

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit PROконтакт»

Руководство пользователя
«Оператор»

Листов 31

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ.....	5
1.1	Область применения	5
1.2	Краткое описание возможностей.....	5
1.3	Ролевая модель доступа	5
1.4	Уровень подготовки пользователя	6
1.5	Поддерживаемые браузеры	6
2	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.....	8
2.1	Вход в единый контакт-центр	8
2.2	Выход из единого контакт-центра	9
2.3	Смена роли пользователя	9
3	ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ	10
3.1	Раздел меню «Главная»	10
3.1.1	Поиск звонка за текущий день	11
3.1.2	Обновление списка звонков	11
3.1.3	Фильтрация списка звонков.....	11
3.2	Раздел меню «Журнал»	12
3.2.1	Поиск звонка в истории звонков	12
3.2.2	Фильтрация списка звонков	13
3.2.3	Обновление информации по звонкам	13
3.3	Раздел меню «Обзвон»	13
3.3.1	Просмотр информации о задаче.....	14
3.3.2	Просмотр завершенных задач	14
3.3.3	Фильтрация списка задач	14
3.3.4	Обновление списка задач	15
3.3.5	Выполнение обзвона абонентов.....	15
3.4	Раздел меню «База знаний»	17
3.4.1	Поиск информации в базе знаний.....	17

3.4.2	Вкладка «База знаний Digit»	18
3.4.3	Вкладка «База знаний региона»	18
3.4.4	Вкладка «Мои заметки»	19
3.4.4.1	Создание новой заметки	19
3.4.4.2	Редактирование заметки	20
3.4.4.3	Копирование заметки	20
3.4.4.4	Перемещение заметки	20
3.4.4.5	Привязка заметки к системе	21
3.4.4.6	Удаление заметки	22
4	Работа со звонками	23
4.1	Входящие звонки	23
4.1.1	Выход на линию	23
4.1.2	Принятие входящего звонка	23
4.1.3	Постановка входящего звонка на удержание	24
4.1.4	Отключение микрофона оператора во время приема входящего звонка	24
4.1.5	Перенаправление входящего звонка на другого оператора	24
4.1.6	Завершение входящего звонка	24
4.2	Исходящие звонки	25
4.2.1	Выход на линию	25
4.2.2	Совершение исходящего звонка	25
4.2.3	Завершение исходящего звонка	26
4.3	Отправка SMS	26
4.4	Отправка E-mail	27
4.5	Запись на прием	27
4.5.1	Создание записи на прием	27
4.5.2	Редактирование записи на прием	29
4.5.3	Удаление записи на прием	30
4.6	Уход оператора на перерыв	31

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Наименование
ЕКЦ	Единый контакт-центр
Дашборд	Панель индикаторов для визуализации и анализа информации о бизнес-процессах и их эффективности
ИП	Индивидуальный предприниматель
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 «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">– создание новых карточек сотрудников;– поиск сотрудников;– редактирование информации по сотрудникам;– просмотр и редактирование базы знаний Digit;– 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;

Роль пользователя	Краткое описание
	<ul style="list-style-type: none"> – просмотр карточек абонентов с историей их обращений и текущими статусами обращений; – просмотр базы знаний Digit; – 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	<p>Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов; – просмотр истории звонков; – прослушивание записей разговоров; – 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; – просмотр базы знаний Digit; – просмотр и редактирование базы знаний региона; – создание индивидуальных заметок в базе знаний; – проведение анализа речевой аналитики разговоров операторов; – коммуникации в общем чате.

1.4 Уровень подготовки пользователя

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

Перед началом работы в пользовательском интерфейсе ЕКЦ сотрудник с ролью «Оператор» 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 веб-браузере 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 карточке сотрудника в поле «Логин».

- 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» или «Продолжить» откроется главный экран пользовательского интерфейса ЕКЦ, доступный текущему сотруднику.

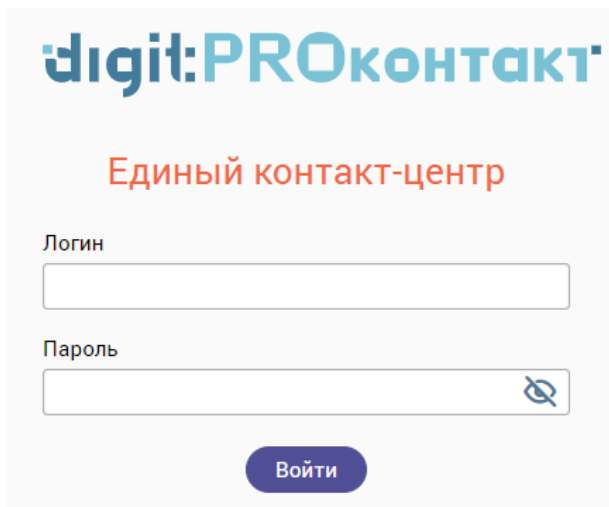


Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого контакт-центра

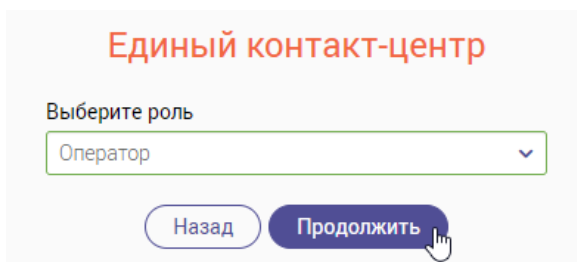


Рисунок 2 – Выбор роли сотрудника

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).

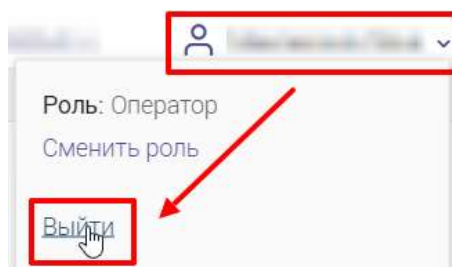


Рисунок 3 – Выход из ЕКЦ

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».

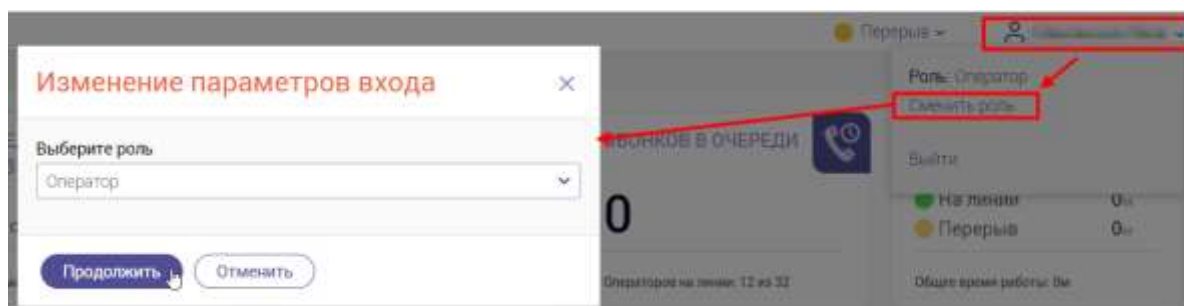





Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс ЕКЦ другой роли

3 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ

3.1 Раздел меню «Главная»

В разделе меню «Главная» содержится следующая информация (Рисунок 5):

- дашборды:
 - количество принятых звонков и плановое количество звонков;
 - среднее время разговора и нормативное время разговора;
 - количество пропущенных звонков и количество пропущенных звонков по всему контакт-центру;
 - количество звонков в очереди в текущий момент времени и количество операторов на линии из общего числа операторов контакт-центра;
 - длительность статусов (на линии, перерыв) и общее время работы в минутах;
- 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.
 - продолжительность звонка.

