

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**  
**«Digit PROконтакт»**

**Руководство пользователя**  
**«Администратор»**

Листов 29

# СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ .....	4
1.1 Область применения .....	4
1.2 Краткое описание возможностей .....	4
1.3 Ролевая модель доступа .....	4
1.4 Уровень подготовки пользователя .....	5
1.5 Поддерживаемые браузеры .....	5
2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ .....	7
2.1 Вход в единый контакт-центр .....	7
2.2 Выход из единого контакт-центра .....	8
2.3 Смена роли пользователя .....	8
3 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ .....	9
3.1 Раздел меню «Сотрудники» .....	9
3.1.1 Поиск карточки сотрудника .....	9
3.1.2 Создание карточки нового сотрудника .....	9
3.1.3 Редактирование карточки сотрудника .....	11
3.1.4 Обновление списка сотрудников .....	12
3.1.5 Фильтрация списка сотрудников .....	12
3.2 Раздел меню «База знаний» .....	13
3.2.1 Поиск информации в базе знаний .....	13
3.2.2 Вкладка «База знаний Digit» .....	13
3.2.2.1 Создание новой страницы .....	14
3.2.2.2 Редактирование страницы .....	15
3.2.2.3 Копирование страницы .....	15
3.2.2.4 Перемещение страницы .....	16
3.2.2.5 Привязка страницы к системе .....	17
3.2.2.6 Назначение доступов к странице .....	18
3.2.2.7 Удаление страницы .....	19

3.2.3 Вкладка «База знаний региона» .....	20
3.2.3.1 Создание новой страницы .....	20
3.2.3.2 Редактирование страницы .....	20
3.2.3.3 Копирование страницы .....	20
3.2.3.4 Перемещение страницы .....	21
3.2.3.5 Привязка страницы к системе .....	21
3.2.3.6 Назначение доступов к странице.....	21
3.2.3.7 Удаление страницы.....	21
3.2.4 Вкладка «Мои заметки» .....	21
3.2.4.1 Создание новой заметки .....	22
3.2.4.2 Редактирование заметки .....	22
3.2.4.3 Копирование заметки .....	22
3.2.4.4 Перемещение заметки .....	23
3.2.4.5 Привязка заметки к системе .....	23
3.2.4.6 Удаление заметки.....	24
3.3 Управление IVR.....	25
3.3.1 Создание IVR .....	25
3.3.2 Редактирование IVR.....	25
3.3.3 Удаление IVR .....	25
3.4 Модуль отчетности .....	26
3.4.1 Создание нового источника данных.....	27
3.4.2 Создание нового набора данных .....	27
3.4.3 Создание информационной панели .....	28

# 1 ВВЕДЕНИЕ

## 1.1 Область применения

Программное обеспечение «Digit PROконтакт» предназначено для автоматизации деятельности контакт-центра любой организации с целью упрощения взаимодействия сотрудников контакт-центра с гражданами, предоставления квалифицированных консультаций и иной помощи в рамках оказываемых услуг конкретной организацией посредством телефонной связи, E-mail, SMS, различных чатов и мессенджеров.

## 1.2 Краткое описание возможностей

Универсальное программное обеспечение «Digit PROконтакт» (далее – единый контакт центр, ЕКЦ) позволяет:

- снизить расходы на организацию и управление контакт-центром;
- повысить качество и прозрачность оказания консультаций и иной помощи посредством телефонной связи или иным каналам коммуникаций;
- снизить трудозатраты сотрудников контакт-центра за счет оптимизации и унификации технологических процессов и пользовательского интерфейса программного обеспечения;
- проводить мониторинг и контроль выполнения рабочих обязанностей сотрудников контакт-центра;
- вести аналитику эффективности и качества оказания услуг.

## 1.3 Ролевая модель доступа

В программном обеспечении «Digit PROконтакт» предусмотрена ролевая модель доступа к функциональным возможностям ЕКЦ (Таблица 1).

Таблица 1 – Ролевая модель доступа

Роль пользователя	Краткое описание
Администратор	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности: <ul style="list-style-type: none"><li>– создание новых карточек сотрудников;</li><li>– поиск сотрудников;</li><li>– редактирование информации по сотрудникам;</li><li>– просмотр и редактирование базы знаний Digit;</li><li>– просмотр и редактирование базы знаний региона;</li><li>– создание индивидуальных заметок в базе знаний;</li><li>– управление и назначение линий и очередей сотрудникам.</li></ul>
Оператор	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности: <ul style="list-style-type: none"><li>– прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;</li></ul>

Роль пользователя	Краткое описание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– просмотр карточек абонентов с историей их обращений и текущими статусами обращений;</li> <li>– просмотр базы знаний Digit;</li> <li>– просмотр базы знаний региона;</li> <li>– создание индивидуальных заметок в базе знаний.</li> <li>– отправка SMS/E-mail абонентам;</li> <li>– выполнение предварительной записи;</li> <li>– выполнение обзвона абонентов по назначенным задачам.</li> </ul>
Супервизор	<p>Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;</li> <li>– просмотр истории звонков;</li> <li>– прослушивание записей разговоров;</li> <li>– формирование сводных отчетов в формате XLSX;</li> <li>– просмотр информации по операторам (номер линии, текущее состояние пульта: неактивный / входящие / исходящие / перерыв, длительность текущего состояния пульта);</li> <li>– просмотр отправленных SMS/E-mail;</li> <li>– обзвон абонентов по листам обзвона;</li> <li>– создание, редактирование, удаление, назначение задач по обзвонам абонентов;</li> <li>– просмотр базы знаний Digit;</li> <li>– просмотр и редактирование базы знаний региона;</li> <li>– создание индивидуальных заметок в базе знаний;</li> <li>– проведение анализа речевой аналитики разговоров операторов;</li> <li>– коммуникации в общем чате.</li> </ul>

#### 1.4 Уровень подготовки пользователя

Настоящее руководство пользователя разработано для пользователей с ролью «Администратор».

Перед началом работы в пользовательском интерфейсе ЕКЦ пользователь с ролью «Администратор» должен ознакомиться с данным руководством.

**Примечание** – Состав разделов и подразделов данного руководства может отличаться от функциональных возможностей пользовательского интерфейса ЕКЦ, используемого в конкретном регионе или конкретной организации.

#### 1.5 Поддерживаемые браузеры

Работа в программном обеспечении «Digit PROконтакт» поддерживается через веб-браузер Google Chrome и Яндекс.Браузер последних версий.

Программное обеспечение «Digit PROконтакт» постоянно обновляется под последние версии веб-браузеров, официально поддерживаемых производителями.

Разработчики ЕКЦ не несут ответственности за его корректную работу в других веб-браузерах.

## 2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

### 2.1 Вход в единый контакт-центр

Для входа в пользовательский интерфейс единого контакт-центра выполните следующие действия:

- 1) в адресной строке веб-браузера введите ссылку ЕКЦ;
- 2) в открывшемся окне введите логин и пароль сотрудника;

**Примечание** – Если в настройках единого контакт-центра подключена возможность авторизации в пользовательском интерфейсе ЕКЦ по номеру СНИЛС, то ввод логина будет по формату XXX-XXX-XXX XX. При этом номер СНИЛС должен быть указан в личной карточке пользователя в поле «Логин» (см. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

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

После нажатия на кнопку «Войти» (Рисунок 1) или «Продолжить» (Рисунок 2) откроется главный экран пользовательского интерфейса ЕКЦ, доступный текущему сотруднику.

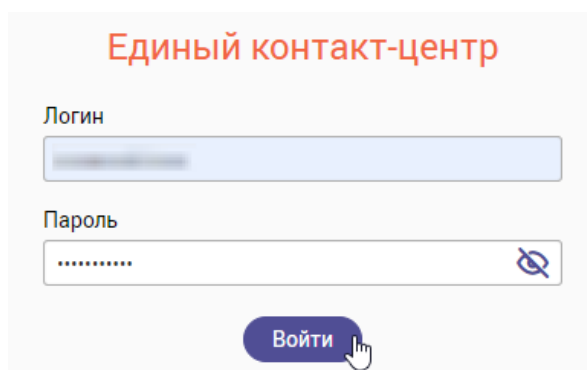


Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого контакт-центра

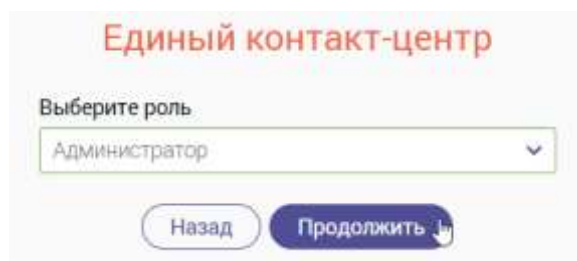


Рисунок 2 – Выбор роли сотрудника

## 2.2 Выход из единого контакт-центра

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

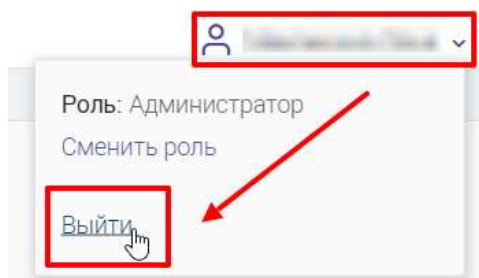


Рисунок 3 – Выход из ЕКЦ

## 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 ЕКЦ.

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

- 1) в правом верхнем углу активного окна нажмите на ФИО текущего сотрудника;
- 2) в открывшемся меню нажмите на гипертекст «Сменить роль»;
- 3) в открывшемся окне «Изменение параметров входа» в выпадающем списке выберите нужную роль и нажмите на кнопку «Продолжить».

