

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

Обзор настроек единого окна	4
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
Обработать обращение из закрытой очереди	7
Обработать обращение из открытой очереди	9
Обзор настроек очередей	11
Создать динамическую очередь	11
Обработать обращение по звонку	14
Зарегистрировать новое обращение	15
Проконсультировать по существующему обращению	16
Создать статическую очередь	17
Управление работой операторов	19
Общий мониторинг работы контакт-центра	19
Контролировать выполнение конкретных очередей	20
Контролировать текущую загруженность оператора	21
Планировать загруженность операторов	21
Координировать работу операторов	22
Настроить закрытую ("слепую") очередь	22
Настроить последовательность записей в очереди	23

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.

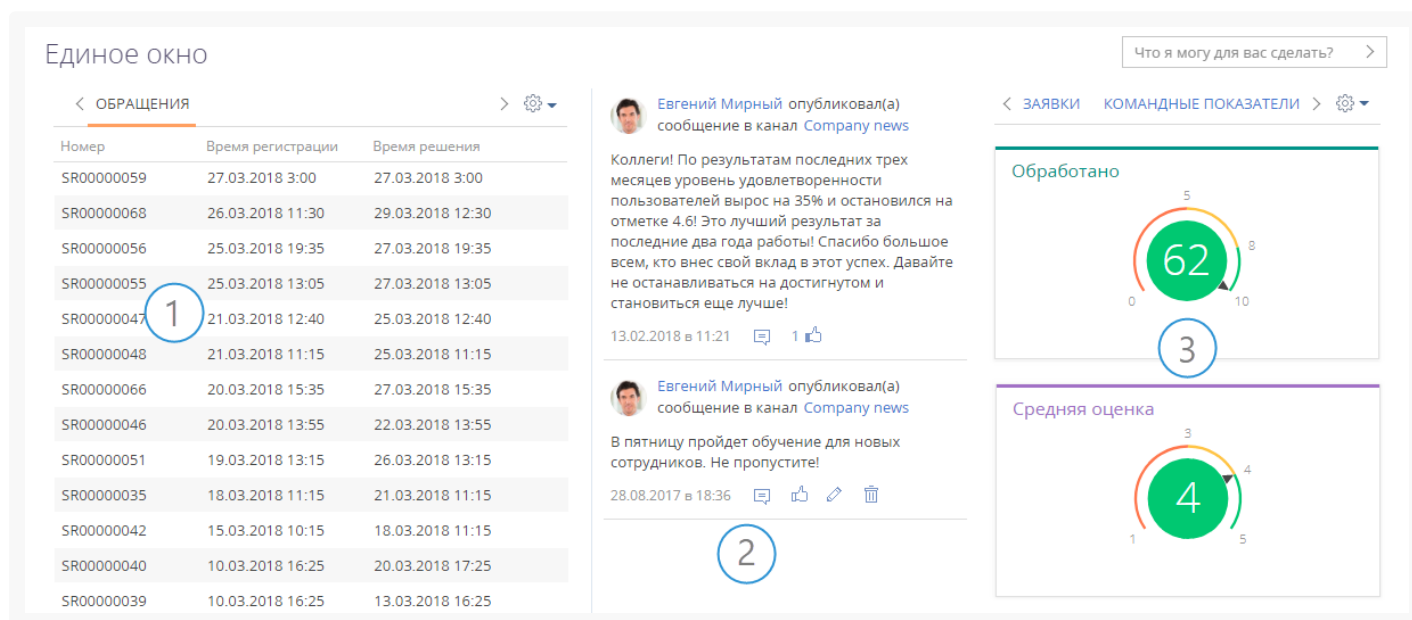
С помощью единого окна оператор может быстро принимать и обрабатывать обращения в омниканальном режиме, управлять входящими и исходящими звонками, а также работать с другими преднастроенными элементами очередей. В едином окне специалисту доступна информация, опубликованная на канале ленты единого окна, 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.