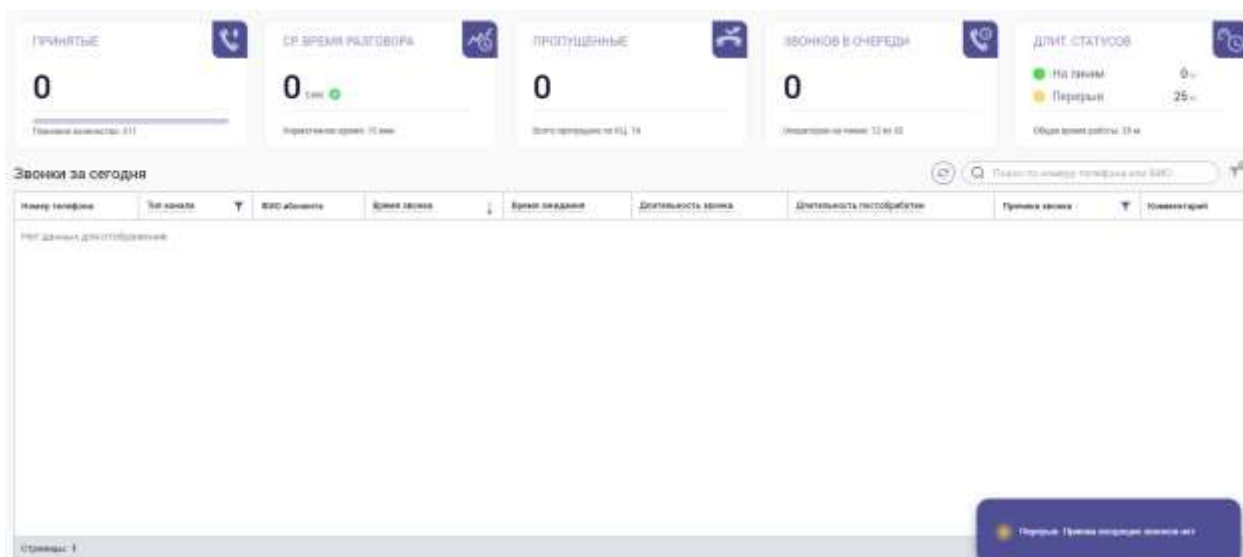


Рисунок 5 – Раздел меню «Главная»

3.1.1 Поиск звонка за текущий день

В блоке «Звонки за сегодня» предусмотрен поиск по номеру телефона или по ФИО абонента. Введите искомые данные и нажмите на кнопку «Найти» или на клавишу «Enter» (Рисунок 6).

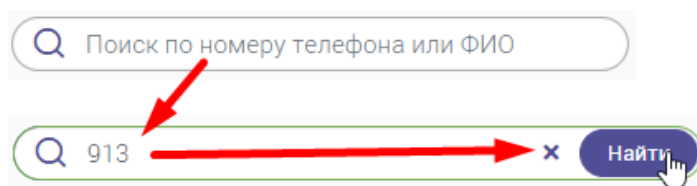



Рисунок 6 – Поиск по номеру телефона

3.1.2 Обновление списка звонков

Для обновления информации в блоке «Звонки за сегодня» нажмите на кнопку  (см. Рисунок 5).

3.1.3 Фильтрация списка звонков




В блоке «Звонки за сегодня» предусмотрена фильтрация списка звонков по следующим столбцам (см. Рисунок 5):

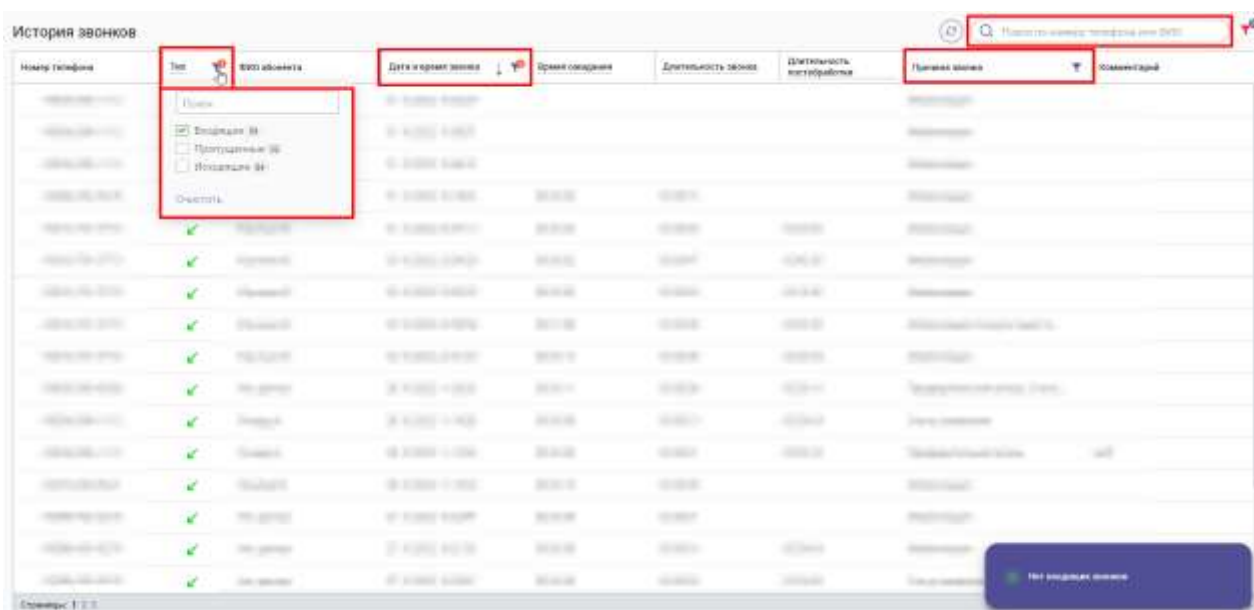
- «**Тип канала**» – для фильтрации списка звонков по типам канала (для выбора доступно несколько значений);
- «**Причина звонка**» – для фильтрации списка звонков по причинам звонка (для выбора доступно несколько значений).

3.2 Раздел меню «Журнал»

Данный раздел меню содержит историю всех звонков, совершенных текущим сотрудником.

Информация в блоке «История звонков» представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 7):

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



Номер телефона	Тип	ФИО абонента	Дата и время звонка	Время ожидания	Длительность звонка	Длительность постобработки	Причина звонка	Комментарий
8800-000-0000	Входящие И	Иванов И.И.	01.01.2023 10:00:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Петров П.П.	01.01.2023 10:05:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:10:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:15:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:20:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:25:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:30:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:35:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:40:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:45:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:50:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 10:55:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:00:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:05:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:10:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:15:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:20:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:25:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:30:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:35:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:40:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:45:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:50:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 11:55:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	
8800-000-0000	Исходящие ИИ	Сидоров С.С.	01.01.2023 12:00:00	00:00	00:00	00:00	Исходящие ИИ	

Рисунок 7 – Раздел меню «Журнал»

3.2.1 Поиск звонка в истории звонков

Для быстрого поиска звонка введите номер телефона или ФИО абонента в поле для поиска и нажмите на кнопку «Найти» или на клавишу «Enter» (Рисунок 8).




Рисунок 8 – Поиск ранее совершенного звонка

3.2.2 Фильтрация списка звонков

В блоке «История звонков» предусмотрена фильтрация списка звонков по следующим столбцам (см. Рисунок 7):

- **«Тип»** – для фильтрации списка звонков по типам (для выбора доступно несколько значений):
 - «Входящие»;
 - «Исходящие»;
 - «Пропущенные»;
- **«Дата и время звонка»** – для фильтрации списка звонков по периодам (для выбора доступно только одно значение):
 - «Вчера»;
 - «За неделю»;
 - «За текущий год»;
 - «Все прошедшие»;
- **«Причина звонка»** – для фильтрации списка звонков по причине звонка (для выбора доступно несколько значений, список доступных значений настраивается администратором ЕКЦ).

