

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit PROконтакт»

Руководство пользователя
«Администратор»

Листов 30

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ.....	4
1 ВВЕДЕНИЕ.....	5
1.1 Область применения.....	5
1.2 Ролевая модель доступа.....	5
1.3 Уровень подготовки пользователя.....	6
1.4 Поддерживаемые браузеры.....	6
2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.....	7
2.1 Вход в интерфейс контакт-центра.....	7
2.2 Выход из интерфейса контакт-центра.....	7
2.3 Смена роли пользователя.....	8
2.4 Базовые действия в разделах.....	8
2.4.1 Обновление данных.....	8
2.4.2 Фильтрация данных.....	8
2.4.3 Поиск данных.....	9
3 РАБОТА В СИСТЕМЕ.....	10
3.1 Раздел «Пользователи».....	10
3.1.1 Создание пользователя.....	11
3.1.2 Редактирование и увольнение пользователя.....	12
3.1.3 Изменение очередей.....	13
3.2 Раздел «Очереди».....	13
3.2.1 Создание очереди.....	14
3.2.2 Редактирование очереди.....	14
3.2.3 Управление пользователями очереди.....	15
3.2.4 Удаление очереди.....	16
3.3 Раздел «База знаний».....	16
3.3.1 Вкладка «База знаний модуля».....	17
3.3.1.1 Создание новой страницы.....	17

3.3.1.2	Редактирование страницы	18
3.3.1.3	Копирование страницы	18
3.3.1.4	Перемещение страницы	19
3.3.1.5	Привязка страницы к системе	20
3.3.1.6	Назначение доступов к странице	21
3.3.1.7	Удаление страницы	22
3.3.2	Вкладка «База знаний региона»	23
3.3.2.1	Создание новой страницы	23
3.3.2.2	Редактирование страницы	23
3.3.2.3	Копирование страницы	23
3.3.2.4	Перемещение страницы	23
3.3.2.5	Привязка страницы к системе	23
3.3.2.6	Назначение доступов к странице	23
3.3.2.7	Удаление страницы	24
3.3.3	Вкладка «Мои заметки»	24
3.3.3.1	Создание новой заметки	24
3.3.3.2	Редактирование заметки	24
3.3.3.3	Копирование заметки	25
3.3.3.4	Перемещение заметки	25
3.3.3.5	Привязка заметки к системе	26
3.3.3.6	Удаление заметки	26
3.4	Конструктор IVR	27
3.4.1	Создание IVR	27
3.4.2	Редактирование IVR	30
3.4.3	Включение и отключение IVR	30

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Таблица 1 - Список терминов и сокращений

Термин, сокращение	Значение
КЦ	Контакт-центр
МФЦ	Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг
ПО	Программное обеспечение
IVR	(англ. Interactive Voice Response), интерактивное голосовое меню — система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора.

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Модуль «Контакт-центр» предназначен для автоматизации деятельности контакт-центра МФЦ с целью упрощения взаимодействия сотрудников контакт-центра с гражданами, предоставления квалифицированных консультаций и иной помощи в рамках оказываемых услуг.

1.2 Ролевая модель доступа

В программном обеспечении модуля предусмотрена ролевая модель доступа к функциональным возможностям КЦ (Таблица 2).

Таблица 2 – Ролевая модель доступа

Роль пользователя	Краткое описание
Администратор	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности: <ul style="list-style-type: none">– Создание, редактирование и отключение уволенных пользователей;– просмотр и редактирование базы знаний модуля;– просмотр и редактирование базы знаний региона;– создание индивидуальных заметок в базе знаний;– управление и назначение линий и очередей сотрудникам.
Оператор	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности: <ul style="list-style-type: none">– прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;– просмотр базы знаний Модуля;– просмотр базы знаний региона;– создание индивидуальных заметок в базе знаний.– отправка SMS/E-mail абонентам;– выполнение предварительной записи;– выполнение обзвона абонентов по назначенным задачам.
Супервизор	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности: <ul style="list-style-type: none">– прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;– просмотр истории звонков;– прослушивание записей разговоров и сообщений голосовой почты;– формирование сводных отчетов в формате XLSX;– просмотр информации по операторам (номер линии, текущее состояние пульта: неактивный / входящие / исходящие / перерыв, длительность текущего состояния пульта);– просмотр отправленных SMS/E-mail;– обзвон абонентов по листам обзвона;– создание, редактирование, удаление, назначение задач по обзвонам абонентов;

Роль пользователя	Краткое описание
	<ul style="list-style-type: none"> – просмотр базы знаний Модуля; – просмотр и редактирование базы знаний региона; – создание индивидуальных заметок в базе знаний; – коммуникации в общем чате.
Пользователь базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> – просмотр базы знаний Модуля; – просмотр базы знаний региона; – создание индивидуальных заметок в базе знаний.

1.3 Уровень подготовки пользователя

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

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

1.4 Поддерживаемые браузеры

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

Программное обеспечение модуля постоянно обновляется под последние версии веб-браузеров, официально поддерживаемых производителями.

Корректная работа в других браузерах не гарантируется.

2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1 Вход в интерфейс контакт-центра

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

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

Примечание – Если в настройках единого контакт-центра подключена возможность авторизации в пользовательском интерфейсе КЦ 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» (Рисунок 1).

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

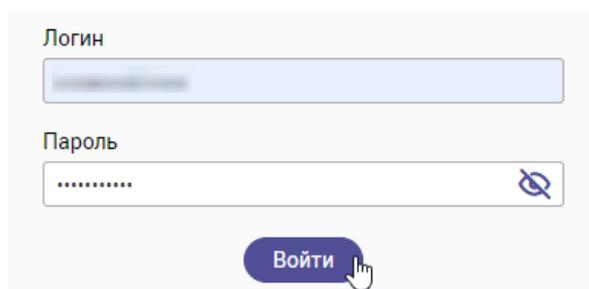


Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого контакт-центра

- 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 КЦ, доступный текущему сотруднику.

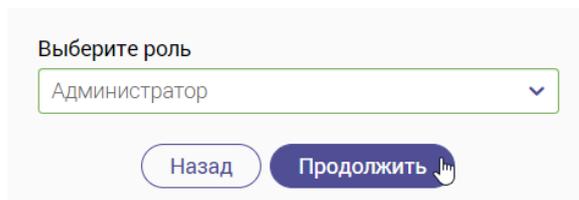


Рисунок 2 – Выбор роли сотрудника

2.2 Выход из интерфейса контакт-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).

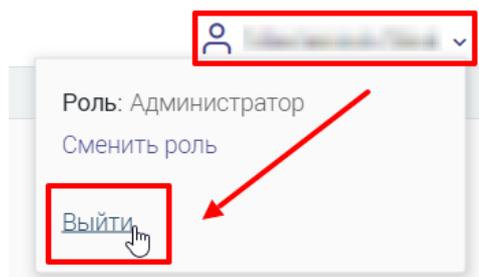


Рисунок 3 – Выход из КЦ

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

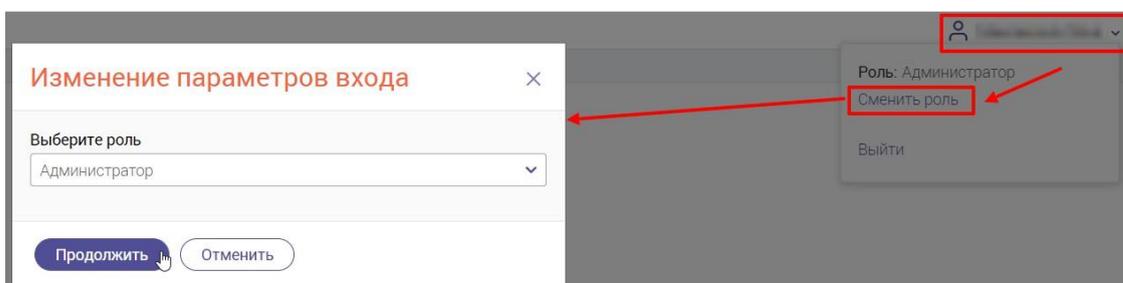


Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс КЦ другой роли

2.4 Базовые действия в разделах

2.4.1 Обновление данных

Для обновления данных в таблицах разделов нажмите кнопку «» в правом верхнем углу (Рисунок 7). Рекомендуется использовать после совершения действий, приводящих к изменению первоначальных данных.

2.4.2 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 5). Данные, не попадающие под условия выборки, будут скрыты из рабочего поля. Число выбранных параметров отобразится в кнопке фильтра – «». В системе доступна фильтрация по нескольким столбцам одновременно.



Рисунок 5 - 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.

2.4.3 Поиск данных

Для поиска данных в разделе введите искомое значение в поле поиска (находится в верхней части раздела) и нажмите клавишу «Enter» либо кнопку «» (Рисунок 6) - в таблице отобразятся результаты поиска. Для сброса результатов нажмите «».



Рисунок 6 - Поле поиска с введенным искомым значением

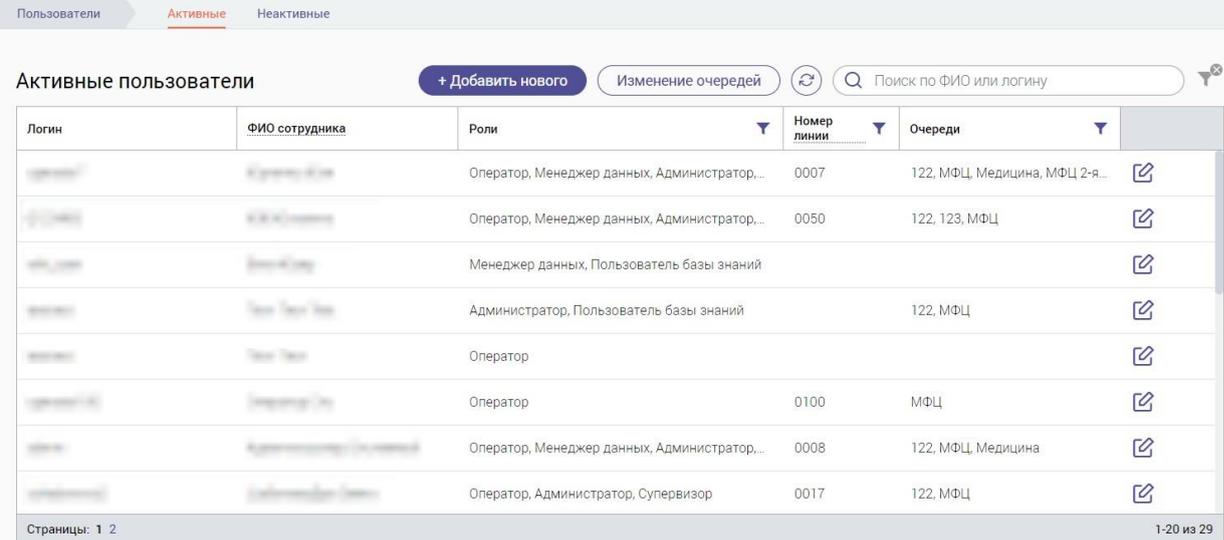
3 РАБОТА В СИСТЕМЕ

3.1 Раздел «Пользователи»

Данный раздел представлен двумя вкладками:

- 1) вкладка «Активные» (Рисунок 7) содержит список пользователей, работающих в системе.

