

Настройка обращений

Версия 8.0



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

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

Содержание

Настроить почтовые ящики службы поддержки	4
Добавить почтовый ящик службы поддержки	4
Настроить язык почтового ящика службы поддержки	5
Настроить обработку нежелательных обращений	5
Настроить регистрацию обращений и автоматическое определение их категории	6
Настроить определение категории обращений	6
Настроить регистрацию обращений по пересылке с другого адреса	7
Настроить оценку качества работ по обращению	8
Общий порядок действий для настройки оценки работ по обращению	8
Настройка шкалы уровней удовлетворенности	8
Настроить автоматическую отправку email-уведомлений	10
Настроить правила уведомления контакта по обращению	11
.Настроить шаблоны email-уведомлений	12
Настроить отправку email о разрешении обращения	13
Настроить расчет сроков реакции и разрешения	14
Настройка значений времени для используемых правил	14
Выбрать правило расчета сроков по обращению	16
Настроить значения времени реакции и разрешения по обращению	17
Настроить состояния обращений	23


Настроить почтовые ящики службы поддержки

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

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

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

Добавить почтовый ящик службы поддержки

1. Откройте дизайнер системы по кнопке .

Важно. Для выполнения дальнейших настроек необходимо предварительно настроить интеграцию с почтовым провайдером (по протоколу [IMAP/SMTP](#) или с сервисом [MS Exchange](#)).

2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить*].
5. В поле [*Почтовый ящик*] **выберите из списка почтовый ящик вашей службы поддержки,** который был добавлен при [настройке интеграции с почтой](#). Поле является обязательным для заполнения.
6. В поле [*Название пересылки*] укажите название почтового ящика, на который вы получаете сообщения. Поле необходимо заполнять, если название ящика пересылки отличается от исходного названия почтового ящика.
7. В поле [*Категория обращения*] выберите нужный вариант, например, “Инцидент”. Поле является обязательным для заполнения.
8. В поле [*Описание*] добавьте описание ящика.
9. В поле [*Язык сообщений*] выберите язык, на котором будут отправляться сообщения при срабатывании правила выбора языка по почтовому ящику отправителя. Подробнее: [Настроить язык почтового ящика службы поддержки](#).
10. В поле [*Всегда использовать язык почтового ящика*] установите признак, если вы хотите отправлять сообщения на выбранном языке, игнорируя другие правила (Рис. 1).
11. Если в вашей службе поддержки используется несколько почтовых ящиков, то повторите шаги 4–11 для каждого ящика.

Рис. 1 — Настройка языка почтового ящика службы поддержки

TechLine

Почтовый ящик*	TechLine
Название пересылки	example@gmail.com
Категория обращения*	Инцидент
Описание	Ящик службы поддержки
Язык сообщений	Русский (Россия)
Всегда использовать язык почтового ящика	<input checked="" type="checkbox"/>

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

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

Настроить язык почтового ящика службы поддержки

Язык почтового ящика используется для мультиязычных коммуникаций с клиентами.

Функциональность Creatio позволяет настроить:

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

Язык отправки сообщений определяется следующим образом:

- Если при [настройке почтового ящика](#) **не установлен** признак в поле [*Всегда использовать язык почтового ящика*], то язык сообщений определяется по следующим приоритетам:
 - Язык общения контакта, который является получателем письма.
 - Язык сообщений, указанный при настройке почтового ящика.
 - Значение системной настройки “Язык сообщений по умолчанию” (“код DefaultMessageLanguage”).
- Если при настройке почтового ящика **установлен** признак в поле [*Всегда использовать язык почтового ящика*], то письма будут отправляться на определенном языке без учета других правил.

Настроить обработку нежелательных обращений

ПРОДУКТЫ: SERVICE ENTERPRISE CUSTOMER CENTER

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

обработки зарегистрированных по ним обращений.

