

# Инструменты контакт-центра

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

# Содержание

<b>Обзор настроек единого окна</b>	<b>4</b>
Рабочая область специалиста	4
Канал ленты единого окна	5
Аналитика единого окна	5
Отображение записей в едином окне	5
Сортировка записей в едином окне	6
<b>Обработать обращение из закрытой очереди</b>	<b>7</b>
<b>Обработать обращение из открытой очереди</b>	<b>9</b>
<b>Обзор настроек очередей</b>	<b>11</b>
<b>Создать динамическую очередь</b>	<b>11</b>
<b>Обработать обращение по звонку</b>	<b>14</b>
Зарегистрировать новое обращение	15
Проконсультировать по существующему обращению	16
<b>Создать статическую очередь</b>	<b>17</b>
<b>Управление работой операторов</b>	<b>19</b>
Общий мониторинг работы контакт-центра	19
Контролировать выполнение конкретных очередей	20
Контролировать текущую загрузженность оператора	21
Планировать загрузженность операторов	21
Координировать работу операторов	22
<b>Настроить закрытую ("слепую") очередь</b>	<b>22</b>
<b>Настроить последовательность записей в очереди</b>	<b>23</b>

# Обзор настроек единого окна

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

Раздел [ *Единое окно* ] предназначен для оптимизации работы специалистов контакт-центра или службы поддержки. Обрабатывайте заявки в едином окне с использованием эталонных процессов, получайте мгновенный доступ к информации о клиенте, улучшайте клиентский опыт.

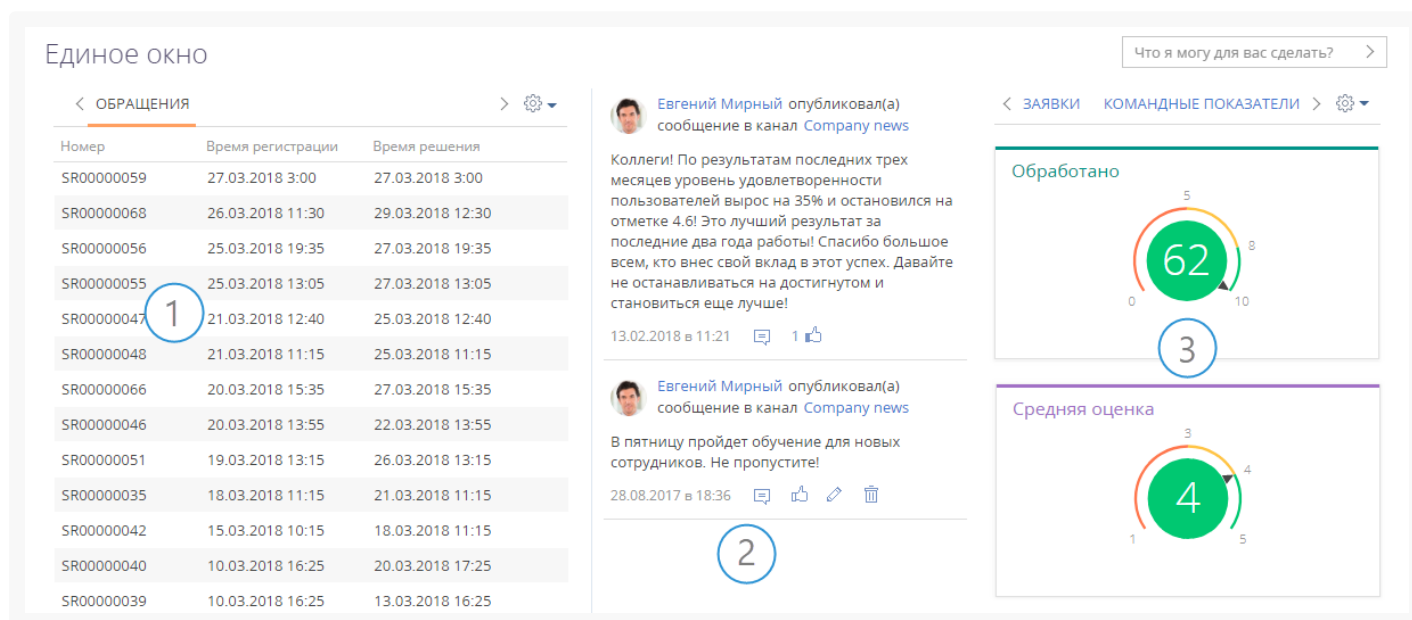
С помощью единого окна оператор может быстро принимать и обрабатывать обращения в омниканальном режиме, управлять входящими и исходящими звонками, а также работать с другими преднастроенными элементами очередей. В едином окне специалисту доступна информация, опубликованная на канале ленты единого окна, а также аналитические срезы о KPI работы как отдельного сотрудника, так и команды в целом.

**На заметку.** Если необходимо, чтобы операторы обрабатывали входящие звонки в едином окне, то выполните предварительную настройку соединения Creatio с провайдером телефонии.

Раздел [ *Единое окно* ] ([Рис. 1](#)) состоит из нескольких функциональных областей:

- [Рабочая область](#) специалиста (1), в которой формируется список записей на обработку.
- [Область ленты](#) (2) с сообщениями из корпоративной социальной сети.
- [Область аналитики](#) (3), отображающая сводные данные о работе специалистов.

Рис. 1 — Раздел [ *Единое окно* ]



## Рабочая область специалиста

Рабочая область специалиста контакт-центра или службы поддержки в едином окне представляет собой

ряд вкладок, на которых отображаются записи, поступающие в единое окно согласно условиям преднастроенных очередей.

Вкладки единого окна формируются автоматически, в соответствии с тем, в какие очереди включен специалист. Одному объекту системы соответствует одна вкладка единого окна, независимо от количества настроенных очередей. Например, все записи, поступающие из очередей с типом “Обращение”, отобразятся на вкладке [ *Обращения* ] единого окна.

По умолчанию в рабочей области на вкладке [ *Обращения* ] отображаются инциденты, запросы на обслуживание, жалобы и рекламации, поступающие из очереди [ *Обращения на обработку* ]. Это обращения, которые находятся в неконечном состоянии и неразрешенные обращения.

**На заметку.** При необходимости вы можете настроить дополнительные перечни элементов на обработку в едином окне с помощью функциональности раздела [ *Очереди* ].

**На заметку.** Периодичность обновления записей в едином окне определяется в системной настройке “Интервал обновления очередей единого окна”.

## Канал ленты единого окна

Для того чтобы оперативно уведомлять специалистов вашей службы поддержки или контакт-центра о значимых событиях компании, используйте область ленты единого окна. В едином окне отображаются только посты и комментарии из преднастроенного канала ленты. Для настройки такого канала укажите соответствующее значение в системной настройке “Канал для отображения в едином окне оператора”.

## Аналитика единого окна

В итоговых блоках единого окна отображаются [ключевые показатели](#) эффективности работы вашего контакт-центра или службы поддержки. Аналитика единого окна состоит из двух вкладок, демонстрирующих личные и командные достижения специалистов. Сводные данные блоков итогов отображают информацию, актуальную только на сегодняшний день, и обновляются ежедневно.