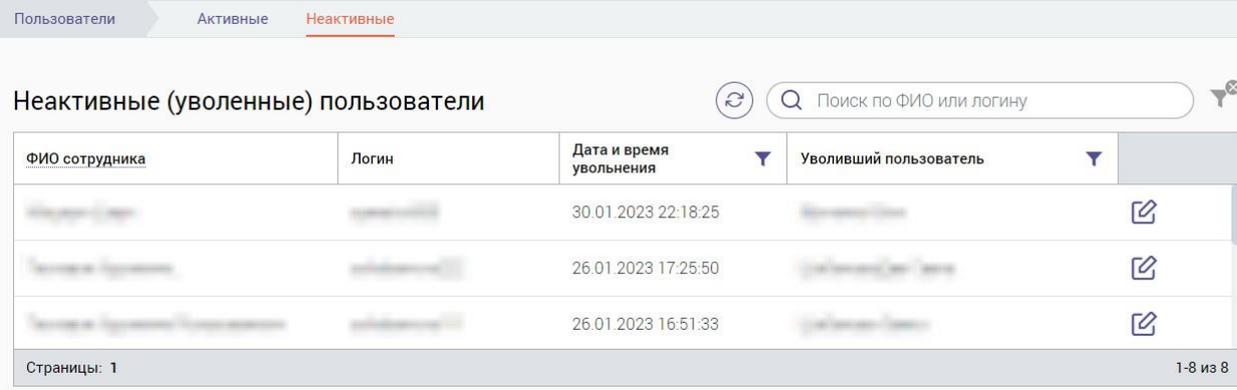
Доступные функции: создание нового пользователя, редактирование существующих пользователей, изменение очередей.



Логин	ФИО сотрудника	Роли	Номер линии	Очереди
operator	Курочкин А.И.	Оператор, Менеджер данных, Администратор,...	0007	122, МФЦ, Медицина, МФЦ 2-я...
operator	Курочкин А.И.	Оператор, Менеджер данных, Администратор,...	0050	122, 123, МФЦ
operator	Курочкин А.И.	Менеджер данных, Пользователь базы знаний		
operator	Курочкин А.И.	Администратор, Пользователь базы знаний		122, МФЦ
operator	Курочкин А.И.	Оператор		
operator	Курочкин А.И.	Оператор	0100	МФЦ
operator	Курочкин А.И.	Оператор, Менеджер данных, Администратор,...	0008	122, МФЦ, Медицина
operator	Курочкин А.И.	Оператор, Администратор, Супервизор	0017	122, МФЦ

Рисунок 7 – Вкладка «Активные»

- 2) вкладка «Неактивные» (Рисунок 8) содержит список уволенных сотрудников с возможностью их редактирования.



ФИО сотрудника	Логин	Дата и время увольнения	Уволивший пользователь
Курочкин А.И.	operator	30.01.2023 22:18:25	Курочкин А.И.
Курочкин А.И.	operator	26.01.2023 17:25:50	Курочкин А.И.
Курочкин А.И.	operator	26.01.2023 16:51:33	Курочкин А.И.

Рисунок 8 - Вкладка «Неактивные»

Для поиска сотрудников по ФИО или логину используйте соответствующее поле (подробнее п. 2.4.3). **П р и м е ч а н и е** – Если в качестве логина используется номер СНИЛС (подключена соответствующая настройка), то будет доступен поиск по номеру СНИЛС.

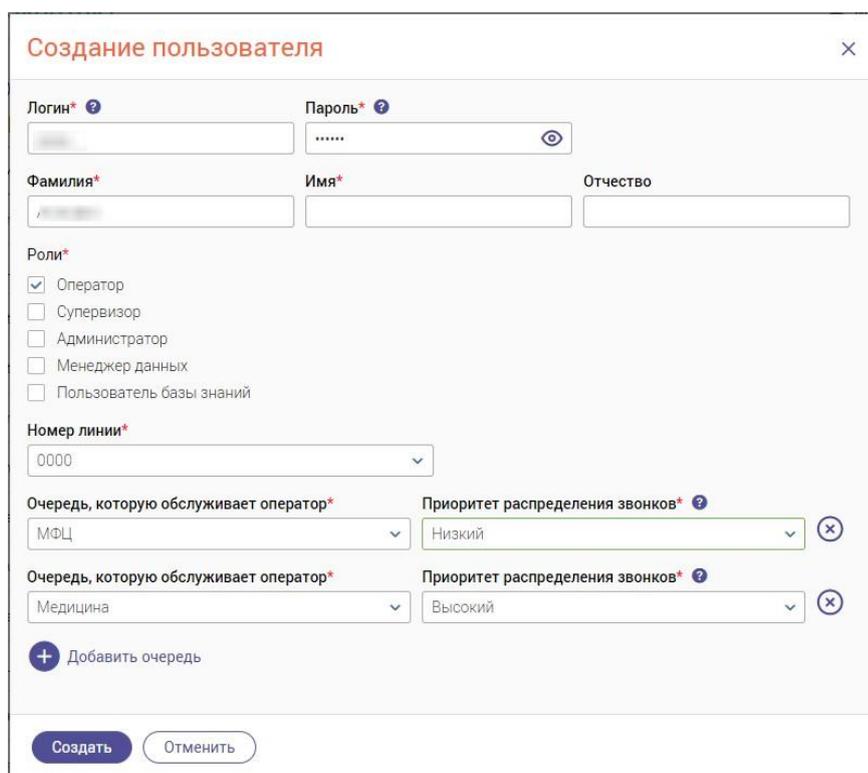
3.1.1 Создание пользователя

Для создания нового пользователя нажмите на кнопку . В открывшейся форме (Рисунок 9) заполните поля соответствующими данными (поля, отмеченные звездочкой «*», являются обязательными для заполнения).

- **«Логин»** – введите логин, который будет использоваться для авторизации в КЦ; 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 КЦ по номеру СНИЛС, то ввод логина будет по формату XXX-XXX-XXX XX.

- **«Пароль»** – введите пароль, который будет использоваться для авторизации в КЦ; пароль должен содержать не менее 8 символов и содержать только латинские буквы, цифры, символы: тире, нижнее подчеркивание и точки;



The screenshot shows a web form titled "Создание пользователя" (User Creation). It contains the following elements:

- Логин*** (Login): A text input field with a question mark icon.
- Пароль*** (Password): A text input field with a question mark icon and a visibility toggle.
- Фамилия*** (Surname): A text input field.
- Имя*** (Name): A text input field.
- Отчество** (Patronymic): A text input field.
- Роли*** (Roles): A list of roles with checkboxes:
 - Оператор (Operator)
 - Супервизор (Supervisor)
 - Администратор (Administrator)
 - Менеджер данных (Data Manager)
 - Пользователь базы знаний (Knowledge Base User)
- Номер линии*** (Line Number): A dropdown menu with "0000" selected.
- Очередь, которую обслуживает оператор*** (Queue): A dropdown menu with "МФЦ" selected.
- Приоритет распределения звонков*** (Call Distribution Priority): A dropdown menu with "Низкий" (Low) selected.
- Очередь, которую обслуживает оператор*** (Queue): A dropdown menu with "Медицина" (Medicine) selected.
- Приоритет распределения звонков*** (Call Distribution Priority): A dropdown menu with "Высокий" (High) selected.
- Добавить очередь** (Add Queue): A button with a plus sign.
- Создать** (Create) and **Отменить** (Cancel): Buttons at the bottom.

Рисунок 9 – Форма «Создание пользователя»

- **«Фамилия»** – введите фамилию сотрудника;
- **«Имя»** – введите имя сотрудника;
- **«Отчество»** – введите отчество сотрудника (при наличии);
- **«Роли»** – выберите роли (одну или несколько), которые будут доступны пользователю.

Если пользователю назначается роль Оператора или супервизора, то раскрываются дополнительные поля:

- **«Номер линии»** - введите номер линии пользователя;
- **«Очереди»** – для раскрытия полей нажмите « Добавить очередь» и укажите очередь и приоритет, которые будут доступны пользователю, в раскрывшихся полях. Для добавления еще одной очереди – нажмите повторно « Добавить очередь».

По завершении заполнения полей нажмите кнопку « Создать» - созданный пользователь появится в таблице раздела.

3.1.2 Редактирование и увольнение пользователя

Для редактирования пользователя нажмите «» в конце его строки и внесите необходимые изменения в открывшуюся форму (Рисунок 10). Форма аналогична форме создания, но с добавлением следующих дополнительных полей:

- **«Уволен»** – отметьте чек-бокс, если сотрудник уволен; после этого запись уволенного пользователя перейдет во вкладку «Неактивные» (Рисунок 8);
- **«Пользователь использует SIP-телефон»** – установите флажок, если сотрудник проводит разговоры с абонентами с помощью SIP-телефона.

П р и м е ч а н и е – При использовании SIP-телефона в интерфейсе пользователя не будет отображаться панель софтфона: управление звонками (прием, завершение, перевод) будет осуществляться через SIP-телефон.