Для настройки:


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

Настроить регистрацию обращений и автоматическое определение их категории

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

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

Настроить определение категории обращений


1. Убедитесь, что почтовые ящики службы поддержки настроены. Подробнее о настройке читайте в статье [“Настроить почтовые ящики службы поддержки”](#).
2. Активируйте системную настройку “Включить взаимосвязь почтовых ящиков поддержки и категорий обрабатываемых обращений”.
3. В справочнике [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*] настройте связь между почтовыми ящиками службы поддержки и категориями обращений. Для этого:
 - a. Выберите почтовый ящик, для писем из которого необходимо настроить связь с категорией обращений, и нажмите кнопку .
 - b. На открывшейся странице редактирования записи в поле [*Категория обращения*] укажите

значение, которое будет присваиваться всем обращениям, зарегистрированным через данный почтовый ящик. Например, “Запрос на обслуживание”.


- c. Если у вас настроена регистрация обращений по входящим сообщениям из нескольких почтовых ящиков, то повторите шаги a—b для каждого из них.

Настроить регистрацию обращений по пересылке с другого адреса

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

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

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

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

Настроить оценку качества работ по обращению

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

В Creatio для оценки работы службы поддержки реализована шкала уровней удовлетворенности клиентов — “Customer SATisfaction” (CSAT). Вы можете настроить автоматическую отправку клиентам email-сообщений с просьбой оценить качество работы службы поддержки после решения обращений. В зависимости от полученной оценки обращение может быть закрыто или переоткрыто. Если клиент не оценит работу службы поддержки, ему будет отправлено повторное сообщение с просьбой поставить оценку.

Общий порядок действий для настройки оценки работ по обращению

1. Выдайте системному порталному пользователю SysPortalConnection **портальную лицензию**.
[Подробнее >>>](#)
2. Настройте шкалу уровней удовлетворенности и укажите правила по закрытию или переоткрытию обращения в зависимости от поставленной оценки в справочнике [*Уровни удовлетворенности*].
[Подробнее >>>](#)

На заметку. Если вы настроите переоткрытие обращения в результате низкой оценки, то при переоткрытии поле [*Ответственный*] этого обращения будет автоматически очищено, и оно попадет в очередь на обработку. Чтобы поле не очищалось и ответственный оставался прежним, отключите настройку “Очищать ответственного при переоткрытии обращения”.

3. Отредактируйте содержимое шаблона email-сообщения с запросом оценки по обращению и настройте его версии на разных языках в шаблоне **“Запрос оценки по обращению”**, который доступен в справочнике [*Шаблоны email-обращений*]. [Подробнее >>>](#)
4. Установите необходимое значение для задержки отправки шаблона (“Отправляется сразу” или “Отправляется с задержкой”) в справочнике [*Правила уведомлений контакта по обращению*].
[Подробнее >>>](#)
5. Настройте отправку повторного запроса оценки, если клиент не оценил работу службы поддержки после первого уведомления, в системных настройках **“Количество дней ожидания после запроса оценки”** и **“Количество дней ожидания после повторного запроса оценки”**. Если клиент не поставит оценку после получения повторного запроса, то спустя указанное в соответствующей системной настройке количество дней обращение будет закрыто.

Настройка шкалы уровней удовлетворенности

Шкалу уровней удовлетворенности, которая будет отображаться в email-сообщении о разрешении обращения, вы можете настроить в справочнике [*Уровни удовлетворенности*].

По умолчанию этот справочник содержит преднастроенную 5-балльную шкалу: “Очень недоволен”,

“Недоволен”, “Нейтральный”, “Доволен”, “Очень доволен”. Кроме того, в справочнике [*Уровни удовлетворенности*] определяется статус, который будет присвоен обращению в зависимости от оставленной клиентом оценки по обращению.

Вы можете настроить персональную шкалу уровней удовлетворенности, используемую в вашей компании, например, 3-балльную или 7-балльную, а также сформировать для этой шкалы символьную схему. Чтобы добавить новую оценку в шкалу:


