

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit PROконтакт»

Руководство пользователя
«Оператор»

Листов 31

СОДЕРЖАНИЕ

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
2.1	Базовые действия в разделах	8
2.1.1	Обновление данных	8
2.1.2	Фильтрация данных	8
2.1.3	Поиск данных.....	9
3	ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ.....	10
3.1	Раздел меню «Главная»	10
3.2	Раздел меню «Журнал»	11
3.3	Раздел меню «Обзвон»	11
3.3.1	Просмотр информации о задаче.....	12
3.3.2	Просмотр завершенных задач.....	13
3.3.3	Выполнение обзвона абонентов.....	13
3.4	Раздел меню «База знаний»	15
3.4.1	Поиск информации в базе знаний.....	15
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 заметки	17
3.4.4.2	Редактирование заметки	17

3.4.4.3	Копирование заметки.....	17
3.4.4.4	Перемещение заметки.....	18
3.4.4.5	Привязка заметки к системе.....	18
3.4.4.6	Удаление заметки.....	19
3.5	Раздел меню «Чат».....	19
4	Работа со звонками.....	22
4.1	Входящие звонки.....	22
4.1.1	Выход на линию.....	22
4.1.2	Принятие входящего звонка.....	22
4.1.3	Постановка входящего звонка на удержание.....	23
4.1.4	Отключение микрофона оператора во время приема входящего звонка.....	23
4.1.5	Перенаправление входящего звонка на другого оператора.....	23
4.1.6	Завершение входящего звонка.....	24
4.2	Исходящие звонки.....	24
4.2.1	Выход на линию.....	24
4.2.2	Совершение исходящего звонка.....	25
4.2.3	Завершение исходящего звонка.....	25
4.3	Отправка SMS.....	26
4.4	Отправка E-mail.....	26
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.....	30

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Таблица 1 - 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

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).

Таблица 2 – Ролевая модель доступа

Роль пользователя	Краткое описание
Администратор	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности: <ul style="list-style-type: none">– создание пользователей;– поиск пользователей;– 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.
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;

Роль пользователя	Краткое описание
	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
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 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);
- 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 КЦ, доступный текущему сотруднику.

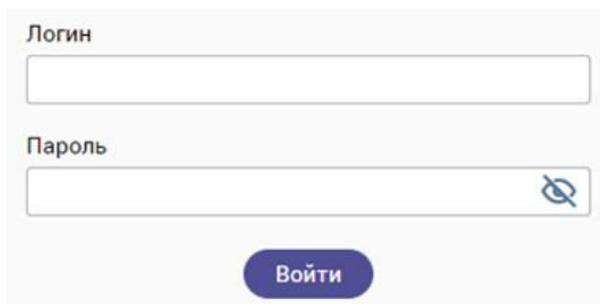


Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого контакт-центра

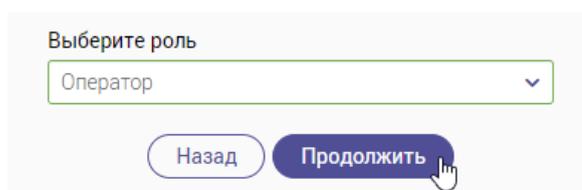


Рисунок 2 – Выбор роли сотрудника

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).

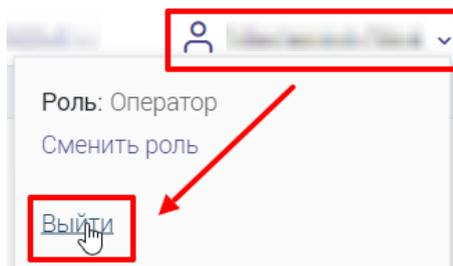


Рисунок 3 – Выход из КЦ

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

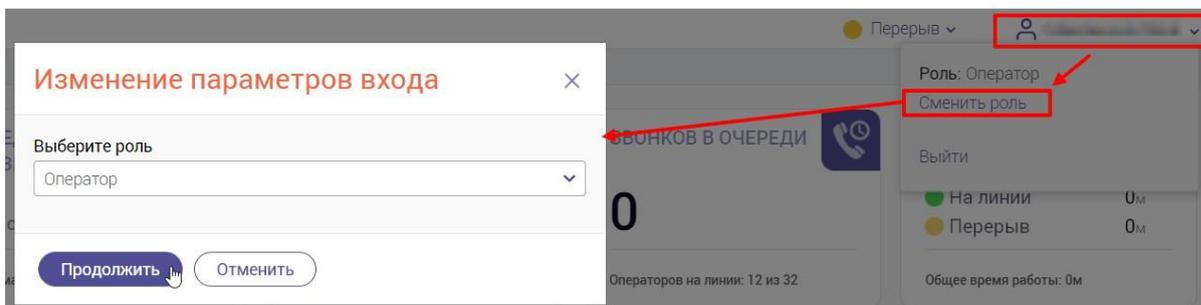


Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс КЦ другой роли

2.1 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.