3.2.3 Обновление информации по звонкам

Для обновления информации в блоке «История звонков» нажмите на кнопку  (см. Рисунок 7).

3.3 Раздел меню «Обзвон»

В данном разделе меню отображается список задач, назначенных текущему сотруднику для обзвона абонентов.

В блоке «Задачи на обзвон» информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 9):

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

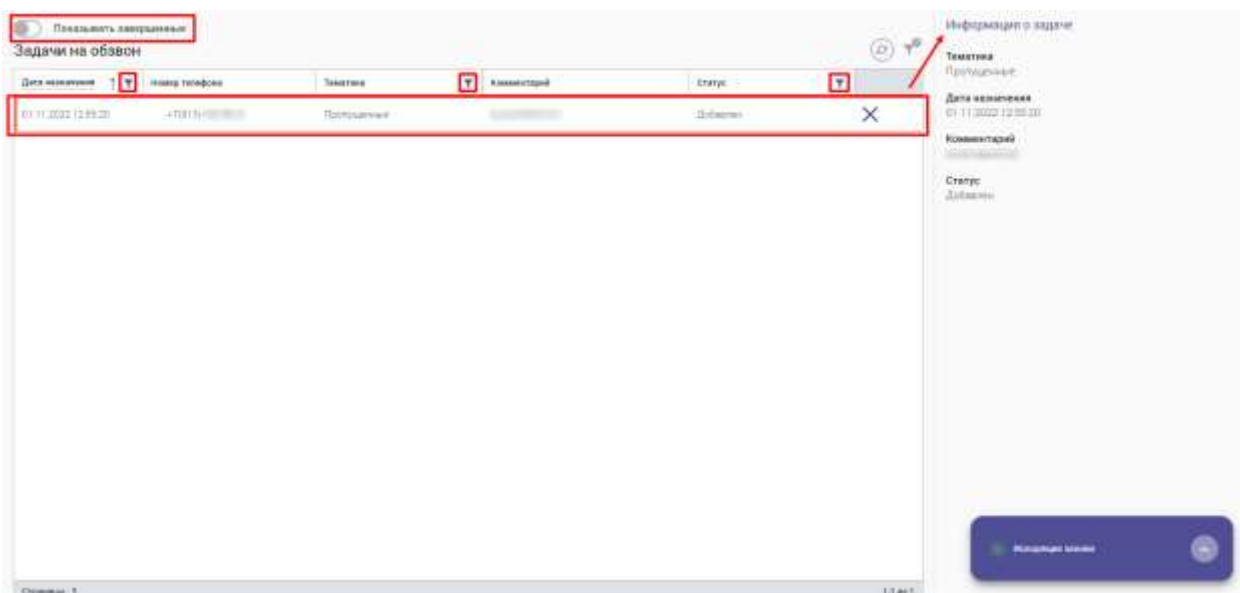


Рисунок 9 – Список задач на обзвон для текущего сотрудника

3.3.1 Просмотр информации о задаче

В блоке «Информация о задаче» отображается подробная информация о выбранной задаче в блоке «Задачи на обзвон» (Рисунок 9).

3.3.2 Просмотр завершенных задач

Для просмотра всех завершенных задач активируйте переключатель «Показывать завершенные» (Рисунок 10).

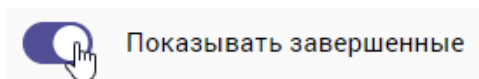



Рисунок 10 – Просмотр завершенных звонков


3.3.3 Фильтрация списка задач

В блоке «Задачи на обзвон» предусмотрена фильтрация списка задач по следующим столбцам (см. Рисунок 9):

- «Дата назначения» – для фильтрации списка задач по периодам (для выбора доступно несколько значений);
- «Тематика» – для фильтрации списка задач по тематикам (для выбора доступно несколько значений);
- «Статус» – для фильтрации списка задач по текущему статусу (для выбора доступно несколько значений).


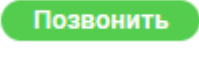
Для очистки всех фильтров нажмите на кнопку .

3.3.4 Обновление списка задач

Для обновления информации в блоке «Задачи на обзвон» нажмите на кнопку  (см. Рисунок 9).

3.3.5 Выполнение обзвона абонентов

Для выполнения обзвона абонентов по назначенным задачам следуйте по следующим шагам:

- 1) в блоке «**Задачи на обзвон**» нажмите на кнопку  для актуализации информации по всем назначенным задачам;
- 2) переведите текущее состояние на «**Исходящие**»;
- 3) наведите курсор мыши на номер телефона выбранного абонента и нажмите на кнопку  (Рисунок 11);
- 4) автоматически начнется дозвон абоненту и откроется карточка абонента, содержащая следующую информацию (Рисунок 12):
 - краткая информация по абоненту:
 - тип абонента (ФЛ / ЮЛ / ИП);
 - дата рождения;
 - паспортные данные;
 - номер контактного телефона и кнопка для отправки SMS;
 - номер мобильного телефона и кнопка для отправки SMS;
 - адрес электронной почты и кнопка отправки E-mail;
 - 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;
- 5) после ответа абонента текущее состояние изменится на «**Постобработка. Завершите обслуживание**»;

- б) выполните необходимые действия в карточке абонента и нажмите на кнопку «Завершить обслуживание» (Рисунок 13);
- 7) в окне «Завершение обслуживания» заполните следующие поля (Рисунок 14):
- «Причина звонка» – в выпадающем списке выберите тематику звонка (для выбора доступно несколько значений) и нажмите на кнопку «Готово» (поле обязательно для заполнения);
 - «Комментарии» – при необходимости введите комментарии (поле необязательно для заполнения);
- 8) в окне «Завершение обслуживания» нажмите на одну из следующих кнопок (Рисунок 14):
- «Успешно» – если абонент ответил и звонок прошел успешно;
 - «Не успешно» – если абонент не ответил или звонок сорвался по каким-то иным причинам;
 - «Отменить» – для возврата к карточке абонента.



Рисунок 11 – Выполнение исходящего звонка по назначенной задаче



Рисунок 12 – Выполнение дозвона абоненту

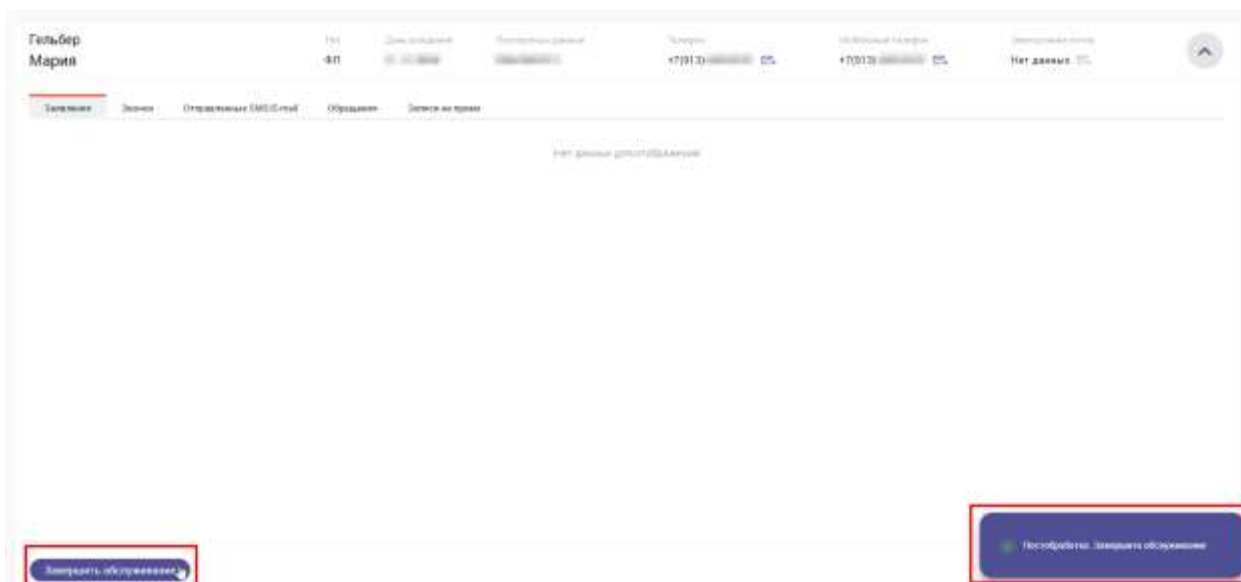


Рисунок 13 – Карточка абонента. Состояние «Постобработка. Завершение обслуживания»

Рисунок 14 – Окно «Завершение обслуживания»

3.4 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.

