

## Konfiguracja kolejki w systemie Debasis Ticket

Administracja → Kolejki

### 1. Nową kolejkę dodajemy za pośrednictwem przycisku



Po pojawieniu się okna:

Nowa kolejka ✕

**Nazwa**

**Dystrybucja**  automatycznie ⓘ  pobieranie manualne ⓘ

**Ilość zgłoszeń w buforze pracownika**

**Czas na rozwiązanie** godzin:  minut:

**Skrzynka domyślna ⓘ**   
*nie wybrano skrzynki, wiadomości nie będą wysyłane*

**Kolor kolejki**  **Czy aktywna**

[Pokaż ustawienia zaawansowane](#)

należy skonfigurować następujące parametry:

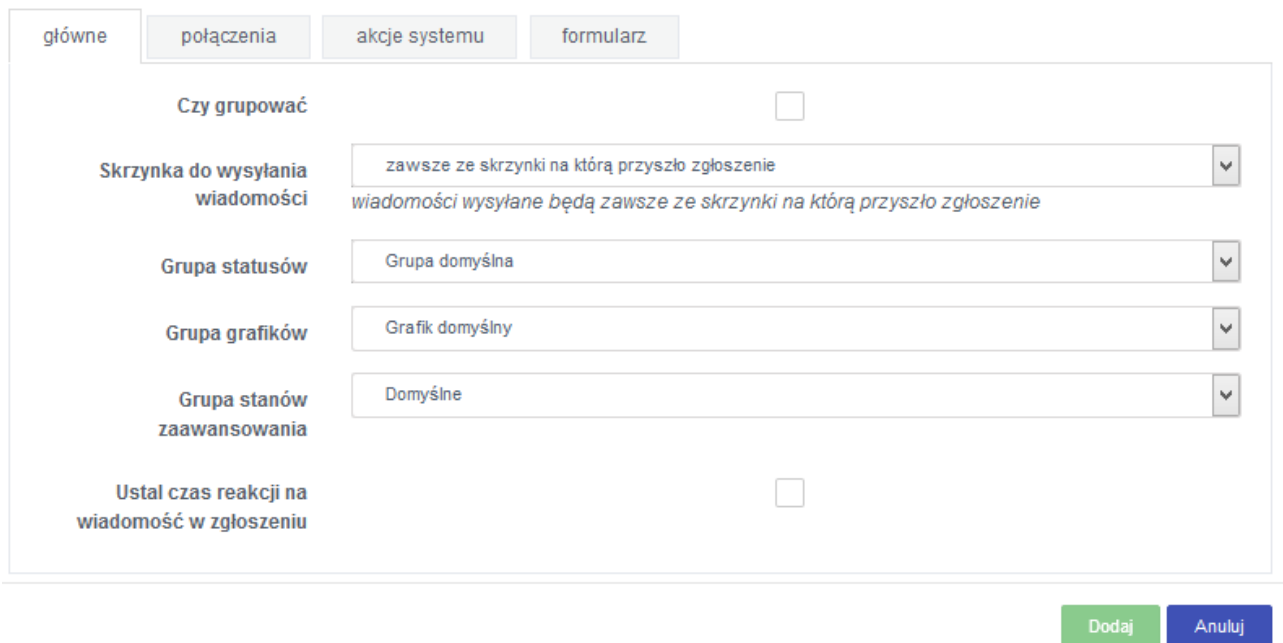
- **Nazwę** – musi się składać minimum z 3 znaków, maksymalna ilość wynosi 200
- **Dystrybucję:**
  - automatyczna – automatyczne rozdzielanie zgłoszeń przez system
  - manualna – ręczne pobieranie zgłoszeń, agent sam zdecyduje którym zgłoszeniem chce się zajmować
- **Ilość zgłoszeń w buforze pracownika** – ilość zgłoszeń które mają zostać przydzielone agentowi – domyślna maksymalna ilość zgłoszeń (wartość jest automatycznie przypisywana do wartości buforu agenta podczas dodawania go do kolejki)
- **Czas na rozwiązanie** – czas na rozwiązanie zgłoszenia przez agenta
- **Skrzynkę domyślną** – skrzynka, z której mają zostać wysłane wiadomości ze zgłoszeń dodawanych ręcznie przez agentów