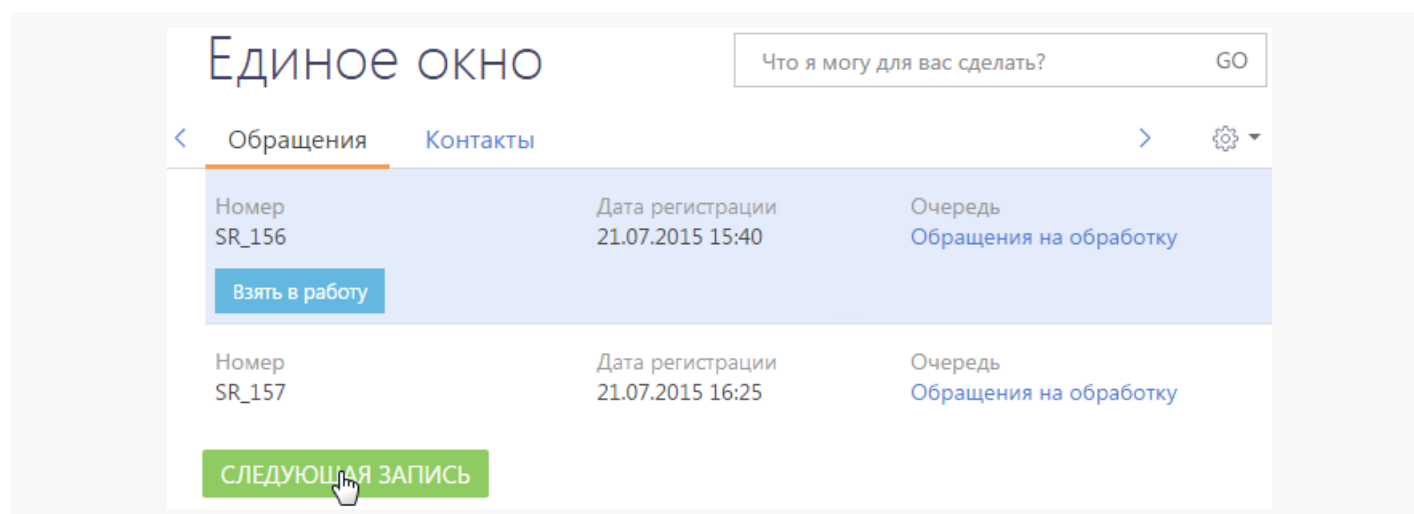
Рассмотрим пример, когда для системной настройки “Максимальное количество записей в работе для закрытой очереди” установлено значение “3”.

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**

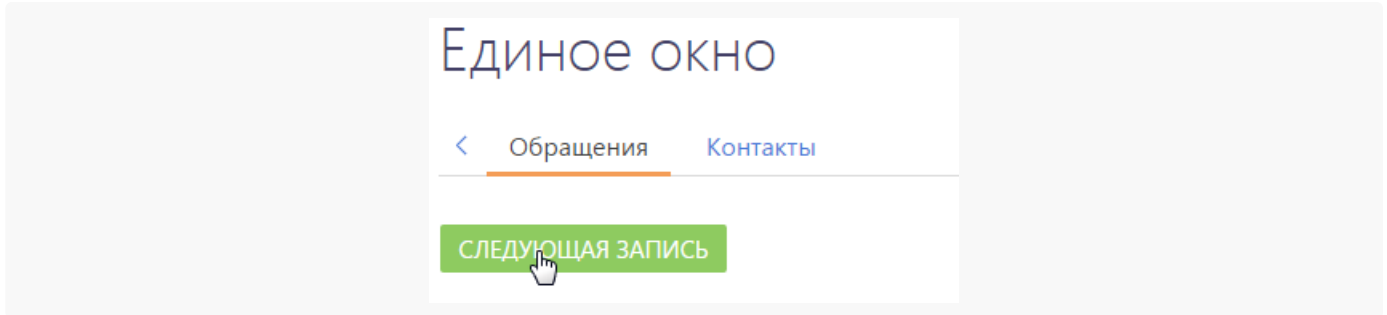
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из закрытой очереди. Когда специалист берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс "Обработка обращений из очереди в едином окне".

