



CloudContact

# Облачный Контакт-центр

СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ  
ИНСТРУКЦИЯ



ООО «Клауд Контакт»  
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи,  
д.4, корп.1, офис 715



[www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)



[support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)



+7 (495) 927-01-41

### ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: [support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)

 Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «Облачный Контакт-центр» расположен на [Справочном портале](#) .

 Видео-инструкции «*Контакт центр за 1 час*» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены в специальном [разделе](#) на [Справочном портале](#) или на специализированном [видео-канале](#) .

 Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x

 Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

<b>1. Условные обозначения .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Основные понятия.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Статусы и запрос.....</b>	<b>8</b>
3.1.Взаимосвязь статусов обращения и статусов запроса .....	11
<b>4. Настройка статусов обращения.....</b>	<b>12</b>
4.1.Включение использования статусов обращений .....	12
4.2.Настройка статусов обращений .....	14
<b>5. Работа со статусами обращения .....</b>	<b>20</b>
5.1.Установка статуса оператором .....	20
5.2.Использование статусов обращения в Сценариях постобработки (Workflow) .....	22
5.2.1.Примеры использование Workflow .....	23
<b>6. Настройка запросов.....</b>	<b>25</b>
6.1.Общие настройки.....	25
6.2.Категории запросов .....	27
6.3.Причины ожидания запроса .....	28
<b>7. Открытие и создание запроса .....</b>	<b>29</b>
7.1.Открытие запроса (из email) .....	29
7.2.Работа с запросом (email) .....	30
7.3.Создание запроса (вызов и чат).....	33
<b>8. Поиск запроса .....</b>	<b>35</b>
8.1.Поиск запросов и критерии поиска .....	35
8.1.1.Быстрый поиск.....	36
8.1.2.Расширенные критерии поиска .....	37
8.2.Поиск с помощью URL .....	43
<b>9. Обработка запросов .....</b>	<b>45</b>
9.1.Присоединение обращения к запросу.....	45
9.2.Создание связанного запроса.....	47
9.3.Закрепление запроса.....	49
9.3.1.Включение вкладки Закрепленные запросы .....	51
9.3.2.Закрепление запроса .....	52
9.3.3.Открепление запроса.....	53
9.4.Изменение статуса запроса.....	54
9.5.Ожидающий запрос.....	56
9.6.Завершение запроса .....	57
9.7.Закрытие запроса.....	59

## 1. УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ

В данном документе используются следующие обозначения:

[сайт](#) – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы)

 Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

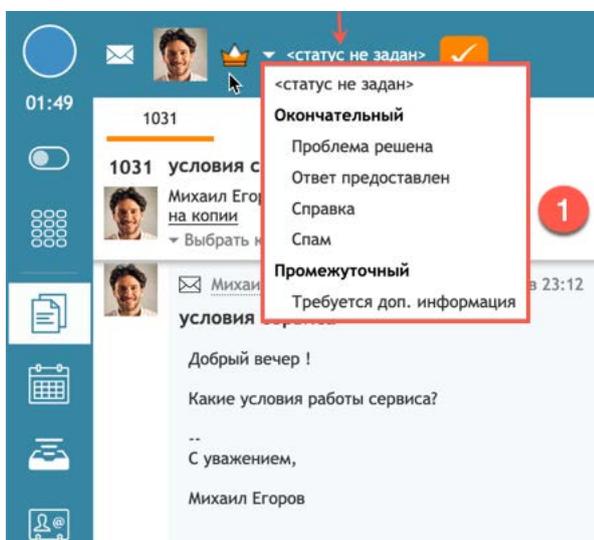
Для качественной работы с клиентскими обращениями в *Облачном Контакт Центре* используются понятия **СТАТУС ОБРАЩЕНИЯ** и **ЗАПРОС** от клиента. В данной инструкции даются пояснения по использованию их в работе.

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- **СТАТУС ОБРАЩЕНИЯ / DISPOSITION** - используется для сохранения результата конкретного обращения. Например, итог разговора с клиентом ( «оформлен заказ» ) или причина, по которой соединение не могло быть установлено ( «номер занят» ).

Статус устанавливается **вручную оператором**, в процессе обработки обращения или, в ряде случаев, **автоматически сервисом** (например, в кампаниях обзвона при недозвоне до клиента).

На снимке ниже показан выбор *статуса* обращения (1) на рабочем месте оператора.



- **ЗАПРОС (тикет) / CASE** – последовательность обращений клиента, объединенных **одной темой**. Например: «заказ товара в интернет-магазине». *Запрос* может включать в себя обращения разного типа (email, телефонный звонок, чат).

*Запрос* создается **автоматически** при поступлении  **нового email**.

*Запрос* на основании  телефонного **вызова** или  **чата** создается **вручную** оператором.

Каждому запросу присваивается **уникальный номер**.

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

На снимке ниже показаны список *запросов* клиента (1) и номер выбранного запроса (2)

The screenshot shows a CRM interface with a top navigation bar and a sidebar. The main area is divided into two sections. On the left, a table lists requests for a client named 'Михаил Егоров'. A red box labeled '1' highlights this table. On the right, a detailed view of a selected request is shown, with a red box labeled '2' highlighting the request ID '1024' and the subject 'вопрос по ценам'. The request status is 'Closed'.

Статус запроса:	Все	Время создания
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров условия сервиса	Open ср 23:12
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров	Closed 19 июня
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров вопрос по ценам	Запрос 1 Closed 18 июня

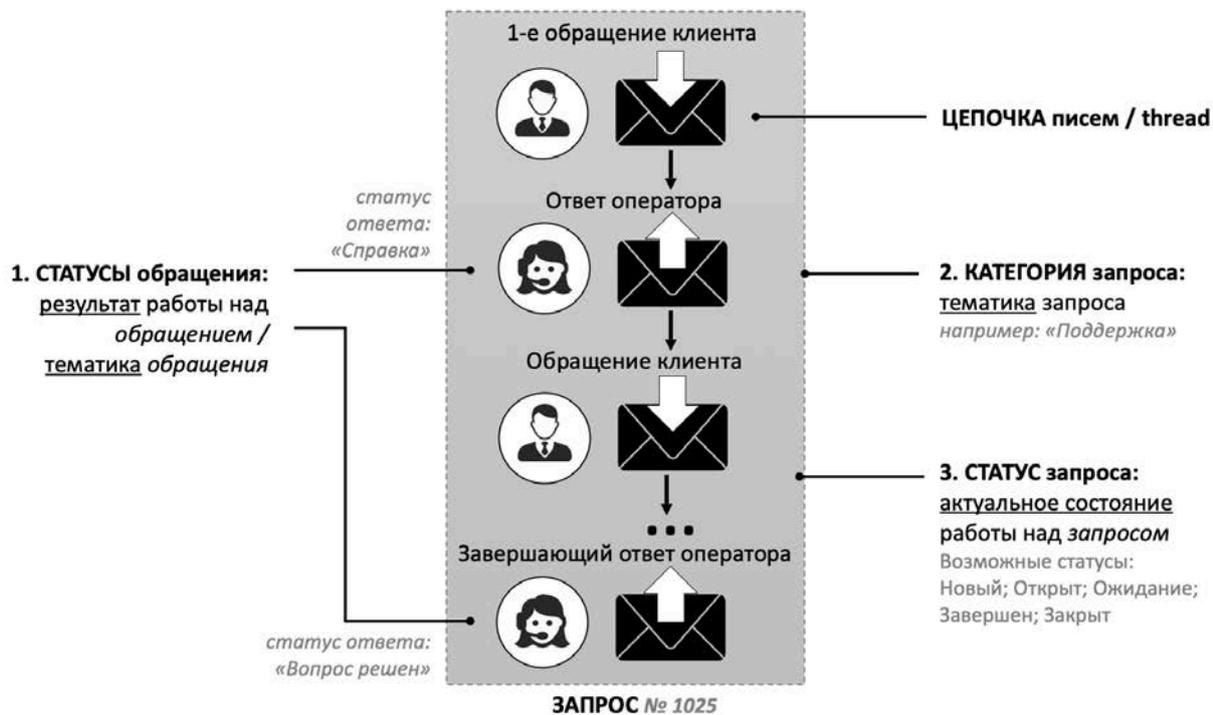
- **ЦЕПОЧКА EMAIL / THREAD** – группа email, связанная с конкретным запросом. Цепочка создается при первом ответе оператора на запрос клиента. Каждая цепочка email имеет уникальный **буквенно-цифровой идентификатор**.

На снимке ниже показаны: запрос клиента (1); связанная с ним цепочка email (2) и уникальный идентификатор цепочки (3)

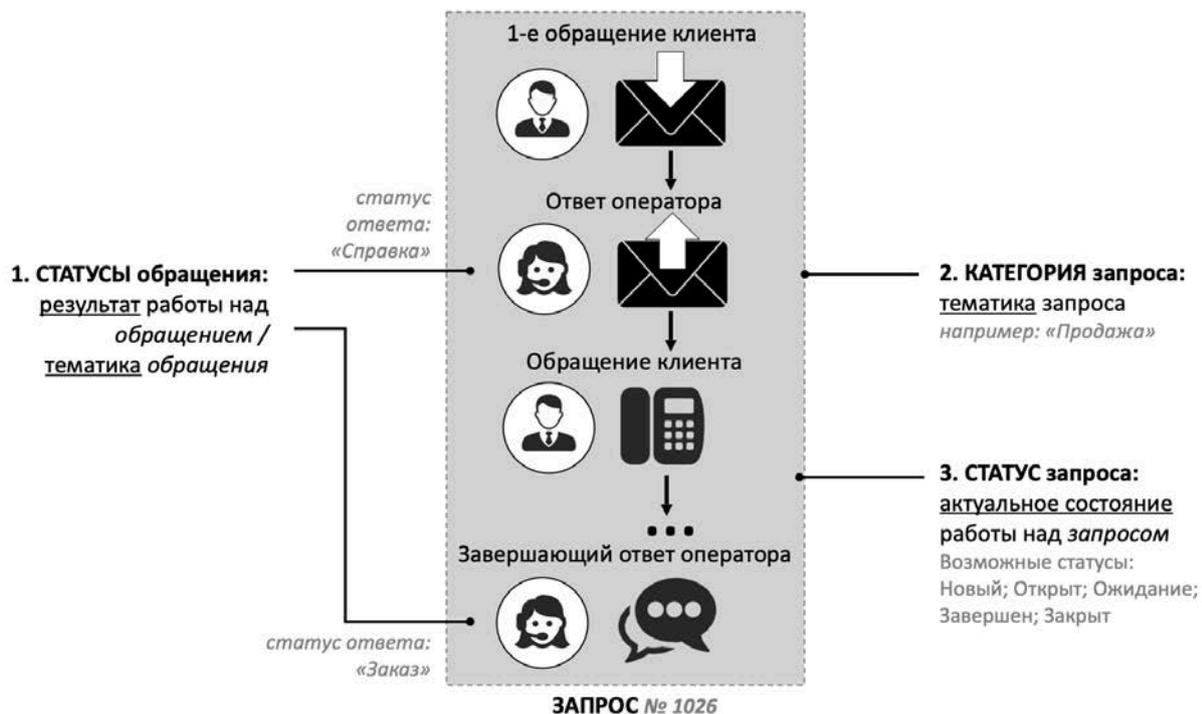
The screenshot shows the same CRM interface as above, but with a different view. The table on the left is highlighted with a red box labeled '1'. The detailed view on the right shows an email thread for the selected request. A red box labeled '2' highlights the email subject 'вопрос по ценам' and the sender 'Михаил Егоров, инициатор'. A red box labeled '3' highlights the unique alphanumeric identifier 'JX6ANDAY4NNFWNE662638E' in the email subject line.

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Диаграмма ниже показывает взаимосвязь между понятиями *статус обращения*, *запрос* и *цепочка писем* при работе с **email**. Примеры номера и категории запроса, статусов обращения выделены курсивом серым цветом.

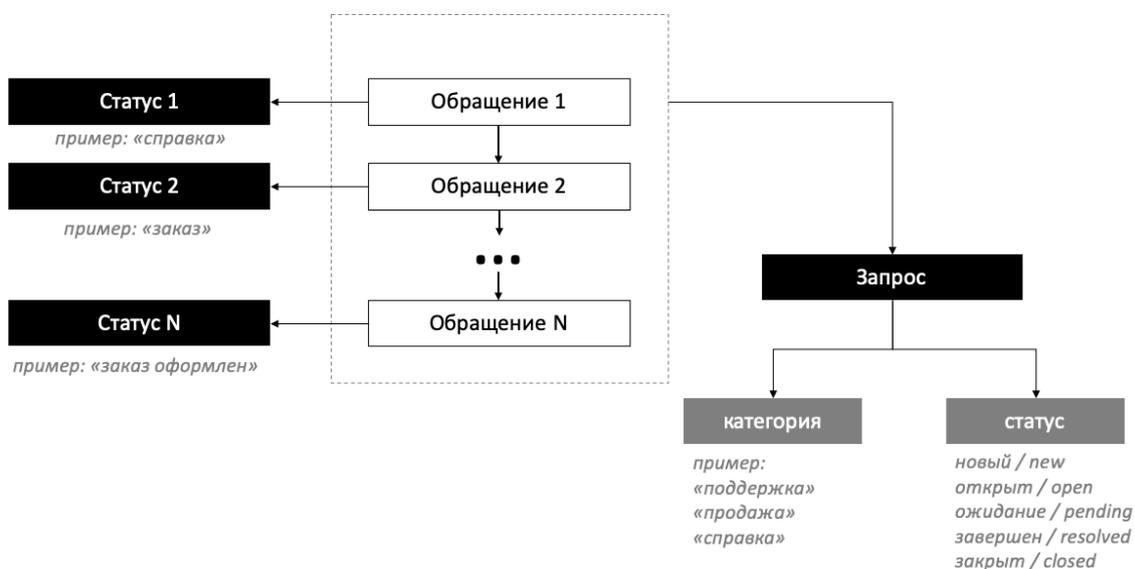


Если запрос объединяет **разные виды обращений**, взаимосвязь между понятиями показана на следующей диаграмме.



### 3. СТАТУСЫ И ЗАПРОС

Статусы обращений и запрос связаны с обращениями клиентов. Их характеристики показаны на диаграмме ниже.



**Статус обращения** может быть присвоен **каждому** обращению. Обычно он характеризует тематику/результат работы над данным обращением. Статусы настраиваются в приложении *Администратора КЦ* для каждого сервиса / кампании **отдельно** во вкладке Статусы.

**Запрос** относится к **последовательности обращений**, связанных определенной **темой**. Для работы над запросом используются две характеристики: *категория* и *статус*.

- *Категория запроса* – обобщенная тематика, к которой относится данный запрос. Например: поддержка, продажи или справка. Категории используются для классификации запросов и последующего анализа. Категории настраиваются в приложении *Администратора КЦ* в разделе *Управление контактами и запросами / Категории запросов*.
- *Статус запроса* – состояние обработки запроса. Он может иметь одно из 5-ти **фиксированных значений**: Новый, Открыт, Ожидание, Решён, Закрит. Статус запроса используется для организации и контроля за процессом обработки запроса.

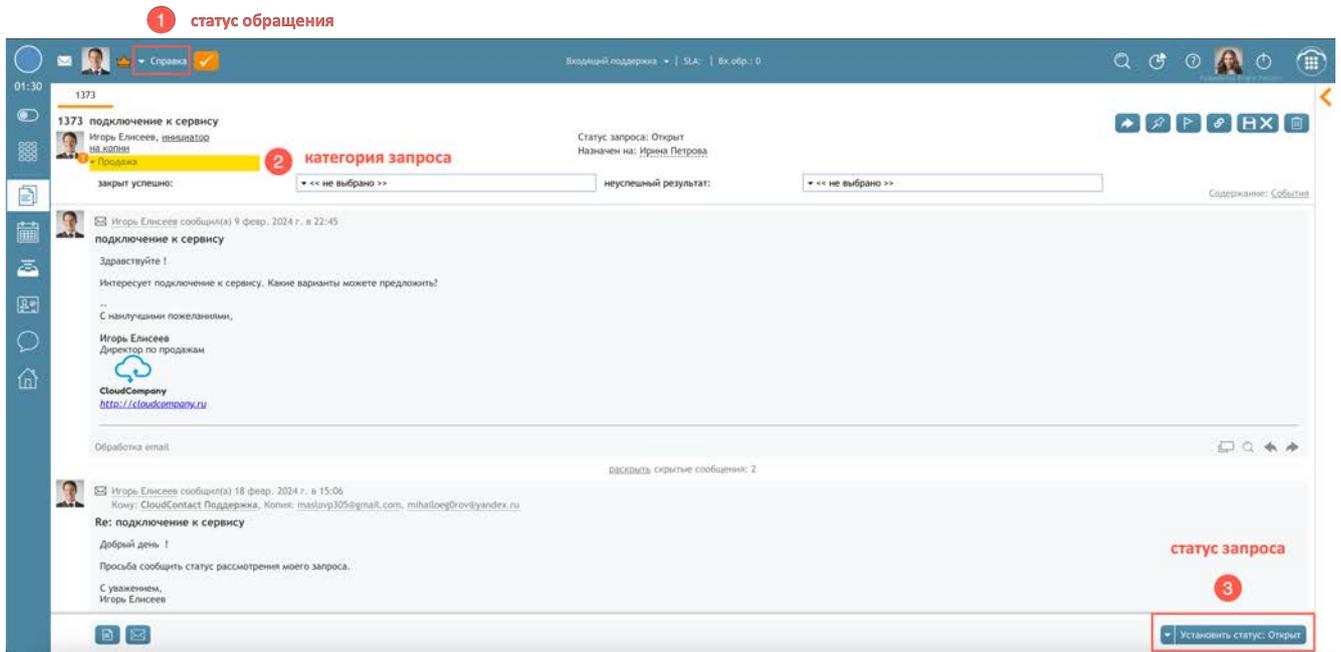
## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Характеристики *статусов запроса* приведены в таблице ниже.

Статус (рус.)	Статус (англ.)	Описание	Комментарий
<b>Новый</b>	New	Новый, еще не открытый запрос.	Присваивается автоматически каждому новому запросу, который находится в <i>групповой</i> или <i>персональной</i> очереди и ещё не открытому оператором.
<b>Открыт</b>	Open	Запрос находится в работе у оператора, но он еще не совершил никаких действий с ним.	Оператор открыл запрос, но ещё не отправил ответ клиенту или не переправил его внутри КЦ, или не выполнил других действий с запросом.
<b>Ожидает</b>	Pending	Для продолжения работы над запросом требуется дополнительная информация или действия.	Устанавливается оператором. Оператор ожидает получения информации или завершения действий, чтобы продолжить обработку запроса. Дополнительно, возможно указание причин, по которым запрос находится в ожидании.
<b>Решён</b>	Resolved	Работа над запросом завершена.	Устанавливается оператором или автоматически, при выборе завершающего статуса обращения. При нахождении в этом статусе в запрос можно вносить изменения. По истечении заданного периода времени автоматически переходит в статус <i>закрыт</i> .
<b>Закрыт</b>	Closed	Запрос закрыт и помещен в архив.	Устанавливается автоматически по истечении времени, заданного в <i>приложении Администратора</i> . В этом статусе в запрос нельзя вносить изменения. На основе закрытого запроса можно создать <i>связанный запрос (follow up case)</i> .

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

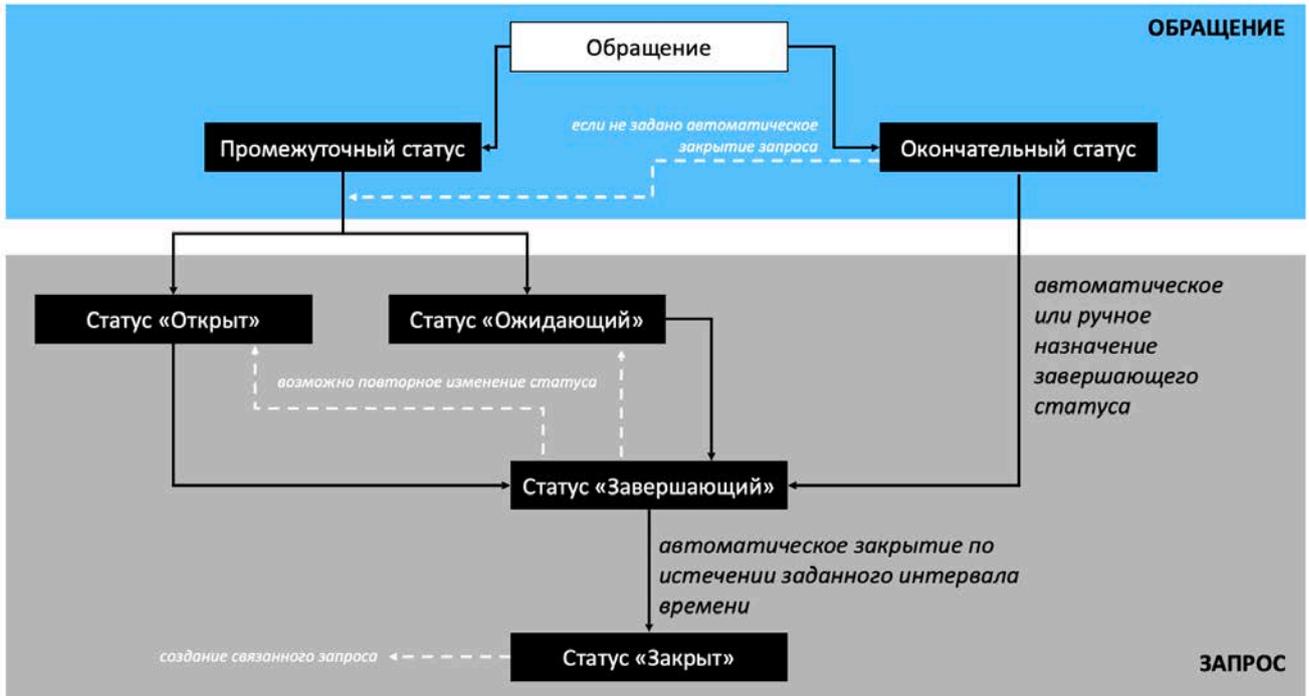
Расположение блоков выбора *статуса обращения* (1); *категории запроса* (2) и *статуса запроса* (3) на рабочем месте *оператора* показано на снимке ниже.