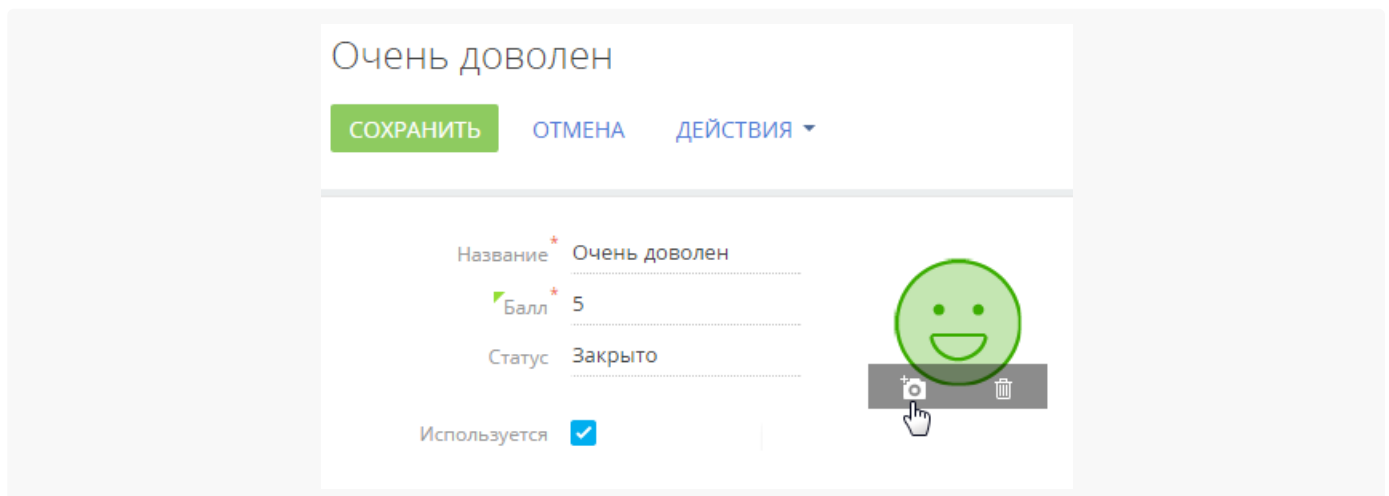
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. В списке справочников выберите справочник [*Уровни удовлетворенности*].
4. Добавьте новую запись и заполните поля:
 - a. Внесите название уровня удовлетворенности, которое будет отображаться в поле [*Уровень удовлетворенности*] на вкладке [*Решение и закрытие*] страницы обращения.
 - b. Укажите балл, которому соответствует этот уровень. Это значение будет использоваться системой для статистических расчетов и анализа уровня удовлетворенности клиентов в разных срезах.
 - c. Выберите состояние, в которое будет переходить обращение при выборе клиентом данного уровня удовлетворенности.
 - d. Установите признак [*Используется*], чтобы новая оценка была добавлена в шаблон email-уведомления.
5. Нажмите кнопку . На открывшейся странице редактирования уровня удовлетворенности добавьте рисунок, который будет отображать данный уровень удовлетворенности в письме. Для этого нажмите кнопку  и загрузите изображение ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Загрузка изображения для уровня удовлетворенности



