

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Digit МФЦ.Next»

Модуль «Digit МФЦ.Next Колл-центр»

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

для роли «Оператор»

Листов 33

СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ	5
1.1 Область применения.....	5
1.2 Уровень подготовки пользователей.....	5
1.3 Поддерживаемые браузеры	5
2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	6
2.1 Вход в интерфейс колл-центра.....	6
2.2 Выход из интерфейса колл-центра	6
2.3 Смена роли пользователя.....	7
2.4 Смена состояния	7
2.5 Базовые действия в разделах	8
2.5.1 Обновление данных	8
2.5.2 Фильтрация данных	8
2.5.3 Поиск данных	8
3 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ	9
3.1 Раздел «Главная»	9
3.2 Раздел «Журнал»	9
3.3 Раздел «Обзвон»	11
3.3.1 Просмотр информации о задаче	12
3.3.2 Просмотр завершенных задач.....	12
3.4 Раздел «База знаний».....	12
3.4.1 Поиск информации в базе знаний	12
3.4.2 Вкладка «База знаний модуля».....	13
3.4.3 Вкладка «База знаний региона».....	13
3.4.4 Вкладка «Мои заметки»	13
3.4.4.1 Создание заметки	14
3.4.4.2 Редактирование заметки	16
3.4.4.3 Копирование заметки	16
3.4.4.4 Перемещение заметки	17
3.4.4.5 Удаление заметки	18
3.5 Раздел «Чат».....	18
4 РАБОТА СО ЗВОНКАМИ	21
4.1 Страница звонка.....	21

4.2 Действия со звонками	22
4.2.1 Постановка звонка на удержание/снятие звонка с удержания.....	22
4.2.2 Выключение/включение микрофона.....	22
4.2.3 Перенаправление звонка	22
4.2.4 Выбор тематики звонка	23
4.2.5 Ввод комментария.....	23
4.2.6 Выбор действий.....	24
4.2.7 Завершение звонка	24
4.2.8 Завершение обслуживания.....	25
4.3 Обзвон абонентов	25
4.4 Входящие звонки	26
4.4.1 Выход на линию.....	26
4.4.2 Прием и обработка входящего звонка	26
4.5 Исходящие звонки	26
4.5.1 Выход на линию.....	26
4.5.2 Совершение и обработка исходящего звонка	26
4.6 Отправка SMS	27
4.7 Отправка E-mail	28
4.8 Запись на прием	29
4.8.1 Создание записи на прием	29
4.8.2 Редактирование записи на прием	31
4.8.3 Удаление записи на прием	32
4.9 Уход на перерыв	32

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Наименование
Дашборд	Панель индикаторов для визуализации и анализа информации о бизнес-процессах и их эффективности
ИП	Индивидуальный предприниматель
КЦ	Колл-центр
МФЦ	Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного Фонда Российской Федерации
Софтфон	Приложение, устанавливаемое на компьютер пользователя для обеспечения возможности совершения и приема звонков через Интернет
ФИО	Фамилия, имя, отчество
ФЛ	Физическое лицо
ЮЛ	Юридическое лицо
E-mail	Технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети
SMS	Технология приёма и передачи коротких текстовых сообщений с помощью мобильного телефона

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Программное обеспечение модуля предназначено для автоматизации деятельности колл-центра с целью упрощения взаимодействия сотрудников колл-центра с гражданами, предоставления квалифицированных консультаций и иной помощи в рамках оказываемых услуг.

1.2 Уровень подготовки пользователей

Настоящее руководство пользователя разработано для сотрудников с ролью «Оператор».

Перед началом работы в пользовательском интерфейсе КЦ сотрудник с ролью «Оператор» должен ознакомиться с данным руководством.

1.3 Поддерживаемые браузеры

Работа в программном обеспечении модуля поддерживается через веб-браузер Яндекс.Браузер последних версий.

Программное обеспечение модуля постоянно обновляется под последние версии веб-браузера, официально поддерживаемого производителем.

Корректная работа в других браузерах не гарантируется.

2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1 Вход в интерфейс колл-центра

Для входа в пользовательский интерфейс колл-центра выполните следующие действия:

- 1) в веб-браузере введите ссылку КЦ;
- 2) в открывшемся окне введите логин и пароль сотрудника;

Примечание – Если в настройках колл-центра подключена возможность авторизации в пользовательском интерфейсе КЦ по номеру СНИЛС, то логин нужно вводить в формате XXX-XXX-XXX XX. При этом номер СНИЛС должен быть указан в карточке сотрудника в поле «Логин».

- 3) нажмите на кнопку «**Войти**» (Рисунок 1);

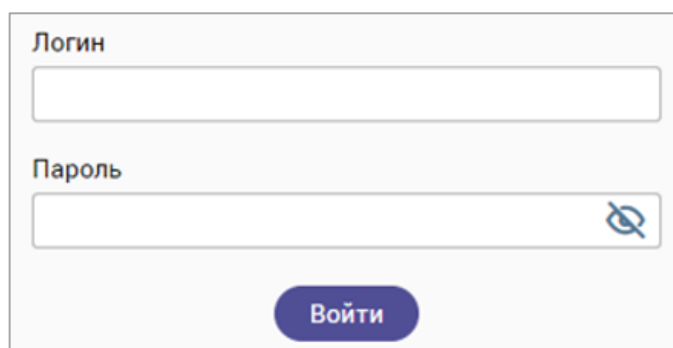


Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого колл-центра

- 4) если у сотрудника несколько ролей, то после нажатия на кнопку «**Войти**» откроется форма для выбора нужной роли (1 – Рисунок 2); для подтверждения входа под выбранной ролью нажмите на кнопку «**Продолжить**» (2 – Рисунок 2).

После нажатия на кнопку «**Войти**» или «**Продолжить**» откроется главный экран пользовательского интерфейса КЦ, доступный текущему сотруднику (Рисунок 8).



Рисунок 2 – Выбор роли сотрудника

2.2 Выход из интерфейса колл-центра

Для корректного выхода из КЦ в правом верхнем углу активного окна нажмите на ФИО текущего сотрудника, затем в открывшемся меню нажмите на ссылку «Выйти» (Рисунок 3).

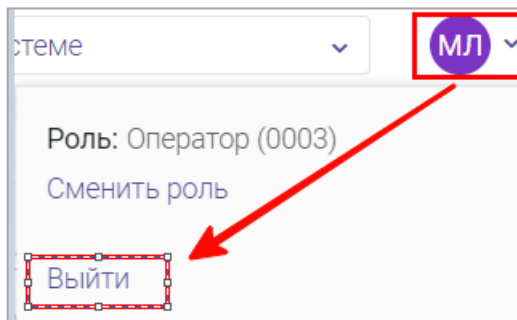

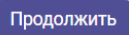


Рисунок 3 – Выход из КЦ

2.3 Смена роли пользователя

Если у сотрудника имеется доступ к пользовательским интерфейсам нескольких ролей, то ему будет доступна возможность смены текущей роли без выхода и повторной авторизации в КЦ.

Для смены роли сотрудника выполните следующие действия (Рисунок 4):

- 1) в правом верхнем углу активного окна нажмите на значок «» или значок с инициалами/фотографией текущего сотрудника;
- 2) в открывшемся меню нажмите на ссылку «Сменить роль»;
- 3) в открывшемся окне «Изменение параметров входа» в выпадающем списке выберите нужную роль и нажмите на кнопку «».

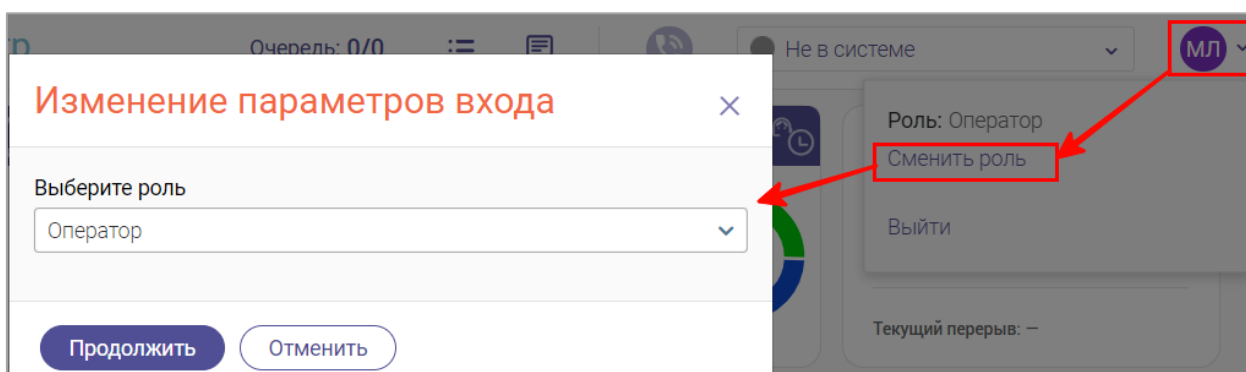


Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс КЦ другой роли

2.4 Смена состояния

После авторизации в системе автоматически устанавливается состояние «Не в системе». Для начала работы нажмите на поле состояния (Рисунок 5) в верхней панели и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.

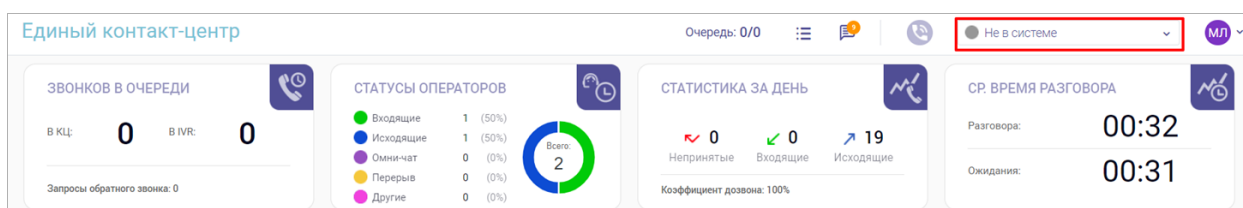


Рисунок 5 – Поле выбора состояния

2.5 Базовые действия в разделах

2.5.1 Обновление данных

Для обновления данных в таблицах разделов нажмите кнопку «↻» в правом верхнем углу (Рисунок 9). Рекомендуется использовать после совершения действий, приводящих к изменению первоначальных данных.

2.5.2 Фильтрация данных

Для фильтрации данных в таблице по содержимому столбца нажмите «▼» в его заголовке и в открывшемся блоке выберите параметры, по которым будет осуществлена выборка (Рисунок 6). Данные, не попадающие под условия выборки, будут скрыты из рабочего поля. Число выбранных параметров отобразится в кнопке фильтра – «▼²». В системе доступна фильтрация по нескольким столбцам одновременно.

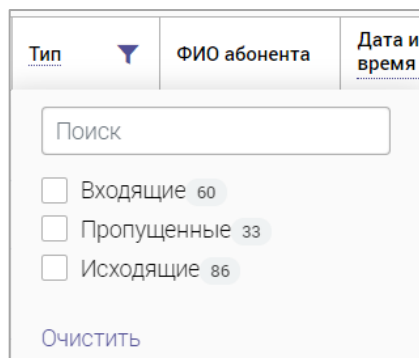


Рисунок 6 – Элемент фильтрации в столбце

Для снятия фильтра в столбце нажмите на его кнопку и нажмите «Очистить» в открывшемся окне (Рисунок 5).

Для сброса всех установленных фильтров нажмите кнопку «✕» в правом верхнем углу раздела.

