

Руководство по настройке Sherlock Platform Очереди

Книга содержит руководство по созданию, изменению и удалению очередей Sherlock Platform.

Содержание

1	ВКЛАДКА «НАСТРОЙКИ ОЧЕРЕДЕЙ»	2
2	СОЗДАНИЕ ОЧЕРЕДИ	3
2.1	Карточка очереди	3
2.2	Вкладка «Операторы»	4
2.3	Вкладка «Обращения в очереди»	5
2.4	Вкладка «Назначение в очередь»	6
2.5	Вкладка «Распределение на операторов»	7
2.6	Вкладка «Запуск ботов»	9
2.7	Вкладка «Дополнительные правила»	12
2.8	Вкладка «Права доступа»	13
2.9	Сохранение настройки очереди	13
3	ИЗМЕНЕНИЕ ОЧЕРЕДИ	14
4	УДАЛЕНИЕ ОЧЕРЕДИ	14

1 Вкладка «Настройки очередей»

Для администрирования очередей перейдите в раздел **Пользователи**:

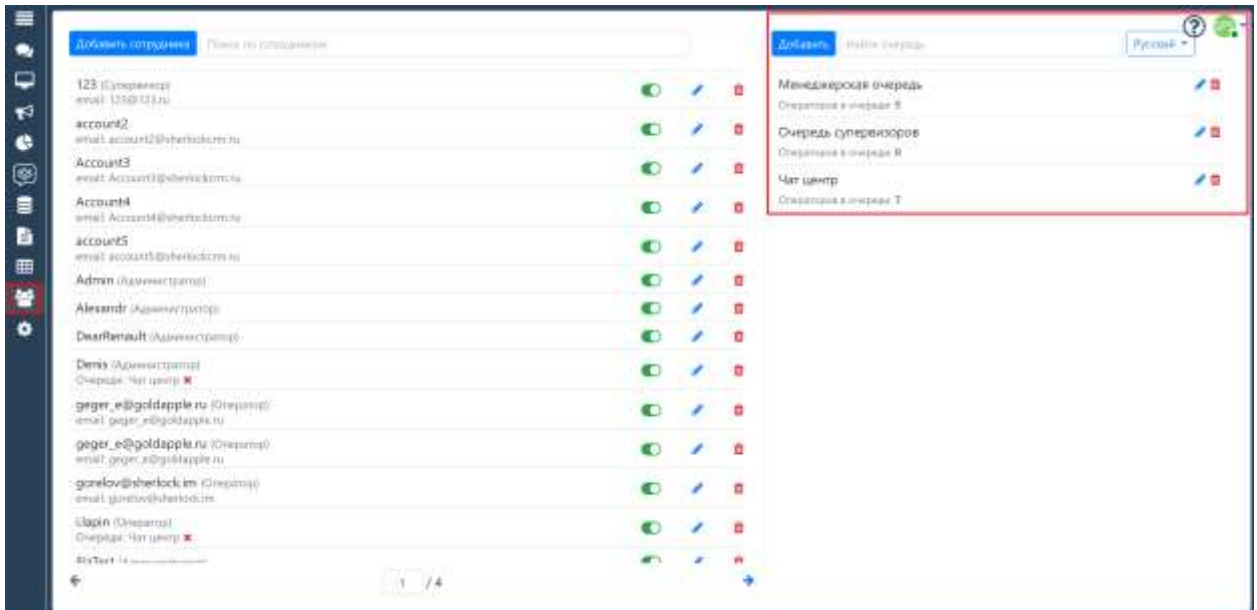



Рисунок 1.1 Вкладка **Очереди**

В разделе можно **создавать, изменять и удалять** очереди Sherlock Platform.

По нажатию на  в левом верхнем углу становится доступно меню фильтрации:

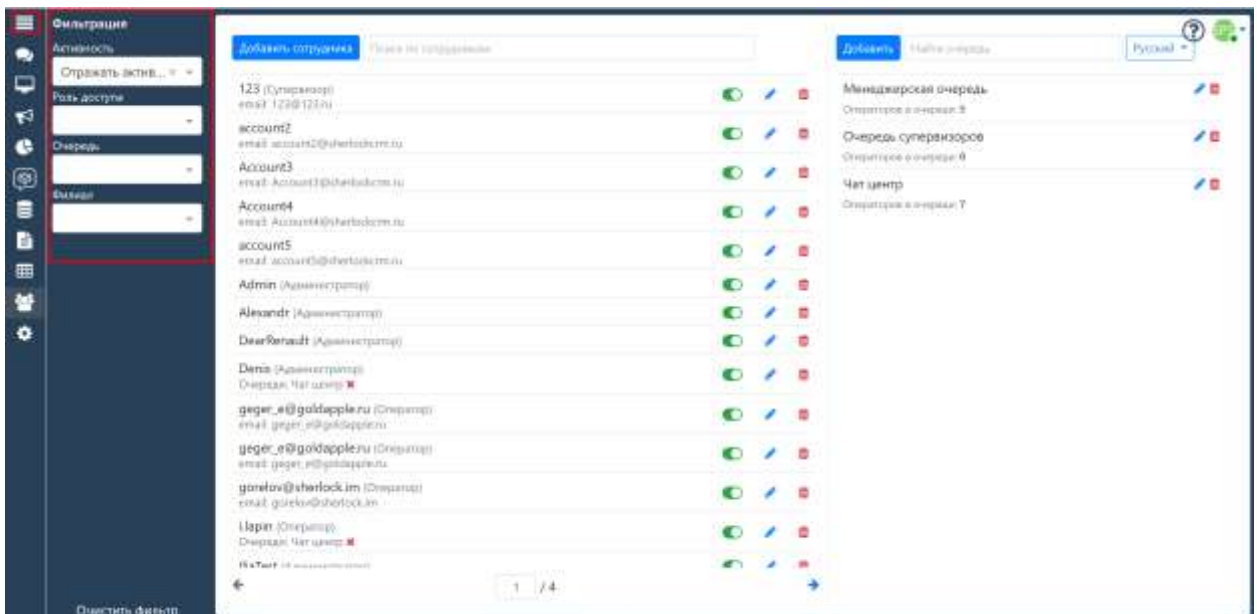


Рисунок 1.2 Меню фильтрации

2 Создание очереди

Для создания новой очереди нажмите **Добавить**.

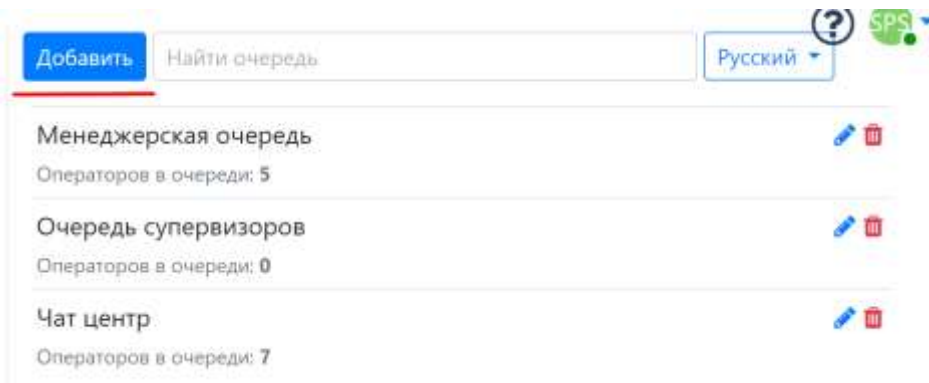


Рисунок 2.1 **Добавить** очередь

2.1 Карточка очереди

В открывшейся карточке заполните основные поля очереди:

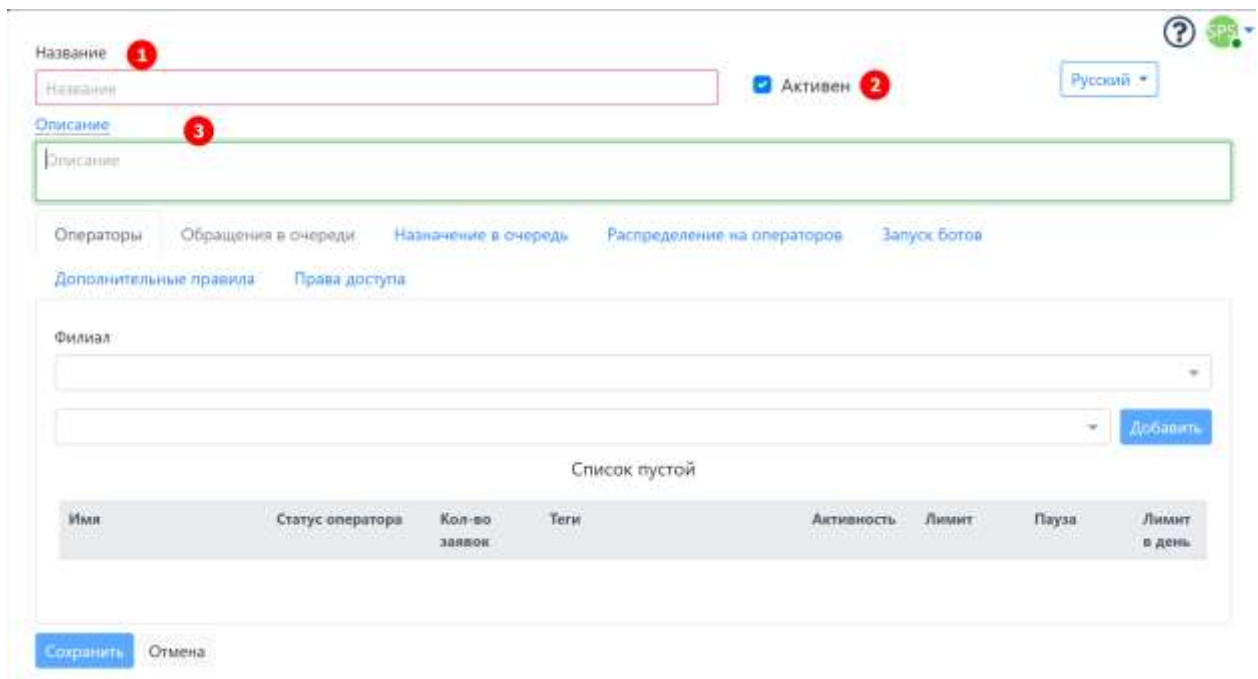


Рисунок 2.2 Карточка очереди. Основные поля

#	Поле	Описание
1	Название	Название очереди.
2	Активен	Флаг активации очереди. В случае если флаг не установлен, очередь не обрабатывается.
3	Описание	Справочное необрабатываемое системой поле-описание. В случае если очередей много, поле помогает отмечать, какая очередь для чего сделана.

Далее необходимо заполнить вкладки настройки очереди:

- **Ошибка! Источник ссылки не найден.**
- Назначение в очередь,
- Распределение на операторов,

- Запуск ботов,
- Дополнительные правила;
- Права доступа

2.2 Вкладка «Операторы»

Вкладка отражает список операторов, к которым попадают обращения очереди. Если список пустой, то распределение через очередь не осуществляется. Вкладка позволяет добавить оператора в очередь или исключить из очереди.