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



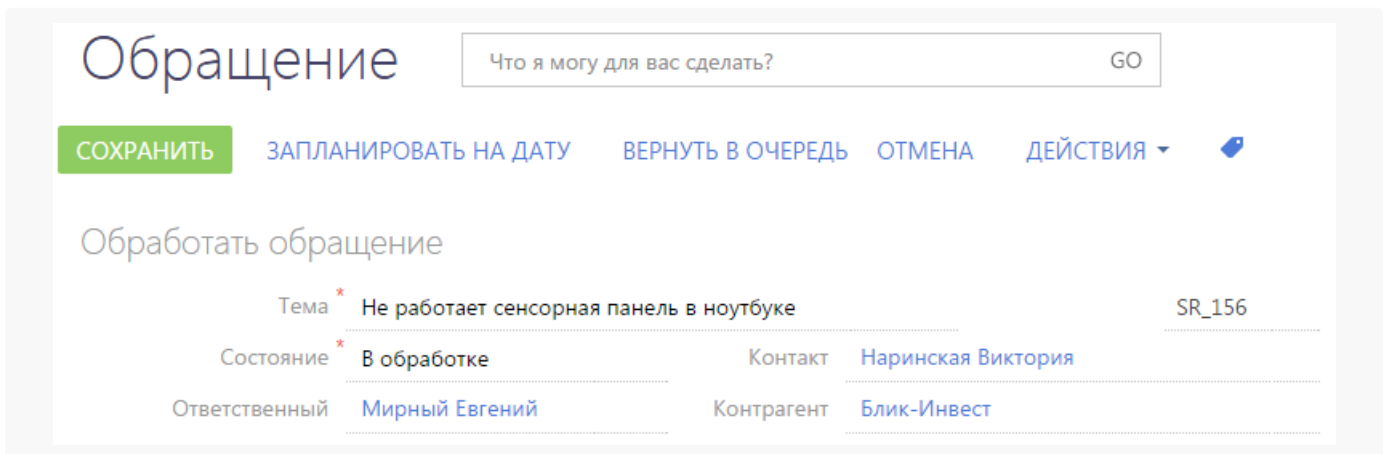
В результате откроется страница обращения, которое необходимо обработать следующим. При отборе обращения учитываются приоритеты очередей и внутренняя сортировка записей, настроенная для данной очереди ([Рис. 2](#)).

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



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**

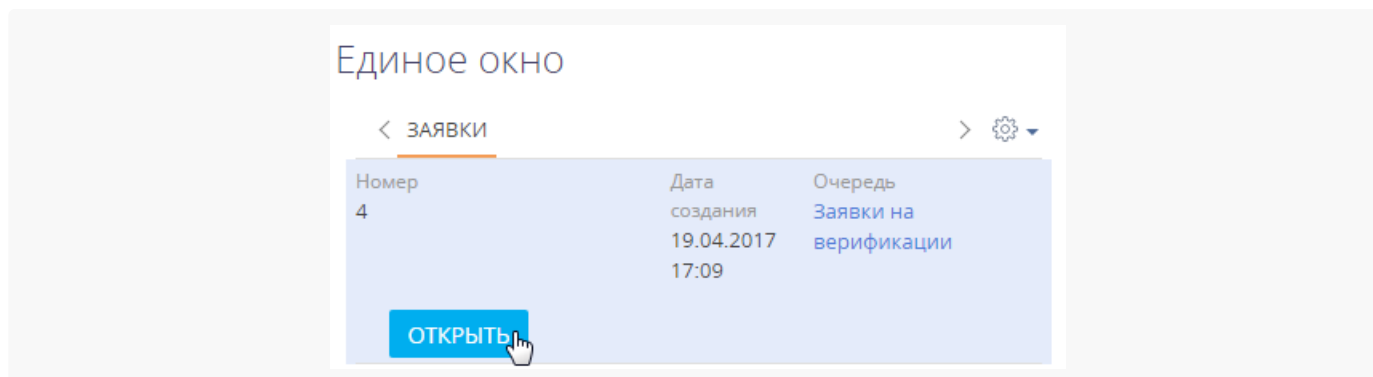
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из открытой очереди. Когда оператор берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс "Обработка обращений из очереди в едином окне".