**3.1. Взаимосвязь статусов обращения и статусов запроса**

Выбор статуса обращения влияет на статус запроса.

Взаимосвязь между статусами обращений и запросов представлена на диаграмме ниже. Практическое использование статусов обращений и статусов запросов рассматривается в последующих разделах данной Инструкции.



## 4. НАСТРОЙКА СТАТУСОВ ОБРАЩЕНИЯ

Статусы обращения настраиваются в приложении *Администратора КЦ*. Статусы сохраняются в разделе *Отчёты* (табличные отчеты и записи обращений) и в *Результатах* кампании обзвона. Также возможна передача статусов обращения во внешние бизнес-системы с использованием *API*.

Для каждого сервиса или кампании обзвона можно настроить свой, индивидуальный, набор статусов.

**!** Для работы со статусами необходимо **задать их использование** в настройках сервиса.

### 4.1. Включение использования статусов обращений

Для **включения** использования статусов обращений в разделе *Вх.сервисы* и *Кампании обзвона* (1) выберите нужный *сервис* (2) и перейдите во вкладку *Свойства* (3). За использование статусов отвечают два пункта: *Использовать статусы обращения* и *Обязательный выбор статуса* (4).

The screenshot shows the administration interface for configuring service statuses. The interface is divided into several sections:

- Sidebar (Left):** A navigation menu with various categories. Item 1 (red circle) points to the 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' (Incoming services and campaigns) section.
- Table (Middle-Left):** A table listing services. Item 2 (red circle) points to the 'Входящий продажи' (Incoming sales) service row.
- Table Data:**

Название	SL	Тип	Состояние
Входящие вызовы	80/20	Входящий	
Входящий поддержка	80/20	Входящий	
Входящий продажи	80/20	Входящий	
Входящий сотрудники	80/20	Входящий	
Инфо	80/5	Email	
Копия Обзвон		Исходящий	Отключен
Обзвон		Исходящий	Остановлен
Обработка email	80/24	Email	
Чат демо	80/20	Чат	
- Configuration Panel (Right):** The 'Свойства' (Properties) tab is selected (Item 3, red circle). The configuration includes:
  - Name: Входящий продажи (Item 3, red circle)
  - Type: Входящий
  - Hours: 24/7 (круглосуточно)
  - Options: 'Использовать статусы обращения' (Use incoming call statuses) and 'Обязательный выбор статуса' (Mandatory status selection) are checked (Item 4, red box).

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Характеристики данных пунктов приводятся в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
<b>Использовать Статусы обращения</b>	<p>Определяет, будут ли использоваться <i>Статусы обращения</i> (заданные во вкладке Статусы) при работе сервиса.</p> <p>Для сервиса в режиме <i>Смешанный</i> и <i>Исходящий</i> использование статусов является <u>обязательным</u> и <b>не может быть отключено</b>.</p>
<b>Обязательный выбор Статуса</b>	<p>При использовании <i>Статусов</i> (см. предыдущий пункт), задает необходимость обязательного выбора статуса оператором при завершении обработки вызова (выход из режима Постобработка вызова).</p> <p>Если задан <b>автоматический</b> выход оператора из статуса Постобработка вызова (в разделе Группы/ Выход из режима Постобработка вызова) и оператор <b>не успел</b> за заданный интервал времени поставить статус, то данному вызову ставится статус Статус не выбран.</p> <p>Если данный селектор не выбран, то оператор может завершить работу над вызовом <b>не задавая статус</b>.</p>

## 4.2. Настройка статусов обращений

Для настройки статусов перейдите во вкладку Статусы (3).

The screenshot shows the configuration interface for 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' (Inbound services and campaigns). The 'Статусы' (Statuses) tab is active, showing a table of statuses and a configuration panel on the right.

Название	SL	Тип	Состояние
Входящие вызовы	80/20	Входящий	
Входящий поддержка	80/20	Входящий	
Входящий продажи	80/20	Входящий	
Входящий сотрудники	80/20	Входящий	
Инфо	80/5	Email	
Копия Обзвон		Исходящий	Отключен
Обзвон		Исходящий	Остановлен
Обработка email	80/24	Email	
Чат демо	80/20	Чат	

The right panel shows the configuration for the selected status 'Заказ (Исходящий)'. It includes sections for 'Окончательные' (Final) statuses like 'Отказ' and 'Справка', 'Промежуточные' (Intermediate) statuses like 'Неверный номер' and 'Отключенный во время разговора', 'Проблема соединения' (Connection problem) like 'Молчание', and 'Системные' (System) statuses like 'Сбой системы' and 'Статус не найден'. There are 'Импорт' and 'Экспорт' buttons at the bottom.

⚠ Вкладка Статусы отображается, если выбран п. **Использовать Статусы** обращения во вкладке Свойства (раздел Вх. Сервисы и Кампании обзвона).

### Общие комментарии по статусам для различных типов сервисов:

Для сервиса *Смешанного* типа статусы *входящих* вызовов используются согласно общей логики кампании обзвона, частью которой являются входящие вызовы. При этом следует учитывать следующие рекомендации:

- Статусы для *входящих* и *исходящих* вызовов должны соответствовать друг другу (входящие должны быть частью исходящих).
- Исходящая кампания в рамках *Смешанного* сервиса должна быть все время включена (раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона/Обзвон/Общие/ п.Включить).

В кампании **исходящего обзвона** статусы используются также для определения **следующего действия** по набору номера в зависимости от результата (статуса) текущего набора.

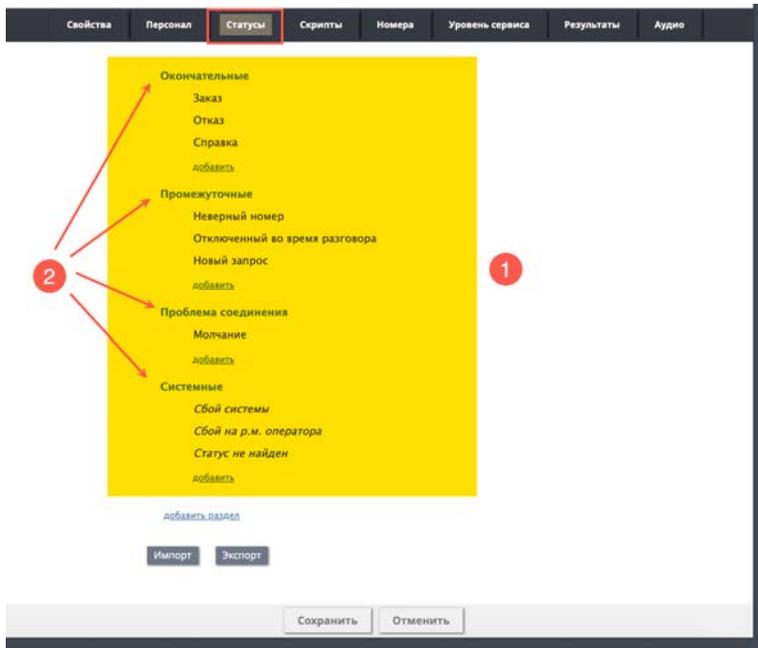
Для кампании **исходящего обзвона** в режиме *Предпросмотр* статусы используются для оценки правильности/полноты отображаемых данных. В этом режиме перед началом набора оператору выводится информация о вызове (клиентские данные, история обращений и т.п.). Оператор может просмотреть эти данные и отказаться от набора, например, если данные неполные. В этом случае, статус может показать причину отклонения записи.

⚠ Подробнее о настройке статусов в кампании *исходящего набора* см. 📖 инструкцию [Настройка и запуск кампании обзвона](#) на [Справочном портале](#) .

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

При создании *сервиса* ему присваивается определенный набор *предустановленных* статусов (1). Их можно редактировать, удалять, перемещать и создавать свои собственные статусы.

Статусы сгруппированы по *разделам* (2), названия разделов выделены **синим** цветом. Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер. Чаще всего отдельно группируют *закрывающие* статусы и статусы, *переносящие* вызовы на другое время или *откладывающие* обработку обращения/ *ожидающие* получения ответа (см.ниже).



Для **редактирования** названия *раздела* выделите его мышкой и нажмите Редактировать (1). Для **удаления** – нажмите X (2). Для **перемещения** *раздела*, нажмите мышкой на прямоугольник в начале названия *раздела* (3) и переместите раздел в нужное место.



## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Для **создания** нового раздела нажмите добавить раздел (1) в конце списка статусов.

Свойства Персонал **Статусы** Скрипты Номера Уровень сервиса Результаты Аудио

Окончательные

- Заказ
- Отказ
- Справка
- [добавить](#)

Промежуточные

- Неверный номер
- Отключенный во время разговора
- Новый запрос
- [добавить](#)

Проблема соединения

- Молчание
- [добавить](#)

Системные

- Сбой системы
- Сбой на р.м. оператора
- Статус не найден
- [добавить](#)

**добавить раздел** 1

Импорт Экспорт

Сохранить Отменить

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Аналогичные действия (редактирование, удаление, перемещение) можно выполнить и с *отдельными статусами*.

Для **создания** нового статуса нажмите **добавить** (4).



Откроется окно для ввода *параметров* нового статуса.

Название:	<input type="text" value="Заказ"/>
Описание:	<input type="text" value="Бизнес-задача&lt;br/&gt;разговора/чата&lt;br/&gt;выполнена."/>
Оператор выбирает:	<input checked="" type="checkbox"/> да
Тип:	<input checked="" type="radio"/> Успешный (завершает запись) <input type="radio"/> Неуспешный (завершает запись) <input type="radio"/> Продолжить
Код:	<input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Перечень *параметров* нового статуса перечислен в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
<b>Название</b>	<p>Название статуса. Не должно совпадать с названиями других статусов для данного сервиса.</p> <p><b>Обязательный параметр.</b></p>
<b>Описание</b>	<p>Характеристика статуса в произвольной форме.</p> <p>Опциональный параметр.</p>
<b>Оператор выбирает</b>	<p>Поставьте флажок, если оператор должен <b>видеть</b> данный статус и <b>выбирать</b> его по окончании обращения.</p> <p>Если оператор <b>не должен видеть</b> статус (например: статус используется только в сценарии обработки обращения) – снимите флажок. Статус, который не виден оператору, показывается <i>курсивом</i> во вкладке Статусы.</p> <p>По умолчанию, при создании нового статуса, флажок поставлен.</p>
<b>Тип</b>	<p>Тип статуса. Выберите один из 4-х типов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Успешный</b> (завершает запись) – успешное завершение обращения (например: клиент принял предложение) или закрытие <i>запроса</i> email.</li> <li>• <b>Неуспешный</b> (завершает запись) – неуспешное завершение обращение, которое не требует дальнейших действий (например: клиент категорически отказался от предложения). Действует только для голосовых обращений.</li> <li>• <b>Не звонить</b> (завершает запись) – используется для обращений, в которых клиент категорически отказался от дальнейших контактов. Действует только для голосовых обращений. При использовании в <b>кампании обзвона</b> данный тип статуса помещает запись из списка обзвона в список «<i>Не звонить</i>» (при настройке использования списка «<i>Не звонить</i>» в кампании)</li> <li>• <b>Продолжить</b> – неудачное завершение данного обращения, которое требует дальнейших действий (например, клиенту неудобно сейчас разговаривать и он попросил перезвонить в другое время) или <i>запрос</i>, контакты по которому могут быть продолжены.</li> </ul> <p>По умолчанию, в рамках <i>кампании обзвона</i> данному типу соответствует действие <i>Перезвонить</i> (через 24 часа) – настраивается во вкладке <i>Обзвон/ Перезвоны</i>.</p>
<b>Код</b>	<p>Позволяет использовать <i>цифровые коды</i> статусов помимо их названий. Одним из возможных применений кодов оператором, является их ввод с клавиатуры аппаратного IP-телефона. Также коды могут быть использованы в сценарии обработки обращения.</p> <p>Использование кодов является опциональным. Коды отображаются в отчётах вместе с названием статуса.</p>

Статусы, расположенные в разделах Проблема соединения и Системные **нельзя удалить**. Им можно только менять названия и перемещать их. Такие статусы в окне редактирования отмечаются, как Системные статусы (1). Системные статусы чаще всего используются сервисом при автоматическом наборе номера и определении дальнейших действий при *недозвоне*.

1 Системные статусы: Занято

Оператор выбирает:  да

Описание:

Название:

Код:   

 Описание системных статусов приведено в инструкции [Результаты кампании обзвона](#), расположенной на [Справочном портале](#).

Статусы можно **выгрузить и отредактировать** в отдельной программе, например *Excel* или *текстовом редакторе*, а затем обратно загрузить в сервис. Список статусов экспортируется, а затем загружается обратно в виде файла в формате *csv*. Такой способ может быть применен для использования набора статусов в другом сервисе.

Для **экспорта** статусов нажмите **Экспорт** (1). Для **импорта** после редактирования – **Импорт** (2).

Свойства    Персонал    **Статусы**    Скрипты    Номера    Уровень сервиса    Результаты    Аудио

Окончательные

- Заказ
- Отказ
- Справка
- [добавить](#)

Промежуточные

- Неверный номер
- Отключенный во время разговора
- Новый запрос
- [добавить](#)

Проблема соединения

- Молчание
- [добавить](#)

Системные

- Сбой системы
- Сбой на р.м. оператора
- Статус не найден
- [добавить](#)

[добавить раздел](#)

2   1

Сохранить    Отменить

## 5. РАБОТА СО СТАТУСАМИ ОБРАЩЕНИЯ

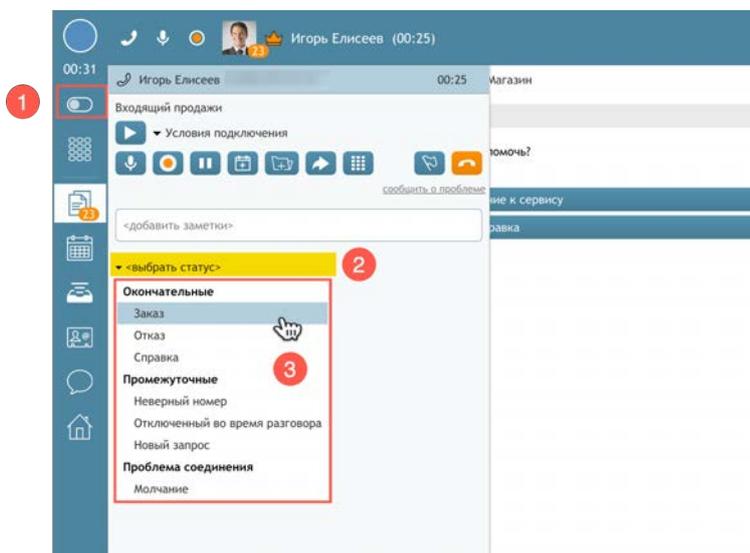
В процессе обработки обращения статус может быть установлен:

- *оператором* - на любом этапе работы с обращением (включая *Постобработку*);
- *сервисом* – автоматически в *сценарии* обработки обращения.

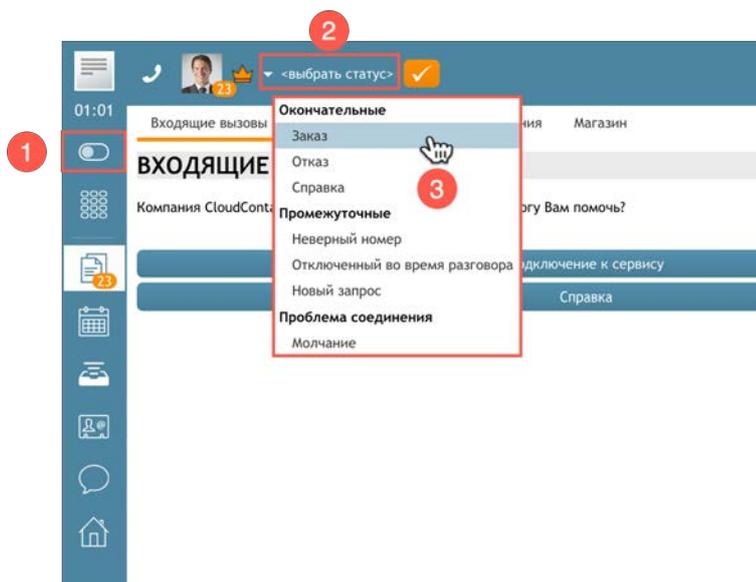
В данной инструкции рассматривается установка статуса оператором.

### 5.1. Установка статуса оператором

- **Во время обработки обращения** для выбора статуса обращения на рабочем месте оператора откройте панель *Списка активных обращений* (1), раскройте список *<выбрать статус>* (2) и выберите необходимый *статус* из списка (3).

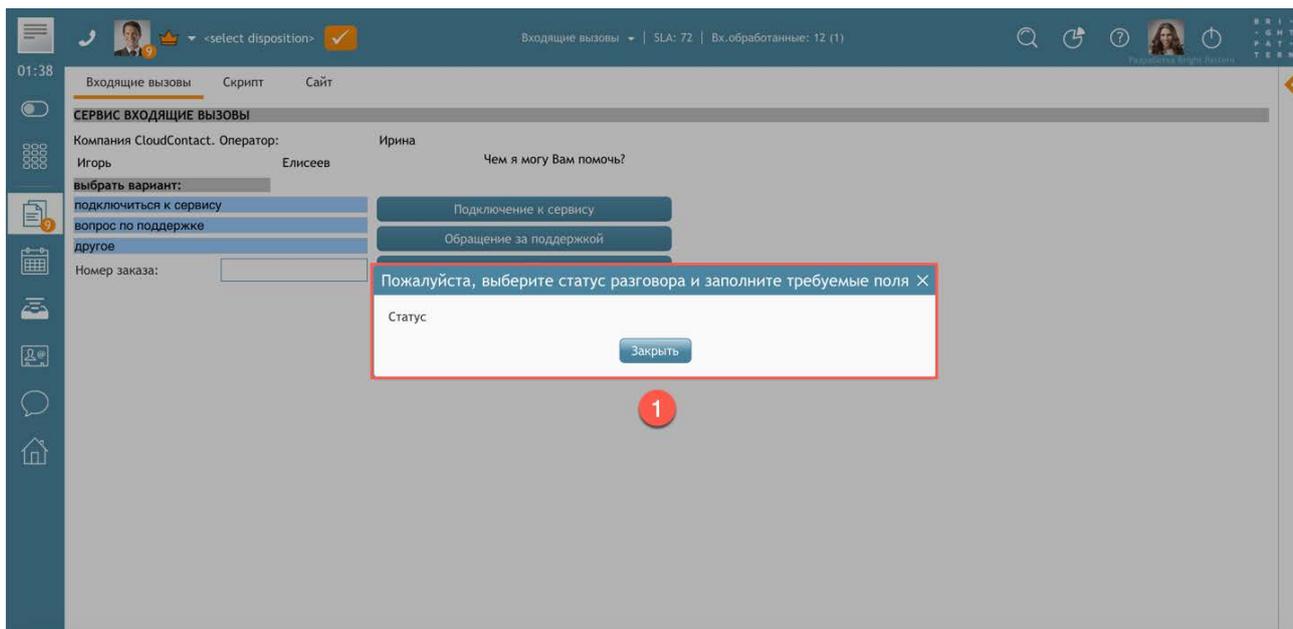


- **Во время нахождения в состоянии *Постобработка***, выбрать статус обращения можно как в панели *Списка активных обращений* (1), так и в *строке состояния*: раскройте список *<выбрать статус>* (2) и выберите необходимый *статус* из списка (3).



## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Если в настройках сервиса задан **обязательный выбор** статуса (см. раздел [Включение использования статусов обращений](#)), то при попытке закрыть обращение без выбора статуса, у оператора появится предупреждение (1).



## 5.2.Использование статусов обращения в Сценариях постобработки (Workflow)

Статус обращения может запускать определенный сценарий постобработки (Workflow): автоматическую последовательность действий по завершении работы с обращением.

Для разных статусов обращений могут быть настроены различные Workflow, состоящие из ряда действий, например: установка специальных переменных; отправка email или текстового сообщения, назначение события в календаре; удаление события; формирование запроса.

**Workflow** помогают структурировать взаимодействие с клиентами благодаря автоматизации процессов постобработки обращения.

Завершение обработки обращения с определенным статусом может инициировать последовательность действий, например: 1) проведение опроса о качестве обслуживания; 2) ожидание в течении заданного интервала времени (например: 30 мин., 1 день или 1 неделю); 3) отправка email клиенту или в другое подразделение компании.

Workflow настраиваются в приложении Администратора КЦ в разделе Сценарии постобработки (Workflow) (1).