## Отображение записей в едином окне

Способ отображения записей на вкладках единого окна определяется видом очереди: открытая или закрытая.

### Отображение записей в открытой очереди

**Открытые** очереди отображают список записей, из которого специалист может выбрать самостоятельно, какую запись брать в работу. Последовательность записей определяется в соответствии с правилами сортировки записей в едином окне.

### Отображение записей в закрытой очереди

Очереди **закрытого** вида могут отображать:

- Кнопку [ *Следующая запись* ], запускающую процесс обработки записи, которую необходимо взять в работу следующей. Последовательность обработки записей определяется в соответствии с правилами сортировки записей в едином окне.
- Записи, по которым запущен, но не завершен процесс обработки.

При этом количество записей, которые могут отображаться в реестре закрытой очереди, определяется в системной настройке “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди”. Вы можете ограничить количество обращений, ожидающих обработки, при помощи данной системной настройки, чтобы повысить результативность разрешения обращений.

По умолчанию для системной настройки “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди” установлено значение “1”. Соответственно, в едином окне отображается либо кнопка [ *Следующая запись* ], либо одна запись, по которой запущен, но не завершен процесс обработки.

Если увеличить значение данной системной настройки, то, пока количество записей в работе не достигнет максимального, будет возможность как продолжить работу по выбранной записи, так и начать обработку следующей. Когда количество записей достигает максимального значения, опция запуска обработки следующей записи становится недоступна, и кнопка [ *Следующая запись* ] не отображается.

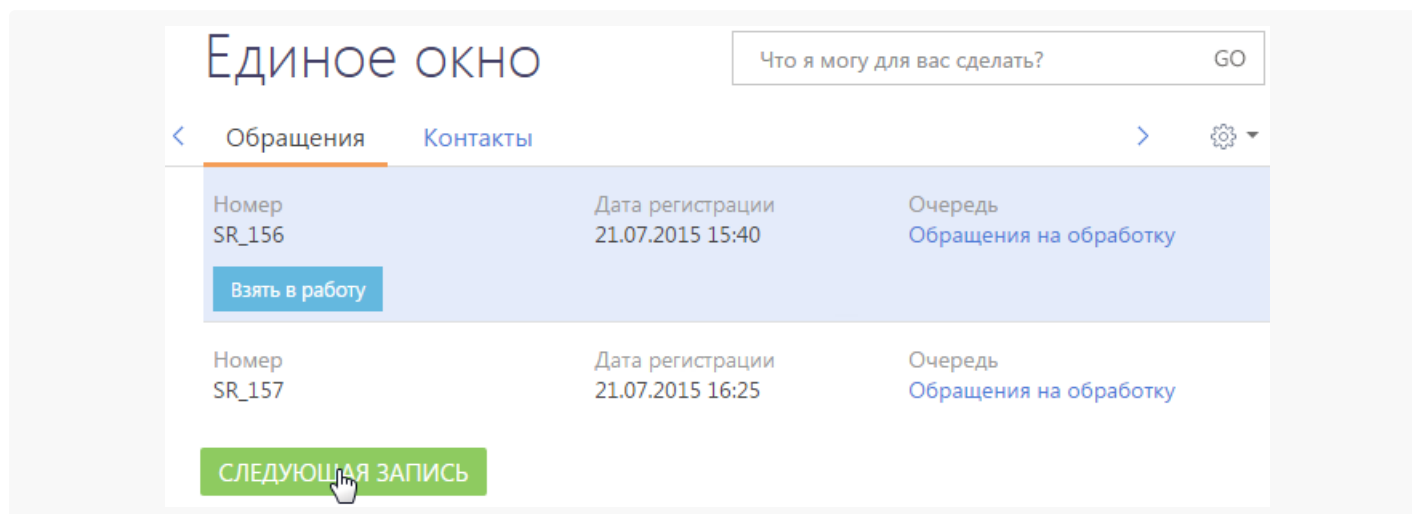
Рассмотрим пример, когда для системной настройки “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди” установлено значение “3”.

В этом случае, если оператор запустил процесс обработки по одному или двум обращениям, то в едином окне для него отображается список данных обращений и кнопка [ *Следующая запись* ] ([Рис. 2](#)).

Оператор может завершить обработку обращений из списка или запустить обработку следующей записи.

Если оператор возьмет в работу третье обращение и не закроет его, то данное обращение добавится в список записей в едином окне, а кнопка [ *Следующая запись* ] будет недоступна. В таком случае необходимо завершить обработку обращений, по которым запущен процесс, чтобы снова появилась возможность брать в работу следующие записи.

Рис. 2 — Пример отображения закрытой очереди



## Сортировка записей в едином окне

Записи на вкладках единого окна сортируются в определенной последовательности. Принцип

сортировки записей одинаковый для открытых и закрытых очередей.

- На первых позициях в списке находятся те записи, для которых указана и наступила дата обработки.
- Далее следуют записи из настроенных очередей.

Если в системе настроены несколько очередей для одного объекта, то записи из очереди с более высоким приоритетом будут находиться выше в списке.

Если в системе настроены несколько очередей одного приоритета для одного объекта, то записи из таких очередей будут отсортированы совокупно согласно настройкам внутренней сортировки очередей. В результате записи из нескольких очередей в едином окне могут чередоваться друг с другом. Если смешение данных из очередей нежелательно, то рекомендуем добавить в справочник [ *Приоритеты очередей в едином окне* ] дополнительные приоритеты.

- Внутри самой очереди записи сортируются сначала по колонкам объекта очереди, а затем — по количеству звонков, связанных с записью (чем меньше повторных перезвонов по записи, тем выше элемент в списке).

**На заметку.** Подробнее о настройке сортировки записей очереди по колонкам объекта читайте в статье "[Настроить последовательность записей в очереди](#)".

## Обработать обращение из закрытой очереди

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

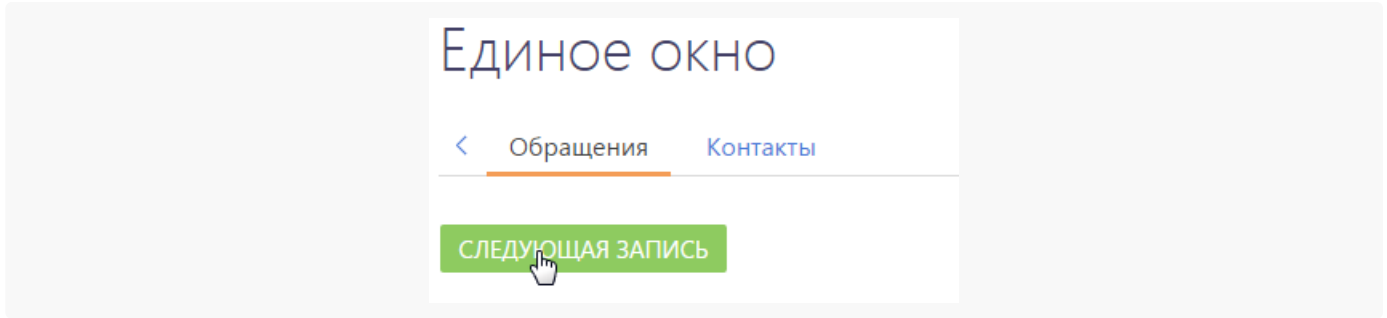
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из закрытой очереди. Когда специалист берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс "Обработка обращений из очереди в едином окне".