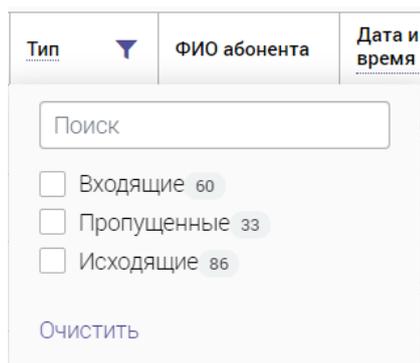


Рисунок 5 - Элемент фильтрации в столбце

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.

2.1.3 Поиск данных

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



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:
 - количество принятых звонков;
 - среднее время разговора и нормативное время разговора;
 - количество пропущенных звонков;
 - 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:
 - номер телефона;
 - тип канала (входящие , исходящие , пропущенные );
 - ФИО абонента;
 - время звонка;
 - время ожидания;
 - длительность звонка;
 - длительность постобработки;
 - причина звонка;
 - комментарий.
 - продолжительность звонка.

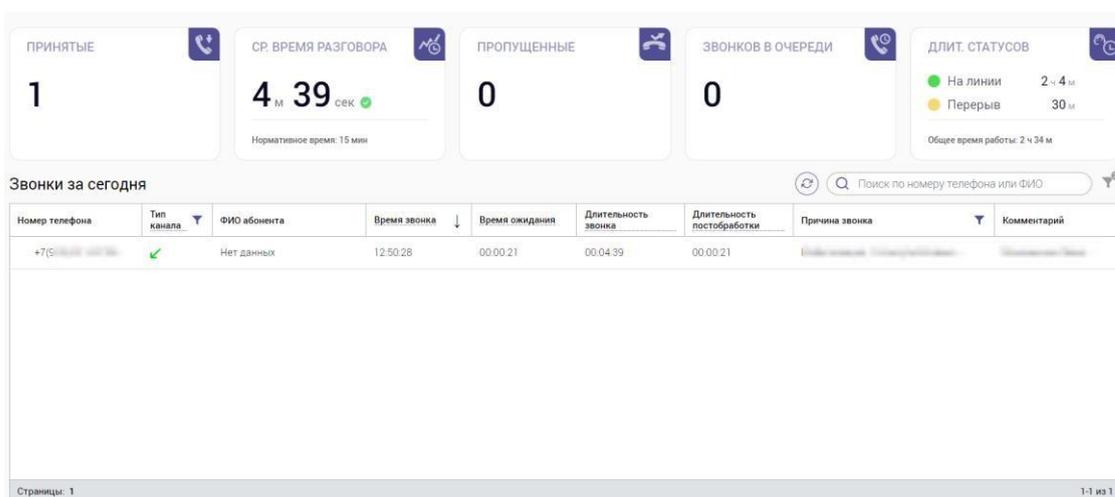


Рисунок 7 – Раздел меню «Главная»

- тематика звонка;
- комментарий;
- текущий статус задачи.