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 Digit»

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



Рисунок 16 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний Digit»

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).

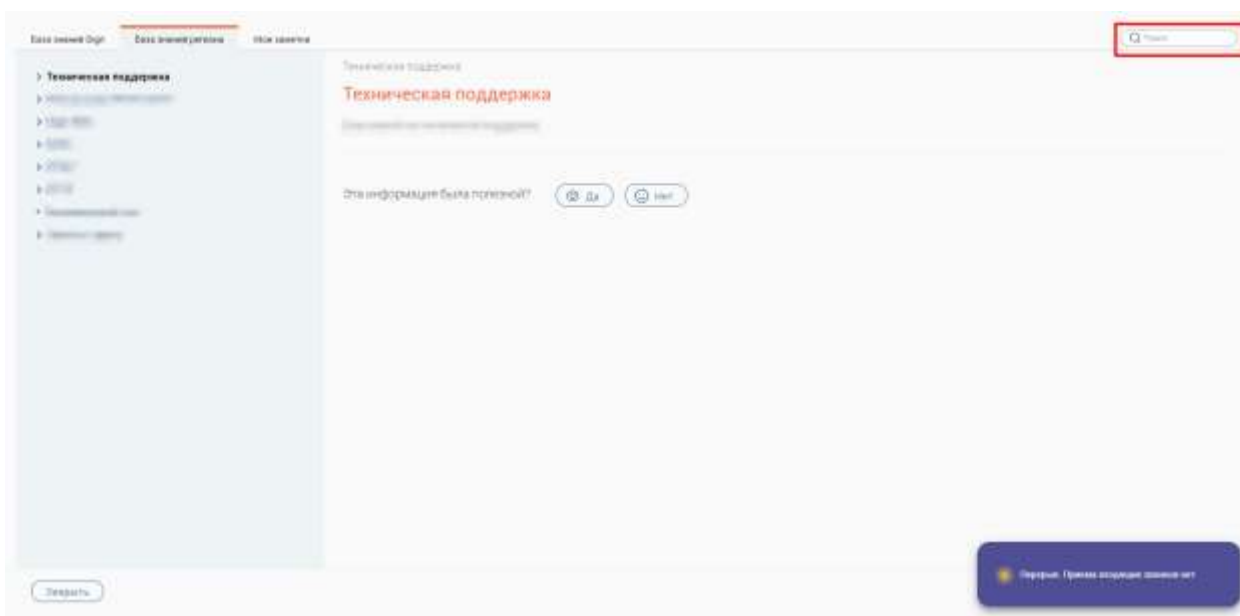


Рисунок 17 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

3.4.4 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 18).

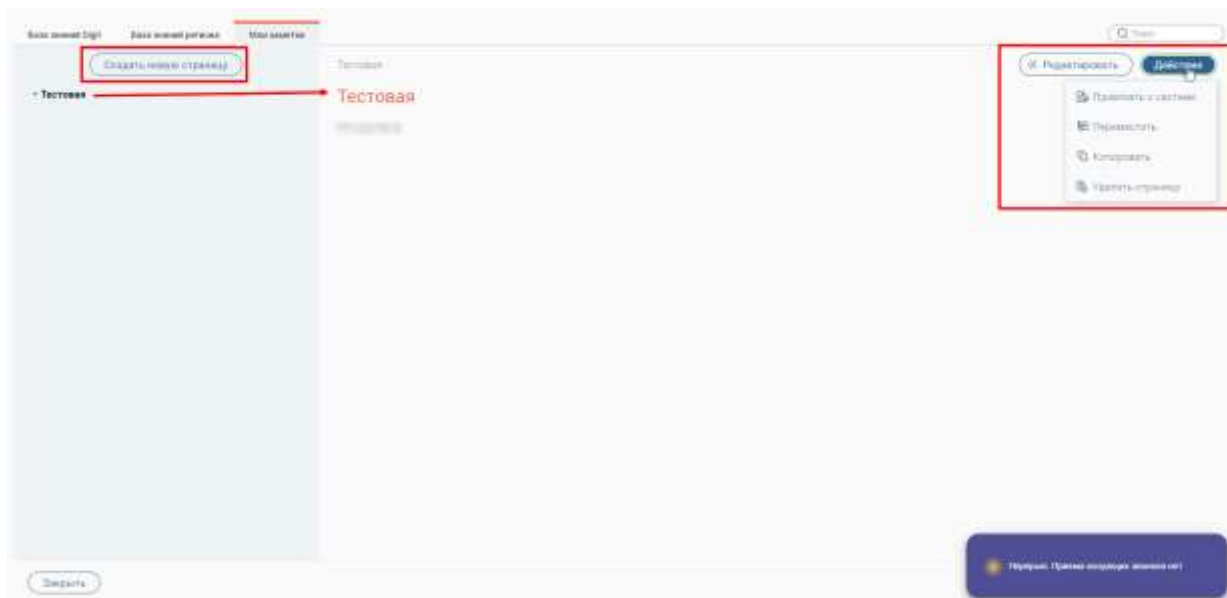
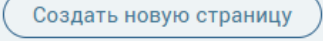



Рисунок 18 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

3.4.4.1 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 19).

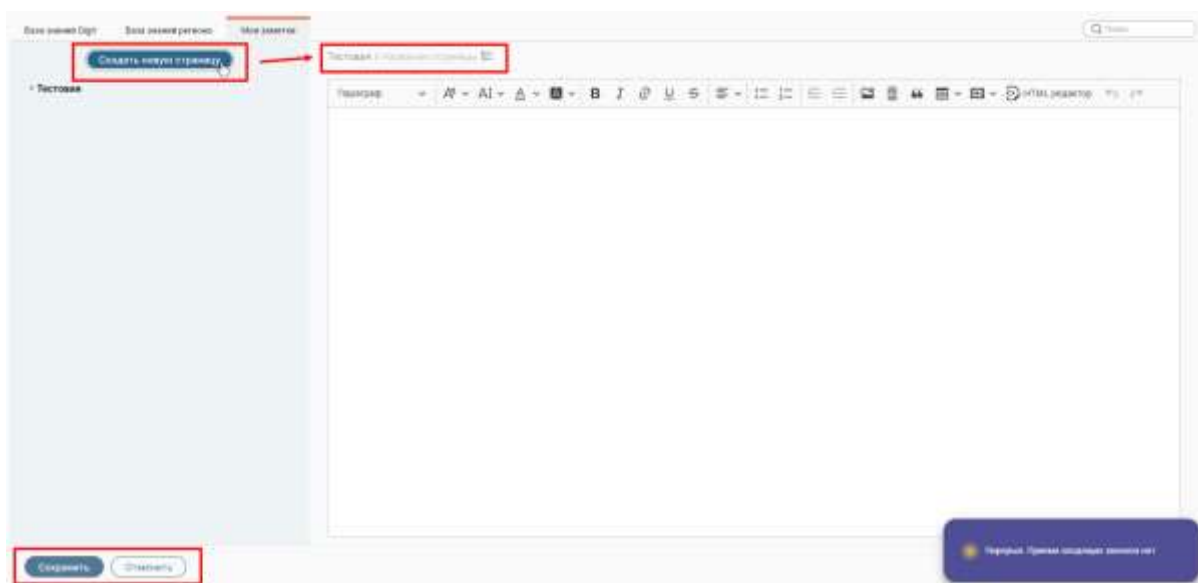



Рисунок 19 – Создание новой заметки

3.4.4.2 Редактирование заметки

Для того чтобы отредактировать заметку, выберите ее в меню слева и нажмите на кнопку  (Рисунок 20). В открывшей форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

