

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «Digit PROконтакт»

Руководство пользователя «Оператор»

Листов 31

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ
	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 РАБОТЕ7
	2.1 Вход в интерфейс контакт-центра7
	2.2 Выход из интерфейса контакт-центра 7
	2.3 Смена роли пользователя
	2.1 Базовые действия в разделах
	2.1.1 Обновление данных
	2.1.2 Фильтрация данных
	2.1.3 Поиск данных9
3	ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ10
	3.1 Раздел меню «Главная»10
	3.2 Раздел меню «Журнал»11
	3.3 Раздел меню «Обзвон»11
	3.3.1 Просмотр информации о задаче12
	3.3.2 Просмотр завершенных задач13
	3.3.3 Выполнение обзвона абонентов13
	3.4 Раздел меню «База знаний»15
	3.4.1 Поиск информации в базе знаний15
	3.4.2 Вкладка «База знаний модуля»15
	3.4.3 Вкладка «База знаний региона»16
	3.4.4 Вкладка «Мои заметки»16
	3.4.4.1 Создание новой заметки17
	3.4.4.2 Редактирование заметки17

		3.4.4.3	Копирование заметки	17
		3.4.4.4	Перемещение заметки	
		3.4.4.5	Привязка заметки к системе	18
		3.4.4.6	Удаление заметки	19
	3.5	Раздел менн	о «Чат»	19
4	Раб	ота со звонка	ами	22
	4.1	Входящие з	вонки	22
		4.1.1 Выход	(на линию	22
		4.1.2 Приня	тие входящего звонка	22
		4.1.3 Постан	новка входящего звонка на удержание	23
		4.1.4 Отклю	очение микрофона оператора во время приема входящего з	вонка23
		4.1.5 Перен	аправление входящего звонка на другого оператора	23
		4.1.6 Завери	цение входящего звонка	24
	4.2	Исходящие	звонки	24
		4.2.1 Выход	ц на линию	24
		4.2.2 Совери	шение исходящего звонка	25
		4.2.3 Завери	цение исходящего звонка	25
	4.3	Отправка Sl	MS	26
	4.4	Отправка Е	-mail	26
	4.5	Запись на п	рием	27
		4.5.1 Создан	ние записи на прием	27
		4.5.2 Редакт	тирование записи на прием	29
		4.5.3 Удале	ние записи на прием	30
	4.6	Уход операт	гора на перерыв	

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Наименование
Дашборд	Панель индикаторов для визуализации и анализа информации о бизнес-процессах и их эффективности
ИП	Индивидуальный предприниматель
КЦ	Контакт-центр
МФЦ	Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг
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

Таблица 1 - Список терминов и сокращений

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Программное обеспечение модуля предназначено для автоматизации деятельности контакт-центра 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).

Роль пользователя	Краткое описание
	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные
	возможности:
	 создание пользователей;
	 поиск пользователей;
Администратор	 редактирование информации по сотрудникам;
	 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.
	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные
	возможности:
	 прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;
	 просмотр базы знаний модуля;
Оператор	 просмотр базы знаний региона;
	 создание индивидуальных заметок в базе знаний.
	 отправка SMS/Е-mail абонентам;
	 выполнение предварительной записи;
	 выполнение обзвона абонентов по назначенным задачам.
	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные
	возможности:
	 прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;
	 просмотр истории звонков;
	 прослушивание записей разговоров и сообщений голосовой
Супервизор	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;
	 оозвон абонентов по листам обзвона;

Таблица 2 – Ролевая модель доступа

Роль пользователя	Краткое описание
	– создание, редактирование, удаление, назначение задач по
	обзвонам абонентов;
	 просмотр базы знаний модуля;
	 просмотр и редактирование базы знаний региона;
	 создание индивидуальных заметок в базе знаний;
	 коммуникации в общем чате.
	 просмотр базы знаний модуля;
Пользователь базы знаний	 просмотр базы знаний региона;
	 создание индивидуальных заметок в базе знаний.

1.3 Уровень подготовки пользователя

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

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

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

Примечание – Если в настройках 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 карточке сотрудника в поле «Логин».

- 3) нажмите на кнопку «Войти» (Рисунок 1);
- 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 КЦ, доступный текущему сотруднику.

Пароль	
	Ø

Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого контакт-центра

Зыберите роль	
Оператор	~
Назад Продолжить	

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 гипертекст «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 на гипертекст «Сменить роль»;
- в открывшемся окне «Изменение параметров входа» в выпадающем списке выберите нужную роль и нажмите на кнопку «Продолжить».