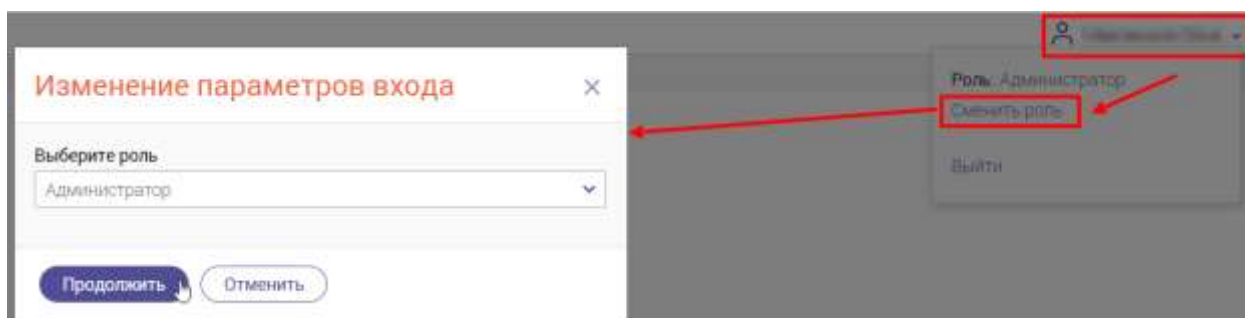


Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс ЕКЦ другой роли



## 3 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ

### 3.1 Раздел меню «Сотрудники»

Данный раздел меню содержит информацию о всех сотрудниках, которые имеют или имели доступ к ЕКЦ, и предназначен для создания и редактирования карточек сотрудников (Рисунок 5).

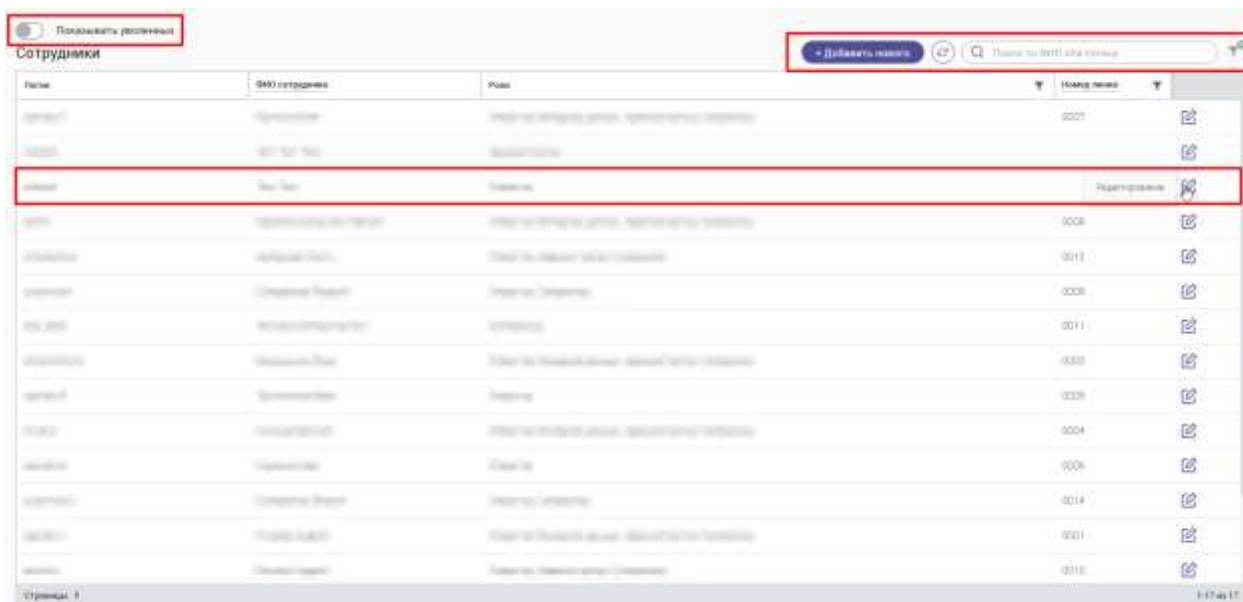


Рисунок 5 – Раздел меню «Сотрудники»

#### 3.1.1 Поиск карточки сотрудника

Для быстрого поиска нужного сотрудника предусмотрен поиск по ФИО или по логину. Введите искомое слово или часть слова в строке поиска и нажмите на кнопку «Найти» или на клавишу «Enter» (Рисунок 6).

**Примечание** – Если в качестве логина используется номер СНИЛС (подключена соответствующая настройка), то будет доступен поиск по номеру СНИЛС.



Рисунок 6 – Поиск сотрудника

#### 3.1.2 Создание карточки нового сотрудника

Для создания новой карточки сотрудника нажмите на кнопку **+ Добавить нового**. В открывшемся окне «Создание пользователя» заполните следующие поля (поля, отмеченные звездочкой \*, являются обязательными для заполнения) (

Создание пользователя

Логин\*  Пароль\*

Фамилия\*  Имя\*  Отчество

Роли\*

- Оператор
- Супероператор
- Администратор
- Менеджер данных

Номер линии\*

Очередь, которую обслуживает оператор\*  Приоритет распределения звонков\*

Очередь, которую обслуживает оператор\*  Приоритет распределения звонков\*

+ Добавить очередь

Создать Отменить

Рисунок 7):


- **«Логин»** – введите логин, который будет использоваться для авторизации в ЕКЦ; логин должен начинаться с буквы и содержать только латинские буквы, цифры, символы: тире, нижнее подчеркивание и точки; количество символов не менее 6 и не более 20;  
Примечание – Если в настройках единого контакт-центра подключена возможность авторизации в пользовательском интерфейсе ЕКЦ по номеру СНИЛС, то ввод логина будет по формату XXX-XXX-XXX XX.
- **«Пароль»** – введите пароль, который будет использоваться для авторизации в ЕКЦ; пароль должен содержать не менее 8 символов и содержать только латинские буквы, цифры, символы: тире, нижнее подчеркивание и точки;
- **«Фамилия»** – введите фамилию сотрудника;
- **«Имя»** – введите имя сотрудника;
- **«Отчество»** – введите отчество сотрудника (при наличии);
- **«Роли»** – выберите роли (одну или несколько), которые будут доступны сотруднику.

- «**Очереди**» – добавьте очередь и приоритет, которые будут доступны пользователю.

Для подтверждения создания новой карточки сотрудника нажмите на кнопку «Создать».

Рисунок 7 – Окно «Создание пользователя»

### 3.1.3 Редактирование карточки сотрудника

Для того чтобы отредактировать информацию о сотруднике, в списке сотрудников найдите нужного сотрудника, затем в строке выбранного сотрудника нажмите на кнопку . В открывшемся окне «Редактирование пользователя» внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 8).

В окне «Редактирование пользователя» представлены следующие дополнительные поля:

- «**Уволен**» – установите флажок, если сотрудник уволен; после этого карточка уволенного сотрудника будет доступна в списке сотрудников только при активации переключателя «Показывать уволенных» (см. Рисунок 5);
- «**Номер линии**» – в выпадающем списке выберите номер линии;

- **«Пользователь использует SIP-телефон»** – установите флажок, если сотрудник проводит разговоры с абонентами с помощью SIP-телефона.

Примечание – При использовании SIP-телефона в интерфейсе пользователя не будет отображаться панель софтфона: управление звонками (прием, завершение, перевод) будет осуществляться через SIP-телефон.

Рисунок 8 – Окно «Редактирование пользователя»

### 3.1.4 Обновление списка сотрудников


Для обновления информации по сотрудникам нажмите на кнопку  (см. Рисунок 5).

### 3.1.5 Фильтрация списка сотрудников

Фильтрация списка сотрудников доступна по следующим столбцам (см. Рисунок 5):

- **«Роли»** – для фильтрации списка сотрудников по назначенным ролям (для выбора доступно несколько значений);
- **«Номер линии»** – для фильтрации списка сотрудников по номеру линии (для выбора доступно несколько значений).

- **«Очереди»** – для фильтрации пользователей по названию очередей пользователей.

Для очистки всех фильтров нажмите на кнопку .

### 3.2 Раздел меню «База знаний»

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

На вкладках «База знаний Digit» и «База знаний региона» доступны следующие возможности при работе со страницами:

- создание;
- редактирование;
- удаление;
- копирование;
- перемещение;
- назначение доступов;
- привязка к системе.

#### 3.2.1 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 9).

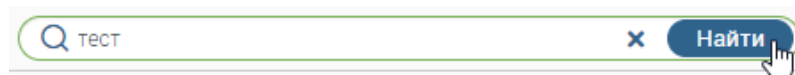


Рисунок 9 – Поиск информации в базе знаний

#### 3.2.2 Вкладка «База знаний Digit»

На данной вкладке представлена справочная информация по работе в ЕКЦ. Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 10).