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.

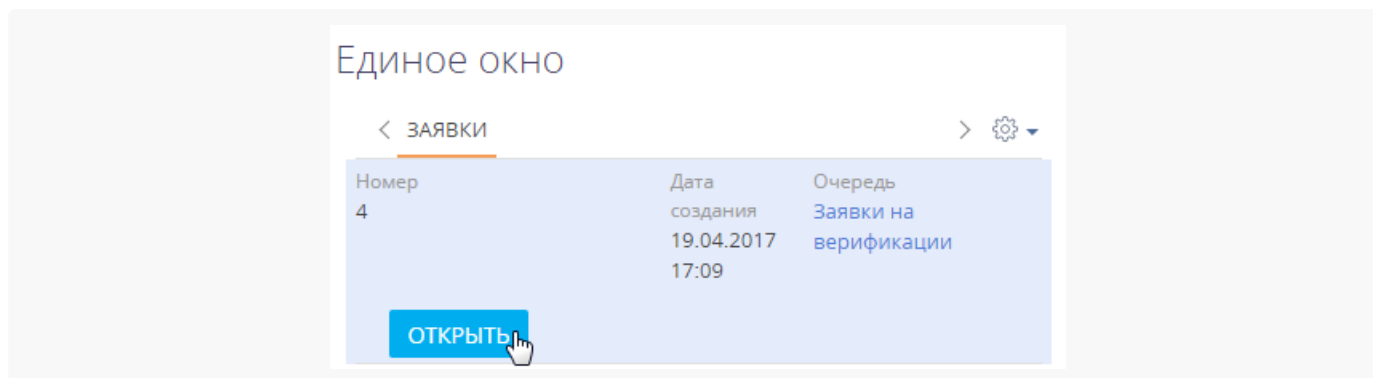
Рис. 1 — Старт обработки обращения из открытой очереди



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”.