**На заметку.** В вашей компании для обработки обращений могут быть также настроены другие бизнес-процессы.

Чтобы обработать обращение из закрытой очереди:

1. На соответствующей вкладке единого окна нажмите кнопку [ *Следующая запись* ] ([Рис. 1](#)).  
Начиная с момента, когда оператор взял в обработку обращение, данное обращение больше не будет предлагаться на обработку другим операторам.

Рис. 1 — Старт обработки обращения из закрытой очереди



В результате откроется страница обращения, которое необходимо обработать следующим. При отборе обращения учитываются приоритеты очередей и внутренняя сортировка записей, настроенная для данной очереди ([Рис. 2](#)).

**На заметку.** Подробнее об алгоритме сортировки записей в едином окне читайте в статье [“Сортировать элементы очереди”](#).

На открывшейся странице обращения:

- В поле [ *Состояние* ] устанавливается значение “В обработке”.
- Оператор, который взял в работу обращение, указывается в качестве ответственного по данному обращению.
- Поле [ *Фактическая реакция* ] заполняется текущей датой.

Рис. 2 — Страница обращения в обработке

**Обращение**

Обработать обращение

Тема *	Не работает сенсорная панель в ноутбуке		SR_156
Состояние *	В обработке	Контакт	Наринская Виктория
Ответственный	Мирный Евгений	Контрагент	Блик-Инвест

2. На открывшейся странице обращения выполните одно из действий:

- Чтобы обработать обращение, переведите его в состояние разрешения или в конечное состояние. Например, укажите состояние “Решено”. После сохранения страницы выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Обработанное обращение больше не будет отображаться в очереди.
- Чтобы перенести обработку обращения на определенное время, нажмите кнопку [ *Запланировать на дату* ] и введите дату и время. По нажатию кнопки [ *Запланировать* ] выполняется возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Обращение не будет отображаться в едином окне до того момента, пока не наступит указанное время



обработки. При наступлении запланированного времени обработки обращение отобразится на вкладке единого окна у того оператора, который взял в работу данное обращение. При этом кнопка [ *Следующая запись* ] будет доступна или недоступна, в зависимости от того, сколько обращений может быть одновременно взято в работу. Данное значение определяется в системной настройке "Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди".

- Чтобы отложить обработку обращения, нажмите кнопку [ *Вернуть в очередь* ]. В результате выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Отложенное обращение будет помещено в конец очереди, независимо от настроенных правил сортировки записей для данной очереди. Время обработки такого обращения наступит после обработки обращений, которые находятся на более высоких позициях в очереди.
- Чтобы отменить обработку обращения, нажмите кнопку [ *Отмена* ]. В результате выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ], а обращение, обработка которого была отменена, отобразится в едином окне. При этом кнопка [ *Следующая запись* ] будет доступна или недоступна, в зависимости от того, сколько обращений может быть одновременно взято в работу. Данное значение определяется в системной настройке "Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди".

**На заметку.** Подробнее о способе отображения записей в закрытой очереди читайте в статье ["Обзор настроек единого окна"](#).

## Обработать обращение из открытой очереди

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

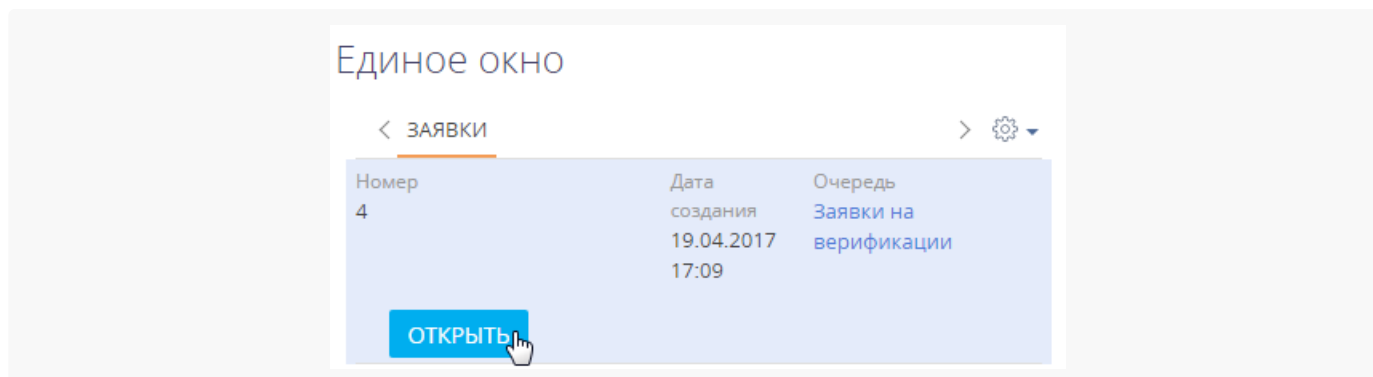
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из открытой очереди. Когда оператор берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс "Обработка обращений из очереди в едином окне".

**На заметку.** В вашей компании для обработки обращений могут быть настроены собственные бизнес-процессы.

Чтобы обработать обращение из открытой очереди:

1. Выделите необходимую запись в очереди и нажмите кнопку [ *Открыть* ] ([Рис. 1](#)). Начиная с момента, когда оператор взял в обработку обращение, данное обращение больше не отображается в едином окне для остальных операторов.

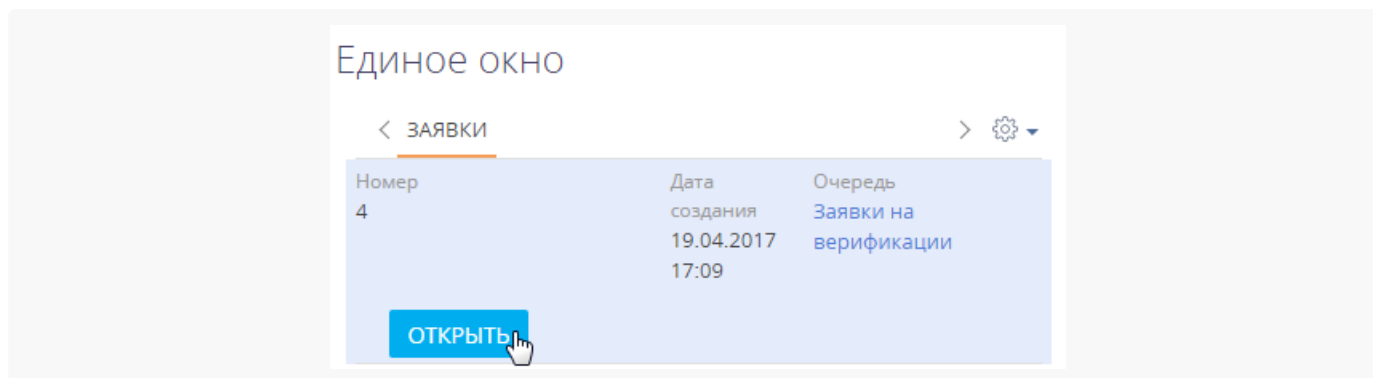
Рис. 1 — Старт обработки обращения из открытой очереди



В результате откроется страница выбранного обращения ([Рис. 2](#)). На странице обращения:

- В поле [ *Состояние* ] устанавливается значение “В обработке”.
- Оператор, который взял в работу обращение, указывается в качестве ответственного по данному обращению.
- Поле [ *Фактическая реакция* ] заполняется текущей датой.