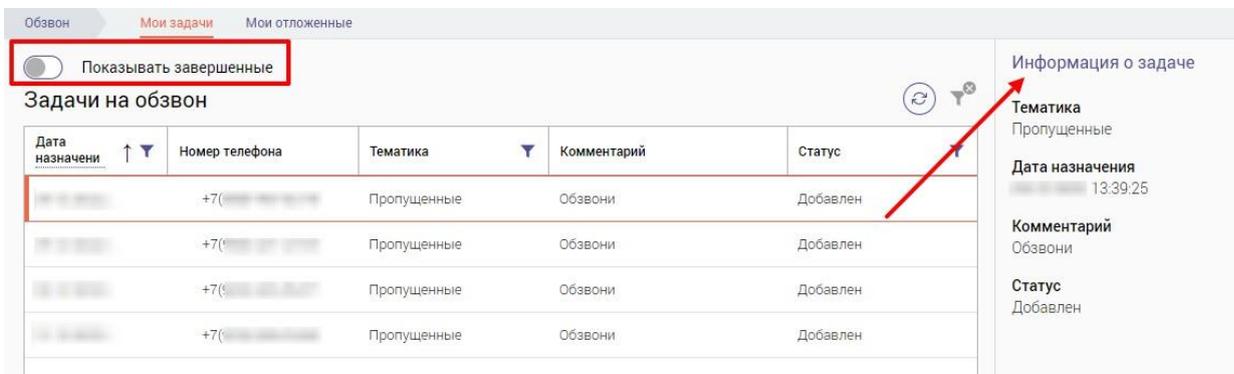


Рисунок 9 – Список задач на обзвон для текущего сотрудника

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.

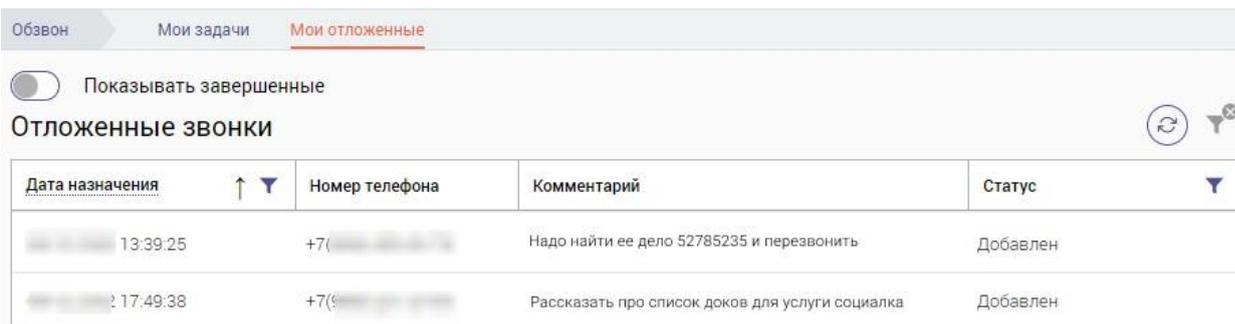


Рисунок 10 – Раздел «Мои отложенные»

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).

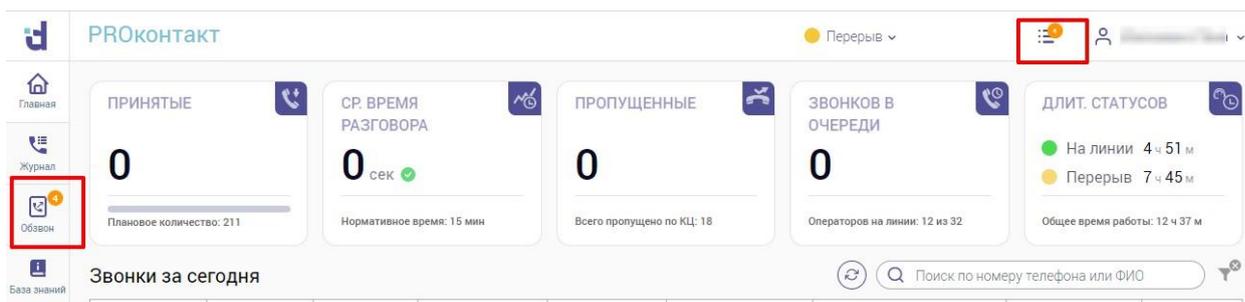


Рисунок 11 - Уведомление о количестве поступивших задач

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 завершённые» (Рисунок 12).

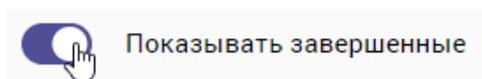
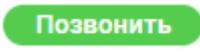


Рисунок 12 – Просмотр завершенных звонков

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**»;
- 3) наведите курсор мыши на номер телефона выбранного абонента и нажмите на кнопку  (Рисунок 13);
- 4) 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**»;
- 6) выполните необходимые действия в карточке абонента и нажмите на кнопку «**Завершить обслуживание**»;
- 7) в окне «**Завершение обслуживания**» заполните следующие поля (Рисунок 14):
- 14 **Ошибка! 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);
- 8) 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;
 - «**Отменить**» – для возврата к карточке абонента.