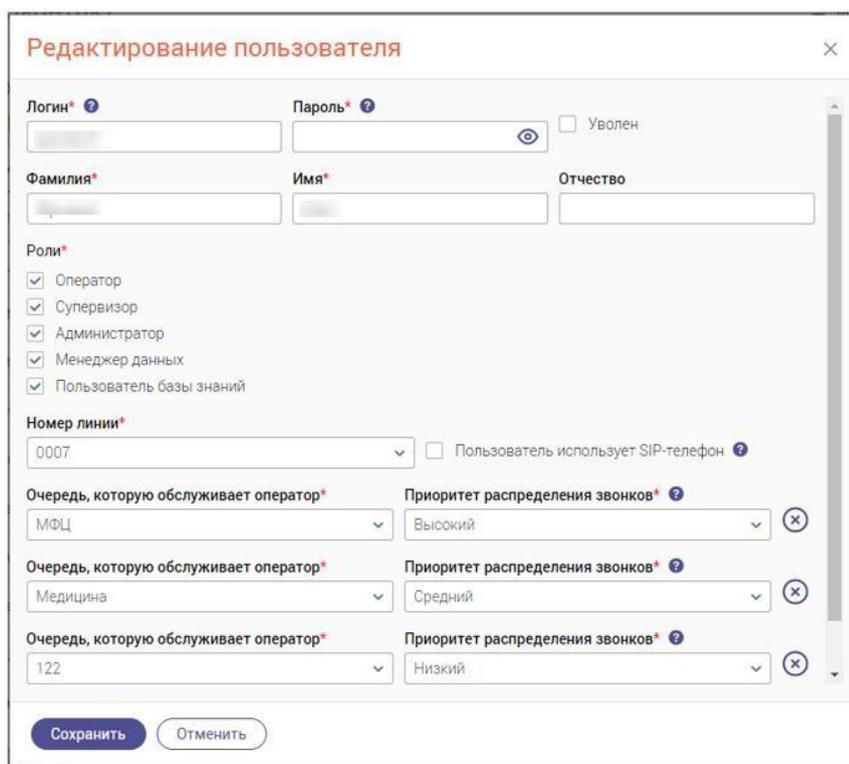


Рисунок 10 – Форма редактирования пользователя

По завершении редактирования нажмите « **Сохранить** » для применения изменений.

3.1.3 Изменение очередей

Для массового изменения очередей у пользователей нажмите « **Изменение очередей** » над таблицей. Далее отметьте чек-боксы в начале строк тех пользователей, кому необходимо изменить очереди и нажмите « **Продолжить** » над таблицей. В открывшемся окне (Рисунок 11) выберите необходимое действие – добавить или удалить очереди, и далее выберите нужную очередь в полях ниже. Для выбора еще одной очереди нажмите « **+ Добавить очередь** ». По завершении редактирования нажмите « **Сохранить** » для применения изменений.

Изменение очередей

Выбрано операторов: 1

Совершаемое действие:

Добавить очереди Исключить из очереди

Очередь Приоритет

+ Добавить очередь

Сохранить Отмена

Рисунок 11 - Изменение очередей

3.2 Раздел «Очереди»

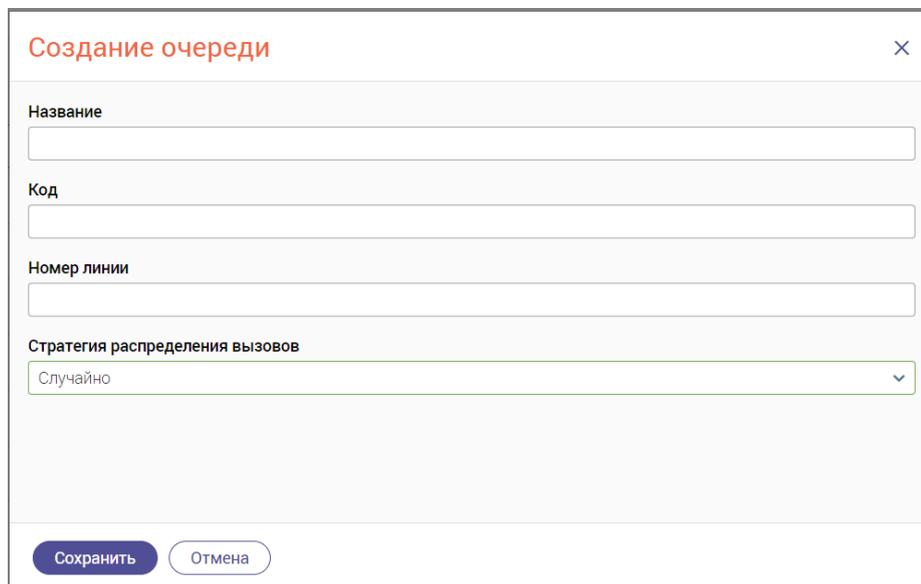
Раздел предназначен для управления очередями контакт-центра (Рисунок 12).

Название	Код	Номер линии	
МФЦ 2-я линия	uss2	504	⋮
124	124	124	⋮
122	122	503	⋮

Рисунок 12 - Раздел «Очереди»

3.2.1 Создание очереди

Для создания очереди нажмите кнопку «» и заполните раскрывшуюся форму (Рисунок 13).



Создание очереди

Название

Код

Номер линии

Стратегия распределения вызовов
Случайно

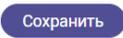
 

Рисунок 13 - Форма создания очереди

В форме укажите наименование очереди, её код, номер линии и выберите стратегию распределения звонков:

- Всем одновременно;
- С наибольшим временем между звонками;
- С наименьшим числом обработанных звонков;
- Случайно;
- По кругу;
- Линейно;
- Случайно с учетом приоритета.

По завершении заполнения формы нажмите «» - созданная очередь появится в списке.

3.2.2 Редактирование очереди

Для редактирования очереди нажмите «» в конце её строки и в открывшемся меню (Рисунок 14) выберите «Редактирование очереди». Внесите изменения в форму, аналогичную форме создания (Рисунок 13), и нажмите «». Обратите внимание, код очереди недоступен для редактирования.

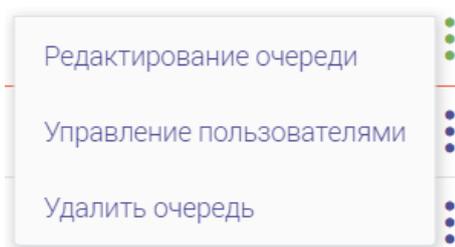


Рисунок 14 - Меню действий с очередью

3.2.3 Управление пользователями очереди

Для назначения пользователей/просмотра уже назначенных пользователей на выбранную очередь нажмите «⋮» в конце её строки и в открывшемся меню (Рисунок 14) выберите «Управление пользователями». В открывшемся окне (Рисунок 15) отразятся уже назначенные на выбранную очередь пользователи (при наличии таковых).

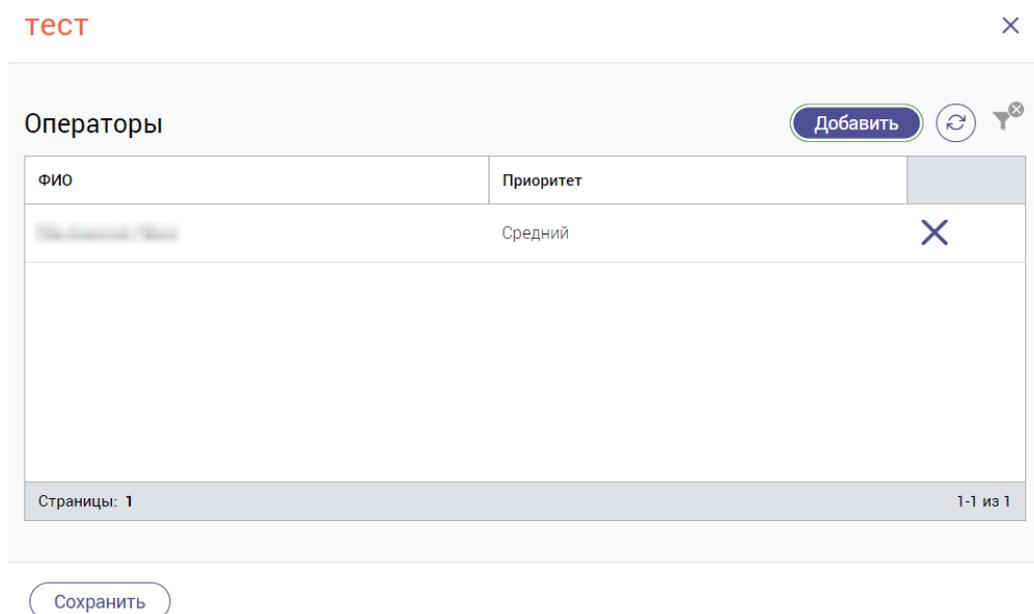


Рисунок 15 - Список операторов выбранной очереди

Для добавления пользователей нажмите «**Добавить**» над таблицей. В открывшемся окне (Рисунок 16) нажмите «**+**» в строках добавляемых пользователей (при этом кнопка в их строках изменится на «**—**»).

Для отмены выбора пользователя нажмите «**—**» в его строке. Для отмены добавления всех пользователей и закрытия окна нажмите «**Отмена**».

При необходимости измените приоритет распределения звонков на выбранных пользователях в поле выше (по умолчанию проставляется средний).

Нажмите «**Добавить выбранные (2)**» (где число в скобках – количество выбранных пользователей) – добавленные операторы отобразятся в списке очереди (Рисунок 15).