			ерерыв 🗸)0	~
Изменение параметров входа	×		Роль: Опе	ератор роль	6
Выберите роль		вонков в очереди	Выйти		
Оператор	*	0	🛑 На л	инии	U M
		0	🔵 Пере	ерыв	0м
Продолжить 🔐 Отменить		Операторов на линии: 12 из 32	Общее вре	мя работы: Ом	

Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс КЦ другой роли

2.1 Базовые действия в разделах

2.1.1 Обновление данных

Для обновления данных в таблицах разделов нажмите кнопку « в правом верхнем углу (Рисунок 8). Рекомендуется использовать после совершения действий, приводящих к изменению первоначальных данных.

2.1.2 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

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

<u>Для сброса всех установленных фильтров</u> нажмите кнопку «^{**}» в правом верхнем углу раздела.

2.1.3 Поиск данных

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



Рисунок 6 - Поле поиска с введенным искомым значением

3 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ

3.1 Раздел меню «Главная»

В разделе меню «Главная» содержится следующая информация (Рисунок 7):

- дашборды:
 - о количество принятых звонков;
 - о среднее время разговора и нормативное время разговора;
 - о количество пропущенных звонков;
 - о количество звонков в очереди в текущий момент времени;
 - длительность статусов (на линии, перерыв) и общее время работы в минутах;
- блок «Звонки за сегодня» содержит следующие данные о всех звонках текущего дня:
 - о номер телефона;
 - о тип канала (входящие ∠, исходящие ↗, пропущенные ►);
 - ФИО абонента;
 - о время звонка;
 - о время ожидания;
 - о длительность звонка;
 - о длительность постобработки;
 - о причина звонка;
 - о комментарий.
 - о продолжительность звонка.

принятые 😢		СР. ВРЕМЯ РА 4 м 39 Нормативное врем	АЗГОВОРА КО сек ©	пропущенны О	e č	звонков в о О	очереди 🧐	ДЛИТ. СТА Налині Перерь Общее время р	ТУСОВ 141 2 ч 4 м 18 30 м аботы: 2 ч 34 м	Q
Звонки за сегоди	ня						(Q) (Q. Поиск по	номеру телефон	а или ФИО	Ψ ^O
Номер телефона	Тип канала 🔻	ФИО абонента	Время звонка ↓	Время ожидания	Длительность звонка	Длительность постобработки	Причина звонка	Ŧ	Комментарий	
+7(9	2	Нет данных	12:50:28	00.00.21	00.04.39	00.00.21	Distances Trans	and the second second	Summer State	
Crossense 1									1.1	a]

Рисунок 7 – Раздел меню «Главная»

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 8):

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

История звонков							Q Поиск по номеру телефона или ФИО	
Номер телефона	Тип	ФИО абонента	Дата и время звонка \downarrow	🐢 Время ожидания	Длительность звонка	Длительность постобработки	Причина звонка 🝸 Комментарий	
	Поиск		To Avenue Avenue				and the second sec	
	🗹 Вход	ящие 59	A NUMBER OF				And the second sec	
	Пропущенные 32 Исходящие 84		0.0000 hash				and a second sec	
1000.00.00	Очистит	a l	1.	10.00			and the second	
10010-000	<	10.525	1.00000000	10.00			10000000000	
1000	4	(press)	0.0003000	10.00	10.004	-101.0	Male and Article a	
	4	(quanti)	ALC: UNK 1 1 1 1 1 1 1 1 1		10.000		Sector sector	
	4	Charles II.	10.0000.0000	10.00	10.000		Contract Contract Contract	
-	4	10102	1.	10.00			and the second sec	
	4	in grant	0.4003.4003	0.01	10.00		Tangangerencemanen, Josep.	
	4	Sec. 4	0.00010-000	11.1.1		-0.000	Design of the second se	
	4	Trapped.	AN ADDRESS TO TAXABLE	11.1.1	10.000		Testing for and the set	
	4		10.111111.11111	10.00	10.000		and the second s	
	K	10.000	1.	1000	1000			
	4	in press	2.0022.0024	10.00		-000		
	2	The second	di scotto scotto	10.00	10.000		Нет входящих звонков	

Рисунок 8 – Раздел меню «Журнал»

3.3 Раздел меню «Обзвон»

В данном разделе меню отображается список задач для обзвона абонентов.

Во вкладке «Мои задачи» отображаются задачи для обзвона, назначенные сотруднику супервизором. 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.

