Работать с тикетами

Тикеты по результатам ответов: откуда они берутся, как настроить очередь, статусы и сроки и как работать с тикетами.

Experience Cloud / Инструкция / 5 мин

Результат

Вы знаете, как получать тикеты по ответам, настраивать очереди, назначать ответственных и контролировать сроки.

Тикеты и очереди

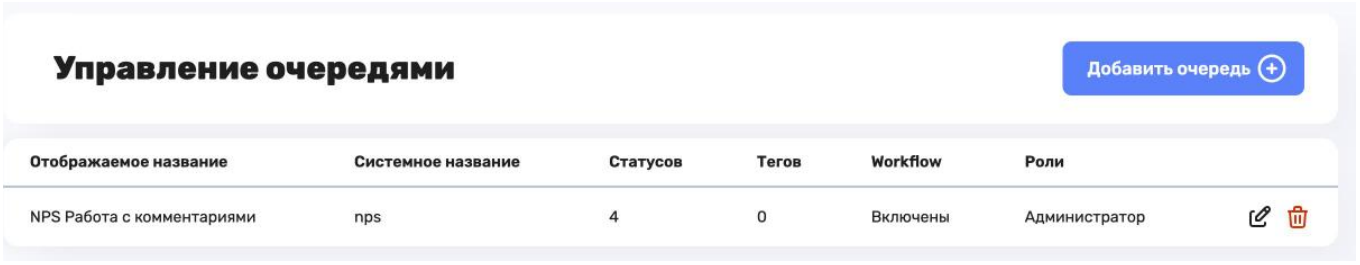
Тикет — это задача по итогам ответа респондента: её берёт в работу ответственный, а таймеры очереди следят за сроками. Тикеты живут в очередях: у каждой очереди свои статусы, сроки, отметки и роли, которые её видят.

Откуда берутся тикеты. В обычном рабочем пространстве тикеты создают триггеры с действием **Создать задачу** (Триггеры). Создать тикет вручную в интерфейсе нельзя. Отдельные встроенные сценарии (тикеты из отзывов в магазинах и из комментариев на дашбордах) настроены для конкретных клиентов: если они нужны вам, обратитесь в поддержку PeopleKnow.

Меню. Тикеты содержит все тикеты доступных вам очередей, **Статистика по тикетам**, **Управление очередями** и по пункту на каждую очередь. Пункты очередей и управление ими видны с правом **Очереди тикетов: Просмотр**; в меню очередь подписана её системным названием.

Настроить очередь

Откройте **Тикеты > Управление очередями** и нажмите **Добавить очередь**.



Управление очередями

1. **Системное название** (обязательно) и **Отображаемое название**.
2. **Статусы**: номер и **Название статуса**. Номера имеют постоянный смысл: 1 — новый, 2 — в работе, 3 — просрочен, 4 — закрыт. Новая очередь получает только 1 «Открыт» и 4 «Закрыт»; кнопкой **Добавить статус** добавьте 2 «В работе» и 3 «Просрочен», иначе у просроченных тикетов не будет

статуса и вкладки.

3. **Таймеры и статистика** (в минутах): **Не назначено, минут** — сколько тикет может ждать ответственного после создания (по умолчанию 1440); **Не закрыто после назначения, минут** — сколько даётся на закрытие после первого назначения (2880); **Не закрыто после просрочки, минут** — через сколько после просрочки отправить повторное письмо (1440); **Период статистики, дней** (30).
4. **Применять правила workflow** и **Теги**: название, цвет и **Обязательный**.
5. **Роли** (обязательно): очередь видна только пользователям с одной из выбранных ролей. Чтобы выбрать роли, нужно право **Изменение прав** (Пользователи и роли).
6. Нажмите **Сохранить**.