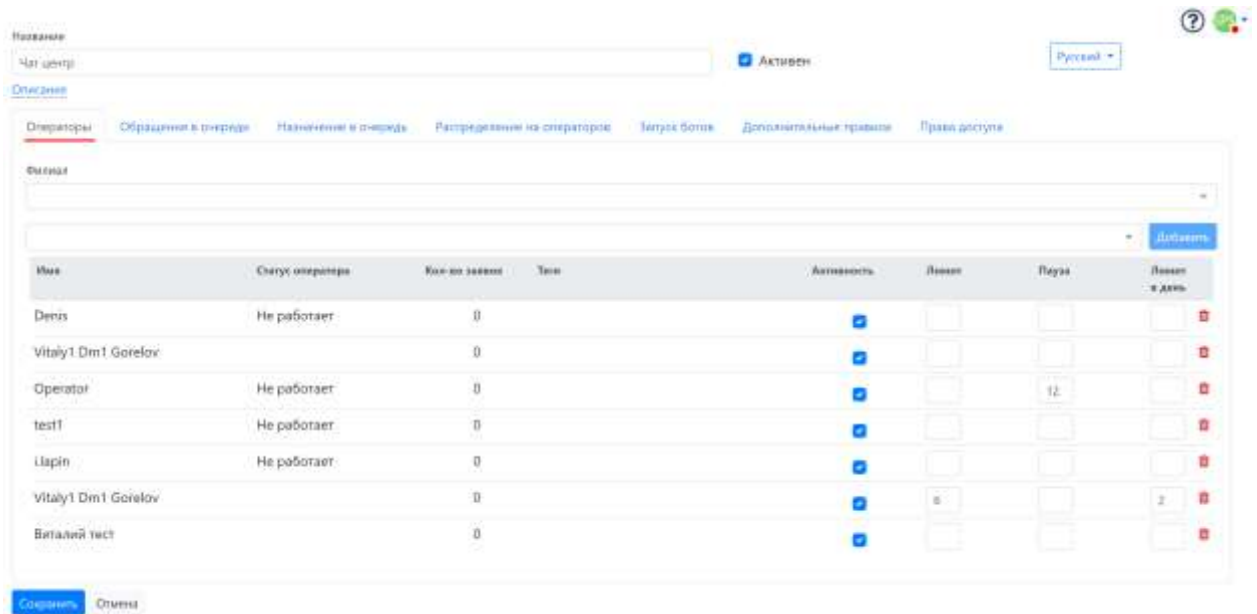


Рисунок 2.3 Карточка очереди. Вкладка **Операторы**

Для добавления сотрудника в очередь выберите его из списка и нажмите «**Добавить**». По необходимости можно отобрать сотрудников для добавления по филиалу.

Для сотрудников можно назначить **персональные лимиты** (по количеству одновременных диалогов, паузе в минутах между назначениями двух диалогов, ограничение на количество диалогов в день) и включить/отключить **активность**. Также в списке для операторов отражается **статус, количество заявок**.

Нажмите  для исключения оператора из очереди.

2.3 Вкладка «Обращения в очереди»

Вкладка **Обращения в очереди** становится доступной после сохранения. В данной вкладке отражены обращения, находящиеся в данной очереди:

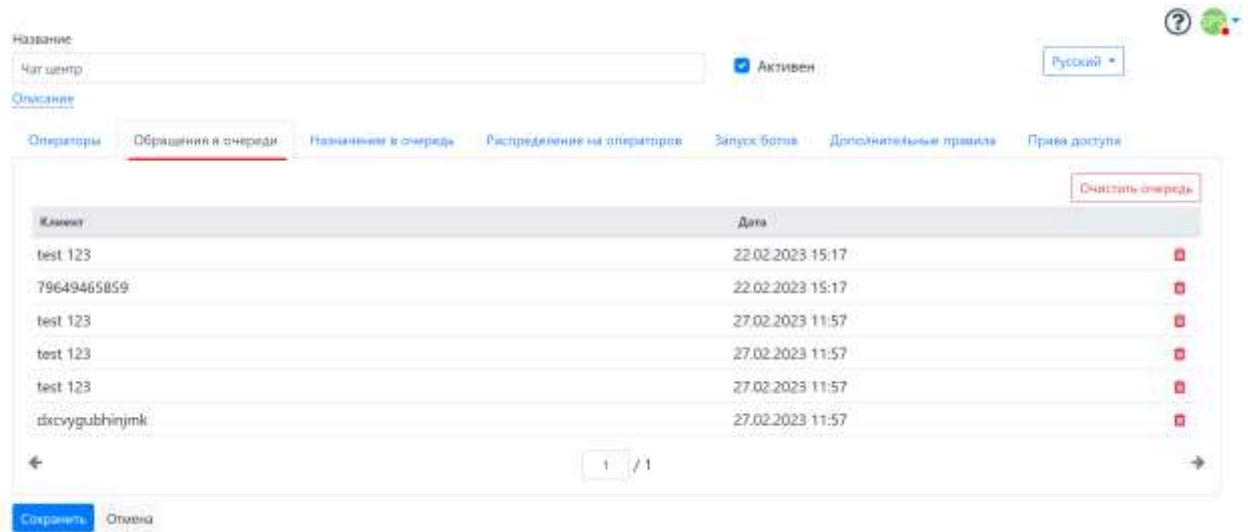



Рисунок 2.4 Карточка очереди. Вкладка **Обращения в очереди**

Все обращения очереди можно очистить по кнопке **«Очистить очередь»**.

По кнопке  Sherlock Platform запросит подтверждение удаления и, после положительного ответа, удалит обращение из очереди.

2.4 Вкладка «Назначение в очередь»

Вкладка задаёт условия, по которым диалог будет передан в очередь, и действия при включении в очередь.