📄 Показыват	гь завершенные					Информация о задаче
адачи на об	звон				Î	Тематика
Дата назначени ↑ 🍸	Номер телефона	Тематика	T	Комментарий	Статус	Пропущенные Дата назначения
	+7(Пропущенные		Обзвони	Добавлен	13:39:25
1100	+7(*	Пропущенные		Обзвони	Добавлен	Комментарий Обзвони
	+7(Пропущенные		Обзвони	Добавлен	Статус Лобавлен
	+7(Пропущенные		Обзвони	Добавлен	

Рисунок 9 – Список задач на обзвон для текущего сотрудника

Во вкладке «Мои отложенные» (Рисунок 10) отображаются номера, помеченные самим оператором для обзвона. Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- Дата назначения;
- Номер телефона;
- Комментарий;
- Статус.

Обзвон	Мои задачи	Мои отложенные							
 Показывать завершенные Отложенные звонки С 									
Дата назна	чения ↑ 🔻	Номер телефона	Комментарий	Статус	۲				
-	13:39:25	+7(Надо найти ее дело 52785235 и перезвонить	Добавлен					
	2 17:49:38	+7(Рассказать про список доков для услуги социалка	Добавлен					

Рисунок 10 – Раздел «Мои отложенные»

3.3.1 Просмотр информации о задаче

При поступлении задач их количество отобразится в правом верхнем углу окна, рядом с ФИО пользователя, а также в панели навигации на иконке раздела (Рисунок 11).



Рисунок 11 - Уведомление о количестве поступивших задач

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 12).



🕽 Показывать завершенные

Рисунок 12 – Просмотр завершенных звонков

3.3.3 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»;
- наведите курсор мыши на номер телефона выбранного абонента и нажмите на кнопку (Рисунок 13);
- автоматически начнется дозвон абоненту и откроется карточка абонента, содержащая следующую информацию:
 - 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»;
- выполните необходимые действия в карточке абонента и нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- 7) в окне «Завершение обслуживания» заполните следующие поля (Рисунок 14Ошибка! Источник ссылки не найден.):
 - «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);
- в окне «Завершение обслуживания» нажмите на одну из следующих кнопок (Рисунок 14):
 - «Успешно» если абонент ответил и звонок прошел успешно;
 - «Неуспешно» если абонент не ответил или звонок сорвался по каким-то иным причинам;

Of some Objective of Consol from					ыснодищие н
 Показывать завершенные Задачи на обзвон 				© †	Информация о задаче Тематика
Дата назначение † т Номер телефона	Тематика	Комментарий	Статус	т	Пропущенные
011 +7 TRANSPORTS	Пропущенные	Automation of the	Добавлен	×	2 12 55 20
Testowre					Комментарий Статус
					Статус Добавлен

• «Отменить» – для возврата к карточке абонента.

Рисунок 13 – Выполнение исходящего звонка по назначенной задаче

Завершение обслуживания	×
Причина звонка*	
Консультация по услугам, Консультация по филиалам	~
Комментарии	1
Успешно Не успешно Отменить	

Рисунок 14 – Окно «Завершение обслуживания»

3.4 Раздел меню «База знаний»

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

3.4.1 Поиск информации в базе знаний

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



Рисунок 15 – Поиск информации в базе знаний

3.4.2 Вкладка «База знаний модуля»

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

Basa availed periodia Mar	Q/mex
• Ol	
Закрыть	Передыл. Прила входиция захижа нет

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

3.4.3 Вкладка «База знаний региона»

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

Basa mawee Baba seawee permises Mon above her		(Q faes
 У Техническая поддержка > > > 	Техническая поддержка Техническая поддержка	
3 5 6 7 8 9	Эта информация была полезной? 🛞 дж	

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).

Создать новую страницу	Тестовая	🕼 Реда	ктировать Дейстрия
• Тестовая	Тестовая		🕃 Привязать к системе
	17 SUNT		Переместить
			С Копировать
			🚯 Удалить страницу
	I		

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

3.4.4.1 Создание новой заметки

Для создания новой заметки нажмите на кнопку форме новой заметки введите ее название, определите местоположение в структуре меню путем нажатия на кнопку , наполните 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 (Редактировать) (Рисунок 20). В открывшей форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

Создать новую страницу	Тесторая	В Редактировать Действия
• Тестовая	Тестовая	
	Нет контента	

Рисунок 20 – Редактирование заметки

3.4.4.3 Копирование заметки

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

кнопку <u>Действия</u> и выберите действие «Копировать» (Рисунок 21). Новая заметка появится в меню слева.