Рис. 2 — Страница обращения в обработке



2. На открывшейся странице обращения выполните одно из действий:

- Чтобы обработать обращение, переведите его в состояние разрешения или в конечное состояние. Например, укажите состояние “Решено”.  
После сохранения страницы выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Обработанное обращение больше не будет отображаться в очереди.
- Чтобы перенести обработку обращения на определенное время, нажмите кнопку [ *Запланировать на дату* ] и введите дату и время.  
По нажатию кнопки [ *Запланировать* ] выполняется возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Обращение не будет отображаться в едином окне до того момента, пока не наступит указанное время обработки. При наступлении запланированного времени обработки обращение отобразится вверху списка в очереди у того оператора, который взял в работу данное обращение.
- Чтобы отложить обработку обращения, нажмите кнопку [ *Вернуть в очередь* ].  
В результате выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ]. Отложенное обращение будет помещено в конец очереди, независимо от настроенных правил сортировки записей в данной очереди.
- Для того чтобы отменить обработку обращения, нажмите кнопку [ *Отмена* ].  
В результате выполнится возврат в раздел [ *Единое окно* ], а обращение, обработка которого была

отменена, будет помещено на ту же позицию в очереди, на которой оно находилось до начала обработки.

# Обзор настроек очередей

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

С помощью раздела [ *Очереди* ] управляйте последовательностью обработки обращений и выполнения звонков. Повышайте эффективность работы вашего контакт-центра, настраивая правила формирования очереди с учетом приоритета обращений, клиентской истории и специфики работы вашей компании.

Раздел [ *Очереди* ] обеспечит руководителя вашего контакт-центра или службы поддержки инструментами для управления массовыми исходящими и входящими коммуникациями. Своевременно планируйте работу с потоком обращений, определяйте параметры и приоритеты, а также назначайте команду специалистов. Вы можете настроить как очереди по обращениям, так и по другим сущностям системы, например, для выполнения обзвонов контактов или контрагентов.

После того как вы настроите очереди, у операторов в едином окне будет отображаться список записей для обработки. Содержание списка зависит от следующих факторов:

- объекта, по которому создана очередь;
- способа наполнения очереди (вручную или автоматически по фильтру);
- типа отображения очереди (открытая или закрытая).

К объектам очереди по умолчанию относятся “Контакт”, “Контрагент”, “Обращение”. Вы можете настроить очереди и для других объектов системы. Список объектов очереди можно дополнить в справочнике [ *Объекты очередей* ]. Наполнение всех очередей по одному объекту будет отображаться на отдельной вкладке в едином окне. Например, наполнение очередей по объекту “Обращение” будет отображаться в едином окне на вкладке [ *Обращения* ].

В зависимости от способа наполнения — автоматически или вручную, выберите динамическую или статическую очередь. Статические очереди, которые наполняются и изменяются вручную, используются для ограниченных по времени и аудитории кампаний, например, рекламного предложения для лучших клиентов года. Динамические очереди наполняются автоматически, по мере появления новых или изменения существующих записей в системе. Такие очереди оптимальны, например, для определения приоритета входящих обращений. Способ наполнения очереди настраивается при ее создании.

Вы также можете настроить для специалиста возможность выбирать, какую запись из очереди брать в работу следующей. Для того чтобы он мог выбирать, какую запись из списка брать в работу, создайте открытую очередь. Последовательность записей определяется в соответствии с правилами сортировки записей в едином окне. Если необходимо, чтобы сотрудник не мог управлять последовательностью обработки записей в едином окне, то создайте закрытую очередь. При этом данные будут поступать специалисту в работу последовательно, по мере обработки предыдущих записей.

Для одного объекта могут быть созданы очереди с одним типом отображения — только закрытые либо только открытые.

## Создать динамическую очередь

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

Используйте динамические очереди, чтобы наполнение очереди формировалось автоматически. В наполнение очереди будут попадать те записи, которые соответствуют настроенным условиям фильтрации. Например, динамические очереди можно использовать для обработки новых обращений, по которым еще не назначен ответственный.

Рассмотрим пример создания и наполнения динамической очереди по обращениям. Создадим очередь обращений, время разрешения которых наступает сегодня или в ближайшие три дня. Для этого:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. Откройте представление [ *Настройка очередей* ].
3. На открывшейся странице введите название очереди, например, “Срочные обращения”.
4. Выберите приоритет очереди, например, средний. Приоритет очереди влияет на порядок отображения записей из очереди в едином окне.

**На заметку.** Подробнее об алгоритме сортировки записей в едином окне читайте в статье [“Обзор настроек единого окна”](#).

5. В поле [ *Тип очереди* ] выберите объект системы, по которому формируется очередь. В нашем примере это “Обращение”. Список объектов очереди настраивается в справочнике [ *Объекты очередей* ], который можно открыть по действию [ *Настройка сортировки в очередях* ] раздела [ *Очереди* ]. После сохранения очереди ее тип нельзя будет изменить.

**На заметку.** Выбранный объект определяет вид очереди — открытая или закрытая.

6. Укажите состояние очереди “В работе”.

**На заметку.** В едином окне отображаются только очереди в активном состоянии. Активным считается состояние, для которого в справочнике [ *Состояния очередей* ] не установлены признаки начального и конечного состояния. По умолчанию это состояние “В работе”.

