

Сервисные обращения

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 почтовые ящики службы поддержки	5
Добавить почтовый ящик службы поддержки	5
Настроить язык почтового ящика службы поддержки	5
Создать обращение	6
Создать обращение из реестра раздела [Обращения]	6
Создать обращение из переписки	8
Создать обращение из коммуникационной панели при звонке	9
Регистрация обращений по входящим email	10
Обработка нежелательных обращений	12
Настроить обработку нежелательных обращений	13
Подбор сервисного договора	14
Настроить регистрацию обращений и автоматическое определение их категории	15
Настроить определение категории обращений	15
Настроить регистрацию обращений по пересылке с другого адреса	15
Расчет сроков реакции и разрешения	16
Получить информацию о расчете сроков реакции и разрешения обращений	17
Индикаторы времени остатка/задержки сроков	20
Правила расчета сроков реакции и разрешения	20
Примеры расчета сроков реакции и разрешения	24
Часто задаваемые вопросы по обращениям	30
Почему в реестре отображаются не все обращения, даже после прокрутки?	30
Почему я не могу выбрать сервис в обращении, хотя в разделе [Сервисы] есть записи?	31
Почему обращение было переоткрыто?	31
Почему после переоткрытия обращения в нем очищается поле [Ответственный]?	31
Почему к обращению в конечном состоянии нельзя привязать письмо или опубликовать по нему сообщение?	32
В каких случаях система не отправляет автоматические уведомления контактам?	32
Как добавить новые уведомления по обращениям?	32
Что будет с обращением, по которому не выставлена оценка?	33
Как отключить повторный запрос оценки по обращению?	33
Как отключить переоткрытие обращений по письму?	33
Почему я не могу выполнить эскалацию обращения?	33
Почему мне недоступен поиск аналогичных инцидентов?	33
Настроить оценку качества работ по обращению	33
Общий порядок действий для настройки оценки работ по обращению	34
Настройка шкалы уровней удовлетворенности	34
Предиктивная маршрутизация обращений	36

Обучение модели прогнозирования группы ответственных	37
Прогнозирование группы ответственных	37
Настроить автоматическую отправку email-уведомлений	38
Настроить правила уведомления контакта по обращению	38
.Настроить шаблоны email-уведомлений	39
Настроить отправку email о разрешении обращения	40
Поиск похожих обращений	41
Запуск поиска похожих обращений	42
Как работает прогнозирование похожих обращений	43
Настроить расчет сроков реакции и разрешения	43
Настройка значений времени для используемых правил	43
Выбрать правило расчета сроков по обращению	45
Настроить значения времени реакции и разрешения по обращению	46
Процесс обработки обращений	52
Начало работы над обращением	52
Коммуникации с заявителем	55
Разрешение и оценка	56
Отмена обращения	59
Настроить состояния обращений	59
Анализировать сервисно-ресурсную модель	60
Открыть сервисно-ресурсную модель сервиса из обращения	61
Открыть сервисно-ресурсную модель конфигурационной единицы из обращения	62
Настроить фильтры для схемы взаимосвязей сервиса или конфигурационной единицы	63



Настроить почтовые ящики службы поддержки

ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#) [CUSTOMER CENTER](#)

Регистрация в Creatio одного или нескольких почтовых ящиков службы поддержки позволит ускорить коммуникации с клиентами:

- На основании входящих писем автоматически будут создаваться новые обращения.
- Клиентам будут отправляться email-уведомления по обращениям.
- Вся переписка будет сохранена в истории обращений.

Добавить почтовый ящик службы поддержки

1. Настройте синхронизацию с почтовым провайдером (по протоколу [IMAP/SMTP](#) или с сервисом [MS Exchange](#)).
2. Откройте дизайнер системы по кнопке .
3. В блоке [*Настройка системы*] перейдите по ссылке [*Справочники*].
4. Откройте наполнение справочника [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*].
5. Нажмите кнопку [*Добавить*].
6. В появившейся строке нажмите значок  и **выберите из списка почтовый ящик вашей службы поддержки**, который был добавлен при [настройке интеграции с почтой](#).
7. **Введите название ящика** для его идентификации в системе, например, “1-я линия службы поддержки”.
8. Если в вашей службе поддержки используется несколько почтовых ящиков, то повторите шаги 4–6 для каждого ящика.

В результате все входящие письма из настроенных ящиков будут проверяться в системе для регистрации обращений.

Вы можете также настроить общий почтовый ящик службы поддержки для коммуникаций с клиентами и отправки уведомлений по обращениям. [Подробнее >>>](#)

Настроить язык почтового ящика службы поддержки

Язык почтового ящика используется для мультиязычных коммуникаций с клиентами.

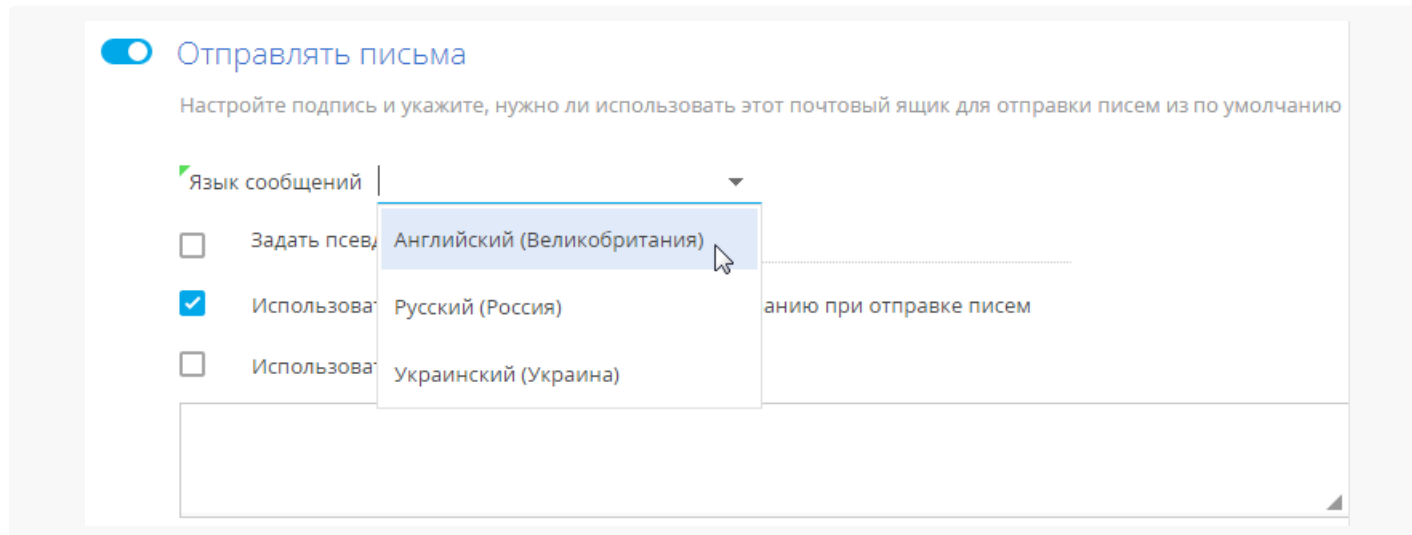
Функциональность Creatio позволяет настроить:

- почтовый ящик, который будет использоваться при автоматической отправке уведомлений клиентам.
- язык шаблона email-уведомления.
- язык уведомления, которое будет отправлено клиенту, если у него не указан язык общения.

Вы можете настроить язык не только для общего почтового ящика службы поддержки, но также для любых других ящиков, с которых в системе выполняется отправка уведомлений.

Язык почтового ящика указывается на странице настроек учетной записи почты ([Рис. 1](#)). Для одного ящика в системе можно указать только один язык сообщений.

Рис. 1 — Настройка языка почтового ящика службы поддержки



Создать обращение

ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#) [CUSTOMER CENTER](#)

Работа с клиентскими обращениями в Creatio ведется в разделе [*Обращения*].

Продукт **Service Creatio, enterprise edition** предназначен для управления инцидентами и запросами на обслуживание, поступающими в службу поддержки.

Продукт **Service Creatio, customer center edition** предназначен для управления инцидентами, жалобами, пожеланиями и запросами на обслуживание, поступающими в контакт-центр.

Обращение в Creatio может быть создано несколькими способами:

- Пользователем на портале самообслуживания. [Подробнее >>>](#)
- Автоматически при получении email-сообщения на адрес поддержки. [Подробнее >>>](#)
- Сотрудником из коммуникационной панели на основании полученного звонка. [Подробнее >>>](#)
- Сотрудником из реестра раздела [*Обращения*]. [Подробнее >>>](#)
- Сотрудником на основании переписки по обращению. [Подробнее >>>](#)

Создать обращение из реестра раздела [Обращения]

Чтобы зарегистрировать новое обращение вручную:

1. Перейдите в раздел [*Обращения*].

2. Нажмите кнопку [*Добавить обращение*].
3. На открывшейся странице введите тему обращения.
4. Заполните страницу обращения:
 - a. В поле [*Контакт*] или [*Контрагент*] укажите клиента, который обратился в службу поддержки. Одно из этих полей должно быть обязательно заполнено.
 - b. Выберите сервис, с которым связано обращение. Если вы используете продукт, содержащий Service Creatio, enterprise edition, автоматически также будет заполнено поле [*Сервисный договор*].
 - c. Поля [*Время реакции*] и [*Время разрешения*] заполняются автоматически .
 - d. Укажите категорию обращения.
 - e. Укажите ответственного либо группу ответственных по обращению. Если у вас настроена предиктивная маршрутизация обращений, то значения в полях [*Сервис*] и [*Группа ответственных*] будут заполняться автоматически .
5. Сохраните обращение.

В результате в системе будет зарегистрировано новое обращение (Рис. 1).

Рис. 1 — Пример страницы нового обращения (продукт Service Creatio, enterprise edition)

Обращение №SR00000013: Необходимо установить MS Office

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾

🔍

Вид ▾

Время разрешения

17.05.2018 1:00 2д 09:25

Приоритет

↑ Средний

Контакт

Авдоров Сергей Валентинович

Контрагент

Аксиома

Сервисный договор

72 — Аксиома

Категория

Запрос на обслуживание

Сервис

Установка программного обеспече...

Конфигурационная единица

Персональный компьютер Everest ...

Группа ответственных

Ответственный

Мирный Евгений

Новое ▾

В работе

Ожидает ответа

Решено

Закрето

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

☎️ ✉️ 💬 🚩 🌐

ОБРАБОТКА

РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ

ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ

ХРОНОЛОГИЯ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧА

Тема* Необходимо установить MS Office

Описание Необходимо установить MS Office

Происхождение Звонок

Уровень поддержки 1-я линия

Сроки

Дата регистрации* 14.05.2018 15:30

Время реакции 16.05.2018 1:00

Фактическая реакция

Осталось: 1д 09:25 ⌚

Дата закрытия

Время разрешения 17.05.2018 1:00

Первое решение

Фактическое разрешение

Осталось: 2д 09:25 ⌚

Подчиненные обращения + ⋮

Дата и время регистрации на странице обращения отображаются согласно часовому поясу, указанному в профиле пользователя. Если часовой пояс не определен в профиле, то используется значение

системной настройки “Часовой пояс по умолчанию”. Если значение часового пояса не указано ни в профиле пользователя, ни в системной настройке “Часовой пояс по умолчанию”, то дата и время на странице обращения записываются согласно времени, полученному из браузера пользователя.

На заметку. Чтобы установить определенный часовой пояс вручную, укажите нужное значение в системной настройке “Часовой пояс по умолчанию” (код “DefaultTimeZone”).
 Подробнее о системных настройках читайте в статье [“Системные настройки”](#).

Аналогично проводится расчет времени разрешения обращения.

Создать обращение из переписки

Вы можете создать новое обращение на основании переписки по текущему, например, если в ходе работы по обращению требуется дополнительно решить еще одну задачу по другому сервису. Чтобы создать обращение из переписки:


1. На вкладке [*Обработка*] страницы текущего обращения найдите письмо, по которому требуется зарегистрировать новое обращение.
2. Выделите фрагмент письма или порталного сообщения, в котором описано пожелание клиента. В правом верхнем углу выделенного текста появится кнопка .
3. Нажмите появившуюся кнопку ([Рис. 1](#)). В результате будет создано новое обращение, в котором автоматически заполнятся следующие поля: [*Тема*], [*Описание*], [*Происхождение*], [*Контакт*], [*Контрагент*], [*Категория*]. В Service Creatio, enterprise edition также будет заполнено поле [*Сервисный договор*].

Рис. 1 — Создание нового обращения из переписки

Обращение №SR00000011: Подготовка рабочего ...

Что я могу для вас сделать? >

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ

ВИД ▾

Время разрешения
11.05.2018 1:00 2д 06:43

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Жаврук Виталий

Контрагент
Астра-оптимум

Сервисный договор
77 — Астра-оптимум – Маркетинг/П ...

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Установка нового рабочего места

Конфигурационная единица

Группа ответственных

Ответственный

Переооткрыто В работе Ожидает ответа Решено Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

< ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ХРОНОЛОГИЯ >

История Показать системные сообщения

От кого: Жаврук Виталий Сегодня в 18:15 через Email

Евгений, добрый день!
Нужно еще для нового сотрудника сделать внутренний телефон.

С уважением,
Читать дальше

Image_936a5227-1d3a-4e22-bbf7-7be365e294aa.png Еще (4)

Мирный Евгений кому: Жаврук Виталий <zhavrukvit... Сегодня в 18:14 через Email

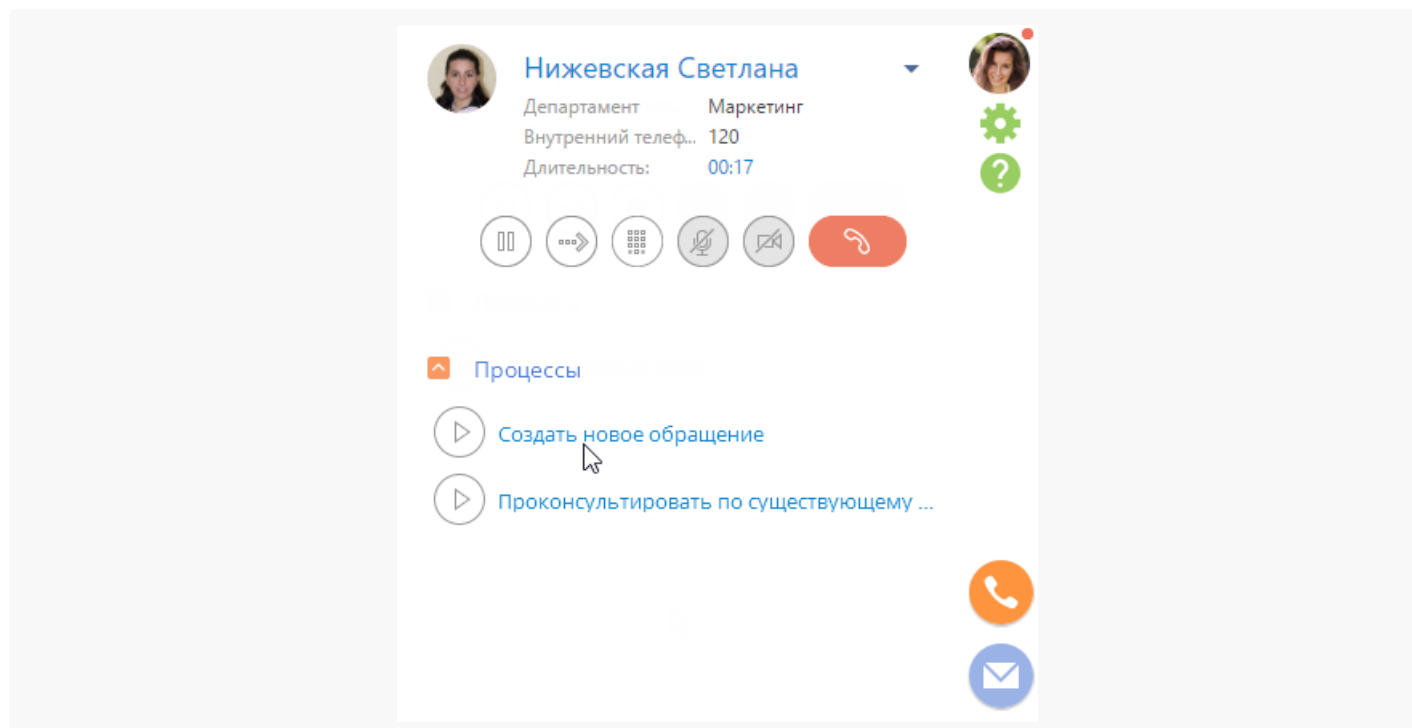
Здравствуйте, Жаврук Виталий!

Создать обращение из коммуникационной панели при звонке

Вы можете создать обращение во время приема входящего или совершения исходящего звонка. Для этого воспользуйтесь действиями в блоке [*Процессы*] на коммуникационной панели ([Рис. 1](#)).

На заметку. Действия доступны только тем пользователям, которые входят в организационную роль “Операторы КЦ”.

Рис. 1 — Работа с обращениями во время звонка



Создать новое обращение

Выберите действие [*Создать новое обращение*], в результате чего откроется страница обращения. При этом:

- Если контакт был определен при звонке, то поля [*Контакт*] и [*Контрагент*] на странице обращения будут автоматически заполнены.
- Если контакт не был определен при звонке, то выберите его из списка или создайте новый.
- Если был создан новый контакт, то после обработки обращения система предложит отредактировать его данные вручную. При положительном ответе откроется страница созданного контакта, и вы сможете внести подробную информацию о нем.

Проконсультировать по существующему обращению

Выполните действие [*Проконсультировать по существующему обращению*]. При этом:

- Если контакт был определен при звонке, то откроется его страница. Перейдите на вкладку [*История*], выберите необходимое обращение и продолжите работу по нему.
- Если контакт не был определен при звонке, то будет открыта страница нового контакта. Заполните поля и сохраните контакт, после чего продолжите работу по обращению, заполнив открывшуюся страницу нового обращения.