Рисунок 2.5 Карточка очереди. Вкладка **Назначение в очередь**

Поле	Описание
Условия включения	
Внимание! Функционал раздела не используется и будет изменен.	
Каналы	Выбор канала(-ов), для которых обращение будет включено в очередь
Теги клиентов	Выбор определенного тега клиента
Типы клиентов	Выбор категории клиента (друг, клиент, партнер, системный клиент, черный список)
Действия при включении в очередь	
Настройка автоматических действий при переводе диалога в очередь.	
Назначить реквизиты	Используется для указания данных, которые надо записать в контекст бота/диалога при постановке в очередь. Данные указываются в формате json. Например: <code>{\"name\": \"John\", \"age\": 30, \"car\": null}</code>
Исключить участников диалога	Если опция указана, то при включении в очередь происходит исключение всех участников из диалога
Удалить права в базе (кроме участников диалога)	Выбор оставлять ли права доступа к диалогу для предыдущих участников при назначении диалога на нового ответственного.

2.5 Вкладка «Распределение на операторов»

Вкладка позволяет задать правила распределения диалогов на конкретных операторов.

The screenshot shows the 'Распределение на операторов' (Distribution by operators) tab. It includes sections for 'Распределение первичных обращений' (Primary request distribution) with sub-sections for manual distribution, logic, and limits. The 'Название' (Name) field contains 'Чат центр' and the status is 'Активен'. The language is set to 'Русский'.

Рисунок 2.6 Карточка очереди. Вкладка **Распределение на операторов**

Поле	Описание
Распределение первичных обращений	
Ручное распределение	<p>Опция определяет возможно ли и кому будут доступны права, чтобывзять диалоги вручную в работу или назначить ответственного за обработку</p> <p>Возможные варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> Невозможно – нет ручного распределения Сотрудники роли – сотрудники выбранных ролей. Сотрудники в списке – конкретные сотрудники, выбранные из списка.
Передача в другую очередь	<p>Возможность передачи диалога в другую очередь.</p> <p>Возможные варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> Невозможно – нет передачи в другую очередь. Сотрудники роли – сотрудники выбранных ролей. Сотрудники в списке – конкретные сотрудники, выбранные из списка.

Поле	Описание
Логика распределения	<p>Установка правил распределения:</p> <ul style="list-style-type: none"> По очереди (по списку операторов) – в соответствии со списком операторов. Наименее загруженный – оператор, у которого меньше диалогов. Вручную – автоматическое распределение не выполняется. Диалоги будут падать в очередь, и их будет распределять супервизор, либо оператор сможет брать диалоги вручную при наличии соответствующих прав. <p>В интерфейсе системы для тех операторов, которые находятся в очереди, появляются всплывающее окно с уведомлением в какой очереди новый диалог, и кнопки «Взять в работу», «Отклонить».</p> <ul style="list-style-type: none"> Наименее загруженный по последнему диалогу - считается время назначения последнего диалога, то есть назначается на того оператора на которого диалог назначался больше всего времени.
Распределять на неактивных операторов	По умолчанию распределение идет только на активных операторов. Опция позволяет включить распределение на всех операторов в очереди независимо от активности.
Ожидать	Установка времени ожидания оператора
По таймауту переводить в очередь	Установка времени, по истечению которого сообщение будет передано в указанную очередь
Назначать по компетенциям	<p>Принимать ли во внимание компетенции сотрудника/диалога:</p> <ul style="list-style-type: none"> Не учитывать компетенции – компетенции операторов не учитываются. Назначать, если есть компетенция – диалог будет назначен, если у оператора есть соответствующая компетенция. Назначать сначала операторов с компетенцией – диалог будет назначен сначала на оператора с соответствующей компетенцией. Назначать, если есть компетенция или нет компетенции у диалога и оператора - применяется только в случае, если у оператора есть компетенция, либо компетенции вообще нет ни у диалога, ни у оператора
Доступные очереди для перевода	Если указано, то ручной перевод из данной очереди будет возможен только в очереди указанные в списке
Лимиты операторов	
Максимальное количество диалогов на оператора	<p>Максимальное количество диалогов, находящихся у оператора одновременно в работе. При превышении лимита новые диалоги из очереди не назначаются на оператора пока оператор не завершит хотя бы один из них</p> <p>Примечание: старые диалоги могут возвращаться на оператора и с превышением лимита, если опция [Направлять к предыдущему оператору] установлена в Да</p>
Пауза до нового диалога, секунд	Установка паузы после распределения одного диалога до назначения следующего.
Количество диалогов в день	Установка максимального количества диалогов в день, которые распределяются на одного оператора.