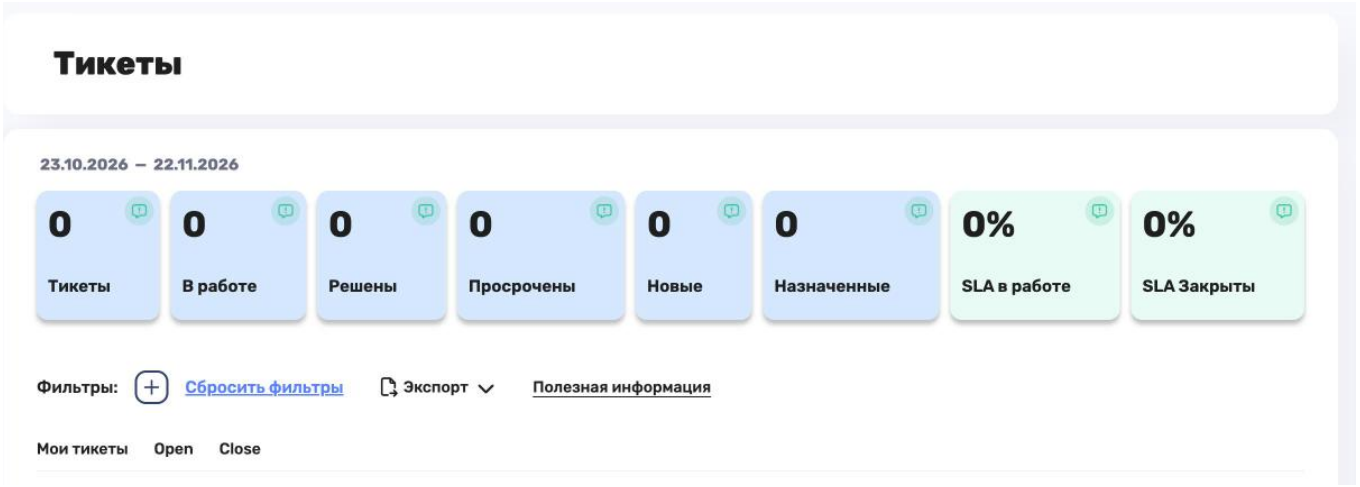


Форма очереди: названия и статусы

Шаблоны писем, данные о респонденте и опросе в карточке тикета, шаблон названия и сами правила workflow настраиваются только через API; попросите поддержку PeopleKnow. Пока они не настроены, очередь не отправляет писем о тикетах. Удаление очереди скрывает её вместе со всеми тикетами, восстановить её нельзя.

Работать с тикетами

Список очереди начинается со счётчиков (**Тикеты**, **В работе**, **Решены**, **Просрочены**, **Новые**, **Назначенные**, **SLA в работе**, **SLA Закрыты**) и фильтров по статусу, магазину, региону, ответственному и датам. Если у пользователя указано подразделение, список сразу отфильтрован по нему. Вкладка **Мои тикеты** показывает назначенные вам тикеты, остальные вкладки — тикеты всех в каждом статусе очереди. **Экспорт > Тикеты** выгружает до 10 000 тикетов в Excel.



Страница «Тикеты»: счётчики, фильтры, экспорт и список тикетов

В карточке тикета:

- Чтобы назначить себя ответственным, нажмите **Назначить на себя**; чтобы назначить коллегу — **Назначить ответственного** (можно выбрать любого пользователя пространства).
- Статус, **Основная проблема** (причины) и **Добавить комментарий**; комментарий нельзя изменить или удалить после сохранения.
- **Детали кейса**: опрос, респондент, ответ, из-за которого создан тикет, и **Скачать все ответы респондента**.
- **Активность**: история тикета. Нажмите **Сохранить изменения**.

Сроки (SLA). Тикет без исполнителя становится просроченным через **Не назначено** минут после создания. Первое назначение переносит срок на **Не закрыто после назначения** минут; если тикет не закрыт к сроку, он становится просроченным. SLA — доля тикетов, закрытых в срок, среди всех тикетов периода, включая открытые. Удалить тикет нельзя: закройте его.

Статистика по тикетам показывает те же счётчики по всем очередям или выбранной (**Очередь задач**) и таблицу по магазинам: SLA, число тикетов, решённые, просроченные и NPS.

Права: **Тикеты: Просмотр** открывает списки, **Тикеты: Редактирование** — работу с карточкой; **Очереди тикетов: Просмотр** показывает очереди, а их создание, изменение и удаление требуют Создания, Редактирования и Удаления вместе. Пользователь без ролей не видит тикетов совсем.

Ограничения сейчас: тикет, закрытый без исполнителя, может снова стать просроченным; назначение исполнителя не переводит тикет в «В работе» автоматически — смените статус вручную; файлы к тикету можно прикреплять, только если это разрешает правило workflow; **Экспорт > Результаты по тикетам** не работает; текст «Полезная информация» на странице тикетов описывает процесс одного клиента.

Следующий шаг

Собирать отзывы из внешних сервисов

Настроить триггер

Актуальная версия: https://www.peopleknow.ru/help/tickets/