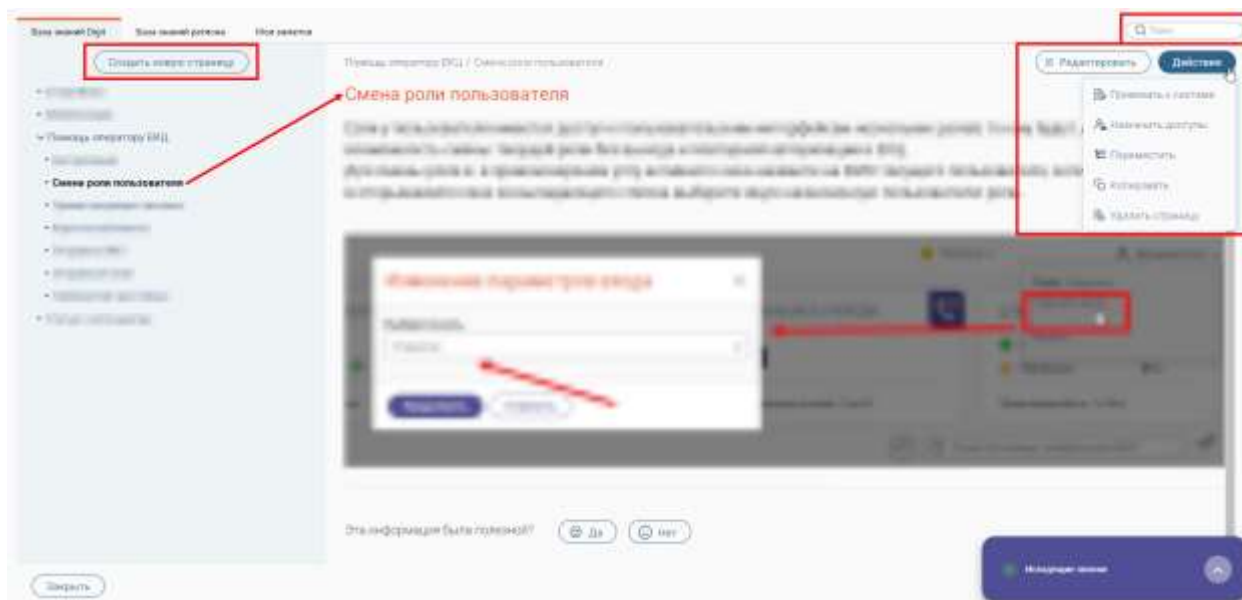
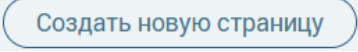



Рисунок 10 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний Digit»

### 3.2.2.1 Создание новой страницы

Для создания новой страницы нажмите на кнопку . Далее на форме новой страницы введите ее название, определите местоположение новой страницы в структуре меню путем нажатия на кнопку , наполните нужной информацией и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 11).

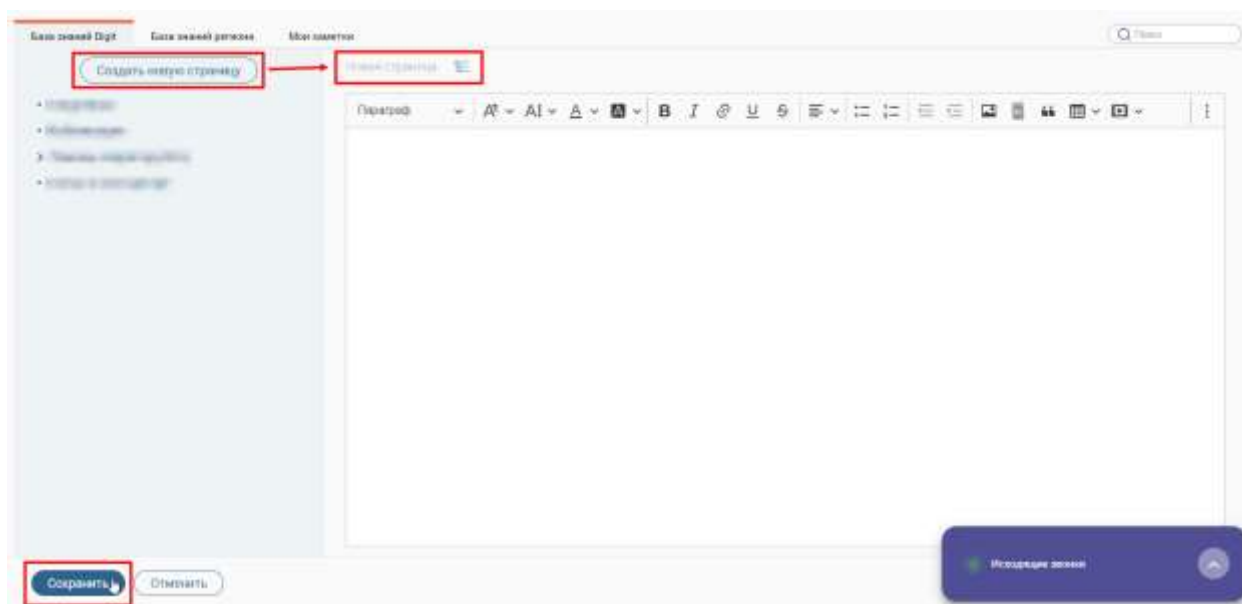


Рисунок 11 – Создание новой страницы

### 3.2.2.2 Редактирование страницы

Для того чтобы отредактировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Редактировать** (Рисунок 12). В открывшейся форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

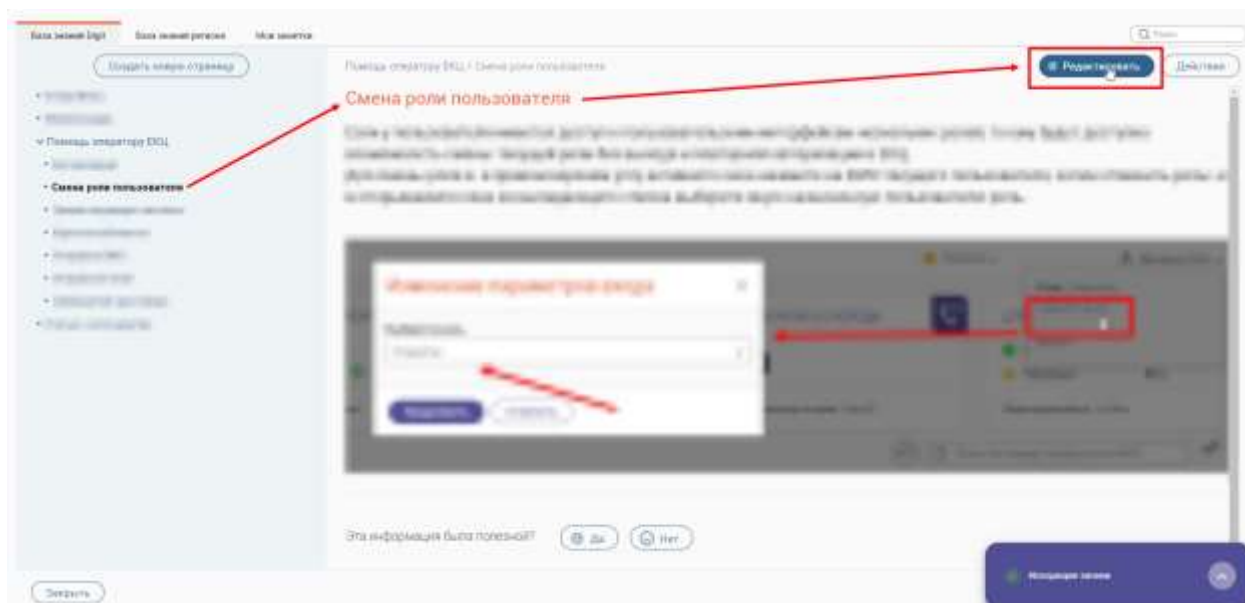


Рисунок 12 – Редактирование выбранной страницы

### 3.2.2.3 Копирование страницы

Для того чтобы скопировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Копировать» (Рисунок 13). После этого новая страница с таким же названием появится в меню базы знаний в конце списка того раздела/подраздела, в котором была скопирована страница (Рисунок 14).