2.5.3 Поиск данных

Для поиска данных в разделе введите искомое значение в поле поиска (размещено справа над таблицей раздела) и нажмите клавишу «Enter» либо кнопку «Найти» (Рисунок 7) – в таблице отобразятся результаты поиска. Для сброса результатов нажмите «✕».






Рисунок 7 – Поле поиска с введенным искомым значением

3 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ

3.1 Раздел «Главная»

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Главная» в левой панели.

В разделе содержится следующая информация (Рисунок 8):

- дашборды:
 - количество звонков за день (входящих, неприятых, исходящих);
 - среднее время разговора и нормативное время разговора;
 - статистика статусов с указанием времени нахождения в них;
 - перерывы (количество завершенных и общее время перерывов);
- блок «Звонки за сегодня» – содержит следующие данные о всех звонках текущего дня:
 - номер телефона;
 - тип канала (входящие – «», исходящие – «», пропущенные – «»);
 - ФИО абонента;
 - время звонка;
 - время ожидания;
 - длительность звонка;
 - длительность постобработки;
 - причина звонка;
 - комментарий.

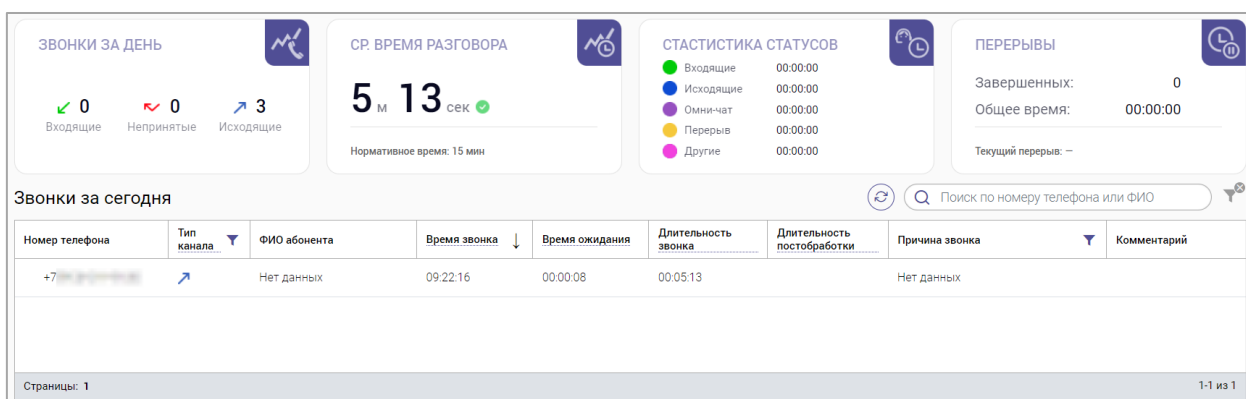





Рисунок 8 – Раздел «Главная»

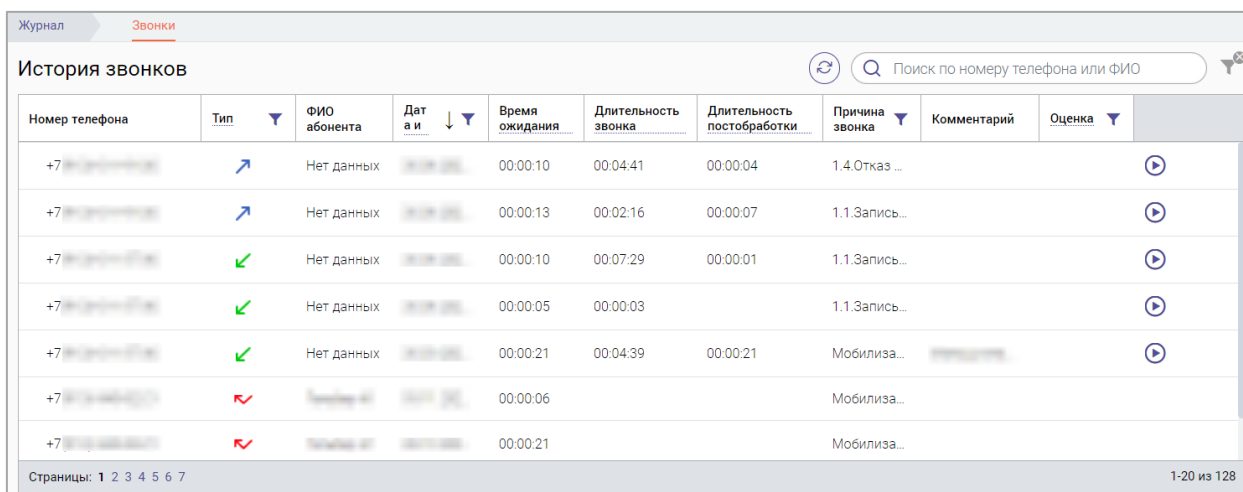
3.2 Раздел «Журнал»

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Журнал» в левой панели.

Данный раздел содержит историю всех звонков, совершенных текущим сотрудником.

Информация в блоке «История звонков» представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 9):

- номер телефона абонента;
- тип канала (входящие – «», исходящие – «», пропущенные – «»);
- ФИО абонента;
- дата и время звонка;
- время ожидания;
- длительность звонка;
- длительность постобработки;
- причина звонка;
- комментарий;
- оценка.
















Номер телефона	Тип	ФИО абонента	Дата и время	Время ожидания	Длительность звонка	Длительность постобработки	Причина звонка	Комментарий	Оценка
+7 916 000 0000		Нет данных	20.09.2018	00:00:10	00:04:41	00:00:04	1.4.Отказ...		
+7 916 000 0000		Нет данных	20.09.2018	00:00:13	00:02:16	00:00:07	1.1.Запись...		
+7 916 000 0000		Нет данных	20.09.2018	00:00:10	00:07:29	00:00:01	1.1.Запись...		
+7 916 000 0000		Нет данных	20.09.2018	00:00:05	00:00:03		1.1.Запись...		
+7 916 000 0000		Нет данных	20.09.2018	00:00:21	00:04:39	00:00:21	Мобилиза...		
+7 916 000 0000		Нет данных	20.09.2018	00:00:06			Мобилиза...		
+7 916 000 0000		Нет данных	20.09.2018	00:00:21			Мобилиза...		

Рисунок 9 – Раздел «Журнал»

Оператору доступно прослушивание записей собственных звонков.

Для прослушивания записи звонка нажмите кнопку «» – в нижней части окна отобразится панель воспроизведения (Рисунок 10).

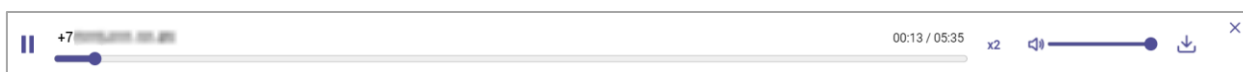






Рисунок 10 – Панель воспроизведения записи звонка

Для остановки воспроизведения нажмите «». Для запуска воспроизведения нажмите «».

Для ускорения воспроизведения в два раза нажмите «». Для возврата к обычной скорости воспроизведения нажмите «».

Для скачивания записи нажмите «».

Для закрытия панели воспроизведения нажмите «» в ее правом верхнем углу.

3.3 Раздел «Обзвон»

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Обзвон» в левой панели.

В данном разделе меню отображается список задач для обзвона абонентов.

На вкладке «Мои задачи» отображаются задачи для обзвона, назначенные супервизором. Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 11):

- дата назначения задачи;
- номер телефона абонента;
- тематика звонка;
- комментарий;
- текущий статус задачи.

Дата назначен	Номер телефона	Тематика	Комментарий	Статус
		Пользовательский		Добавлен

Панель управления: Показывать завершенные (выключено), Задачи на обзвон, Информация о задаче: Тематика (Пользовательский), Дата назначения (16:29:07), Описание задачи (<Не задано>), Комментарий (<Не задан>), Статус (Добавлен).

Рисунок 11 – Список задач на обзвон для текущего сотрудника

На вкладке «Мои отложенные» (Рисунок 12) отображаются номера, помеченные текущим сотрудником для обзвона. Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- дата назначения;
- номер телефона;
- абонент;
- комментарий;
- статус.

Дата назначения	Номер телефона	Комментарий	Статус
13:39:25	+7()	Надо найти ее дело 52785235 и перезвонить	Добавлен
17:49:38	+7()	Рассказать про список доков для услуги социалка	Добавлен

Панель управления: Показывать завершенные (выключено), Отложенные звонки, Информация о задаче: Тематика (Пользовательский), Дата назначения (16:29:07), Описание задачи (<Не задано>), Комментарий (<Не задан>), Статус (Добавлен).

Рисунок 12 – Вкладка «Мои отложенные»

Выполнение обзвона абонентов описано в п. 4.3.

3.3.1 Просмотр информации о задаче

При поступлении задач их количество отобразится в верхней панели окна, а также в панели навигации на иконке раздела (Рисунок 13).

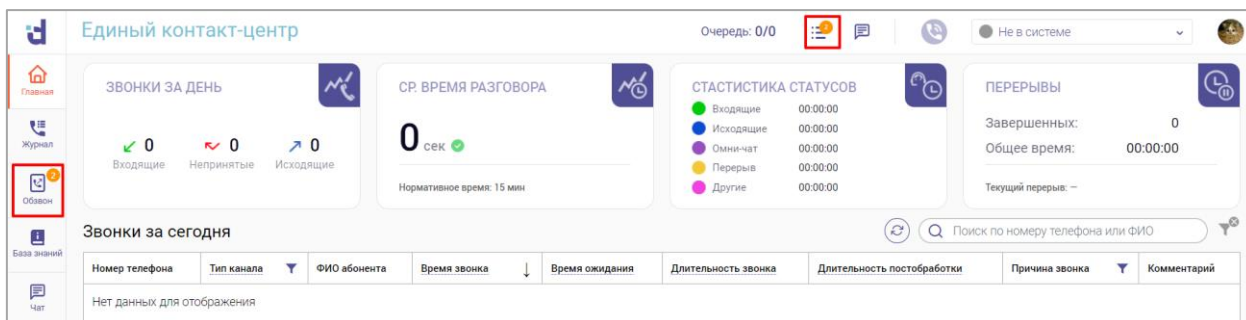


Рисунок 13 – Уведомление о количестве поступивших задач

В блоке «Информация о задаче» отображается подробная информация о выбранной задаче в таблице «Задачи на обзвон» (Рисунок 11). Для отображения данных в блоке «Информация о задаче» нажмите на строку задачи в списке.

3.3.2 Просмотр завершенных задач

Для просмотра всех завершенных задач активируйте переключатель «Показывать завершённые» (Рисунок 14).

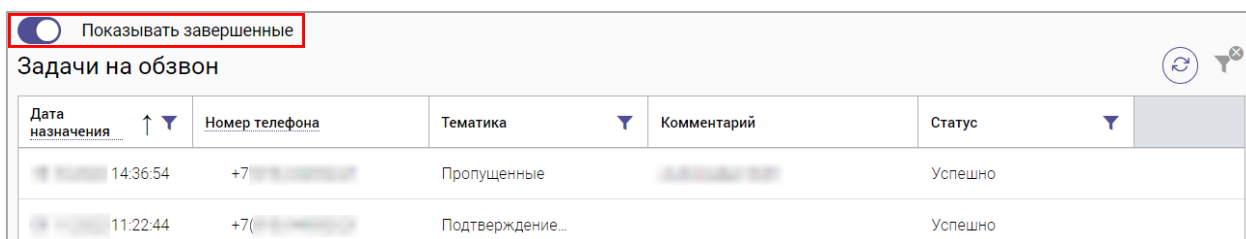


Рисунок 14 – Просмотр завершенных звонков

3.4 Раздел «База знаний»

Для перехода в раздел нажмите кнопку «База знаний» в левой панели.

