

Работа в закрытой очереди

Обработать обращение из закрытой очереди

Версия 8.0



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

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

Содержание

Обработать обращение из закрытой очереди

4

Обработать обращение из закрытой очереди

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

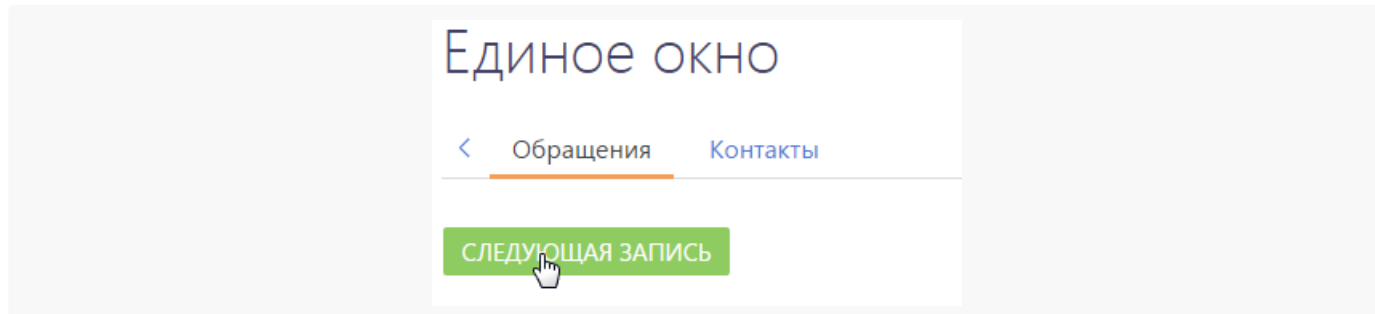
Рассмотрим процесс обработки обращений в едином окне из закрытой очереди. Когда специалист берет в работу обращение из очереди, запускается бизнес-процесс “Обработка обращений из очереди в едином окне”.

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

Обращение

СОХРАНИТЬ **ЗАПЛАНИРОВАТЬ НА ДАТУ** **ВЕРНУТЬ В ОЧЕРЕДЬ** **ОТМЕНА** **ДЕЙСТВИЯ**

Обработать обращение

Тема *	Не работает сенсорная панель в ноутбуке			SR_156
Состояние *	В обработке	Контакт	Наринская Виктория	
Ответственный	Мирный Евгений	Контрагент	Блик-Инвест	

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”](#).