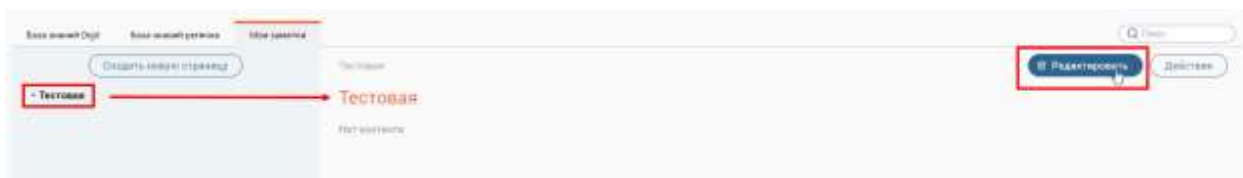



Рисунок 20 – Редактирование заметки

3.4.4.3 Копирование заметки

Для того чтобы скопировать заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Копировать» (Рисунок 21). Новая заметка появится в меню слева.

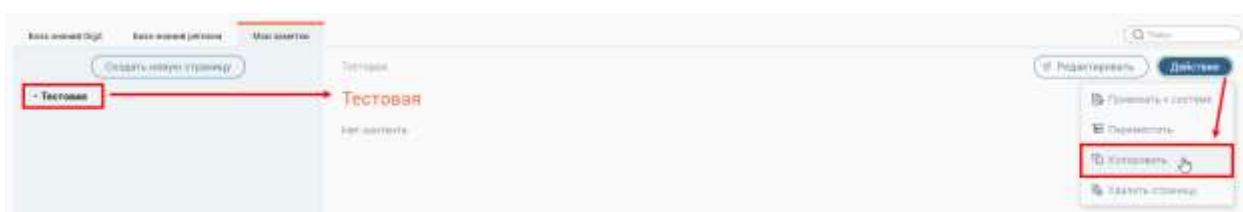



Рисунок 21 – Копирование заметки

3.4.4.4 Перемещение заметки

Для того чтобы переместить заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Переместить» (Рисунок 22).

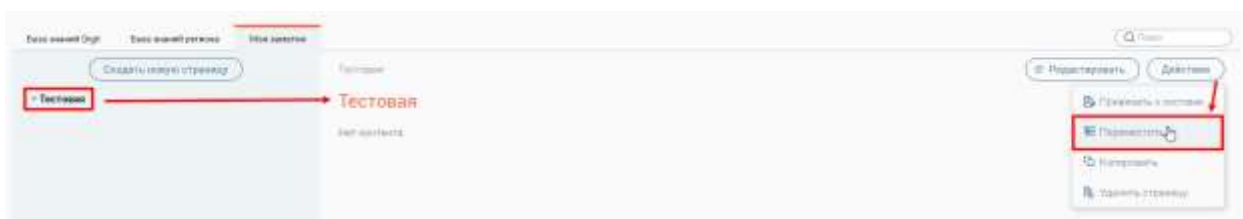


Рисунок 22 – Перемещение заметки

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение в структуре меню и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 23).

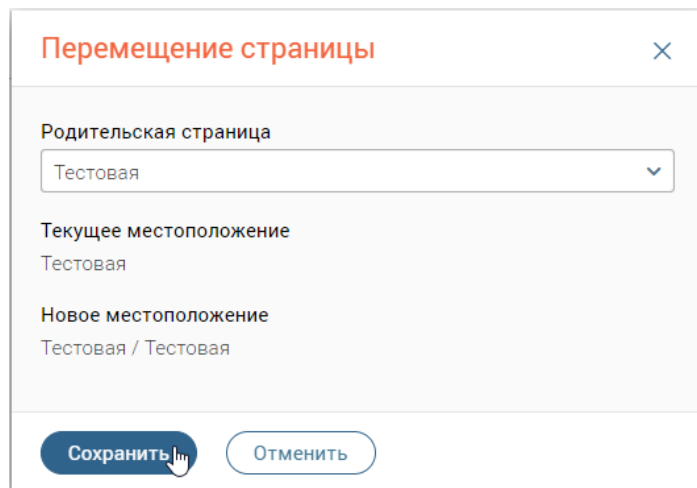


Рисунок 23 – Окно «Перемещение страницы»

3.4.4.5 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 24).

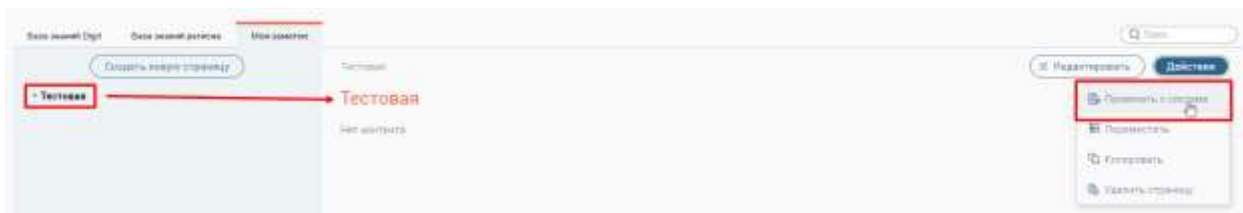


Рисунок 24 – Привязка заметки к разделам меню ЕКЦ

В открывшемся окне «Привязка разделов к системе» 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 25).

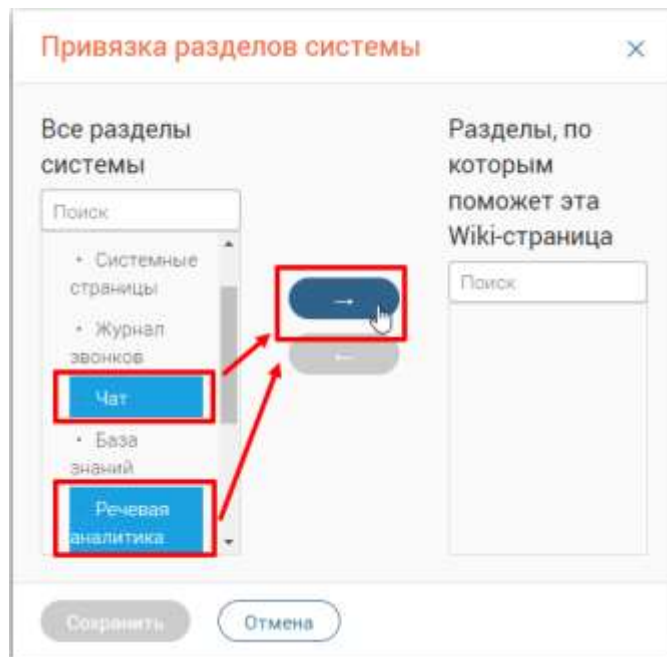


Рисунок 25 – Окно «Привязка разделов системы»

3.4.4.6 Удаление заметки

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



и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 26).