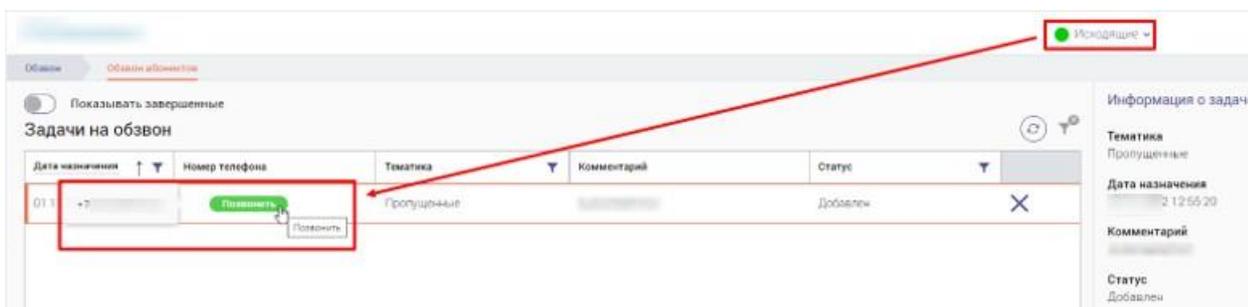


Рисунок 13 – Выполнение исходящего звонка по назначенной задаче

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 регионе или организации, и для самостоятельного создания своих заметок.

3.4.1 Поиск информации в базе знаний

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

Рисунок 15 – Поиск информации в базе знаний

3.4.2 Вкладка «База знаний модуля»

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



Рисунок 16 – Раздел 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).

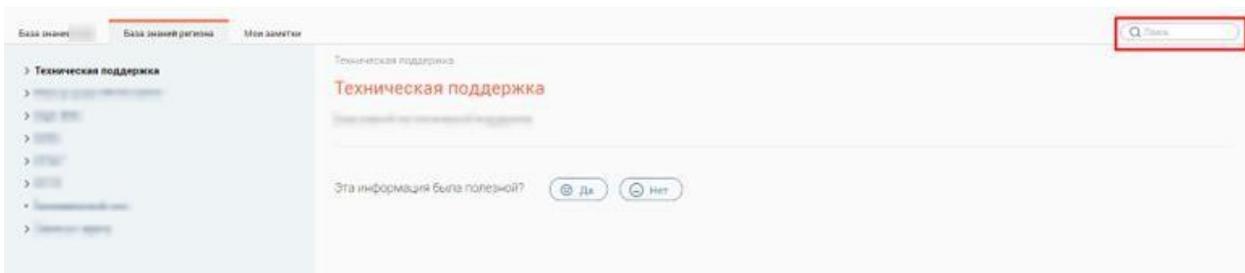


Рисунок 17 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

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).

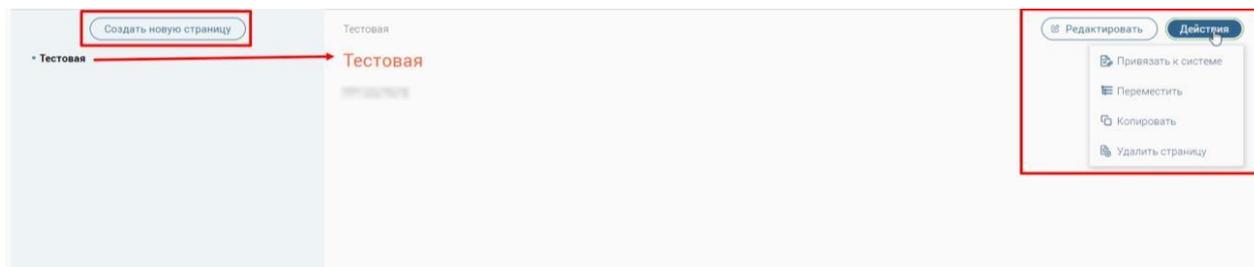


Рисунок 18 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

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).