Регистрация обращений по входящим email

В Creatio при получении входящих email-сообщений, не связанных с существующими обращениями, автоматически регистрируются обращения.

Для автоматической регистрации обращений по входящим email-сообщениям и их привязки должна

быть настроена интеграция с почтовым сервисом. Также необходимо [настроить почтовые ящики службы поддержки](#) и [обработку нежелательных писем](#).

Создание нового обращения

При получении входящего email-сообщения **новое обращение** будет создано в следующих случаях:

- Если адрес получателя добавлен в справочник [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*].
- Если адрес, с которого пришло письмо, не значится в черном списке.
- Если в теме входящего письма не содержится номер обращения. Номер обращения в теме письма проверяется с использованием системной настройки “Маска номера обращения”.
- Если в теме письма содержится номер обращения, но обращение с таким номером не найдено в системе.
- Если в теме письма содержится номер обращения, но найденное обращение с этим номером находится в конечном состоянии, например, “Закрыто” или “Отменено”.
- Если адрес, с которого пришло письмо, значится в черном списке, но в системе настроена регистрация нежелательных сообщений с автоматическим присвоением им состояния, указанного в справочнике [*Состояние нежелательных обращений по умолчанию*].

Связывание с существующим обращением

При получении входящих email-сообщений **по существующему обращению** связь с этим обращением устанавливается автоматически. С обращениями будут связываться письма с почтовых ящиков, указанных в справочнике [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*].

Создание нового обращения или связь письма с существующим обращением выполняется на основании темы входящего email-сообщения. А контакт и контрагент созданного обращения определяются на основании email-адреса отправителя письма. Также выполняется связывание всех входящих писем с контактами и контрагентами.

Поиск связанного с письмом обращения выполняется по следующим правилам:

1. **“По цепочке”**. Если email-сообщение было получено в ответ на предыдущее письмо в рамках переписки, то Creatio скопирует в него все связи из предыдущего письма в цепочке, включая обращение, если оно есть в связях.
2. **По номеру в теме письма**. Если найти связанное с письмом обращение “по цепочке” не удалось, то выполняется поиск номера обращения в теме письма. Для этого используется системная настройка “Маска номера обращения”. Если номер обращения в теме письма найден, то выполняется поиск обращения с таким номером в Creatio. Если номер обращения сформирован с использованием маски, отличной от указанной в системной настройке “Маска номера обращения”, то такое обращение не будет связано с письмом. Например, если в системной настройке указана маска номера “SR-{0}”, а в системе существует обращение с номером “SR_2”, то письмо, в котором содержится текст “SR_2”, не будет связано с существующим обращением. Вместо этого в системе будет зарегистрировано новое обращение.
3. **По номеру в теле письма**. Если в теме письма номер обращения не найден, то аналогично поиску по номеру в теме выполняется поиск номера обращения в теле письма. Номер обращения может быть найден как в тексте, так и в разметке письма. Возможность автоматической связи обращения с email-

сообщением по номеру в теле письма регулируется системной настройкой “Привязывать письма к обращениям по номеру обращения в теле письма” (Код ConnectEmailsByCaseNumberInBody).

Если после применения перечисленных правил поиска существующее обращение не найдено, то Creatio создает новое обращение и связывает с ним письмо.

Если обращение для связывания найдено, то применяются следующие условия:

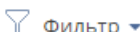
- Если состояние обращения “Новое” или “В работе”, то email-сообщение будет с ним связано и отобразится на вкладке [*Обработка*] обращения.
- Если обращение находится в конечном состоянии (например, “Закрыто”), то в системе будет зарегистрировано новое обращение, а email-сообщение будет связано с ним. При этом письмо будет также отображаться в истории обработки закрытого обращения.
- Если обращение находится в состоянии разрешения или паузы (например, “Решено” или “Ожидает ответа”), то это же обращение будет открыто повторно, его состояние изменится на “Переоткрыто” и с ним будет связано email-сообщение.

Обработка нежелательных обращений

Creatio анализирует все входящие письма в службу поддержки на наличие автоответов и спама, что помогает разгрузить специалистов, которые занимаются первичной обработкой почтовых сообщений, и повышает эффективность их работы.

Вы можете управлять поведением системы при получении нежелательных писем на почтовый ящик службы поддержки и определять, регистрировать ли по ним обращения. При получении входящего письма анализируется email-адрес отправителя, и, если он входит в черный список ([Рис. 1](#)), то система создает или не создает обращение, в зависимости от значения системной настройки “Создавать обращения по нежелательным письмам”.

Рис. 1 — Справочник [*Черный список email-адресов и доменов для регистрации нежелательных обращений*]

Черный список email адресов и доменов для регистрации обращений				
				
Email или Домен	Описание	Тип колонки	Создал	Дата создания
postmaster		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01
noreply		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01
no-reply		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01
mail-daemon		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01
mailer-daemon		Email содержит	Supervisor	24.10.2016 22:01

Для обращений, созданных по нежелательным email-сообщениям, в системе по умолчанию установлено состояние “Отменено” и причина закрытия “Пришло от пользователя из черного списка” ([Рис. 2](#)).

Изменить состояние нежелательного обращения можно в системной настройке [*Состояние нежелательных обращений по умолчанию*].

Рис. 2 — Обращение, зарегистрированное по нежелательному email-сообщению

Обращение №SR246: Delivery Status Notification (Fail... Что я могу для вас сделать?

ЗАКРЫТЬ **ДЕЙСТВИЯ** вид

Время разрешения: 15.09.2016 21:00

Приоритет: ↑ Средний

Контакт: Новый Контакт (mailer-daemon@go...)

Контрагент:

Новое В работе Ожидает ответа Решено Отменено

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

Причина закрытия* Пришло от пользователя из черного списка Родительское обращение

Изменение Проблема

Подробно настройка регистрации нежелательных обращений рассмотрена в статье “[Настроить обработку нежелательных обращений](#)”.

Настроить обработку нежелательных обращений

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

В Creatio вы можете настроить обработку нежелательных писем, например, спам-рассылок, автоответов почтовых серверов и внутренних писем таким образом, чтобы избавить операторов поддержки от обработки зарегистрированных по ним обращений.

Для настройки:

1. Укажите конкретные адреса, их фрагменты или домены в справочнике [*Черный список email-адресов и доменов для регистрации обращений*]. По умолчанию в справочнике уже указаны значения, наиболее часто используемые в адресах автоматических рассылок: postmaster, noreply, no-reply, mail-daemon, mailer-daemon.
2. Укажите вариант обработки нежелательных писем в системной настройке “**Создавать обращения по нежелательным письмам**”.
 - a. Чтобы **обращения по нежелательным письмам не регистрировались** в системе, признак [*Значение по умолчанию*] должен быть снят.
 - b. Чтобы **обращения по нежелательным письмам регистрировались** в системе, установите признак [*Значение по умолчанию*].
3. Если вы выбрали вариант регистрации обращений по нежелательным письмам в системе, то перейдите к системной настройке “**Состояние нежелательных обращений по умолчанию**” и в поле [*Значение по умолчанию*] задайте состояние для таких обращений, например “Отменено”.

Подбор сервисного договора

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

Функциональность сервисных договоров доступна только в Service Creatio, enterprise edition. Подбор сервисного договора осуществляется автоматически при заполнении полей [*Контакт*] и/или [*Контрагент*]. В подборе участвуют только действующие сервисные договоры, дата завершения которых больше или равна текущей дате. Действующими в Creatio считаются договоры в состоянии, для которого в справочнике [*Состояния сервисных договоров*] установлен признак [*Активное*].

Перечень доступных для выбора сервисных договоров зависит от значений полей [*Контакт*] и [*Контрагент*] страницы обращения, а также от информации на детали [*Объекты обслуживания*] вкладки [*Условия договора*] страницы сервисного договора. Список сервисных договоров ограничивается теми, для которых указанные контакт и/или контрагент добавлены на деталь [*Объекты обслуживания*]. При этом поле заполняется одним из таких договоров по следующим приоритетам:

1. Если заполнено поле [*Контакт*], то поле [*Сервисный договор*] заполняется договором, который удовлетворяет одному из условий:
 - a. На детали [*Объекты обслуживания*] договора найден контакт, указанный на странице обращения.
 - b. На детали [*Объекты обслуживания*] договора найден департамент контрагента, в котором работает контакт, указанный на странице обращения.
 - c. На детали [*Объекты обслуживания*] договора найдена компания, в которой работает контакт, указанный на странице обращения.
2. Если поле [*Контакт*] не заполнено, но заполнено поле [*Контрагент*], то поле [*Сервисный договор*] заполняется договором, на детали [*Объекты обслуживания*] которого найден контрагент, указанный в обращении.
3. Если не найдено ни одного сервисного договора, удовлетворяющего вышеперечисленным условиям, то поле [*Сервисный договор*] заполняется базовым сервисным договором. Базовый сервисный договор содержит минимальный набор сервисов и указывается в системной настройке “Сервисный договор по умолчанию”.

Если по обращению будет найдено несколько подходящих сервисных договоров, то один из них (с высшим приоритетом) будет указан в поле [*Сервисный договор*], а другие будут доступны для выбора в списке. Приоритет выбора основного сервисного договора:

1. Сервисный договор контакта (пользователь портала указан как контакт на детали [*Объекты обслуживания*]).
2. Сервисный договор департамента контакта.
3. Сервисный договор контрагента.

При изменении значений полей, влияющих на подбор сервисного договора (например, при изменении контакта или контрагента), подобранный список договоров пересматривается.

На заметку. Информация о компании и департаменте, в которых работает контакт, указывается на странице контакта. Департамент и контрагент пользователя портала указаны на детали [*Объекты обслуживания*].


Поле [*Сервисный договор*] доступно для редактирования на любом этапе обработки обращения.

Настроить регистрацию обращений и автоматическое определение их категории

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


Чтобы ускорить процесс классификации новых обращений и быстрее передавать их на обработку профильным специалистам, настройте автоматическое определение категории для обращений, зарегистрированных по входящим email-сообщениям. Вы можете присвоить разные категории обращениям из разных почтовых ящиков службы поддержки.

Настроить определение категории обращений

1. Убедитесь, что почтовые ящики службы поддержки настроены. Подробнее о настройке читайте в статье [“Настроить почтовые ящики службы поддержки”](#).
2. Активируйте системную настройку “Включить взаимосвязь почтовых ящиков поддержки и категорий обрабатываемых обращений”.
3. В справочнике [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*] настройте связь между почтовыми ящиками службы поддержки и категориями обращений. Для этого:
 - a. Выберите почтовый ящик, для писем из которого необходимо настроить связь с категорией обращений, и нажмите кнопку .
 - b. На открывшейся странице редактирования записи в поле [*Категория обращения*] укажите значение, которое будет присваиваться всем обращениям, зарегистрированным через данный почтовый ящик. Например, “Запрос на обслуживание”.
 - c. Если у вас настроена регистрация обращений по входящим сообщениям из нескольких почтовых ящиков, то повторите шаги a—b для каждого из них.


Настроить регистрацию обращений по пересылке с другого адреса

Если у вас настроена переадресация писем с другого почтового ящика на почту, синхронизированную с Creatio, то по ним также можно регистрировать обращения. Обратите внимание, что регистрация обращений возможна только для писем, которые пересылаются на текущий ящик, а не копируются в него на сервере. Для этого необходимо:

1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. Откройте раздел [*Справочники*].
3. Откройте справочник [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*].

4. Нажмите кнопку [*Добавить*].
5. Заполните параметры новой записи:
 - a. [*Почтовый ящик*] — почта, синхронизированная с Creatio.
 - b. [*Название пересылки*] — адрес, с которого выполняется переадресация на почту, синхронизированную с Creatio.
 - c. [*Категория обращения*] — категория, которая будет устанавливаться для всех обращений, зарегистрированных с данного ящика. Таким образом можно настроить разные категории для обращений, зарегистрированных с основного адреса и адреса пересылки.
6. Если переадресация выполняется **с нескольких ящиков**, то для каждого из них необходимо создать отдельную запись в справочнике.

Если после выполнения данной настройки обращения по пересланным письмам не регистрируются, то проверьте, не устанавливается ли почтовым клиентом для пересланных писем тег “Auto-Submitted: auto-generated”. Если ваш почтовый клиент позволяет, то автоматическое проставление такого тега для пересылаемых писем необходимо отменить. Если тег “Auto-Submitted” должен обязательно присутствовать, то его значение должно быть “No”. Если выполнить такую настройку на стороне почтового клиента невозможно, то вы можете отключить в Creatio **защиту от автогенерируемых писем**. Для этого:

1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. Откройте раздел [*Справочники*].
3. Откройте справочник [*Управление свойствами заголовков email*].
4. Для тега “Auto-Submitted” снимите признак [*Активен*].
5. Обратите внимание, что отключение данной проверки приведет к тому, что в приложении понизится уровень защиты от спама.

Расчет сроков реакции и разрешения

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

В Creatio на странице обращения отображаются сроки реакции и разрешения, а также индикаторы, отсчитывающие оставшееся время до планируемого срока, либо время задержки, если плановый срок уже прошел ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Страница обращения с рассчитанными сроками реакции и разрешения

Время разрешения
24.12.2016 11:30 05:09

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Авдоров Сергей Валентинович

Контрагент
Аксиома

Сервисный договор
4 — Аксиома

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Установка программного обеспече...

Конфигурационная единица
Персональный компьютер Everest ...

Группа ответственных

Ответственный
Ульяненко Александра

Назначить мне

Новое В работе Ожидает ответа Решено Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (2)

Работа над обращением SR00000063
20.12.2016 | Ульяненко Александра

Перезвонить клиенту, сообщить о разрешении обр...
25.12.2016 | Ульяненко Александра

ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

Тема* Установка Microsoft Office

Описание Необходимо установить самую новую доступную версию Microsoft Office.

Происхождение Портал самообслуживания

Уровень поддержки 1-я линия

Сроки

Дата регистрации* 21.12.2016 10:30

Время реакции 21.12.2016 11:30

Фактическая реакция

Задержка: 00:33

Дата закрытия

Время разрешения 24.12.2016 11:30


Первое решение

Фактическое разрешение

Осталось: 05:09

Получить информацию о расчете сроков реакции и разрешения обращений

Вы можете просмотреть используемые параметры и логику расчета сроков реакции и разрешения

обращения. Для этого на детали [Сроки] вкладки [Информация по обращению] нажмите кнопку  (Рис. 1) в поле [Время реакции] либо [Время разрешения].

При переходе обращения на каждый следующий этап жизненного цикла сроки разрешения пересчитываются. При этом отображается количество времени, потраченное на текущий момент, а также время, оставшееся до срока разрешения. Время реакции не пересчитывается, поскольку оно фиксируется при первом изменении состояния обращения.

Рис. 1 — Получение информации о расчете сроков

ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ХРОНОЛОГИЯ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ ЛЕНТА

Тема* Запрос на обслуживание на Диагностика, регулировка оборудования

Описание Слабый сигнал Wi-Fi. Подключение работает 8-10 минут, после чего обрывается.

Происхождение Портал самообслуживания

Уровень поддержки 1-я линия

Сроки

Дата регистрации* 13.04.2020 11:24

Время реакции 13.04.2020 21:00

Фактическая реакция 13.04.2020 13:44

Время разрешения 17.04.2020 21:00

Первое решение 13.04.2020 13:45

Фактическое разрешение 14.04.2020 13:45

В открывшемся окне ([Рис. 2](#)) отобразятся:

- **Параметры обращения:** приоритет, сервис, дата регистрации, а также сервисный договор, если вы используете Service Creatio, enterprise edition.
Вы можете перейти к параметрам обращения: сервису либо сервисному договору, кликнув по соответствующей ссылке.
- **Правило расчета сроков:** выбранное правило расчета сроков, календарь и часовой пояс календаря, время реакции или разрешения, которое учитывалось при расчете. Вы можете кликнуть по названию правила, чтобы открыть справочник [*Правила расчета сроков по обращениям*]. Если система не сможет выполнить расчет сроков по основному правилу, то запустится расчет по альтернативному правилу.
- **Таблица с расчетом сроков реакции/разрешения по дням** с указанием дня недели и типа дня: будний или рабочий. Расчет по дням недели ведется, начиная от даты регистрации обращения или текущей даты, если происходит пересчет сроков.
- **Рассчитанное время реакции.** Время реакции рассчитывается согласно выбранному правилу расчета сроков.

Рис. 2 — Информация по расчету сроков обращения

Время реакции

ПАРАМЕТРЫ ОБРАЩЕНИЯ

Приоритет: Средний

Сервисный договор: [53 — Альфабизнес](#)

Сервис: [Диагностика, регулировка оборудования](#)

Дата регистрации: 13.04.2020 11:24 ⓘ

ПРАВИЛО РАСЧЕТА СРОКОВ

[По сервису в сервисном договоре](#)

Календарь: Москва; Часовой пояс: Волгоград, Москва, Санкт-Петербург (RTZ 2) (GMT+03:00)

Время реакции: [Рабочих дней](#): 1

РАСЧЕТ СРОКОВ

Дата	День недели	Тип дня	Время на обработку обращения
27.04.2020 10:13	Понедельник	Рабочий день	0 д.
14.04.2020	Вторник	Рабочий день	1 д.
Итого			1 д.

Рассчитанное время реакции: 14.04.2020 18:00

[ЗАКРЫТЬ](#)

Дата и время, которые отображаются в информационном окне и в поле [*Время реакции*] / [*Время разрешения*] могут отличаться. Это вызвано тем, что в информационном окне для расчетов используется календарь службы поддержки, а в поле — календарь, указанный в профиле пользователя. При его отсутствии время рассчитывается исходя из данных браузера пользователя.

