

Работа в едином окне

Версия 8.0



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

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

Содержание

| | |
|---|-----------|
| Обработать обращение из закрытой очереди | 4 |
| Обработать обращение из открытой очереди | 5 |
| Обработать обращение по звонку | 7 |
| Зарегистрировать новое обращение | 8 |
| Проконсультировать по существующему обращению | 9 |
| Управление работой операторов | 10 |
| Общий мониторинг работы контакт-центра | 11 |
| Контролировать выполнение конкретных очередей | 12 |
| Контролировать текущую загрузженность оператора | 13 |
| Планировать загрузженность операторов | 13 |
| Координировать работу операторов | 14 |

Обработать обращение из закрытой очереди

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

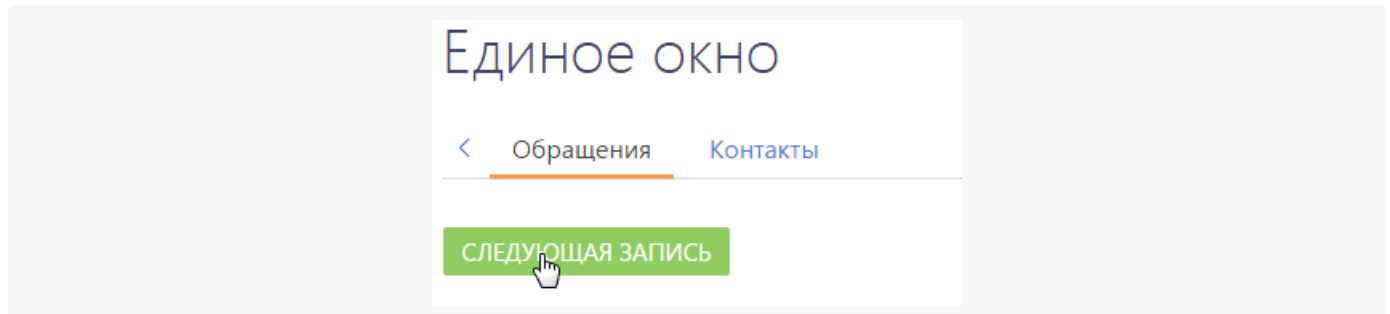
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из закрытой очереди. Когда специалист берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс “Обработка обращений из очереди в едином окне”.

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

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**

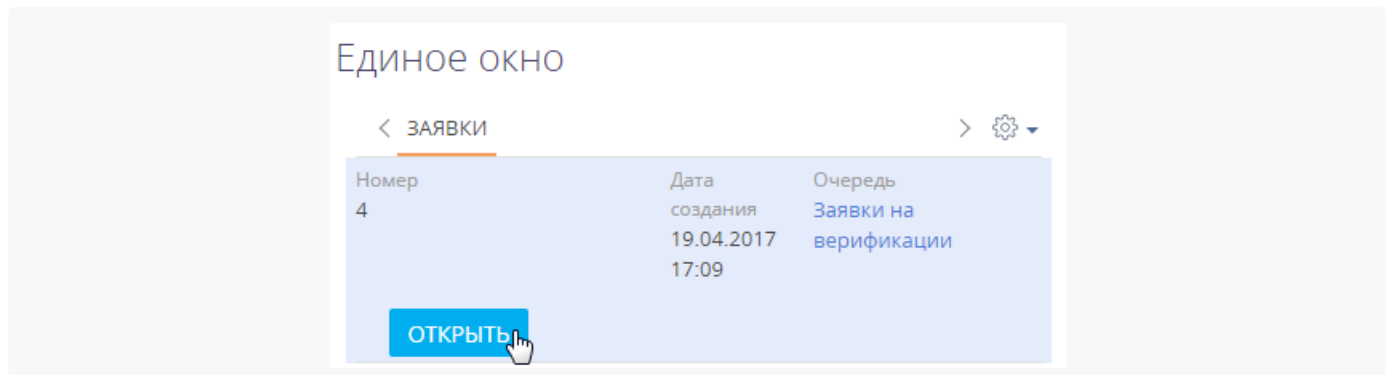
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из открытой очереди. Когда оператор берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс “Обработка обращений из очереди в едином окне”.

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.

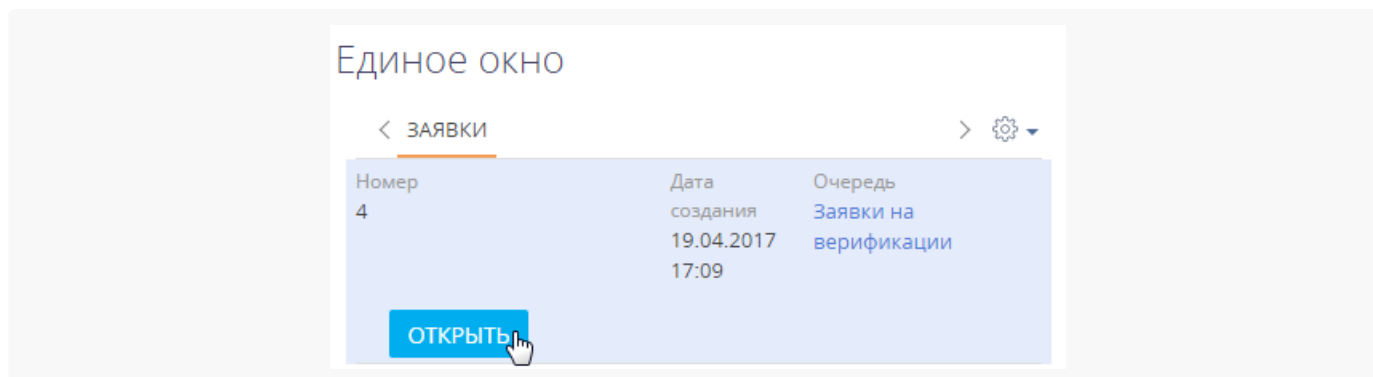
Рис. 1 — Старт обработки обращения из открытой очереди



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.

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 существу.

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 проконсультровать 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. |

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 загруженность 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 [<i>Открыть</i>]. “Обработан” — оператор закончил работу над элементом. Элементы в этом состоянии не отображаются в представлении, если не установлен признак [<i>Отображать обработанные</i>]. |
| 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 [<i>Вернуть в очередь</i>]. |
| 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 [<i>Объекты очередей</i>] 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.