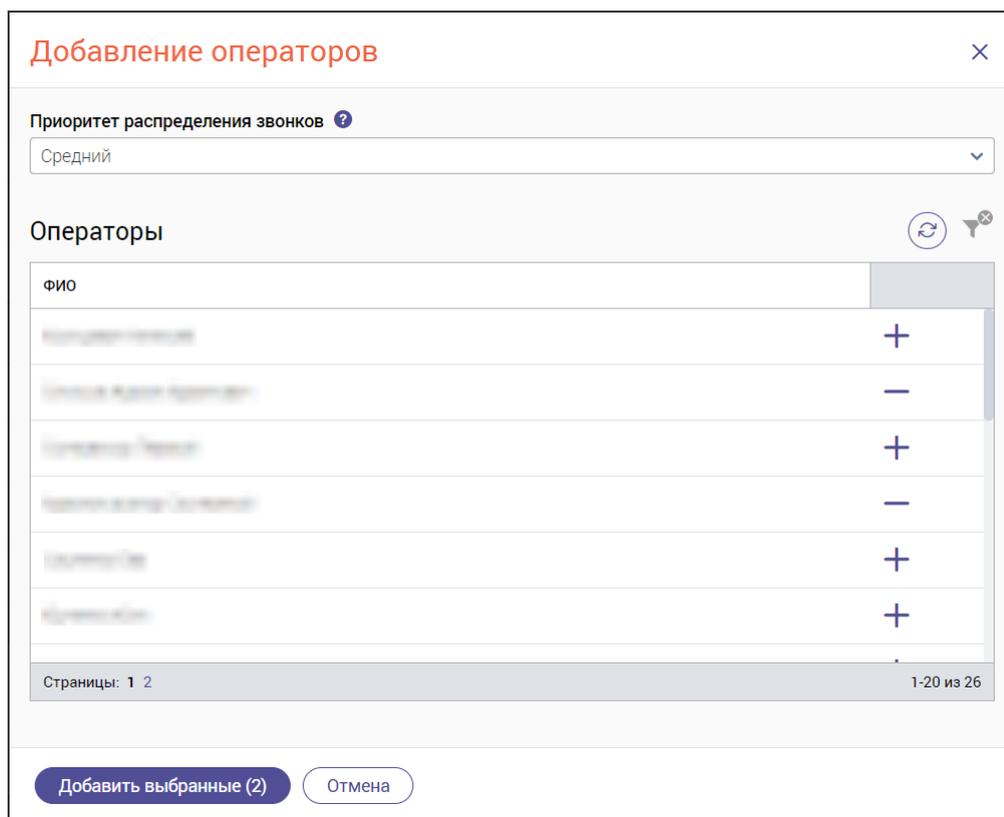


Рисунок 16 - Добавление операторов в очередь

Для удаления уже добавленного в очередь пользователя нажмите «X» в конце его строки (Рисунок 15).

По завершению настройки пользователей нажмите «  ».

3.2.4 Удаление очереди

Для удаления очереди нажмите «» в конце её строки и в открывшемся меню (Рисунок 14) выберите «Удалить очередь». Подтвердите действие в окне уведомления (Рисунок 17), нажав «  ».

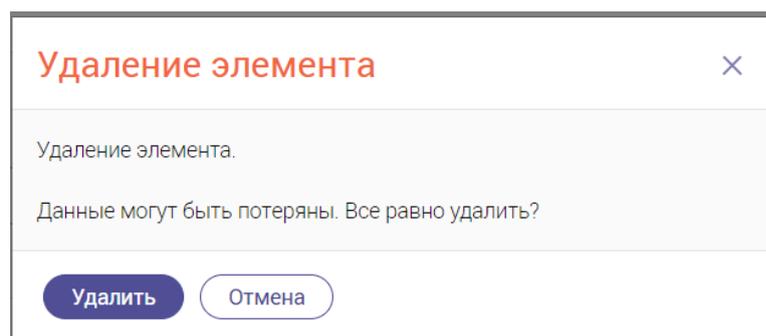


Рисунок 17 - Удаление очереди

3.3 Раздел «База знаний»

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. Поиск по базе знаний возможен через поле поиска (подробнее п. 2.4.3).

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

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

3.3.1 Вкладка «База знаний модуля»

На данной вкладке представлена справочная информация по работе в КЦ. Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 18).

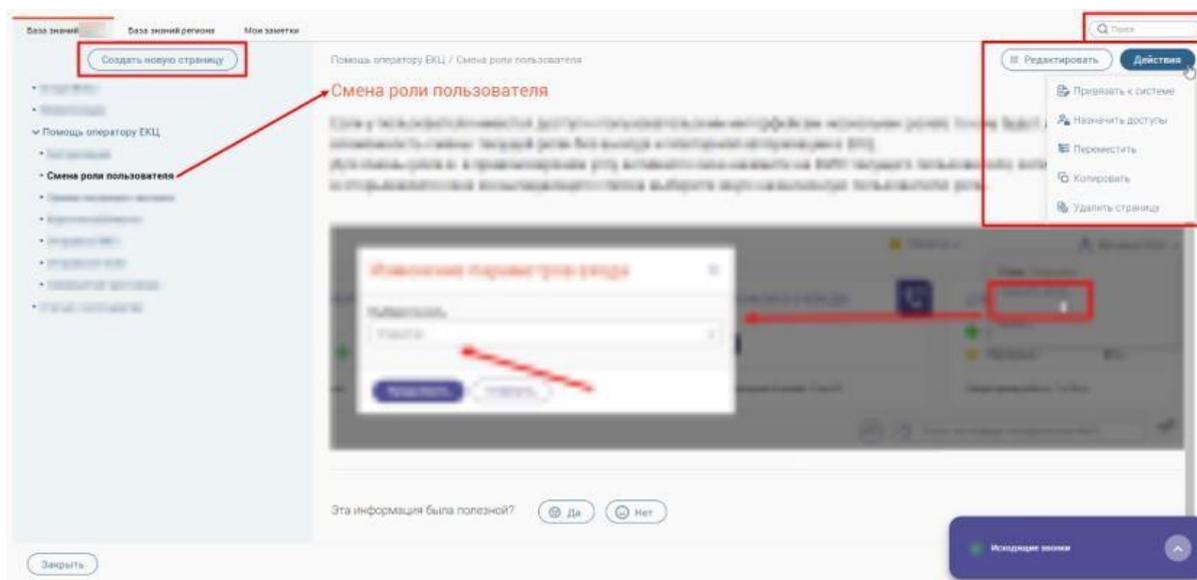


Рисунок 18 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний модуля»

3.3.1.1 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 19).

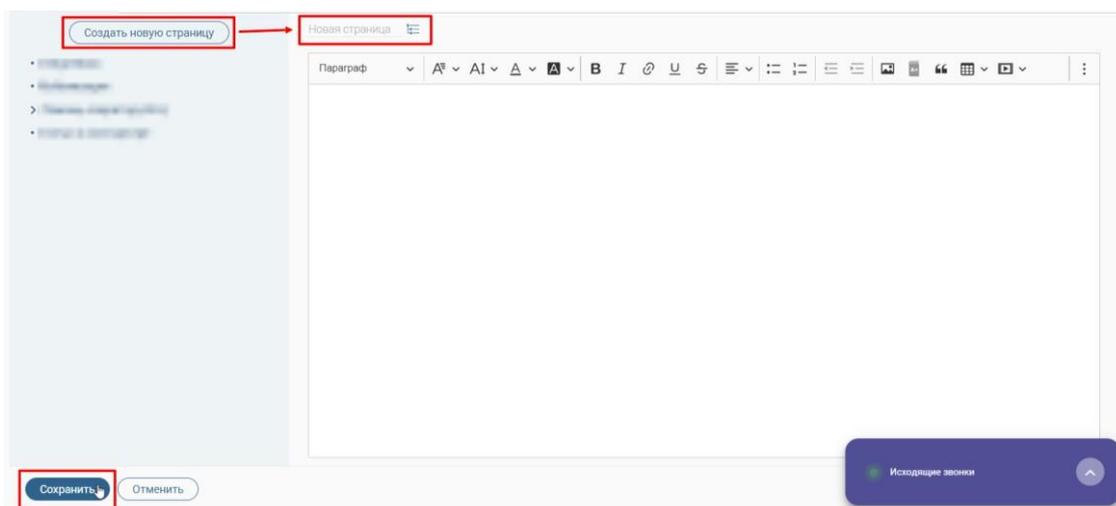


Рисунок 19 – Создание новой страницы

3.3.1.2 Редактирование страницы

Для того чтобы отредактировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Редактировать** (Рисунок 20). В открывшейся форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

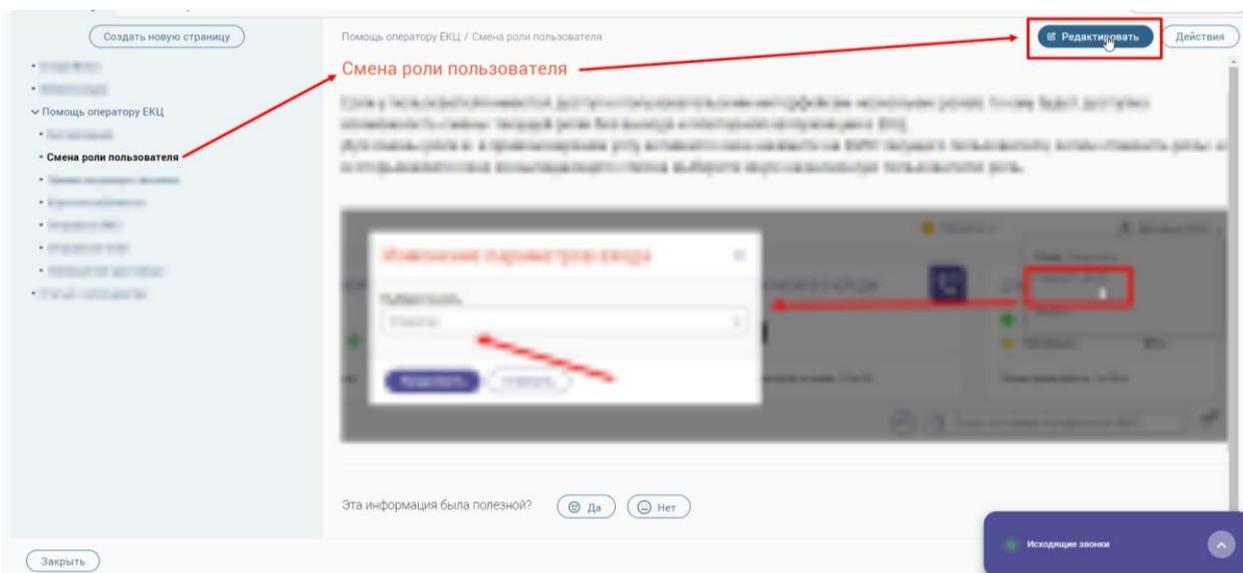


Рисунок 20 – Редактирование выбранной страницы

3.3.1.3 Копирование страницы

Для того чтобы скопировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Копировать» (Рисунок 21). 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 22).