Индикаторы времени остатка/задержки сроков

Справа от полей [*План. реакция*] и [*План. разрешение*] страницы обращения отображаются индикаторы, показывающие текущее состояние работ по обращению ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Индикаторы времени остатка/задержки сроков по обращению

Дата регистрации*	30.12.2016	9:49	Время разрешения	02.01.2016	15:00
Время реакции	31.12.2016	03:36	Первое решение		
Фактическая реакция			Фактическое разрешение		
Задержка: 17:47 🕒			Осталось: 1д 02:07 🕒		

Отображение индикатора зависит от своевременности обработки обращения и его текущего состояния. Отсчет времени на индикаторах всегда производится в календарных величинах (минутах, часах, днях).

В зависимости от своевременности обработки обращения:

- Если плановый срок еще не наступил, то индикатор отображается зеленым цветом и указывает на время, оставшееся до наступления планируемого срока.
- Если плановый срок уже наступил, то индикатор отображается красным цветом и указывает на время задержки фактического срока.
- Если плановый срок составляет 14 и более дней, отображается значение "> 14 д."
- Если задержка фактического срока достигла 14 и более дней, отображается значение "> 14 д."

В зависимости от состояния обращения:

- Если фактический срок заполнен (например, обращение разрешено), то возможны два варианта:
 - Если фактическое значение меньше планируемого (работы выполнены вовремя), то индикатор скрывается.
 - Если фактическое значение больше планируемого (работы выполнены с задержкой), то индикатор отображается и останавливает отсчет.
- Если фактический срок не заполнен, то:
 - для обращений, которые находятся в активном состоянии (например, обращение находится в работе), индикатор отображается и отсчитывает время остатка или задержки срока.
 - для обращений, которые находятся в неактивном состоянии — решены или находятся в состоянии паузы (например, ожидается реакция пользователя), индикатор скрывается. При возобновлении работы по обращению индикатор появляется и отсчет продолжается.

На заметку. Признак конечного состояния, а также состояние паузы и решения устанавливается в справочнике [*Состояния обращений*].

Правила расчета сроков реакции и разрешения

Расчет сроков реакции и разрешения выполняется на основании данных, которые указаны в обращении и сервисе, а также с учетом календаря, по которому обслуживается клиент (календаря обращения). Если вы используете Service Creatio, enterprise edition, то также будет учитываться сервисный договор.

Правила расчета сроков вы можете сформировать, используя календари и несколько правил расчета: по сервису, по приоритету обращения, по сервису в сервисном договоре, по приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре, по приоритету в уровне SLA. Одно из этих правил используется по умолчанию, а остальные могут быть альтернативными. Если система не найдет данных для расчета сроков, используя правило по умолчанию, то расчет выполнится по альтернативному правилу. Далее альтернативное правило будет использоваться каждый раз, когда не будет найдено данных для расчета по предыдущему правилу. Если альтернативное правило не задано, то сроки рассчитаны не будут. Для настройки таких правил используется справочник [*Правила расчета сроков*].

На заметку. Новые правила создаются средствами разработки на платформе Creatio.

По сервису

В этом правиле для расчета система использует значения плановых сроков реакции и разрешения, указанные на странице сервиса, а также календарь предоставления данного сервиса на странице сервиса ([Рис. 1](#)) или в сервисном договоре, если вы используете с Creatio, enterprise edition В базовой версии системы Service Creatio, customer center edition, это правило является основным.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По сервису”

Время разрешения
25.09.2016 21:00

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Аксиома

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Консультации по настройке

Группа ответственных

Консультации по настройке

Что я могу для вас сделать? >

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ Вид

Название *	Консультации по настройке		
Состояние *	Предоставляется		
Категория обращения *	Запрос на обслуживание		
Единица времени реакции *	Рабочих часов	1	
Единица времени разрешения *	Рабочих часов	3	
Календарь *	Служба поддержки		

По приоритету обращения

В этом правиле система обратится к данным справочника [*Приоритеты обращений*]. Для корректной работы данного правила в справочнике должны быть заполнены сроки реакции и разрешения для каждого из приоритетов обращений, использующихся в компании, и указан календарь обслуживания клиента обращения ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По приоритету”

Время разрешения
17.12.2016 14:35

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Атриус

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Консультации по настройке

Приоритеты обращений

Фильтр

Название	Единица времени реакции	Значение времени реакции	Единица времени разрешения	Значение времени разрешения
Критический	Рабочих минут	10	Рабочих минут	30
Высокий	Рабочих минут	30	Рабочих минут	60
Средний	Рабочих минут	60	Рабочих часов	2
Низкий	Рабочих часов	8	Рабочих дней	2

Консультации по настройке

Что я могу для вас сделать? >

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ

Вид

Название *	Консультации по настройке	Единица времени реакции *	Рабочих дней	1
Состояние *	Предоставляется	Единица времени разрешения *	Рабочих дней	2
Категория обращения *	Запрос на обслуживание	Календарь *	Служба поддержки	

По сервису в сервисном договоре

В этом правиле система обратится к значениям, указанным в полях [*Время реакции*] и [*Время разрешения*] на детали [*Сервисы*] страницы сервисного договора (Рис. 1). Там же указывается календарь предоставления сервиса, если он отличается от календаря обслуживания по сервисному договору. В базовых настройках Service Creatio, enterprise edition, это правило используется по умолчанию (как основное). Для него настроено альтернативное правило "По сервису".

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По сервису в сервисном договоре”

Приоритет

↑ Средний

Контакт

Варенская Ольга Константиновна

Контрагент

Аксиома

Сервисный договор

4 — Аксиома

Категория

Запрос на обслуживание

Сервис

Консультации по настройке

Конфигурационная единица

Ноутбук Asus VivoBook S550CA 3453...

4 — Аксиома / Сервис в сервисном договоре

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Сервис * Консультации по настройке

Сервисный договор * 4 — Аксиома

Время реакции	Рабочих часов	1
Время разрешения	Рабочих часов	3
Состояние	Предоставляется	
Календарь	Служба поддержки	

На заметку. Если для сервиса в сервисном договоре указан календарь, то он будет использован при расчете плановых сроков реакции и разрешения. Иначе расчет будет произведен с использованием общего календаря по договору.

По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре

В этом правиле система проверит значения, указанные на детали [*Сроки по приоритетам*] страницы сервиса в сервисном договоре (Рис. 1). Здесь же указывается календарь предоставления сервиса, если он отличается от календаря обслуживания по сервисному договору.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре”

Время разрешения

25.09.2016 21:00

Приоритет

! Критический

Контакт

Варенская Ольга Константиновна

Контрагент

Атриус

Сервисный договор

4 — Аксиома

Категория

Запрос на обслуживание

Сервис

Консультации по настройке

4 — Аксиома / Сервис в сервисном договоре

Закреть

Сервис * Консультации по настройке

Сервисный договор * 4 — Аксиома

Время реакции Рабочих часов 1

Время разрешения Рабочих часов 3

Состояние Предоставляется

Календарь Служба поддержки

Сроки по приоритетам + :

Приоритет обращения	Единица времени реакции	Значение времени реакции	Единица времени разрешения	Значение времени разрешения
Критический	Рабочих минут	15	Рабочих минут	30

По приоритету в уровне SLA

Расчет основывается на данных детали [*Приоритет в уровне поддержки*] страницы каждого из уровней поддержки, перечисленных в справочнике [*Уровни поддержки*] (Рис. 1). Для корректной работы этого правила в сервисном договоре должен быть указан уровень поддержки и календарь предоставления сервиса, если он отличается от календаря обслуживания по сервисному договору.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в правиле “По приоритету в уровне SLA”

Время разрешения
25.09.2016 21:00

Приоритет
! Критический

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Атриус

Сервисный договор
84 — Атриус

Категория
Запрос на обслуживание

Название * Бизнес

Описание

< ПРИОРИТЕТ В УРОВНЕ ПОДДЕРЖКИ

Приоритет в Уровне поддержки + :

Приоритет	Единица времени реакции	Значение времени реакции	Единица времени разрешения	Значение времени разрешения
Критический	Календарных минут	15	Рабочих минут	30

Заголовок * 84 — Атриус

Тип * SLA

Состояние * Действующий

Начало * 02.01.2016

Завершение * 02.01.2019

Номер 84

Ответственный Мирный Евгений

Календарь * Служба поддержки

Уровень поддержки Бизнес

Примеры расчета сроков реакции и разрешения

Рассмотрим примеры расчета сроков реакции и разрешения в зависимости от настроенных правил. Во всех примерах заявитель и служба поддержки находятся в одном часовом поясе.

На заметку. Если время реакции и разрешения указано в календарных величинах (минутах, часах, днях), то расчет производится независимо от календаря предоставления услуги. Если время указано в рабочих величинах, время реакции будет рассчитываться с учетом только рабочих периодов календаря оказания услуг. Например, если обращение было зарегистрировано в 13.00, а время реакции составляет 1 рабочий день, то плановое время реакции будет установлено на конец рабочего периода следующего календарного дня.

Расчет сроков реакции и разрешения обращений “По сервису”

При расчете сроков реакции и разрешения **по сервису** учитываются только параметры, настроенные на странице сервиса, и календарь сервиса в сервисном договоре, если вы используете приложение Service Creatio, enterprise edition. Приоритет обращения и уровень поддержки не учитываются.

Пример. Для сервиса “Консультация по настройке” в системе указаны:

Единица времени реакции: 1 рабочий час;

Единица времени разрешения: 3 рабочих часа;

Календарь сервиса (или сервиса в сервисном договоре, если вы используете приложение Service Creatio, enterprise edition): пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу), рабочее время с 10 до 18 часов, без перерывов.

В результате для всех обращений по сервису “Консультация по настройке” сроки реакции будут рассчитываться одинаково, независимо от всех остальных параметров обращений.

Например, для обращения, полученного по данному сервису в 10:00 в понедельник сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 11:00 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: понедельник, 13:00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращений “По приоритету обращения”

При расчете сроков реакции и разрешения **по приоритету обращения** учитываются только приоритет обращения и календарь предоставления услуги. Сервис и уровень поддержки не учитываются.

Пример. Для критического приоритета обращений в справочнике [*Приоритеты обращений*] настроены:

Единица времени реакции: 30 рабочих минут;

Единица времени разрешения: 2 рабочих часа;

Календарь предоставления услуги: пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу), рабочее время с 10 до 18 часов, без перерывов.

В результате для всех обращений, у которых указан приоритет “Критический”, независимо от сервиса, сервисного договора и уровня поддержки, сроки реакции и разрешения будут рассчитываться одинаково.

Например, для обращения с приоритетом “Критический”, полученного в 10:00 в понедельник, сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 10:30 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: понедельник, 12:00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращений “По сервису в сервисном договоре”

В Service Creatio, enterprise edition расчет сроков реакции и разрешения обращений может проводиться с использованием правила “По сервису в сервисном договоре”. При расчете сроков реакции и разрешения **по сервису в сервисном договоре** учитываются только параметры, настроенные для данного сервиса в сервисном договоре заявителя. Приоритет обращения, уровень поддержки и параметры, настроенные на странице сервиса, не учитываются.

Пример. Для сервиса “Консультация по настройке” в сервисном договоре “4 — Aksioma” указаны:
 Единица времени реакции: 4 рабочих часа;
 Единица времени разрешения: 1 рабочий день;
 Календарь предоставления услуги: пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу),
 рабочее время с 9 до 17 часов, без перерывов.

Для обращения, полученного от сотрудника компании “Аксиома” по сервису “Консультация по настройке”, который входит в сервисный договор “4 — Aksioma”, в 10:00 в понедельник, сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 14.00 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: вторник, 17.00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращений “По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре”

В Service Creatio, enterprise edition расчет сроков реакции и разрешения обращений может проводиться с использованием правила “По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре”. При расчете сроков реакции и разрешения **по приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре** учитываются только календарь и параметры, настроенные для обращений разного приоритета на странице данного сервиса в сервисном договоре заявителя. Уровень поддержки и параметры, настроенные на странице сервиса, не учитываются.

Пример. Для обращений с приоритетом “Средний” на странице сервиса “Консультация по настройке” в сервисном договоре “4 — Aksioma” указаны:
 Единица времени реакции: 2 рабочих часа;
 Единица времени разрешения: 4 рабочих часа;
 Календарь сервиса в сервисном договоре: пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу), рабочее время с 9 до 17 часов, без перерывов.

Для обращения среднего приоритета, полученного от сотрудника компании “Аксиома” по сервису “Консультация по настройке” в 10:00 в понедельник сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 12:00 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: понедельник, 14:00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращения “По приоритету в уровне SLA”

В Service Creatio, enterprise edition расчет сроков реакции и разрешения обращений может проводиться с использованием правила “По приоритету в уровне SLA”. При расчете сроков реакции и разрешения **по приоритету в уровне SLA** учитываются только параметры, настроенные для данного приоритета в справочнике [*Уровни поддержки*] и сервисный договор заявителя. Параметры, настроенные на странице сервиса, не учитываются.

Пример. У компании “Аксиома” в сервисном договоре “4 — Аксиома” указан уровень поддержки “Бизнес”. Для обращений критического приоритета от клиентов с уровнем поддержки “Бизнес” в справочнике [*Уровни поддержки*] настроено:

- Единица времени реакции: 15 рабочих минут;
- Единица времени разрешения: 1 рабочий час;

В сервисном договоре “4 — Аксиома” выбран календарь предоставления услуги со следующими параметрами: пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу), рабочее время с 10 до 18 часов, без перерывов.

Таким образом, для обращения с критическим приоритетом, полученного от сотрудника компании “Аксиома” в 10:00 в понедельник, сроки будут рассчитаны следующим образом:

- Время реакции: понедельник, 10.15 (время регистрации + единица времени реакции).
- Время разрешения: понедельник, 11.00 (время регистрации + единица времени разрешения).

Расчет сроков реакции и разрешения обращений для клиентов, находящихся со службой поддержки в одном часовом поясе

Для расчета системе необходимы данные календаря сервиса или сервиса в сервисном договоре, если вы используете Service Creatio, enterprise edition. Календари, используемые в системе, формируются в справочнике [*Календари*]. Настройка календарей описана в статье [“Настроить расчет сроков реакции и разрешения”](#).

В **календаре сервиса** или сервиса в сервисном договоре, если вы используете Service Creatio, enterprise edition, настроены следующие параметры:

- Рабочая неделя с понедельника по пятницу.
- Рабочее время с 09:00 до 18:00, технический перерыв с 13:00 до 14:00.
- Выходные дни: суббота, воскресенье.
- Дополнительный выходной: 1 мая 2017 года.
- Часовой пояс UTC +3.

Расчет сроков реакции и разрешения производится системой в часовом поясе календаря, по которому обслуживается клиент обращения. Полученные данные пользователи видят в пересчете для своего часового пояса.

Оператор службы поддержки и пользователь портала находятся одном часовом поясе (UTC +3).

На заметку. Если время реакции и разрешения указано в календарных величинах (минутах, часах, днях), то расчет производится независимо от календаря предоставления услуги. Если время указано в рабочих величинах, время реакции будет рассчитываться с учетом только рабочих периодов календаря оказания услуг. Например, если обращение было зарегистрировано в 13.00, а время реакции составляет 1 рабочий день, то плановое время реакции будет установлено на конец рабочего периода следующего календарного дня.

Ниже приведены примеры расчетов срока реакции для обращений, зарегистрированных в выходной

(01/05) и рабочий (02/05) дни. Срок разрешения рассчитывается аналогично.

Дата/время регистрации обращения на портале (UTC +3)	Дата/время регистрации обращения на странице обращения (UTC +3)	Дата/время регистрации обращения по календарю предоставления услуги (UTC +3)	Время реакции	Плановая реакция по календарю предоставления услуги (UTC +3)	План реакции на портале (UTC +3)
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	10 календарных минут	02/05 13:10	02/05 13:10
02/05 13:05	02/05 13:05	02/05 13:05	10 рабочих минут	02/05 14:10	02/05 14:10
01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	10 календарных минут	01/05 13:10	01/05 13:10
01/05 13:05	01/05 13:05	01/05 13:05	10 рабочих минут	02/05 09:10	02/05 09:10
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	1 календарный час	02/05 14:00	02/05 14:00
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	1 рабочий час	02/05 15:00	02/05 15:00
01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	1 календарный час	01/05 14:00	01/05 14:00
01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	1 рабочий час	02/05 10:00	02/05 10:00
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	1 календарный день	03/05 13:00	03/05 13:00
02/05 13:00	02/05 13:00	02/05 13:00	1 рабочий день	03/05 18:00	03/05 18:00
01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	1 календарный день	02/05 13:00	02/05 13:00

01/05 13:00	01/05 13:00	01/05 13:00	1 рабочий день	02/05 18:00	02/05 18:00
-------------	-------------	-------------	-------------------	-------------	-------------

Расчет сроков реакции и разрешения обращений для клиентов, находящихся в разных часовых поясах со службой поддержки

Расчет сроков реакции и разрешения производится системой в часовом поясе базового календаря. Полученные данные пользователи видят в пересчете для своего часового пояса.

В **календаре сервиса** или сервиса в сервисном договоре, если вы используете Service Creatio, enterprise edition, настроены следующие параметры:

- Рабочая неделя с понедельника по пятницу.
- Рабочее время с 09:00 до 18:00, обеденный перерыв с 13:00 и с 14:00.
- Выходные дни: суббота, воскресенье.
- Дополнительный выходной: 1 мая 2017 года.
- Часовой пояс UTC 0.

Оператор службы поддержки находится в Минске (UTC +3).

Пользователь портала находится в Екатеринбурге (UTC +5).

На заметку. Часовой пояс текущего пользователя определяется по данным из профиля пользователя, а если часовой пояс в профиле не задан, то по значению, указанному в системной настройке “Часовой пояс по умолчанию”. Если же часовой пояс не определен ни в профиле, ни в системной настройке, то дата и время определяются по локальному времени сервера, на котором развернуто приложение Creatio.