The screenshot displays the 'Сценарии постобработки (Workflow) >> Опрос по email' configuration page. The interface includes a sidebar menu on the left with a red circle and the number '1' highlighting the 'Сценарии постобработки (Workflow)' item. The main area is divided into two panels: a table of workflows and a configuration form.

Workflow	Изменен в	Изменен в	Название	Сервис	Email аккаунт
Обработка заказа	ccadmin	18.11.19, 18:33	Опрос по email	Входящий поддержка	
Опрос по email	ccadmin	25.03.21, 16:18			

The configuration form on the right shows the following details for the selected workflow:

- Название: Опрос по email
- Сервис: Входящий поддержка (with options to [добавить/создать](#) or [создать/добавить](#))
- Триггеры: Оператор завершил обращение со статусом Консультация (with a [добавить](#) link)

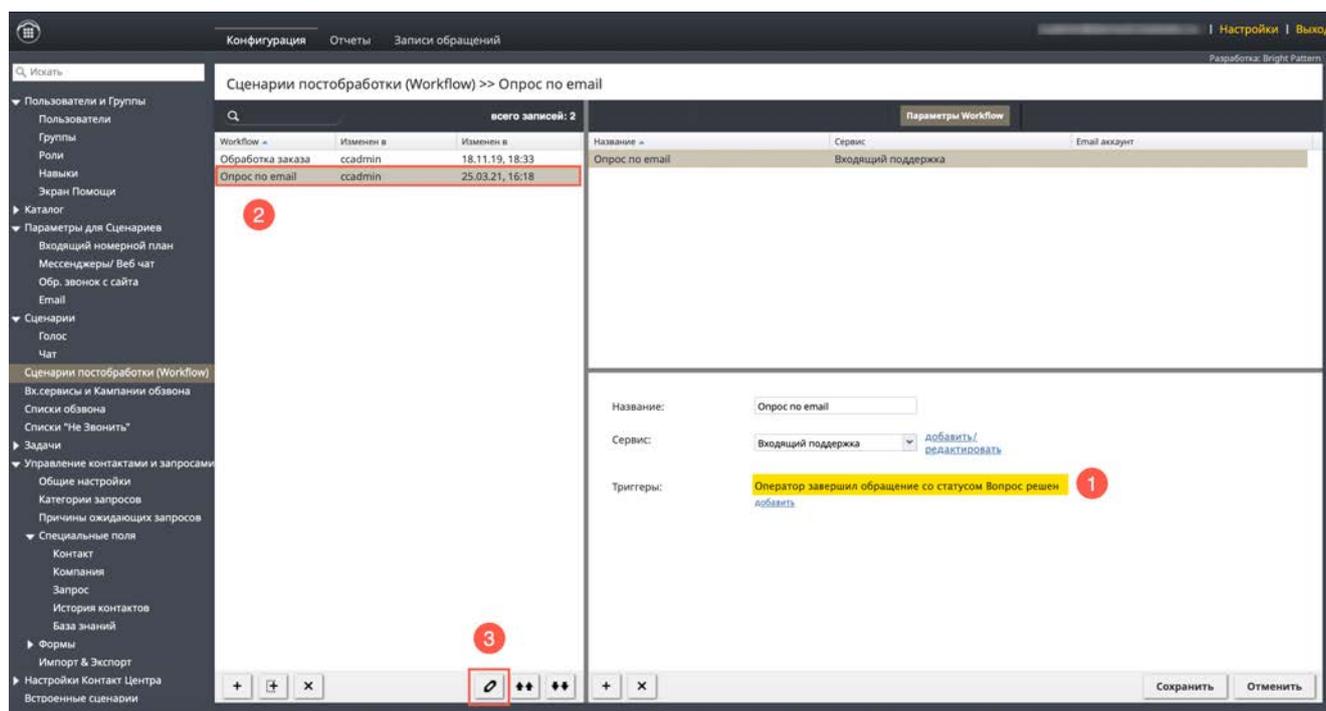
At the bottom right, there are buttons for 'Сохранить' and 'Отменить'.

## 5.2.1. Примеры использование Workflow

**Отправка клиенту опроса о качестве обслуживания**

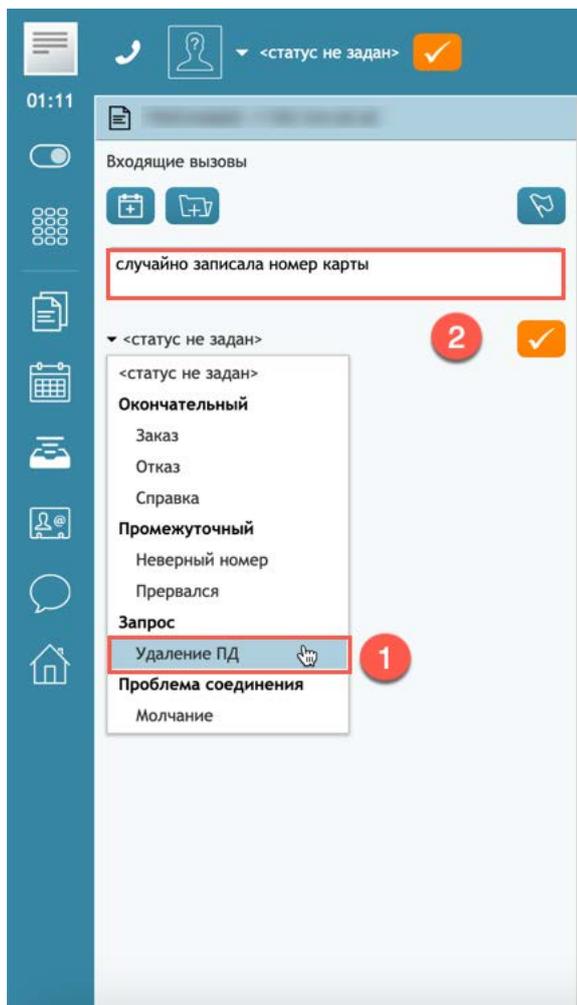
Если по окончании разговора с клиентом оператор проставляет специальный *статус обращения* (например, Вопрос решен) (1), запускается отдельный *Workflow* (2), который отправляет данному клиенту email с вопросами по качеству обслуживания.

⚠ Предварительно, следует настроить сценарий работы Workflow. Для этого нажмите кнопку Редактировать Workflow (3). Конструктор Workflow откроется в отдельном окне браузера.

**Постобработка персональных данных**

Согласно требованиям [PCI DSS 3.2](#) (*Payment Card Industry Data Security Standard - Стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт*) и [GDPR](#) (*General Data Protection Regulation - Общий регламент по защите данных ЕС*) ряд персональных данных (включая данные о кредитных картах) не могут храниться в Контакт Центре даже в зашифрованном виде. Для соответствия этим требованиям, Облачный КЦ позволяет ручное удаление персональных данных, хранящихся в записях разговоров, стенограммах разговоров, записях чатов, email, записях экранов и т.п.

Оператор может запросить **удаление персональных данных**, которое будет выполнено администратором КЦ. Для этого оператор выбирает специальный *статус обращения* (1) и в *комментарии* к обращению объясняет причину удаления (2).



Данный статус обращения запускает специальный Workflow, который отправляет сообщение Администратору КЦ с запросом на удаление ПД и ссылкой на запись данного обращения.

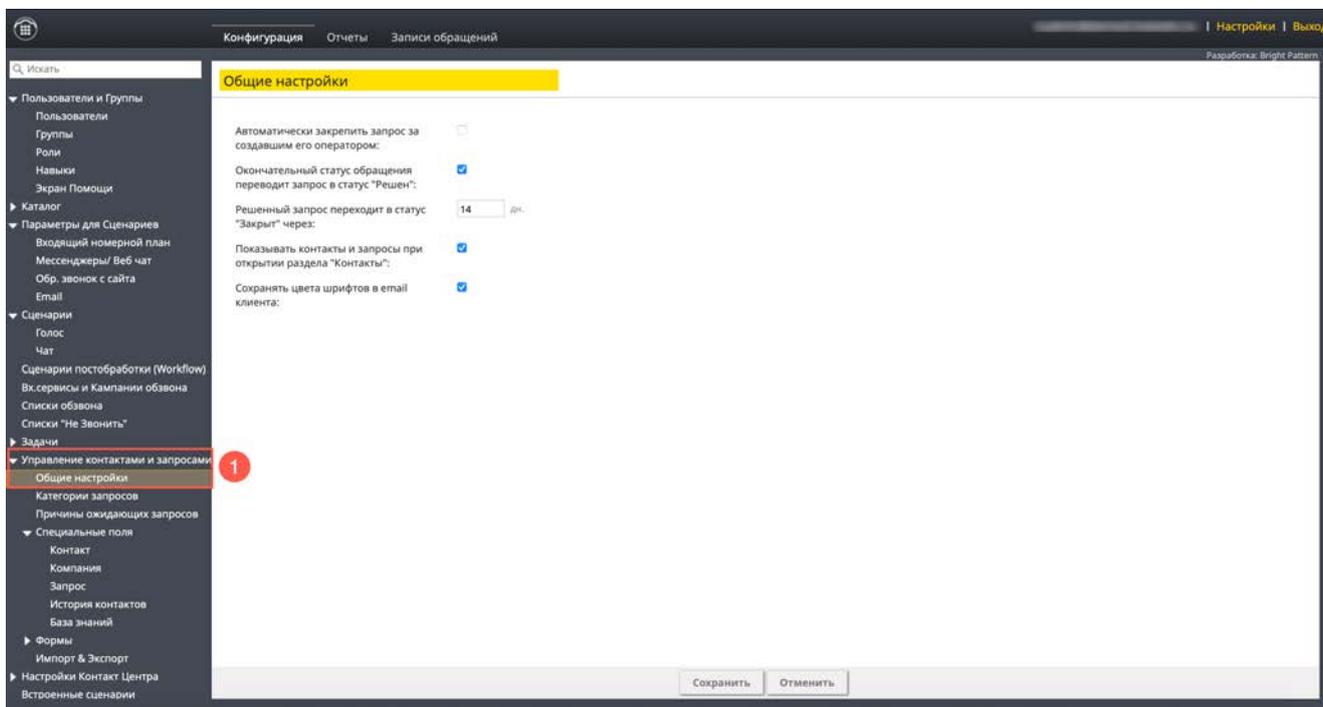
⚠ Предварительно, следует настроить сценарий работы Workflow.

## 6. НАСТРОЙКА ЗАПРОСОВ

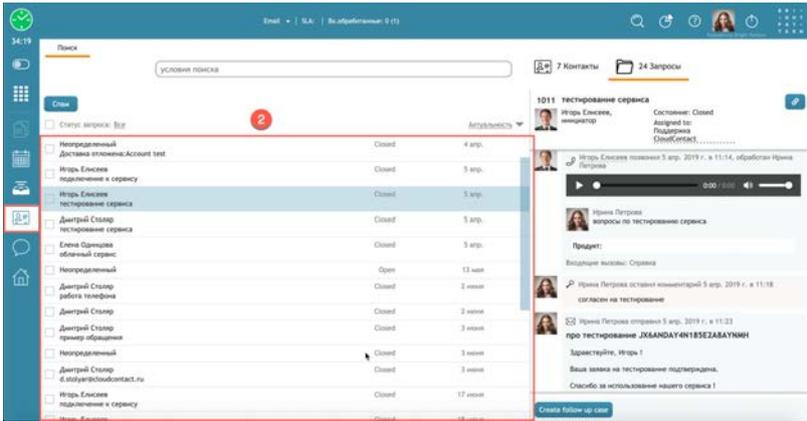
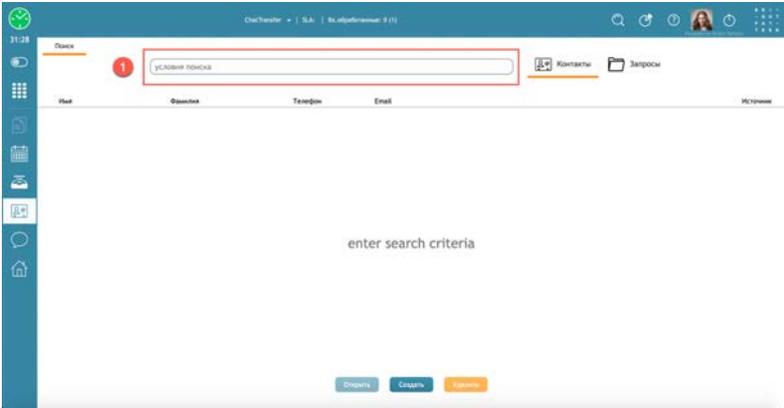
**⚠** Настройка работы с *запросами* (*тикеты / cases*) выполняется в приложении *Администратора КЦ* в разделе *Управление контактами и запросами*.

### 6.1. Общие настройки

Для выполнения общих настроек работы с запросами выберите раздел *Управление контактами и запросами / Общие настройки* (1).



Содержание пунктов данного раздела описано в таблице ниже.

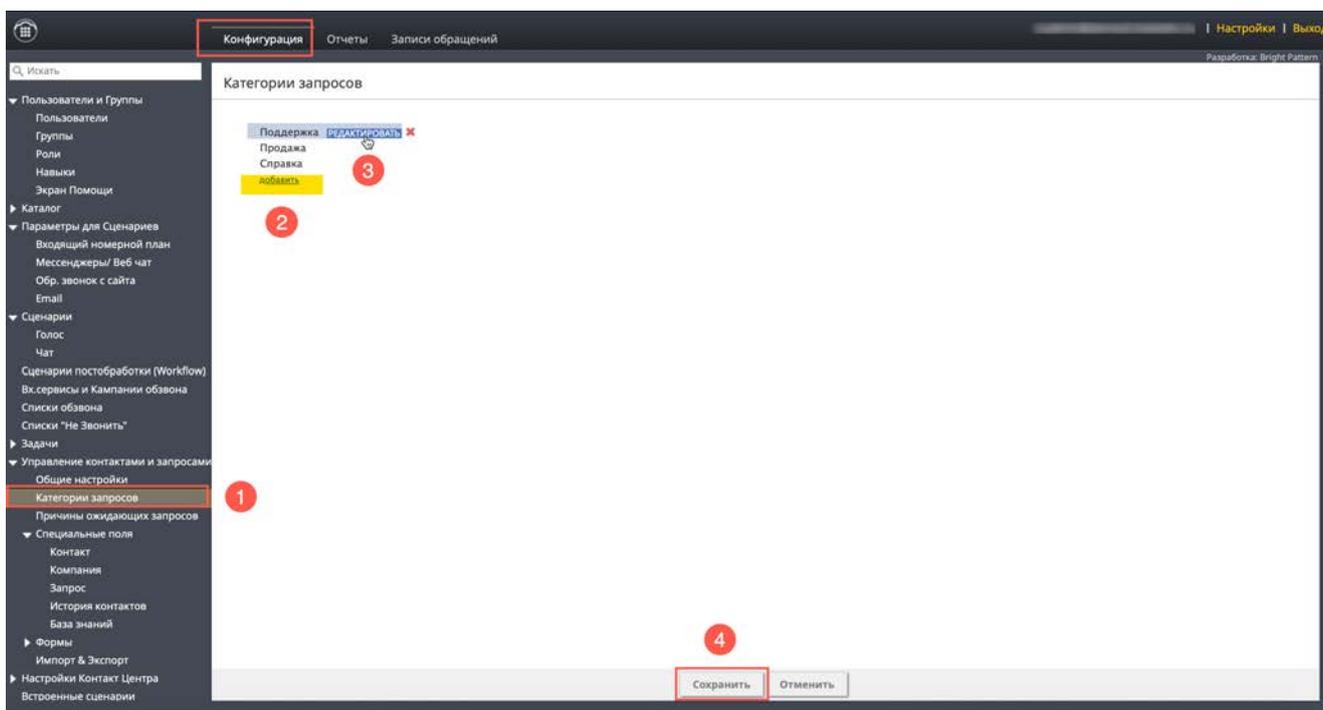
Пункт	Характеристика
<p><b>Автоматически закрепить запрос за создавшим его оператором</b></p>	<p><b>Автоматически</b> закрепляет <i>запрос</i> за <i>оператором</i>, создавшим его по завершении обработки <b>вызова</b> или <b>чата</b>. Позволяет операторам оперативнее контролировать работу над запросами.</p> <p><b>Напоминание:</b> при выборе данного селектора, операторам следует <b>обновить</b> страницу браузера, чтобы применить сделанные изменения.</p>
<p><b>Окончательный статус обращения переводит запрос в статус "Решен"</b></p>	<p>Выбор <b>окончательного</b> статуса <i>обращения</i> (тип Завершающий запись) <b>автоматически</b> переводит <i>запрос</i> в статус <i>Решён</i>.</p>
<p><b>Решенный запрос переходит в статус "Закрыт" через:</b></p>	<p><b>Завершённый</b> <i>запрос</i> (находящийся в статусе <i>Решён</i>) <b>автоматически</b> переходит в статус <i>Закрыт</i> по истечении указанного в данном пункте количества дней. Значение по умолчанию : 14 дней.</p>
<p><b>Показывать контакты и запросы при открытии раздела "Контакты"</b></p>	<p>При нажатии кнопки Поиск и просмотр контактов (1) оператор видит первые 200 контактов/ запросов (отсортированные по дате создания; новые – вверху).</p>  <p>Если <b>отключить</b> данный селектор, оператор <b>не будет видеть контакты/ запросы</b>. Ему потребуется выполнить поиск для отображения требуемой информации.</p>  <p>По умолчанию селектор <b>выбран</b>.</p>

## 6.2. Категории запросов

*Категории запросов* присваиваются email, с которым работает оператор. *Категории* помогают классифицировать запросы, связывая их с тематикой обращения или с требуемым уровнем поддержки.

**!** *Категории* являются опциональным параметром.

Для ввода *категорий* выберите раздел Управление контактами и запросами / Категории запросов (1) и нажмите добавить (2). Для редактирования существующей категории, выберите её и нажмите редактировать (3). Сохраните сделанные настройки: нажмите Сохранить (4).

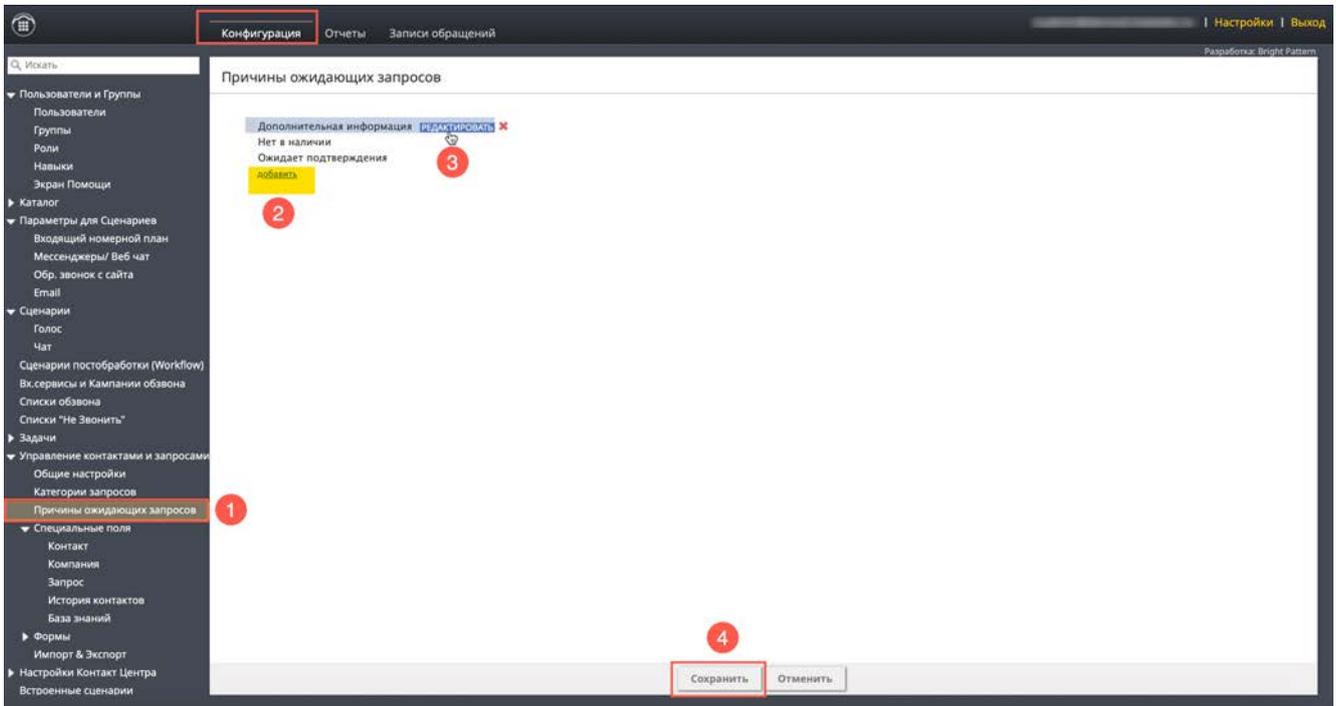


**!** При вводе новой категории, операторам следует **обновить** страницу браузера, чтобы применить сделанные изменения.

### 6.3. Причины ожидания запроса

В данном разделе задаются **причины**, по которым *запрос* находится в статусе *Ожидание* (описание статуса см. в разделе [Статусы и запрос](#))

Для ввода причины выберите раздел *Управление контактами и запросами / Причины ожидающих запросов* (1) и нажмите *добавить* (2). Для редактирования существующей категории, выберите её и нажмите *редактировать* (3). Сохраните сделанные настройки: нажмите *Сохранить* (4).