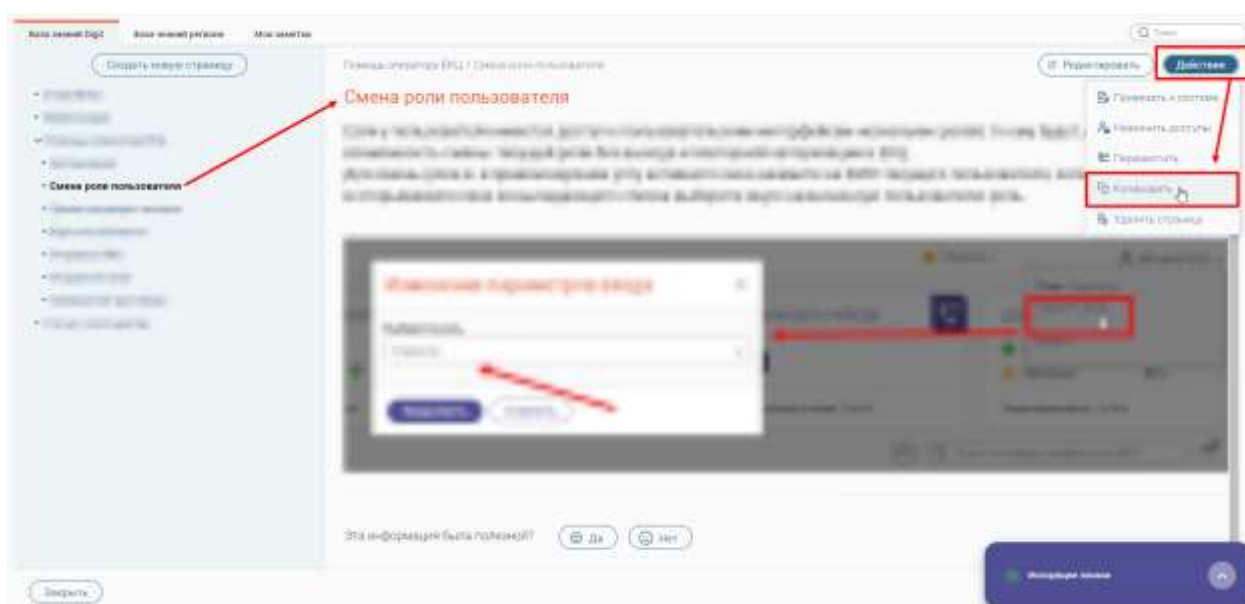


Рисунок 13 – Копирование выбранной страницы

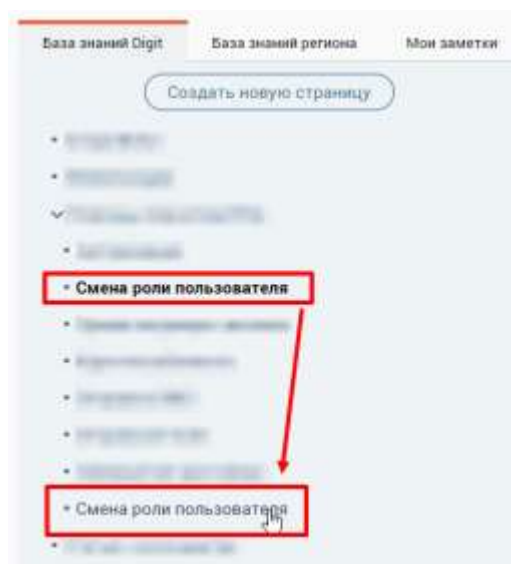


Рисунок 14 – Скопированная страница

### 3.2.2.4 Перемещение страницы

Для того чтобы переместить страницу в структуре меню, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Переместить» (Рисунок 15).

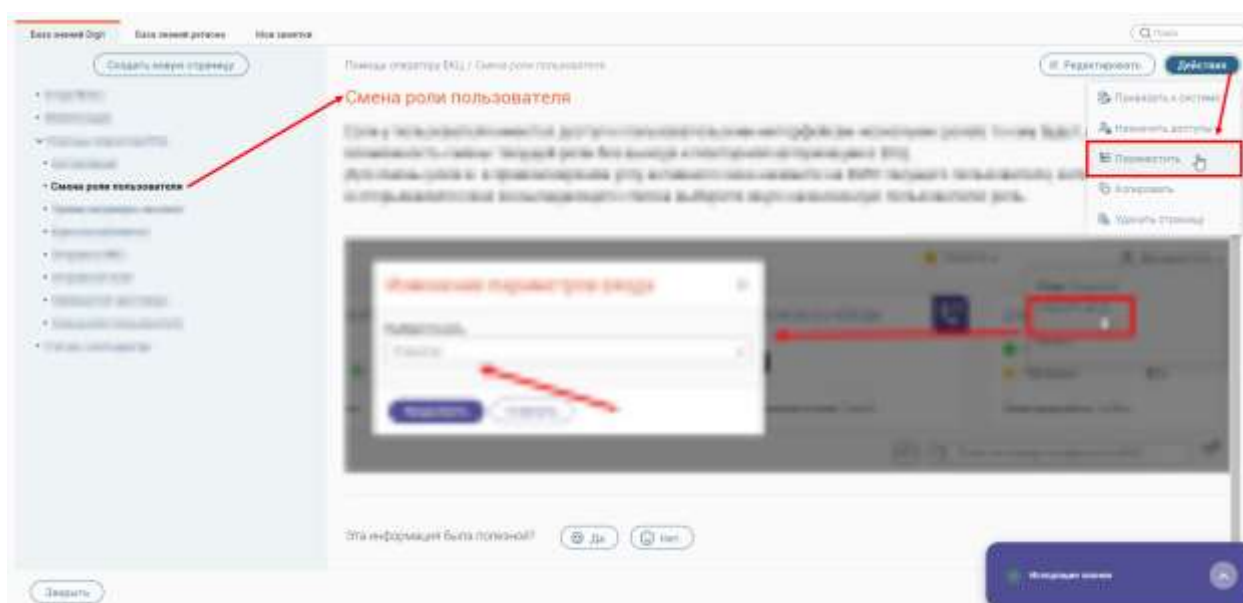


Рисунок 15 – Перемещение страницы

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 16).



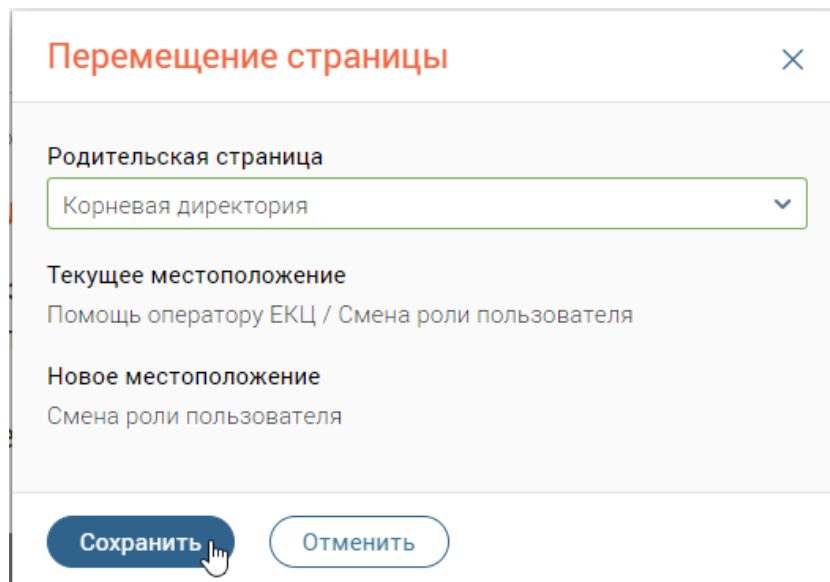


Рисунок 16 – Окно «Перемещение страницы»

### 3.2.2.5 Привязка страницы к системе

Для того чтобы привязать страницу к каким-либо разделам меню ЕКЦ, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Привязать к системе» (Рисунок 17).

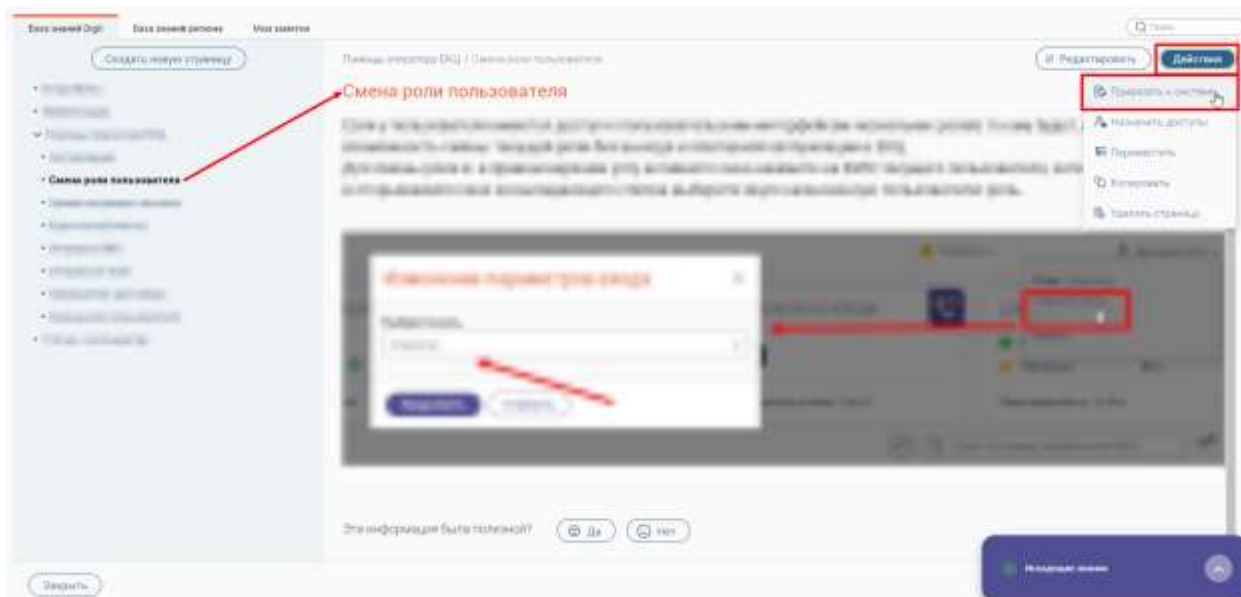


Рисунок 17 – Привязка страницы к системе

В открывшемся окне «Привязка разделов системы» в блоке «Все разделы системы» выберите нужный раздел (один или несколько) и переместите в блок «Разделы, по которым поможет эта Wiki-страница». Для сохранения привязки разделов меню ЕКЦ к выбранной странице нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 31).