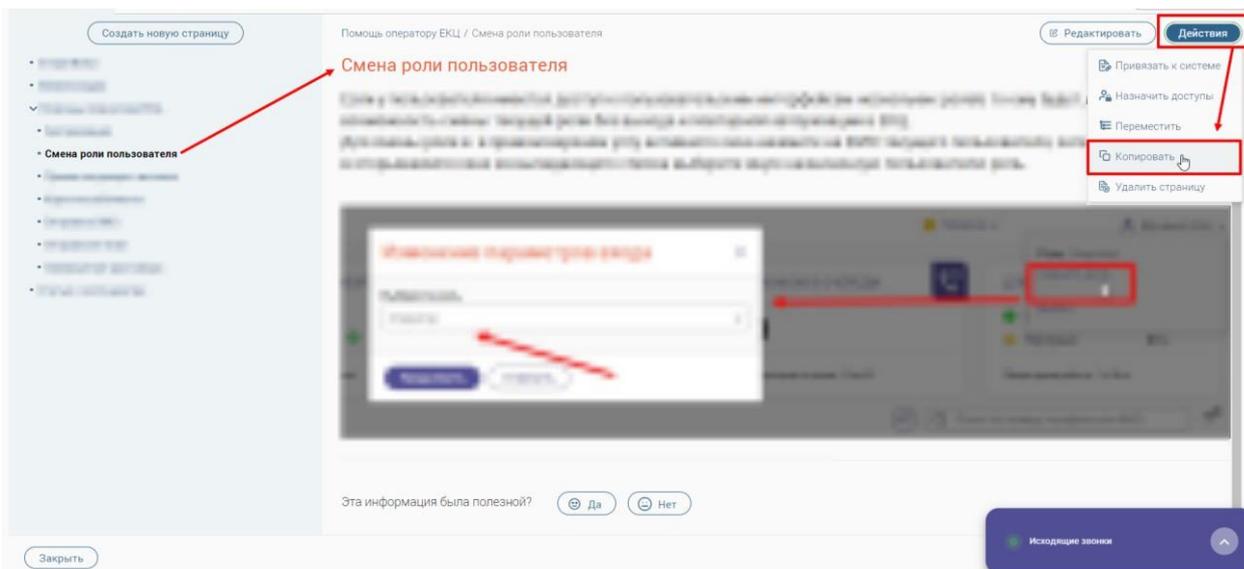


Рисунок 21 – Копирование выбранной страницы

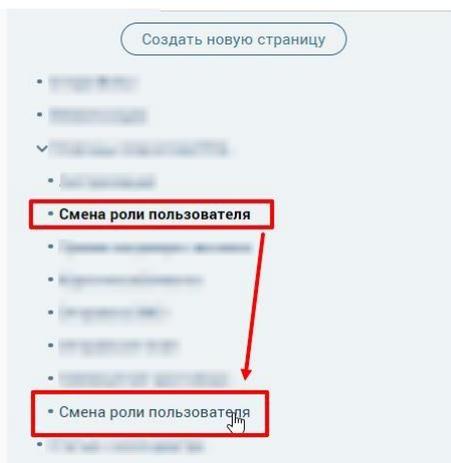


Рисунок 22 – Скопированная страница

3.3.1.4 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 23).

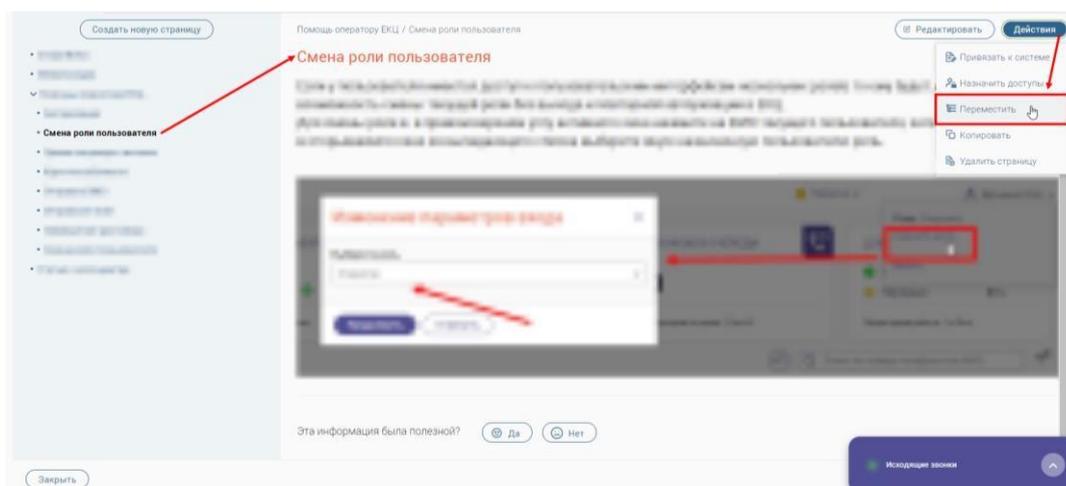


Рисунок 23 – Перемещение страницы

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 24).

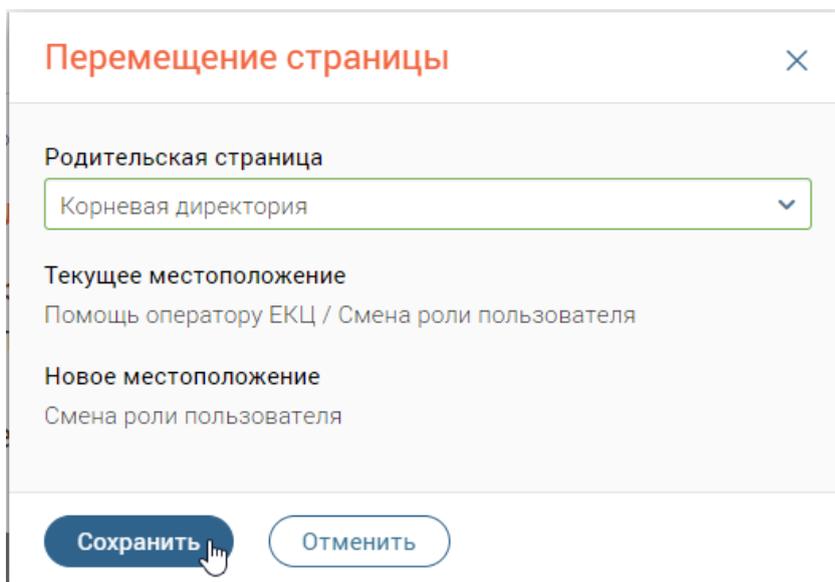


Рисунок 24 – Окно «Перемещение страницы»

3.3.1.5 Привязка страницы к системе

Для того чтобы привязать страницу к каким-либо разделам меню КЦ, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Привязать к системе» (Рисунок 25).

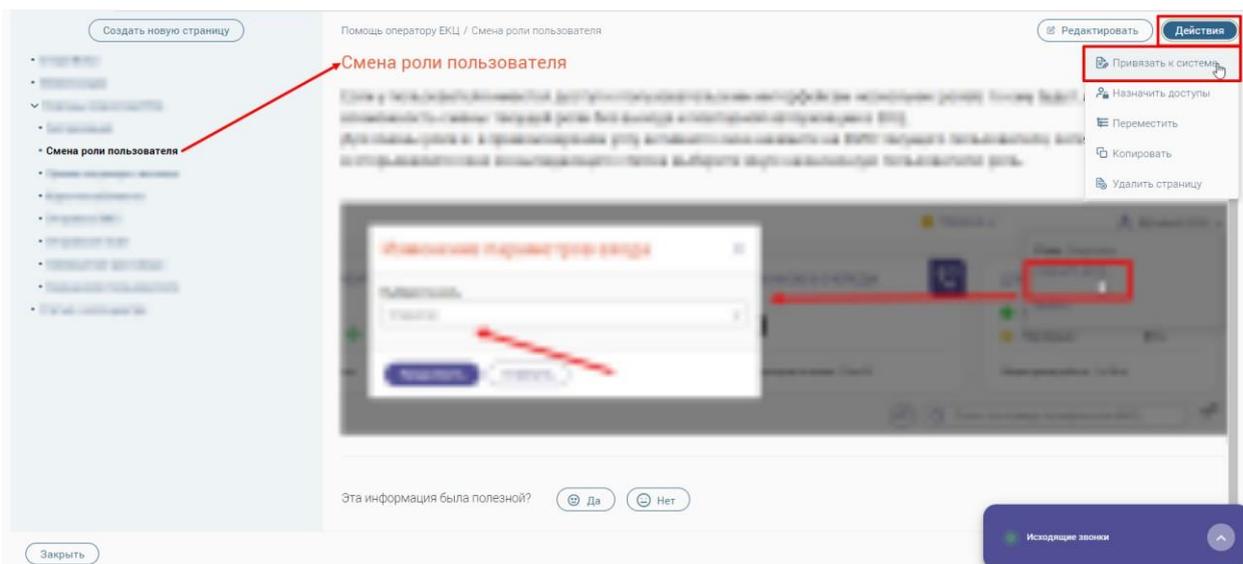


Рисунок 25 – Привязка страницы к системе

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 КЦ к выбранной странице нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 39).

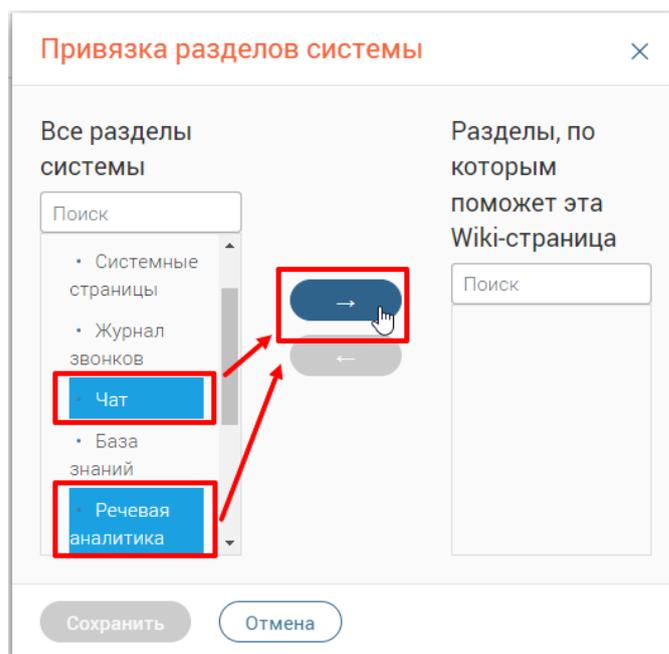


Рисунок 26 – Окно «Привязка разделов системы»

3.3.1.6 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 27).