**!** При вводе новой причины, операторам следует **обновить** страницу браузера, чтобы применить сделанные изменения.

## 7. ОТКРЫТИЕ И СОЗДАНИЕ ЗАПРОСА

При поступлении email с новой тематикой - запрос **всегда** создается автоматически;

при обработке телефонного вызова или чата - запрос **может быть создан** вручную оператором.

При работе с запросами рекомендуем основываться на следующем правиле:

**! Все email связаны с запросами, но не все запросы связаны только с email.**

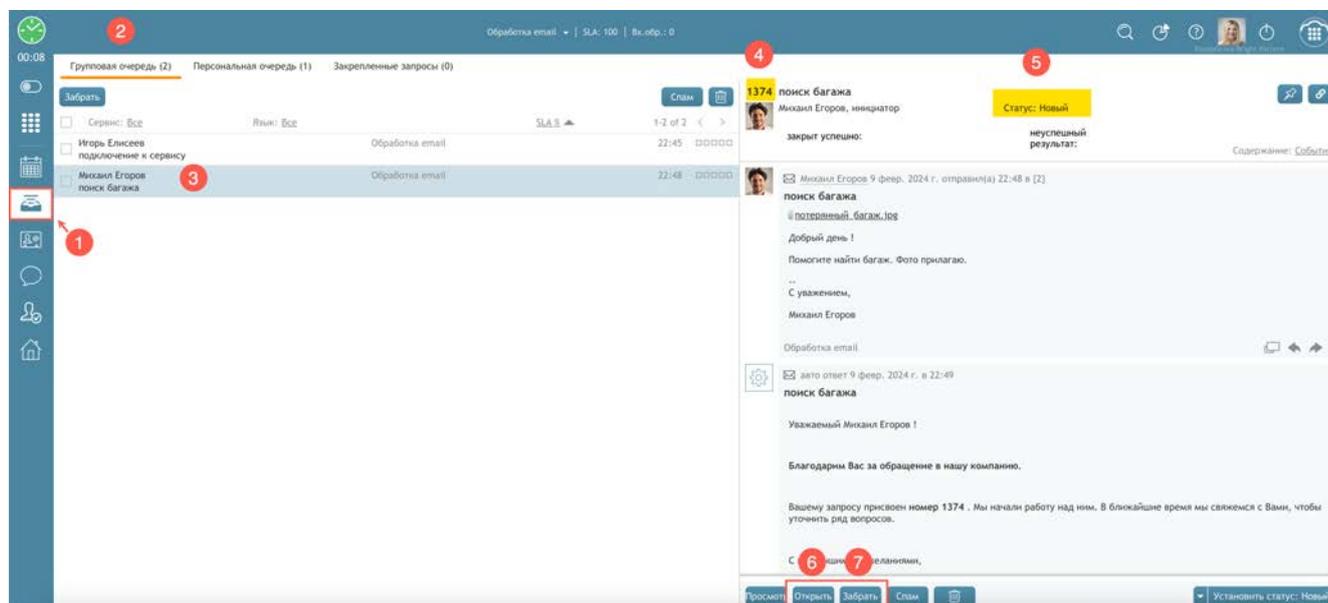
При создании нового запроса ему автоматически присваивается *уникальный номер*. По нему можно найти запрос, в каком бы статусе он не находился.

### 7.1.Открытие запроса (из email)

При поступлении email с **новой темой** система автоматически создает **новый запрос**. Ему присваивается статус **Новый**.

Если в КЦ используется **ручной метод** распределения email, то чтобы увидеть новые email/запросы, нажмите кнопку **Мои запросы** (1) и перейдите во вкладку **Групповая очередь** (2). Выберите письмо (3). **Номер запроса** (3) и его **статус** (4) отображаются в правой части экрана в панели **истории работы** с запросом.

Для работы с запросом нажмите кнопки **Открыть** (оператор **сразу** начинает работать с email) (6) или **Забрать** (email **помещается** в Персональную очередь оператора) (7).



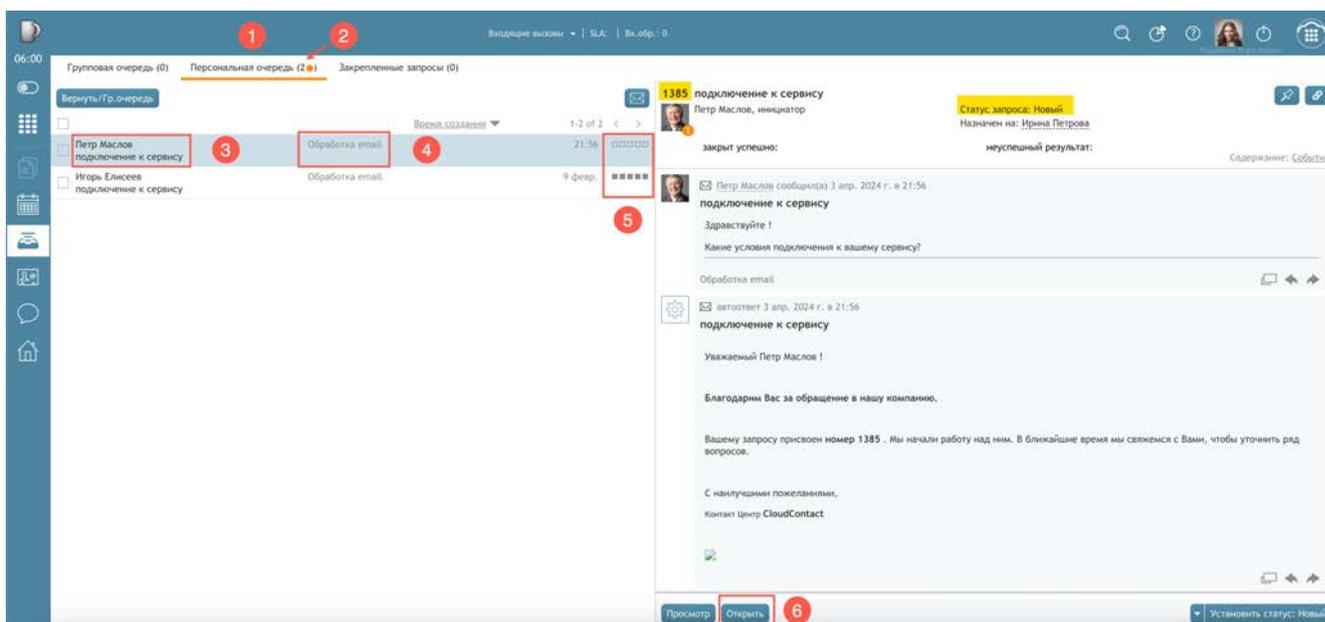
**! Порядок работы оператора с email подробно рассматривается в инструкции [Работа оператора](#) и [Видео: работа оператора](#), размещённых на [Справочном портале](#).**

## 7.2. Работа с запросом (email)

Письмо помещается в *Персональную очередь* оператора из *Групповой очереди* (при **ручном** распределении писем) или сразу по поступлении (при **автоматическом** распределении писем).

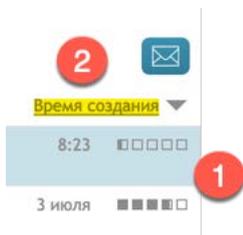
На р.м. оператора во вкладке *Персональная очередь* (1) в виде списка показаны все *запросы*, которые назначены *оператору*. Цифра рядом с названием очереди (2) показывает количество запросов в ней. Оранжевый кружок показывает наличие новых писем в очереди.

В списке запросов (email) указывается *имя отправителя* и *тема письма* (3); *название сервиса*, к которому относится email (3) и индикатор продолжительности нахождения в очереди, согласно настройкам *SL (Service Level)* (4).



Закрашенная часть *индикатора* (1) показывает, сколько времени *запрос* находится в очереди по отношению к порогу, заданному *SL* (настраивается в приложении *Администратора КЦ* в разделе *Вх. Сервисы и Кампании обзвона/ Уровень сервиса*). По умолчанию, запросы отсортированы по *SL*. Также их можно отсортировать (2) по:

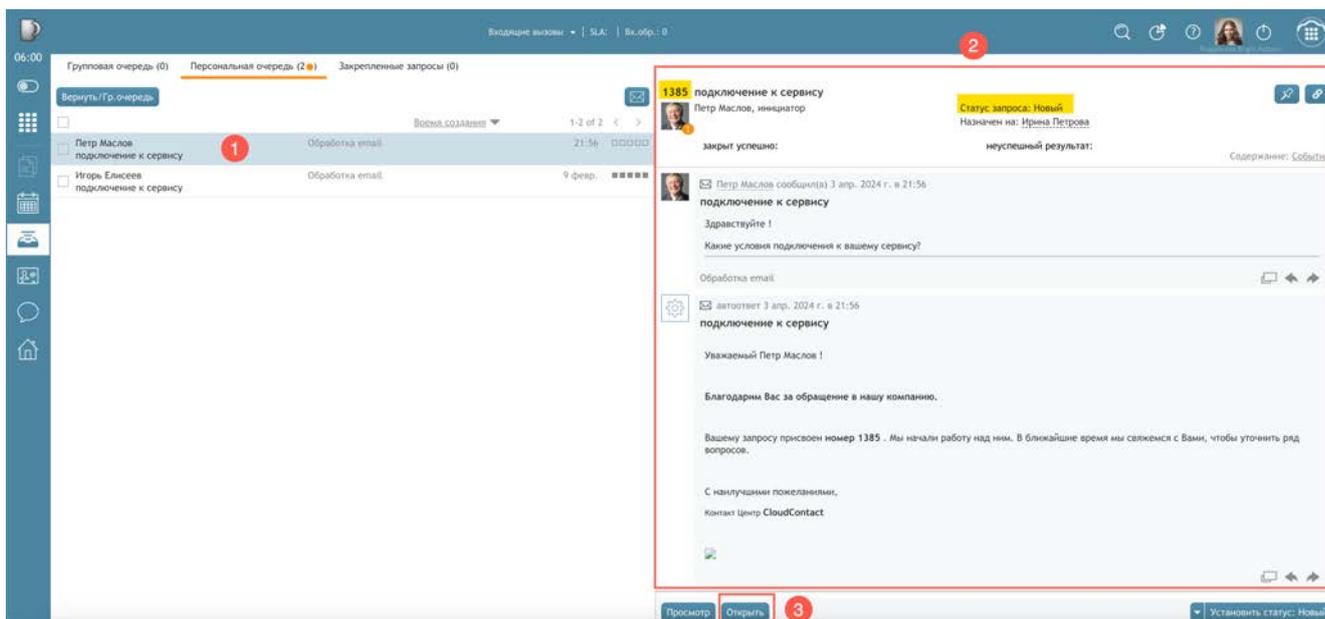
- *времени создания*;
- *времени обновления оператором*;
- *времени обновления от клиента*;
- *имени клиента*;
- *теме*;
- *отметке флажком (запрос помощи супервизора)*.



## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

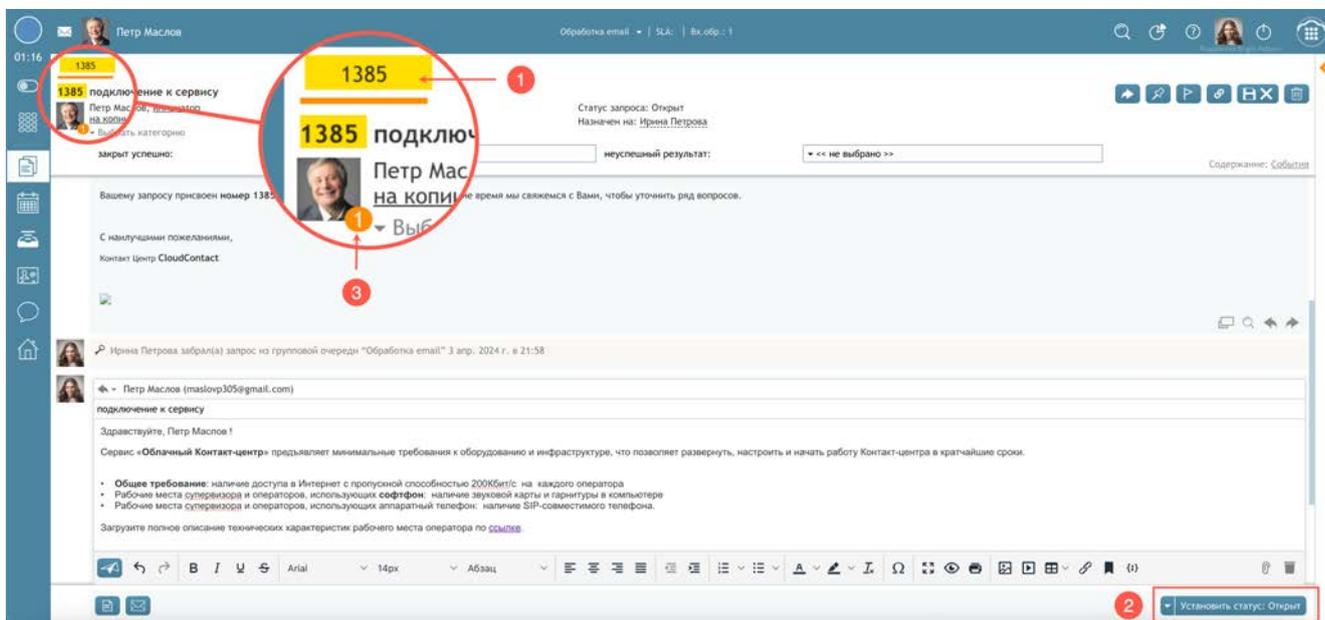
Выбрав конкретный *запрос* (1), в панели *истории работы* отобразится содержание нового email (2) или цепочки email (если это продолжение переписки).

Нажмите **Открыть** (3) для **начала работы** с запросом.



Откроется **окно работы** с email. В верхней части экрана показывается *номер запроса* (1). При открытии запроса (email) его статус меняется с *Новый* на *Открыт* (2).

Если в КЦ находятся в работе запросы от данного клиента с обновлённой информацией - их количество показывается в оранжевом круге рядом с изображением (аватаром) клиента (3). Запросы могут находиться в *групповых* очередях или в *персональных* очередях у других операторов.



⚠ Дальнейшие действия оператора по работе с email подробно рассматриваются в 📖 инструкции [Работа оператора](#) и 🎥 [Видео: работа оператора](#)

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

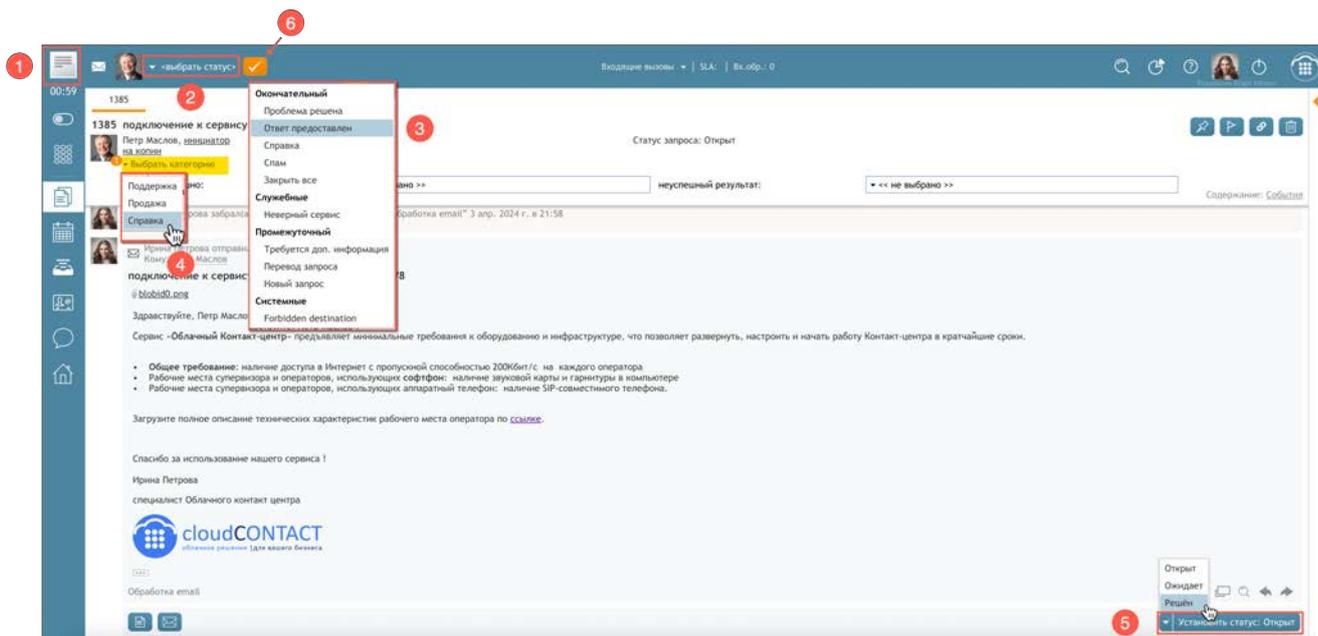
Отправив ответ клиенту, при нахождении в состоянии *Постобработка* (1), нажмите <выбрать статус> (2) для выбора *статуса обращения* (3) из списка.

Дополнительно, можно выбрать *категорию запроса* (4), если задано их использование (см. раздел [Категории запросов](#)).

Измените *статус запроса* (5) в зависимости от состояния его обработки.

Для **завершения** работы с *обращением* – нажмите кнопку **Завершить** (6).

В зависимости от выбранного *статуса обращения* и *статуса запроса* запрос может быть *завершен*, *отложен* или по прежнему *открыт* (эти ситуации рассматриваются в последующих разделах Инструкции).

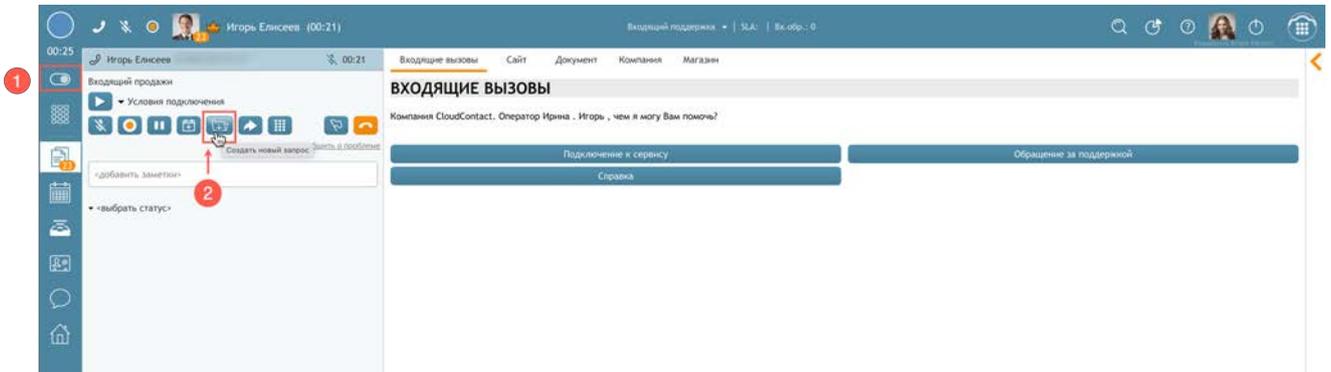


### 7.3.Создание запроса (вызов и чат)

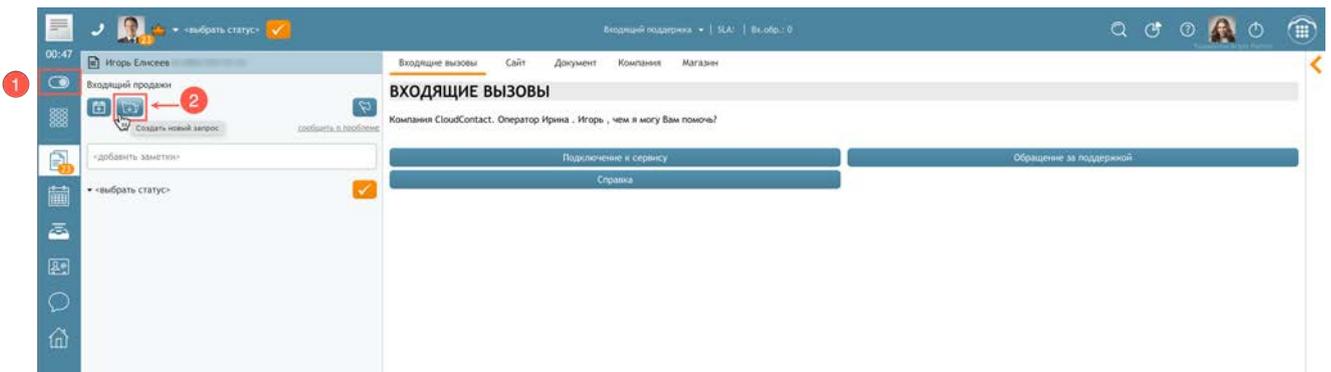
В отличие от  email , при поступлении  телефонного вызова или  чата запрос не создается автоматически.

Его может создать оператор в процессе работы над *обращением*.

Для этого, во время обслуживания обращения или по его завершении (находясь в состоянии *Постобработка*) в панели *Списка активных обращений* (1) нажмите кнопку *Создать новый запрос* (2).