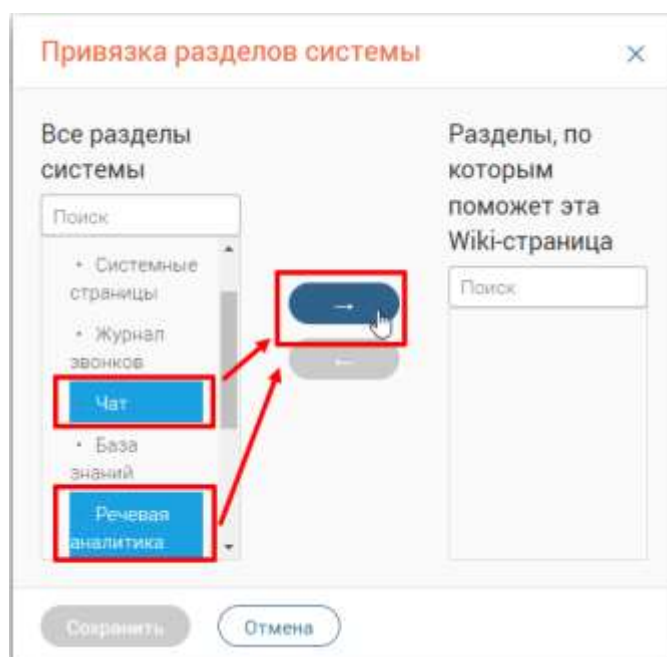


Рисунок 18 – Окно «Привязка разделов системы»

### 3.2.2.6 Назначение доступов к странице

Для того чтобы назначить/снять доступы к странице, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Назначить доступы» (Рисунок 19).

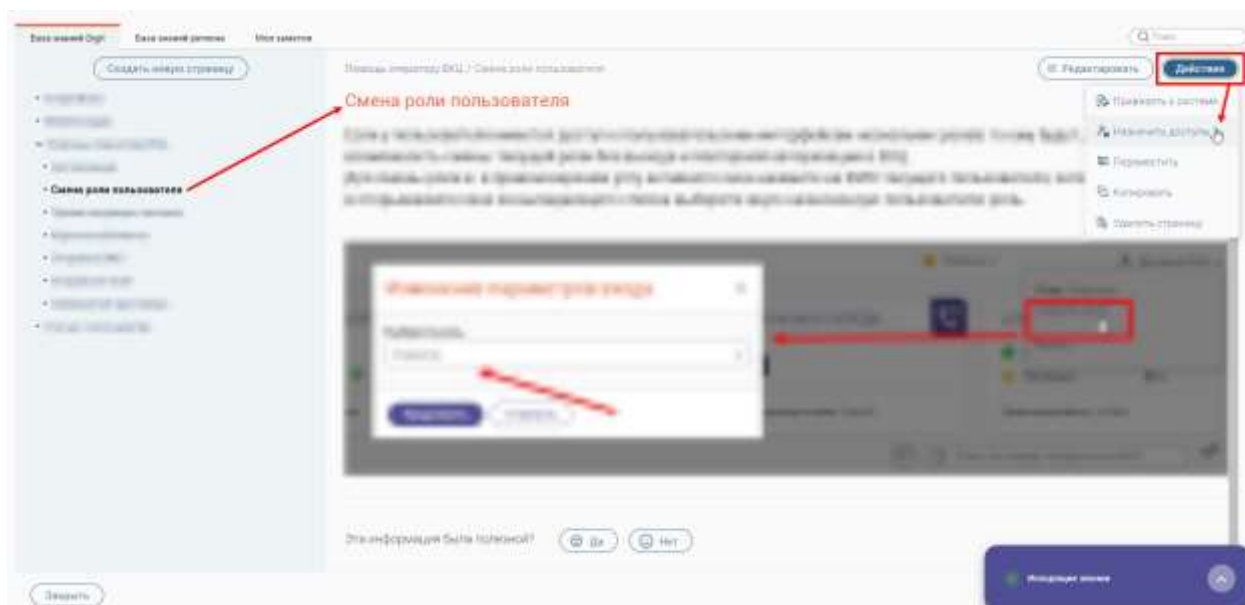


Рисунок 19 – Назначение доступов к странице

В открывшемся окне «Настройка доступа» в блоке «Пользователи и группы» выберите нужные значения (один или несколько) и переместите их в блок «Доступ разрешен». Для сохранения настроенных доступов к текущей странице нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 20).

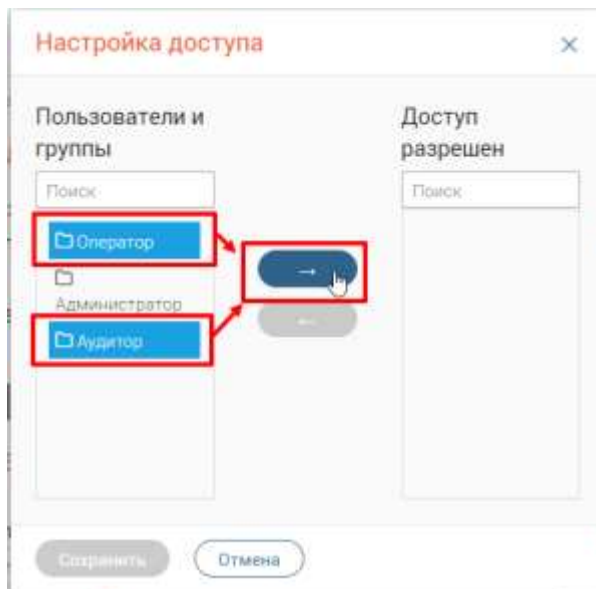


Рисунок 20 – Окно «Настройка доступа»

### 3.2.2.7 Удаление страницы

Для того чтобы удалить страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 21).

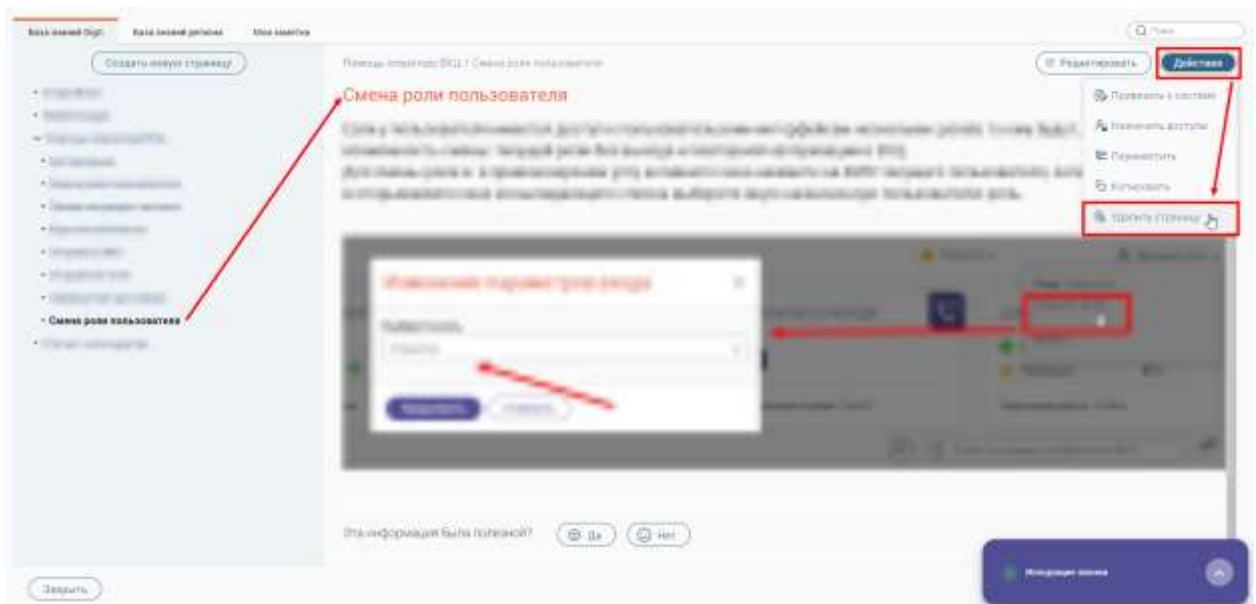


Рисунок 21 – Удаление выбранной страницы

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 22).

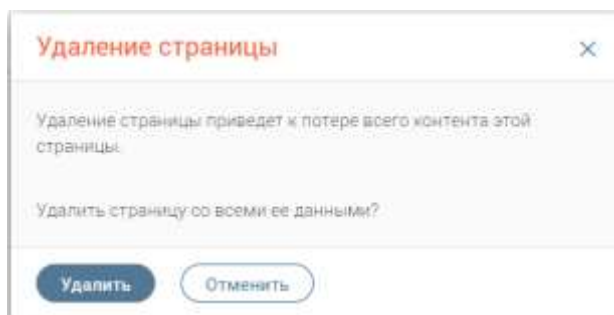


Рисунок 22 – Окно «Удаление страницы»