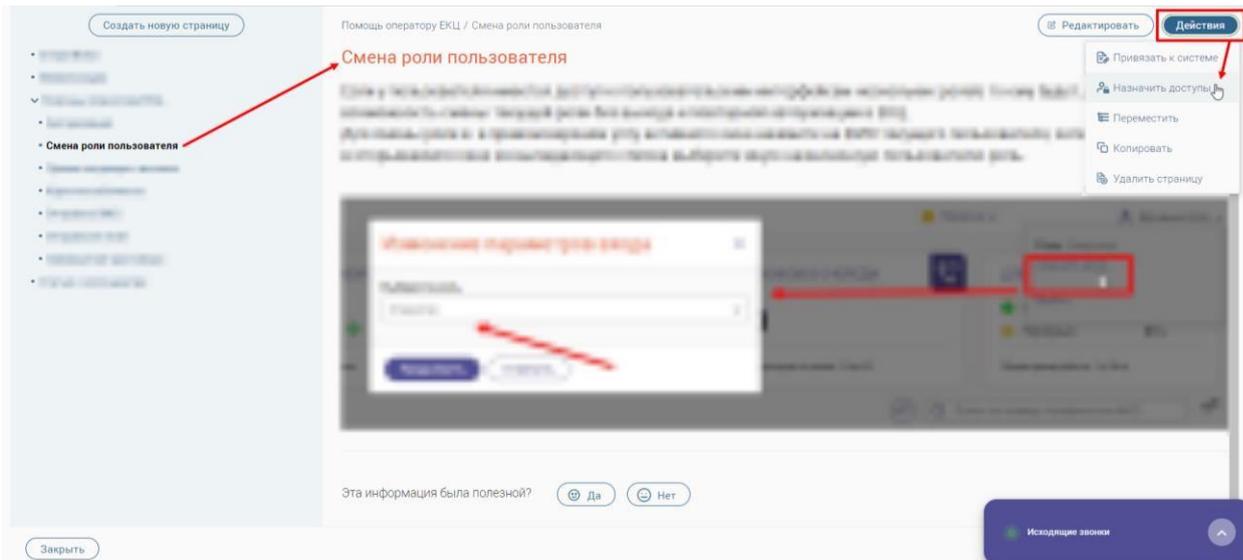


Рисунок 27 – Назначение доступов к странице

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 28).

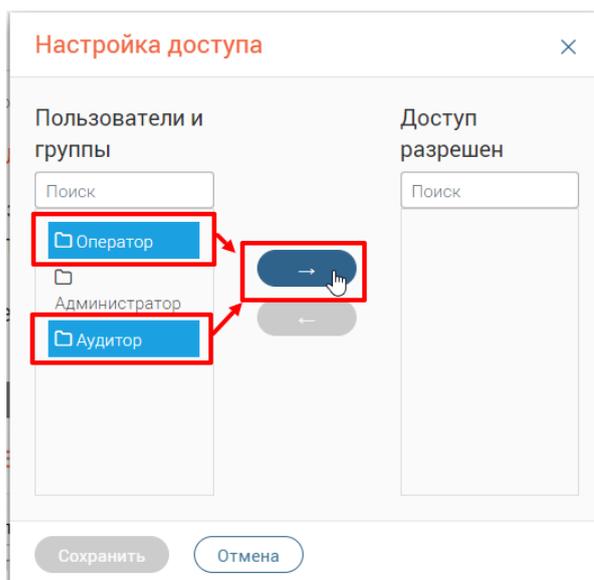


Рисунок 28 – Окно «Настройка доступа»

3.3.1.7 Удаление страницы

Для того чтобы удалить страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 29).

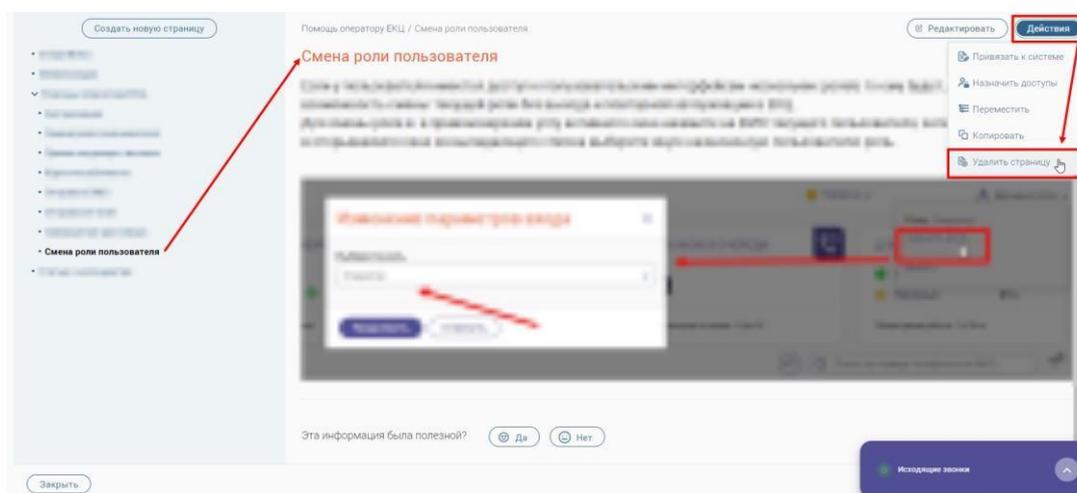


Рисунок 29 – Удаление выбранной страницы

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 30).

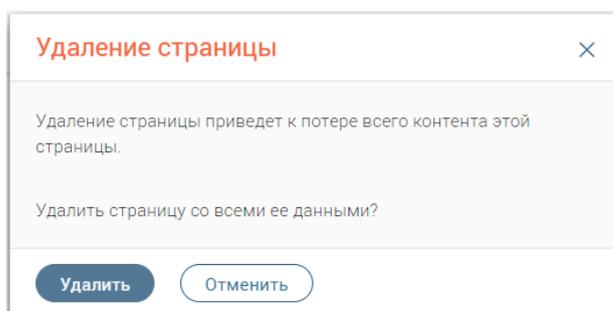


Рисунок 30 – Окно «Удаление страницы»

3.3.2 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 31).

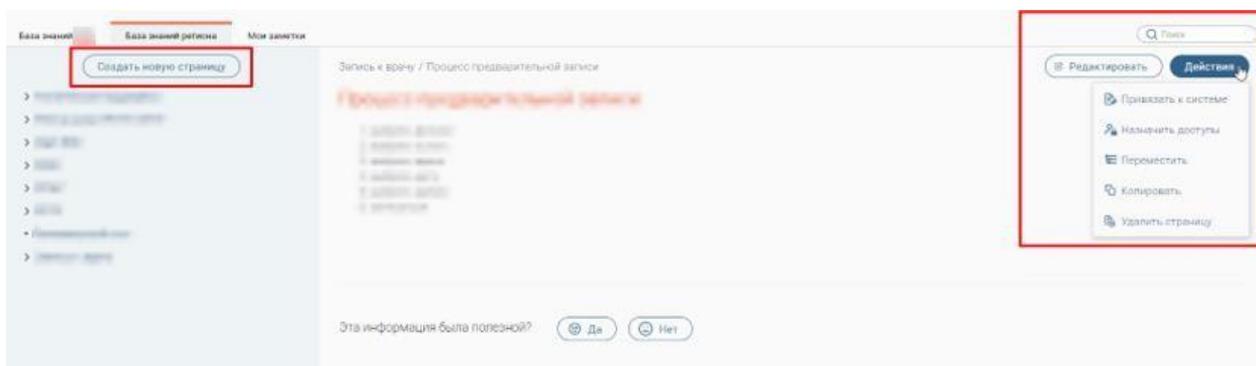


Рисунок 31 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

3.3.2.1 Создание новой страницы

Создание новых страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу создания страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.1).

3.3.2.2 Редактирование страницы

Редактирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу редактирования страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.2).

3.3.2.3 Копирование страницы

Копирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу копирования страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.3).

3.3.2.4 Перемещение страницы

Перемещение страниц в структуре меню на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу перемещения страниц в структуре меню на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.4).

3.3.2.5 Привязка страницы к системе

Привязка страниц к каким-либо разделам меню КЦ на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу привязки страниц к разделам меню КЦ на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.5).

3.3.2.6 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 модуля» (см. п. 3.3.1.6).

3.3.2.7 Удаление страницы

Удаление страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу удаления страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.7).

3.3.3 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 32).

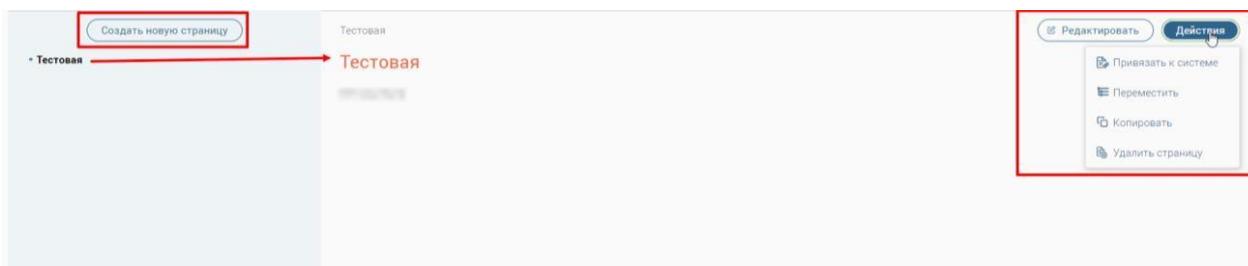


Рисунок 32 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

3.3.3.1 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 33).