Ниже приведены примеры расчетов срока реакции для обращений, зарегистрированных в выходной (01/05) и рабочий (02/05) дни. Срок разрешения рассчитывается аналогично.

Дата/время регистрации обращения на портале (UTC +5)	Дата/время регистрации обращения на странице обращения (UTC +3)	Дата/время регистрации обращения по календарю предоставления услуги (UTC 0)	Время реакции	Плановая реакция по календарю предоставления услуги (UTC 0)	Плановая реакция на портале (UTC +5)
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	10 календарных минут	02/05 13:10	02/05 18:10
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	10 рабочих минут	02/05 14:10	02/05 19:10

01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	10 календарных минут	01/05 13:10	01/05 18:10
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	10 рабочих минут	02/05 09:10	02/05 14:10
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	1 календарный час	02/05 14:00	02/05 19:00
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	1 рабочий час	02/05 15:00	02/05 20:00
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	1 календарный час	01/05 14:00	01/05 19:00
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	1 рабочий час	02/05 10:00	02/05 15:00
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	1 календарный день	03/05 13:00	03/05 18:00
02/05 18:00	02/05 16:00	02/05 13:00	1 рабочий день	03/05 18:00	03/05 23:00
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	1 календарный день	02/05 13:00	02/05 18:00
01/05 18:00	01/05 16:00	01/05 13:00	1 рабочий день	02/05 18:00	02/05 23:00

Часто задаваемые вопросы по обращениям

ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#) [CUSTOMER CENTER](#)

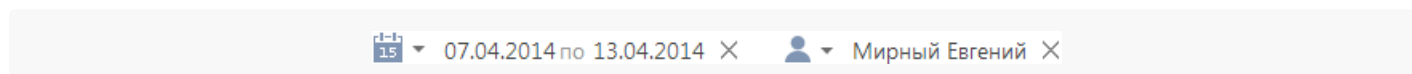
Почему в реестре отображаются не все обращения, даже

после прокрутки?

По умолчанию в реестре отображаются только обращения в неконечном состоянии: “Новое”, “В работе”, “Отложено”, “Решено”, “Переоткрыто”. Для отображения в реестре также закрытых и отмененных обращений необходимо в разделе [*Обращения*] установить признак [*Отображать закрытые*].

Второй причиной отображения в реестре только части записей раздела может быть настроенный пользователем фильтр, например, по ответственному сотруднику ([Рис. 1](#)). Чтобы отменить установленный фильтр, нажмите кнопку [X] в его правой части.

Рис. 1 — Пример настроенного фильтра



Почему я не могу выбрать сервис в обращении, хотя в разделе [Сервисы] есть записи?

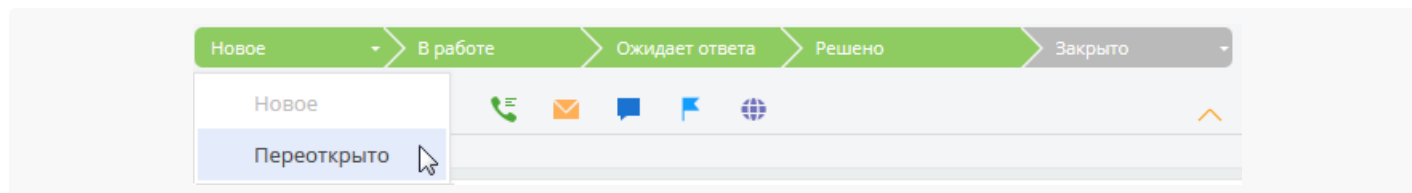
Сервис в обращении можно выбрать только после того, как будет указан сервисный договор, по которому обслуживается заявитель. В обращении могут быть указаны только те сервисы, которые доступны заявителю в рамках его сервисного соглашения. Чтобы в обращении можно было указать сервис, должно быть выполнено одно из следующих условий:

- В системе существует действующий сервисный договор с контактом — заявителем или его компанией, в который включены сервисы с соответствующей категорией, например, “Инцидент”;
- Для клиентов без сервисного договора в системе существует сервисный договор по умолчанию.

Почему обращение было переоткрыто?

Обращения, находящиеся в состоянии паузы и в состоянии решения (“Отложено”, “Решено”), будут автоматически переоткрыты в случае получения по ним нового сообщения на портале самообслуживания или входящего email-сообщения, в теме которого указан номер такого обращения. Также обращение можно переоткрыть вручную, выбрав значение “Переоткрыто” на индикаторе стадий ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Переоткрытие обращения вручную



Почему после переоткрытия обращения в нем очищается поле [Ответственный]?

После получения нового письма или сообщения на портале самообслуживания по обращению, находящемуся в состоянии паузы и в состоянии решения (“Отложено”, “Решено”), обращение будет переоткрыто. Поле [*Ответственный*] очистится, и обращение попадет в очередь на обработку. Такая

логика реализована в системе для того, чтобы клиент как можно скорее получил ответ на обращение, независимо от загруженности оператора, начавшего работу по обращению, или его присутствия на рабочем месте в момент получения ответа от клиента.

Почему к обращению в конечном состоянии нельзя привязать письмо или опубликовать по нему сообщение?

Обращение в конечном состоянии — это обращение, по которому завершены все работы. Такое обращение нельзя вернуть в работу, переоткрыть или повторно решить. К нему не будут автоматически привязываться входящие письма. Если в какой-то момент у пользователя появляется дополнительный вопрос по закрытому или отмененному обращению, то в системе необходимо зарегистрировать новое обращение и назначить его подчиненным к закрытому.

Лента обращения, независимо от его состояния, доступна для коммуникаций сотрудников службы поддержки. Также сервисный инженер может вручную установить связь любого входящего или исходящего email-сообщения с обращением в конечном состоянии или написать исходящее письмо со страницы обращения.

В каких случаях система не отправляет автоматические уведомления контактам?

Согласно базовым настройкам системы, автоматические уведомления отправляются контактам обращений в двух случаях:

- при публикации нового комментария на портале самообслуживания;
- при смене состояния обращения (регистрация, взятие в работу, решение, отмена).

Настройка автоматической отправки уведомлений контактам обращений подробно рассмотрена в статье [“Настроить автоматическую отправку email-уведомлений”](#).

Автоматическая отправка уведомлений не происходит, если:

- в профиле контакта не указан email-адрес;
- не настроен [почтовый ящик для автоматической отправки уведомлений](#).

Как добавить новые уведомления по обращениям?

Чтобы добавить новое или изменить существующее уведомление о **смене состояния обращения**, необходимо:

1. Создать новый шаблон email-сообщения. [Подробнее >>>](#)
2. В справочнике [*Правила уведомления контактов по обращениям*] создать новое или отредактировать существующее правило и связать его с созданным шаблоном email-сообщения. [Подробнее >>>](#)

Для любых **других уведомлений** требуется создать бизнес-процесс, по которому будет производиться отправка письма, и указать шаблон email-сообщения.

Что будет с обращением, по которому не выставлена оценка?

Если после получения сообщения о разрешении обращения клиент не оценил работу службы поддержки, то через несколько дней ему будет отправлен повторный запрос оценки. Если в результате повторного запроса оценка также не будет получена, обращение будет автоматически закрыто. Сроки ожидания оценки указываются в системных настройках **“Количество дней ожидания после запроса оценки”** и **“Количество дней ожидания после повторного запроса оценки”**.

Как отключить повторный запрос оценки по обращению?


Повторный запрос оценки по обращению производится, если первый запрос остался без ответа. Повторный запрос выполняется по бизнес-процессу “Процесс повторного запроса оценки обращения (схема ReevaluateCaseLevelRequestProcess, пакет Case)”. Деактивируйте бизнес-процесс, и повторный запрос оценки выполняться не будет.

Как отключить переоткрытие обращений по письму?

Чтобы отключить переоткрытие обращений по входящим письмам, необходимо деактивировать следующие бизнес-процессы:

- “Запуск процесса Переоткрытие обращения и отправка email сообщения ответственному о новом комментарии (схема RunSendNotificationCaseOwnerProcess, пакет CaseService)”;
- “Переоткрытие обращения и отправка email сообщения ответственному о новом комментарии (схема SendNotificationToCaseOwner, пакет CaseService)”;
- “Отправка email сообщения контакту обращения при публикации сообщения в канале Портал (схема CasePortalMessageHistoryNotificationProcess, пакет Portal)”.

Почему я не могу выполнить эскалацию обращения?

Действие с обращениями [*Эскалация*] доступно только в продукте Service Creatio, enterprise edition. В Service Creatio, customer center edition вы можете передать обращение на другого ответственного или группу ответственных. Для этого в поле [*Ответственный*] нажмите кнопку  и выберите в списке контакт сотрудника, который продолжит работу по обращению.

Почему мне недоступен поиск аналогичных инцидентов?

Действие с обращениями [*Поиск аналогичных обращений*] доступно только в продукте Service Creatio, enterprise edition. В продукте Service Creatio, customer center edition вы можете вручную прикрепить к обращению необходимую для решения статью базы знаний и назначить родительское обращение.

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:



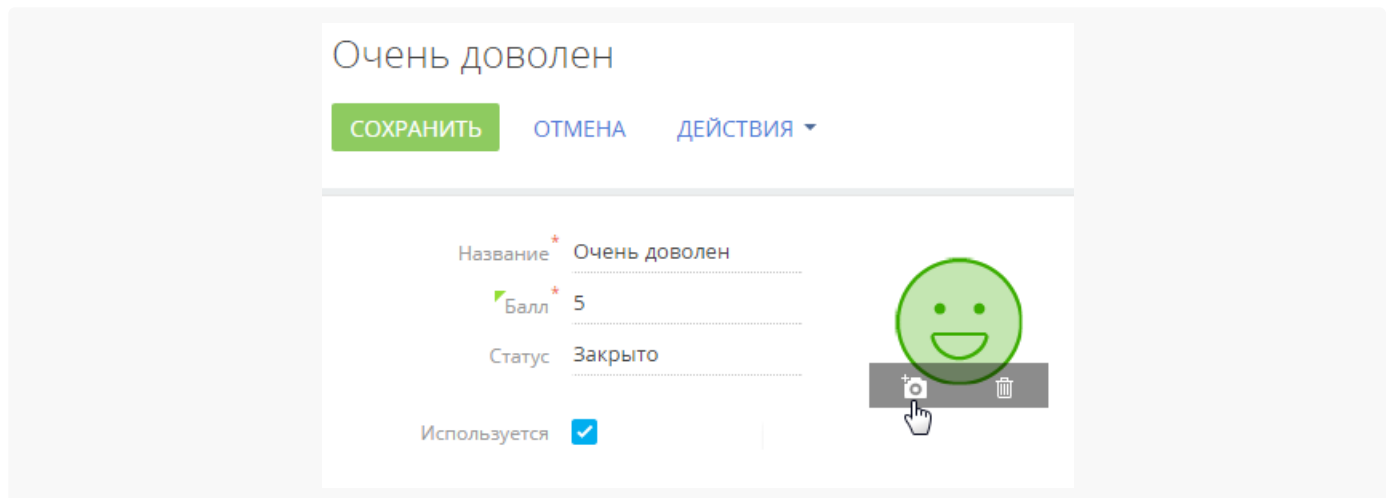
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. В списке справочников выберите справочник [*Уровни удовлетворенности*].
4. Добавьте новую запись и заполните поля:
 - a. Внесите название уровня удовлетворенности, которое будет отображаться 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



Очень доволен


СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ ▾

Название * Очень доволен

Балл * 5

Статус Закрыто

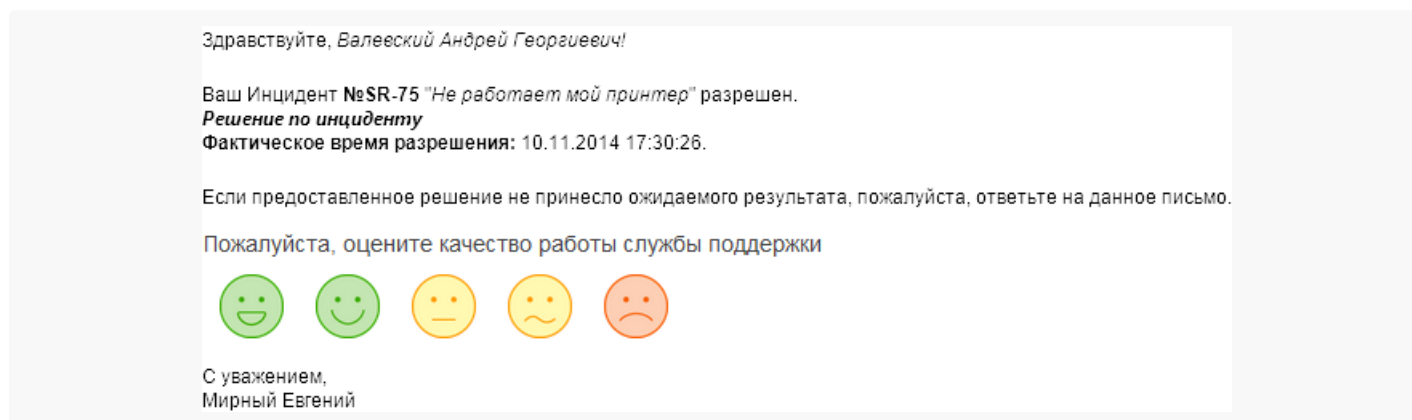
Используется ☒



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 комментариев будут автоматически внесены в группу полей [*Обратная связь*] вкладки [*Решение и закрытие*] страницы обращения.

Посмотреть результаты оценки работ по обращению

Уровень удовлетворенности и комментариев, 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.

Предиктивная маршрутизация обращений

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

В Creatio вы можете использовать инструменты искусственного интеллекта, чтобы сэкономить время операторов на первичной обработке обращений и их распределении на профильные команды. При

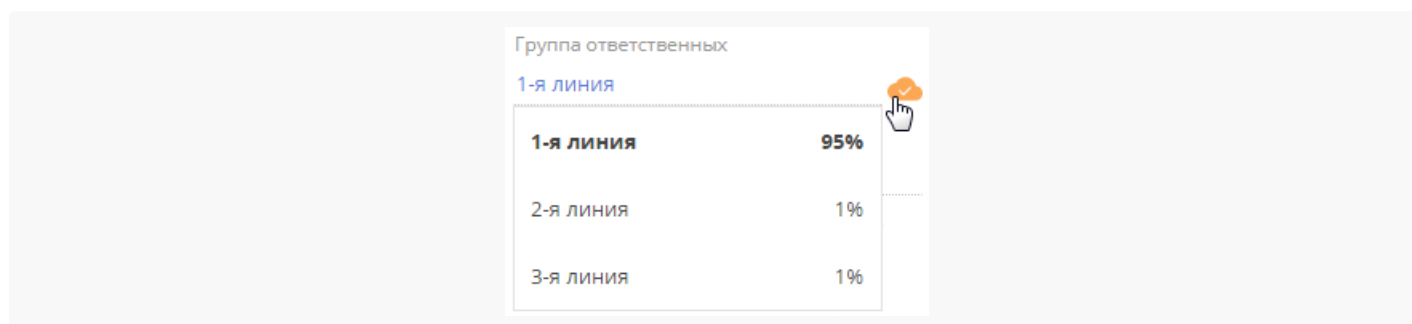
регистрации обращения по email-сообщению в фоновом режиме выполняется прогнозирование значений полей [*Сервис*] и [*Группа ответственных*].

На заметку. Вы также можете включить прогнозирование приоритета обращений. Для этого нужно активировать соответствующую модель в разделе [*Модели машинного обучения*].

Чтобы просмотреть прогноз:

Откройте страницу обращения и нажмите кнопку справа от нужного поля, например, [*Группа ответственных*] ([Рис. 1](#)). Прогнозное значение сохраняется в поле только после сохранения страницы обращения.

Рис. 1 — Просмотр уверенного прогноза на странице обращения



Обучение модели прогнозирования группы ответственных

По умолчанию модель машинного обучения, отвечающая за прогнозирование группы ответственных, активна, но не обучена. Обучение модели будет запущено автоматически. При достижении нижнего порога допустимого качества 50%, экземпляр модели будет сохранен в системе и начнет работу. Если точность прогноза после обучения модели будет ниже 50%, то экземпляр модели направляется на переобучение.

При этом прогнозирование группы ответственных выполняться не будет. В базовой конфигурации системы период переобучения модели прогнозирования группы ответственных составляет 30 дней. Вы можете настроить другой период переобучения в разделе [*Модели машинного обучения*].

Прогнозирование группы ответственных

Сервис прогнозирования проверяет письмо, по которому зарегистрировано обращение, с целью выявления в тексте часто повторяющихся слов и словосочетаний. Для каждого обученного экземпляра модели формируется коллекция комбинаций слов и словосочетаний, характерных для обращений, которые решаются каждой из групп ответственных. В данной коллекции не сохраняется конфиденциальная информация: email-адреса, тексты писем, данные контактов и контрагентов, история разрешения обращений и т. д. При сравнении данных, полученных в результате анализа нового обращения, с этой коллекцией, составляется прогноз данных поля [*Группа ответственных*] с учетом вероятностей. При получении уверенного прогноза поле будет заполнено автоматически.

Точность прогноза зависит от количества исторических данных, на которых обучена модель.

Использование постоянно обновляющихся и пополняющихся исторических данных при обучении моделей позволяет достигнуть точности прогнозов, превышающей 90%.

На заметку. Сервис предиктивного анализа позволяет обучать модели на выборках, содержащих до 75 тысяч исторических записей. Если выборка содержит более 75 тысяч записей, сервис выберет из нее в произвольном порядке 75 тысяч записей, на которых будет проведено обучение. Для достижения нижнего порога допустимого качества 50% рекомендуется использовать для обучения модели прогнозирования группы ответственных не менее 20 тысяч исторических записей.