### 3.2.3 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 23).

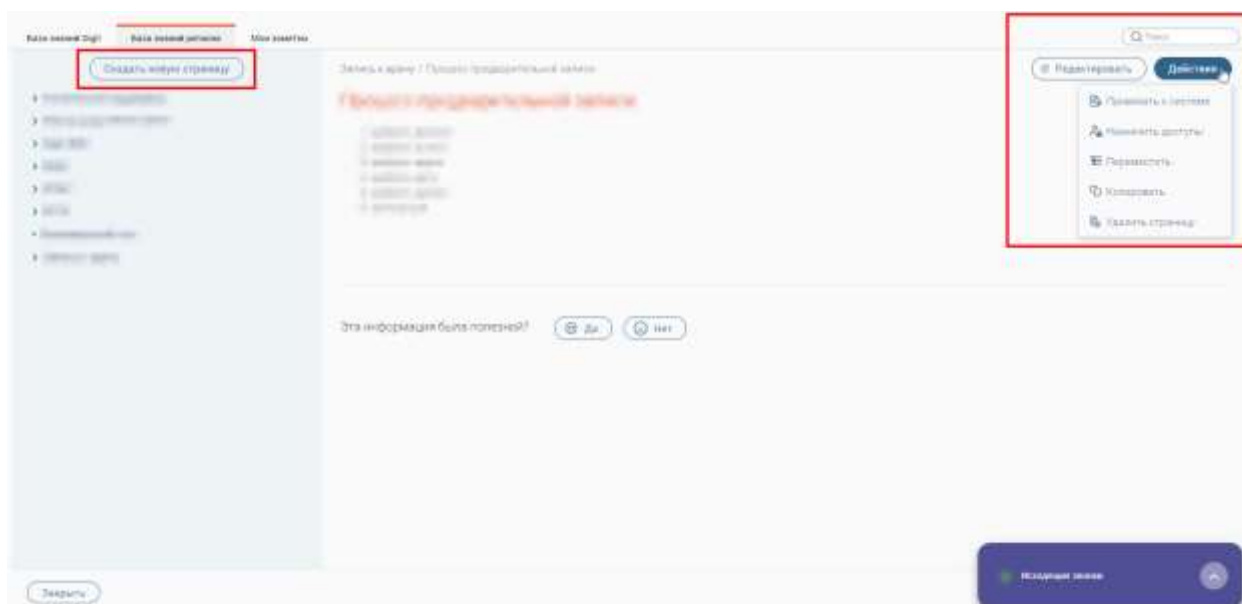


Рисунок 23 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

#### 3.2.3.1 Создание новой страницы

Создание новых страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу создания страниц на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.2.2.1).

#### 3.2.3.2 Редактирование страницы

Редактирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу редактирования страниц на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.2.2.2).

#### 3.2.3.3 Копирование страницы

Копирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу копирования страниц на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.2.2.3).

### 3.2.3.4 Перемещение страницы

Перемещение страниц в структуре меню на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу перемещения страниц в структуре меню на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.2.2.4).

### 3.2.3.5 Привязка страницы к системе

Привязка страниц к каким-либо разделам меню ЕКЦ на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу привязки страниц к разделам меню ЕКЦ на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.2.2.5).

### 3.2.3.6 Назначение доступов к странице

Назначение/снятие доступов к страницам на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу назначения/снятия доступов к страницам на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.2.2.6).

### 3.2.3.7 Удаление страницы

Удаление страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу удаления страниц на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.2.2.7).

## 3.2.4 Вкладка «Мои заметки»

Данная вкладка предназначена для создания своих заметок, которые помогут быстро найти необходимую информацию, подсказки о работе в системе и иную информацию, важную для текущего сотрудника. Заметки будут видны только сотруднику, который их создал (Рисунок 24).

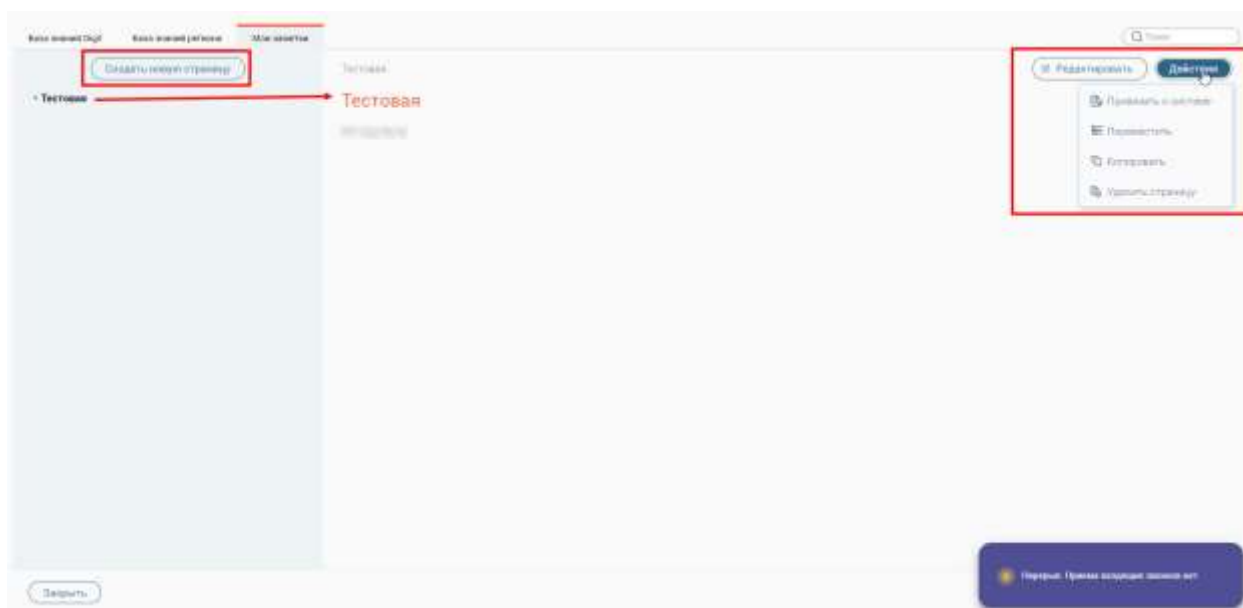
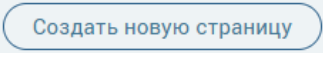



Рисунок 24 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

### 3.2.4.1 Создание новой заметки

Для создания новой заметки нажмите на кнопку . Далее на форме новой заметки введите ее название, определите местоположение в структуре меню путем нажатия на кнопку , заполните нужной информацией и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 25).

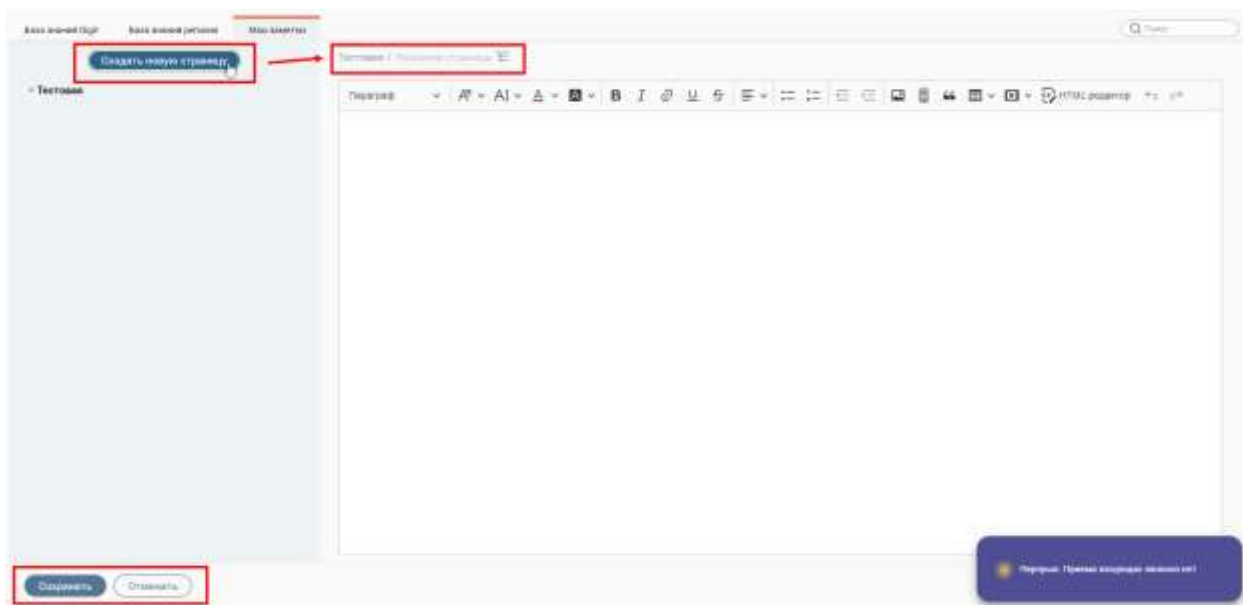



Рисунок 25 – Создание новой заметки

### 3.2.4.2 Редактирование заметки

Для того чтобы отредактировать заметку, выберите ее в меню слева и нажмите на кнопку  (Рисунок 26). В открывшей форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

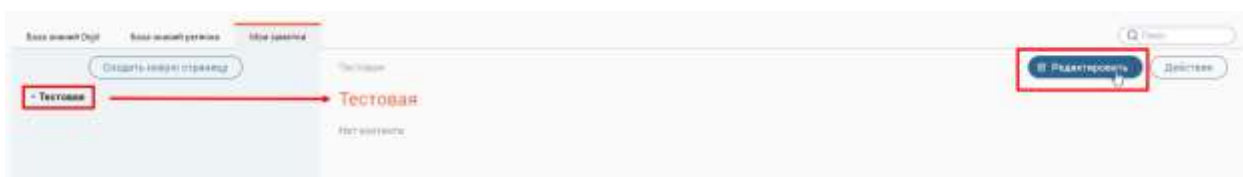



Рисунок 26 – Редактирование заметки

### 3.2.4.3 Копирование заметки

Для того чтобы скопировать заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Копировать» (Рисунок 27). Новая заметка появится в меню слева.