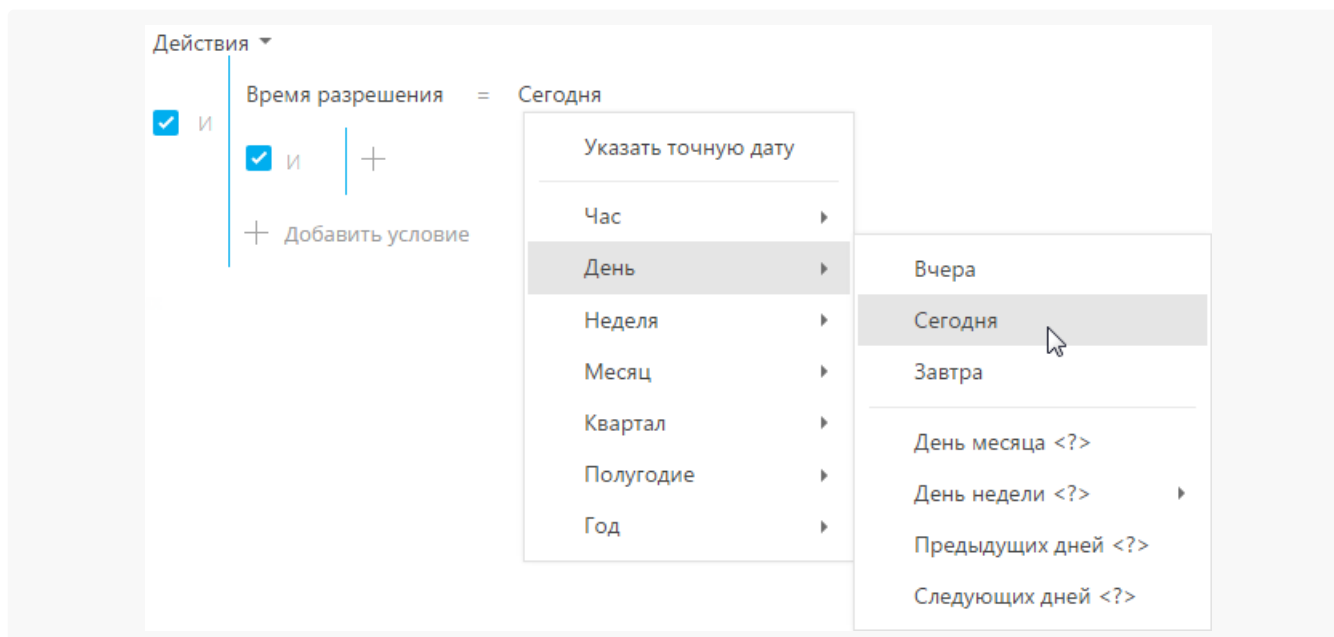
7. В поле [ *Процесс* ] выберите бизнес-процесс, по которому будут формироваться правила обработки записей из очереди в едином окне. Выбранный бизнес-процесс будет запускаться в момент, когда сотрудник возьмет в работу запись из очереди. Для обращений выберите процесс “Обработка обращений из очереди в едином окне”.

**На заметку.** Чтобы процесс можно было использовать в очереди, у него должны быть добавлены два глобальных параметра: “queueItemId” и “entityRecordId”, каждый с типом “Unique identifier”. В первый передается Id записи из очереди (объекта ([ *Элемент очереди* ])), а во второй — Id записи обращения/контакта и т.д. (наполнения очереди).

8. Убедитесь, что в группе полей [ *Вид наполнения очереди* ] на вкладке [ *Наполнение очереди* ] выбрана опция [ *Автоматически по фильтру* ].
9. В области фильтрации установите условия, согласно которым будет формироваться наполнение очереди:
  - a. Нажмите на ссылку [ *Добавить условие* ] и в открывшемся окне выберите колонку [ *Время*

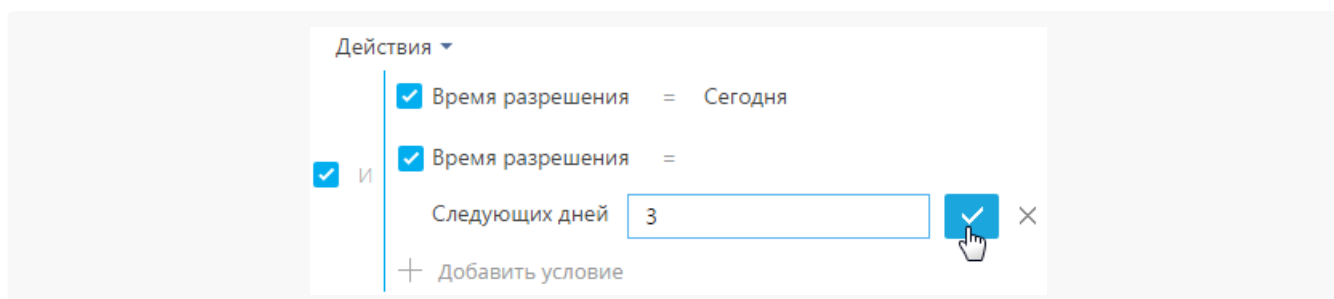
разрешения ]. Выберите значение условия: “День —> Сегодня” ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Установка условия фильтрации “Время разрешения = Сегодня”



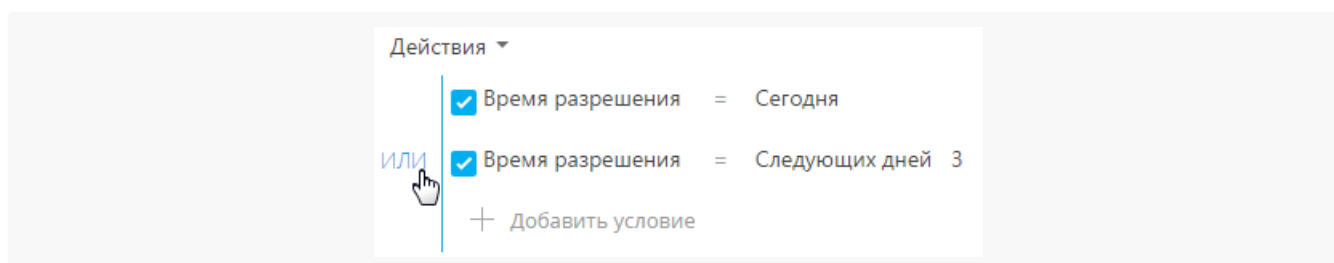
b. Аналогично добавьте условие “Время разрешения = Следующих дней 3” ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Установка условия фильтрации “Время разрешения = Следующих дней 3”



c. Установите для указанных условий логический оператор “ИЛИ”, нажав на ссылку “И” ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Установка логического оператора “ИЛИ”



**Важно.** Если не указать условие фильтрации для динамической очереди, то в едином окне наполнение такой очереди отображаться не будет.

10. Для формирования команды специалистов, которые будут обрабатывать объекты из очереди, перейдите на вкладку [ Команда ]. Нажмите кнопку [ Добавить ] и отметьте необходимых

сотрудников. В результате указанные контакты смогут обрабатывать наполнение данной очереди в едином окне.

**Важно.** Обрабатывать наполнение очереди могут только те специалисты, для которых на вкладке [ Команда ] установлен признак [ Активен ]. По умолчанию данный признак устанавливается для всех контактов, добавленных на деталь. Чтобы деактивировать определенных операторов, снимите данный признак. После назначения оператора данный элемент очереди перестанет отображаться в едином окне для других операторов.

## 11. Закройте страницу.

Для того чтобы просмотреть наполнение очереди, в меню действий раздела [ Очереди ] выберите действие [ Выполнить наполнение очередей ]. Затем откройте созданную запись. На детали [ Наполнение очереди ] отобразятся все обращения, которые на текущий момент попадают в данную очередь (Рис. 4). Данные на детали будут динамически обновляться и доступны только для просмотра.