↑ вид панели *Списка активных обращений* при работе с обращением

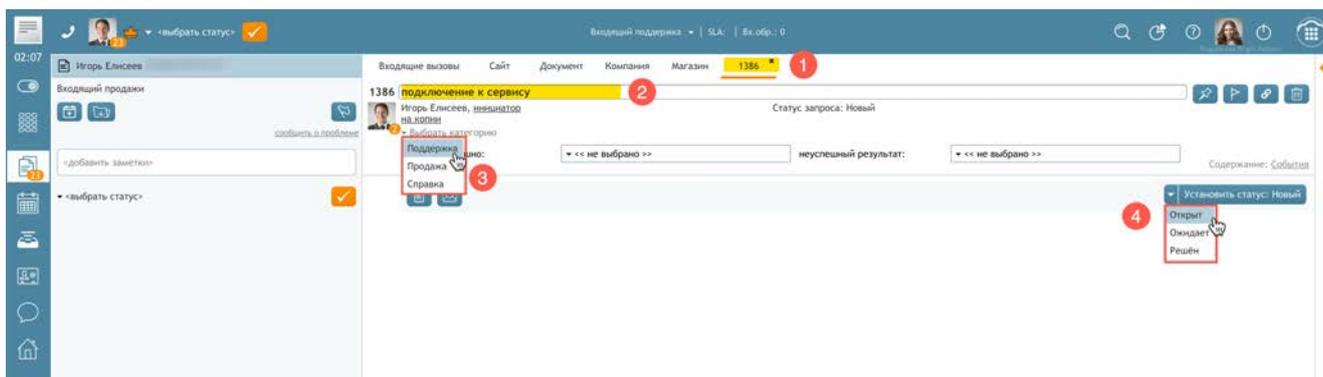


↑ вид панели *Списка активных обращений* при нахождении в состоянии «Постобработка»

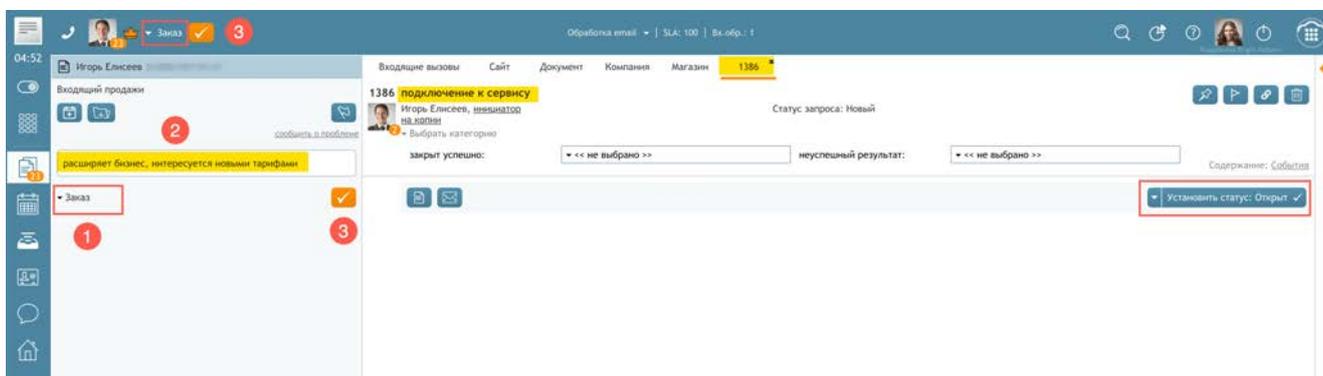
## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

В правой части экрана откроется вкладка с *новым запросом*. Номер запросу будет присвоен автоматически (1).

Введите *тему запроса* (2), *категорию запроса* (если задана) (3). Задайте *статус обращения* (4).



Для завершения работы с обращением проставьте *статус обращения* (1) в области состояния или *Списке активных обращений*; добавьте *заметки* (если необходимо) (2) и нажмите кнопку *Завершить* (3).



## 8. ПОИСК ЗАПРОСА

За время работы в КЦ накапливается информация о большом количестве обращений и запросов.

**Используя специализированные средства поиска, оператор может оперативно найти нужный запрос и быстро ответить на обращение.**

**⚠ Для поиска запросов и контактов оператор должен обладать полномочием Поиск запросов, обработанных другими операторами (задается в разделе Пользователи и группы/ Роли приложения Администратора КЦ).**

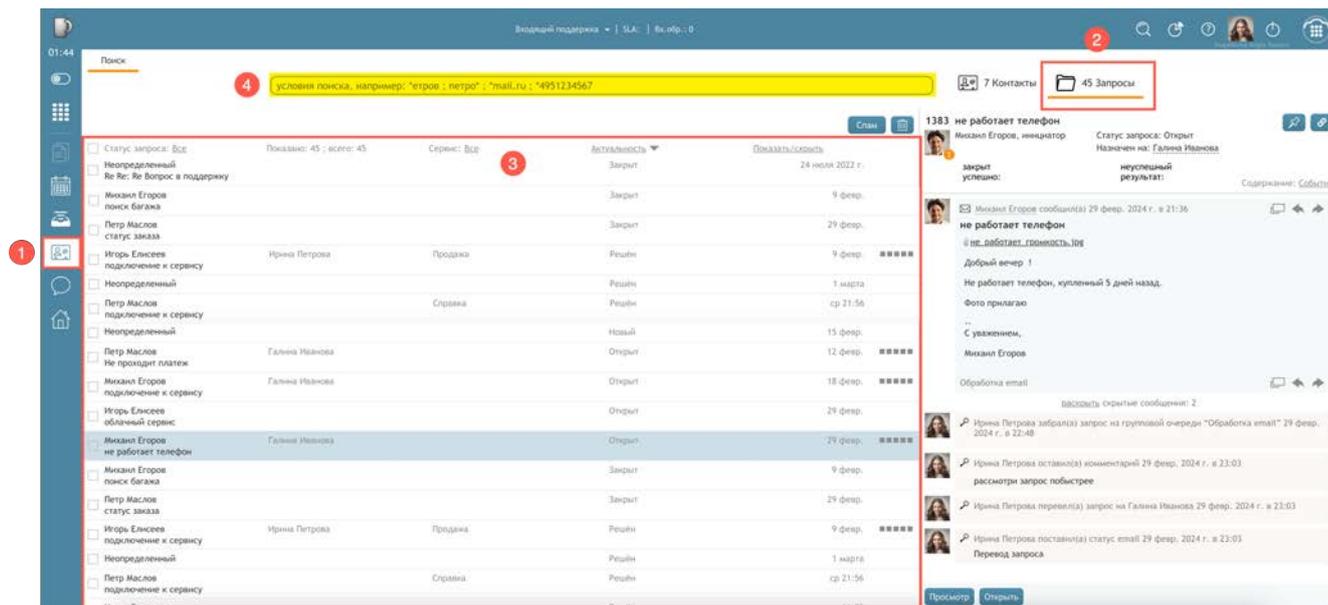
**⚠ Если это полномочие не задано, оператор сможет видеть только запросы, которые обрабатывал он сам.**

### 8.1. Поиск запросов и критерии поиска

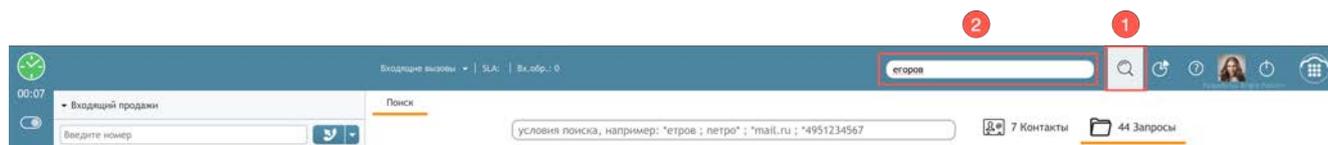
Для поиска запросов на р.м. оператора откройте окно Поиск и просмотр контактов (1) и нажмите вкладку Запросы (2).

Если включена опция Показывать контакты и запросы при открытии раздела "Контакты" (см. раздел [Общие настройки](#)), то оператор сразу (не пользуясь поиском) видит первые 200 контактов/ запросов (3).

Критерии поиска вводятся в строке поиска (4).



Также можно выполнять поиск по нажатию кнопки  Поиск контакта (1) в строке состояния (2).



Оператор может выполнять поиск контактов и запросов по различным критериям, включая *email*, *имя фамилию клиента*, *дату рождения*, *номер запроса* и т.п.

### 8.1.1. Быстрый поиск

В поле поиска показаны примеры быстрого поиска.



Для выполнения быстрого поиска, в строке поиска введите необходимый текст. Поиск будет выполняться как среди **запросов**, так и по данным **контактов**.

Общее количество результатов поиска будет показано в заголовках вкладок **Контакты (1)** и **Запросы (2)**.



Можно ввести **различные критерии**, связанные с *клиентом, обращением / запросом и оператором*, обработавшим обращение:

- имя и/или фамилию клиента;
- email клиента;
- текст, содержащийся в теме и теле письма;
- числа; например, номер телефона или день календаря;
- номер запроса;
- имя и/или фамилию оператора;
- название сервиса;
- статус обращения, проставленный оператором;
- комментарий оператора к обращению.

**!** Поиск выполняется среди **содержания всех** запросов; карточек клиентов; служебной информации (кто, когда обработал обращение, статус обращения, комментарий оператора).

Варианты **написания** критериев поиска:

- одно слово или цифры (например: Егоров или 1038);
- несколько слов (например: Михаил Егоров) - поиск любого из введённых слов;
- несколько слов в кавычках (например: "Михаил Егоров" ) - поиск точного сочетания введённых слов;
- слово или цифры с использованием маски \* (например: \*горов или 49512345\*) - поиск слов (цифр) с любыми символами до или после маски.

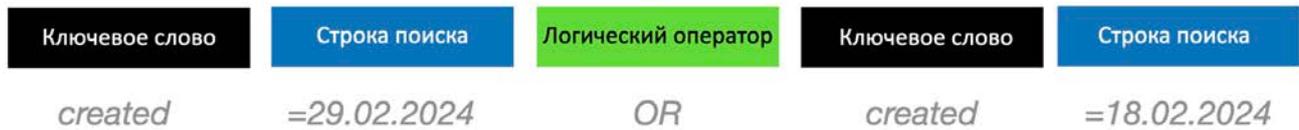
**!** В качестве критериев быстрого поиска можно вводить слова **без учета регистра**. Например, при вводе Егоров и егоров - будет одинаковый результат поиска.

8.1.2.Расширенные критерии поиска

В поле поиска можно использовать расширенные критерии, включающие в себя: *строку поиска*, *ключевые слова* и *логические операторы*.

- **Строка поиска** - любая комбинация букв, символов и цифр, используемая для поиска информации. Может применяться вместе с *ключевыми словами* и *логическими операторами*.
- **Ключевые слова** - специальные слова, расположенные перед *строкой поиска* для быстрого поиска заданной информации.
- **Логические операторы** - операторы *AND* и *OR*, используемые для объединения нескольких поисковых запросов.

Последовательность использования *ключевых слов*, *строк поиска* и *логических операторов* показана на диаграмме ниже. Пример последовательности показан *серым цветом курсивом*.



## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Далее в таблицах приводятся *ключевые слова* и примеры их использования.

**Данные Ключевые слова можно использовать как для поиска запросов, так и контактов.**

**Ключевые слова, связанные с ЗАПРОСАМИ**

ключевое слово	описание	использование	пример
<b>category</b>	поиск запросов по <b>категориям</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>для поиска <b>полного названия категории</b>, строка поиска должна быть заключена в <b>кавычки</b>;</li> <li>без кавычек поиск будет осуществляться только <b>по первому слову</b></li> </ul>	category: «Поддержка клиентов»
<b>created</b>	поиск запросов по <b>дате создания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ключевые слова</b> и <b>строка поиска</b> могут быть разделены следующими символами: =, &lt;, &gt;, &gt;=, &lt;=;</li> <li><b>дата</b> должна вводиться в формате, соответствующему установкам язык (страна) в настройках КЦ; для русского языка формат dd.mm.yyyy или d.m.yy</li> </ul>	created = 08.02.2024 created > 8.2.2024 created > 8.2.2024 AND created < 16.2.2024
<b>email_text</b>	поиск текста в теле email	<ul style="list-style-type: none"> <li>для поиска полной фразы строка поиска должна быть заключена в <b>кавычки</b>;</li> <li><b>без кавычек</b> поиск будет осуществляться только <u>по</u> первому слову</li> </ul>	email_text: "добрый вечер"
<b>flagged</b>	поиск запросов, <b>отмеченных</b> оператором (нажат «флажок» - запрос помощи)	строка поиска должна содержать условия <i>true</i> ( <i>верно</i> ) или <i>false</i> ( <i>ложно</i> )	flagged: true
<b>modified</b>	поиск запросов по <b>дате изменения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ключевые слова</b> и <b>строка поиска</b> могут быть разделены следующими символами: =, &lt;, &gt;, &gt;=, &lt;=;</li> <li><b>дата</b> должна вводиться в формате, соответствующему установкам язык (страна) в настройках КЦ; для русского языка формат dd.mm.yyyy или d.m.yy</li> </ul>	modified > 08.02.2024 modified > 8.2.2024 modified > 8.2.2024 AND modified < 16.2.2024
<b>&lt;number&gt;</b>	поиск запроса по его <b>номеру</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>введите <i>номер запроса</i>;</li> <li>никаких специальных знаков или слов не требуется - <u>только цифры</u></li> </ul>	12345
<b>note</b>	поиск запросов по тексту в <b>комментариях</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>для поиска полной фразы, строка поиска должна быть заключена в <b>кавычки</b>;</li> <li>без кавычек поиск будет осуществляться только <u>по</u> первому слову</li> </ul>	note: «справка по продукту»

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

ключевое слово	описание	использование	пример
pending_reason	поиск запросов по <b>причине ожидания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>для поиска полной фразы, строка поиска должна быть заключена в <b>кавычки</b>;</li> <li>без кавычек поиск будет осуществляться только <u>по первому слову</u></li> </ul>	pending_reason: "Ожидает подтверждения"
reporter	поиск запросов по <b>имени/фамилии</b> инициатора запроса	<ul style="list-style-type: none"> <li>для поиска полной фразы, строка поиска должна быть заключена в <b>кавычки</b>;</li> <li>без кавычек поиск будет осуществляться только <u>по первым двум словам</u>;</li> <li>если в кавычках введено больше <u>двух слов</u>, то поиск сначала осуществляется по первому слову, затем - по оставшимся словам, сочетающимся с первым словом</li> <li>возможно сокращённое написание имени или фамилии (показано в примере)</li> </ul>	reporter: «Михаил Егоров» reporter: «М Егоров» reporter: «михаил егоров»
service	поиск запросов по <b>названию сервиса</b> (для обращений, составляющих запрос)	<ul style="list-style-type: none"> <li>для поиска полной фразы, строка поиска должна быть заключена в <b>кавычки</b>;</li> <li>без кавычек поиск будет осуществляться только <u>по первому слову</u>;</li> <li>в поиске можно использовать логический оператор <i>AND</i> и добавить <u>дополнительное условие</u> поиска: в этом случае поиск будет осуществляться среди email и запросах, содержащих доп. условие поиска в <i>теме</i> или <i>теле email</i> в данном сервисе</li> </ul>	service: «Входящие обращения" AND подключение
state	поиск запросов по <b>статусу</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Можно искать <u>несколько статусов</u> одновременно;</li> <li>в этом случае они должны отделяться друг от друга логическим оператором <i>OR</i> (или).</li> <li><b>⚠️ Обратите внимание: текущая версия Облачного КЦ учитывает <u>регистр</u> написания статуса запроса.</b></li> <li><b>⚠️ Обратите внимание: название статуса запроса <u>должно быть написано по англ.</u></b></li> </ul> <p>Новый - New ; Открыт - Open ; Ожидание - Pending ; Решён - Resolved ; Закрыт - Closed.</p>	case: New OR Open

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

ключевое слово	описание	использование	пример
<b>subject</b>	поиск запросов по <b>теме письма</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>для поиска полной фразы, строка поиска должна быть заключена в <b>кавычки</b>;</li> <li>без кавычек поиск будет осуществляться только <u>по первому слову</u></li> </ul>	subject: «статус заказа»

### Ключевые слова, связанные с КЛИЕНТАМИ

Поиск ведётся на основании данных, содержащихся в карточке клиента.

ключевое слово	описание	использование	пример
<b>address</b>	поиск клиентов по следующим полям: <b>строка адреса 1;</b> <b>строка адреса 2;</b> <b>город;</b> <b>район/область;</b> <b>индекс</b>	ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>	address: ул.Песчаная д.25
<b>company</b>	поиск клиентов по <b>компании</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>ключевое слово</i> и <i>строка поиска</i> должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>;</li> <li>строка поиска должна быть заключена в <b>кавычки</b>;</li> <li>возможен <u>неполный</u> ввод <i>названия</i></li> </ul>	company: «CloudCompany»
<b>dob</b>	поиск клиентов по <b>дате рождения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>;</li> <li>дата должна вводиться в формате, соответствующему установкам язык (страна) в настройках КЦ;</li> </ul>	dob: 30.07.1983

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

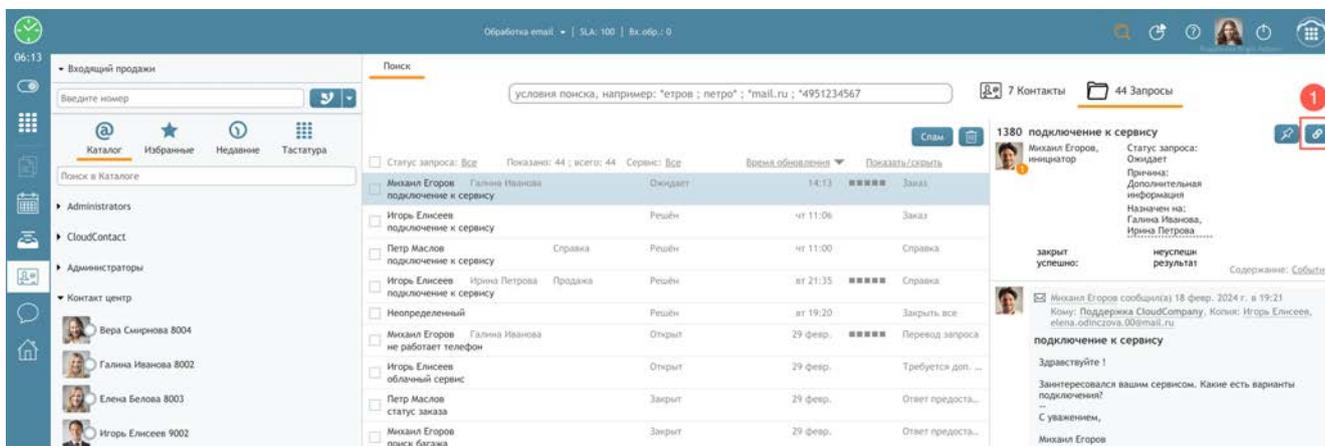
ключевое слово	описание	использование	пример
<b>email</b>	поиск клиентов по <b>email</b>	<p>Можно использовать несколько вариантов поиска:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>с ключевым словом <b>email</b> (с последующим двоеточием) - можно вводить как полный email, так и любую его часть. Например, можно ввести email:masha. Если ввести email:ma, то поиск выдаст следующие результаты: example@gmail.com, masha@example.com;</li> <li>Добавление символа <b>@</b> позволяет искать все адреса с данным именем (например, masha@);</li> <li>Использование <b>кавычек</b> в <u>полном</u> адресе email (например, "masha@gmail.com") позволяет выполнять поиск в <i>адресе, теме, теле</i> письма и <i>комментариях</i> к нему;</li> <li>Поиск <b>без кавычек</b> (например, masha@gmail.com) значительно расширяет варианты поиска. В этом случае, <i>точка</i> и <i>@</i> в адресе интерпретируются <u>как пробел</u>. В результате, email разбивается на отдельные слова и система пробует найти в запросах наибольшие совпадения;</li> <li>Использование знака <b>*</b> перед частью email (например, *masha@) позволяет искать все совпадения с данной частью. Знак <b>*</b> выступает как <u>шаблон поиска</u>.</li> </ul>	<p>email: masha@gmail.com  email: masha  email: masha@  email:«masha@gmail.com»  email: masha@gmail.com  email: *masha@</p>
<b>first_name</b>	поиск по <b>имени</b> клиента	<ul style="list-style-type: none"> <li>ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>;</li> <li>возможен <u>неполный</u> ввод <i>имени</i></li> </ul>	<p>first_name: Игорь  first_name: игорь</p>
<b>last_name</b>	поиск по <b>фамилии</b> клиента	<ul style="list-style-type: none"> <li>ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>;</li> <li>возможен <u>неполный</u> ввод <i>фамилии</i></li> </ul>	<p>last_name: Елисеев</p>