Раздел «База знаний» предназначен для доступа к статьям, содержащим подробную информацию о работе КЦ, об услугах, оказываемых в текущем регионе или организации, и для самостоятельного создания своих заметок.

3.4.1 Поиск информации в базе знаний

Для быстроты и удобства поиска необходимой информации предусмотрено поле для поиска. Введите искомое значение и нажмите на кнопку «Найти» или на клавишу «Enter» (Рисунок 15).



Рисунок 15 – Поиск информации в базе знаний

3.4.2 Вкладка «База знаний модуля»

На данной вкладке представлена справочная информация по работе в КЦ. Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 16).

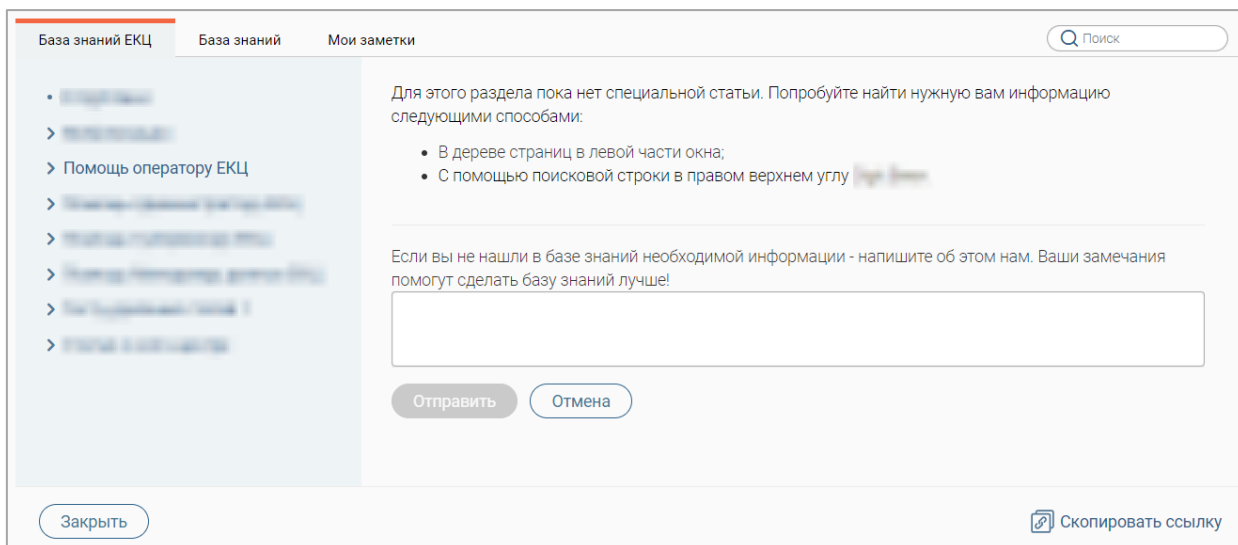


Рисунок 16 – Раздел «База знаний». Вкладка «База знаний модуля»

3.4.3 Вкладка «База знаний региона»

На данной вкладке представлена справочная информация об услугах, оказываемых в текущем регионе/организации. Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 17).

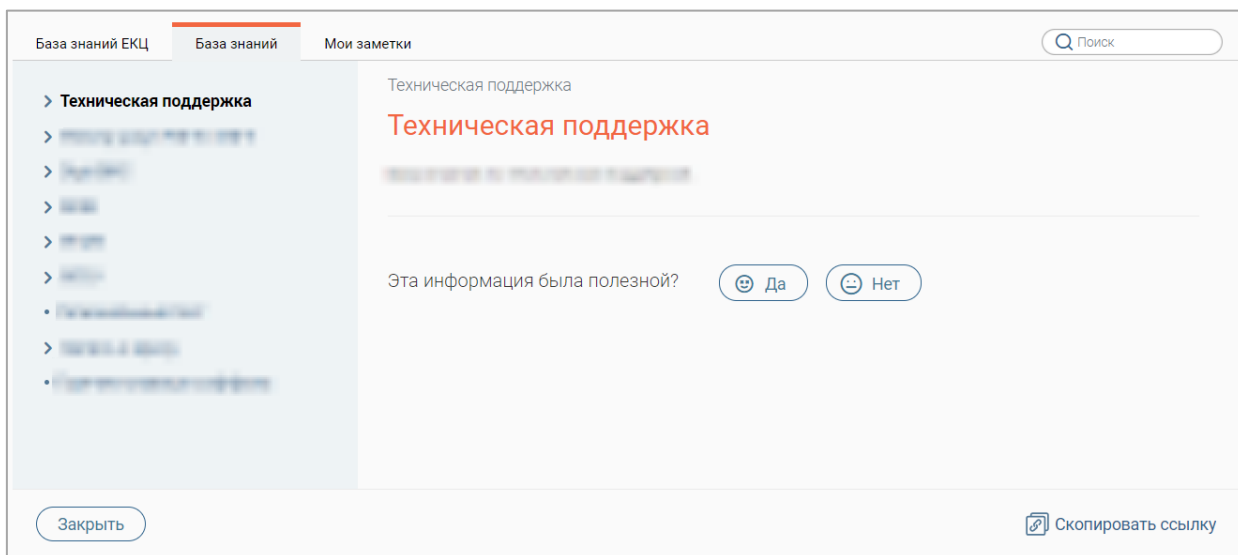


Рисунок 17 – Раздел «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

3.4.4 Вкладка «Мои заметки»

Данная вкладка предназначена для создания личных заметок, которые помогут быстро найти необходимую информацию, подсказки о работе в системе и иную информацию, важную для текущего сотрудника. Заметки отображаются только тому сотруднику, который их создал (Рисунок 18).

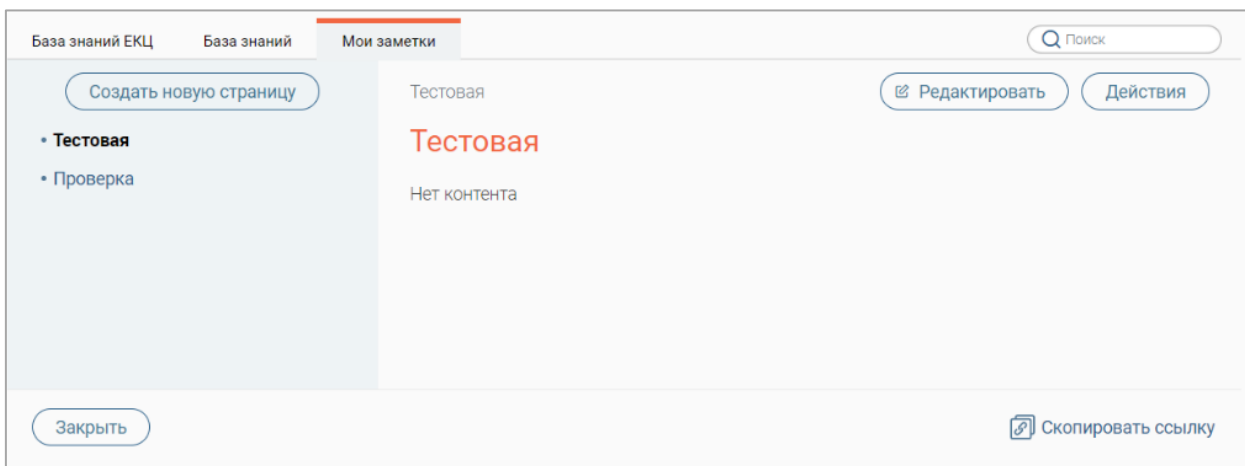



Рисунок 18 – Раздел «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

3.4.4.1 Создание заметки

Для создания заметки нажмите кнопку «» в меню раздела «Мои заметки» (1 – Рисунок 19).

Для ввода названия нажмите на ссылку «Новая страница» (2 – Рисунок 19), введите его в отобразившемся поле и нажмите клавишу Enter.

Для изменения местоположения страницы нажмите кнопку «» (3 – Рисунок 19), подробнее о настройке местоположения страницы в п. 3.4.4.4).

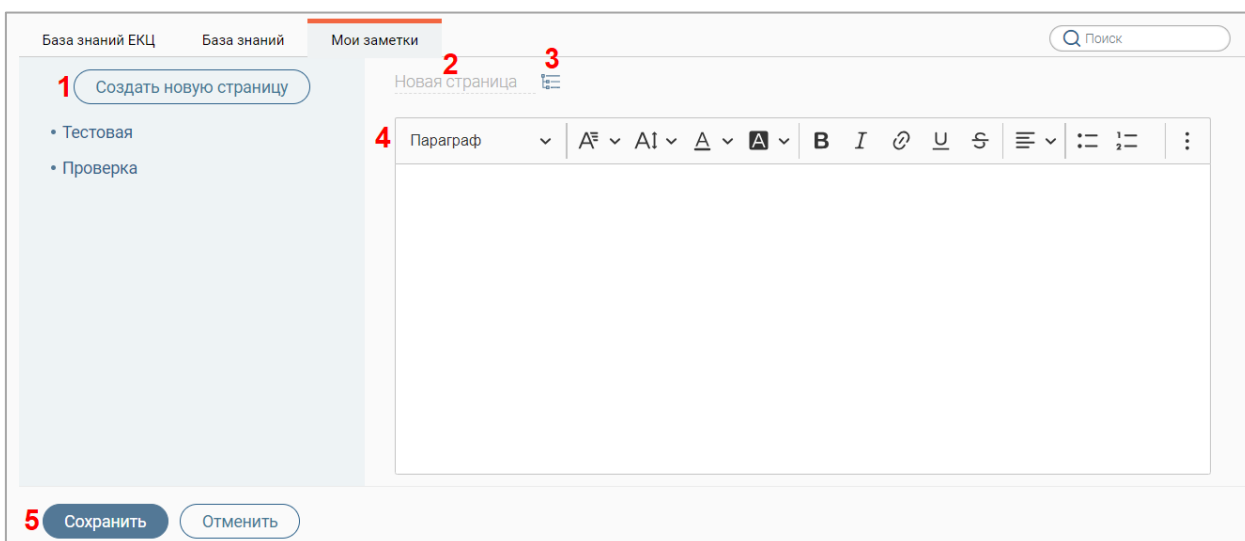
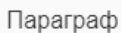























Рисунок 19 – Создание заметки

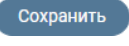
Введите данные в текстовый редактор (4 – Рисунок 19) и отформатируйте их (функции текстового редактора приведены в таблице 1).

Таблица 1 – Функции текстового редактора

Кнопка	Действие
 ▾	Выбор стиля текста – заголовок или параграф. Нажмите на кнопку и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.