Создать новую страницу	Тестовая	🛙 Редактировать Действия
- Тестовая	Тестовая	🚯 Привязать к системе
	Нет контента	🖩 Переместить 🗸
		С Копировать
		🗞 Удалить страницу

Рисунок 21 – Копирование заметки

3.4.4.4 Перемещение заметки

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

кнопку Действия и в	выберите действие «Переместить» (Рисунок 22).	
Создать новую страницу	Тестовая Тестовая	 В Редактировать Действия Привязать к системе
	Нет контекта	 Переместить Копировать Удалить страницу

Рисунок 22 – Перемещение заметки

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

Родительская страница	
Тестовая	~
текущее местоположение	
Тестовая	
Новое местоположение	
Тестовая / Тестовая	

Рисунок 23 - Окно «Перемещение страницы»

3.4.4.5 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 24).

Создать новую страницу	Тестовая	В Редактировать Действия
• Тестовая	Тестовая	🕑 Привязать к системе
	Нет контента	Переместить
		🔁 Копировать
		🗞 Удалить страницу

Рисунок 24 – 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 25).

Привязка разделов системы	×
Все разделы системы	Разделы, по которым
Поиск	Wiki-страница
• Системные страницы • Журнал звонков	Поиск
• Чат	
• База знаний	
Речевая аналитика 🗸	
Сохранить Отмена	

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

Действия и выберит	те действие «Удалить страницу» (Рисунок 26).	
Создать новую страницу	Тестовая	🗷 Редактировать Действия
• Тестовая	• Тестовая	🔀 Привязать к системе
	Нет контента	Е Переместить.
		🔓 Копировать 🖌
		🗟 Удалить страницу 占

Рисунок 26 – Удаление выбранной заметки

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

27).



Рисунок 27 - Окно «Удаление страницы»

3.5 Раздел меню «Чат»

Раздел предназначен для общения с другими сотрудниками контактного центра (Рисунок 28).

Creases.	Поиск	по контактам] Q	КЕ БЕРЕНИЙ	
Ч мурмая	AC	Привет	15:31		
Сбаври	04	Общий чат	15:06		
Easa someri	ТИ) Иван	13,44		
9ar	KE	Евгений Диалог не начат			
			3	Ваше сообщение	>

Рисунок 28 - Раздел «Чат»

При поступлении новых сообщений, на иконке раздела отображается их количество

	厚⁰	
-	Чат	

Для просмотра/отправки сообщений в выбранном чате нажмите на его строку – откроется диалоговое окно чата (справа - Рисунок 29).

Поиск по контактам] Q	04	Общий чат		
АС Администратор Системный Привет	15:31	ЮЮ	09:36		*
Общий чат	15:06	EA	11:36		
Ти)	13:44		14.56		
КЕ Кутьков Евгений Диалог не начат		EA	14:59		
		ЮЮ	and appropriate the second strength of the second sec	15:05	
		ЮЮ	15:06		v
		0	Ваше сообщение		>

Рисунок 29 - Диалоговое окно (на примере общего чата)

Для поиска нужного контакта введите первые символы его фамилии или имени в поле поиска, нажмите « » и выберите нужный контакт из результатов поиска (Рисунок 30). При нажатии на строку контакта откроется диалоговое окно чата с выбранным сотрудником.



Рисунок 30 - Результаты поиска по контактам

Для отправки сообщения введите текст в поле «Ваше сообщение» и нажмите « >» (Рисунок 31).

ЮЮ	a construction of the second sec	
EA	Million and	
ЮЮ	Sectors of the sector share to a set of the sector and the	
	444-101-	

Рисунок 31 - Поле ввода сообщения

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



Рисунок 32 - Отправленное в чат изображение

В системе также предусмотрен общий чат, доступный автоматически для всех операторов и супервизоров КЦ (Рисунок 29).

4 Работа со звонками

4.1 Входящие звонки

4.1.1 Выход на линию

После входа в КЦ 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 33). После этого оператору начнут поступать входящие звонки (см. п. 4.1.2).



Рисунок 33 – 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 34).



Рисунок 34 – Принятие входящего звонка

После этого откроется карточка абонента, вверху которой отобразится таймер продолжительности разговора – в текущем состоянии софтфон находится в состоянии «Разговор» (выделено красным - Рисунок 35).