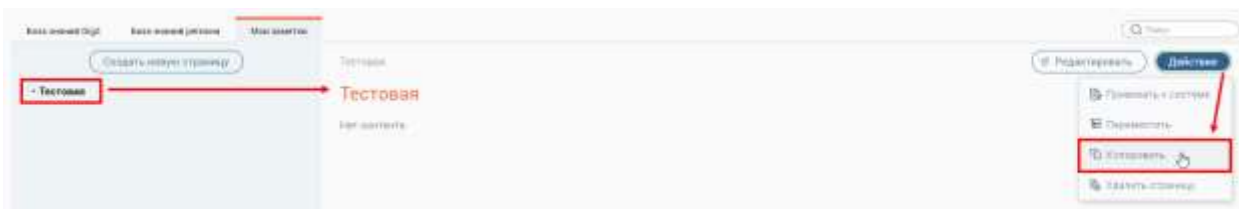


Рисунок 27 – Копирование заметки

### 3.2.4.4 Перемещение заметки

Для того чтобы переместить заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Переместить» (Рисунок 28).

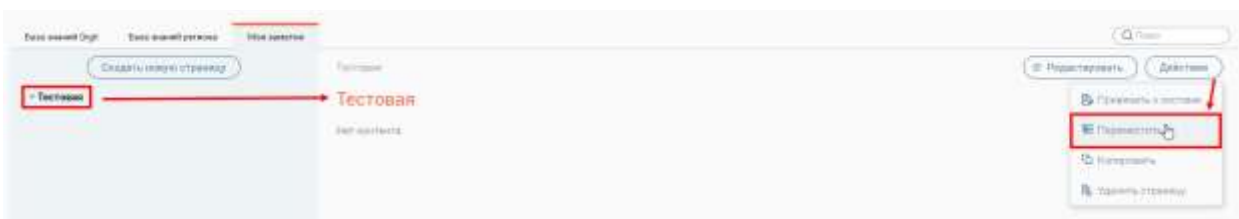


Рисунок 28 – Перемещение заметки

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение в структуре меню и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 29).

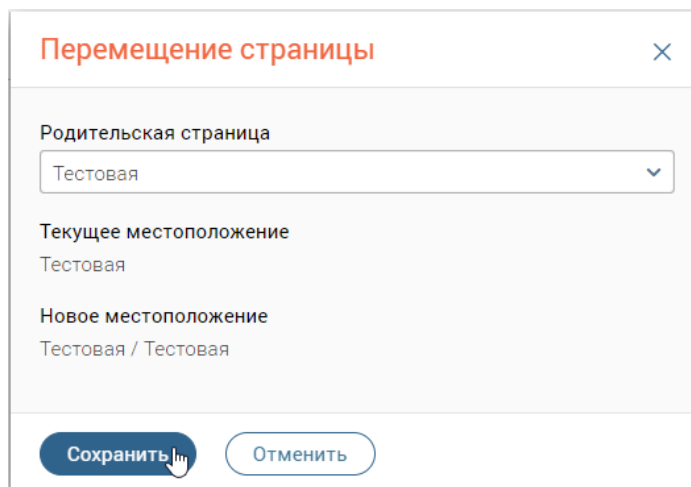


Рисунок 29 – Окно «Перемещение страницы»

### 3.2.4.5 Привязка заметки к системе

Для того чтобы привязать заметку к каким-либо разделам меню ЕКЦ, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Привязать к системе» (Рисунок 30).

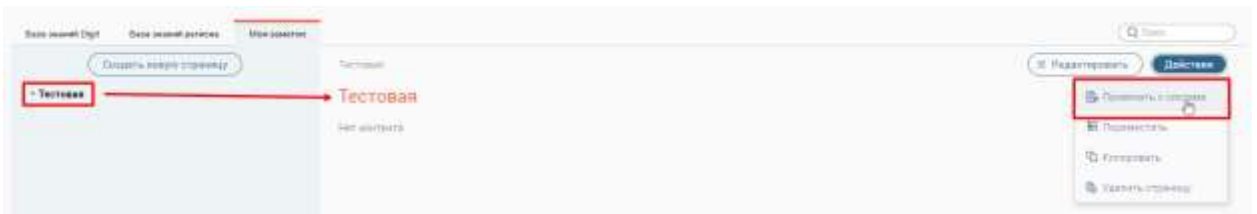


Рисунок 30 – Привязка заметки к разделам меню ЕКЦ

В открывшемся окне «Привязка разделов системы» в блоке «Все разделы системы» выберите нужный раздел (один или несколько) и переместите его (их) в блок «Разделы, по которым поможет эта Wiki-страница». Для сохранения привязки разделов меню ЕКЦ к выбранной заметке нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 31).

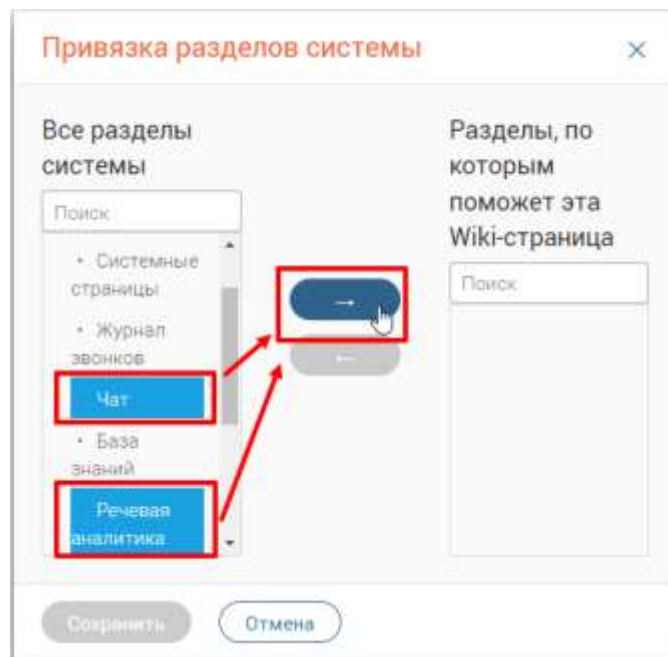
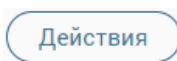


Рисунок 31 – Окно «Привязка разделов системы»

### 3.2.4.6 Удаление заметки

Для того чтобы удалить заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку



и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 32).

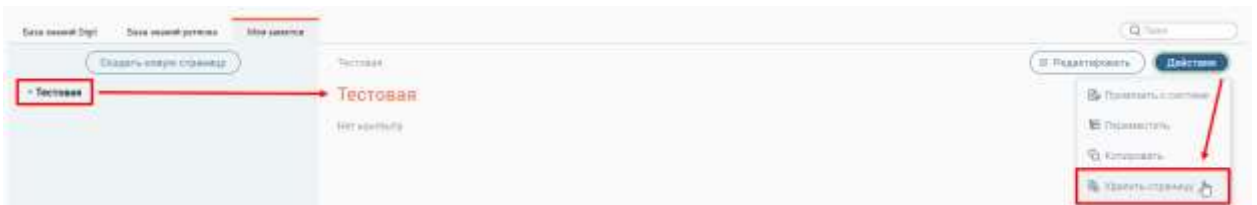


Рисунок 32 – Удаление выбранной заметки

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 33).



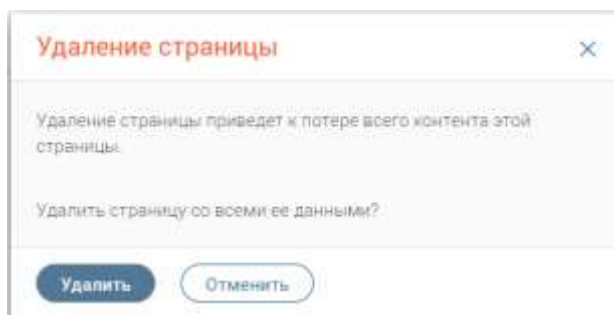


Рисунок 33 – Окно «Удаление страницы»

### 3.3 Управление IVR

Функционал компонента IVR позволяет администратору системы создавать и настраивать различные интерактивные меню в визуальном редакторе. Цель IVR, предложить пользователю в соответствии с вопросом выбрать нужную тематику направить к определенной группе или очереди операторов, специализирующихся на выбранной тематике.

#### 3.3.1 Создание IVR

В меню «IVR» необходимо нажать «Создать» для создания нового интерактивного меню, затем:

- заполнить название нового IVR;
- задать привязку в структуре глобального IVR (если новый IVR не корневой);
- указать привязку к графику, если данный IVR выполняется по расписанию;
- в соответствии с требуемой логикой выстроить основные меню и действия в интерактивного меню;
- сохранить созданный новый IVR.

#### 3.3.2 Редактирование IVR

Для редактирования IVR выполните следующее:

- открыть IVR в режиме редактирования;
- изменить график использования IVR (если он был);
- удалить меню, которое стало неактуально в соответствии с логикой;
- добавить новое меню, выбрав тип и добавить связь с другими меню в рамках общей логики.

#### 3.3.3 Удаление IVR

Для удаления IVR выполните следующее:

- проверить и отвязать меню от общего глобального меню IVR;
- выполнить изменение привязок и зависимостей в глобальном меню IVR;

- удалить неактуальный IVR.

### **3.4 Модуль отчетности**

Функционал модуля отчетности позволяет администратору системы настраивать различные отчеты, строить графики и диаграммы. В качестве исходной информации могут использоваться данные «Digit PROконтакт», так и данные других информационных систем.

### 3.4.1 Создание нового источника данных

Для создания нового источника данных необходимо перейти в раздел «Управление данными» - «Источники данных» и нажать на кнопку «Создать». В появившемся окне ввести параметры подключения. С помощью кнопки «Тест» можно быстро проверить правильность заданных параметров и возможность подключения к создаваемому источнику данных. Для сохранения сделанных изменений нажать на кнопку «Сохранить» (Рисунок 34).