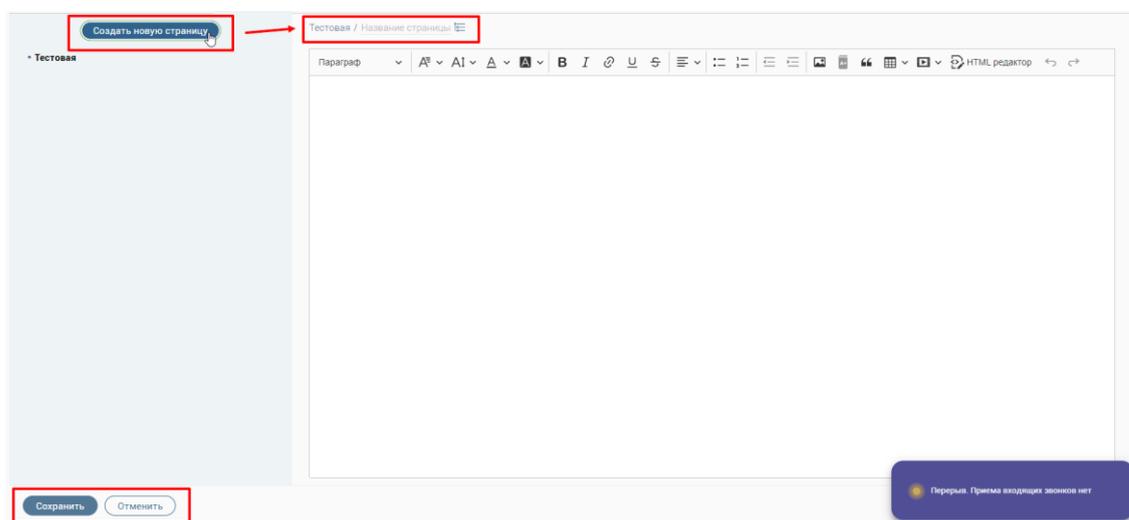


Рисунок 33 – Создание новой заметки

3.3.3.2 Редактирование заметки

Для того чтобы отредактировать заметку, выберите ее в меню слева и нажмите на кнопку  (Рисунок 34). В открывшей форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

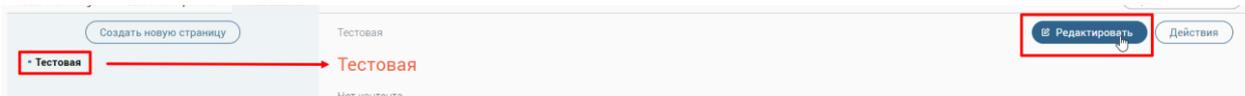


Рисунок 34 – Редактирование заметки

3.3.3.3 Копирование заметки

Для того чтобы скопировать заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Копировать» (Рисунок 35). Новая заметка появится в меню слева.

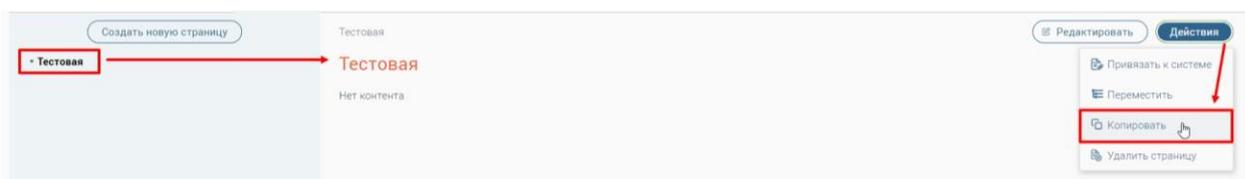


Рисунок 35 – Копирование заметки

3.3.3.4 Перемещение заметки

Для того чтобы переместить заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Переместить» (Рисунок 36).

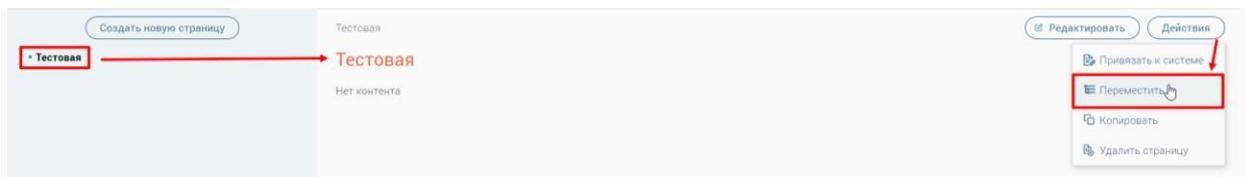


Рисунок 36 – Перемещение заметки

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение в структуре меню и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 37).

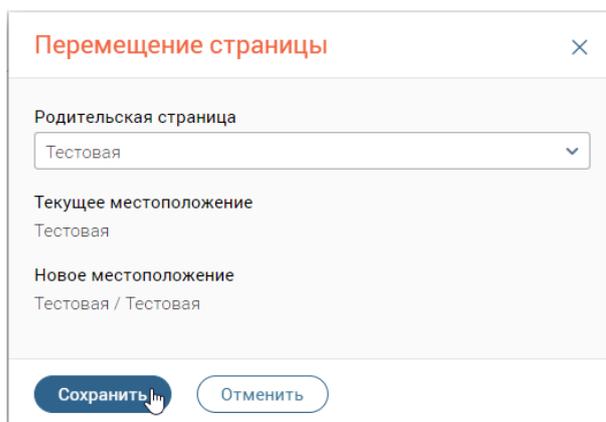


Рисунок 37 – Окно «Перемещение страницы»

3.3.3.5 Привязка заметки к системе

Для того чтобы привязать заметку к каким-либо разделам меню КЦ, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Привязать к системе» (Рисунок 38).

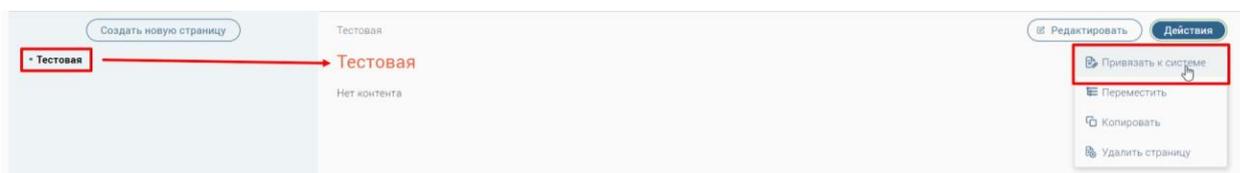


Рисунок 38 – Привязка заметки к разделам меню КЦ

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 КЦ к выбранной заметке нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 39).

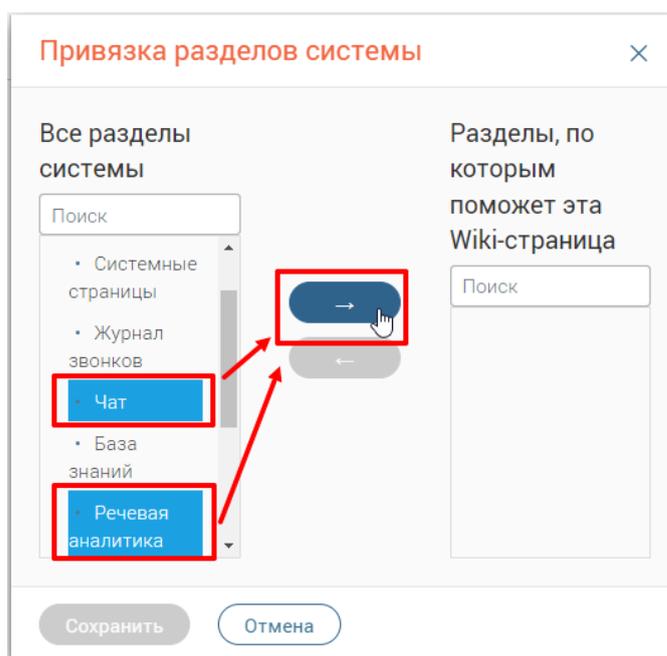


Рисунок 39 – Окно «Привязка разделов системы»

3.3.3.6 Удаление заметки

Для того чтобы удалить заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 40).

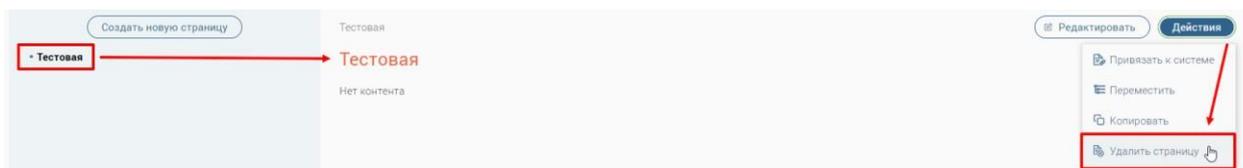


Рисунок 40 – Удаление выбранной заметки

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 41).

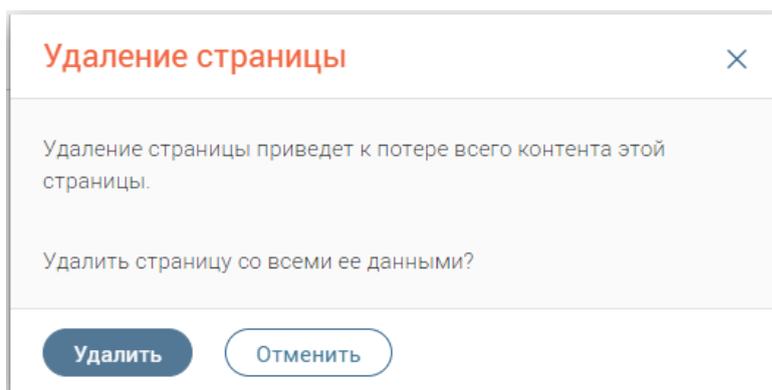


Рисунок 41 – Окно «Удаление страницы»

3.4 Конструктор IVR

Функционал конструктора IVR (Рисунок 42) позволяет администратору создавать и настраивать различные интерактивные меню в визуальном редакторе. Цель IVR - предложить пользователю в соответствии с вопросом выбрать нужную тематику, озвучить информацию по выбранной теме и/или направить к определенной группе или очереди операторов, специализирующихся на выбранной тематике.