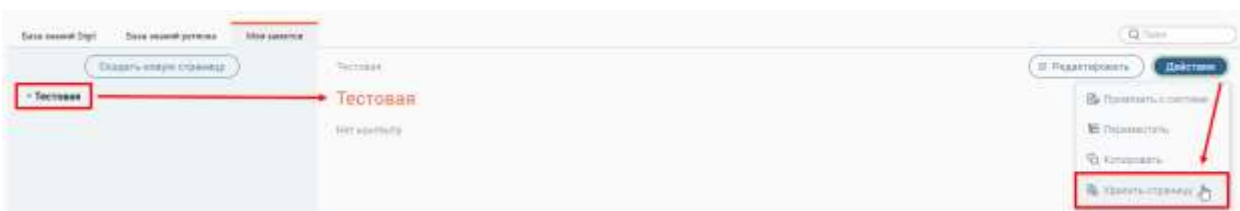


Рисунок 26 – Удаление выбранной заметки

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 27).

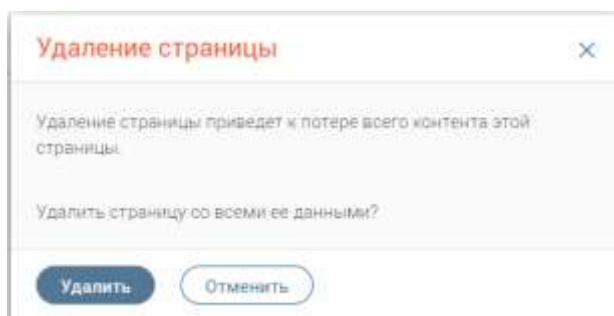


Рисунок 27 – Окно «Удаление страницы»

4 Работа со звонками

4.1 Входящие звонки

4.1.1 Выход на линию

После входа в ЕКЦ по умолчанию оператор будет находиться в состоянии «Перерыв».

Для того чтобы оператору начали поступать входящие звонки, измените состояние «Перерыв» на «Входящие». Для этого в верхней части активного окна возле ФИО пользователя нажмите на наименование текущего состояния, далее в открывшемся меню нажмите на состояние «Входящие» (Рисунок 28). После этого оператору начнут поступать входящие звонки (см. п. 4.1.2).

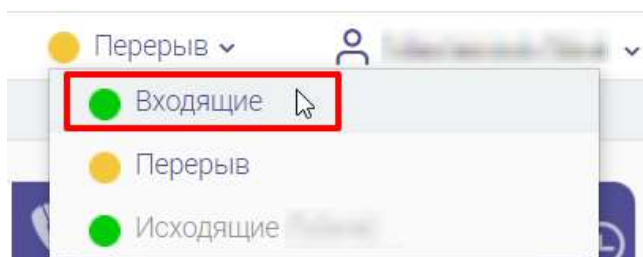


Рисунок 28 – Переключение на состояние приема входящих звонков

4.1.2 Принятие входящего звонка

При поступлении входящего звонка в правом нижнем углу активного окна отобразится информация о входящем звонке, которая будет сопровождаться характерным звуковым сигналом. Для ответа на входящий звонок нажмите на кнопку «ПРИНЯТЬ» (Рисунок 29).

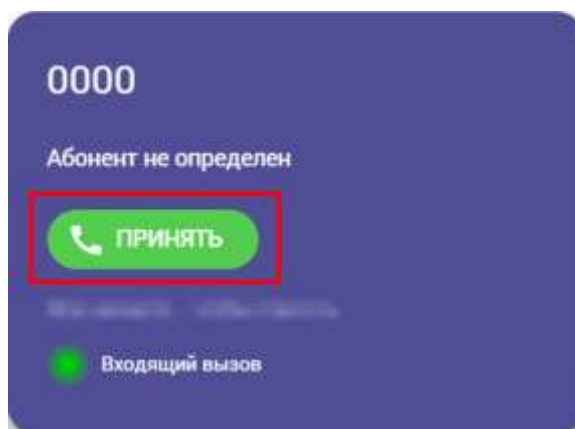


Рисунок 29 – Принятие входящего звонка

После этого в окне входящего звонка отобразятся доступные действия с ним и таймер продолжительности разговора – в текущем состоянии софтфон находится в состоянии «Разговор» (Рисунок 30). Также во время принятия входящего звонка откроется карточка абонента, содержащая информацию об абоненте, его звонках и других данных.

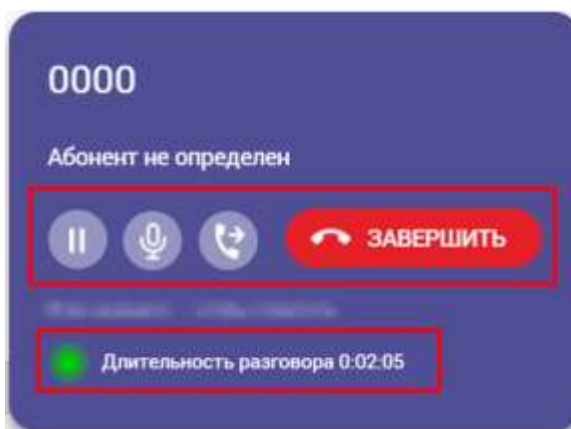




Рисунок 30 – Окно входящего звонка


4.1.3 Постановка входящего звонка на удержание

Для постановки входящего звонка на удержание нажмите на кнопку  в окне входящего звонка (см. Рисунок 30).

4.1.4 Отключение микрофона оператора во время приема входящего звонка

Для отключения микрофона оператора во время приема входящего звонка нажмите на кнопку  в окне входящего звонка (см. Рисунок 30). После этого абонент не будет слышать оператора.

4.1.5 Перенаправление входящего звонка на другого оператора

Для перенаправления входящего звонка на другого оператора нажмите на кнопку  в окне входящего звонка (см. Рисунок 30). В открывшемся окне выберите нужного сотрудника и нажмите на кнопку подтверждения перенаправления текущего звонка.

4.1.6 Завершение входящего звонка

Для завершения входящего звонка выполните следующие действия:

- 1) в окне входящего звонка нажмите на кнопку «ЗАВЕРШИТЬ» (см. Рисунок 30);
- 2) в карточке абонента нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- 3) в открывшемся окне выберите тему/причину обращения, при необходимости внесите комментарий, затем выберите режим работы после завершения обслуживания абонента (по умолчанию выбрано «Продолжить работу»).

После этого оператор будет доступен для следующего входящего звонка.

Данные о входящем звонке сохраняются в карточке абонента и в журнале звонков оператора.

4.2 Исходящие звонки

4.2.1 Выход на линию

После входа в ЕКЦ по умолчанию оператор будет находиться в состоянии «Перерыв».

Для того чтобы оператор смог совершать исходящие звонки, измените текущее состояние на «Исходящие». Для этого в верхней части активного окна возле ФИО пользователя нажмите на наименование текущего состояния, далее в открывшемся меню нажмите на состояние «Исходящие» (Рисунок 31). После этого в правом нижнем углу активного окна отобразится окно, предназначенное для совершения исходящих звонков (см. п. 4.2.2). Входящие звонки поступать не будут.

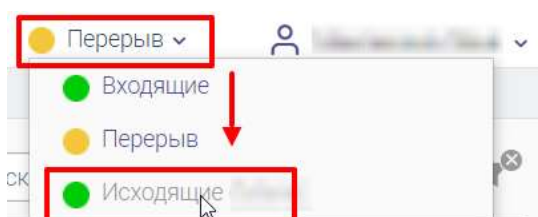


Рисунок 31 – Переключение на состояние совершения исходящих звонков

4.2.2 Совершение исходящего звонка

В окне исходящих звонков введите номер нужного абонента и нажмите на кнопку вызова (Рисунок 32). Далее произойдет установление соединения и после того, как абонент ответит на звонок, на экране отобразится карточка абонента, содержащая информацию об абоненте, его звонках и других данных.



Рисунок 32 – Окно исходящего звонка

4.2.3 Завершение исходящего звонка

Для завершения исходящего звонка выполните следующие действия:

- 1) в окне исходящего звонка нажмите на кнопку «Завершить»;
- 2) в карточке абонента нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- 3) в открывшемся окне выберите тему/причину обращения, при необходимости внесите комментарий, затем выберите режим работы после завершения обслуживания абонента (по умолчанию выбрано «Продолжить работу»).