Кнопка	Действие
	Выбор шрифта. Нажмите на кнопку и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.
	Выбор размера шрифта. Нажмите на кнопку и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.
	Выбор цвета шрифта. Нажмите на кнопку и отметьте нужный цвет в раскрывшемся окне.
	Выбор цвета фона шрифта. Нажмите на кнопку и отметьте нужный цвет в раскрывшемся окне.
B	Полужирный шрифт
<i>I</i>	Курсив
	Привязать ссылку. Нажмите на кнопку, в раскрывшемся поле укажите адрес ссылки и нажмите «✓»
	Подчеркнутый шрифт
	Перечеркнутый шрифт
	Настройка выравнивания текста
	Маркированный список
	Нумерованный список
	Уменьшить отступ
	Увеличить отступ
	Вставить изображение. Нажмите на кнопку, выберите нужный файл в открывшемся окне и нажмите «Открыть».
	Добавить аббревиатуру. Выделите текст, нажмите кнопку, в раскрывшемся поле введите расшифровку аббревиатуры и нажмите «✓». При просмотре странице при наведении указателя мыши на аббревиатуру будет отображаться ее расшифровка
	Добавить цитату. Выделите текст и нажмите на кнопку – выделенный отрывок оформится в цитату.
	Вставить таблицу
	Вставить ссылку на медиа. Нажмите на кнопку, в раскрывшемся поле укажите адрес ссылки и нажмите «✓»
 HTML редактор	Переключение на HTML-редактор
	Отменить действие
	Повторить действие


Кнопка	Действие
	Другие инструменты. По нажатию на кнопку открывается панель инструментов, которые не вошли в основную панель (размер панели зависит от размера окна браузера)

По завершении ввода нажмите кнопку «» (5 – Рисунок 19) – созданная заметка откроется на просмотр, а ее название отобразится в меню.

Для отмены создания страницы нажмите кнопку «».

3.4.4.2 Редактирование заметки

Для редактирования заметки откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, и нажмите кнопку «» в правом верхнем углу страницы (Рисунок 20).

Внесите необходимые изменения (действия аналогичны созданию заметки – п. 3.4.4.1) и нажмите кнопку «».

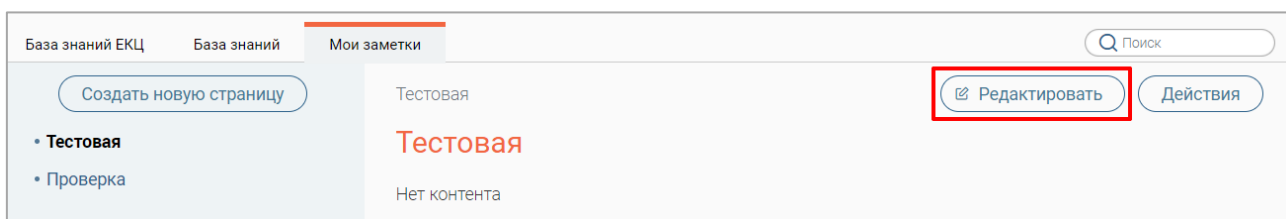




Рисунок 20 – Редактирование заметки

Для выхода из режима редактирования без сохранения внесенных изменений нажмите кнопку «».

3.4.4.3 Копирование заметки

Для копирования заметки откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, нажмите кнопку «» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Копировать» (Рисунок 21).

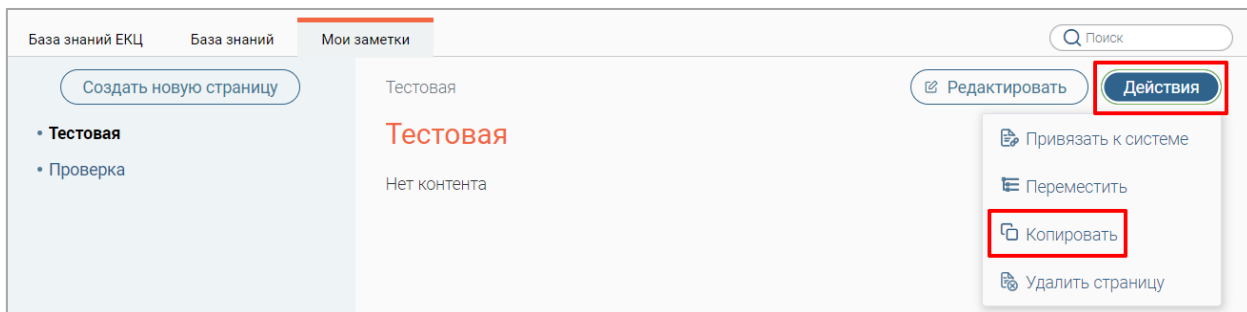


Рисунок 21 – Копирование заметки

По завершении обработки система выдаст уведомление «Страница скопирована», скопированная страница откроется на просмотр, а ее название отобразится в меню раздела.

3.4.4.4 Перемещение заметки

Для перемещения заметки откройте ее, нажав на название в меню раздела, нажмите кнопку «**Действия**» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Переместить» (Рисунок 22).

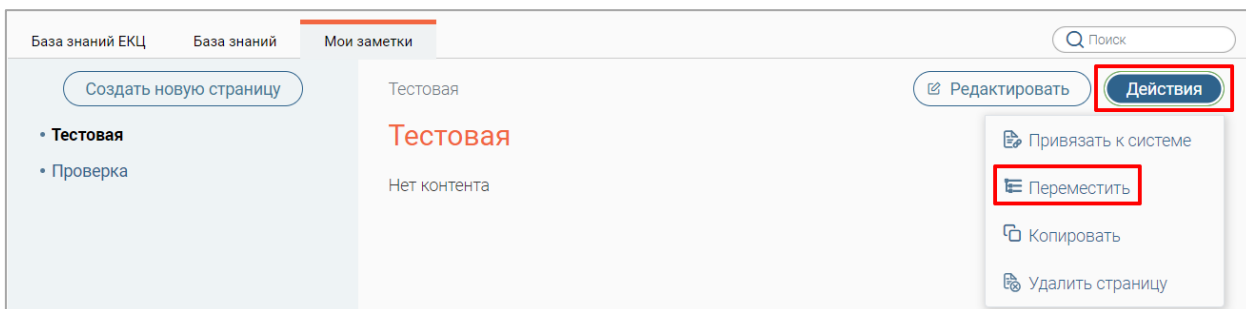


Рисунок 22 – Перемещение заметки

В открывшемся окне (Рисунок 23) нажмите на поле «Родительская страница» и в раскрывшемся списке выберите нужное значение. Обратите внимание, при выборе значения «Корневая директория» страница станет верхнеуровневой.

По завершении выбора нажмите кнопку «**Сохранить**» – страница переместится в выбранное местоположение.

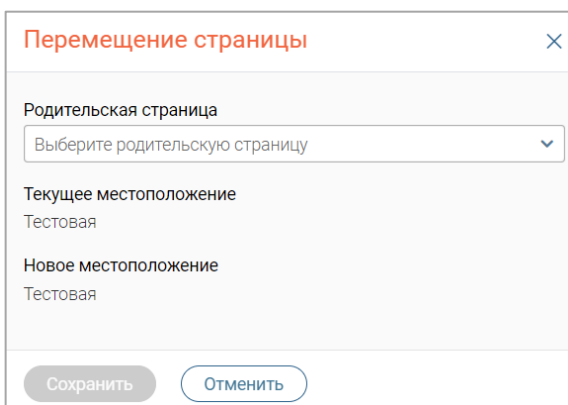


Рисунок 23 – Окно «Перемещение страницы»

Перемещение страниц также возможно с помощью перетаскивания – зажмите левую кнопку мыши на названии страницы и переместите ее на нужное место в меню (Рисунок 24). Обратите внимание, этот способ доступен для страниц, находящихся на одном уровне меню.

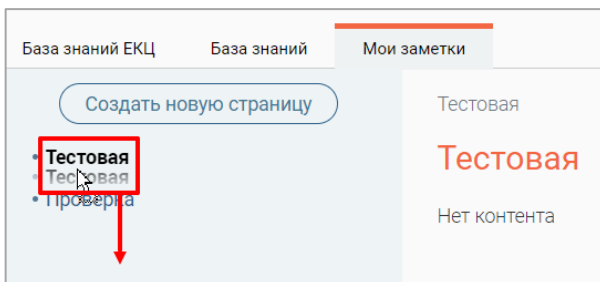


Рисунок 24 – Перемещение страницы с помощью перетаскивания

3.4.4.5 Удаление заметки

Для удаления заметки откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, нажмите кнопку «**Действия**» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Удалить страницу» (Рисунок 25).

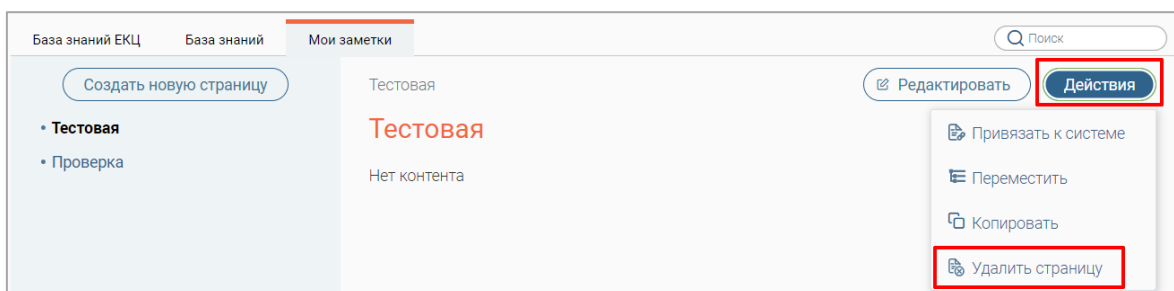


Рисунок 25 – Удаление выбранной заметки

Для подтверждения действия нажмите «**Удалить**» в открывшемся окне уведомления (Рисунок 26).

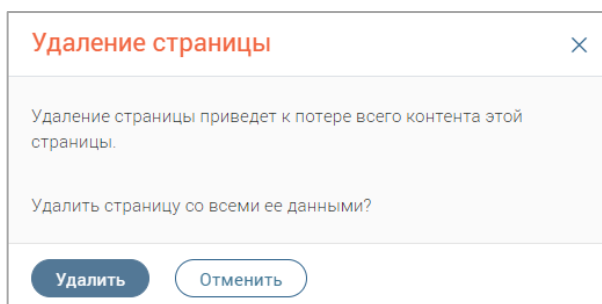


Рисунок 26 – Окно «Удаление страницы»

3.5 Раздел «Чат»

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Чат» в левой панели или кнопку «» в верхней панели.

Раздел предназначен для общения с другими сотрудниками контактного центра (Рисунок 27).

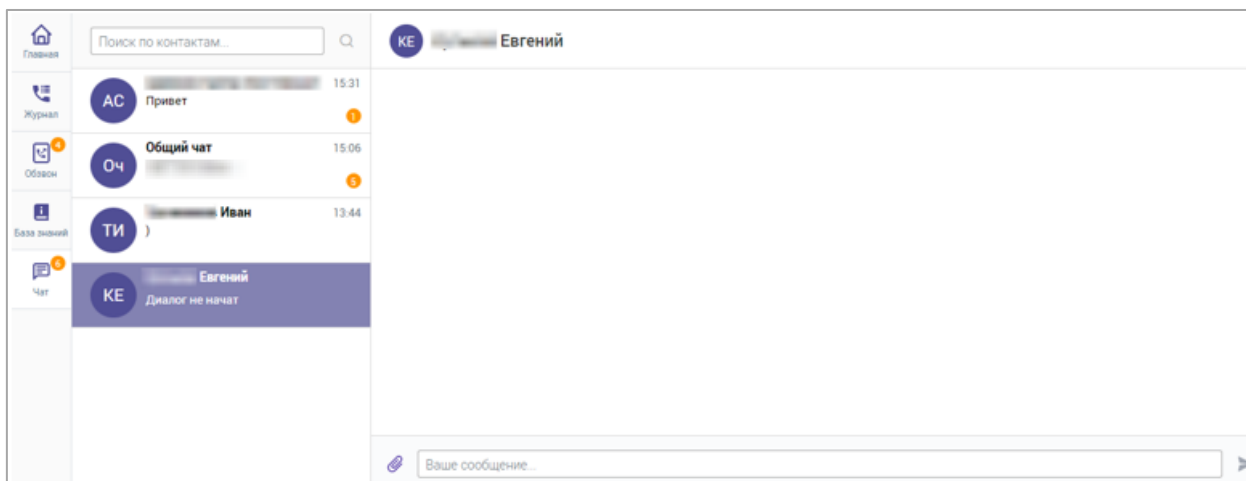


Рисунок 27 – Раздел «Чат»

При поступлении новых сообщений на иконке раздела отображается их количество.
Для открытия выбранного чата нажмите на его строку в левой панели – откроется диалоговое окно чата (справа – Рисунок 28).