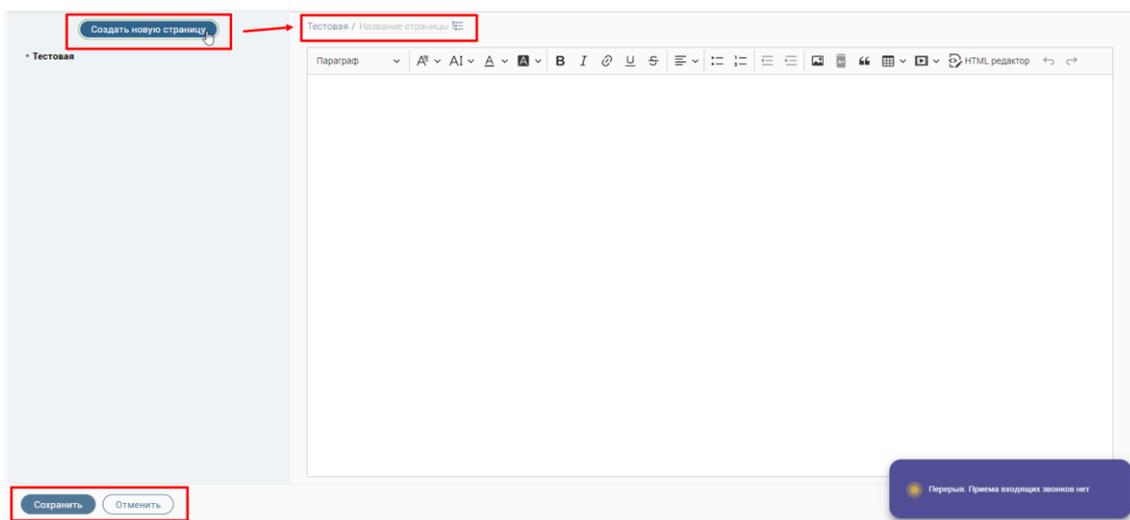


Рисунок 19 – Создание новой заметки

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».

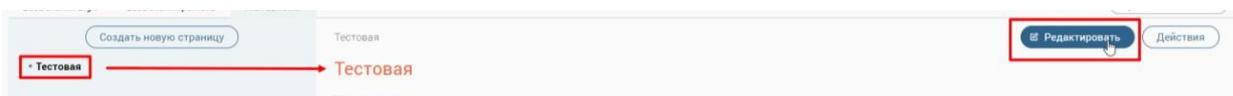


Рисунок 20 – Редактирование заметки

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.

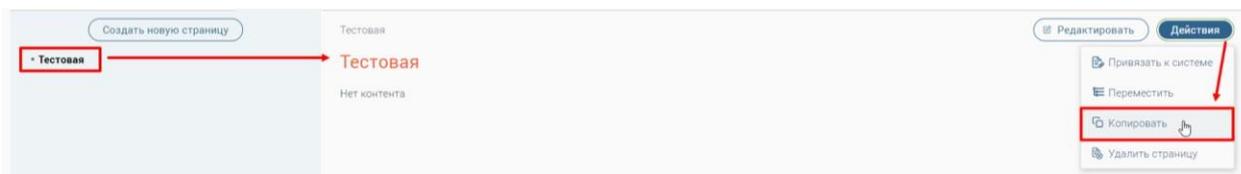


Рисунок 21 – Копирование заметки

3.4.4.4 Перемещение заметки

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

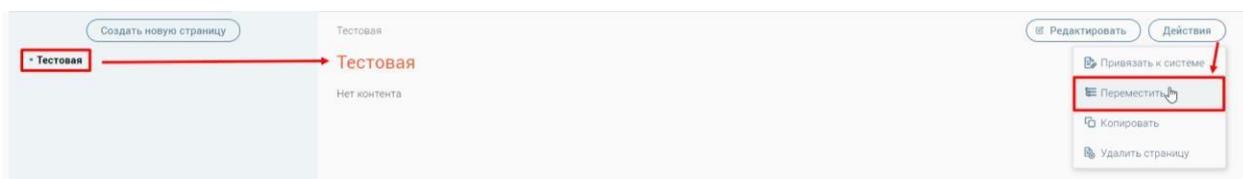


Рисунок 22 – Перемещение заметки

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

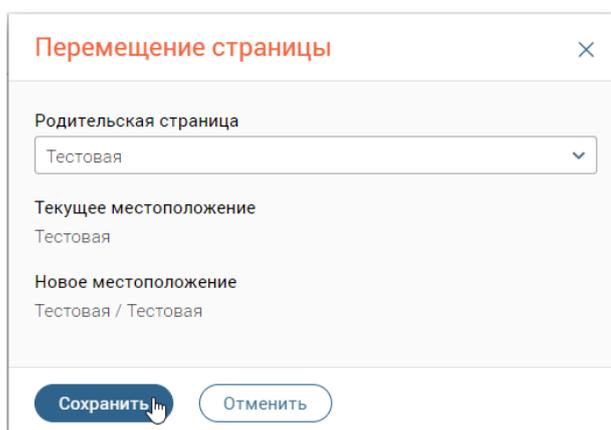


Рисунок 23 – Окно «Перемещение страницы»

3.4.4.5 Привязка заметки к системе

Для того чтобы привязать заметку к каким-либо разделам меню КЦ, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Привязать к системе» (Рисунок 24).