Рис. 4 — Страница динамической очереди с наполнением

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾

🔍

ВИД ▾

Название \* Срочные обращения

Приоритет Средний

Состояние \* В работе

Тип очереди \* Обращение

Процесс \* Обработка обращений из очереди в Едином окне

Наполнение очереди

Команда

>

⬆ Вид наполнения очереди

☒ Автоматически по фильтру
 ☐ Наполнять вручную

Действия ▾

Время разрешения = Сегодня

Время разрешения = Следующих дней 3

<Добавить условие>

⬆ Наполнение очереди ⋮

Номер SR-12	Состояние Не обработан	Количество переносов 0
Номер SR-2	Состояние Не обработан	Количество переносов 0

# Обработать обращение по звонку

ПРОДУКТЫ: SERVICE ENTERPRISE CUSTOMER CENTER

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

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

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

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

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

## Зарегистрировать новое обращение

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

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

## Проконсультировать по существующему обращению

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



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

## Создать статическую очередь

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

В статических очередях наполнение формируется вручную и не обновляется автоматически. Например, статические очереди можно использовать для выполнения обзвонів заранее известным группам клиентов — чтобы проинформировать их об акциях, пригласить на выставку и т. п.

Рассмотрим пример создания и наполнения статической очереди для обзвона новых клиентов. Для этого:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].

2. Откройте представление [ *Настройка очередей* ].
3. На открывшейся странице введите название очереди, например, "Неподтвержденные контакты".
4. Выберите приоритет очереди, например, средний. Приоритет очереди влияет на порядок отображения записей из очереди в едином окне.

**На заметку.** Подробнее об алгоритме сортировки записей в едином окне читайте в статье ["Обзор настроек единого окна"](#).

5. В поле [ *Тип очереди* ] выберите объект системы, по которому формируется очередь. В нашем примере это "Контакт". Список объектов очереди настраивается в справочнике [ *Объекты очередей* ], который можно открыть по действию [ *Настройка сортировки в очередях* ] раздела [ *Очереди* ]. После сохранения очереди ее тип нельзя будет изменить.

**На заметку.** Выбранный объект определяет вид очереди — открытая или закрытая.

6. Укажите состояние очереди "В работе".

**На заметку.** В едином окне отображаются только очереди в активном состоянии. Активным считается состояние, для которого в справочнике [ *Состояния очередей* ] не установлены признаки начального и конечного состояния. По умолчанию это состояние "В работе".

7. В поле [ *Процесс* ] выберите предварительно настроенный бизнес-процесс, например, "Обработка неподтвержденных контактов". Выбранный бизнес-процесс будет запускаться в момент, когда сотрудник возьмет в работу запись из очереди.

**На заметку.** Для очередей по объекту "Контакт" в Creatio необходимо предварительно создать бизнес-процесс, по которому будут формироваться правила обработки записей из очереди в едином окне. Чтобы процесс можно было использовать в очереди, у него должны быть добавлены два глобальных параметра: "queueItemId" и "entityRecordId", каждый с типом "Unique identifier". В первый передается Id записи из очереди (объекта ([ *Элемент очереди* ])), а во второй — Id записи обращения/контакта и т.д. (наполнения очереди).

8. В группе полей [ *Вид наполнения очереди* ] на вкладке [ *Наполнение очереди* ] установите опцию [ *Наполнять вручную* ].
9. Для формирования наполнения очереди перейдите на деталь [ *Наполнение очереди* ]. В меню кнопки [ *Добавить* ] выберите команду [ *Добавить группу* ] и выберите предварительно настроенную в разделе [ *Контакты* ] группу, например, "Неподтвержденные контакты". В результате контакты, которые включены в выбранную группу, будут добавлены в наполнение очереди. Вы можете отредактировать наполнение статической очереди, добавив или удалив записи из него вручную. Наполнение очереди будет отображаться для операторов в едином окне на вкладке [ *Контакты* ].
10. Для формирования команды специалистов, которые будут обрабатывать очередь, перейдите на вкладку [ *Команда* ]. Нажмите кнопку [ *Добавить* ] и отметьте необходимых сотрудников. В результате указанные контакты смогут обрабатывать наполнение данной очереди в едином окне.

**Важно.** Обрабатывать наполнение очереди могут только те специалисты, для которых на вкладке [ Команда ] установлен признак [ Активен ]. По умолчанию данный признак устанавливается для всех контактов, добавленных на деталь. Чтобы деактивировать определенных операторов, снимите данный признак. После назначения оператора данный элемент очереди перестанет отображаться в едином окне для других операторов.

## Управление работой операторов

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

Для контроля за обработкой элементов очередей операторами руководитель контакт-центра или службы поддержки использует представление [ Очереди ].

Здесь доступна полная картина обращений и других элементов очередей:

- Контролируйте работу контакт-центра в реальном времени. [Просматривая наполнение всех очередей](#) в едином списке, можно увидеть, сколько входящих обращений или исходящих звонков ожидают обработки операторами, какие элементы очередей уже находятся в работе.
- Используя быстрые фильтры, [следите за выполнением выбранных очередей](#) и [контролируйте загрузженность конкретных операторов](#).
- Благодаря такой же [сортировке элементов очередей](#), как и в едином окне оператора, руководитель может определить, какой элемент очереди операторы возьмут в работу после завершения текущей задачи.
- Распределяйте текущую нагрузку между операторами, [назначая операторов для обработки конкретных элементов очередей](#). Подключайте к работе над очередями дополнительных операторов. Передавайте обращения от одного оператора к другому или отмените обработку обращения оператором.
- Если необходимо, то [самостоятельно подключайтесь к работе операторов](#) контакт-центра: берите обращения и другие элементы очередей в работу, возвращайте в очередь некорректно закрытые элементы, вручную закрывайте элементы очередей, обработка которых не требуется.

**На заметку.** Любой пользователь, который имеет доступ к разделу [ Очереди ], может осуществлять все операции руководителя контакт-центра.

## Общий мониторинг работы контакт-центра

Ключевым элементом управления работой операторов является возможность видеть полную картину, отражающую общую загрузку контакт-центра. Просматривая все исходящие звонки и входящие обращения в едином списке, руководитель контакт-центра может оперативно выявлять ситуации, требующие вмешательства в работу операторов.

Для просмотра наполнения всех очередей используйте представление [ Очереди ], где в едином реестре показаны все входящие обращения, контакты и контрагенты, которых требуется обзвонить, а также любые другие элементы, если они были добавлены в [статические очереди](#) или попадают в [динамические очереди](#) в соответствии с настройками фильтров.

В реестре отображается ключевая информация по наполнению очередей. Вы можете управлять отображаемой информацией, используя стандартное меню [ Вид ] —> [ Настроить колонки ].

