

Создание обращения

Создать обращение

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

Создать обращение	4
Создать обращение из реестра раздела [Обращения]	4
Создать обращение из переписки	5
Создать обращение из коммуникационной панели при звонке	6
Регистрация обращений по входящим email	7
Обработка нежелательных обращений	9

Создать обращение

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

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

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

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

Обращение в Creatio может быть создано несколькими способами:

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

Создать обращение из реестра раздела [Обращения]

Чтобы зарегистрировать новое обращение вручную:

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

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

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

Обращение №SR00000013: Необходимо установить MS Office

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ

ВИД

Время разрешения

17.05.2018 1:00

2д 09:25

Приоритет

↑ Средний

Контакт

Авдоров Сергей Валентинович

Контрагент

Аксиома

Сервисный договор

72 — Аксиома

Категория

Запрос на обслуживание

Сервис

Установка программного обеспече...

Конфигурационная единица

Персональный компьютер Everest ...

Группа ответственных

Ответственный

Мирный Евгений

Новое

В работе

Ожидает ответа

Решено

Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

ОБРАБОТКА

РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ

ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ

ХРОНОЛОГИЯ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧА

Тема

Необходимо установить MS Office

Описание

Необходимо установить MS Office

Происхождение

Звонок

Уровень поддержки

1-я линия

Сроки

Дата регистрации

14.05.2018 15:30

Время реакции

16.05.2018 1:00

Фактическая реакция

Осталось:

1д 09:25

Дата закрытия

Время разрешения

17.05.2018 1:00

Первое решение

Фактическое разрешение

Осталось:

2д 09:25

Подчиненные обращения

+

:


Дата и время регистрации на странице обращения отображаются согласно часовому поясу, указанному в профиле пользователя. Если часовой пояс не определен в профиле, то используется значение системной настройки “Часовой пояс по умолчанию”. Если значение часового пояса не указано ни в профиле пользователя, ни в системной настройке “Часовой пояс по умолчанию”, то дата и время на странице обращения записываются согласно времени, полученному из браузера пользователя.

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

Аналогично проводится расчет времени разрешения обращения.