Поле	Описание
Распределение повторных обращений	
Направлять к предыдущему оператору	Позволяет направить обращение к предыдущему оператору в течение указанного времени В зависимости от опции [если оператор активен] диалог возвращается только в случае, если оператор активен, или всегда. Например, клиент в течение часа написал вновь, диалог попадает в очередь и распределяется на оператора, с кем клиент уже общался.

2.6 Вкладка «Запуск ботов»

Вкладка позволяет задать правила запуска ботов при включении/исключении операторов из очереди.

Для каждого добавленного бота задаётся событие, по которому бот подключается к диалогу и событие, по которому бот отключается от диалога.

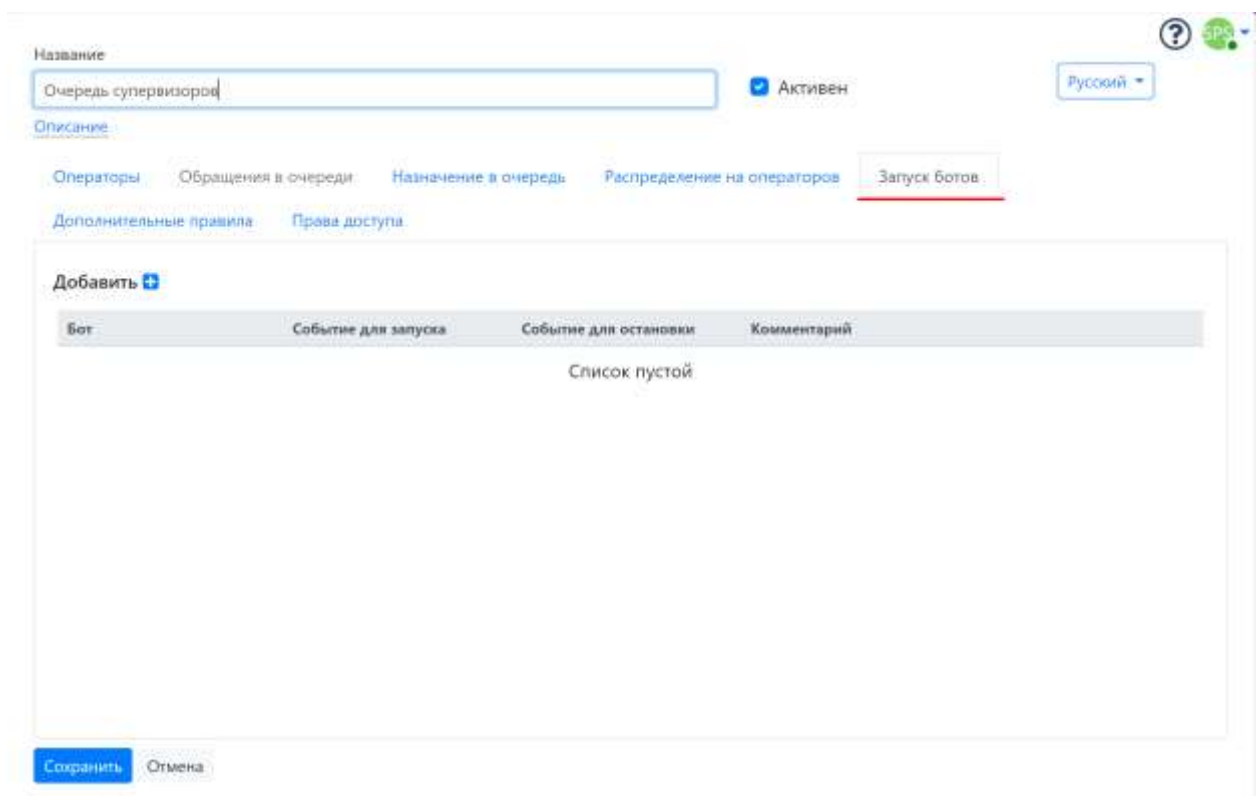


Рисунок 2.7 Карточка очереди. Вкладка **Запуск ботов**

Для добавления нового бота для запуска по событиям нажмите **+**:

Бот

Событие для запуска

Событие для остановки

Комментарий

Рисунок 2.8 Добавление бота

Поле	Описание
Бот	Выбор бота
Событие для запуска	Установка события, при котором будет запущен бот
Событие для остановки	Установка события, при котором бот будет остановлен
Комментарий	Добавление произвольного комментария

Название: Чат центр

Активен

Русский

Описание

Операторы | Обращения в очереди | Назначения в очереди | Распределение на операторов | **Запуск ботов** | Дополнительные правила | Права доступа

Добавить +

Бот	Событие для запуска	Событие для остановки	Комментарий
3. При постановке в очередь	При постановке в очередь	При передаче оператору	
4. При передаче оператору	При передаче оператору	При постановке в очередь	
5. Бот-контролёр	При передаче оператору	При закрытии диалога	

Сохранить | Отмена

Рисунок 2.9 Пример заполненной вкладки

2.7 Вкладка «Дополнительные правила»

Позволяет определить дополнительные настройки очереди.