Очередь	Очередь, к которой принадлежит элемент. Кликните по названию очереди, чтобы открыть страницу настройки данной очереди.
Оператор	Оператор, который взял элемент очереди в работу или был назначен для обработки элемента очереди руководителем контакт-центра.
Состояние	Текущее состояние элемента в очереди: “Не обработан” — оператор еще не взял элемент в работу. Назначение оператора не изменяет состояние элемента очереди. “В работе” — оператор взял элемент в работу, нажав кнопку [ Открыть ]. “Обработан” — оператор закончил работу над элементом. Элементы в этом состоянии не отображаются в представлении, если не установлен признак [ Отображать обработанные ].
Дата следующей обработки	Если оператор отложил обработку элемента, то данная колонка отобразит дату, в которую элемент снова будет предложен оператору.
Количество переносов	Количество возвращений элемента в очередь оператором при помощи кнопки [ Вернуть в очередь ].
Обращение, Контрагент, Контакт и т. д.	Основное отображаемое поле объекта очереди. Например, номер обращения для очередей объекта “Обращение”, ФИО контакта для очередей объекта “Контакт” и т.д. Если в справочник [ Объекты очередей ] добавить другие объекты, то их основное отображаемое поле будет также доступно для выбора.  Щелкните по названию элемента, чтобы открыть страницу редактирования (например, страницу обращения).

**На заметку.** Используя функцию [настройки колонок](#), вы также можете отобразить поля из объектов очередей. Например, добавить поле [ Тема обращения ] в реестр раздела [ Очереди ].

Представление [ Очереди ] также отображает информацию о том, какие элементы очереди в данный момент находятся в работе у операторов, какие были ранее взяты, но потом отложены, какие ни разу не были взяты в работу. Отсортировав записи по колонке [ Оператор ] или [ Состояние ], руководитель контакт-центра получит общую картину текущих операций.

## Контролировать выполнение конкретных очередей

Чтобы отслеживать процесс выполнения конкретных очередей, руководитель контакт-центра может быстро отобразить данные по интересующим его очередям. Например, фильтр по очередям можно использовать для анализа состояния обзвона клиентов в рамках одной или нескольких исходящих

кампаний.

Для просмотра элементов конкретных очередей отфильтруйте записи, используя фильтр [ *Очередь* ]:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] нажмите [ *Очередь* ] и выберите команду [ *Добавить очередь* ].
3. В открывшемся справочнике выберите необходимую очередь.

В результате выбранная очередь будет добавлена к условиям фильтрации. В реестре отобразится наполнение данной очереди. Если добавить в фильтр несколько очередей, то в реестре отобразятся записи всех выбранных очередей.

Чтобы понять, на каком этапе находится выполнение выбранных очередей, отобразите общее количество элементов в них. Для того чтобы отобразить количество элементов:

1. В меню [ *Вид* ] выберите команду [ *Настроить итоги* ].
2. Выберите признак [ *Отображать количество записей* ].

Чтобы увидеть, какие элементы выбранных очередей уже обработаны, установите признак [ *Отображать обработанные* ]. В результате в реестре дополнительно отобразятся обработанные обращения выбранных очередей. Например, закрытые обращения или завершенные звонки.

Чтобы увидеть, какие элементы данных очередей находятся в работе у операторов, отсортируйте записи по колонкам [ *Оператор* ] или [ *Состояние* ].

## Контролировать текущую загруженность оператора

Для просмотра текущей загруженности оператора, отфильтруйте записи в разделе [ *Очереди* ] по этому оператору. Фильтр позволяет просматривать текущую загруженность одного или нескольких выбранных операторов вне зависимости от того, с какими очередями они работают.

Чтобы отфильтровать обращения по оператору:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] нажмите [ *Оператор* ] и выберите команду [ *Добавить оператора* ].
3. В открывшемся справочнике выберите необходимого оператора.

В реестре отобразятся элементы очередей (например, обращения), которые взял в работу выбранный оператор, а также элементы, на обработку которых был назначен данный оператор. Если добавить в фильтр несколько операторов, то в реестре отобразятся записи, которые находятся в обработке у любого из выбранных операторов.

4. Чтобы увидеть, какие обращения оператор уже обработал, установите признак [ *Отображать обработанные* ] .

В результате в реестре дополнительно отобразятся обработанные выбранным оператором элементы. Например, обращения в состоянии “Закрыто”.

Таким образом, руководитель контакт-центра может просмотреть с какими обращениями оператор работает в данный момент и какие уже обработаны.

## Планировать загруженность операторов

Чтобы понять, какие элементы очередей операторы возьмут в работу далее, вы можете отобразить элементы выбранных очередей в том порядке, в котором они отображаются операторам контакт-центра в едином окне. Для этого:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. Используя фильтр по очередям, отобразите в реестре необходимые элементы.
3. Установите признак [ *Сортировать по приоритету* ].

В результате элементы очередей отобразятся в том порядке, в котором они отображаются в едином окне оператора, назначенного в команду выбранных очередей. Таким образом, руководитель контакт-центра может видеть, в каком порядке операторы будут обрабатывать элементы очередей.

При установленном признаке [ *Сортировать по приоритету* ], в представлении [ *Очереди* ] продолжают отображаться все элементы закрытых очередей, а их сортировка соответствует порядку, в котором элементы будут переданы в работу операторам.

## Координировать работу операторов

Руководитель контакт-центра может вручную назначать операторов на обработку отдельных элементов очередей или отменить назначение операторов для менее приоритетных элементов.

Для назначения операторов:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] выберите элемент очереди, на обработку которого необходимо назначить оператора.
3. В меню [ *Действия* ] выберите команду [ *Назначить оператора* ].
4. Выберите оператора из списка.

В результате выбранный оператор будет назначен на обработку элемента очереди. Элементы, на обработку которых назначен оператор, отобразятся в едином окне для этого оператора, даже если он не входит в команду соответствующей очереди. После назначения оператора данный элемент очереди перестанет отображаться в едином окне для других операторов.

Чтобы отменить назначение оператора:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] выберите элемент, который был взят оператором в обработку (либо элемент, для которого был назначен оператор).
3. В меню [ *Действия* ] выберите команду [ *Очистить оператора* ].

В результате выбранный элемент будет возвращен в очередь и станет доступным любому оператору, который входит в команду соответствующей очереди.

## Настроить закрытую ("слепую") очередь

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

Способ, по которому специалисты будут брать в обработку данные из очереди, определяется видом

очереди.

При создании очереди по умолчанию являются **открытыми**. Это значит, что в процессе работы специалист может самостоятельно определять очередность обработки записей.

Вы можете настроить **закрытую** очередь, чтобы данные поступали в работу специалисту последовательно, по мере обработки предыдущих записей. При работе с закрытой очередью специалист не будет управлять последовательностью обработки записей в едином окне.

Для одного типа (объекта) очереди можно настроить только один вид очереди, то есть, все очереди по обращениям могут быть только закрытыми или только открытыми. Это также относится и к очередям по контактам и контрагентам.

Для того чтобы настроить закрытую очередь, например, по обращениям:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. Откройте представление [ *Настройка очередей* ] и добавьте новую запись.
3. В меню действий выберите действие [ *Настройка сортировки в очередях* ] раздела [ *Очереди* ].  
Откроется справочник [ *Объекты очередей* ].
4. В верхней части окна выберите объект “Обращение” и нажмите кнопку [ *Изменить* ].
5. В открывшемся окне установите признак [ *Закрытая очередь* ] и нажмите [ *OK* ].