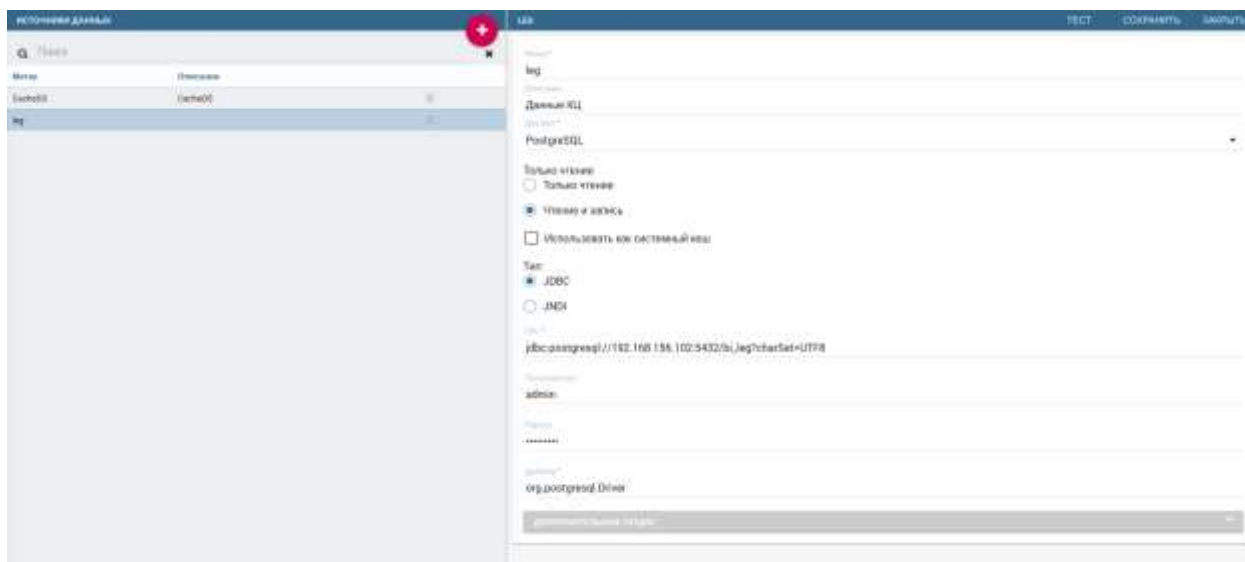


Рисунок 34 – Окно «Создание источника данных»

### 3.4.2 Создание нового набора данных

Для создания нового набора данных необходимо перейти в раздел «Управление данными» - «Наборы данных» и нажать на кнопку «Создать». В появившемся окне ввести параметры набора данных (Рисунок 35). В качестве набора данных может выступать:

- Query – произвольный sql-запрос к данным выбранного источника данных;
- Flat – получение данных из определенной таблицы выбранного источника данных;
- REST – данные, получаемые с помощью REST-запроса по указанному адресу.

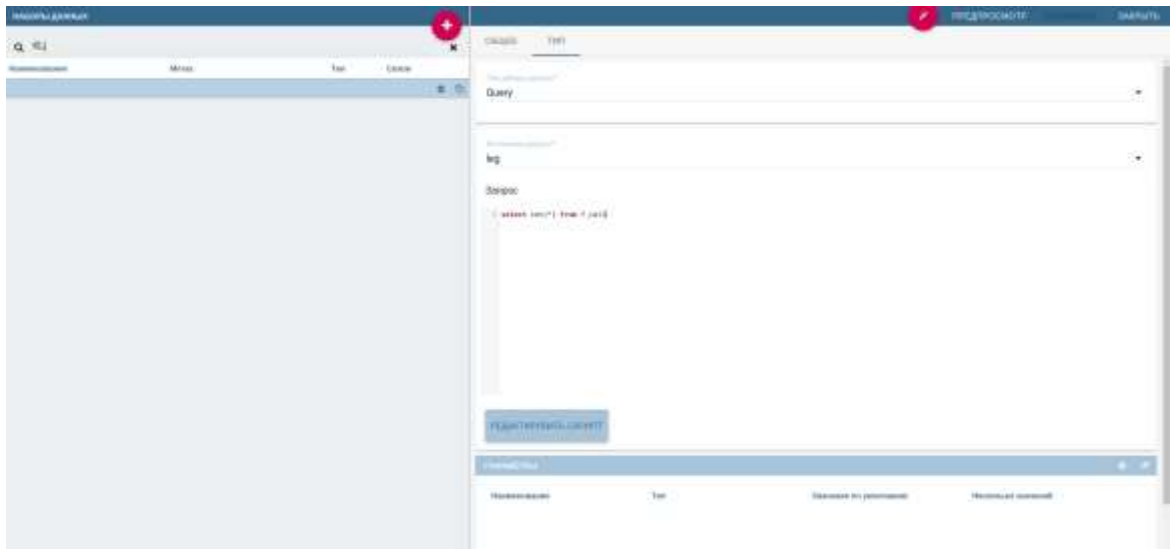


Рисунок 35 – Окно «Создание набора данных»

### 3.4.3 Создание информационной панели

Для создания новой информационной панели необходимо перейти в раздел «Документы» и нажать на кнопку «Создать» - «Информационную панель». В появившемся окне создания панели при нажатии на кнопку в верхнем правом углу доступны следующие действия (Рисунок 36):

- **«Общая конфигурация»** – позволяем задать общие параметры отображения всех виджетов информационной панели;
- **«Конфигурация данных»** – позволяем определить, какие наборы данных используются на данной информационной панели;
- **«Добавить виджет»** – позволяет добавить на информационную панель тот или иной виджет.

В системе предусмотрены следующие виджеты:

- **«Текст»** – виджет со статическим или динамическим текстом. Используется WYSIWYG-редактор и специальные коды для динамического контента;
- **«Диаграмма»** – добавляет диаграмму (круговую, столбчатую, линейную) с привязкой к наборам данных;
- **«Таблица»** – отображение данных в виде обычной таблицы с привязкой к наборам данных;
- **«Выборки»** – виджет с просмотром текущих выборок;
- **«Селектор»** – виджет для выборки и фильтрации по значениям полей набора данных;
- **«Документ»** – виджет встраивания другого документа;
- **«Изображения»** – виджет встраивания изображения;

- «HTML виджет» – добавление виджета с произвольным HTML-кодом с возможностью привязки к данным, параметрам, а также с возможностью использование стилей CSS.

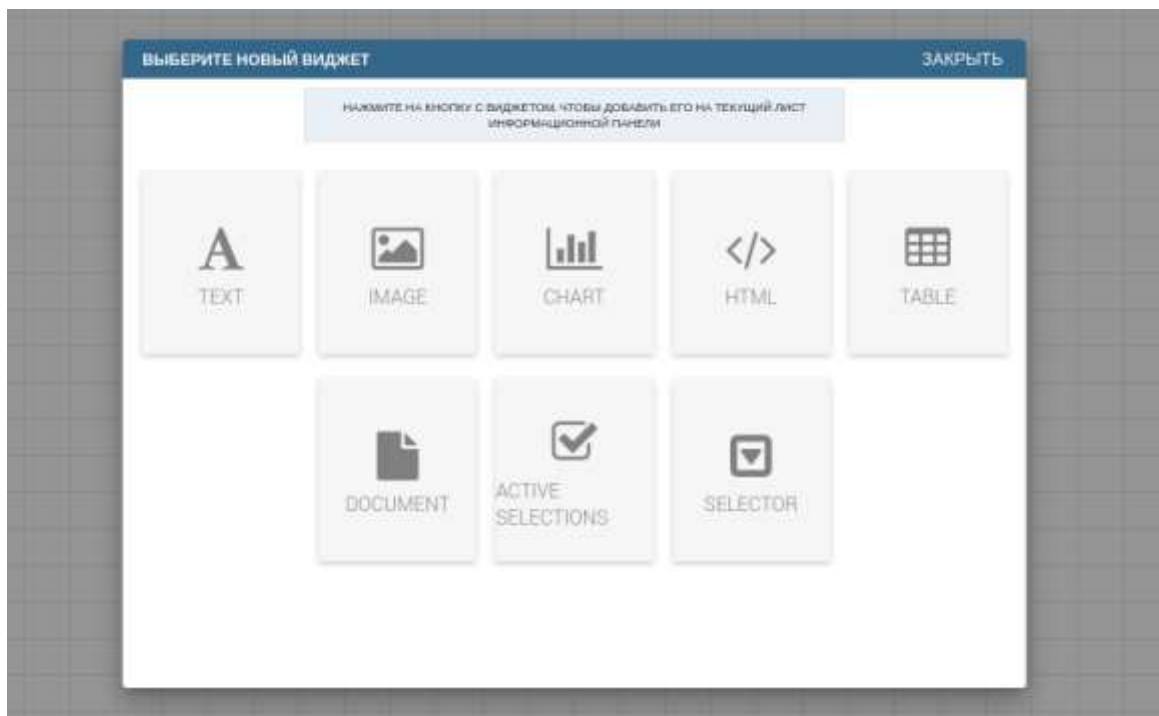


Рисунок 36 – Окно добавления нового виджета

Информационная панель может содержать произвольное количество виджетов. Их расположение, размеры и внутреннее содержимое определяются с помощью визуального редактора.

Для сохранения созданной информационной панели необходимо нажать на кнопку «Сохранить».