	Длительность разговора 0.00.16 🕕 🔮 🔿	Завершить обслуживание Абонент: «Не определен
СПРАВКА ЗАЯВЛЕНИЯ ЗВОНК База знаний База знаний Мои	И ОТПРАВЛЕННЫЕ SMS/E-MAIL ОБРАЩЕНИЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ	ИНФОРМАЦИЯ ОБ АБОНЕНТЕ ФИО: Неизвестный абонент Телефон: +7(9) С Доп. телефон: Нет данных Зл. полта: Нет данных
• от > м > п: > п: > п:	Для этого раздела пока нет специальной статьи. Попробуйте найти нужную вам информацию следующими способами. • В дереве страниц в левой части окна; • С помощью поисковой строки в правом верхнем углу Digit Вики.	ТЕМАТИКА КОММЕНТАРИИ ДЕЙСТВИЯ ПОИСК ПО ТЕМАЯ
> П- • Те > С	соли вы не нашил в час с чнанил не основанной подорлящий полиции со этом нам. Ваши заме чания помогут сделать базу знаний лучше! Отполянть Отмена	 1.1.Запись на прием 1.2 1.3 1.4 Отказ от приема 1.5.Перенос приема
Закрыть	Полиция Ститика	Оповещение о статусе заявления Подтверждение предварительной записи Консультация по филиалам

Рисунок 35 – Карточка абонента с панелью софтфона

В карточке абонента доступен просмотр его заявлений, обращений в КЦ, совершенных звонков, отправленных SMS/e-mail и записей на прием (подробнее о записи на прием - 4.5).

Выберите тематику звонка и укажите при необходимости комментарий, в соответствующих вкладках в правой части карточки абонента.

Чтобы отложить вызов – перейдите во вкладку «Действия» и отметьте соответствующий чекбокс (Рисунок 36).

ФИО:	Неизвестны	ій абонент 🔲
Телефон:	+7(9	e,
Доп. телефон:	Нет данных	
Эл. почта:	Нет данных	
ТЕМАТИКА	КОММЕНТАРИИ	действия

Рисунок 36 - Вкладка действий

4.1.3 Постановка входящего звонка на удержание

Для постановки входящего звонка на удержание нажмите на кнопку U (см. Рисунок 35).

4.1.4 Отключение микрофона оператора во время приема входящего звонка

Для отключения микрофона оператора во время приема входящего звонка нажмите

на кнопку 🤎 (см. Рисунок 35). После этого абонент не будет слышать оператора.

4.1.5 Перенаправление входящего звонка на другого оператора

Для перенаправления входящего звонка на другого оператора нажмите кнопку (см. Рисунок 35). 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 « (см. Рисунок 35);
- 2) в карточке абонента нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- 3) в открывшемся окне (Рисунок 37) выберите тему/причину обращения, при необходимости внесите комментарий, затем выберите режим работы после завершения обслуживания абонента (по умолчанию выбрано «Продолжить работу»). При необходимости отзвониться абоненту отметьте чек-бокс «Пометить вызов как отложенный» - задача на исходящий звонок добавится в раздел «Мои отложенные» в разделе «Обзвон» (Рисунок 10). Нажмите «Завершить обслуживание».

После этого оператор будет доступен для следующего входящего звонка.

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

причина звонка		
- Введите значени	e	~
Комментарии		
1о завершению об	бслуживания	
1о завершению об Продолжить прие	болуживания м	~
По завершению об Продолжить прие	болуживания м рв как отложенный 👔	~

Рисунок 37 - Окно завершения обслуживания

4.2 Исходящие звонки

4.2.1 Выход на линию

После входа в КЦ 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 38). 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 38 – Переключение на состояние совершения исходящих звонков

4.2.2 Совершение исходящего звонка

В окне исходящих звонков выберите номер нужного абонента из адресной книги или выберите «открыть клавиатуру», введите номер и нажмите на кнопку вызова (Рисунок 39). 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 39 – Окно исходящего звонка

4.2.3 Завершение исходящего звонка

Для завершения исходящего звонка выполните следующие действия:

- 1) в окне исходящего звонка нажмите на кнопку «
- 2) в карточке абонента нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- в открывшемся окне (Рисунок 37) выберите тему/причину обращения, при необходимости внесите комментарий, затем выберите режим работы после завершения обслуживания абонента (по умолчанию выбрано «Продолжить работу»). При необходимости отзвониться абоненту отметьте чек-бокс «Пометить вызов как отложенный» - задача на исходящий звонок добавится в раздел «Мои отложенные» в разделе «Обзвон» (Рисунок 10). Нажмите «Завершить обслуживание».