После этого оператор сможет совершить следующий исходящий звонок.

Данные об исходящем звонке сохранятся в карточке абонента и в журнале звонков оператора.

4.3 Отправка SMS


Отправить абоненту SMS можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в карточке абонента возле контактного или мобильного номера телефона нажмите на кнопку .



Рисунок 33 – Карточка абонента. Отправка SMS

В открывшемся окне «Отправка SMS» в поле «Номер телефона» доступен выбор другого номера телефона, если в карточке абонента есть информация о нескольких номерах, в поле «Текст сообщения» введите нужный текст и нажмите на кнопку «Отправить», доступную только после заполнения всех обязательных полей (Рисунок 34).

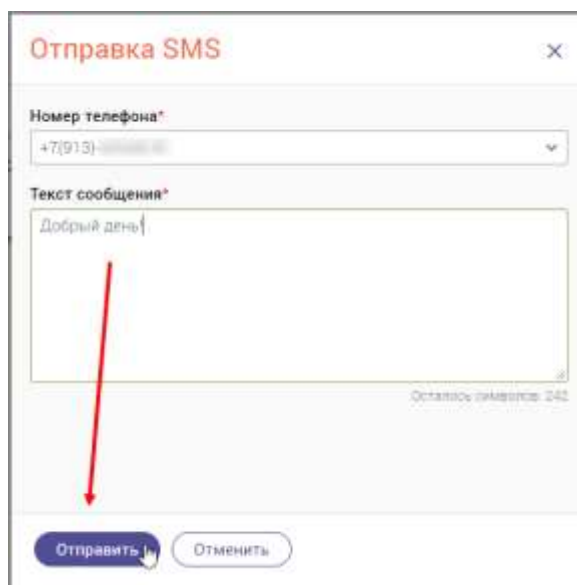



Рисунок 34 – Окно «Отправка SMS»

4.4 Отправка E-mail

Отправить абоненту E-mail можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в карточке абонента возле адреса электронной почты нажмите на кнопку  (Рисунок 35).

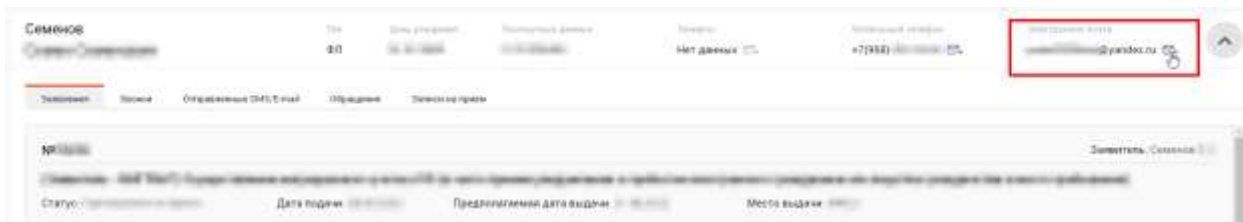


Рисунок 35 – Карточка абонента. Отправка E-mail

В открывшемся окне «Отправка на эл. почту» введите тему письма, текст сообщения и нажмите на кнопку «Отправить», доступную после ввода текста сообщения (Рисунок 36).

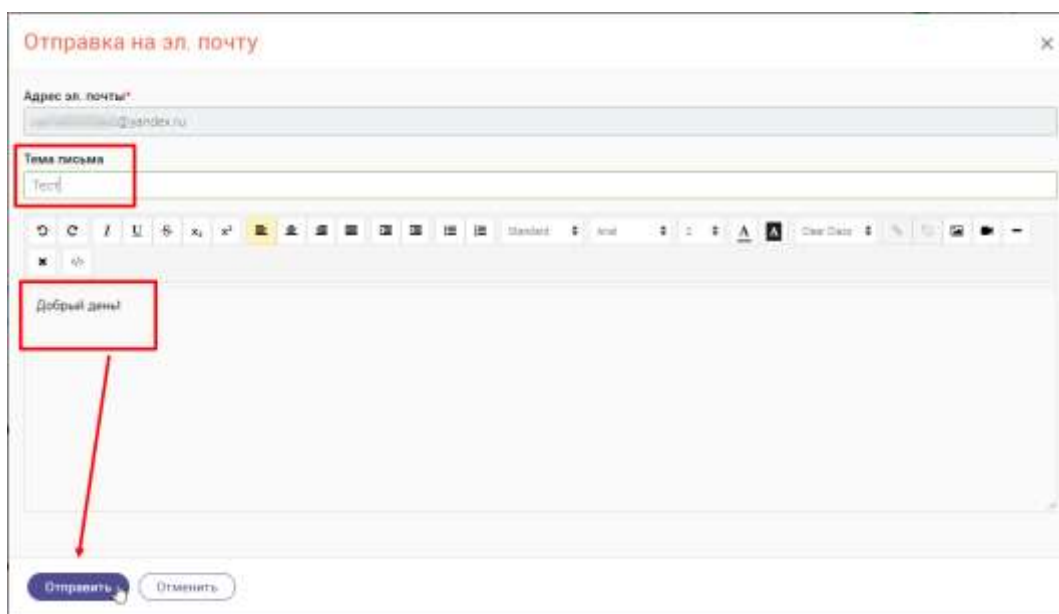


Рисунок 36 – Окно «Отправка на эл. почту»

4.5 Запись на прием

4.5.1 Создание записи на прием

Записать абонента на прием можно 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 прием» (Рисунок 37).