Настроить автоматическую отправку email-уведомлений

ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#) [CUSTOMER CENTER](#)

В Creatio реализована функциональность автоматической отправки email-сообщений по обращениям. Email-сообщение отправляется клиенту при регистрации, взятии в работу, разрешении, отмене и закрытии обращения.

Для работы с функциональностью:

- Настройте почтовый ящик для отправки email-уведомлений. [Подробнее >>>](#)
- Настройте правила уведомления контакта по обращению. [Подробнее >>>](#)
- Настройте шаблоны email-уведомлений. [Подробнее >>>](#)
- Настройте отправку email о разрешении обращения. [Подробнее >>>](#)

Если обращение было зарегистрировано по email-сообщению, уведомление также получают все адресаты исходного письма. В поле [От кого] по умолчанию подставляется электронный адрес службы поддержки, на который поступило письмо заявителя. Если обращение было зарегистрировано не по входящему письму, а по другому каналу (например, с портала, по звонку и т. д.), то в поле [От кого] подставляется адрес службы поддержки из системной настройки “Email службы поддержки”. Чтобы уведомления отправлялись только контакту обращения, даже если он не был инициатором исходного письма, включите системную настройку “Отправлять автоматические уведомления только контакту обращения” (“AutoNotifyOnlyContact”).

Функциональность отправки email-сообщений настраивается в бизнес-процессе “Отправка email сообщения контакту о смене состояния обращения”.

На заметку. Для Creatio версии 7.12.2 и ниже дополнительно необходимо настроить почтовый ящик для отправки email-уведомлений. Подробнее читайте в документации Creatio версии 7.16.

Настроить правила уведомления контакта по обращению

Для настройки:



1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника **Правила уведомлений контакта по обращению** (Рис. 1).

Рис. 1 — Пример наполнения справочника [*Правила уведомлений контакта по обращениям*]

Справочники					
<div> ДОБАВИТЬ ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ▾ </div> <div>Правила уведомлений контакта по обращению</div> <div> 🔍 Фильтры/группы ▾ </div>					
Категория обращения	Состояния обращения	Шаблон email сообщения	Правило использования	Задержка отправки, минут	Прочитировать оригинальный емейл ▴
Инцидент	Отменено	Сообщение об отмене обращения	Отправляется сразу	0	Нет
Инцидент	Решено	Сообщение о разрешении обращения	Отправляется сразу	0	Нет
Запрос на обслуживание	Закрыто	Сообщение о закрытии обращения	Отправляется сразу	0	Нет
Запрос на обслуживание	Отменено	Сообщение об отмене обращения	Отправляется сразу	0	Нет
Инцидент	Закрыто	Сообщение о закрытии обращения	Отправляется сразу	0	Нет

4. Нажмите кнопку **Добавить** и укажите параметры нового правила:
 - a. Категория обращения.
 - b. Состояние обращения.
 - c. Шаблон email-сообщения.
 - d. Правило использования: отправлять сообщение сразу же или с задержкой. Чтобы настроить отправку уведомления с задержкой, укажите правило использования “Отправляется с задержкой” и длительность задержки в колонке [*Задержка отправки, минут*].
 - e. Необходимость цитирования исходного письма. Чтобы в уведомлении цитировалось исходное обращение, установите признак в колонке [*Прочитировать оригинальный емейл*] .
5. Сохраните новое правило по кнопке .

Настроить шаблоны email-уведомлений

Шаблон сообщения, которое отправляется клиенту, зависит от состояния и категории обращения. Например, в письме, уведомляющем клиента о закрытии его обращения, используется шаблон “Сообщение о закрытии обращения”.


Вы можете добавлять и редактировать шаблоны в [справочнике](#) [*Шаблоны email сообщений*].


Чтобы изменить шаблон email-сообщения:

Наполнение справочника [*Шаблоны email сообщений*]

Для отправки сервисных уведомлений в Creatio используются следующие шаблоны.

Для отправки уведомлений **сотрудникам службы поддержки**, в Creatio используются следующие шаблоны.

1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.

3. Откройте наполнение справочника **Шаблоны email сообщений**.
4. В справочнике выберите необходимый шаблон, например, “Сообщение о закрытии обращения”, и нажмите кнопку **Редактировать**.
5. В открывшемся окне [дизайнера контента](#) внесите изменения в текст шаблона email-сообщения.
6. При необходимости добавьте в шаблон дополнительные макросы, значения которых будут подставлены в текст письма, например, макрос [#Number#], если в письме должен быть указан номер обращения. Для этого нажмите кнопку  и выберите действие [*Стандартный макрос*]. Если в списке предустановленных макросов нет нужного, то воспользуйтесь действием [*Пользовательский макрос*] и настройте необходимый макрос.
 - **“Сообщение о регистрации обращения”** — используется для уведомления клиента о том, что его обращение было зарегистрировано в системе и готовится к передаче в работу.
 - **“Сообщение о взятии обращения в работу”** — используется для уведомления клиента о том, что сотрудники службы поддержки начали работу по разрешению вопроса, с которым он обратился.
 - **“Сообщение о разрешении обращения”** — используется для уведомления клиента о том, что вопрос, с которым он обратился, решен.
 - **“Сообщение о закрытии обращения”** — используется для уведомления клиента о том, что его обращение было закрыто.
 - **“Подтверждение закрытия обращения”** — используется для уведомления о закрытии обращения в тех случаях, когда клиент слишком долго не отвечает на вопрос сотрудника поддержки.
 - **“Сообщение об отмене обращения”** — используется для уведомления клиента о том, что его обращение не будет передано в работу, с указанием причины отмены. Такая ситуация может возникнуть, например, если обращение было отправлено клиентом по ошибке.
 - **“Запрос оценки по обращению”** — используется для уведомления клиента о том, что его обращение решено, а также для запроса оценки работы службы поддержки.
 - **“Сообщение о получении нового ответа по обращению”** — используется для уведомления клиента о получении нового сообщения по обращению на портале самообслуживания.
 - **“Пустой шаблон по обращению”** — используется для отправки нестандартных уведомлений по обращению.
 - **“Шаблон регистрации пользователя портала”** — используется для отправки новому порталному пользователю ссылки для активации его учетной записи.
 - **“Шаблон восстановления пароля”** — используется для отправки порталному пользователю ссылки на страницу восстановления пароля к его учетной записи.
 - **“Назначение ответственного в обращении”** и **“На группу назначено обращение”** используются для внутреннего уведомления сотрудников о назначении ответственными по обращениям.
 - **“Добавление нового email по обращению”** — используется для уведомления ответственного о получении нового email-сообщения по обращению.

Настроить отправку email о разрешении обращения

При переводе обращения в состояние “Решено” клиенту будет автоматически отправлено email-сообщение с просьбой оценить работу по обращению. Если оценка не получена, то будет отправлен повторный запрос. Управлять периодом ожидания перед отправкой повторного запроса по обращению вы можете при помощи системной настройки **“Количество дней ожидания после запроса оценки”**.

Для того чтобы отправка email-сообщений с запросом оценки обслуживания выполнялась корректно, необходимо настроить адрес сайта Creatio, который будет использоваться для получения информации от клиента. Для этого в системной настройке **“Адрес сайта”** в поле [*Значение по умолчанию*] введите полный адрес сайта, используемый для доступа к Creatio, например, <http://creatio.com>.

Поиск похожих обращений

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

Поиск похожих обращений средствами предиктивного анализа позволяет повысить эффективность работы службы поддержки. Информация об обращениях, которые похожи на текущее, поможет быстрее найти решение.

Поиск похожих обращений — это инструмент [машинного обучения](#), который отображает на странице обращения похожие записи, найденные в ходе анализа неструктурированных текстовых данных. Точность прогноза отображается в поле [*Оценка похожести*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Деталь [*Похожие обращения*] на странице обращения

The screenshot displays the Creatio interface for handling a request titled "Установить Microsoft Office". The interface includes a sidebar with navigation icons, a top header with the title "Установить Microsoft Office", and a main content area with a progress bar and a table of similar requests.

Progress Bar:

- Новое
- В работе
- Ожидает ответа
- Решено
- Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (2):

- Работа над обращением (10.01.2021 | Ульяненко Александра)
- Установить MS Office 2010 (Word, Excel, Outlook, Visio) (11.01.2021 | Ульяненко Александра)

Похожие обращения:

Похожее обращение	Оценка похожести	Тема	Дата регистрации	Качество прогноза
SR00000068	1,0000	Установить Microsoft Office	10.01.2021 13:15	
Описание: Необходимо установить самую новую доступную версию Microsoft Office.				
SR00000048	0,3996	Установка Microsoft Office	24.01.2021 10:15	
Описание: Необходимо установить пакет Microsoft Office				

Если в Creatio хранится более 100 обработанных обращений, то преднастроенная рекомендательная модель автоматически обучится и будет выполнять прогноз для всех новых обращений. При

необходимости вы можете адаптировать и обучить модель для более точного соответствия вашим бизнес-задачам. Подробнее: [Настроить поиск похожих текстов](#).

Чтобы увидеть прогноз, перейдите на вкладку [*Решение и закрытие*] страницы обращения. Результаты поиска отобразятся на детали [*Похожие обращения*]. Если тема или описание обращения изменились, то вы можете запустить повторный поиск похожих обращений по кнопке [*Обновить*].

Вы можете оценить релевантность найденных обращений в поле [*Качество прогноза*]. Ваш ответ позволит повысить точность прогнозов в будущем.

На заметку. Если в Creatio хранится более 100 обработанных обращений, но результаты поиска похожих обращений не отображаются, то проверьте в разделе [*Модели машинного обучения*], что в системе активирован поиск похожих обращений и есть обученный экземпляр модели.

Также прогноз может не отображаться, если поиск не дал релевантных результатов. Вы можете изменить настройки порога схожести текстов вручную на странице расширенных параметров соответствующей модели машинного обучения. Подробнее: [Настроить поиск похожих текстов](#).

Запуск поиска похожих обращений

Поиск похожих обращений в системе можно запустить как для одной записи, так и для всех записей раздела [*Обращения*]. Он может запускаться автоматически и вручную для выбранной записи.

Настроить автоматический запуск

Поиск похожих обращений запускается **автоматически**:

- При создании нового обращения.
- При изменении описания существующего обращения.
- Каждый день в период минимальной загрузки системы.

Чтобы настроить автоматический запуск прогнозирования для всех обращений:

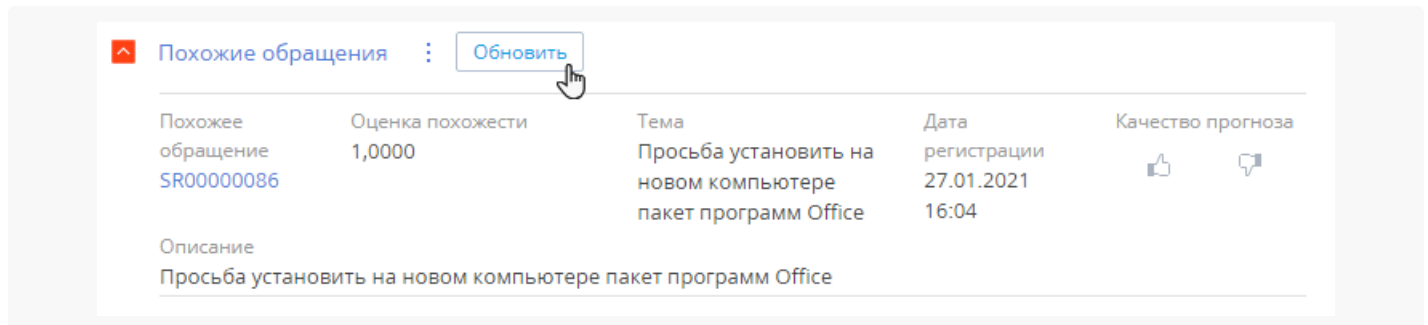
1. В рабочем месте [*Студия*] откройте раздел [*Модели машинного обучения*].
2. Откройте страницу модели “Поиск похожих обращений”.
3. На вкладке [*Параметры*] в группе полей [*Настройка фонового обновления результатов прогнозирования*] и перетащите вправо ползунок.

На заметку. Настройка временного интервала, в котором система наименее загружена и может выполнять ресурсоемкие процессы, выполняется в [справочнике](#) [*Окна обслуживания системы*].

Запустить поиск вручную

Чтобы запустить поиск похожих обращений **вручную**, перейдите в раздел [*Обращения*], откройте нужную запись и на детали [*Похожие обращения*] нажмите кнопку [*Обновить*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Ручной поиск похожих обращений



Как работает прогнозирование похожих обращений

Для определения похожих обращений модель машинного обучения анализирует текст, указанный в полях [*Тема*] и [*Описание*] данного обращения и других обращений в разделе. Поиск подобных обращений осуществляется на основании совпадения текстовых параметров с учетом “веса” (важности) определенных слов и словосочетаний. Обращения попадут в список похожих при достижении минимального порога схожести. По умолчанию он составляет 0,3, но вы можете изменить данное значение и переобучить модель. Подробнее: [Настроить поиск похожих текстов](#).

Настроить расчет сроков реакции и разрешения

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

В Creatio реализована гибкая система расчета сроков реакции и разрешения по обращению. Вы можете выбрать наиболее подходящее правило расчета сроков и настроить его согласно бизнес-задачам компании. Сроки реакции и разрешения могут рассчитываться:

- По приоритету обращения.
- По сервису.
- По сервису в сервисном договоре актуально для продуктов Creatio, содержащих Service, enterprise edition.

Настройка сроков реакции и разрешения состоит из шагов:

- Настройка календарей.
- Выбор правил расчета сроков.

Настройка значений времени для используемых правил

При расчете сроков реакции и разрешения учитываются выходные дни и интервалы рабочего времени, настроенные в календаре, по которому обслуживается клиент обращения. Поэтому для правильного расчета сроков необходимо настроить календари. По умолчанию в системе настроен один типовый календарь со следующими характеристиками:


- Часовой пояс GMT 0, без перехода на зимнее и летнее время.
- Пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу).
- Восьмичасовой рабочий день (с 9.00 до 18.00), без обеденного перерыва.
- Сокращенные и праздничные дни отсутствуют.

Этот календарь указан в качестве базового в системной настройке “Базовый календарь”. Для корректной работы системы данная настройка обязательно должна быть заполнена. Вы можете изменить типовой календарь в соответствии с графиком предоставления услуг службой поддержки, или создать новый и внести его в системную настройку в качестве базового. Также вы можете создать дополнительные календари, учитывающие дополнительные графики предоставления услуг. Например, календари предоставления сервисов с разными рабочими интервалами или для разных часовых поясов.

Календарем оказания услуги является тот из календарей, который система использует для расчета сроков реакции и разрешения обращения. Creatio выбирает календарь в следующей последовательности:

1. **Календарь в сервисе в сервисном договоре** (актуально для продуктов Creatio, содержащих Service, enterprise edition). В тех случаях, когда график предоставления одного или нескольких сервисов отличается от общего календаря сервисного договора, для них можно указать отдельные календари на странице сервиса в сервисном договоре. Если такой календарь не указан, система обратится к календарю в сервисном договоре.
2. **Календарь в сервисном договоре** (актуально для продуктов Creatio, содержащих Service, enterprise edition). Вы можете настроить специфические календари предоставления услуг, например для клиентов, находящихся в другом часовом поясе. Такой календарь указывается в сервисном договоре клиента. Один календарь может быть указан в нескольких сервисных договорах. Если календарь в сервисном договоре не указан, система обратится к базовому календарю.
3. **Календарь сервиса** — календарь предоставления услуг, указанный на странице сервиса. Если календарь на странице сервиса не указан, система обратится к базовому календарю.
4. **Базовый календарь** — календарь, указанный в системной настройке “Базовый календарь”. К этому календарю система обращается в том случае, если не указан ни один специфический календарь.

Пример. Необходимо создать новый календарь для сервиса, предоставляемого шесть дней в неделю. Суббота — сокращенный день. Технический перерыв фиксированный, его длительность составляет 1 час.


1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Календари*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить*]. Укажите название и часовой пояс нового календаря.
5. Нажмите кнопку  и перейдите к редактированию параметров рабочей недели. По умолчанию параметры недели соответствуют параметрам типового календаря.
6. Настройте рабочую неделю. Укажите тип дня “Рабочий” для всех дней с понедельника по пятницу, “Сокращенный” для субботы и “выходной” для воскресенья.
7. Настройте рабочее время. Укажите технический перерыв, задав рабочее время в виде двух

интервалов, до и после перерыва: 9:00–13:00 и 14:00–18:00.

- На вкладке [*Праздничные и сокращенные дни*] добавьте даты дополнительных выходных дней или рабочих дней с особым графиком работы.

Созданный календарь можно назначить базовым или указать на странице сервиса. В продуктах Creatio, содержащих Service, enterprise edition, данный календарь также можно указать в сервисном договоре или на странице сервиса в сервисном договоре.

Чтобы указать календарь для сервиса в сервисном договоре:

- Откройте страницу сервисного договора.
- Выберите сервис, для которого хотите указать отдельный календарь.
- Нажмите кнопку  и выберите в меню команду [*Изменить*].
- На странице сервиса в поле [*Календарь*] укажите созданный календарь.

Выбрать правило расчета сроков по обращению

В справочнике [*Правила расчета сроков по обращениям*] содержится список [правил](#), по которым может вестись расчет сроков реакции и разрешения.

Выбор правил осуществляется следующим образом:

- В расчете сроков реакции и разрешения система будет руководствоваться установленным по умолчанию правилом.
- Если для выполнения расчета сроков по основному правилу будет недостаточно данных, то система обратится к альтернативному. Если альтернативное правило не выбрано, то расчет не будет выполнен. Если альтернативное правило указано, но плановые сроки по нему не заданы, то система обратится к следующему альтернативному правилу.
- Если не удовлетворены условия ни одного из проверенных правил, то поля плановых сроков останутся не заполненными.