Создать обращение из переписки

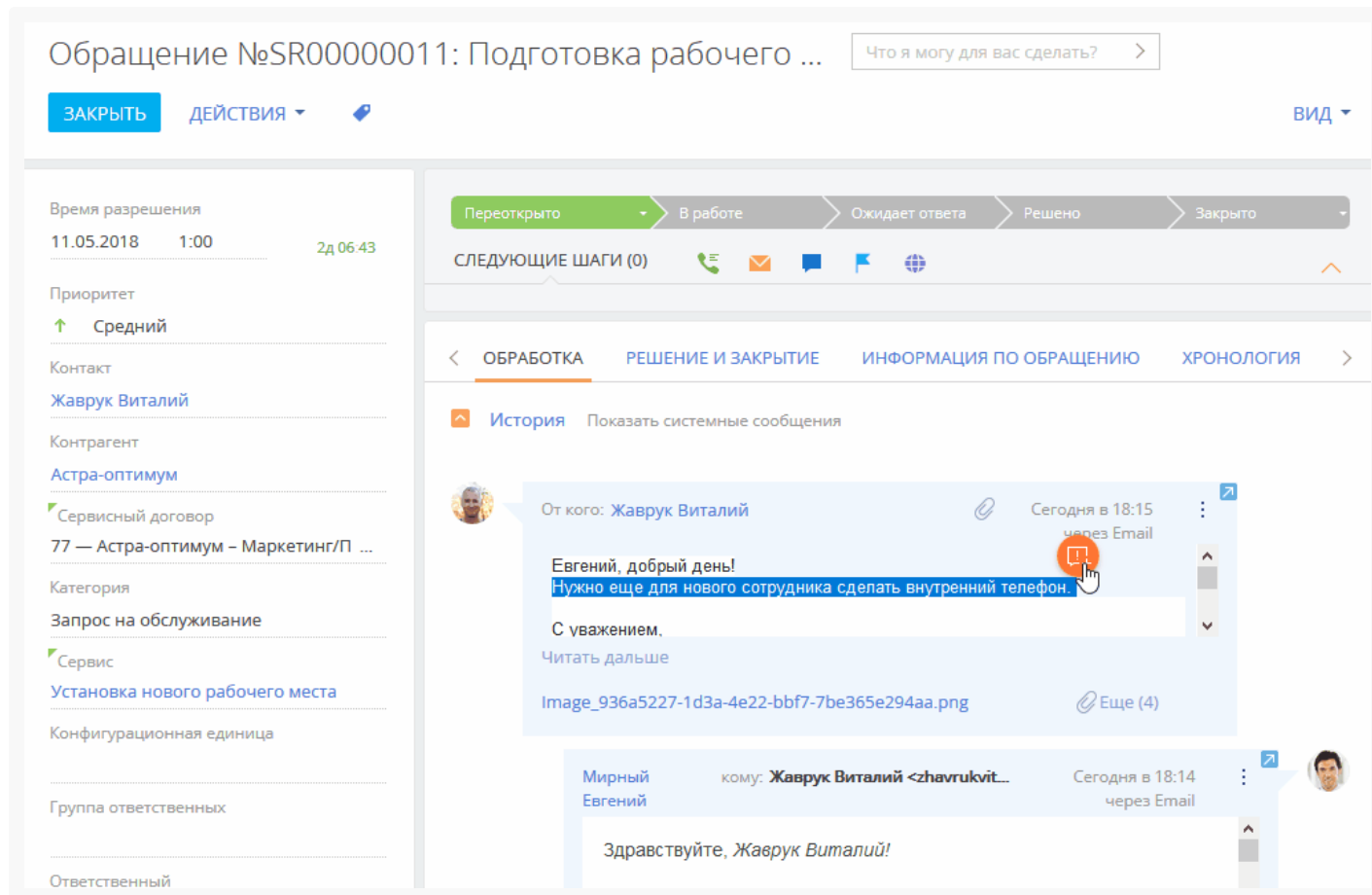
Вы можете создать новое обращение на основании переписки по текущему, например, если в ходе работы по обращению требуется дополнительно решить еще одну задачу по другому сервису. Чтобы создать обращение из переписки:

1. На вкладке [*Обработка*] страницы текущего обращения найдите письмо, по которому требуется зарегистрировать новое обращение.
2. Выделите фрагмент письма или порталного сообщения, в котором описано пожелание клиента. В правом верхнем углу выделенного текста появится кнопка .

© 2022 Terrasoft. Все права защищены.

3. Нажмите появившуюся кнопку (Рис. 1). В результате будет создано новое обращение, в котором автоматически заполнятся следующие поля: [*Тема*], [*Описание*], [*Происхождение*], [*Контакт*], [*Контрагент*], [*Категория*]. В Service Creatio, enterprise edition также будет заполнено поле [*Сервисный договор*].