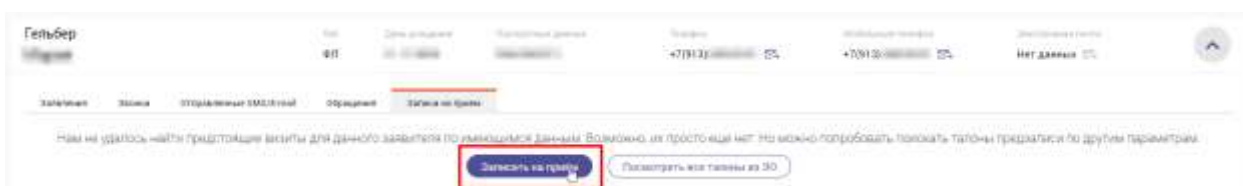


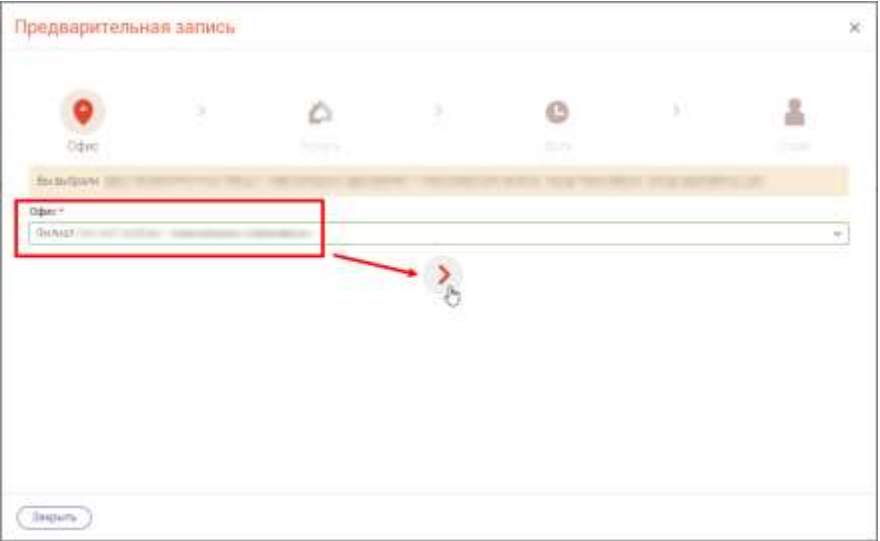



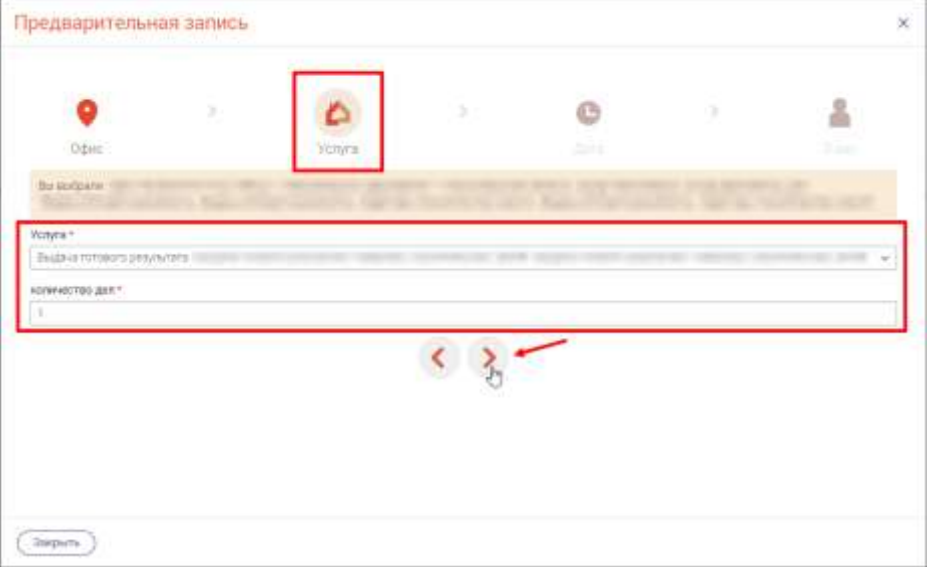
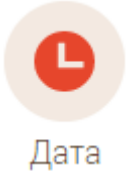

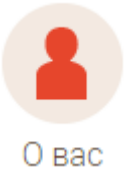


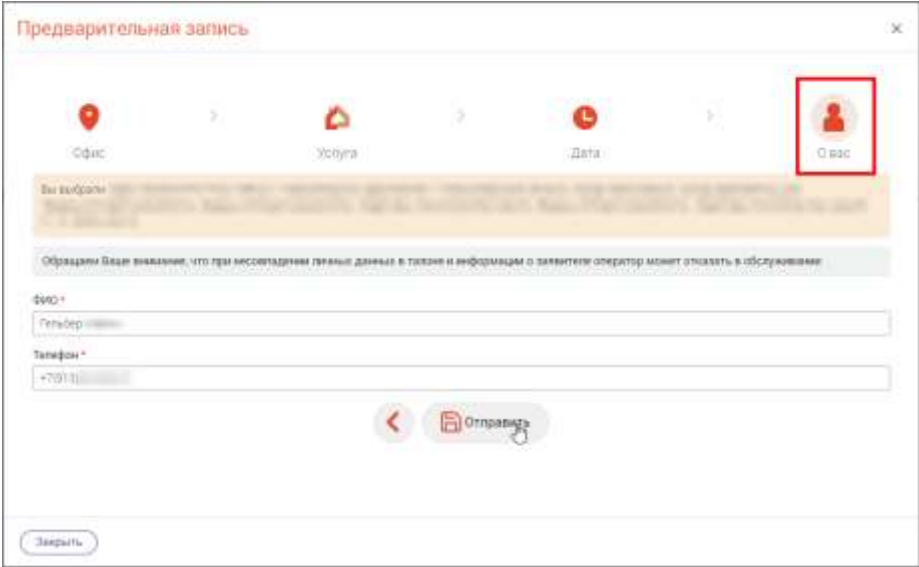


Рисунок 37 – Карточка абонента. Вкладка «Записи на прием»

В открывшейся форме «Предварительная запись» заполните следующие шаги (Таблица 2).

Таблица 2 – Шаги формы «Предварительная запись»

Шаг	Действия
 <p>Офис</p>	<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 на .</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 на кнопку .</p> <p>Для возврата на предыдущий шаг нажмите на кнопку .</p> 

Шаг	Действия
<div data-bbox="274 219 399 389" style="text-align: center;">  <p>Дата</p> </div>	<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> <div data-bbox="539 367 1385 887" style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">  </div> <p>Для возврата на предыдущий шаг нажмите на кнопку .</p>
<div data-bbox="274 967 399 1137" style="text-align: center;">  <p>О вас</p> </div>	<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 формы предзаписи нажмите на кнопку .</p> <p>Для подтверждения записи на прием нажмите на кнопку  Отправить.</p> <div data-bbox="501 1223 1423 1787" style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">  </div>

4.5.2 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 на кнопку  (Рисунок 38).



Рисунок 38 – 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 2.

4.5.3 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 на кнопку  и выберите действие «Удалить» (Рисунок 39).

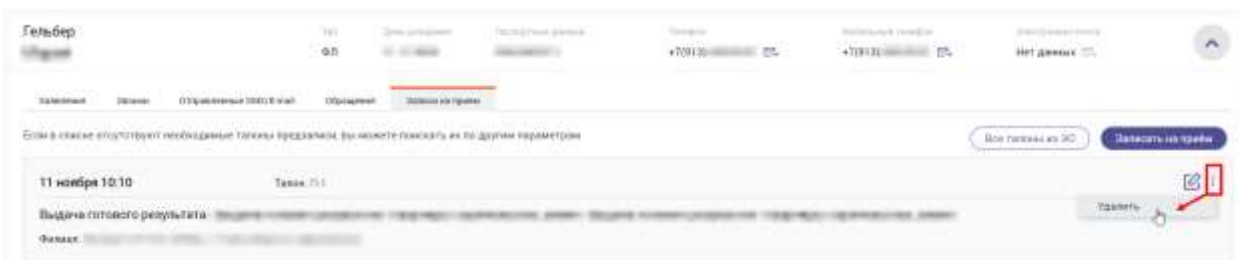


Рисунок 39 – Карточка абонента. Удаление записи на прием

В открывшемся окне «Удаление элемента» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 40).

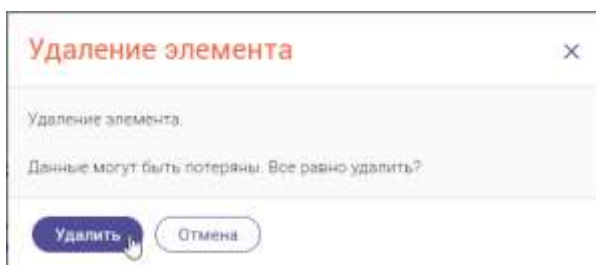



Рисунок 40 – Окно «Удаление элемента»

4.6 Уход оператора на перерыв

Если в настоящий момент времени оператор находится на перерыве, то возле ФИО текущего пользователя отображается надпись  Перерыв ▾, а в правом нижнем углу

активного окна отображается окно



Для перевода оператора в состояние «Перерыв» доступно два способа:

- 1) в карточке обслуживаемого абонента при завершении обслуживания в поле «По завершению обслуживания» выберите значение «Уйти на перерыв» и нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- 2) в верхней части активного окна возле ФИО пользователя нажмите на наименование текущего состояния, далее в открывшемся меню нажмите на состояние «Перерыв» (Рисунок 41).

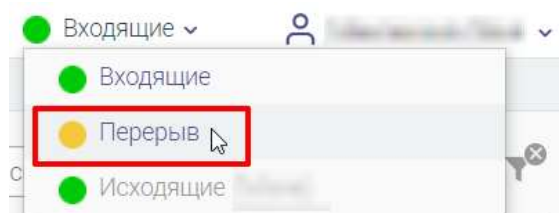


Рисунок 41 – Переход в состояние «Перерыв»