

Состояние обращений

Настроить состояния 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 состояния обращений

4



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”, “Закрито” 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.