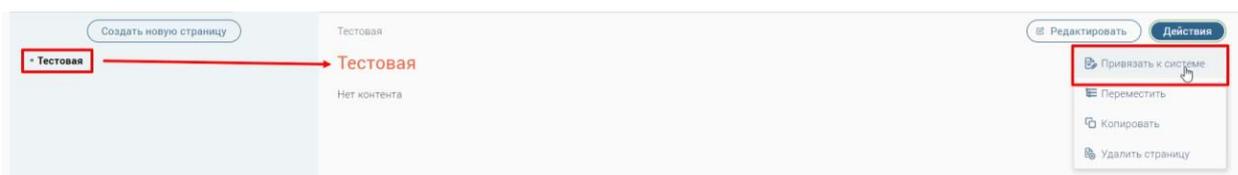


Рисунок 24 – Привязка заметки к разделам меню КЦ

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).

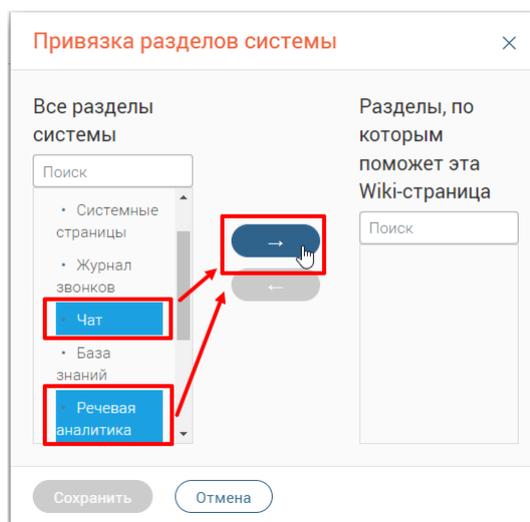


Рисунок 25 – Окно «Привязка разделов системы»

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).

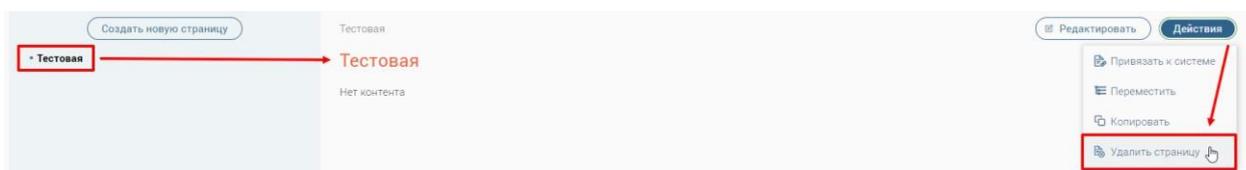


Рисунок 26 – Удаление выбранной заметки

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

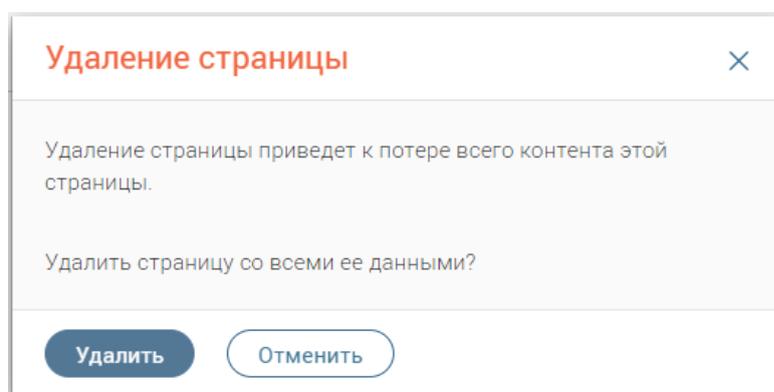


Рисунок 27 – Окно «Удаление страницы»

3.5 Раздел меню «Чат»