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

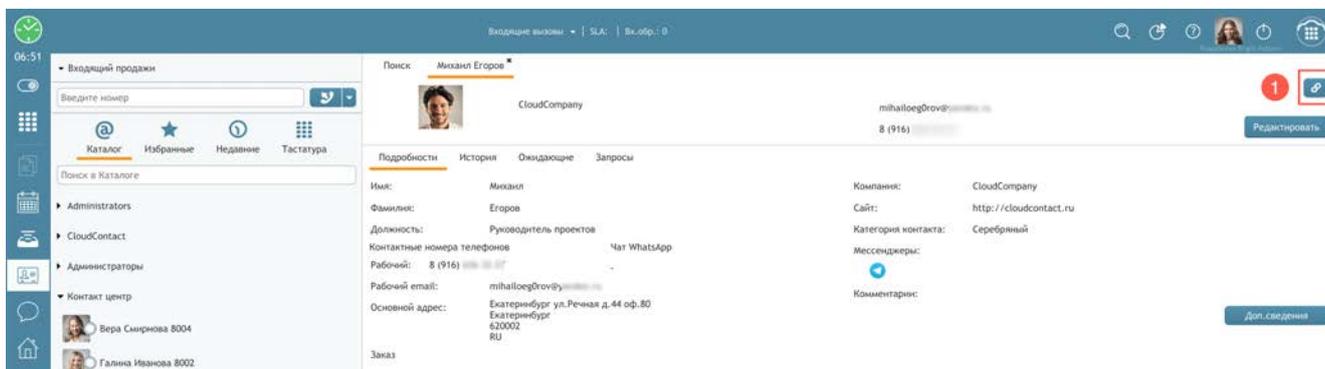
ключевое слово	описание	использование	пример
<b>name</b>	поиск по <b>имени и фамилии</b> клиента	<ul style="list-style-type: none"> <li>ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>;</li> <li>для поиска <u>полной фразы</u>, строка поиска должна быть заключена в <b>кавычки</b>;</li> <li><b>без кавычек</b> поиск будет осуществляться только <u>по первым двум словам</u>;</li> <li>если в кавычки помещено <u>более чем два слова</u>, то с начала ищется первое слово, а затем среди выборки ищутся остальные;</li> <li>возможен <u>неполный ввод имени и фамилии</u>, включая <i>инициалы</i></li> </ul>	name: «Игорь Елисеев» name: И Елисеев
<b>phone</b>	поиск по <b>номеру телефона</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>;</li> <li>возможен <u>неполный ввод номера</u></li> </ul>	phone: 8 (812) 234-51-67 phone: 7 (812) 234-51-67 phone: (812) 234-51-67 phone: 8122345167
<b>position</b>	поиск по <b>должности</b> клиента	<ul style="list-style-type: none"> <li>ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>;</li> <li>возможен <u>неполный ввод должности</u></li> </ul>	position: Менеджер
<b>segment</b>	поиск по <b>категории клиента</b> (бронзовый, серебрянный, золотой)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>;</li> <li>возможен <u>неполный ввод категории</u></li> <li><b>⚠ Обратите внимание:</b> название категории должно быть написано по англ.: Золотой - Gold ; Серебрянный - Silver ; Бронзовый - Bronze</li> </ul>	segment: gold
<b>title</b>	поиск по <b>обращению</b> (г-н, г-жа и т.п.)	ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>	title: г-н
<b>URL</b>	поиск по адресу <b>веб-сайта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ключевое слово и строка поиска должны быть отделены друг от друга <b>двоеточием</b>;</li> <li>возможен ввод подстроки: например, cloudcontact вместо www.cloudcontact.ru;</li> <li>ключевое слово можно вводить в <u>любом регистре</u> (URL или url)</li> </ul>	url: "www.cloudcontact.ru"

## 8.2. Поиск с помощью URL

В карточке клиента и в запросе находится кнопка  Копировать ссылку контакта (1). Эта кнопка копирует URL-ссылку запроса или карточку клиента в буфер обмена, позволяя поделиться ссылкой с другими операторами или руководителями КЦ.



↑ расположение кнопки Копировать ссылку контакта в запросе



↑ расположение кнопки Копировать ссылку контакта в карточке клиента

Дополнительно с использованием кнопки Копировать ссылку контакта можно вручную ввести **URL-ссылку** или ее варианты. Ручной ввод информации позволяет получить доступ к конкретной информации по контакту или запросу.

Далее приводятся возможные варианты URL контакта/ запроса. Их можно вставить в поисковую строку браузера или в поле поиска в приложении оператора/ супервизора.

**Варианты URL запроса**

При использовании кнопки  Копировать ссылку контакта в списке *запросов* **стандартный URL** запроса выглядит следующим образом:

[название КЦ].hostedcc.ru/agentdesktop/case/id/[id запроса]

(например: <https://democontactcenter.hostedcc.ru/agentdesktop/case/id/5ca2f3eed04fd756afcca6c6>).

Возможны следующие **варианты написания** URL запроса:

[название КЦ].hostedcc.ru/agentdesktop/case/number/[номер запроса]

(например: <https://democontactcenter.hostedcc.ru/agentdesktop/case/number/1099>)

или

[название КЦ].hostedcc.ru/agentdesktop/case/[номер запроса]

(например: <https://democontactcenter.hostedcc.ru/agentdesktop/case/1099>)

При вставке ссылки на запрос во **внутреннем чате** возможно использование **сокращенного URL**:

case/id/[id обращения] (например: case/id/5ca2f3eed04fd756afcca6c6)

case/number/[номер запроса] (например: case/number/1099)

case/[номер запроса] (например: case/1099)

**Варианты URL контакта**

При использовании кнопки  Копировать ссылку контакта в карточке *контакта* **стандартный URL** карточки контакта выглядит следующим образом:

[название КЦ].hostedcc.ru/agentdesktop/contact/id/[id контакта]/ details

(например: <https://democontactcenter.hostedcc.ru/agentdesktop/contact/id/5c6dad9d04fd75a777bdcfa/details>).

Возможны следующие **варианты написания** URL контакта:

[название КЦ].hostedcc.ru/agentdesktop/contact/id/[id контакта]

(например: <https://democontactcenter.hostedcc.ru/agentdesktop/contact/id/5c6dad9d04fd75a777bdcfa>)

[название КЦ].hostedcc.ru/agentdesktop/contact/currentcontact/[details|activities|pending|cases]

(например: <https://democontactcenter.hostedcc.ru/agentdesktop/contact/currentcontact/details>)

При вставке ссылки на запрос **во внутреннем чате** возможно использование **сокращенного URL**:

contact/id/[id контакта]

(например: [contact/id/5c6dad9d04fd75a777bdcfa](https://democontactcenter.hostedcc.ru/agentdesktop/contact/id/5c6dad9d04fd75a777bdcfa) )

## 9. ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ

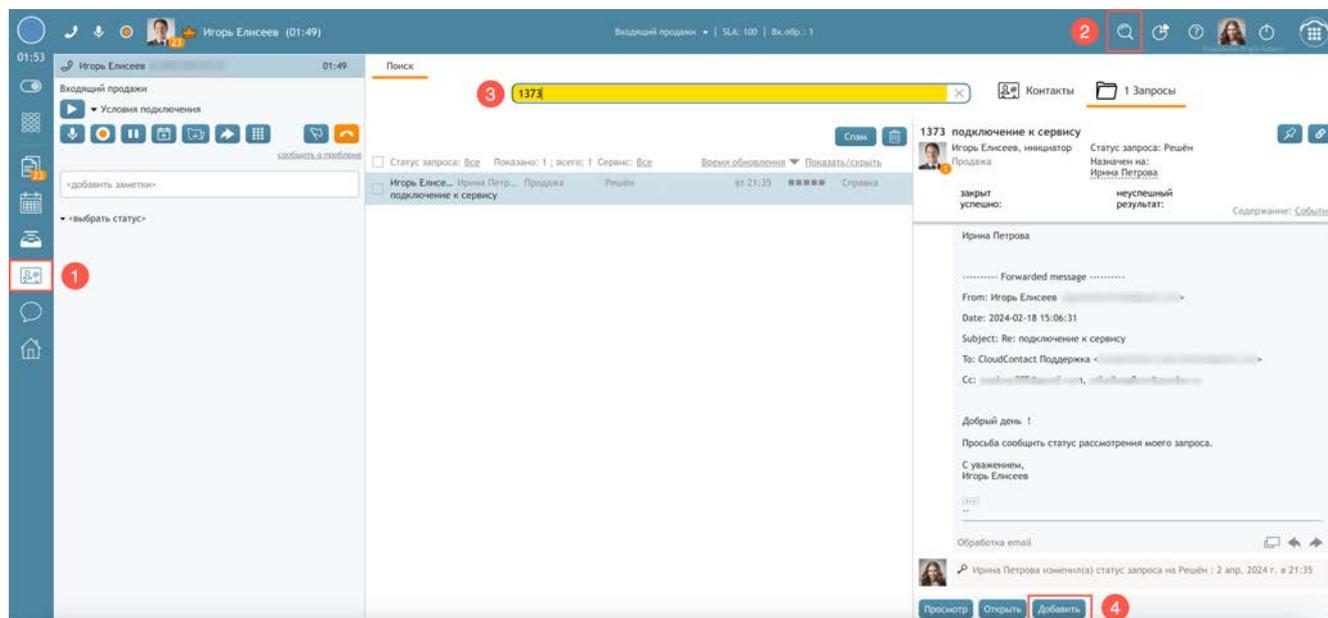
В данном разделе рассматриваются действия, связанные с **процедурой обработки запросов**: присоединение обращения к запросу; связанные запросы; закрепление, завершение и закрытие запроса.

### 9.1. Присоединение обращения к запросу

**Оператор может присоединить текущее обращение к запросу, если выяснится, что оно связано с уже существующим запросом.**

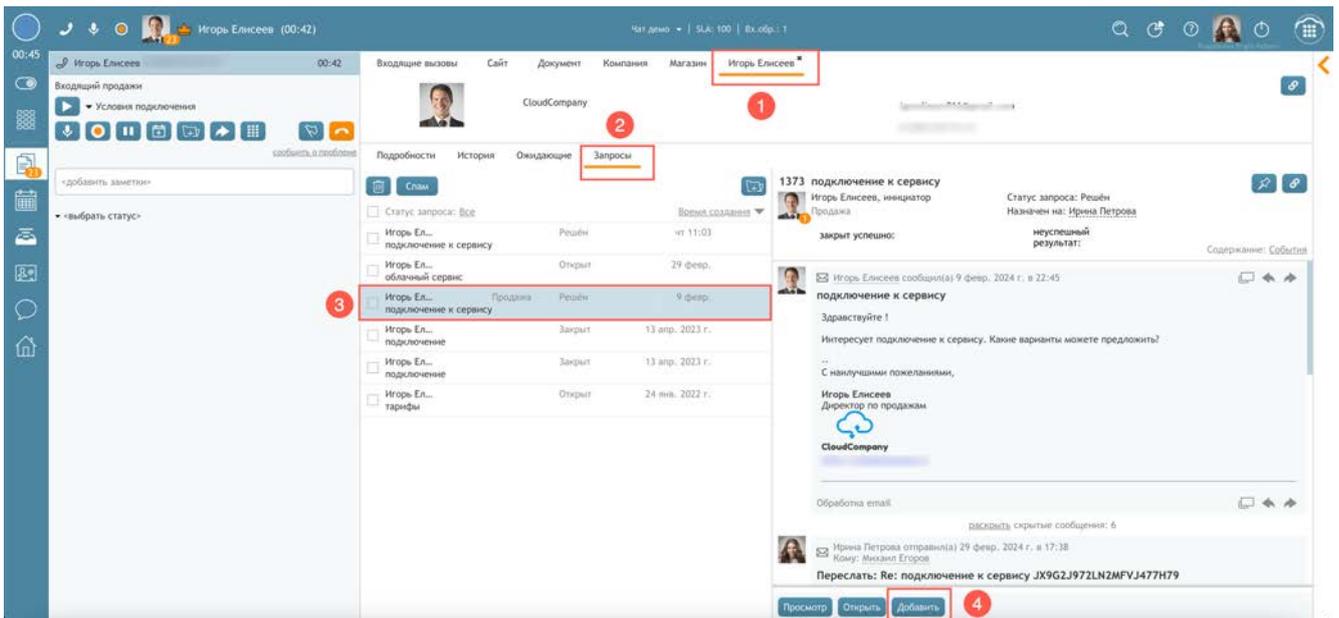
Оператор может присоединить обращение к запросу **во время** обслуживания обращения или **по его завершении** (находясь в состоянии *Постобработка*).

- Если оператор **знает номер запроса**, то следует его ввести в *строке поиска* (3) в окне Поиск и просмотр контактов (1) или в *строке состояния* (2). Затем нажмите кнопку **Добавить** (4) для добавления обращения к выбранному запросу.

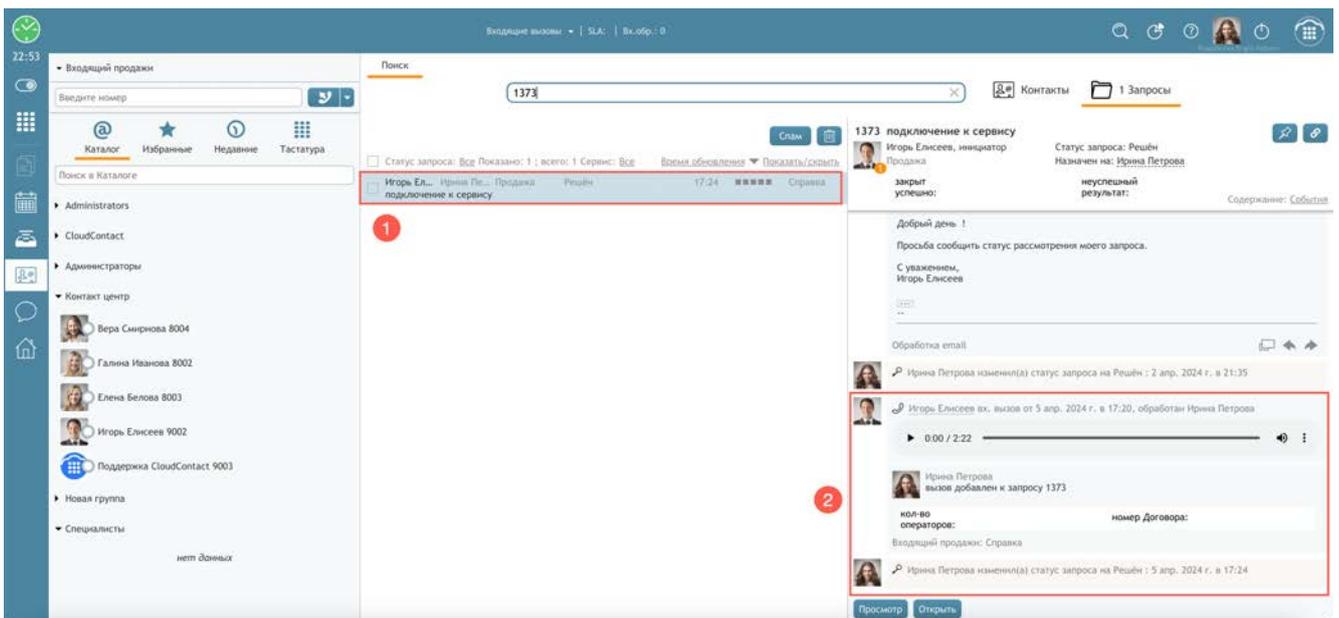


## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

- Если оператор **не знает номер запроса**, то он может найти его в *списке запросов* от данного клиента. Для этого откройте *карточку клиента* (1) и перейдите во вкладку Запросы (2). Выберите нужный запрос (3) и нажмите кнопку **Добавить** (4) для добавления обращения к выбранному запросу.



Обращение будет добавлено к запросу. В дальнейшем, выбрав *запрос* (1), можно увидеть, что *последнее обращение* (2) добавлено в историю работы над запросом.



## 9.2.Создание связанного запроса

В процессе работы с обращениями может возникнуть ситуация, когда потребуется **продолжить взаимодействие** с клиентом по теме, связанной с **закрытым** запросом (находящимся в статусе **Закрыт**, подробнее о статусах запроса см. в разделе [Статусы и запрос](#)).

В этом случае, оператор может создать новый запрос, **связанный с уже закрытым запросом** (*follow up case*).

Для этого в окне Поиск и просмотр контактов (1) выберите нужный **закрытый запрос** (2) и нажмите кнопку Создать связанный запрос (3).

The screenshot displays the cloudCONTACT interface. On the left, a sidebar contains navigation icons, with a red box and the number '1' highlighting the search icon. The main area shows a list of requests with columns for status, agent, client, and date. A red box and the number '2' highlight a request with the status 'Закрыт' (Closed). On the right, a detailed view of a request titled '1374 поиск багажа' is shown, with a red box and the number '3' highlighting the 'Создать связанный запрос' (Create linked request) button at the bottom.

Статус запроса	Показано: 44 ; всего: 44	Сервис: Все	Время обновления	Показать/скрыть		
Игорь Елисеев	Ирина Петрова	Продажа	Решён	18.16	*****	Справка
Михаил Егоров	Галина Ивановна		Ожидает	14:13	*****	Заказ
Игорь Елисеев			Решён	чт 11:06		Заказ
Петр Маслов			Решён	чт 11:00		Справка
Неопределённый			Решён	вт 19:20		Закреть все
Михаил Егоров	Галина Ивановна		Открыт	29 февр.	*****	Перевод запроса
Игорь Елисеев	облачный сервис		Открыт	29 февр.		Требуется доп. и...
Петр Маслов	статус заказа		Закрыт	29 февр.		Ответ предоставл...
Михаил Егоров	поиск багажа		Закрыт	29 февр.		Ответ предоставл...
Игорь Елисеев			Новый	15 февр.		
Петр Маслов	Галина Ивановна		Открыт	12 февр.	*****	
Игорь Елисеев	статус заказа		Закрыт	26 янв.		Ответ предоставл...
Неопределённый	информация по подключению		Закрыт	26 янв.		Закреть все
Дмитрий Столяр	пример сообщения		Закрыт	26 янв.		Ответ предоставл...
Неопределённый			Закрыт	26 янв.		

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

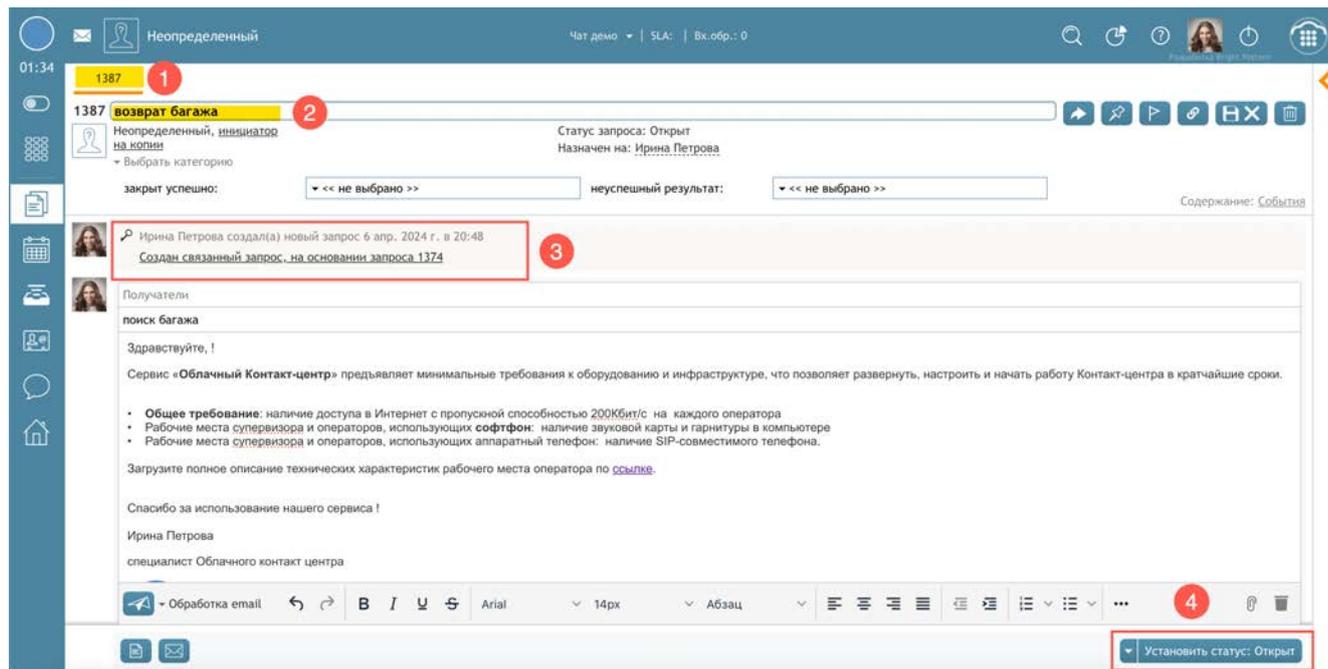
Откроется окно работы над *новым запросом*. Ему будет присвоен новый номер (1). Название нового запроса будет совпадать с названием запроса, на основании которого он был создан. При необходимости, название запроса можно изменить (2).

В верхней части окна нового запроса будет *уведомление* в виде ссылки (3), о том, что данный запрос связан с уже существующим.