## Настроить последовательность записей в очереди

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

Последовательность отображения записей из очереди в едином окне можно настроить с помощью сортировки значений по одной или нескольким колонкам объекта очереди. Например, можно настроить, чтобы обращения отображались по возрастанию даты регистрации (первыми попадут в обработку более ранние записи). Также на сортировку записей влияет приоритет очереди.

В итоговом списке записей единого окна выполняется следующая сортировка:

1. По приоритету очереди (если сотрудник работает с несколькими очередями по одному объекту).
2. По параметрам сортировки, указанным в объекте. При этом настройка параметров применяется ко всем очередям, которые формируются на основании данного объекта.

**На заметку.** Подробнее об алгоритме сортировки записей в едином окне читайте в статье [“Обзор настроек единого окна”](#).

**Пример.** Необходимо, чтобы первыми в едином окне отображались обращения с более высоким приоритетом, которые являются более ранними. Для этого необходимо настроить сортировку обращений сначала по приоритету, а затем — по дате регистрации.

Для настройки:

Чтобы изменить порядок сортировки, используйте кнопки  и .


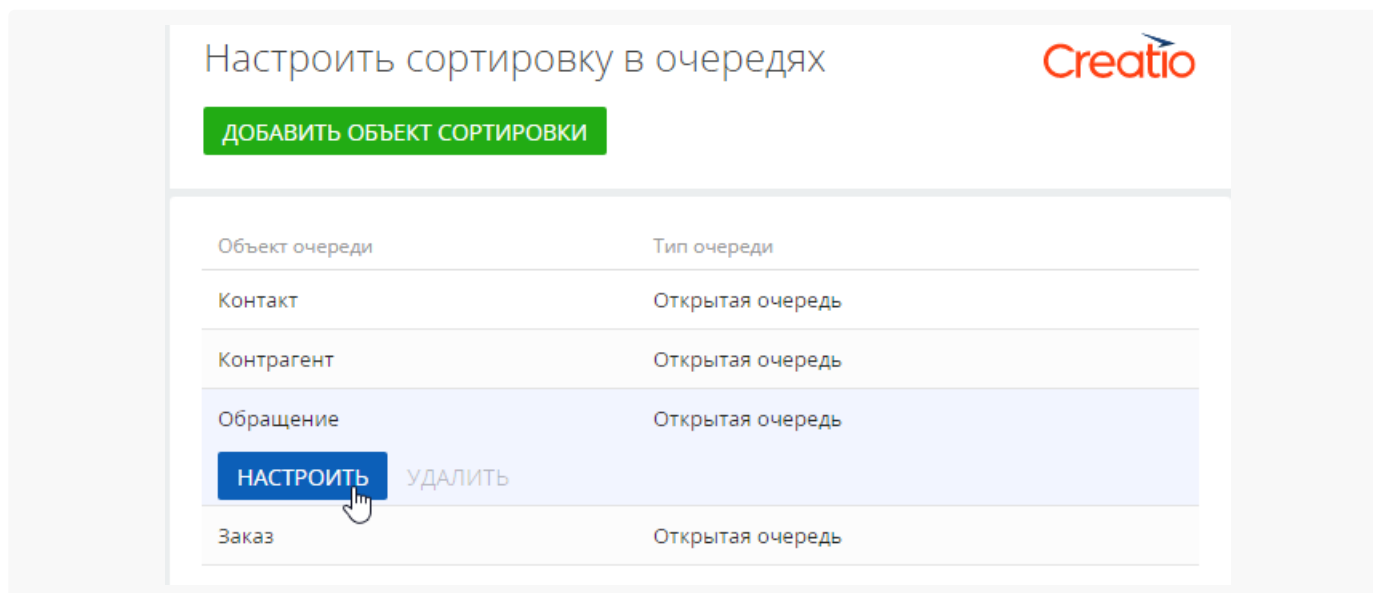
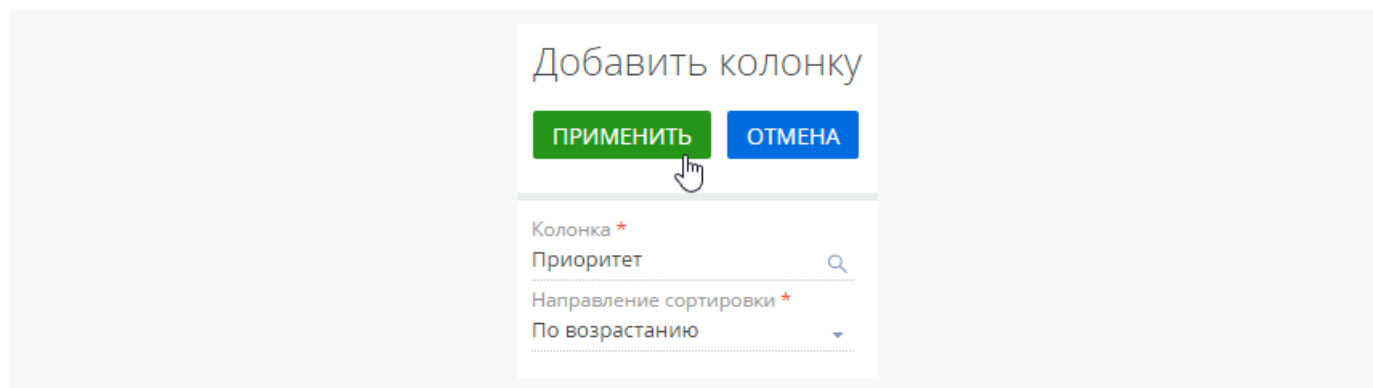
1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. Откройте представление [ *Настройки очередей* ] по кнопке .
3. Нажмите [ *Действия* ] —> [ *Настройка сортировки в очередях* ].
4. Выберите объект “Обращение” и нажмите [ *Настроить* ] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Выбор объекта в справочнике



5. На открывшейся странице по кнопке [ + ] добавьте колонку обращения, по которой необходимо выполнить сортировку. В нашем примере это колонка [ *Приоритет* ].
6. Выберите направление сортировки “По возрастанию”, чтобы более приоритетные записи отображались первыми. Поскольку сортировка в справочнике осуществляется по алфавиту, для управления сортировкой справочных колонок вы можете добавить в справочник [ *Приоритеты обращений* ] для каждого значения цифры перед текстом. Например, “1. Критический”, “2. Высокий”.
7. Сохраните изменения по кнопке [ *Применить* ] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Добавление колонки сортировки



8. Аналогичным образом добавьте колонку [ *Дата регистрации* ], порядок сортировки — по возрастанию.
9. Определите приоритет колонок, по которым будет выполняться сортировка. Сортировка в первую



очередь выполняется по колонке с более высокой позицией. В нашем примере сортировка сначала должна выполняться по колонке [ *Приоритет* ], а затем по колонке [ *Дата регистрации* ] ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Порядок сортировки

Обращение

ЗАКРЫТЬ

Тип очереди  
Открытая очередь

Колонки сортировки +

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

10. Нажмите кнопку [ *Заккрыть* ].

В результате первыми в едином окне будут отображаться обращения с критичным приоритетом, затем — с высоким и т. п. При этом среди обращений, например, критичного приоритета, первыми будут отображаться наиболее ранние записи.