При этом сроки реакции и разрешения рассчитываются независимо друг от друга. Если в обращении достаточно данных для расчета по основному правилу срока разрешения, но недостаточно для расчета по нему же срока реакции, то срок разрешения будет рассчитан по основному правилу, а срок реакции — по альтернативному.

Пример. Необходимо настроить расчет сроков по приоритету обращения с альтернативным правилом по сервису.


- Откройте дизайнер системы по кнопке .
- В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “**Справочники**”.
- Откройте наполнение справочника [*Правила расчета сроков по обращениям*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Справочник [*Правила расчета сроков по обращениям*]

Правила расчета сроков по обращениям

Фильтр ▼

Название	Описание	Обработчик	По умолчанию ▼	Альтернативное правило
По сервису в сервисном договоре		Terrasoft.Con...	Да	По сервису
По приоритету обращения с учетом Сервиса в Сервисном договоре		Terrasoft.Con...	Нет	По сервису в сервисном договоре
По приоритету обращения		Terrasoft.Con...	Нет	
По сервису		Terrasoft.Con...	Нет	
По приоритету в уровне SLA		Terrasoft.Con...	Нет	По приоритету обращения

- Выберите правило “По приоритету”.
- Установите для него признак [По умолчанию].

На заметку. Признак [По умолчанию] может быть установлен только для одного правила. При попытке установить признак одновременно для двух правил, он будет сохранен только для того правила, которое было выбрано последним.

- Для основного правила в поле [Альтернативное правило] укажите альтернативное правило “По сервису”.

Рекомендуется настроить альтернативное правило для каждого из используемых. Таким образом при расчете сроков реакции и разрешения будут учитываться все возможные параметры обращений.

Настроить значения времени реакции и разрешения по обращению

Расчет сроков реакции и разрешения выполняется на основании данных, которые указаны в обращении и сервисе, а также с учетом календаря, по которому обслуживается клиент (календаря обращения). Если вы используете приложение Creatio, содержащее Service Creatio, enterprise edition, то также будет учитываться сервисный договор.

Расчет сроков осуществляется на основании следующих стратегий:

- По сервису.
- По приоритету обращения.
- По сервису в сервисном договоре (актуально для продуктов Creatio, содержащих Service Creatio, enterprise edition).
- По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре (актуально для продуктов Creatio, содержащих Service Creatio, enterprise edition).
- По приоритету в уровне SLA (актуально для продуктов Creatio, содержащих Service Creatio, enterprise edition).

Одно из этих правил используется по умолчанию, а остальные могут быть альтернативными. Если система не найдет данных для расчета сроков, используя правило по умолчанию, то расчет выполнится по альтернативному правилу. Далее альтернативное правило будет использоваться каждый раз, когда

не будет найдено данных для расчета по предыдущему правилу. Если альтернативное правило не задано, то сроки рассчитаны не будут. Для настройки таких правил используется справочник [*Правила расчета сроков*].

На заметку. Новые правила создаются средствами разработки на платформе Creatio.

По сервису

В этой стратегии для расчета система использует значения плановых сроков реакции и разрешения, указанные на странице сервиса, а также календарь предоставления данного сервиса на странице сервиса ([Рис. 1](#)) или в сервисном договоре, если вы используете приложение Creatio, содержащее **Service, enterprise edition**. В базовой версии системы для продуктов Creatio, содержащих **Service, customer center edition**, эта стратегия является основной.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в стратегии “По сервису”

Время разрешения
25.09.2016 21:00

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Аксиома

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Консультации по настройке

Группа ответственных

Консультации по настройке

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ВИД

Что я могу для вас сделать? >

Название *	Консультации по настройке	
Состояние *	Предоставляется	
Категория обращения *	Запрос на обслуживание	
Единица времени реакции *	Рабочих часов	1
Единица времени разрешения *	Рабочих часов	3
Календарь *	Служба поддержки	

По приоритету обращения

В этой стратегии система обратится к данным справочника [*Приоритеты обращений*] ([Рис. 2](#)). Для корректной работы данной стратегии заполните сроки реакции и разрешения для каждого из приоритетов обращений, использующихся в компании в данном справочнике, и укажите календарь обслуживания клиента обращения.

Рис. 2 — Данные, которые используются для расчета сроков в стратегии “По приоритету”

Время разрешения
17.12.2016 14:35

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Атриус

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Консультации по настройке

Приоритеты обращений

Название	Единица времени реакции	Значение времени реакции	Единица времени разрешения	Значение времени разрешения
Критический	Рабочих минут	10	Рабочих минут	30
Высокий	Рабочих минут	30	Рабочих минут	60
Средний	Рабочих минут	60	Рабочих часов	2
Низкий	Рабочих часов	8	Рабочих дней	2

Консультации по настройке Что я могу для вас сделать? >

ЗАКРЫТЬ **ДЕЙСТВИЯ** **ВИД**

Название *	Консультации по настройке				
Состояние *	Предоставляется				
Единица времени реакции *	Рабочих дней	1	Единица времени разрешения *	Рабочих дней	2
Категория обращения *	Запрос на обслуживание				
Календарь *	Служба поддержки				

По сервису в сервисном договоре

В этой стратегии система обратится к значениям, указанным в полях [*Время реакции*] и [*Время разрешения*] на детали [*Сервисы*] страницы сервисного договора (Рис. 1). Если календарь предоставления сервиса отличается от календаря обслуживания по сервисному договору, то укажите его на этой же детали. В базовых настройках продуктов Creatio, содержащих **Service, enterprise edition**, эта стратегия используется как стратегия по умолчанию (основная). Для нее настроена альтернативная стратегия “По сервису”.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в стратегии “По сервису в сервисном договоре”

4 — Аксиома / Сервис в сервисном договоре		
Сервис *	Консультации по настройке	
Сервисный договор *	4 — Аксиома	
Время реакции	Рабочих часов	1
Время разрешения	Рабочих часов	3
Состояние	Предоставляется	
Календарь	Служба поддержки	

На заметку. Если для сервиса в сервисном договоре указан календарь, то он будет использован при расчете плановых сроков реакции и разрешения. Иначе расчет будет произведен с использованием общего календаря по договору.

По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре

В этой стратегии система проверит значения, указанные на детали [*Сроки по приоритетам*] страницы сервиса в сервисном договоре (Рис. 1). Если календарь предоставления сервиса отличается от календаря обслуживания по сервисному договору, то укажите его на этой же детали.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в стратегии “По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре”

Время разрешения
24.12.2016 11:30 05:09

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Авдоров Сергей Валентинович

Контрагент
Аксиома

Сервисный договор
4 — Аксиома

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Установка программного обеспе...

Конфигурационная единица
Персональный компьютер Everest ...

Группа ответственных

Ответственный
Ульяненко Александра

Назначить мне

Новое В работе Ожидает ответа Решено Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (2)

Работа над обращением SR00000063
20.12.2016 | Ульяненко Александра

Перезвонить клиенту, сообщить о разрешении обр...
25.12.2016 | Ульяненко Александра

ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

Тема * Установка Microsoft Office

Описание Необходимо установить самую новую доступную версию Microsoft Office.

Происхождение Портал самообслуживания

Уровень поддержки 1-я линия

Сроки

Дата регистрации * 21.12.2016 10:30

Время реакции 21.12.2016 11:30

Фактическая реакция

Задержка: 00:33 ⌚

Дата закрытия

Время разрешения 24.12.2016 11:30

Первое решение

Фактическое разрешение

Осталось: 05:09 ⌚

По приоритету в уровне SLA

Расчет основывается на данных детали [*Приоритет в уровне поддержки*] страницы каждого из уровней поддержки, перечисленных в справочнике [*Уровни поддержки*] (Рис. 1). Для корректной работы этой стратегии в сервисном договоре укажите уровень поддержки и календарь предоставления сервиса, если он отличается от календаря обслуживания по сервисному договору.

Рис. 1 — Данные, которые используются для расчета сроков в стратегии “По приоритету в уровне SLA”

Время разрешения
25.09.2016 21:00

Приоритет
! Критический

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Атриус

Сервисный договор
84 — Атриус

Категория
Запрос на обслуживание

Название * Бизнес

Описание

< ПРИОРИТЕТ В УРОВНЕ ПОДДЕРЖКИ

Приоритет	Единица времени реакции	Значение времени реакции	Единица времени разрешения	Значение времени разрешения
Критический	Календарных минут	15	Рабочих минут	30

Заголовок * 84 — Атриус

Тип * SLA

Состояние * Действующий

Начало * 02.01.2016

Завершение * 02.01.2019


Номер 84

Ответственный Мирный Евгений

Календарь * Служба поддержки

Уровень поддержки * Бизнес

Для настройки:

1. Откройте наполнение справочника **Уровни поддержки**.
2. Выберите пакет поддержки, для которого необходимо выполнить настройки, например, “Базовый”, и нажмите кнопку .
3. На детали [*Приоритет в уровне поддержки*] укажите сроки реакции и разрешения по приоритетам обращений в данном пакете поддержки (Рис. 2). Для этого:
 - a. Нажмите +.
 - b. В поле [*Приоритет*] укажите нужную запись из справочника.
 - c. В поле [*Единица времени реакции*] выберите, в каких единицах задается срок реакции по обращению.

На заметку. Единица времени “Рабочих дней” не переводится в количество рабочих часов, то есть, если в качестве времени реакции установлен 1 рабочий день, и обращение было зарегистрировано до начала рабочего дня, то сроком реакции будет установлен конец текущего рабочего дня. А если обращение было зарегистрировано в течение рабочего дня, то сроком реакции будет установлен конец следующего рабочего дня.

Время разрешения обращения установите аналогичным образом.

Рис. 2 — Деталь [*Приоритет в уровне поддержки*]

ПРИОРИТЕТ В УРОВНЕ ПОДДЕРЖКИ				
Приоритет в Уровне поддержки + :				
Приоритет	Единица времени реакции	Значение времени реакции	Единица времени разрешения	Значение времени разрешения
Низкий	Рабочих дней	1	Рабочих дней	3
Средний	Рабочих часов	3	Рабочих дней	1
Высокий	Календарных часов	1	Календарных дней	1
Критический	Календарных минут	30	Календарных часов	3

4. В поле [*Значение времени реакции*] введите время, отведенное на реакцию.

Указанные данные будут использоваться при расчете сроков реакции и разрешения обращения согласно правилу “По приоритету в уровне SLA” справочника [*Правила расчета сроков по обращениям*].

Процесс обработки обращений

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

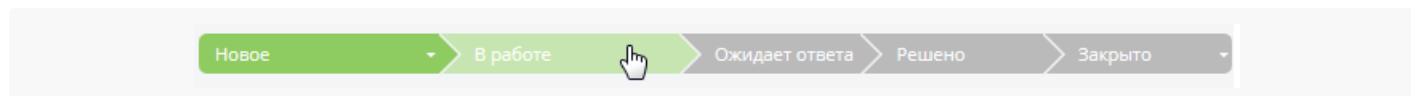
Обработка обращений в Creatio осуществляется в разделе [*Обращения*], а также в [едином окне оператора](#).

Обработка обращений проводится в соответствии с преднастроенным бизнес-процессом. Вы также можете создать собственный бизнес-процесс и использовать его для обработки обращений из отдельных очередей.

Начало работы над обращением

Чтобы начать работу над обращением, выберите его в реестре раздела [*Обращения*] или [*Единое окно*]. Открыв страницу обращения, выберите состояние “В работе” на индикаторе стадий (Рис. 1).

Рис. 1 — Начало работы над обращением



В результате состояние обращения будет изменено на “В работе”, а текущий пользователь указан в поле [*Ответственный*]. Клиенту будет отправлено email-сообщение о том, что обращение было взято в работу, с информацией по плановому сроку разрешения.

Завершив работу по разрешению обращения, переведите его на следующий шаг, используя индикатор стадий.

На заметку. Если вы хотите, чтобы после внесения изменений на странице обращения и нажатия кнопки [*Сохранить*] страница обращения автоматически закрывалась, и выполнялся переход к реестру раздела [*Обращения*], то установите признак [*Закрывать при сохранении*] в справочнике

“Состояния обращений”. [Подробнее >>>](#)

Уведомить ответственного/группу о назначении обращения

Уведомления ответственному/группе о назначении обращения отправляются в случае, если обращение переводят в активное состояние и поля [*Ответственный*] и/или [*Группа ответственных*] заполнены. Также уведомления ответственному/группе отправляются в случае назначения активного обращения на группу/ответственного.

На заметку. Активным считается обращение, которое находится в одном из следующих состояний: “Новое”, “В работе”, “Переоткрыто”.

Уведомление ответственному отправляется в случае, если заполнено поле [*Ответственный*]. Поле [*Группа ответственных*] при этом может быть или пустым, или заполнено.

Уведомление группе ответственных отправляется в случае, если заполнено поле [*Группа ответственных*], а поле [*Ответственный*] пустое. В этом случае в поле письма [*Кому*] подставляются адреса всех участников группы.

Текст уведомления, которое отправляется ответственному либо группе ответственных, настраивается в справочнике [*Шаблоны email сообщений*]. По умолчанию в уведомлениях используется шаблон “Назначение ответственного в обращении”.

Диагностировать и решить инцидент

В Service Creatio, enterprise edition используется подпроцесс “Диагностика и решение инцидента”, который начинает работу при выполнении следующих условий:

1. На ответственного специалиста службы поддержки создали или назначили инцидент. Состояния инцидента “Новое” или “В работе”.
2. Состояние неактивного инцидента было изменено на “Новый”, “В работе”, “Переоткрыт”. Заполнено поле [*Ответственный*].
3. На сотрудника службы поддержки был эскалирован инцидент.

Далее создается задача, для ответственного сотрудника службы поддержки. При изменении инцидента сотрудником задача закрывается в соответствии с правилами:

1. При решении инцидента задача выполняется с результатом “Найдено решение”.
2. Если сотрудник отменяет инцидент — инцидент переходит в состояние “Отменен”, задача переходит в состояние “Отменена” с аналогичным результатом.
3. Если сотрудник отложил решение инцидента, задача переходит в состояние “Выполнена” с результатом “Необходима дополнительная информация”.

При изменении значения в поле группа/ответственный, задача по обработке инцидента переводится в состояние “Выполнен” с результатом “Необходима эскалация”. При этом подпроцесс может стартовать повторно, будет создана задача по диагностике и решению инцидента для нового ответственного.

Эскалировать обращение

В Service Creatio, enterprise edition используется действие эскалации. Если в результате анализа обращения становится понятно, что его разрешение должно быть найдено на другом, более высоком уровне поддержки, то нажмите кнопку [*Действия*] на странице обращения и выберите действие [*Эскалация*] для этого обращения.

В результате откроется страница эскалации, на которой необходимо указать уровень поддержки, на который переводится обращение, а также ответственного или группу ответственных за разрешение обращения.

На заметку. Задача по обработке инцидента, созданная при переводе обращения в предыдущее состояние, будет завершена с результатом “Требуется эскалация”.

Новый ответственный сотрудник или сотрудник группы ответственных продолжит работу по разрешению обращения.

Передать обращение другому ответственному

В Service Creatio, customer center edition вы можете передать обращение другому ответственному. Если в результате анализа обращения становится понятно, что его разрешение должно быть найдено на другом уровне поддержки, укажите нового ответственного сотрудника или группу ответственных сотрудников на странице обращения в полях [*Ответственный*] и [*Группа*], соответственно.

Новый ответственный сотрудник или сотрудник группы ответственных продолжит работу по разрешению обращения.

Реклассифицировать обращение

В Service Creatio, enterprise edition вы можете реклассифицировать обращение. Для изменения сервиса и сервисного договора нажмите кнопку [*Действия*] на странице обращения и выберите [*Реклассифицировать обращение*].

В результате будут пересчитаны сроки, категория обращения и другие параметры, определяемые автоматически.

Найти решение обращения

В Service Creatio, enterprise edition вы можете воспользоваться функциональностью поиска решения. Во время работы по разрешению инцидента или запроса на обслуживание нажмите кнопку [*Действия*] и выберите [*Поиск аналогичных обращений*] на странице обращения.

В результате отобразится список обращений по таким же сервисам, а также обращения, связанные с такими же конфигурационными единицами или отмеченные такими же тегами.

Если найдены уже решенные обращения, то связанные с ними статьи базы знаний могут содержать решение текущего обращения. Связанные статьи базы знаний будут отображаться на детали [*Статьи базы знаний*] на вкладке [*Решение и закрытие*] страницы найденного разрешенного обращения.

Если в списке есть полностью аналогичное обращение, то выберите это обращение, нажав кнопку [*Выбрать*]. В результате выбранное обращение будет указано в поле [*Родительское обращение*]

текущего обращения.

Используйте кнопку [*Комментарий*] на вкладке [*Обработка*] страницы обращения для консультации с другими сотрудниками по разрешению данного инцидента или запроса на обслуживание.

Коммуникации с заявителем



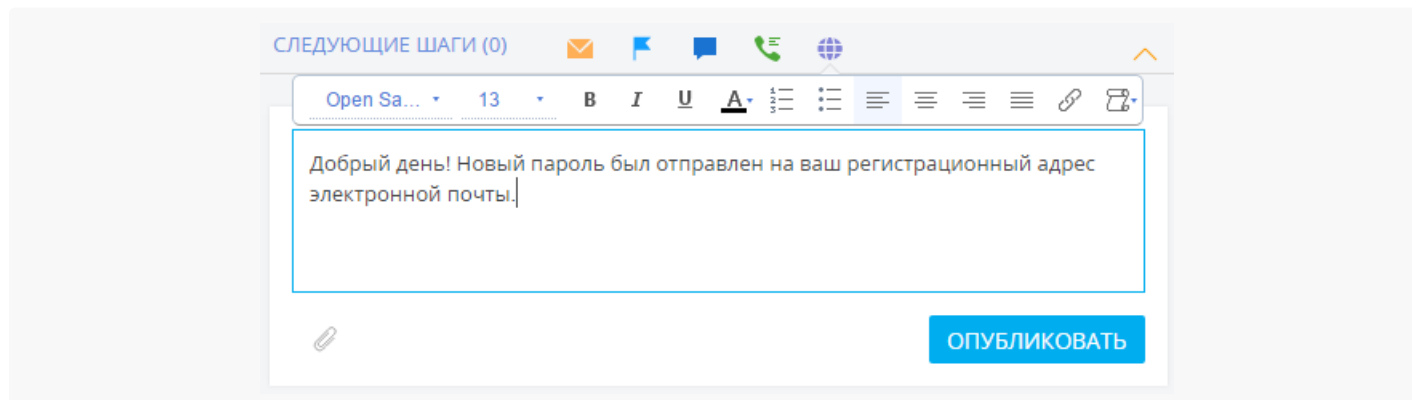

Для отправки клиенту ответов по обращению используйте кнопки  [*Email*] и  [*Сообщение на портале*] на панели действий (Рис. 2).