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

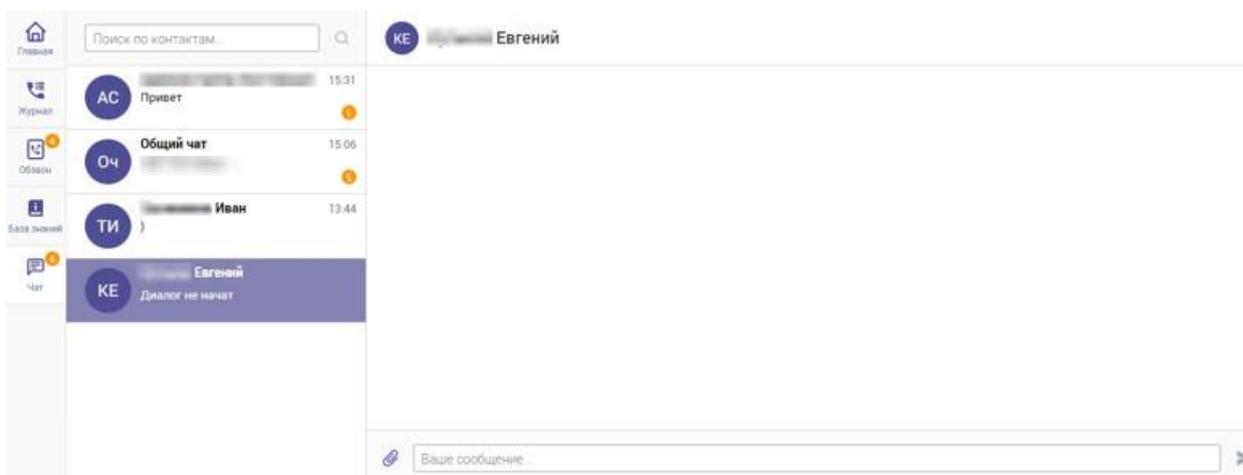


Рисунок 28 - Раздел «Чат»

При поступлении новых сообщений, на иконке раздела отображается их количество



- Чат .

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

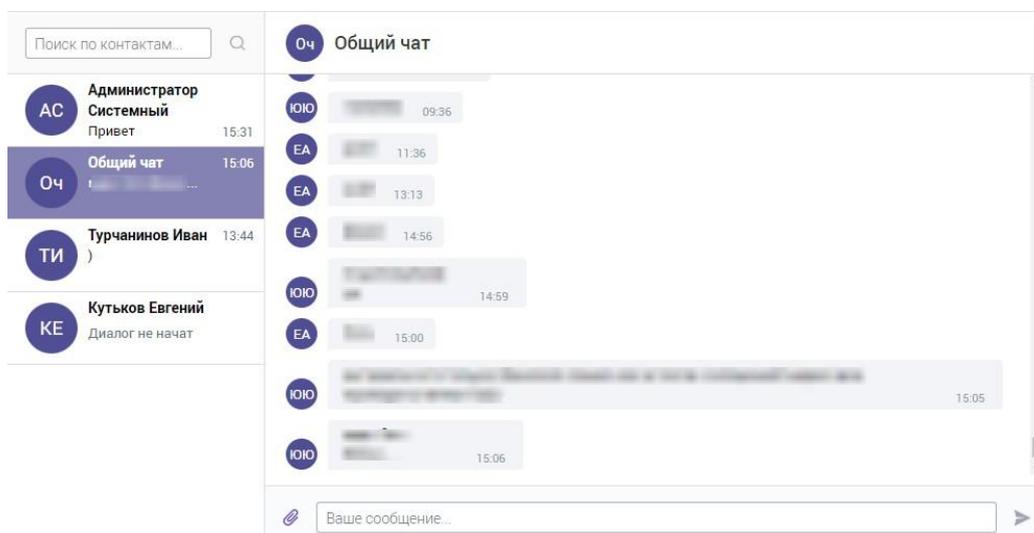


Рисунок 29 - Диалоговое окно (на примере общего чата)

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.