- **Kolor kolejki**
- **Aktywność** – zaznaczenie checkboxa oznacza, iż kolejka staje się aktywna – system/agent może przypisywać do kolejki zgłoszenia

[Pokaż ustawienia zaawansowane](#)

Po wybraniu opcji:

wyświetlą się dodatkowe - zaawansowane parametry konfiguracji kolejki



The screenshot shows the 'główne' (main) tab of the configuration interface. It contains several settings:

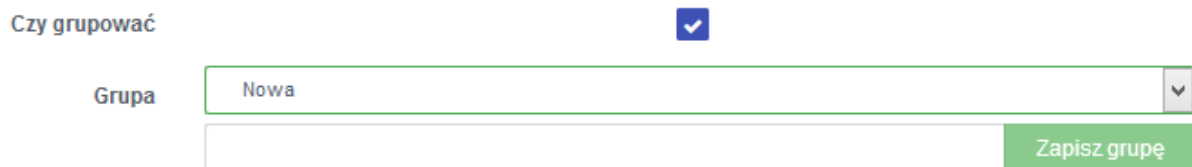
- Czy grupować**: A checkbox that is currently unchecked.
- Skrzynka do wysyłania wiadomości**: A dropdown menu with the selected option 'zawsze ze skrzynki na którą przyszło zgłoszenie'. Below the dropdown, it says 'wiadomości wysyłane będą zawsze ze skrzynki na którą przyszło zgłoszenie'.
- Grupa statusów**: A dropdown menu with the selected option 'Grupa domyślna'.
- Grupa grafików**: A dropdown menu with the selected option 'Grafik domyślny'.
- Grupa stanów zaawansowania**: A dropdown menu with the selected option 'Domyślne'.
- Ustal czas reakcji na wiadomość w zgłoszeniu**: A checkbox that is currently unchecked.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Dodaj' (Add) in green and 'Anuluj' (Cancel) in blue.

Zakładka „główne” umożliwia:

- przypisanie kolejki do grupy kolejek – opcja: **Czy grupować**

Po zaznaczeniu checkboxa wyświetli się lista rozwijana z poziomu której możemy dodać nową grupę, bądź przypisać kolejkę do już istniejącej (nazwa grupy musi się składać z minimum 3 znaków)



This screenshot shows the 'Czy grupować' checkbox now checked with a blue checkmark. Below it, the 'Grupa' dropdown menu is open, showing the option 'Nowa'. To the right of the dropdown is a green button labeled 'Zapisz grupę' (Save group).

- zdefiniowanie z jakiej skrzynki mailowej mają być wysyłane wiadomości – **Skrzynka do wysyłania wiadomości**
- wybranie grupy statusów które mają być dostępne w ramach kolejki – **Grupa statusów**
- określenie grafiku pracy – w ramach grafiku pracy liczony jest czas obsługi zgłoszenia – **Grupa grafików**
- określenie stanów zaawansowania - pozwalają wizualizować obecny stan zgłoszenia; mają one ścisły związek z konfiguracją kolejki (polem „czas na rozwiązanie”). Formularz konfiguracji zawiera pola: nazwa, wartość do - określająca to, do jakiej procentowej wartości czasu obsługi zgłoszenie znajduje się w danym stanie oraz kolor dla zgłoszeń w danym stanie. Jeżeli stany zaawansowania zostaną skonfigurowane, zgłoszenia na liście zgłoszeń będą wyróżniane kolorami odpowiadającymi posiadanym stanom
- **ustalenia czasu reakcji na wiadomość w zgłoszeniu** – opcja określa czas w ciągu którego agent powinien zareagować na zgłoszenie poprzez wykonanie minimum jednej z wybranych akcji.

