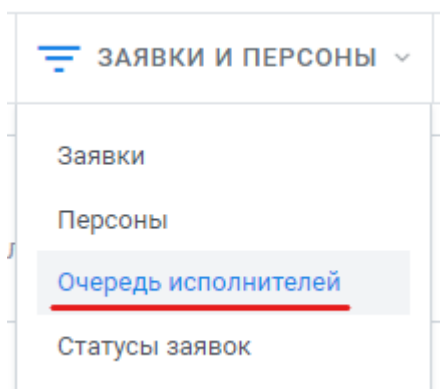


Очередь исполнителей

Для контроля и автоматического назначения исполнителей для заявок в боте существуют очереди исполнителей. Вариативность перехода заявки по очереди зависит от заданных параметров. Один из стандартных вариантов, это когда заявка назначается исполнителю, он переходит в конец очереди, а следующая за ним персона становится первой в очереди на заявку.

Существуют очереди по видам очередей и по видам заявок. Очереди по видам заявок создаются автоматически, при создании вида заявки. Для создания очереди по виду очереди требуется сначала создать вид очереди, далее соответствующая очередь появится в меню очередей.

В меню очередей исполнителей можно попасть из раздела **Заявки и персоны** в верхнем меню бота, нажав в выпадающем списке на **Очередь исполнителей**.



После перехода к меню очередей открывается таблица содержащая все очереди исполнителей бота распределенные на две группы по видам очередей и видам заявок.

ОЧЕРЕДЬ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Виды очередей

3

1

+ Создать новый вид очереди

2

+ Добавить персону в очередь

ОЧЕРЕДИ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ ПО ВИДАМ ОЧЕРЕДЕЙ

164 - ЗАКАЗ (1)

4.2

АКТИВНА	ПЕРСОНА	ЛИДЫ ПЕРСОНЫ	ОТКАЗЫ	СОЗДАНА	ОБНОВЛЕНА	ОПЕРАЦИИ
Да	10647 - Иван Иванович Иванов		0	2023-03-19 14:48:52	2023-03-19 14:48:52	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Да	10648 - Александр Александрович Александров		0	2023-03-19 14:49:06	2023-03-19 14:49:06	<div><div></div><div></div><div></div></div>

4.1

ОЧЕРЕДИ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ ПО ВИДАМ ЗАЯВОК

1281 - ЕДА

АКТИВНА	ПЕРСОНА	ЛИДЫ ПЕРСОНЫ	ОТКАЗЫ	СОЗДАНА	ОБНОВЛЕНА	ОПЕРАЦИИ
Да	10647 - Иван Иванович Иванов		0	2023-03-19 14:49:24	2023-03-19 14:49:24	<div><div></div><div></div><div></div></div>

В меню доступны следующие функции:

- Просмотр таблиц очередей;
- **1** — Создание новых видов очередей;
- **2** — Добавление персон в очереди;
- **3** — Переход к таблице видов очередей;
- **4.1** — Редактирование информации о добавленных персонах и их удаление из очереди;
- **4.2** — Редактирование информации о видах очередей.

Виды очередей

При переходе по кнопке **Виды очередей** открывается меню видов очередей.

ВИДЫ ОЧЕРЕДЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

1

+ Создать

ID	НАИМЕНОВАНИЕ	КОД	СОЗДАН	ОБНОВЛЕН	ОПЕРАЦИИ
164	Заказ	1	2023-03-19 14:48:25	2023-03-19 14:48:25	<div><div></div><div></div></div>

2

+ Создать

Здесь можно просматривать таблицу, создавать новые виды очередей (1), редактировать информацию об уже существующих и удалять их (2).

При нажатии на кнопку **Создать** (или кнопку **Создать новый вид очереди** в меню очередей) открывается окно настройки вида очереди со следующими полями:

Создание нового вида очереди исполнителей

Наименование:

Код: ⓘ

Создать

- **Наименование** — имя вида очереди;
- **Код** — идентификатор используемый в js методах.

После создания вид появится в таблице в меню видов с автоматически заданным ему Id. Тут его можно редактировать и удалить.

Редактирование видов включает в себя те же поля, что при создании.

Добавление персон в очереди

При нажатии на кнопку **Добавить персону в очередь** открывается окно настройки персоны со следующими полями:

Добавить персону в очередь

☒ Активна

Очередь:

[Не выбрано]

Тип заявки:

[Не выбрано]

Персона:

[Не выбрано]

Количество отказов от заявки:

0

Создать

- **Активна** — если опция выключена, то персона будет пропускаться в очереди;
- **Очередь** — выпадающий список с видами очередей, куда будет добавлена персона;
- **Тип заявки** — выпадающий список с типами заявок по которым будут созданы очереди, куда будет добавлена персона;

При добавлении персоны в очередь может быть заполнено только одно поле из **Очередь** и **Тип заявки**. При заполнении обоих полей произойдет ошибка.

- **Персона** — выпадающий список с персонами, добавляемыми в очередь;
- **Количество отказов от заявки** — когда значение данного поля превысит максимальное количество отказов в боте, персона будет перемещена в конец очереди.

После создания персона появится в соответствующей очереди в меню очередей. Тут ее можно редактировать и удалить.

Редактирование видов включает в себя те же поля, что при создании.

С очередями так же можно работать с помощью методов JS. Все методы и их описание можно посмотреть в [Справочнике по функциям JS](#)

Версия #8

Юрий Гарашко создал 12 June 2023 10:59:06

Ирина Петрова обновил 10 July 2024 09:50:49