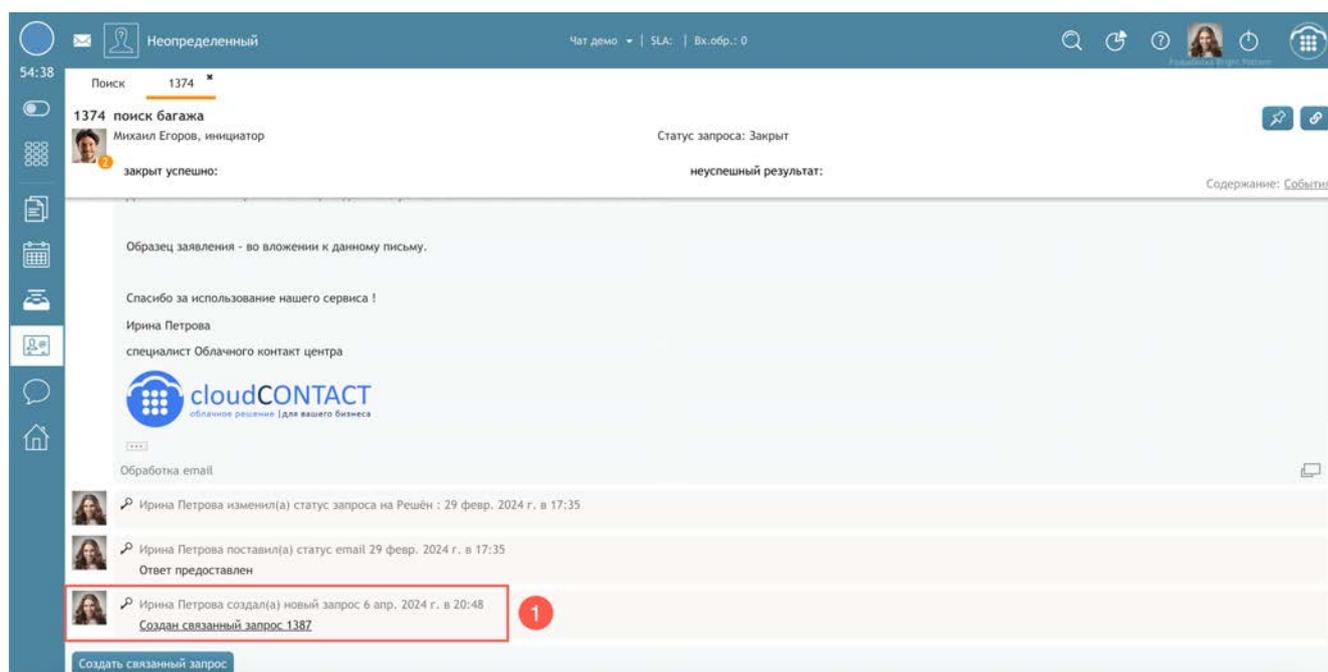
Дальнейшая работа аналогична работе над обычным *запросом*.

⚠ Действия оператора по работе с email подробно рассматриваются в 📖 инструкции [Работа оператора](#) и 🎥 [Видео: работа оператора](#).

По окончании работы с запросом, проставьте соответствующий статус (4).



У исходного закрытого запроса (на основании которого создан связанный запрос) также будет добавлено *уведомление о связанном с ним запросе* (1).



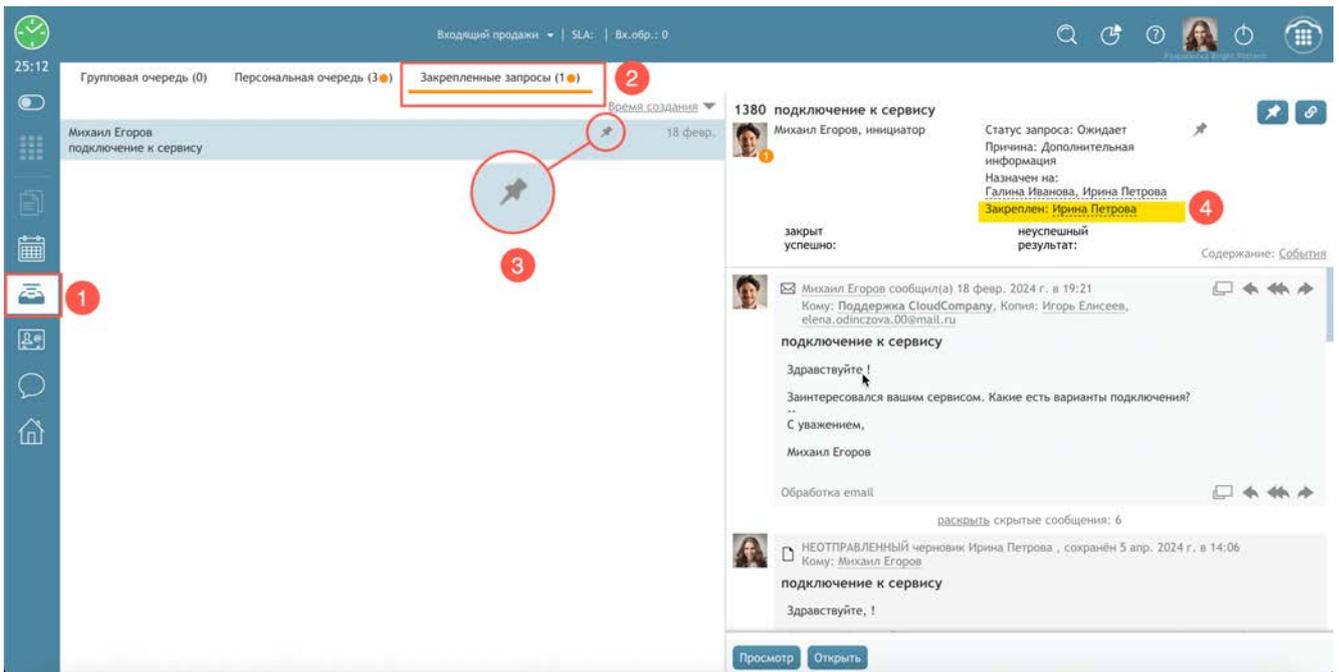
### 9.3. Закрепление запроса

**В зависимости от запроса клиента, одного ответа бывает недостаточно, чтобы решить вопрос клиента.**

Например, по получении email от клиента *оператор* запрашивает у коллег или клиента дополнительную информацию, необходимую для работы над *обращением*. Такие email (когда ожидается ответ от клиента или сотрудников компании) можно пометить как *закрепленные (pinned)*.

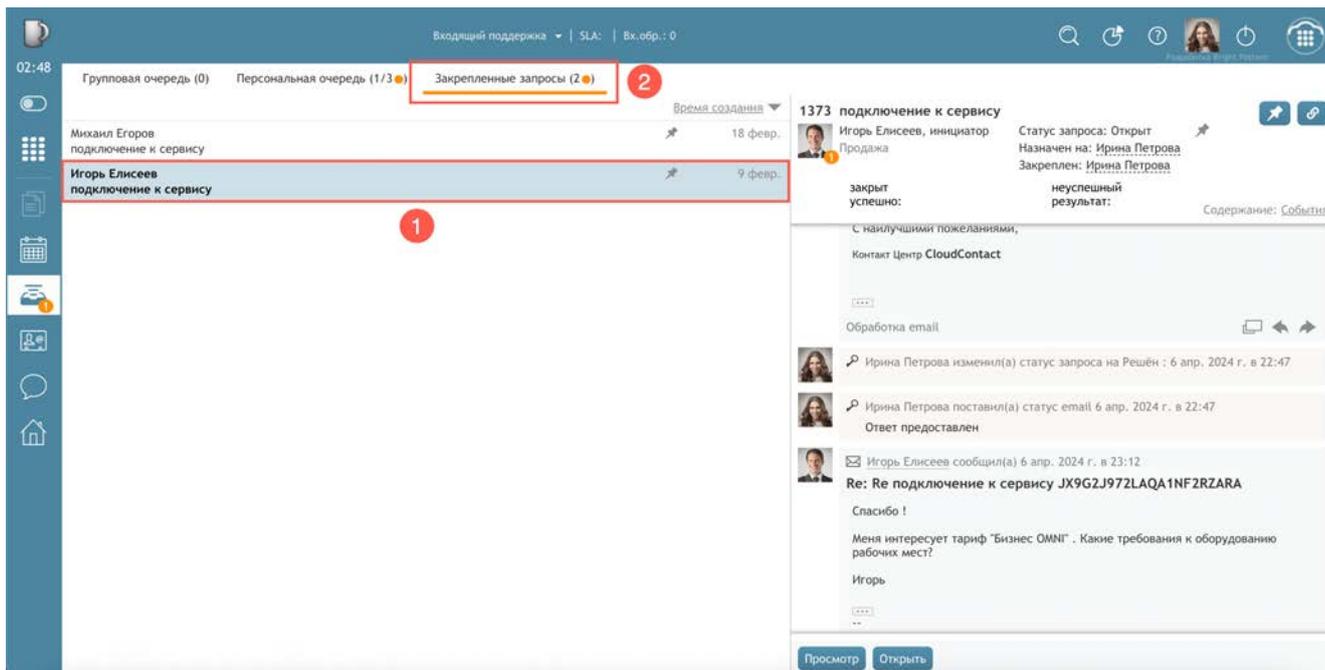
Для них предусмотрена отдельная вкладка Закрепленные запросы (2) на экране Мои запросы (1).

На то, что запрос закреплен, указывает значок 📌 (3) в списке запросов и информация в «шапке» запроса (4).

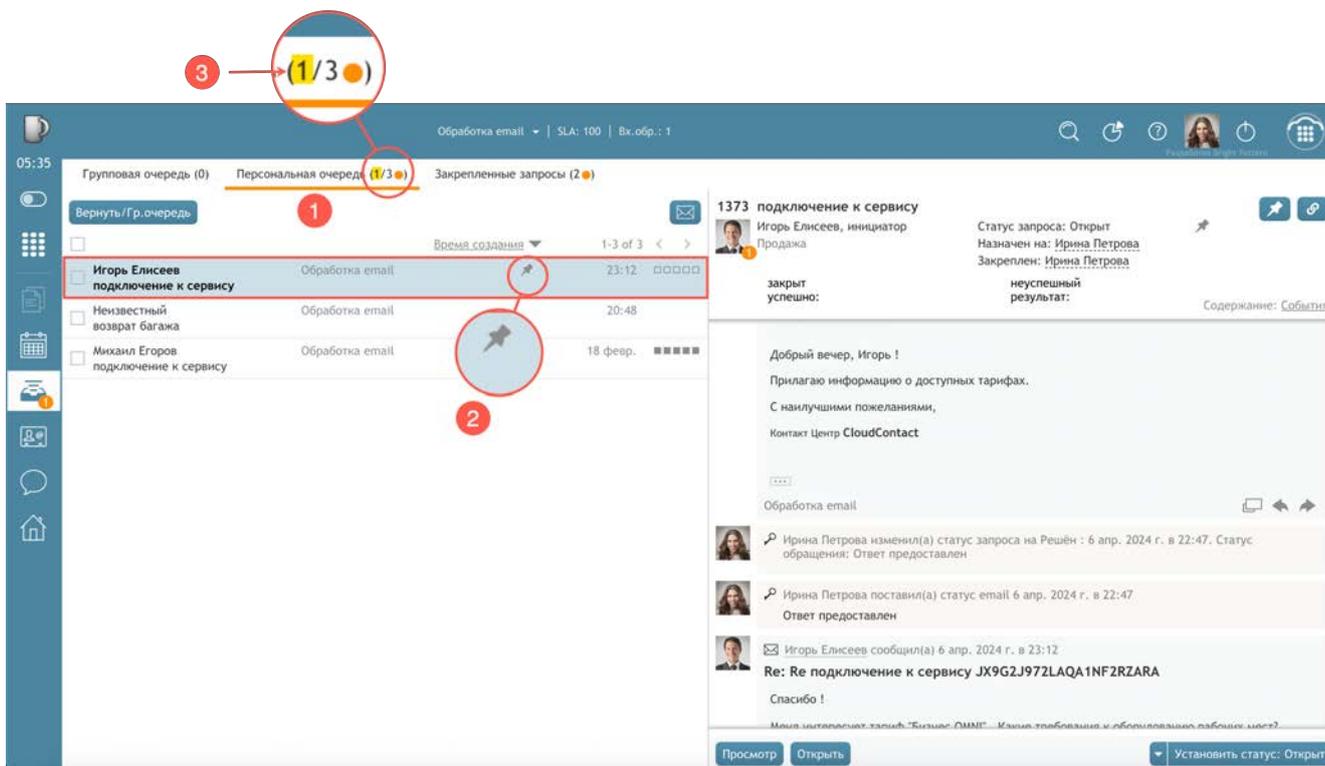


## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Удобство использования закреплённых запросов в том, что при поступлении *обращения* в рамках *Закрепленного запроса*, оно **автоматически** появляется (1) во вкладке *Закрепленные запросы* (2).



Также обновленный *закрепленный запрос* отображается во вкладке *Персональная очередь* (1) с помощью значка 📌 (2) и визуальным уведомлением о обновлении запроса (3).



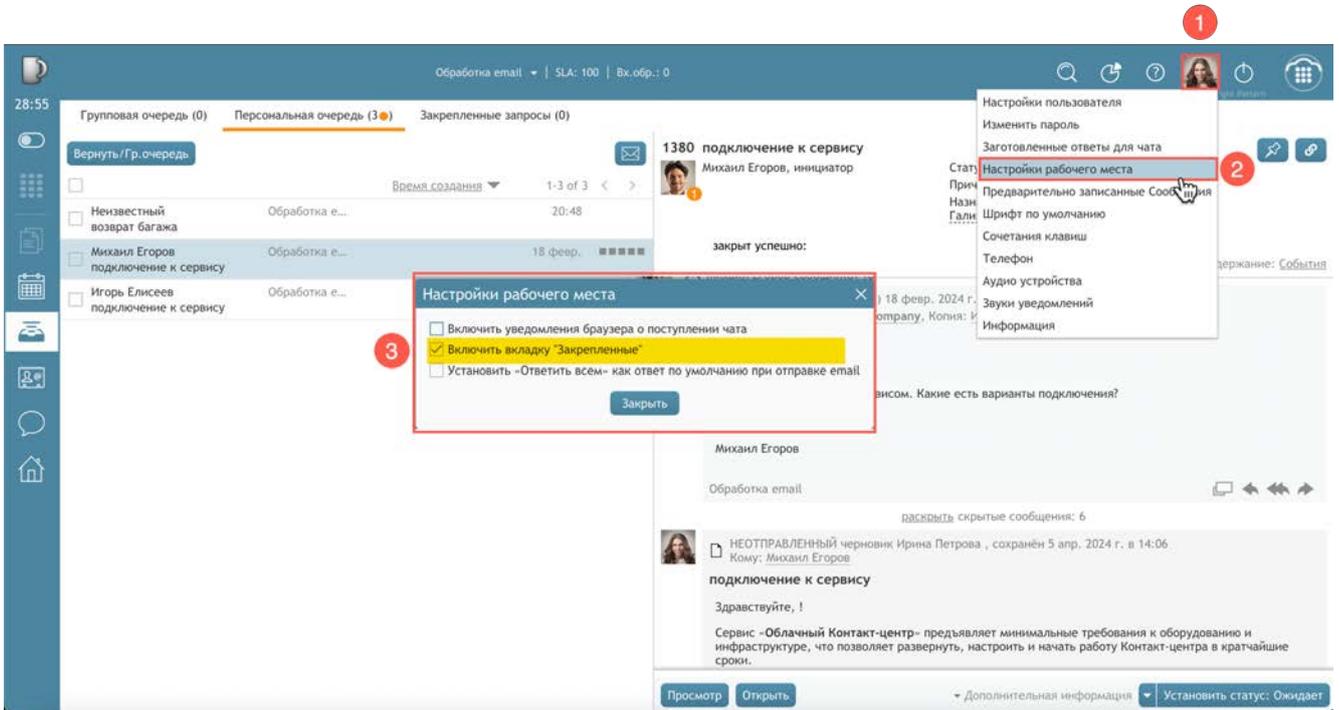
Далее подробно расскажем о действиях с закреплёнными запросами.

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

### 9.3.1. Включение вкладки Закрепленные запросы

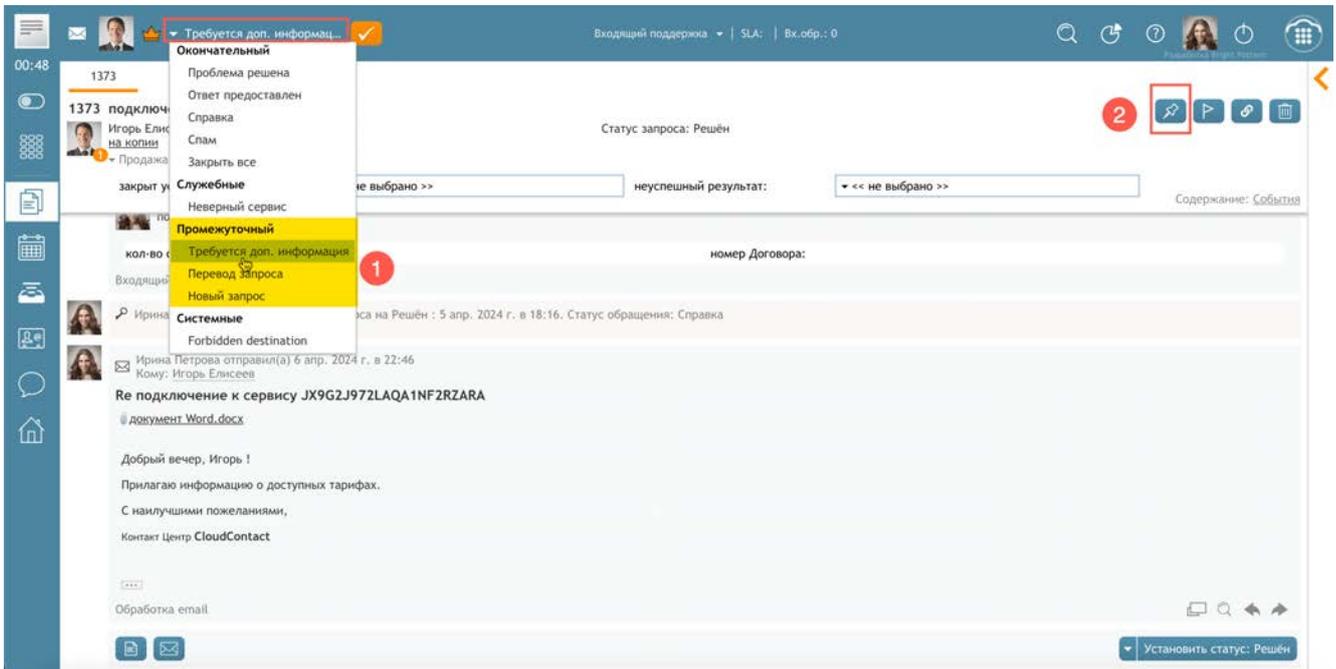
По умолчанию, вкладка Закрепленные запросы **не показывается** на р.м. оператора .

Для ее **включения** необходимо на рабочем месте *оператора* нажать кнопку **Настройки** (1); выбрать пункт **Настройки рабочего места** (2) и включить селектор **Включить вкладку "Закрепленные"** (3).



9.3.2. Закрепление запроса

Для **закрепления** запроса необходимо выбрать *неокончателный (промежуточный)* статус обращения (1) и нажать кнопку Закрепить запрос (2).



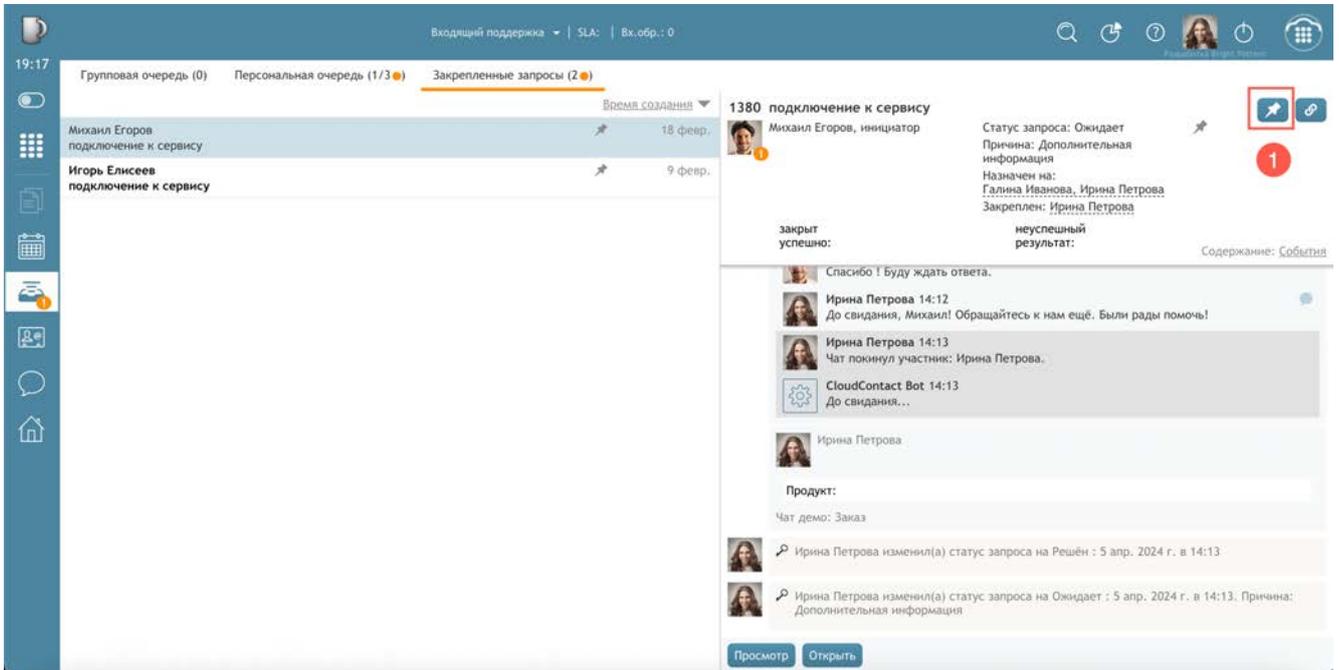
**⚠** Один и тот же запрос может закреплен **несколькими операторами**. В этом случае запрос отображается во вкладке Закрепленные запросы **каждого** оператора, который его закрепил.