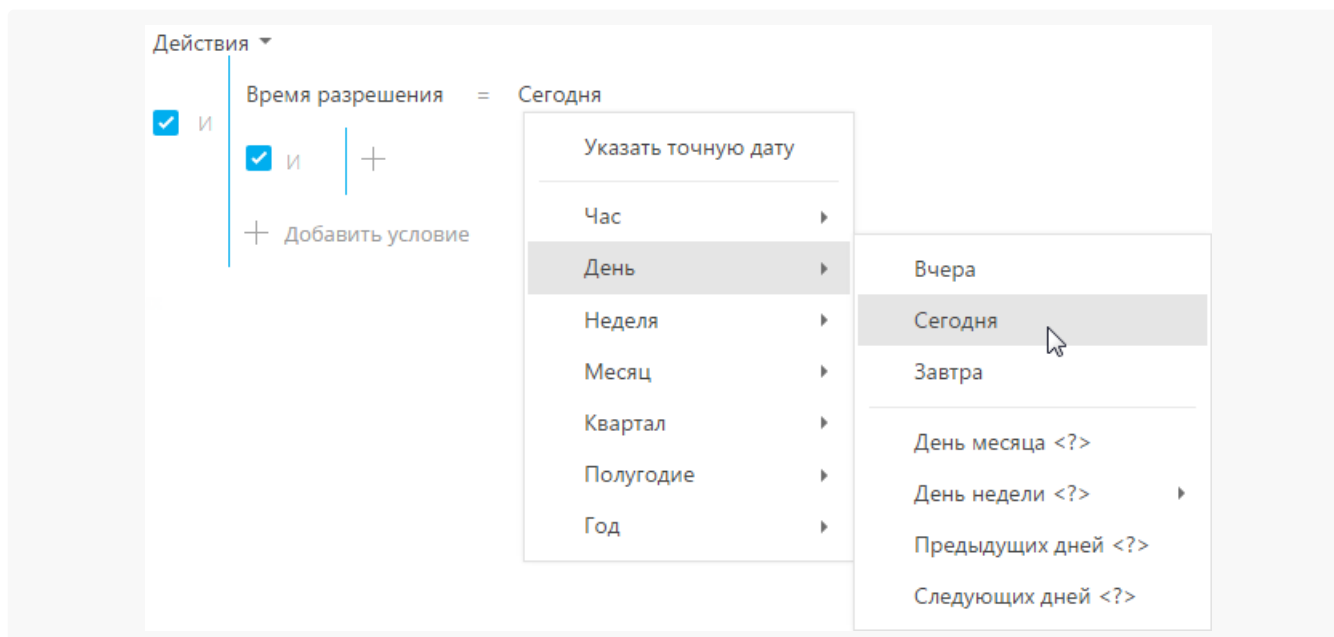
7. В поле [*Процесс*] выберите бизнес-процесс, по которому будут формироваться правила обработки записей из очереди в едином окне. Выбранный бизнес-процесс будет запускаться в момент, когда сотрудник возьмет в работу запись из очереди. Для обращений выберите процесс “Обработка обращений из очереди в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

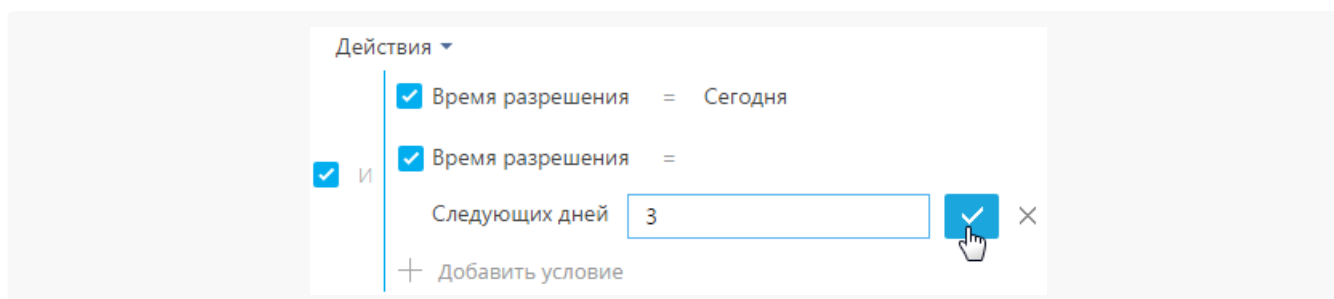
разрешения]. Выберите значение условия: “День —> Сегодня” ([Рис. 1](#)).

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



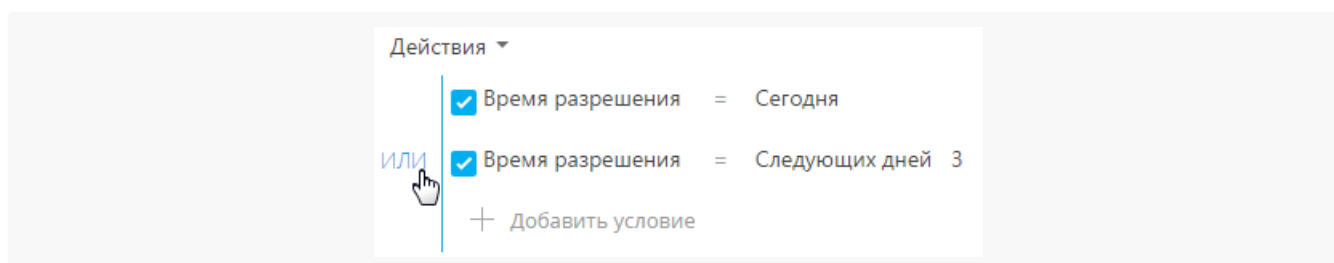
b. Аналогично добавьте условие “Время разрешения = Следующих дней 3” ([Рис. 2](#)).