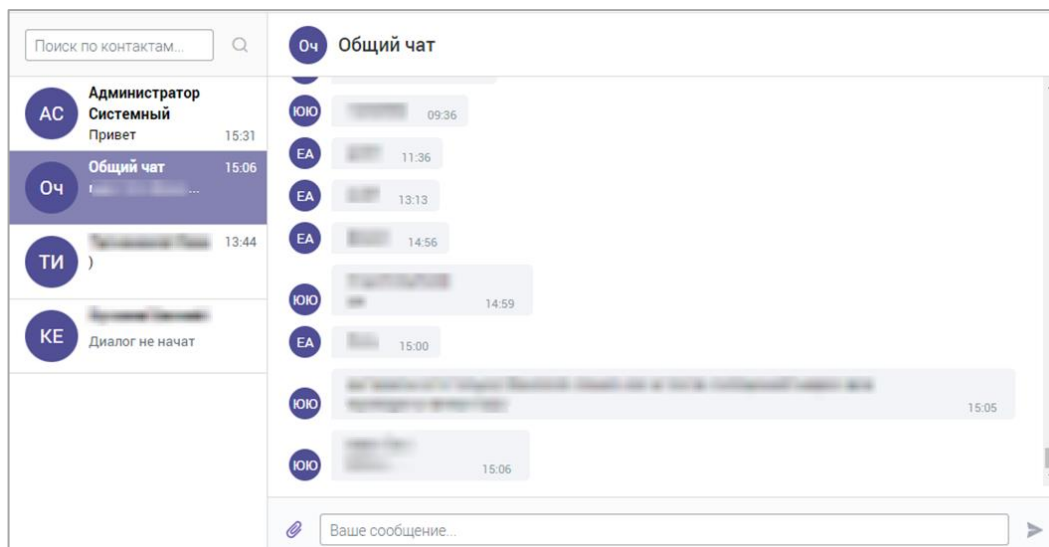


Рисунок 28 – Диалоговое окно (на примере общего чата)

Для поиска нужного контакта введите первые символы его фамилии или имени в поле поиска, нажмите «Q» и выберите нужный контакт из результатов поиска (Рисунок 29). При нажатии на строку контакта откроется диалоговое окно чата с выбранным сотрудником.

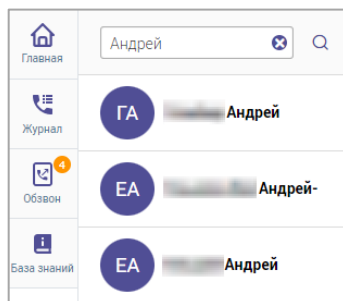


Рисунок 29 – Результаты поиска по контактам

Для отправки сообщения введите текст в поле «Ваше сообщение» и нажмите «▶» (Рисунок 30).

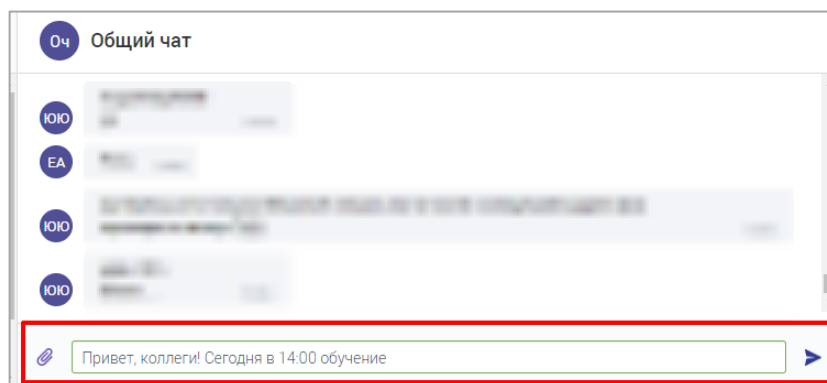


Рисунок 30 – Поле ввода сообщения

Для отправки в чат файла нажмите «📎» рядом с полем ввода, выберите файл в открывшемся окне и нажмите «Открыть». Файл отправится в чат. При отправке изображения оно автоматически откроется в чате в режиме просмотра (Рисунок 31).

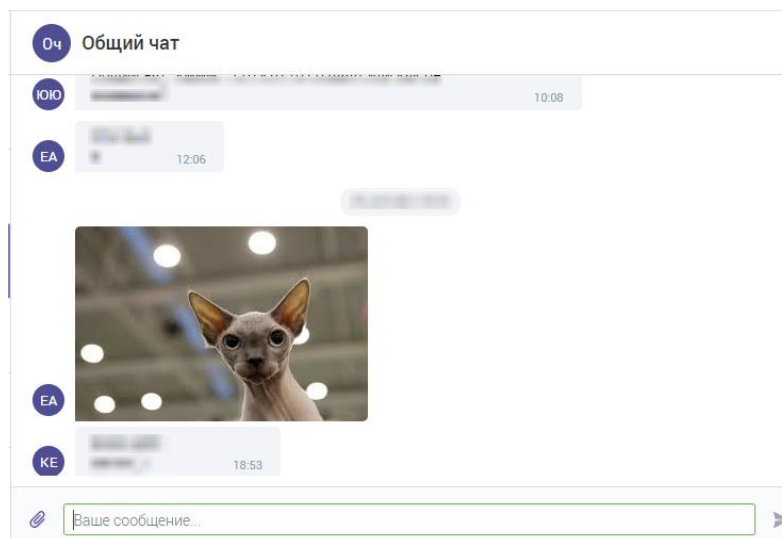


Рисунок 31 – Отправленное в чат изображение

В системе также предусмотрен общий чат, доступный автоматически для всех операторов и супервизоров КЦ (Рисунок 28).

4 РАБОТА СО ЗВОНКАМИ

4.1 Страница звонка

На странице звонка (Рисунок 32) отображаются следующие блоки:

Тип канала	Дата и время звонка	Продолжительность	Причина звонка	Комментарий
Исходящий	11:43:26	00:00:00	Нет данных	
Исходящий	11:18:06	00:02:30	1.4 Отказ от приема	Тестовый Пользователь: комментарий
Исходящий	11:16:04	00:00:20	Нет данных	
Исходящий	11:12:43	00:00:00	Нет данных	
Исходящий	11:09:45	00:02:02	1.5 Перенос приема	
Исходящий	10:56:56	00:01:36	1.4 Отказ от приема	
Исходящий	10:54:12	00:00:04	1.1 Запись на прием	
Исходящий	10:13:14	00:00:12	1.1 Запись на прием	
Исходящий	09:35:21	00:35:22	1.1 Запись на прием	

Рисунок 32 – Страница звонка

1. Панель, содержащая сведения о номере абонента, длительности разговора и кнопки управления разговором.

2. Блок вкладок:

- вкладка «Справка» – содержит базу знаний (подробнее в п. 3.4);
- вкладка «Заявления» – содержит список ранее созданных заявлений по текущему абоненту;
- вкладка «Звонки» – содержит список ранее совершенных звонков;
- вкладка «Отправленные SMS/E-mail» – содержит список ранее отправленных SMS/E-mail с возможностью просмотра текстов сообщений;
- вкладка «Обращения» – содержит список обращений с возможностью просмотра подробной информации по каждому обращению;
- вкладка «Записи на прием» – содержит список предстоящих визитов с возможностью записи на прием и просмотра информации по всем имеющимся талонам в системе управления электронной очередью (подробнее в п. 4.8).

3. Блок «Информация об абоненте», содержащий ФИО, телефон, дополнительный телефон, адрес электронной почты и кнопки для отправки SMS/E-mail. Если сведений об абоненте нет, вместо ФИО отображается значение «Неизвестный абонент», вместо контактных данных – значение «Нет данных».

4. Блок обработки:

- вкладка «Тематика» – содержит список тематик звонка с возможностью выбора;
- вкладка «Комментарии» – содержит поле для ввода комментариев;
- вкладка «Действия» – содержит возможные действия со звонком.

4.2 Действия со звонками

4.2.1 Постановка звонка на удержание/снятие звонка с удержания

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 32) нажмите кнопку «⏸». Для снятия с удержания нажмите кнопку «▶».

4.2.2 Выключение/включение микрофона

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 32) нажмите кнопку «🔊». Для включения микрофона нажмите кнопку «🔇».

4.2.3 Перенаправление звонка

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 32) нажмите кнопку «🔄» и в открывшемся окне (Рисунок 33) выберите, куда перенаправить звонок:

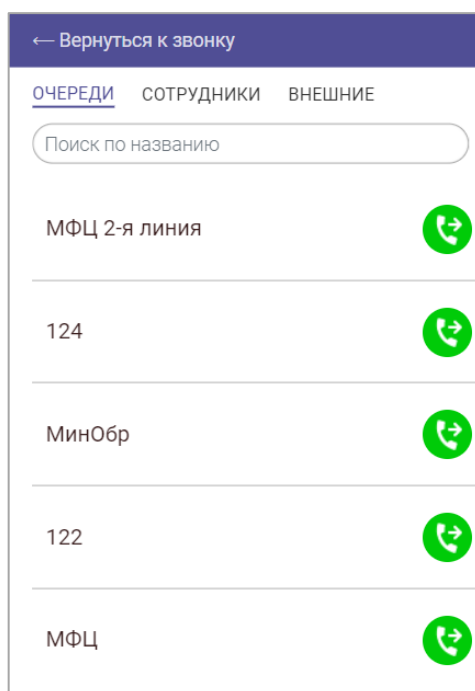




Рисунок 33 – Перенаправление звонка

- в очередь – на вкладке «Очереди» нажмите кнопку «🔄» в строке нужной очереди;
- другому оператору – на вкладке «Сотрудники» нажмите кнопку «🔄» в строке оператора. Для выбора доступны операторы в состоянии «Входящие»;

- внешнему контакту – на вкладке «Внешние» нажмите кнопку «» в строке контакта;
- для отмены перенаправления нажмите «Вернуться к звонку» в верхней части окна.

После нажатия на кнопку «» откроется окно с вариантами перевода звонка (Рисунок 34).

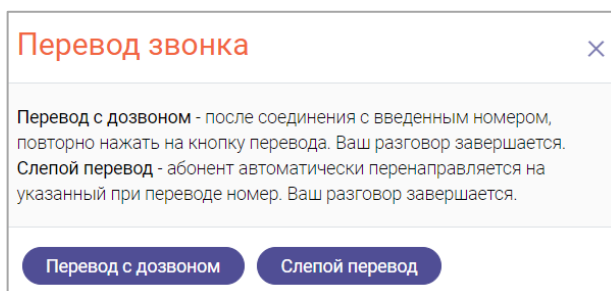
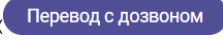
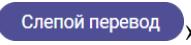


Рисунок 34 – Варианты перевода звонка

При нажатии на кнопку «» звонок с абонентом будет поставлен на удержание, для завершения перевода нажмите кнопку «Соединить».