Рис. 2 — Добавление сообщения, которое отобразится на портале самообслуживания

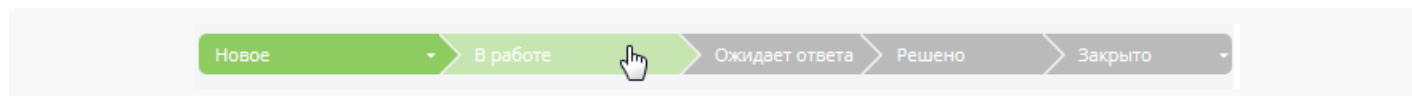


Чтобы добавить вложения в email-сообщение или сообщение на портале самообслуживания, нажмите кнопку  и выберите необходимые файлы.

Если сотрудник оставляет на портале сообщение по обращению, то клиент получит соответствующее уведомление по электронной почте.

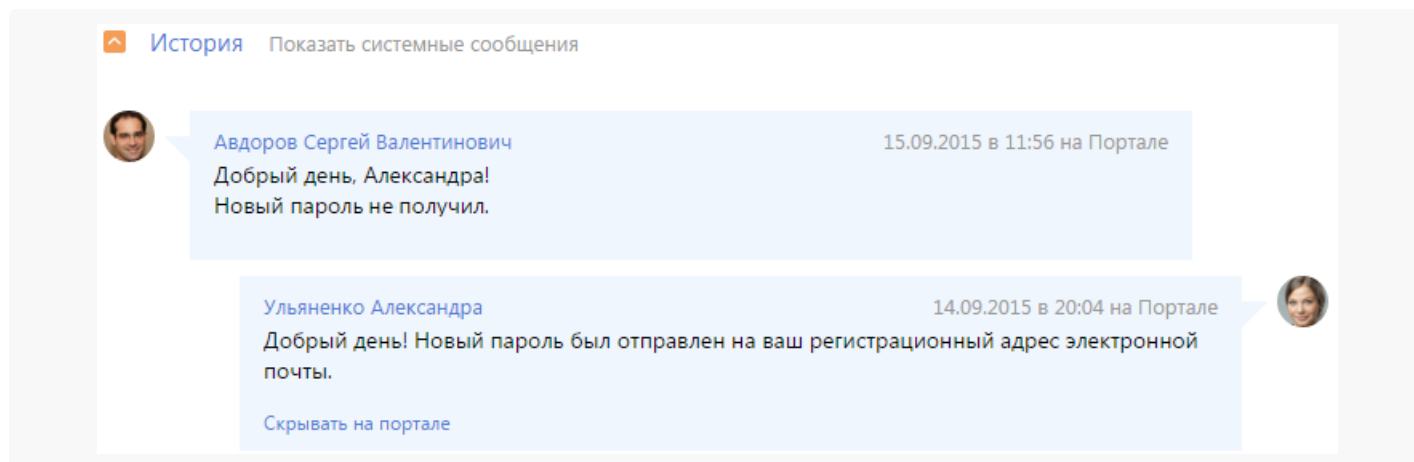
По окончании работы с обращением, например, если клиенту был отправлен запрос на дополнительную информацию, переведите обращение в состояние “Ожидает ответа” (Рис. 3), которое подразумевает, что по обращению ожидается ответ пользователя.

Рис. 32 — Перевод обращения в состояние “Ожидает ответа”



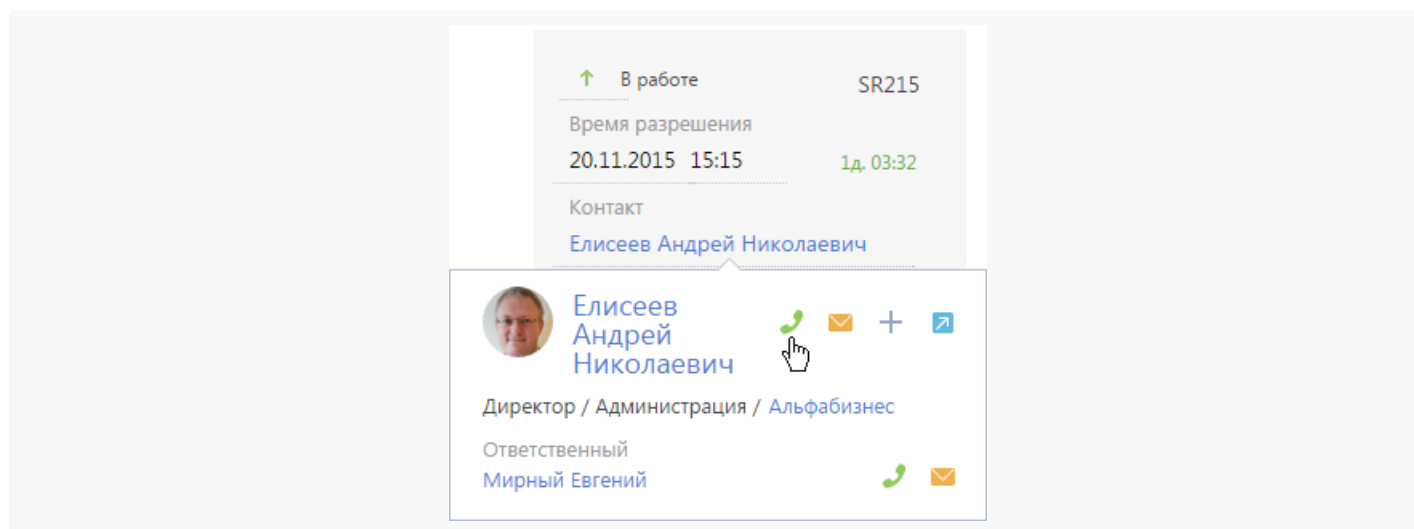
Пользователь может ответить по электронной почте либо оставить сообщение на портале. В любом случае, его ответ появится в блоке [*История*] (Рис. 4). При этом обращение автоматически будет переоткрыто. Поле [*Ответственный*] будет очищено и обращение будет возвращено в очередь на обработку.

Рис. 3 — История коммуникаций с клиентом по обращению



Чтобы быстро совершить звонок клиенту, поместите курсор на его имя в профиле обращения. Если на странице контакта были добавлены средства связи, то в открывшейся мини-карточке будут доступны опции для совершения звонка (Рис. 5).

Рис. 5 — Совершение звонка клиенту



Вы также можете использовать [коммуникационную панель](#) для [совершения звонков](#) клиенту по обращению.

Уведомить контакт о публикации сообщения в канале “Портал”

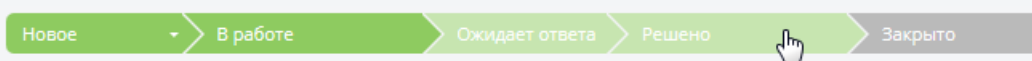
Пользователь портала получает уведомление о публикации сообщения при условии, что у данного пользователя есть действующий email.

Текст уведомления настраивается в справочнике [[Шаблоны email сообщений](#)].

Разрешение и оценка

После того как клиенту было предоставлено решение, переведите обращение в состояние разрешения.

Рис. 6 — Перевод обращения в состояние разрешения



В результате клиент получит по электронной почте уведомление о том, что обращение было разрешено. Письмо будет также содержать шкалу оценки удовлетворенности, при помощи которой заявитель может оценить качество работы контакт-центра или службы поддержки по его обращению.

[Подробнее >>>](#)

В зависимости от того, как клиент оценит работу, состояние обращения изменится. Например:

- При оценке от 1 до 2 баллов обращение будет повторно открыто, причем его состояние изменится на “Переоткрыто”, значение в поле [*Ответственный*] будет удалено.
- При оценке от 3 до 5 баллов состояние обращения будет изменено на “Закрыто”.

На заметку. Взаимосвязь между оценкой уровня удовлетворенности клиента и состоянием обращения настраивается в справочнике [*Уровни удовлетворенности*].

Чтобы ускорить решение будущих похожих обращений, укажите в обращении те статьи базы знаний, которые содержат необходимое решение. Если таких статей в базе знаний нет, то Creatio автоматически предложит вам создать новую статью. По умолчанию процесс создания статьи базы знаний не активен. Чтобы активировать данный процесс, перейдите в раздел [*Библиотека процессов*], выделите нужный процесс в реестре раздела и нажмите кнопку [*Активировать*].

В продуктах, содержащих **Service Creatio, enterprise edition**, при переводе инцидента в состояние разрешения, если по обращению остаются незавершенные задачи, отображается окно, в котором вы можете выбрать, какие действия необходимо выполнить с этими задачами. Вы можете отметить все задачи как завершенные, отменить их либо оставить в незавершенном состоянии.

Создать статью базы знаний после решения обращения

После решения обращения вы можете создавать статьи в базе знаний, которые затем будут использоваться для решения похожих обращений.

По умолчанию подпроцесс не активен. Для активации подпроцесса:


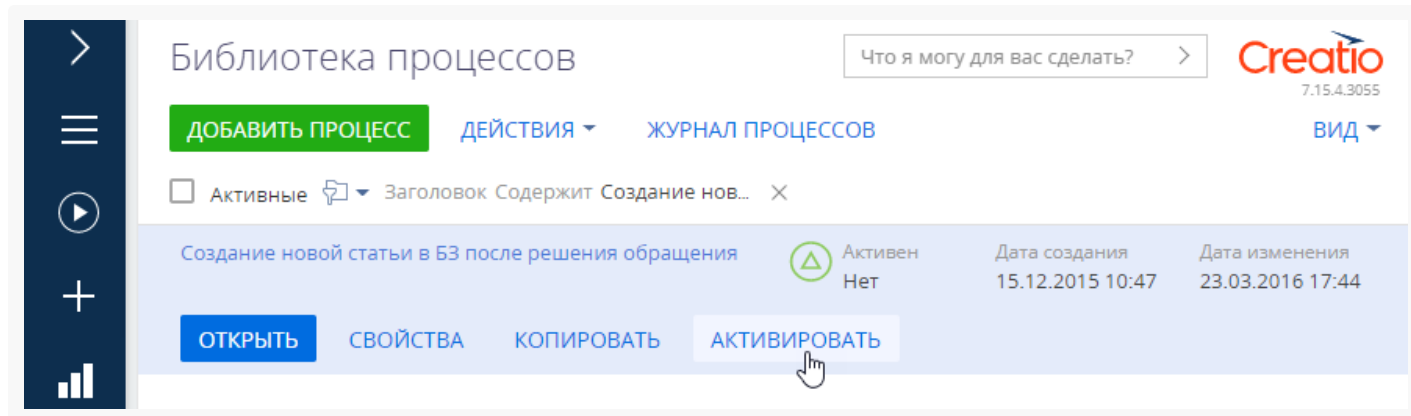
1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке [*Настройка системы*] перейдите по ссылке **Библиотека процессов**.
3. Снимите быстрый фильтр [*Активные*], чтобы отображались все бизнес-процессы системы.
4. Выберите бизнес-процесс “Создание новой статьи в БЗ после решения обращения” в реестре и нажмите **Активировать** (Рис. 7).

Рис. 7 — Активация подпроцесса “Создание новой статьи в БЗ после решения обращения”



Работа подпроцесса будет происходить по следующему алгоритму:

1. При решении обращения происходит проверка ранее созданных статей в базе знаний.
2. В случае отсутствия статьи по обращению в базе знаний пользователю выводится вопрос о необходимости создания статьи. Чтобы создать новую статью, выберите ответ “Да”.
3. После сохранения статья связывается с обращением.

Автоматическое переоткрытие обращения при получении письма или комментария с портала

Автоматическое переоткрытие обращения, а также очищение поля [*Ответственный*] происходит при выполнении следующих условий:

1. Обращение находится в состоянии паузы или разрешения, и при этом не в конечном состоянии.

На заметку. Состояния инцидентов и запросов на обслуживание настраиваются в справочнике [*Состояния обращений*]. По умолчанию состояниями с признаком [*Пауза*] или [*Разрешение*], но без признака [*Конечное*], являются состояния “Решено” и “Ожидает ответа”.

2. По обращению получено входящее письмо или комментарий от пользователя с портала.

После получения входящего письма или комментария от пользователя с портала состояние обращения автоматически изменяется на “Переоткрыто”. Также очищается поле [*Ответственный*]. Поле [*Ответственный*] очищается для того, чтобы обращение стало доступным для других сотрудников службы поддержки.

На заметку. Если поле [*Группа ответственных*] не очищено, все участники группы получат уведомление об обращении, которое отобразится в едином окне.

Автоматическое закрытие обращений

Автоматическое закрытие обращений происходит при выполнении следующих условий:

1. Обращение находится в состоянии разрешения.
2. У обращения заполнено фактическое время разрешения.

3. Срок ожидания оценки работ по обращению истек.

На заметку. Срок ожидания оценки по обращению регулируется [системными настройками](#) “Количество дней ожидания после запроса оценки” (код “FirstReevaluationWaitingDays”) и “Количество дней ожидания после повторного запроса оценки” (“SecondReevaluationWaitingDays”).

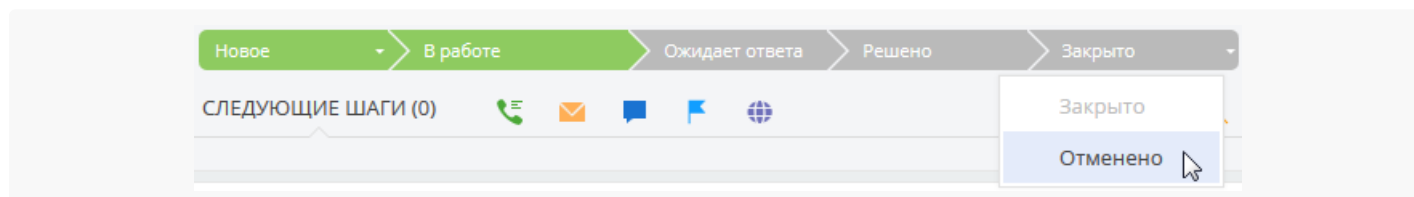
Один раз в сутки приложение выполняет проверку обращений на соответствие перечисленным выше условиям. Все обращения, которые подходят под эти условия, переводятся в состояние “Закрыто”. Автоматическое закрытие обращений не зависит от того, используете ли вы оценку работ по обращению.

Вы можете отключить автоматическое закрытие обращений. Для этого необходимо в [системной настройке](#) “Автоматически закрывать решенные обращения” (код “CloseResolvedCases”) снять признак [Значение по умолчанию].

Отмена обращения

Если обращение было зарегистрировано по ошибке либо ответ на него более не требуется (например, клиент сообщил, что он сам нашел ответ на свой вопрос, либо вопрос более не актуален), отмените обращение, выбрав стадию “Отменено”.

Рис. 8 — Отмена обращения



В результате обращение будет переведено в состояние “Отменено”, а клиенту по электронной почте будет отправлено соответствующее уведомление.


Настроить состояния обращений


ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#) [CUSTOMER CENTER](#)

Вы можете управлять состояниями обращений в Creatio, используя для этого справочник [*Состояния обращений*]. Функциональность справочника позволяет:

- Составить список возможных состояний обращений, например, “Новое”, “В работе”, “Закрыто” и т. д.
- Определить конечные состояния обращений, из которых они не могут быть переведены в другие.
- Указать состояния, при переводе в которые обращение считается разрешенным.
- Указать состояния, при переводе в которые работа по обращению приостанавливается.

Для настройки:

1. Откройте дизайнер системы по кнопке .

2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “**Справочники**”.
3. Откройте наполнение справочника **Состояния обращений**.
4. Отредактируйте основные параметры состояния обращения непосредственно в списке.
5. Нажмите кнопку  и перейдите к редактированию дополнительных параметров и условий перехода между состояниями.

Ниже представлено описание полей справочника.

Название	Название состояния. Например, “В работе”.
Описание	Дополнительное описание состояния. Например, описание условий, при которых обращение может быть переведено в данное состояние.
Конечное	Признак указывает на состояние, при котором работа по обращению завершена. Например, “Закрыто” или “Отменено”. Обращение, которое находится в конечном состоянии, не может быть переведено ни в какое другое состояние.
Разрешение	Признак указывает на состояние, при котором решение по обращению найдено и предоставлено пользователю. По умолчанию — “Разрешено”. При переводе обращения в состояние разрешения отсчет остатка (либо задержки) времени разрешения прекращается.
Пауза	Признак указывает на состояние, при котором работа по обращению приостанавливается. По умолчанию — “Ожидает реакцию пользователя”. В состоянии паузы отсчет остатка (либо задержки) времени разрешения останавливается и продолжается при возобновлении работ по обращению.
Заголовок кнопки	Название кнопки, при нажатии на которую обращение переводится в следующее состояние. Задается в справочнике “Название кнопки”.
Закрывать при сохранении	Признак обозначает, что при нажатии кнопки “Сохранить” страница обращения будет автоматически закрыта и пользователь перейдет к реестру обращений.