Очень доволен


СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ ▾

Название * Очень доволен

Балл * 5

Статус Закрыто

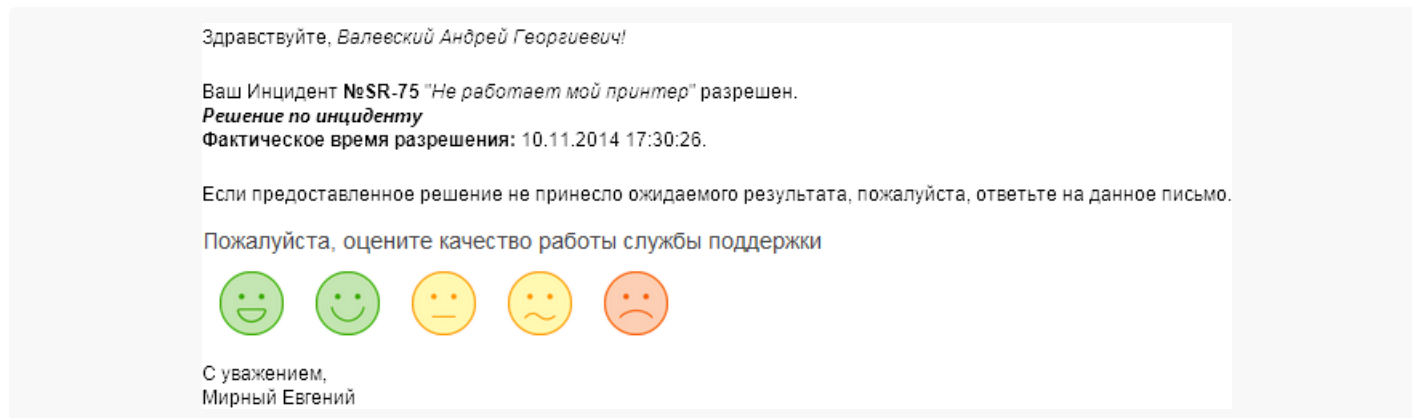
Используется ☒



Важно. Не удаляйте базовое наполнение справочника, так как это может привести к некорректной работе преднастроенных бизнес-процессов. Чтобы убрать оценку из шкалы, деактивируйте ее, сняв для нее в справочнике признак [*Используется*].

Email-сообщение, отправляемое клиенту при разрешении обращения, будет содержать настроенную шкалу для оценки работы по обращению ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Пример шкалы уровня удовлетворенности в email-сообщении клиенту



После выбора оценки клиентом обращение автоматически изменит состояние. Например, после выбора оценки качества работы “Недоволен” обращение автоматически переоткроется.

В браузере клиента откроется страница с выражением благодарности за обратную связь, с формой для отправки комментария по работе над обращением. В верхней части страницы благодарности отображается логотип, установленный в системной настройке “Логотип на странице логина”. Подробнее о настройке корпоративной символики читайте “[Настройка корпоративной символики](#)”.

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

Посмотреть результаты оценки работ по обращению

Уровень удовлетворенности и комментариев, который клиент оставил к оценке на странице благодарности, отображаются на странице обращения в группе полей [*Обратная связь*] вкладки [*Решение и закрытие*]. Общие показатели по динамике уровней удовлетворенности клиентов и средней оценке представлены в разделе [*Итоги*] на вкладке [*Обратная связь*].

Доступ к редактированию данных группы полей [*Обратная связь*] определяется в системной операции “Возможность изменять уровень удовлетворенности по обращению”.

На заметку. По умолчанию право редактирования оценки не предоставляется всем сотрудникам компании и предоставляется пользователям портала.

Для получения объективных данных по обратной связи рекомендуем предоставить доступ к системной операции [*Возможность изменять уровень удовлетворенности по обращению*] только руководителям службы поддержки.

Настроить автоматическую отправку email-уведомлений

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

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

Для работы с функциональностью:

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

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

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

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

Настроить правила уведомления контакта по обращению

Для настройки:



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

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

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

4. Нажмите кнопку **Добавить** и укажите параметры нового правила:

- Категория обращения.
- Состояние обращения.
- Шаблон email-сообщения.
- Правило использования: отправлять сообщение сразу же или с задержкой. Чтобы настроить отправку уведомления с задержкой, укажите правило использования “Отправляется с задержкой” и длительность задержки в колонке [*Задержка отправки, минут*].
- Необходимость цитирования исходного письма. Чтобы в уведомлении цитировалось исходное обращение, установите признак в колонке [*Процитировать оригинальный емейл*].

5. Сохраните новое правило по кнопке .

Настроить шаблоны email-уведомлений

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


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


Чтобы изменить шаблон email-сообщения:

Наполнение справочника [*Шаблоны email сообщений*]

Для отправки сервисных уведомлений в Creatio используются следующие шаблоны.

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

- Откройте дизайнер системы по кнопке .
- В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “**Справочники**”.
- Откройте наполнение справочника **Шаблоны email сообщений**.
- В справочнике выберите необходимый шаблон, например, “Сообщение о закрытии обращения”, и нажмите кнопку **Редактировать**.
- В открывшемся окне [дизайнера контента](#) внесите изменения в текст шаблона email-сообщения.
- При необходимости добавьте в шаблон дополнительные макросы, значения которых будут

подставлены в текст письма, например, макрос [#Number#], если в письме должен быть указан номер обращения. Для этого нажмите кнопку  и выберите действие [*Стандартный макрос*]. Если в списке преднастроенных макросов нет нужного, то воспользуйтесь действием [*Пользовательский макрос*] и настройте необходимый макрос.