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

ФИО:	Неизвестный а	бонент
Телефон:	+7(9	e,
Доп. телефон:	Нет данных	
Эл почта:	Нет данных	

Рисунок 40 – Карточка абонента. Кнопка отправки 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 41).

Отправка SMS	×
Номер телефона*	
+7(913)-	~
Текст сообщения*	
Добрый день!	
	Осталось символов: 242
Отправить In Отменить	

Рисунок 41 – Окно «Отправка SMS»

4.4 Отправка Е-таіl

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 42).

Электронная	почта
-	@yandex.ru 쯝

Рисунок 42 – 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 43).

Отправка на эл. почту	×
Agpee эл. почты*	
Тема письма	
D C I U S x _a x ^a B 2 B <t< td=""><td>• -</td></t<>	• -
Добрый день!	
	h
Отправить в	

Рисунок 43 – 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 44).



Рисунок 44 – Карточка абонента. Вкладка «Записи на прием»

В открывшейся форме «Предварительная запись» заполните следующие шаги (Таблица 3).

Шаг	Действия
Офис	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 .



Шаг	Действия						
	Предварительная запись ×						
	Opuc Yoryra Bei Beldgankt Initial State Bernen 08 0805 0815 0825 0820 0825 0840 0845 0850 0855 09 0900 0905 0910 0915 0920 0925 0930 0935 0940 0945 0950 0955 10 1000 1015 1020 1025 1030 1035 1040 1045 1050 1055 11 1100 1115 1120 1125 1130 1135 1140 1145 1150 1155						
	Закрыть						
	Для возврата на предыдущий шаг нажмите на кнопку < .						
Овас	 На этом шаге формы предзаписи представлены следующие поля: «ФИО» – измените или введите ФИО абонента; «Телефон» – измените или введите контактный номер телефона абонента. Для возврата на предыдущий шаг формы предзаписи нажмите на кнопку. 						
	Предварительная запись ×						
	Сфис Услуга Дата С вас Офис Услуга Дата С вас Вы выбрали: Моращаем Ваше внимание, что при несовпадении личных данных в талоне и информации о заявителе оператор может отказать в обслуживании ФИО* Гельфор Телефор * (т(13)						

4.5.2 Редактирование записи на прием

Отредактировать 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 в строке выбранной записи нажмите на кнопку (Рисунок 45).

Гельбер	Tim ФЛ	День рождения	Паспортные данные	Телефон +7(913)- 🗠	Мобильный телефон +7(913)-	Электронкая понта Нет данных 🖂	^
Заявления Звонки Отправленные SMS/E-mail Если в списке отсутствуют необходимые талоны предз	Обращения	Записи на прием	параметрам			Все талоны из ЭО З	аписать на приём
11 ноября 10:10	Галон: П-1						K :
Выдача готового результата Филиал:			S. MIT TARLE IT SH	ananini faarita roomini	10.000		

Рисунок 45 – Карточка абонента. Редактирование записи на прием

В открывшейся форме «Предварительная запись» внесите необходимые изменения и на последнем шаге «О вас» нажмите на кнопку «Отправить». Подробное описание полей формы «Предварительная запись» представлено в таблице Таблица 3.

4.5.3 Удаление записи на прием

Удалить записать 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 46).

Гельбер	Тип День ро ФЛ	кдения Паспортные данные	Телефон +7(913) 💌	Мобильный телефон +7(913) 🛤	Электронная почта Нет данных 🕞	^
Заявления Звонки Отправлени Если в списке отсутствуют необходимы	ные SMS/E-mail Обращения Заг е талоны предзаписи, вы можете пои	иси на прием			Все талоны из ЭО Запис	сать на приём
11 ноября 10:10	Талон: П-1					C:
Выдача готового результата Удалить 👌 🥌						

Рисунок 46 – Карточка абонента. Удаление записи на прием

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

47).



Рисунок 47 - 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 - .

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

- в карточке обслуживаемого абонента при завершении обслуживания в поле «По завершению обслуживания» выберите значение «Уйти на перерыв» и нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- в верхней части активного окна возле ФИО пользователя нажмите на наименование текущего состояния, далее в открывшемся меню нажмите на состояние «Перерыв» (Рисунок 48).

	Входящие 🗸 🤗	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	🔴 Входящие	
	😑 Перерыв 🔓	_@
С	🔴 Исходящие	Y

Рисунок 48 – Переход в состояние «Перерыв»