Наполнение справочника будет использоваться на странице обращения.

Анализировать сервисно-ресурсную модель

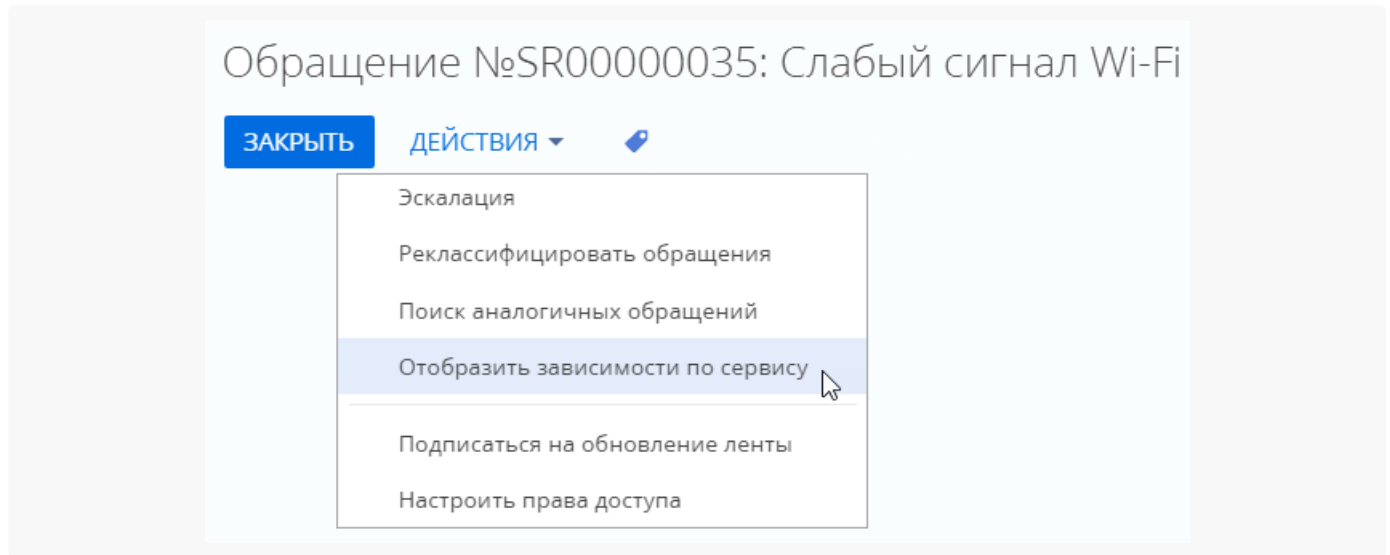
ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio вы можете отследить взаимосвязи конфигурационной единицы или сервиса, с которыми связаны инцидент или запрос на обслуживание, при помощи сервисно-ресурсной модели.

Открыть сервисно-ресурсную модель сервиса из обращения

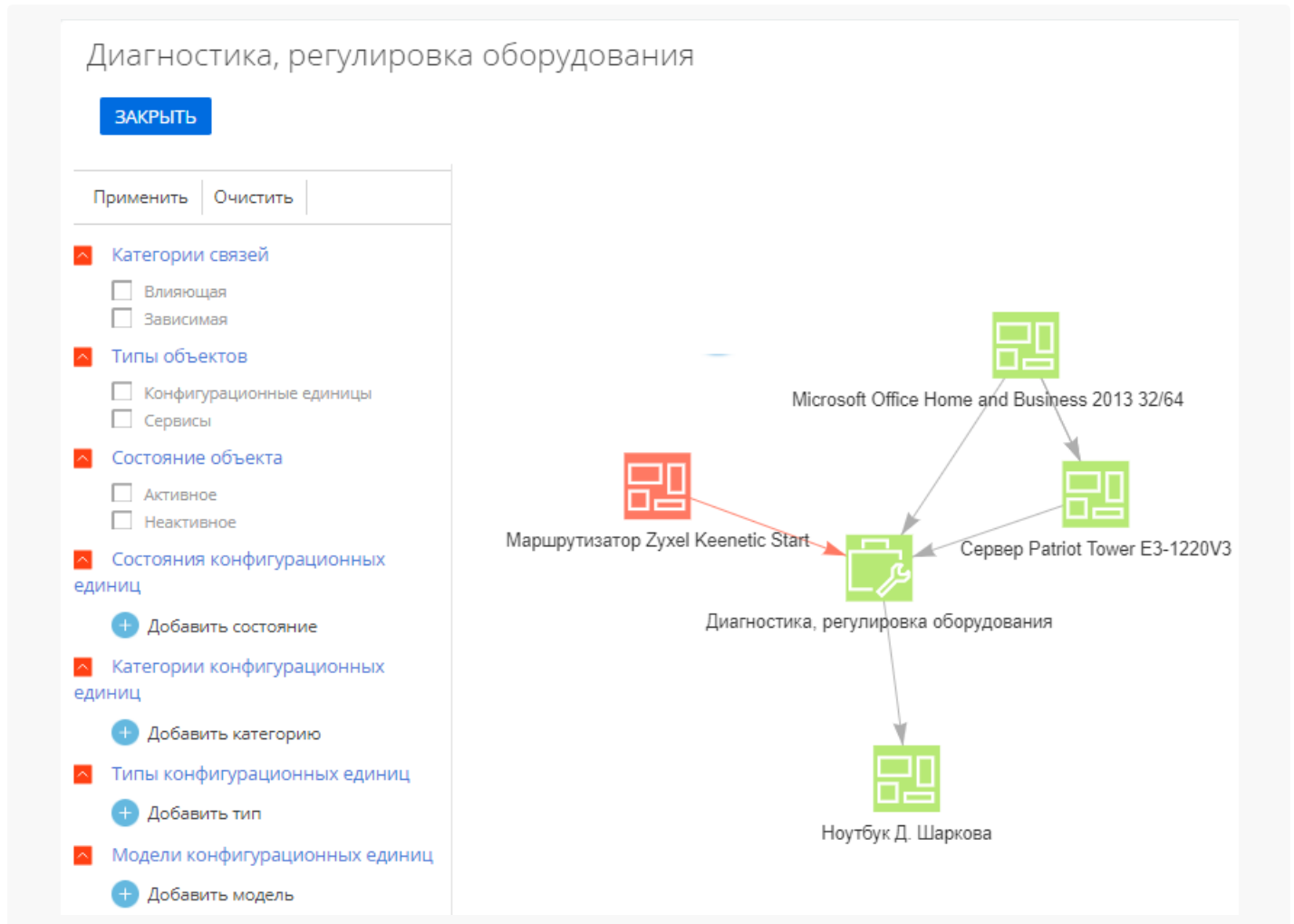
1. Перейдите в раздел [*Обращения*] и откройте нужную запись.
2. Выполните действие [*Отобразить зависимости по сервису*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Действие [*Отобразить зависимости по сервису*]



В результате отобразится схема взаимосвязей сервиса, который указан в поле [*Сервис*] страницы обращения (Рис. 2).

Рис. 2 — Схема сервисно-ресурсной модели сервиса



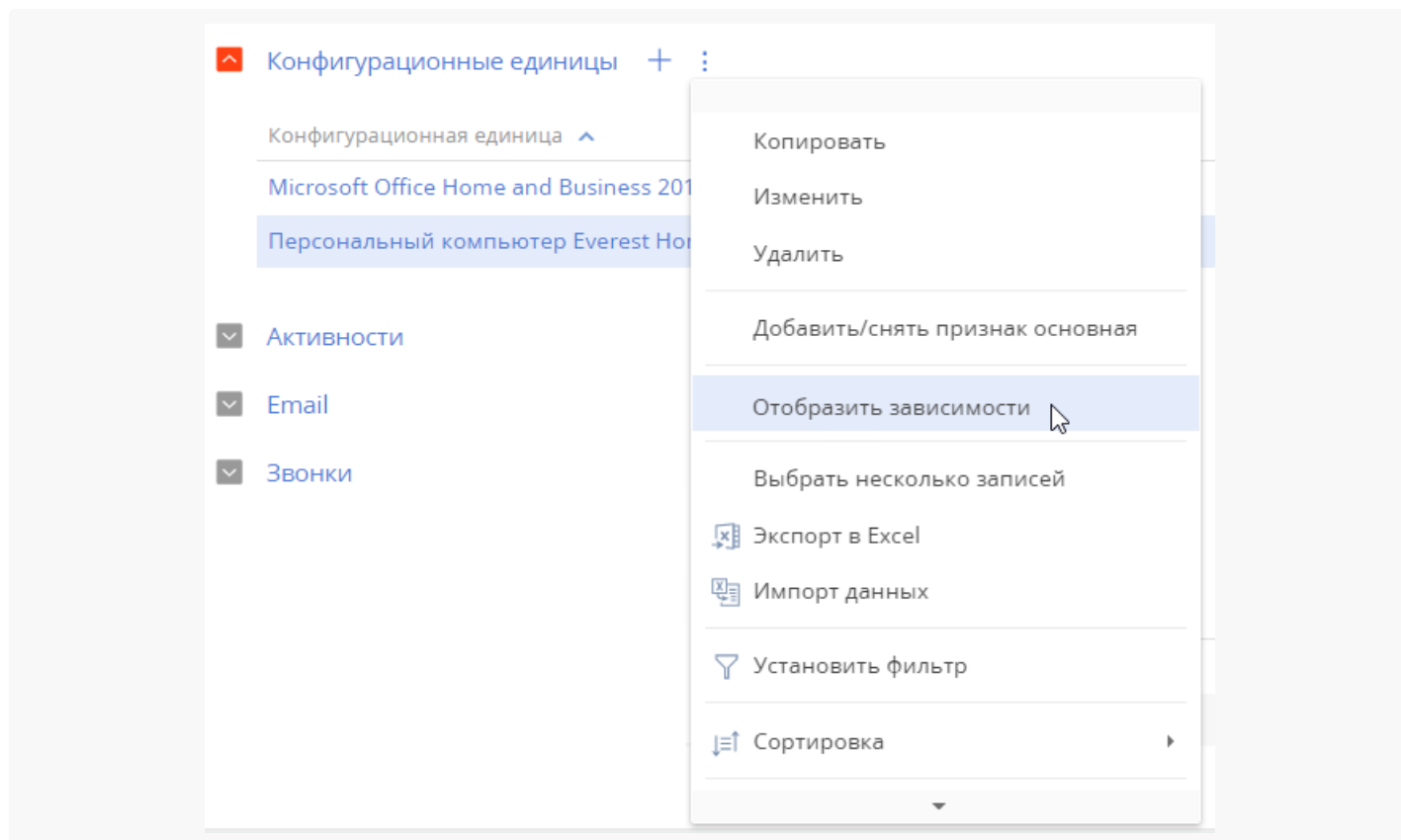
Нерабочий влияющий элемент ИТ-инфраструктуры на схеме рассматривается как вероятная причина отказа зависимого сервиса или конфигурационной единицы при обработке инцидентов. Например, на сервисно-ресурсной модели (Рис. 2) видно, что корректная работа сервиса “Диагностика, регулировка оборудования” зависит от маршрутизатора, который в данный момент неактивен.

Вы можете быстро перейти к странице неактивной конфигурационной единицы при помощи двойного клика по соответствующему блоку.

Открыть сервисно-ресурсную модель конфигурационной единицы из обращения

1. Перейдите на страницу обращения.
2. На детали [Конфигурационные единицы] вкладки [Информация по обращению] выберите конфигурационную единицу, взаимосвязи которой необходимо отобразить.
3. В меню детали [Конфигурационные единицы] выберите действие [Отобразить зависимости] (Рис. 3).

Рис. 3 — Действие [Отобразить зависимости] конфигурационной единицы



В результате откроется сервисно-ресурсная модель конфигурационной единицы, связанной с обращением.

Настроить фильтры для схемы взаимосвязей сервиса или конфигурационной единицы

Блок фильтрации расположен слева от схемы взаимосвязей. Он используется для управления отображением влияющих и зависимых элементов схемы.

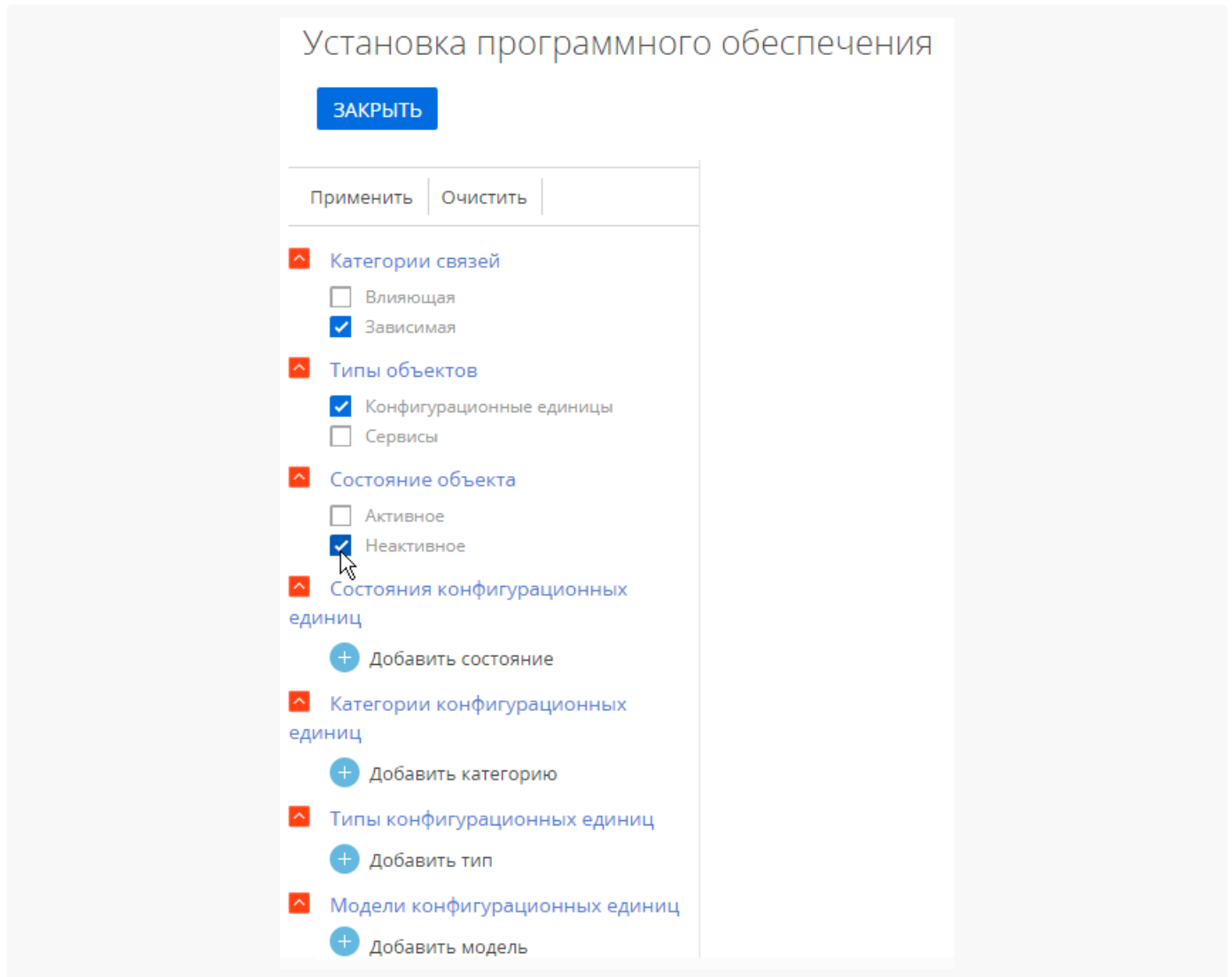
Вы можете использовать следующие настройки фильтрации:


Категории связей	Отображение на схеме только влияющих/зависимых сервисов и конфигурационных единиц.
Типы объектов	Отображение на схеме только конфигурационных единиц / сервисов.
Состояние объекта	Отображение на схеме только конфигурационных единиц и сервисов в активном/неактивном состоянии.
Состояния конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц в выбранном состоянии.
Категории конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц выбранной категории.
Типы конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц выбранного типа.
Модели конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц выбранной модели.

Для настройки фильтрации выполните следующие действия:

1. Установите фильтр в блоках [*Категории связей*], [*Типы объектов*], [*Состояние объекта*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Установка фильтров



2. Установите условие фильтрации в блоках [*Состояния конфигурационных единиц*], [*Категории конфигурационных единиц*], [*Типы конфигурационных единиц*], [*Модели конфигурационных единиц*] с помощью кнопки .

Например, чтобы отобразить на схеме только конфигурационные единицы, которые относятся к категории “Оборудование”, в блоке [*Категории конфигурационных единиц*] нажмите [*Добавить категорию*] и выберите “Оборудование” в открывшемся справочнике (Рис. 5).

Рис. 5 — Добавление фильтров

Диагностика, регулировка оборудования

ЗАКРЫТЬ

Применить

Очистить

Категории связей

☐ Влияющая

☐ Зависимая

Типы объектов

☐ Конфигурационные единицы

☐ Сервисы

Состояние объекта

☐ Активное

☐ Неактивное

Состояния конфигурационных единиц

Добавить состояние

Категории конфигурационных единиц

Добавить категорию

Типы конфигурационных единиц

Добавить тип

Модели конфигурационных единиц

Добавить модель

Сервер Patriot Tower E3-1220V3

Microsoft Office Home and Business 2013 32/64 Russian

Маршрутизатор Zyxel Keenetic Start

Ноутбук Д. Шарнова

Диагностика, регулировка оборудования

3. Чтобы сохранить настройки фильтрации, нажмите кнопку [*Применить*].

В результате на схеме отобразятся только те элементы, которые соответствуют условиям фильтра, и элемент сервиса или конфигурационной единицы, для которого была построена схема взаимосвязей.

© 2022 Terrasoft. Все права защищены.