Рис. 1 — Создание нового обращения из переписки

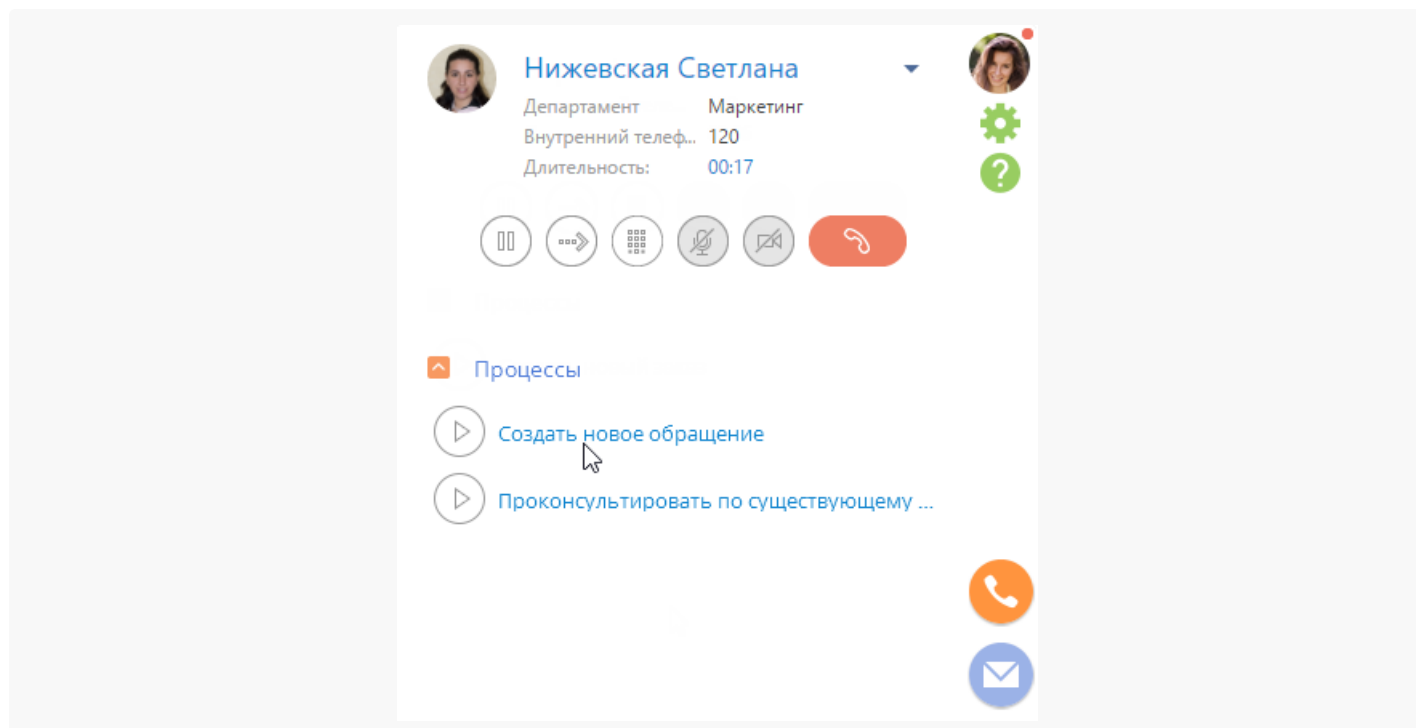


Создать обращение из коммуникационной панели при звонке

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

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

Рис. 1 — Работа с обращениями во время звонка



Создать новое обращение

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

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

Проконсультировать по существующему обращению

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

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

Регистрация обращений по входящим email

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

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

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

Создание нового обращения

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

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

Связывание с существующим обращением

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

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

Поиск связанного с письмом обращения выполняется по следующим правилам:

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

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

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

Если обращение для связывания найдено, то применяются следующие условия:

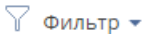
- Если состояние обращения “Новое” или “В работе”, то email-сообщение будет с ним связано и отобразится на вкладке [*Обработка*] обращения.
- Если обращение находится в конечном состоянии (например, “Закрыто”), то в системе будет зарегистрировано новое обращение, а email-сообщение будет связано с ним.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

Обработка нежелательных обращений

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

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

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

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

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

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

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

Обращение №SR246: Delivery Status Notification (Fail...

Что я могу для вас сделать?

>

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾

🔗

ВИД ▾

Время разрешения

15.09.2016 21:00

Приоритет

↑ Средний

Контакт

Новый Контакт (mailer-daemon@go...

Контрагент

Новое ▾

В работе

Ожидает ответа

Решено

Отменено ▾

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

✉

💬

🚩

☎

🌐

<

ОБРАБОТКА

РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ

ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ >

Причина закрытия *

Пришло от пользователя из черного списка

Родительское обращение

Проблема

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