**⚠** Если один из операторов **завершает запрос**, который закреплен у **нескольких операторов**, то запрос открепляется и удаляется из вкладки Закрепленные запросы у **всех операторов**, закрепивших его.

9.3.3.Открепление запроса

Для **открепления** запроса откройте его и нажмите кнопку Открепить запрос (1).

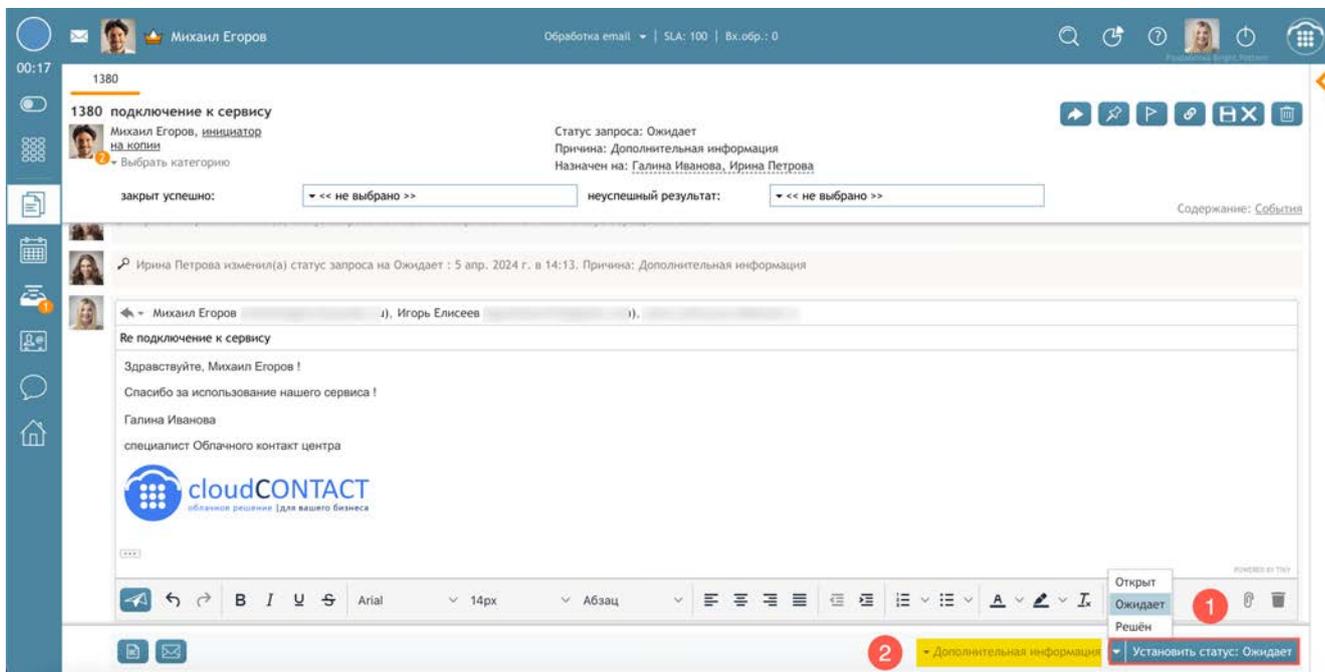
Это можно сделать во вкладках Персональная очередь или Закрепленные запросы или открыв запрос.



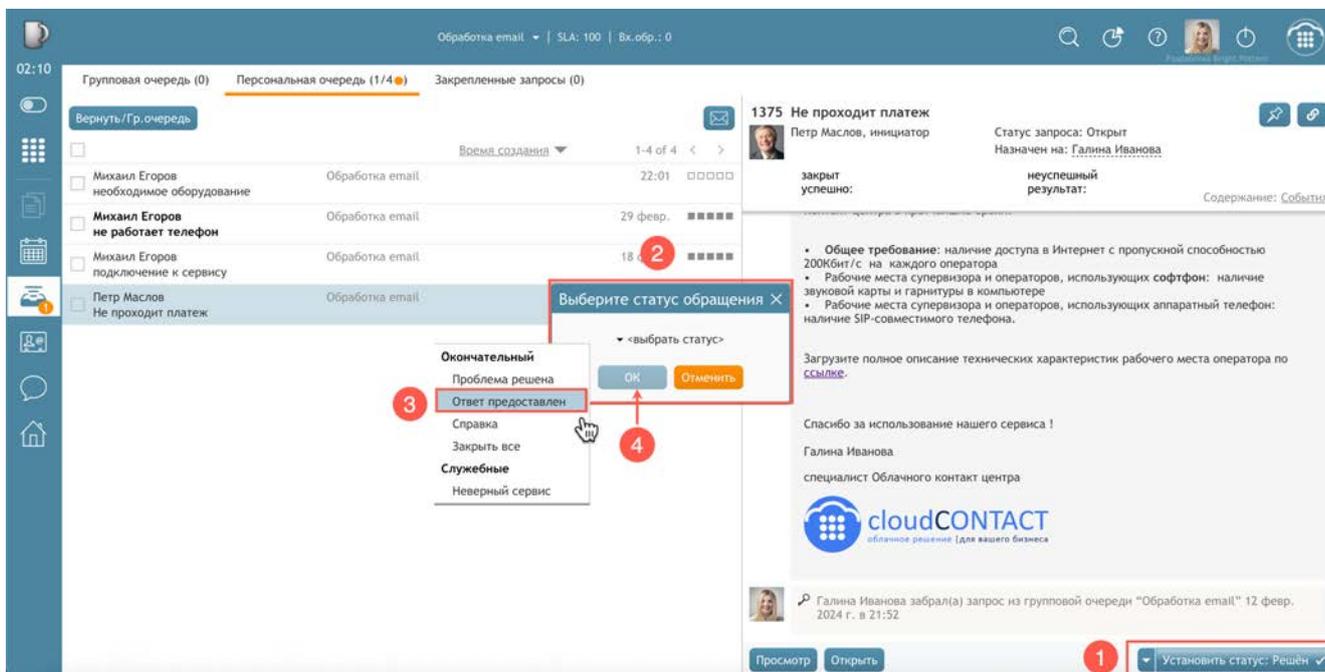
### 9.4.Изменение статуса запроса

Статус запроса может быть изменён согласно требуемому бизнес-процессу. Изменение статуса можно выполнить несколькими способами.

- В процессе **работы с обращением** нажмите кнопку изменения статуса (1) и выберите новый статус из списка. Если выбирается статус *Ожидает*, то может потребоваться задать причину ожидания запроса (2) ( см. раздел [Причины ожидания запроса](#) ).



- Также статус запроса может быть изменён **в Групповой или Персональной очереди**. Для этого выберите запрос и нажмите кнопку изменения статуса запроса (1). В новом окне (2) задайте *статус обращения* (3). Нажмите **ОК** (4) для сохранения статусов.



## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Если с запросом работали несколько операторов, то при выборе статуса запроса *Решён*, будет показано уведомление (1) о том, что запрос будет удалён из Персональных очередей других операторов.

The screenshot displays a CRM interface with a notification dialog box in the center. The dialog box has a blue header with the text "Внимание!" and a close button (X). The main text of the dialog reads: "Присвоение статуса 'Решён' данному запросу удалит его из персональных очередей сотрудников Ирина Петрова и поместит их черновики в архив". Below the text are two buttons: "Продолжить" (Continue) and "Отменить" (Cancel). The background interface shows a list of requests, with one request selected. The selected request is titled "1380 подключение к сервису" and is assigned to "Ирина Петрова". The status of the request is "Ожидает" (Waiting). The interface also shows a sidebar with navigation icons and a top bar with the time "02:35" and various system icons.

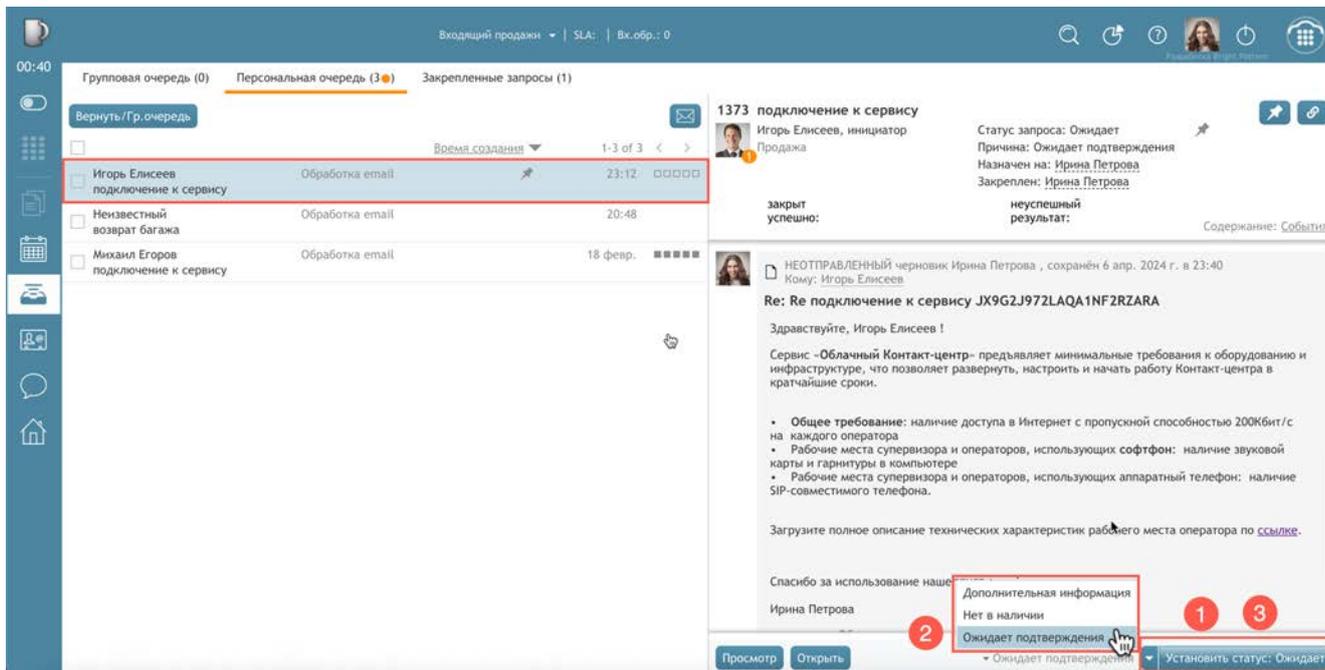
### 9.5.Ожидающий запрос

Статус *Ожидает ( Pending )* может быть присвоен *запросам*, в которых оператор ожидает получения информации или завершения действий, чтобы продолжить обработку запроса.

Если в настройках КЦ установлены *причины ожидания* (см. раздел [Причины ожидания запроса](#) данной Инструкции), то при выборе статуса запроса *Ожидает* необходимо будет выбрать **причину ожидания**.

**Назначить** статус *Ожидает* запросу можно выбрав его в списке запросов или открыв его.

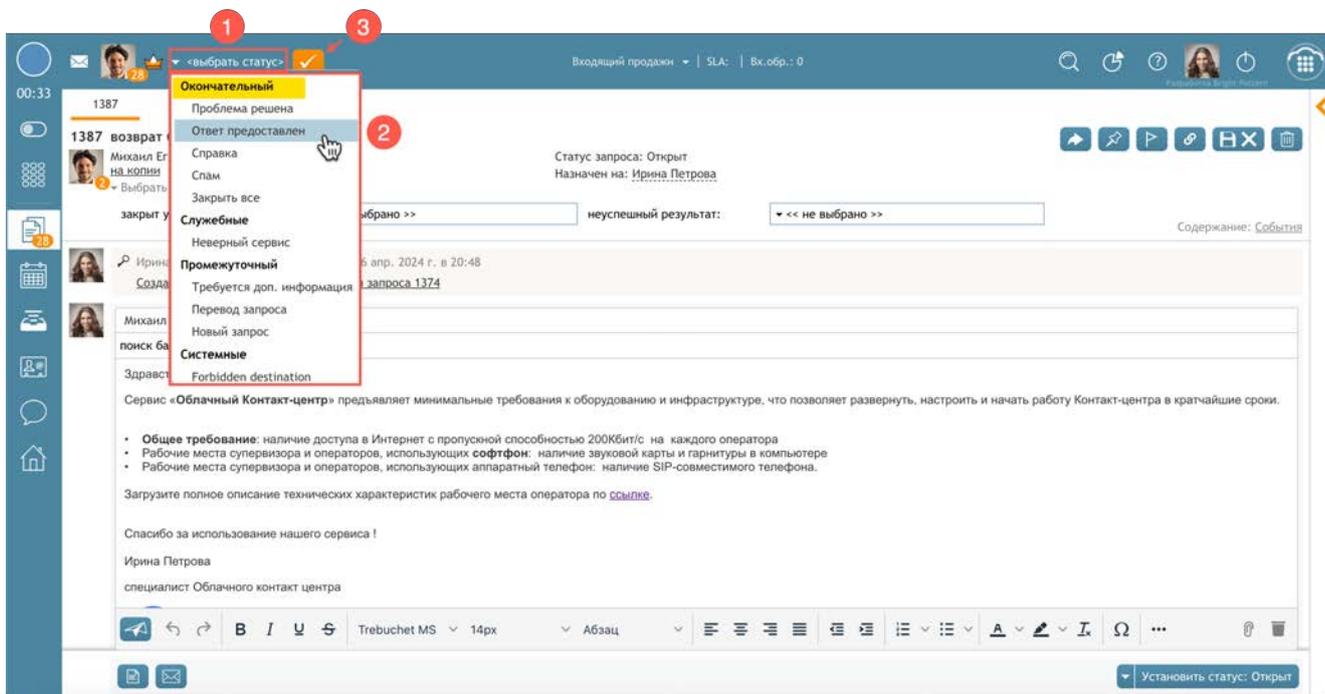
Для назначения следует выбрать статус *Ожидает* из *перечня статусов* (1), задать *причину ожидания* (2) и повторно нажать на кнопку *Ожидает* (3).



### 9.6. Завершение запроса

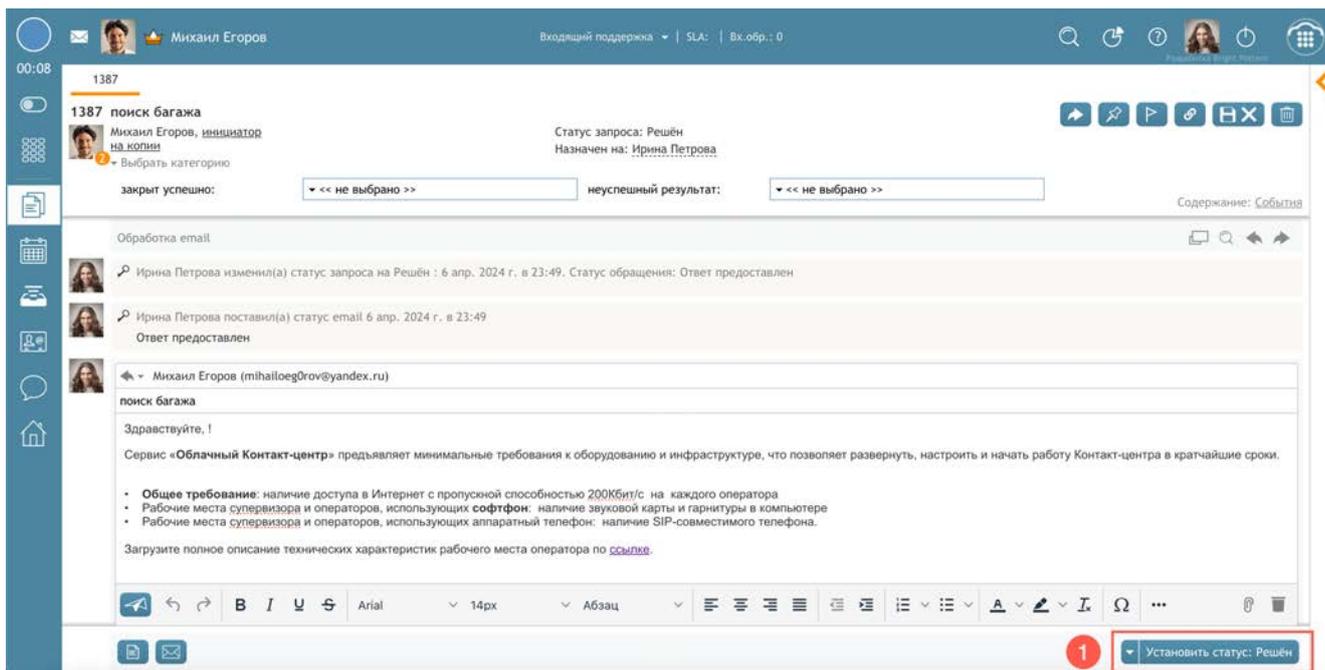
Если оператор считает, что работа над запросом **завершена** и задача клиента **решена**, то он может присвоить запросу **завершающий** статус *Решен*.

Для этого следует выбрать (1) один из **окончательных статусов обращения** (2) и завершить обращение (3).



Если в настройках КЦ выбран пункт **Окончательный статус обращения переводит запрос в статус "Решен"**, то запрос будет **завершен автоматически** (см. раздел [Общие настройки](#) данной Инструкции).

Если этот пункт **отключен**, то оператор может завершить обращение **вручную**, выбрав статус запроса *Решён* (1).

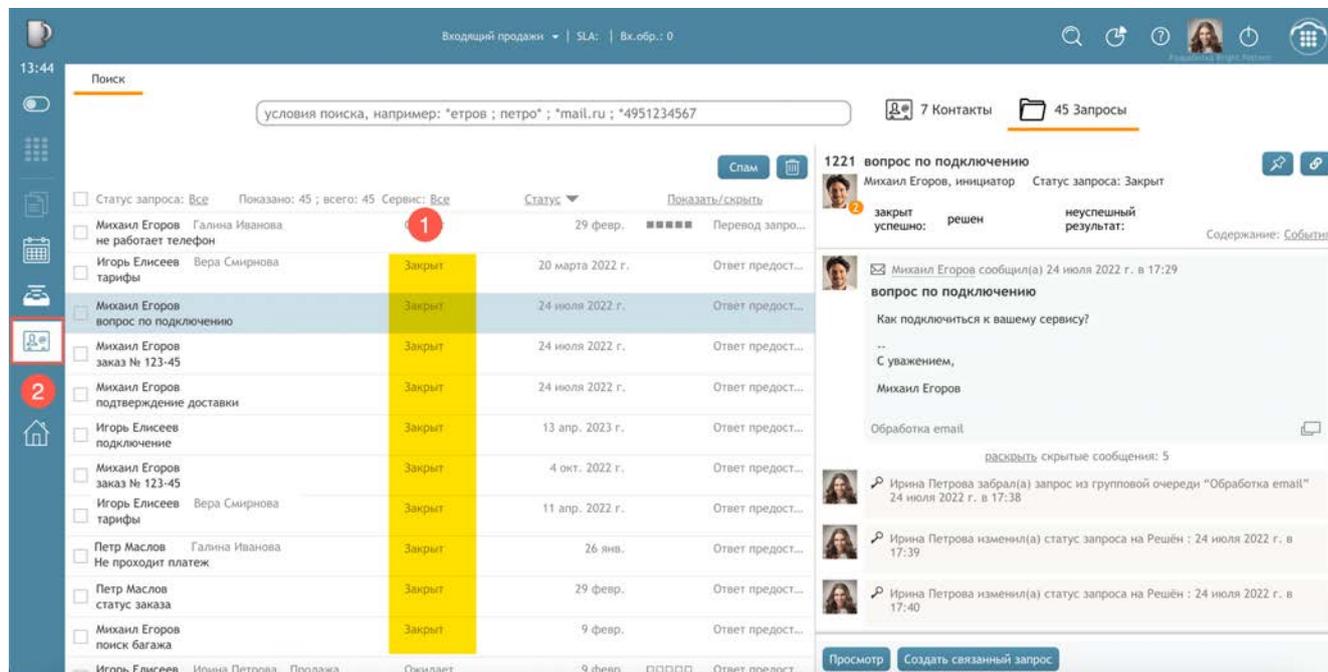


 *Завершенный запрос можно повторно **открыть** для написания ответа, изменения статуса (например, на **открытый** или **ожидаящий**). Также к завершенному запросу можно **добавить** новое обращение.*

### 9.7. Закрытие запроса

По истечении времени, заданного в пункте Решенный запрос переходит в статус "Закрыт" через , запрос будет **автоматически закрыт**: ему будет присвоен статус *Закрыт* (см. раздел [Общие настройки](#) данной Инструкции).

Закрытые запросы (1) можно **найти** в окне Поиск и просмотр контактов (2), задав стандартные критерии поиска (см. раздел [Поиск запроса](#)).



**⚠** Когда *запрос* находится в статусе *Закрыт*, его **нельзя повторно открыть**, в отличие от запроса в статусе *Решен*.

**⚠** Для закрытого запроса возможно создание *связанного запроса* (см. раздел [Создание связанного запроса](#) данной Инструкции).

## СТАТУСЫ и ЗАПРОСЫ

Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: [сайт](#) CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2019-2024 г. Составление и перевод. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.