Рисунок 2.10 Карточка очереди. Вкладка **Дополнительные правила**

Поле	Описание
Время ответа, минут	Указывается SLA в минутах в течении которого должен быть дан ответ. Используется для вывода бегущей строки в интерфейсе
Закрывать обращение (окончательно)	Позволяет автоматически закрыть обращение по таймауту
Рабочий график	Установка графика рабочего времени


Также на данной вкладке можно установить приоритет (высокий / средний / низкий) и архитектуру сортировки (FIFO / LIFO), нажав **Добавить** :

Рисунок 2.11 Добавление приоритета и сортировки

где:

- FIFO – First In, First Out - первый диалог в очереди - обрабатывается первым
- LIFO - Last In, First Out – последний диалог в очереди - обрабатывается первым

2.8 Вкладка «Права доступа»

Позволяет настроить доступ к данной очереди для определенных пользователей (роль, сотрудник и его уровень доступа)

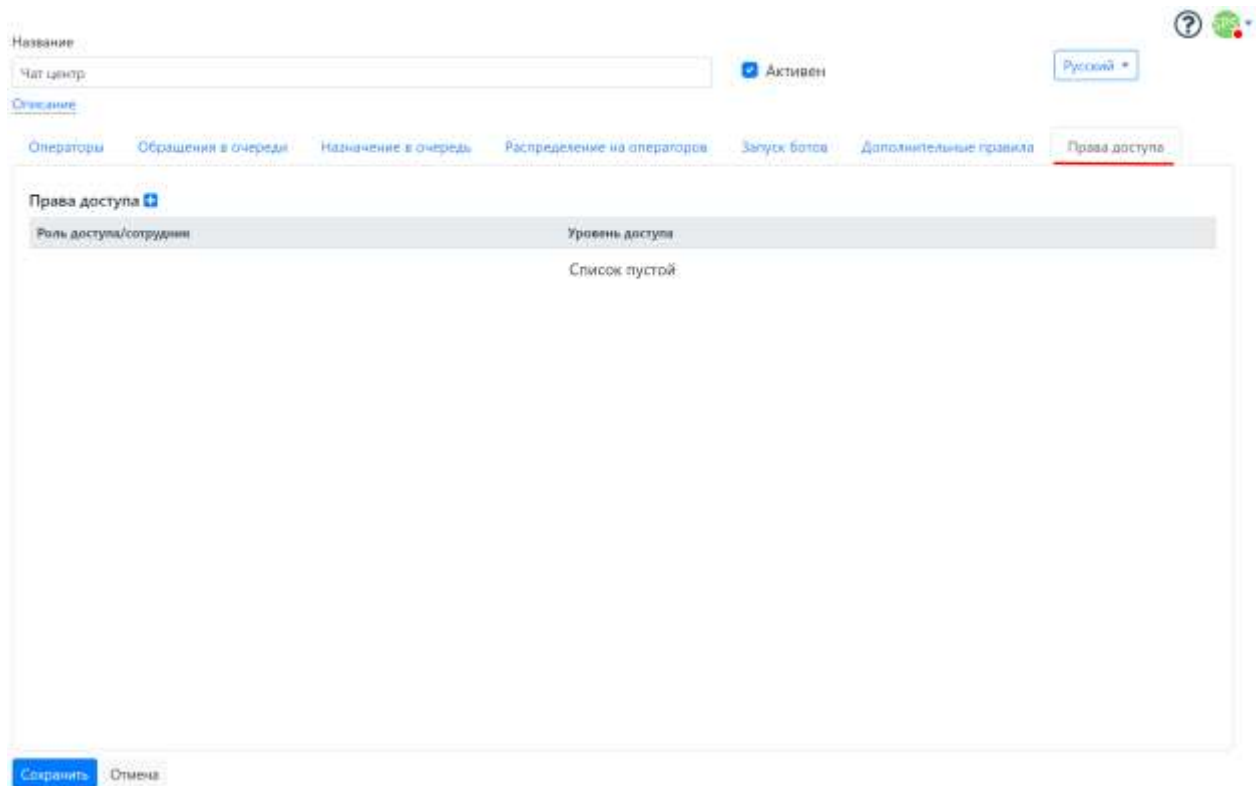


Рисунок 2.12 Карточка очереди. Вкладка **Права доступа**

Для добавления прав нажмите **+**:

The image shows a form for adding access rights. It has three dropdown menus: 'Роль доступа' (Access role), 'Сотрудник' (Employee), and 'Уровень доступа' (Access level). Under 'Уровень доступа', there are three radio buttons: 'Полный доступ' (Full access), 'Чтение' (Read), and 'Нет доступа' (No access). The 'Полный доступ' radio button is selected. At the bottom, there are 'Добавить' (Add) and 'Отмена' (Cancel) buttons.

Рисунок 2.13 Добавление прав на очередь

Выберите роль доступа, сотрудника и уровень его доступа.

2.9 Сохранение настройки очереди

По завершении настройки обязательно сохраните очередь по кнопке **Сохранить**.

3 Изменение очереди

Для изменения очереди нажмите **Редактировать**. Все настройки аналогичны случаю **Создание очереди**.

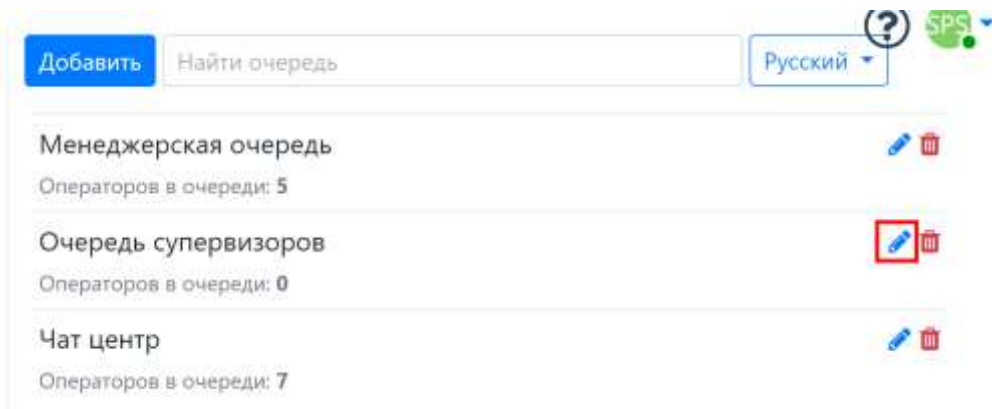


Рисунок 3.1 Редактировать очередь

4 Удаление очереди

Для удаления очереди нажмите **Удалить**.

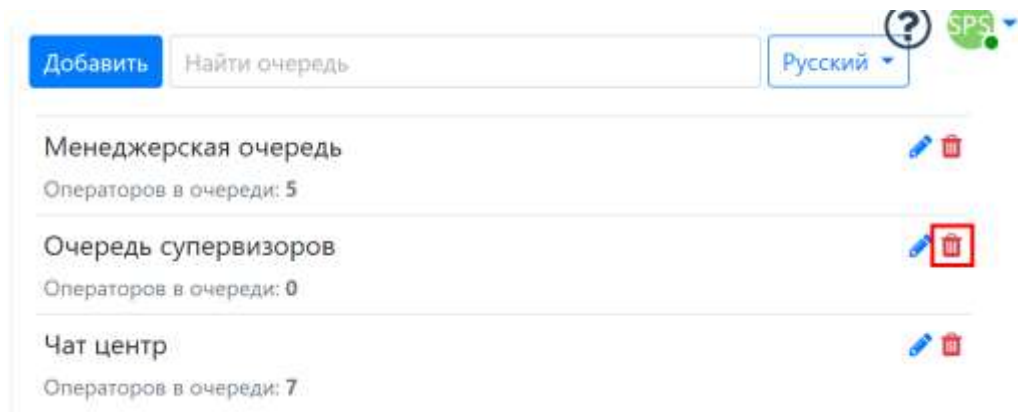


Рисунок 4.1 Удалить очередь