При нажатии на кнопку «» звонок перенаправляется без дополнительных действий.

4.2.4 Выбор тематики звонка

На странице звонка в блоке обработки (4 – Рисунок 32) на вкладке «Тематика» (Рисунок 35) отметьте чекбоксы в нужных строках. Выбор тематики также доступен во время постобработки звонка.

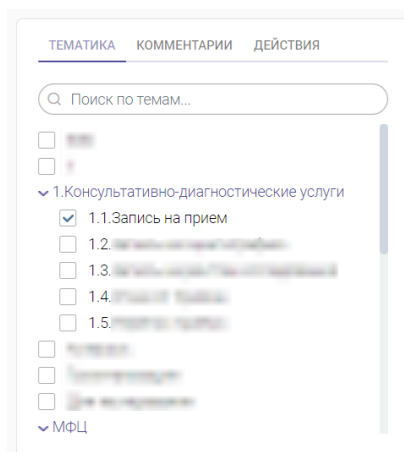


Рисунок 35 – Вкладка «Тематика»

4.2.5 Ввод комментария

На странице звонка в блоке обработки (4 – Рисунок 32) на вкладке «Комментарии» (Рисунок 16) введите комментарии к звонку. Действие также доступно во время постобработки звонка.

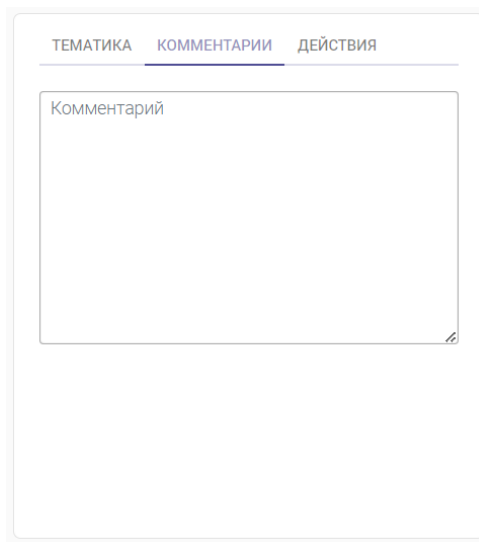


Рисунок 36 – Вкладка «Комментарии»

4.2.6 Выбор действий

На странице звонка в блоке обработки (4 – Рисунок 32) на вкладке «Действия» (Рисунок 37) отметьте чекбоксы в нужных строках. Выбор действий также доступен во время постобработки звонка.

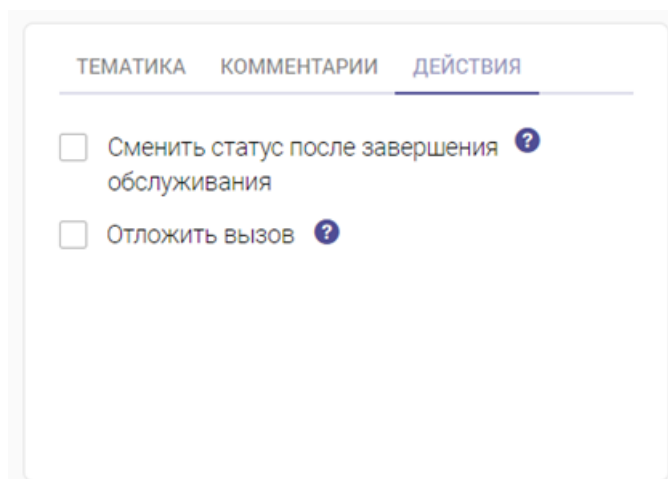



Рисунок 37 – Вкладка «Действия»

Возможные действия:

- сменить статус после завершения обслуживания – при выборе действия отображается поле для выбора статуса оператора после завершения звонка;
- отложить вызов – вызов будет отложен и будет отображаться в списке задач на обзвон на вкладке «Мои отложенные» (Рисунок 12);

4.2.7 Завершение звонка

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 32) нажмите кнопку «» для завершения звонка. После нажатия на кнопку запустится постобработка звонка. После истечения времени постобработки обслуживание звонка завершится автоматически.

4.2.8 Завершение обслуживания

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 32) нажмите кнопку «**Завершить обслуживание**». Обратите внимание, перед завершением звонка необходимо указать его тематику (подробнее в п. 4.2.4).

4.3 Обзвон абонентов

Для выполнения обзвона абонентов установите состояние «Исходящие» и нажмите кнопку «Обзвон» в левой панели. Наведите курсор мыши на номер телефона в строке задачи и нажмите на кнопку «**Позвонить**» (Рисунок 38).

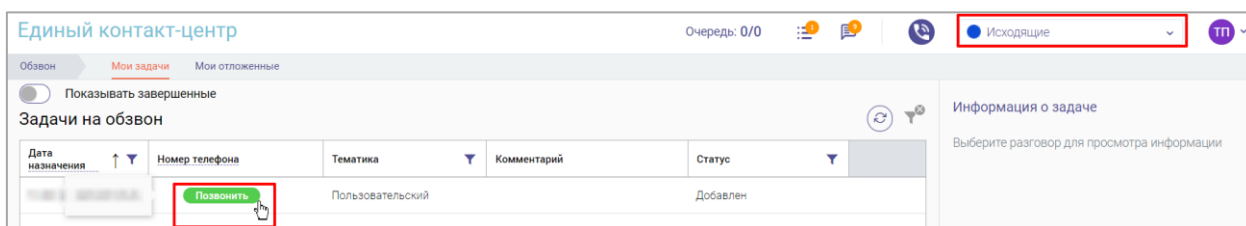


Рисунок 38 – Выполнение звонка по задаче обзвона

После этого автоматически начнется дозвон абоненту и после его ответа откроется страница звонка (Рисунок 39).

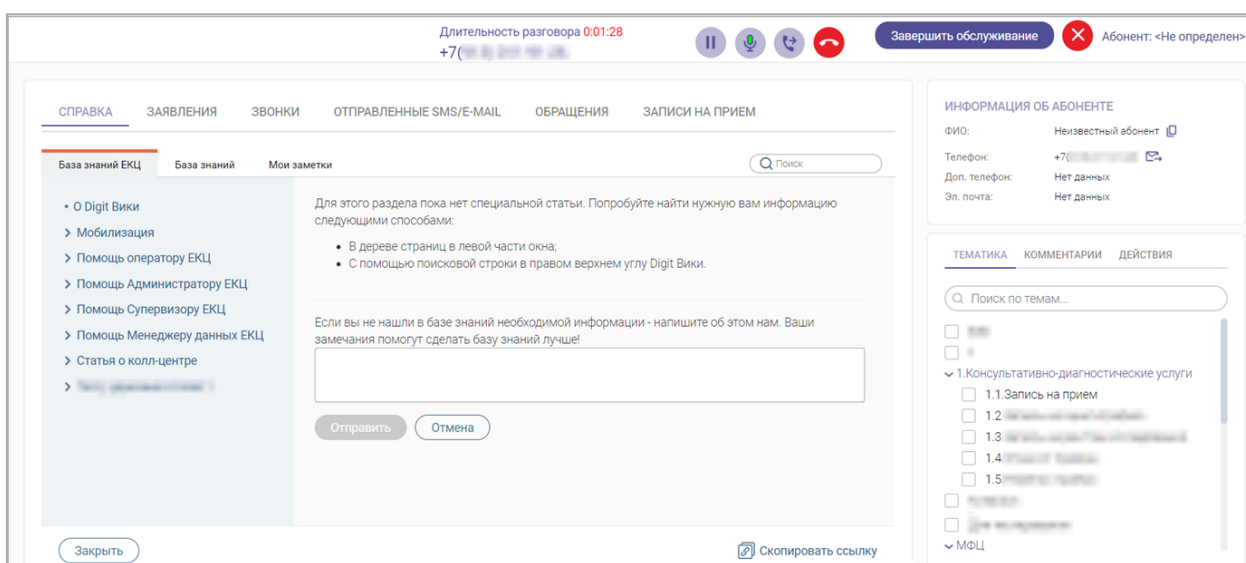


Рисунок 39 – Страница звонка по задаче обзвона абонента

Обработайте звонок и завершите обслуживание (подробнее в п. 4.2) – сведения о завершенном звонке отобразятся на главной странице (Рисунок 8) и в журнале (Рисунок 9).

Если звонок проведен неуспешно, нажмите «**✖**» в верхней панели страницы звонка – звонок завершится, запустится постобработка. По завершении обработки звонок получит статус «*Неуспешно*».

4.4 Входящие звонки

4.4.1 Выход на линию

Для выхода на линию и поступления входящих звонков смените состояние на «Входящие» (подробнее в п. 2.4).

4.4.2 Прием и обработка входящего звонка

При поступлении входящего звонка в центре активного окна отобразится информация о входящем звонке, которая будет сопровождаться характерным звуковым сигналом. Для ответа на входящий звонок нажмите кнопку «Принять» (Рисунок 40).

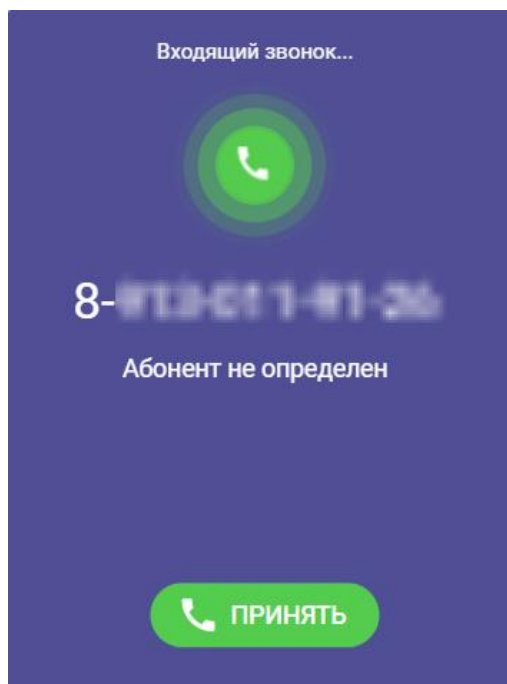


Рисунок 40 – Входящий звонок

После этого откроется страница звонка (Рисунок 32). Обработайте звонок и завершите обслуживание (подробнее в п. 4.2) – сведения о завершённом звонке отобразятся на главной странице (Рисунок 8) и в журнале (Рисунок 9).

4.5 Исходящие звонки

4.5.1 Выход на линию

Для выхода на линию и совершения исходящих звонков смените состояние на «Исходящие» (подробнее в п. 2.4).

4.5.2 Совершение и обработка исходящего звонка

Для совершения исходящего звонка нажмите кнопку «☎» в верхней панели окна. В открывшемся окне (Рисунок 41) введите номер телефона и нажмите кнопку «Позвонить» – после ответа абонента откроется страница звонка (Рисунок 32).