Po zaznaczeniu checkboxa wyświetli się okno, w którym należy określić oczekiwany czas reakcji na nowe zgłoszenie oraz lista zdarzeń, które mają zostać podjęte w zdefiniowanym czasie przez agenta. Wykonana ma zostać minimum jedna z wybranych akcji

Ustal czas reakcji na wiadomość w zgłoszeniu

Oczekiwany czas reakcji

godzin:	1	minut:	10
---------	---	--------	----

Zdarzenia będące reakcją

Odłóż  
  Aktywuj  
  Scal  
  Zmień status  
  Zmień kolejkę  
  Wyślij sms  
 Blokuj  
  Dodaj notatkę  
  Przejmij  
  Odpowiedz  
  Wiadomość wewnętrzna  
 Nowa wiadomość  
  Zadzwonił  
  Odblokuj  
  Przekaż  
  Oznacz jako spam  
 Formularz  
  Dokumenty

Po wybraniu zakładki „połączenia” wyświetli się następujące okno:

główne   połączenia   akcje systemu   formularz

Numer prezentacji agenta  [dropdown menu]

wybierz tę opcję aby nadpisać domyślny numer prezentacji dla agenta (konfiguracja domyślnego numeru prezentacji agenta w zakładce administracja > pracownicy)

Ukryj numer

Tagowanie

**Zakładka umożliwi określenie:**

- numeru prezentacji dla połączenia wychodzącego z poziomu zgłoszenia (do każdej kolejki można przypisać ten sam bądź różny numer telefonu). Istnieje również możliwość określenia numeru prezentacji dla agenta, konfiguracja dostępna w zakładce administracja -> pracownicy podczas edytowania/dodawania użytkownika systemu (priorytety ustawień: numer prezentacji podany w kolejce jeśli wybrano, numer prezentacji agenta jeśli wybrano, numer domyślny ustalony z administracją)
- ukrycie prezentacji numerem
- określenie aktywności tagowania połączeń, konfiguracja grup tagów dostępna w zakładce administracja -> tagi

Tagowanie

Grupa tagów dla połączeń przychodzących

Grupa tagów dla połączeń wychodzących

Po wybraniu zakładki „akcje systemu” wyświetli się następujące okno:

główne | połączenia | **akcje systemu** | formularz

Status domyślny     
*zaznacz tę opcję, jeśli chcesz nadać zgłoszeniu własny status*

Zachowanie systemu po odpowiedzi na zgłoszenie zamknięte

Przekazywanie zgłoszeń nieobsłużonych  50  % = 1h 15min.   
*zaznacz tę opcję, jeśli chcesz aby zgłoszenia które przekroczą podaną wartość procentową czasu obsługi były przekazywane gdy właściciel jest nieobecny*

#### Zakładka umożliwia:

- nadanie zarejestrowanemu w danej kolejce zgłoszeniu statusu domyślnego – statusu z typem: zwykłym lub zamkniętym
- określenie zachowania systemu po odpowiedzi na zgłoszenie zamknięte. Dostępne są następujące możliwości zachowania systemu:
  - otwórz zgłoszenie (system automatycznie otwiera zgłoszenie zamknięte), po wybraniu tej opcji, istnieje możliwość wybrania statusu jaki nadać po otwarciu zgłoszenia

Zachowanie systemu po  
odpowiedzi na zgłoszenie  
zamknięte

otwórz zgłoszenie

Status zgłoszenia po jego  
otwarcu przez nową  
wiadomość

- utwórz nowe zgłoszenie - w przypadku utworzenia nowego zgłoszenia po odpowiedzi na wiadomość zgłoszenia zamkniętego, w szczegółach obu z nich, widoczne są wzajemne odnośniki – w zgłoszeniu zamkniętym do nowo utworzonego, w nowo utworzonym do zamkniętego

- nie otwieraj i nie zakładaj nowego zgłoszenia, poinformuj właściciela o odpowiedzi - agent otrzymuje powiadomienie o odpowiedzi na zgłoszenie zamknięte, informacja widoczna w bloku na pasku powiadomień (odpowiedzi na zgłoszenia zamknięte)

- zdefiniowanie przekazywania zgłoszeń podczas nieobecności agenta z możliwością włączenia dedykowanych ustawień dla zgłoszeń pochodzących z różnych typów źródeł (telefon, mail, formularz). Administrator określa jaki % czasu obsługi zgłoszenia ma zostać przekroczony aby odebrać je agentowi. Odbieranie zgłoszeń działa w chwili, kiedy istnieją pracownicy wylogowani oraz zalogowani którzy mogą przejąć zgłoszenia wylogowanych.