Название	Номер линии	Последнее изменение	Пользователь	Статус
1. Телефония, Line 1	88008008888	09.50.41	Администратор	Используется
Для КЦ	122	18.40.19	Администратор	Используется
5. Line 5, телефония	125	15.47.48	Администратор	Используется
Решение	111	09.37.07	Администратор	Не используется

Рисунок 42 - Раздел «Конструктор IVR»

3.4.1 Создание IVR

Для создания IVR нажмите «+ Добавить IVR» над таблицей (Рисунок 42). В открывшейся форме (Рисунок 43) введите название IVR и линию. При наличии интеграции отметьте одноименный чекбокс и нажмите «Продолжить» (кнопка активна при заполнении обязательных полей). Созданный IVR отобразится в списке (Рисунок 42).

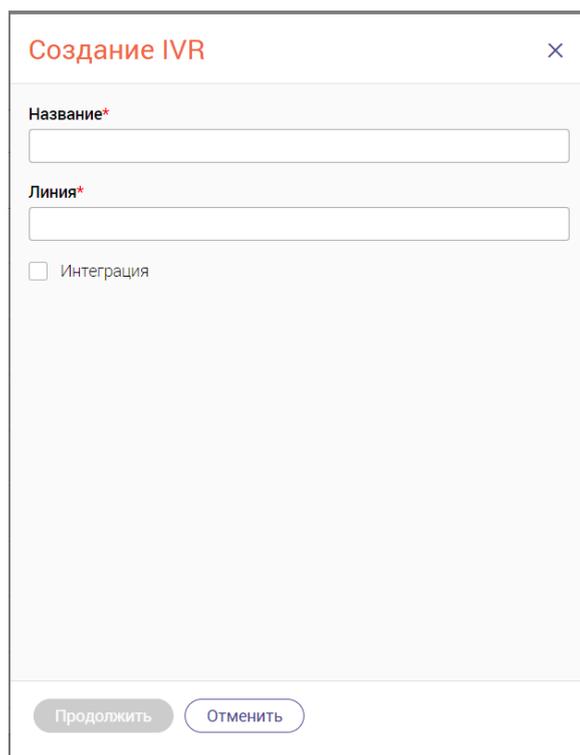


Рисунок 43 - Форма создания IVR

Для построения схемы IVR нажмите кнопку «» в конце его строки – откроется интерфейс Конструктора IVR (Рисунок 44). Интерфейс представлен рабочей областью (слева), на которой происходит построение элементов схемы и настройка связей между ними, и панелью элементов (справа).

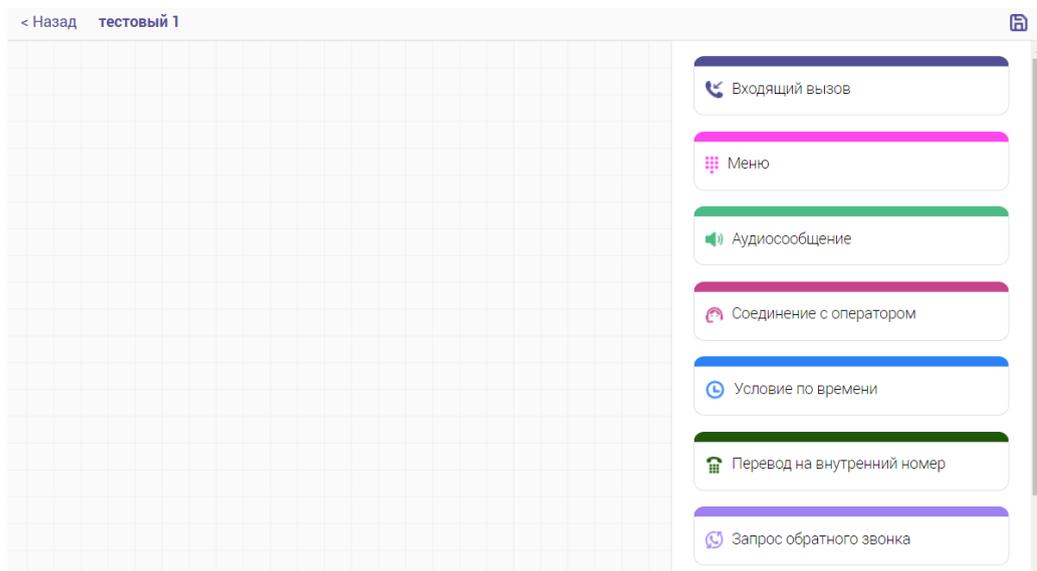


Рисунок 44 - Рабочая область Конструктора с панелью элементов

Для добавления элемента на схему наведите на него курсор и, зажав элемент левой кнопкой мыши, перетащите в рабочую область (Рисунок 45)

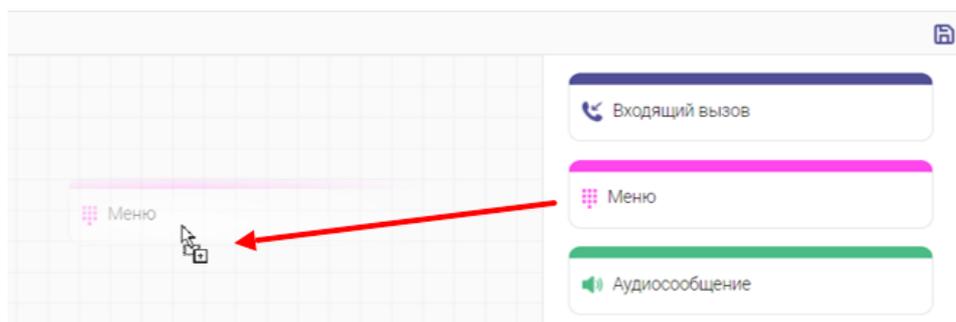


Рисунок 45 - Перенос элемента схемы в рабочую область Конструктора

Для настройки элемента нажмите на него – справа откроется панель настройки (Рисунок 46). Обратите внимание, панель настройки для разных элементов может различаться.

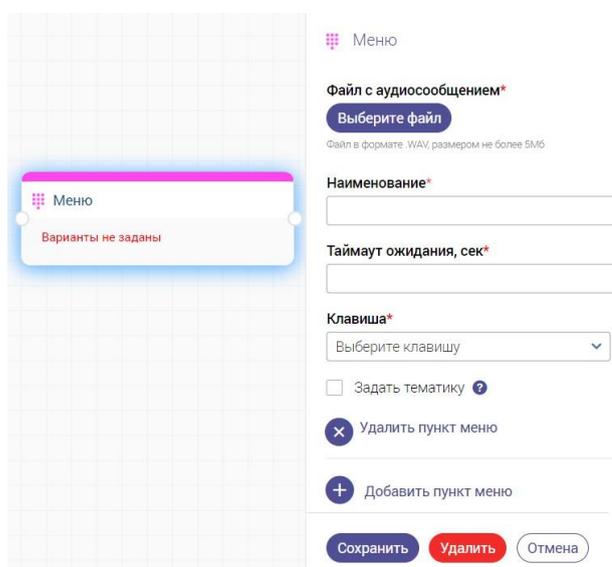


Рисунок 46 - Панель настройки элемента (на примере элемента Меню)

После проведения настроек нажмите « **Сохранить** » на панели для их применения.

Для удаления элемента нажмите « **Удалить** » в его панели настроек.

Для отмены настройки и закрытия панели нажмите « **Отмена** ».

Для связывания элементов друг с другом наведите курсор на « **○** » в правой части начального элемента – выходу, и, зажав левую клавишу мыши, протащите линию к « **○** » в левой части последующего элемента – входу (Рисунок 47).

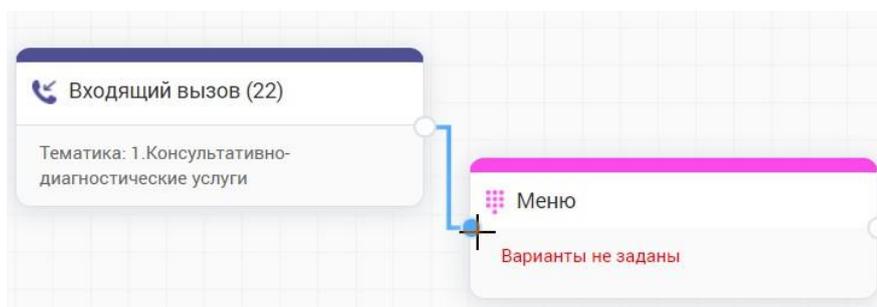


Рисунок 47 - Соединение элементов

Обратите внимание, один выход может быть соединен с одним входом, и наоборот. Соединяя элементы в нужных последовательностях, постройте всю схему IVR. Для сохранения схемы нажмите «» в правом верхнем углу Конструктора (Рисунок 44).

Для выхода из интерфейса Конструктора нажмите «< Назад» в левом верхнем углу.

3.4.2 Редактирование IVR

Для редактирования параметров IVR (названия или линии) нажмите «» в конце его строки и в открывшемся меню (Рисунок 48) выберите «Редактировать параметры».

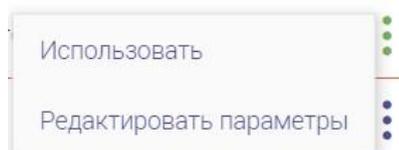


Рисунок 48 - Меню действий с IVR

Для редактирования схемы IVR нажмите кнопку «» в конце его строки произведите изменения элементов в интерфейсе Конструктора IVR (Рисунок 44).

3.4.3 Включение и отключение IVR

По умолчанию все создаваемые IVR неактивны. Для включения IVR нажмите «» в конце его строки и в открывшемся меню (Рисунок 48) выберите «Использовать». Статус IVR в списке изменится на «Используется» (Рисунок 42).

Для отключения использующегося IVR нажмите «» в конце его строки и в открывшемся меню выберите «Не использовать». Статус IVR в списке изменится на «Не используется» (Рисунок 42).