- **“Сообщение о регистрации обращения”** — используется для уведомления клиента о том, что его обращение было зарегистрировано в системе и готовится к передаче в работу.
- **“Сообщение о взятии обращения в работу”** — используется для уведомления клиента о том, что сотрудники службы поддержки начали работу по разрешению вопроса, с которым он обратился.
- **“Сообщение о разрешении обращения”** — используется для уведомления клиента о том, что вопрос, с которым он обратился, решен.
- **“Сообщение о закрытии обращения”** — используется для уведомления клиента о том, что его обращение было закрыто.
- **“Подтверждение закрытия обращения”** — используется для уведомления о закрытии обращения в тех случаях, когда клиент слишком долго не отвечает на вопрос сотрудника поддержки.
- **“Сообщение об отмене обращения”** — используется для уведомления клиента о том, что его обращение не будет передано в работу, с указанием причины отмены. Такая ситуация может возникнуть, например, если обращение было отправлено клиентом по ошибке.
- **“Запрос оценки по обращению”** — используется для уведомления клиента о том, что его обращение решено, а также для запроса оценки работы службы поддержки.
- **“Сообщение о получении нового ответа по обращению”** — используется для уведомления клиента о получении нового сообщения по обращению на портале самообслуживания.
- **“Пустой шаблон по обращению”** — используется для отправки нестандартных уведомлений по обращению.
- **“Шаблон регистрации пользователя портала”** — используется для отправки новому портальному пользователю ссылки для активации его учетной записи.
- **“Шаблон восстановления пароля”** — используется для отправки портальному пользователю ссылки на страницу восстановления пароля к его учетной записи.
- **“Назначение ответственного в обращении”** и **“На группу назначено обращение”** используются для внутреннего уведомления сотрудников о назначении ответственными по обращениям.
- **“Добавление нового email по обращению”** — используется для уведомления ответственного о получении нового email-сообщения по обращению.

Настроить отправку email о разрешении обращения

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

Для того чтобы отправка email-сообщений с запросом оценки обслуживания выполнялась корректно, необходимо настроить адрес сайта Creatio, который будет использоваться для получения информации

от клиента. Для этого в системной настройке **“Адрес сайта”** в поле [*Значение по умолчанию*] введите полный адрес сайта, используемый для доступа к Creatio, например, <http://creatio.com>.

Настроить расчет сроков реакции и разрешения

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

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

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

Настройка сроков реакции и разрешения состоит из шагов:

- Настройка календарей.
- Выбор правил расчета сроков.

Настройка значений времени для используемых правил

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


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

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


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

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

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

1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “**Справочники**”.
3. Откройте наполнение справочника [*Календари*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить*]. Укажите название и часовой пояс нового календаря.
5. Нажмите кнопку  и перейдите к редактированию параметров рабочей недели. По умолчанию параметры недели соответствуют параметрам типового календаря.
6. Настройте рабочую неделю. Укажите тип дня “Рабочий” для всех дней с понедельника по пятницу, “Сокращенный” для субботы и “выходной” для воскресенья.
7. Настройте рабочее время. Укажите технический перерыв, задав рабочее время в виде двух интервалов, до и после перерыва: 9:00–13:00 и 14:00–18:00.
8. На вкладке [*Праздничные и сокращенные дни*] добавьте даты дополнительных выходных дней или рабочих дней с особым графиком работы.
Созданный календарь можно назначить базовым или указать на странице сервиса. В продуктах Creatio, содержащих Service, enterprise edition, данный календарь также можно указать в сервисном договоре или на странице сервиса в сервисном договоре.