Przekazywanie zgłoszeń  
nieobsłużonych



50

% = 1h 15min.

*zaznacz tę opcję, jeśli chcesz aby zgłoszenia które przekroczą podaną wartość procentową czasu obsługi były przekazywane gdy właściciel jest nieobecny*

Włącz dedykowane  
ustawienia przekazywania  
zgłoszeń nieobsłużonych z  
podziałem na typ źródła



Zgłoszenia mailowe



10

% = 15min.

Zgłoszenia telefoniczne



10

% = 15min.

Zgłoszenia z formularza



10

% = 15min.

Po wybraniu zakładki „formularz” wyświetli się następujące okno:

główne

połączenia

akcje systemu

formularz

Wymagaj uzupełnienia  
formularza przed  
przystąpieniem do pracy



Z poziomu tej zakładki administrator ma możliwość podpięcia wcześniej przygotowanego formularza

Po określeniu wszystkich niezbędnych parametrów należy wybrać przycisk

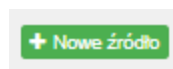


## 2. DODAWANIE ŹRÓDŁA

Po zapisaniu kolejki należy dodać do niej źródło pochodzenia zgłoszenia. Możliwe typy źródeł: email, kolejka telefoniczna, formularz kontaktowy.

### 2.1. Email

Nowe źródło dodajemy za pośrednictwem przycisku



Po pojawieniu się okna:

### Dodawanie nowego źródła

Typ:

Skrzynka:

Prześlij do spamu

*Włącz tę opcję, jeśli chcesz aby system automatycznie przenosił wiadomości spełniające warunki filtru do katalogu Spam skrzynki pocztowej. Możliwe jest przeglądanie spamu i tworzenia zgłoszeń.*

Filtr:

Włączone

Pomiń email źródłowy

Pomiń email z nagłówka Reply to

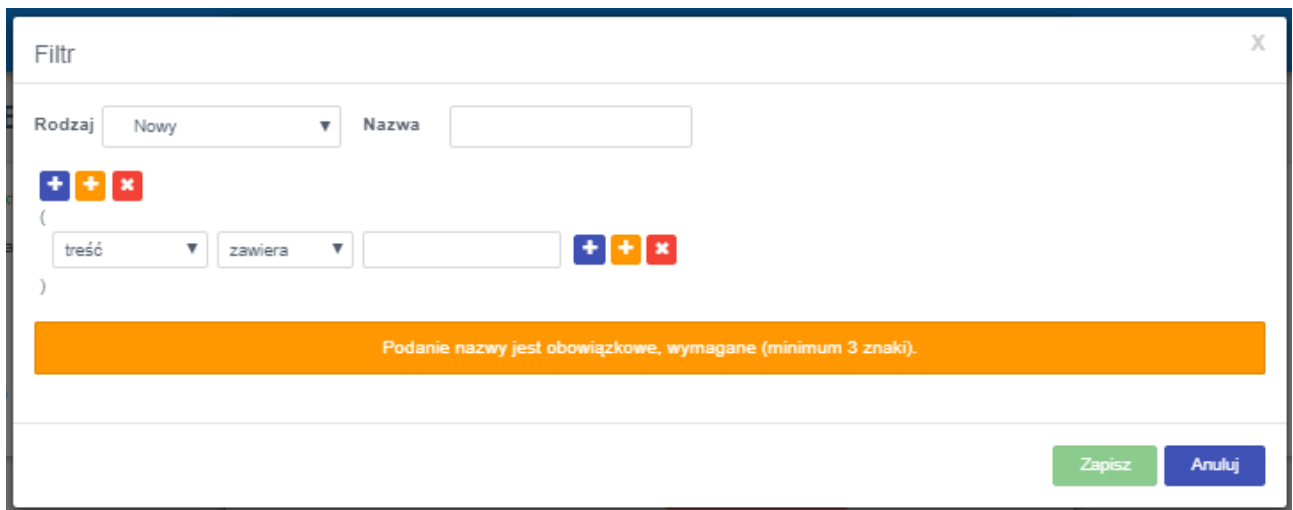
Zaawansowane wyszukiwanie klienta

nie zamykaj okna po dodaniu

formularz konfiguracji źródła zawiera następujące pola:

- **Nazwa** - musi się składać minimum z 3 znaków
- **Typ** – pochodzenie zgłoszenia: email
- **Skrzynka** – z której mają być pobierane zgłoszenia i przypisywane do kolejki w której istnieje dane źródło
- **Przeń do spamu** – opcja umożliwiająca automatyczne przeniesienie przez system wiadomości do katalogu spam skrzynki pocztowej. Wiadomości przenoszone są do spamu na podstawie dodanych filtrów.
- **Filtr** – opcja umożliwiająca określenie słów kluczowych na podstawie których wiadomości będą przypisywane do kolejki



Po wybraniu opcji „Okno konfiguracji filtru” wyświetli się okno:



w którym należy określić następujące parametry:

- **Rodzaj filtru** – nowy lub nowy z istniejącego
- **Nazwa** – musi się składać z minimum 3 znaków
- **Filtry** – wynikiem utworzenia filtru jest wyrażenie w którym występują operatory I, LUB, operatory badające relację: zawiera/nie zawiera/jest równe. Dla każdej reguły należy wybrać właściwość wiadomości (treść, temat, nadawca, odpowiedź do, kopia do) operator oraz wartość jaką uwzględnić.

Formuły można tworzyć na zasadzie dodawania bloków filtrów oraz wierszy.

W celu dodania nowej reguły należy wybrać przycisk:  



aby usunąć regułę (blok lub wiersz) należy wybrać:

Po dodaniu wszelkich niezbędnych filtrów należy wybrać przycisk

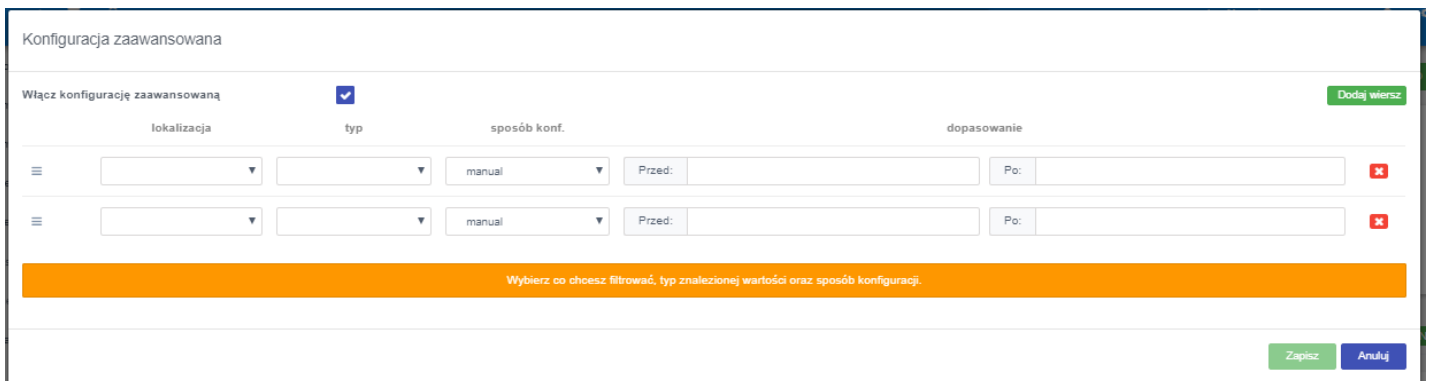
Zapisz

Od tego momentu filtr będzie automatycznie stosowany do wszelkich nowych wiadomości (należy również pamiętać o określaniu priorytetów źródeł w zakładce: administracja -> skrzynki -> lista źródeł).

cd. konfiguracji źródła email:

- **Włączone** – określenie aktywności źródła
- **Pomiń email źródłowy** – możliwość wyłączenia odpowiedzi na adres email z którego przyszła wiadomość (funkcja wykorzystywana w przypadku zgłoszeń pochodzących z formularza internetowego)
- **Pomiń email z nagłówka Reply to** – możliwość pominięcia adresu email ustawionego dla odpowiedzi (Reply-To)
- **Zaawansowane wyszukiwanie klienta** – możliwość identyfikacji klienta po danych zawartych w treści/temacie wiadomości

Po wybraniu opcji „Konfiguracja” aby włączyć funkcjonalność należy zaznaczyć checkbox „Włącz konfigurację zaawansowaną”, a następnie wybrać „Dodaj wiersz”, po czym wyświetli się następujące okno:



W każdej formule należy uzupełnić dane: lokalizacja danych klienta (*temat, treść*); typ wartości (*id, email, phone, nr*); sposób konfiguracji (*manual, regex*); dopasowanie (przed wybranym typem wartości, po wybranym typie – tylko jeżeli wybrano sposób konfiguracji manual).

Po dodaniu wszelkich niezbędnych parametrów w konfiguracji klienta należy wybrać przycisk

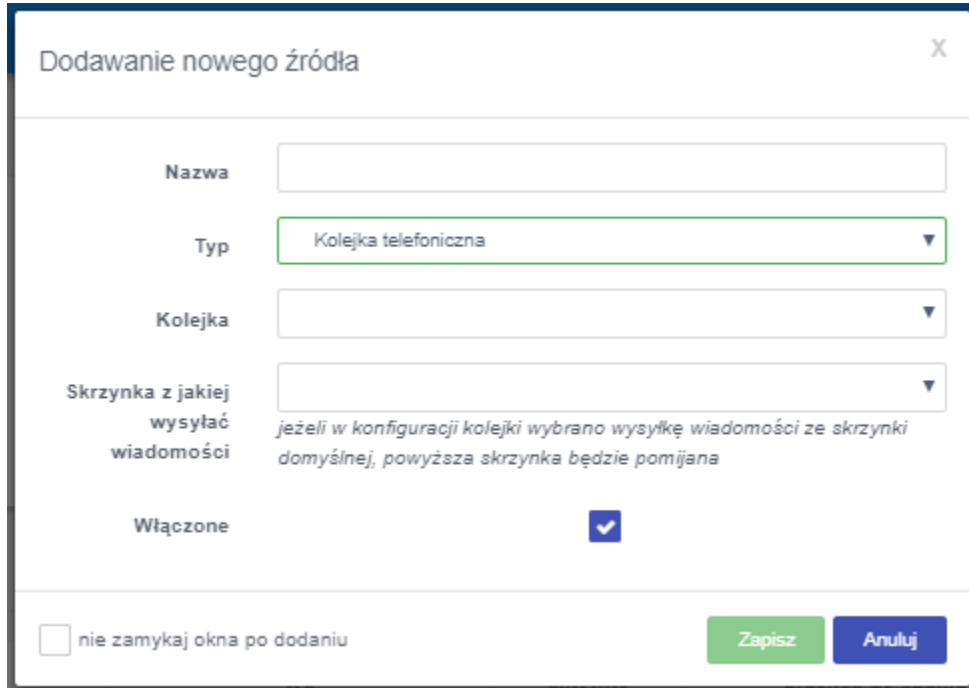
Zapisz

Zapisz



Po zakończeniu dodawania źródła należy wybrać przycisk

## 2.2. Kolejka telefoniczna



Okno  
konfiguracji  
źródła:

W celu skonfigurowania źródła telefonicznego należy uzupełnić następujące dane:

- **Nazwa** – minimum 3 znaki
- **Kolejka** – kolejka PBX (kolejka telefoniczna może być użyta tylko w jednym źródle)
- **Skrzynka z jakiej wysłać wiadomość** – skrzynka z której mają być wysyłane wiadomości ze zgłoszeń utworzonych przez połączenie telefoniczne z obrębu danej kolejki telefonicznej (źródła z daną kolejką telefoniczną)
- **Włączone** – określenie aktywności źródła

Po zakończeniu dodawania źródła należy wybrać przycisk

Zapisz