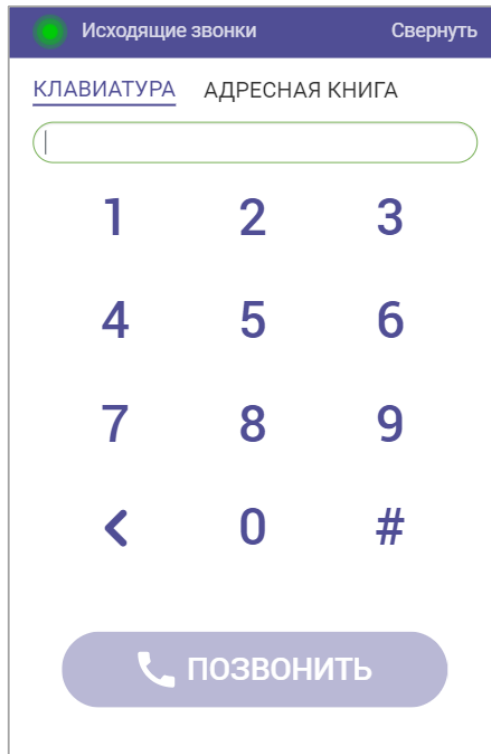


Рисунок 41 – Окно набора номера

Для совершения исходящего звонка по номеру, имеющемуся в системе, нажмите кнопку «☎» в верхней панели окна, в открывшемся окне (Рисунок 41) перейдите на вкладку «Адресная книга» (Рисунок 42) и нажмите кнопку «☎» в строке сотрудника.

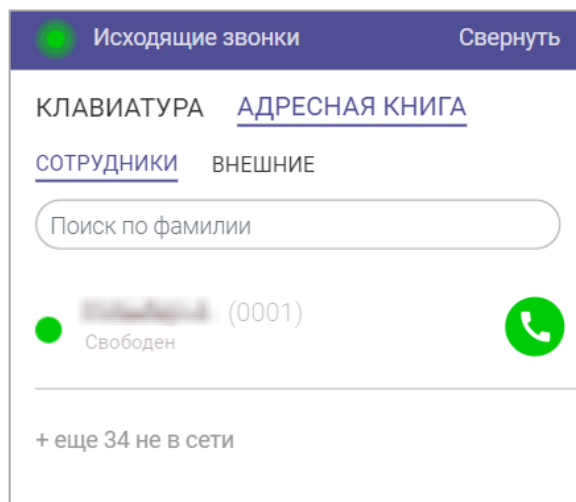


Рисунок 42 – Адресная книга

Обработайте звонок и завершите обслуживание (подробнее в п. 4.2) – сведения о завершенном звонке отобразятся на главной странице (Рисунок 8) и в журнале (Рисунок 9).

4.6 Отправка SMS

Отправить абоненту SMS можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в блоке «Информация об абоненте» (2 – Рисунок 32) возле контактного или мобильного номера телефона нажмите кнопку «✉».

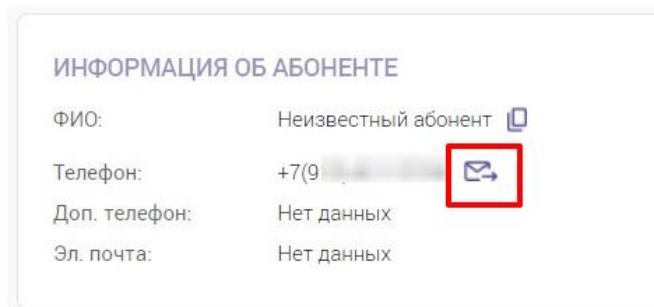


Рисунок 43 – Карточка абонента. Кнопка отправки SMS

В открывшемся окне «Отправка SMS» в поле «Номер телефона» при необходимости выберите другой номер телефона (доступно, если в карточке абонента есть информация о нескольких номерах), в поле «Текст сообщения» введите нужный текст и нажмите кнопку «**Отправить**», доступную только после заполнения всех обязательных полей (Рисунок 44).

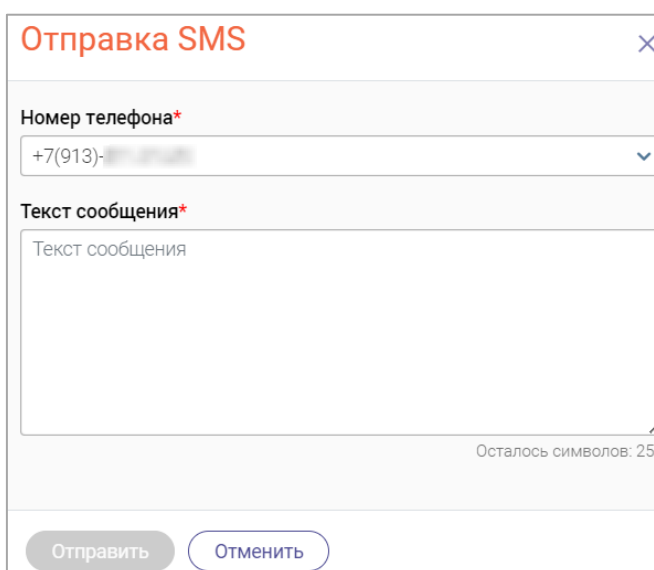



Рисунок 44 – Окно «Отправка SMS»

4.7 Отправка E-mail

Отправить абоненту E-mail можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в блоке «Информация об абоненте» (2 – Рисунок 32) возле адреса электронной почты нажмите на кнопку «» (Рисунок 45).

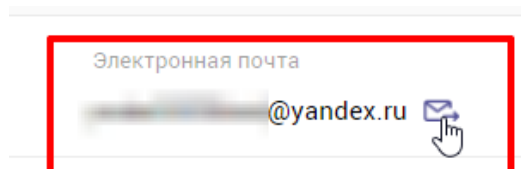


Рисунок 45 – Карточка абонента. Отправка E-mail

В открывшемся окне «Отправка на эл. почту» введите тему письма, текст сообщения и нажмите на кнопку «**Отправить**», доступную после ввода текста сообщения (Рисунок 46).

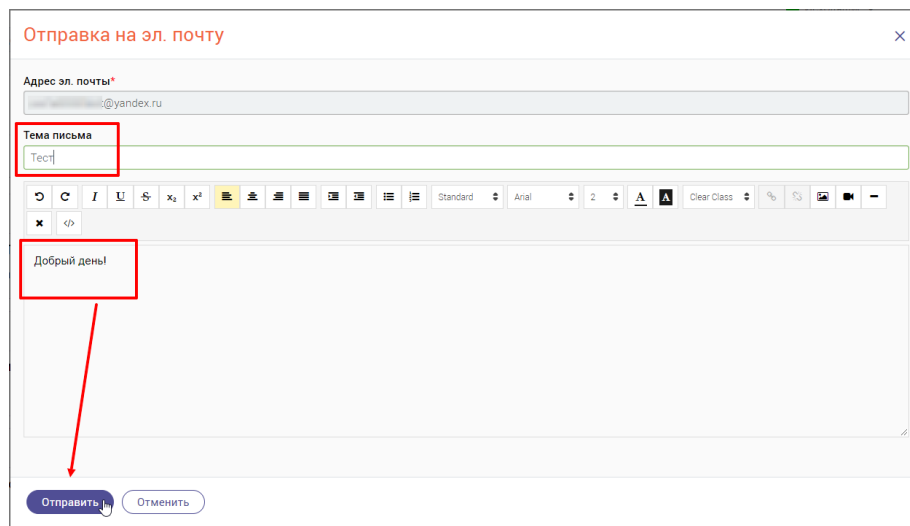


Рисунок 46 – Окно «Отправка на эл. почту»

4.8 Запись на прием

4.8.1 Создание записи на прием

Запись абонента на прием доступна только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в карточке абонента перейдите на вкладку «Записи на прием» и нажмите на кнопку «**Записать на приём**» (Рисунок 47).

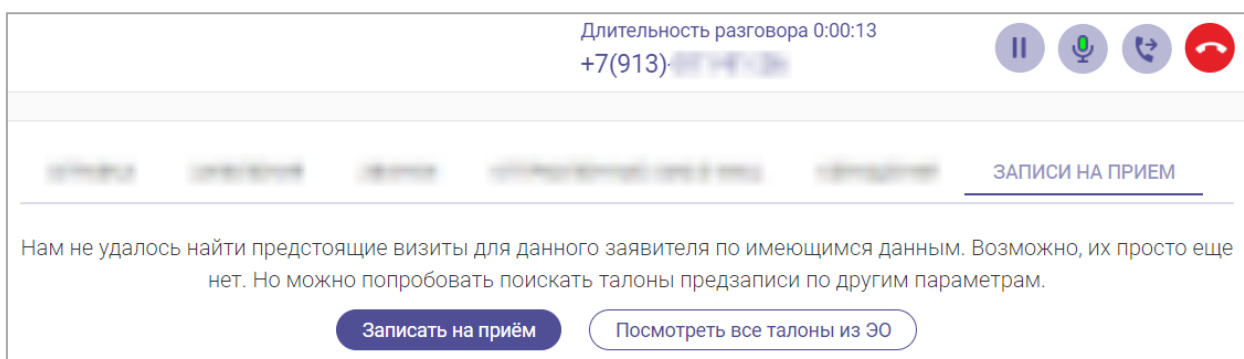
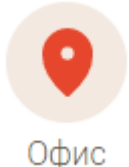