Чтобы указать календарь для сервиса в сервисном договоре:

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

Выбрать правило расчета сроков по обращению

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

Выбор правил осуществляется следующим образом:

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

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

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


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

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

Правила расчета сроков по обращениям				
🔍 Фильтр ▾				
Название	Описание	Обработчик	По умолчанию ▾	Альтернативное правило
По сервису в сервисном договоре		Terrasoft.Con...	Да	По сервису
По приоритету обращения с учетом Сервиса в Сервисном договоре		Terrasoft.Con...	Нет	По сервису в сервисном договоре
По приоритету обращения		Terrasoft.Con...	Нет	
По сервису		Terrasoft.Con...	Нет	
По приоритету в уровне SLA		Terrasoft.Con...	Нет	По приоритету обращения

4. Выберите правило “По приоритету”.
5. Установите для него признак [*По умолчанию*].

На заметку. Признак [*По умолчанию*] может быть установлен только для одного правила. При

попытке установить признак одновременно для двух правил, он будет сохранен только для того правила, которое было выбрано последним.

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

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

Настроить значения времени реакции и разрешения по обращению

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

Расчет сроков осуществляется на основании следующих стратегий:

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

Одно из этих правил используется по умолчанию, а остальные могут быть альтернативными. Если система не найдет данных для расчета сроков, используя правило по умолчанию, то расчет выполнится по альтернативному правилу. Далее альтернативное правило будет использоваться каждый раз, когда не будет найдено данных для расчета по предыдущему правилу. Если альтернативное правило не задано, то сроки рассчитаны не будут. Для настройки таких правил используется справочник [*Правила расчета сроков*].

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

По сервису

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

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

Время разрешения
25.09.2016 21:00

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Аксиома

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Консультации по настройке

Группа ответственных

Консультации по настройке

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ВИД

Что я могу для вас сделать? >

Название *	Консультации по настройке	
Состояние *	Предоставляется	
Категория обращения *	Запрос на обслуживание	

Единица времени реакции *	Рабочих часов	1
Единица времени разрешения *	Рабочих часов	3
Календарь *	Служба поддержки	

По приоритету обращения

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

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

Время разрешения
17.12.2016 14:35

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Атриус

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Консультации по настройке

Приоритеты обращений

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

Консультации по настройке

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ВИД

Что я могу для вас сделать? >

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

По сервису в сервисном договоре

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

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

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

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

По приоритету обращения с учетом сервиса в сервисном договоре

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

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

Время разрешения
24.12.2016 11:30 05:09

Приоритет
↑ Средний

Контакт
Авдоров Сергей Валентинович

Контрагент
Аксиома

Сервисный договор
4 — Аксиома

Категория
Запрос на обслуживание

Сервис
Установка программного обеспече...

Конфигурационная единица
Персональный компьютер Everest ...

Группа ответственных

Ответственный
Ульяненко Александра

[Назначить мне](#)

Новое В работе Ожидает ответа Решено Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (2)

Работа над обращением SR00000063
20.12.2016 | Ульяненко Александра

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

ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ **ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ**

Тема * Установка Microsoft Office

Описание Необходимо установить самую новую доступную версию Microsoft Office.

Происхождение Портал самообслуживания

Уровень поддержки 1-я линия

Сроки

Дата регистрации * 21.12.2016 10:30

Время реакции 21.12.2016 11:30

Фактическая реакция

Задержка: 00:33 ⌚

Дата закрытия

Время разрешения 24.12.2016 11:30

Первое решение

Фактическое разрешение

Осталось: 05:09 ⌚

По приоритету в уровне SLA

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

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

Время разрешения
25.09.2016 21:00

Приоритет
! Критический

Контакт
Варенская Ольга Константиновна

Контрагент
Атриус

Сервисный договор
84 — Атриус

Категория
Запрос на обслуживание

Название * Бизнес

Описание

< ПРИОРИТЕТ В УРОВНЕ ПОДДЕРЖКИ

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

Заголовок * 84 — Атриус

Тип * SLA

Состояние * Действующий

Начало * 02.01.2016

Завершение * 02.01.2019


Номер 84

Ответственный Мирный Евгений

Календарь * Служба поддержки

Уровень поддержки * Бизнес

Для настройки:

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

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

Время разрешения обращения установите аналогичным образом.

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

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

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

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



Настроить состояния обращений

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

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

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

Для настройки:

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

Ниже представлено описание полей справочника.

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

Наполнение справочника будет использоваться на странице обращения.