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 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.

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 обзвонov 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 .


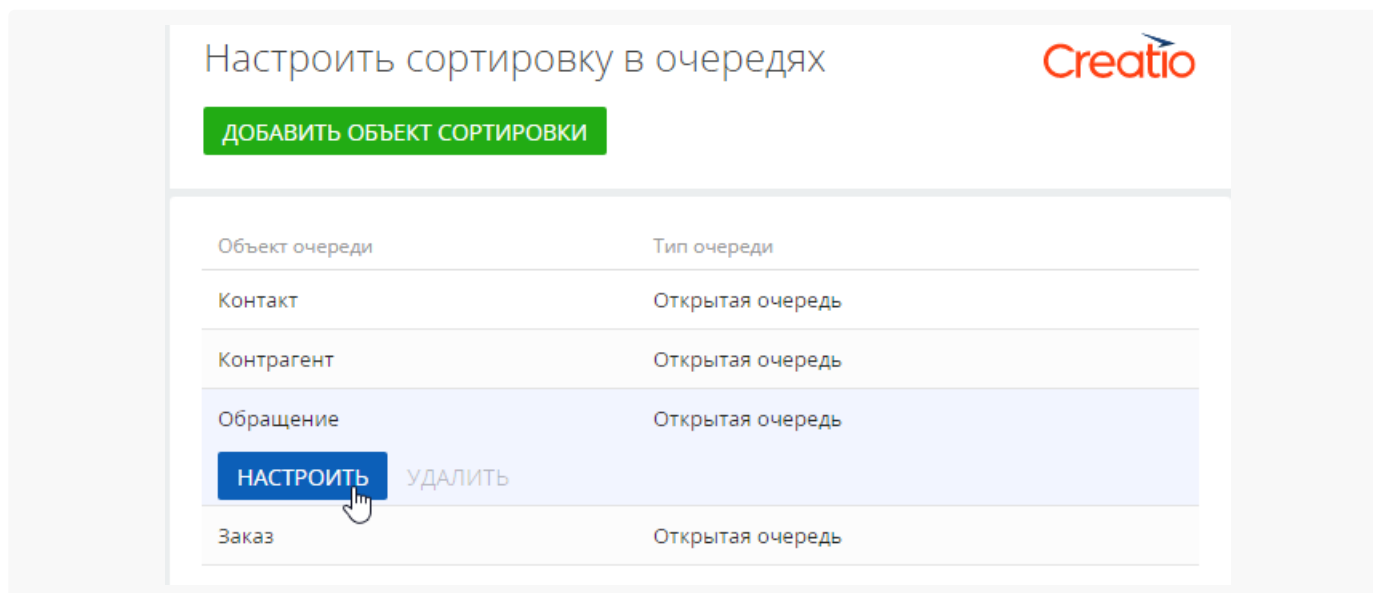
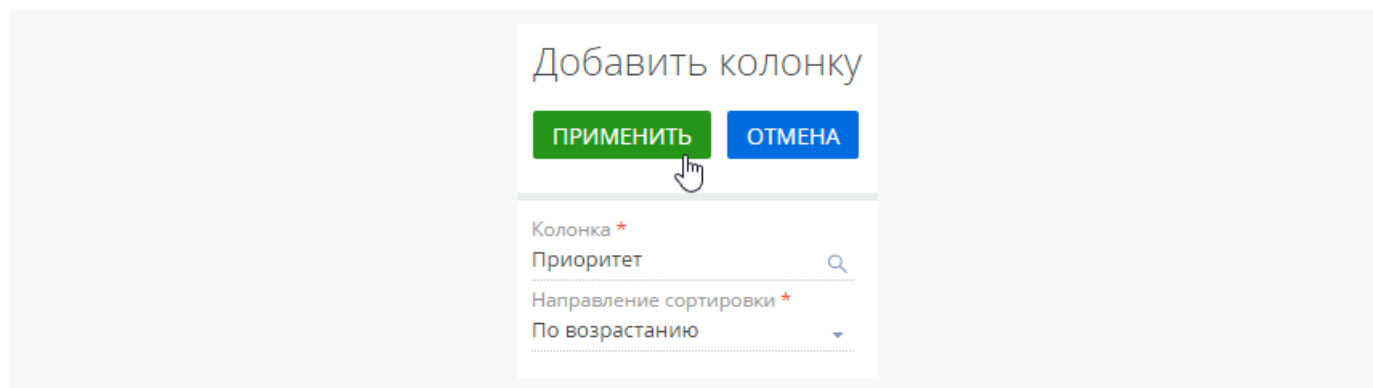
1. Перейдите в раздел [*Очереди*].
2. Откройте представление [*Настройки очередей*] по кнопке .
3. Нажмите [*Действия*] —> [*Настройка сортировки в очередях*].
4. Выберите объект “Обращение” и нажмите [*Настроить*] ([Рис. 1](#)).