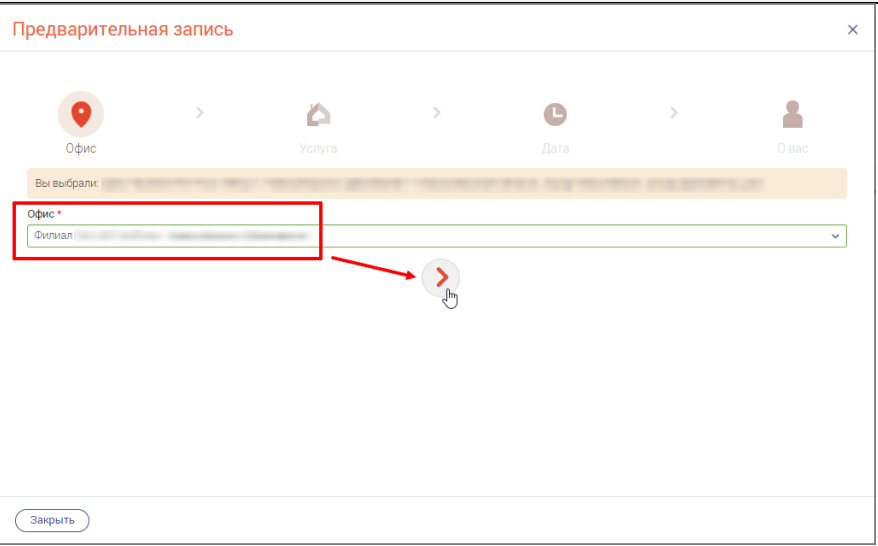

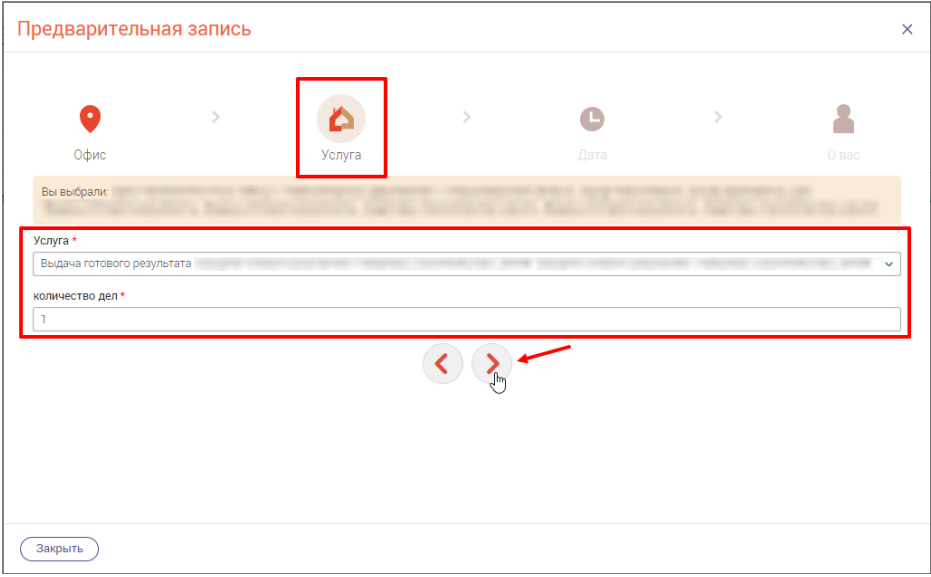



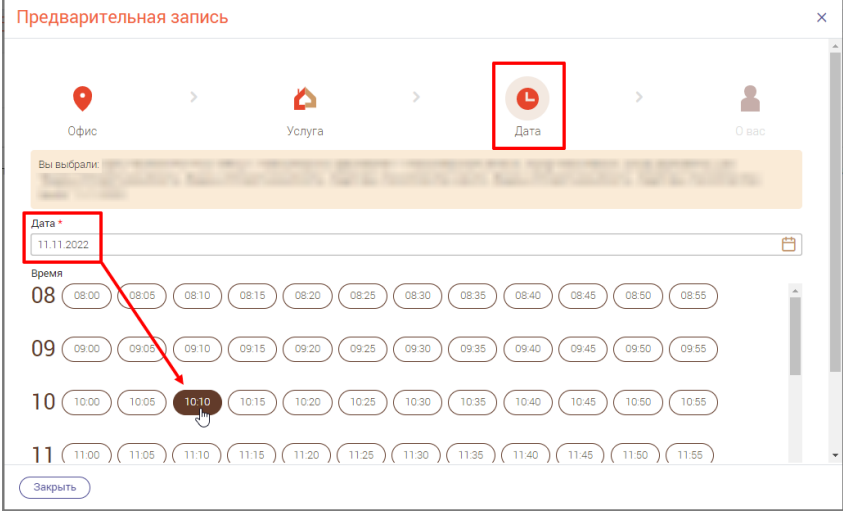
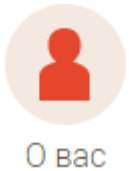

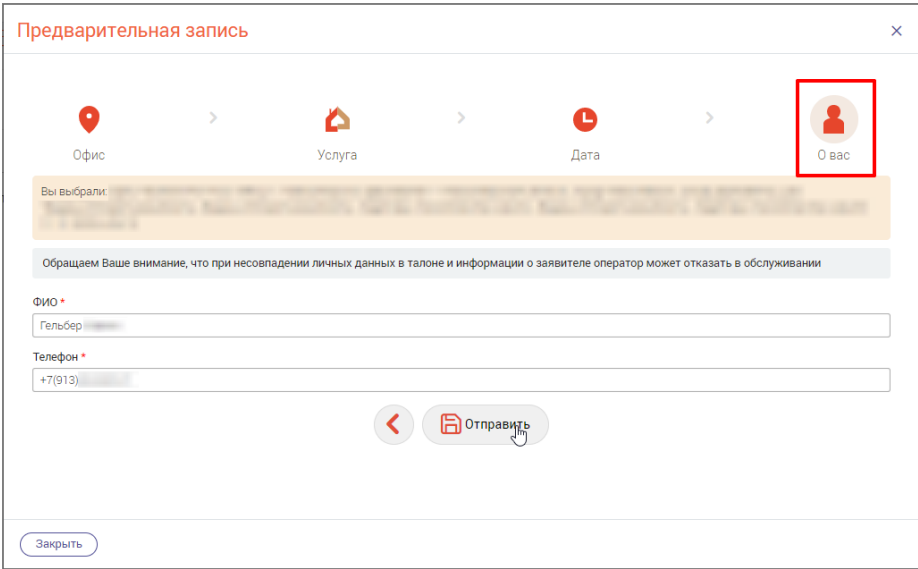
Рисунок 47 – Карточка абонента. Вкладка «Записи на прием»

В открывшейся форме «Предварительная запись» последовательно выполните шаги. Действия по заполнению формы приведены в таблице 2.


Таблица 2 – Шаги формы «Предварительная запись»

Шаг	Действия
	<p>В выпадающем списке поля «Офис» выберите нужный офис. В верхней части формы отобразится наименование и адрес выбранного филиала. Для перехода на следующий шаг нажмите кнопку «».</p>

Шаг	Действия
	 <p>Предварительная запись</p> <p>Офис</p> <p>Услуга</p> <p>Дата</p> <p>О вас</p> <p>Вы выбрали:</p> <p>Офис *</p> <p>Физлиал</p> <p>Заккрыть</p>
 <p>Услуга</p>	<p>В выпадающем списке поля «Услуга» выберите нужную услугу. В зависимости от выбранной услуги на этом шаге формы появятся дополнительные поля, которые необходимо заполнить для оказания выбранной услуги. При этом в верхней части формы отобразится полное наименование выбранной услуги.</p> <p>Для перехода на следующий шаг нажмите кнопку «>».</p> <p>Для возврата на предыдущий шаг нажмите кнопку «<».</p>  <p>Предварительная запись</p> <p>Офис</p> <p>Услуга</p> <p>Дата</p> <p>О вас</p> <p>Вы выбрали:</p> <p>Услуга *</p> <p>Выдача готового результата</p> <p>количество дел *</p> <p>1</p> <p>Заккрыть</p>
 <p>Дата</p>	<p>Во встроенном календаре поля «Дата» выберите нужную дату из доступных. После этого в блоке «Время» нажмите на нужное время приема, после этого сразу откроется следующий шаг формы предзаписи «О вас». При этом в верхней части формы отобразится дата и время записи на прием.</p>

Шаг	Действия
	 <p>Для перехода на следующий шаг нажмите кнопку «>».</p> <p>Для возврата на предыдущий шаг нажмите кнопку «<».</p>
	<p>На этом шаге формы предзаписи представлены следующие поля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «ФИО» – измените или введите ФИО абонента; • «Телефон» – измените или введите контактный номер телефона абонента. <p>Для возврата на предыдущий шаг нажмите «<».</p> <p>Для подтверждения записи на прием нажмите кнопку « Отправить»».</p> 

4.8.2 Редактирование записи на прием

Отредактировать запись абонента на прием можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в карточке абонента перейдите на вкладку «Записи на прием» и в строке выбранной записи нажмите кнопку «» (Рисунок 48).

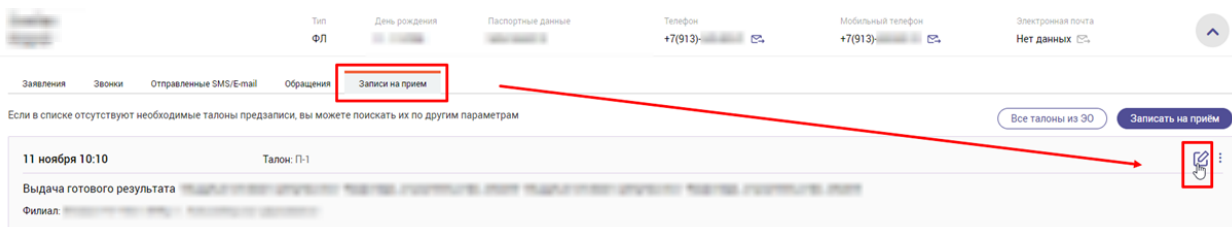


Рисунок 48 – Карточка абонента. Редактирование записи на прием

В открывшейся форме «Предварительная запись» внесите необходимые изменения и на последнем шаге «О вас» нажмите на кнопку «Отправить». Подробное описание полей формы «Предварительная запись» представлено в таблице – Таблица 2.

4.8.3 Удаление записи на прием

Удалить запись абонента на прием можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в карточке абонента перейдите на вкладку «Записи на прием», затем в строке выбранной записи нажмите кнопку «⋮» и в открывшемся меню выберите действие «Удалить» (Рисунок 49).

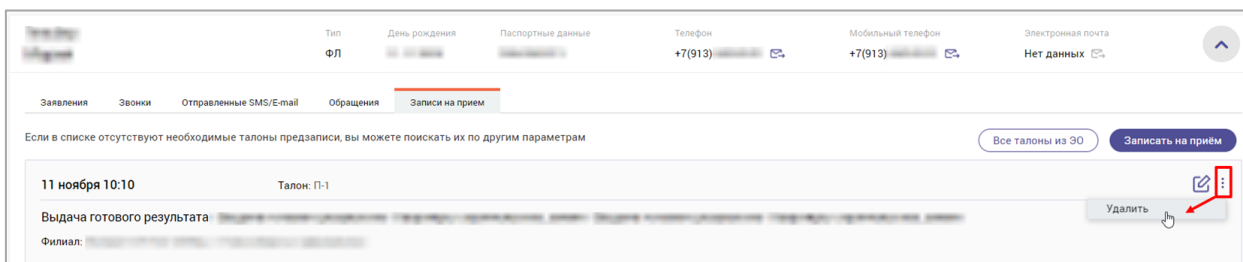


Рисунок 49 – Карточка абонента. Удаление записи на прием

В открывшемся окне «Удаление элемента» нажмите на кнопку «**Удалить**» (Рисунок 50) для подтверждения действия.

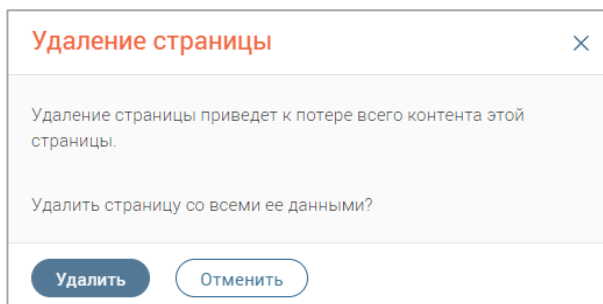


Рисунок 50 – Окно «Удаление элемента»

4.9 Уход на перерыв

Для перехода в состояние «Перерыв» доступно два способа:

- 1) при обработке звонка на вкладке «Действия» (Рисунок 37) отметить чекбокс в строке действия «Сменить статус после завершения обслуживания» и в отобразившемся поле выбрать значение «Перерыв»;

- 2) в верхней части активного окна возле ФИО пользователя нажмите на наименование текущего состояния, далее в открывшемся меню нажмите на состояние «Перерыв» (Рисунок 51).

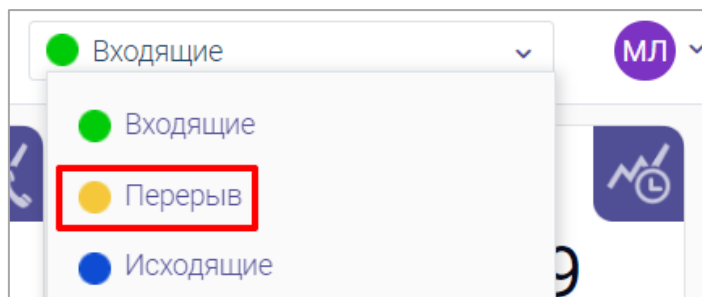


Рисунок 51 – Переход в состояние «Перерыв»