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](#)).

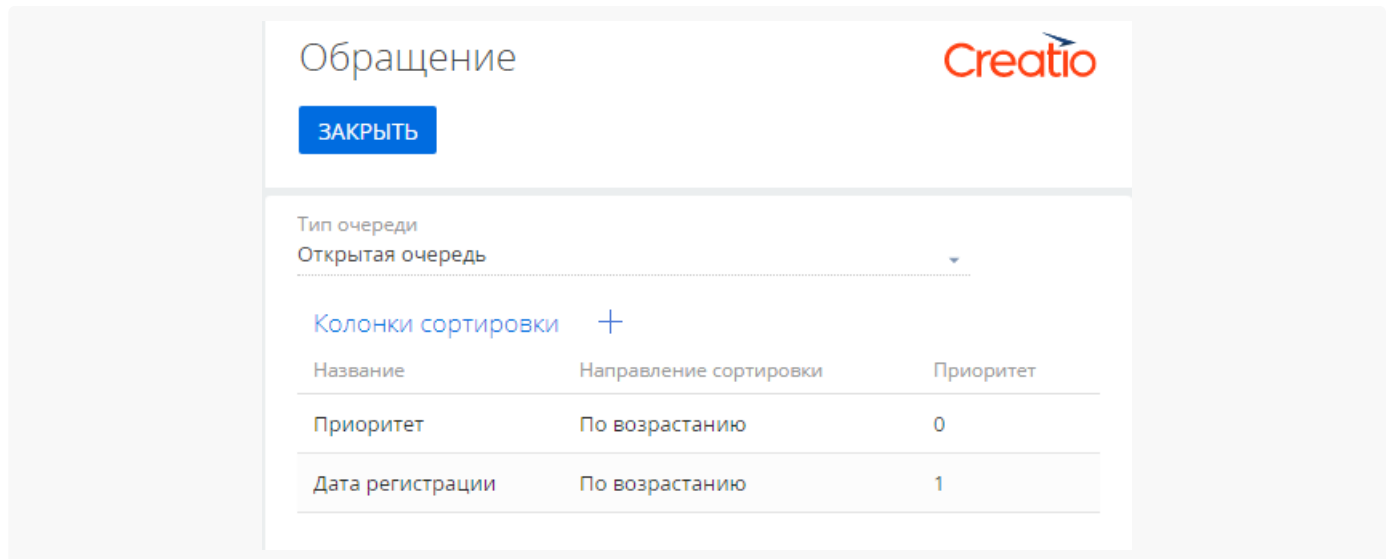
Рис. 2 — Добавление колонки сортировки



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



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.