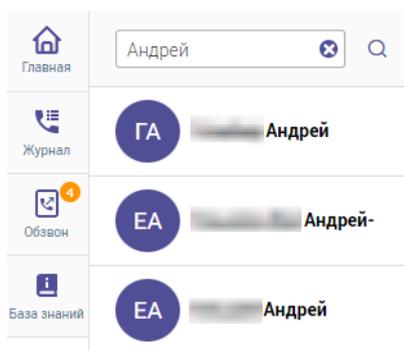


Рисунок 30 - Результаты поиска по контактам

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

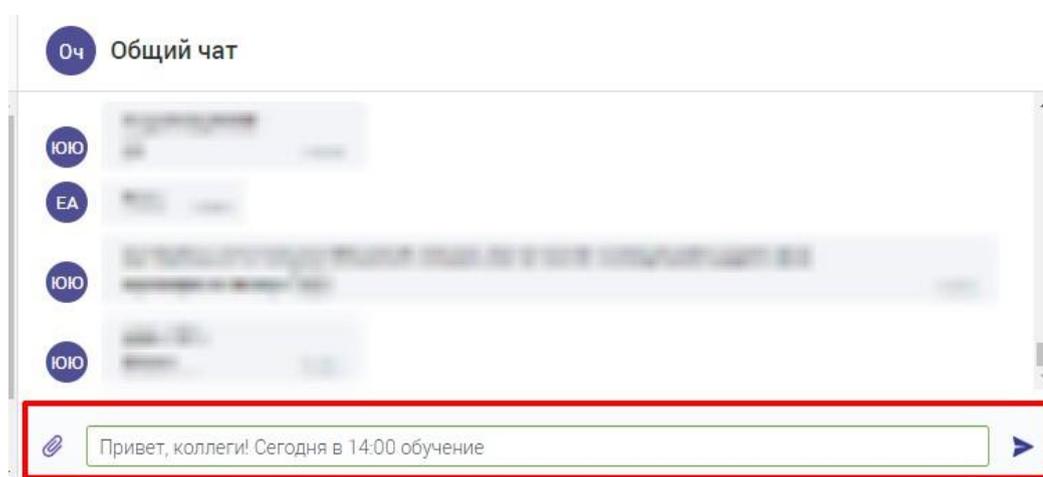


Рисунок 31 - Поле ввода сообщения

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

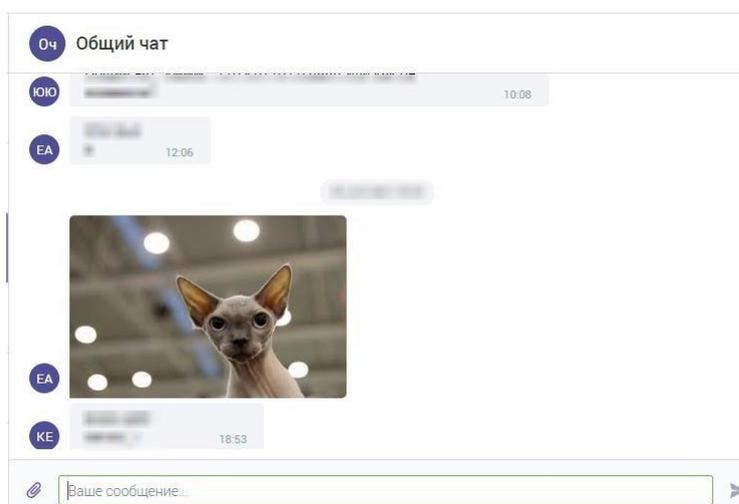


Рисунок 32 - Отправленное в чат изображение

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).

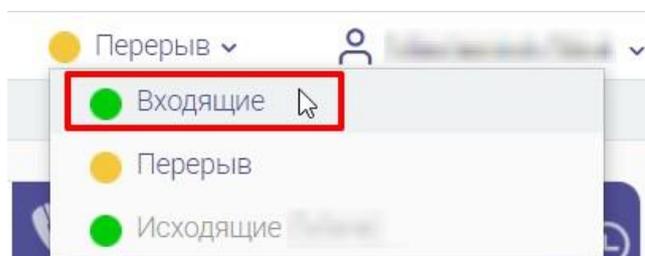


Рисунок 33 – Переключение на состояние приема входящих звонков

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).

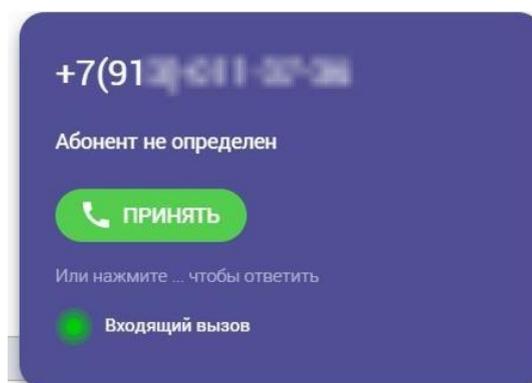


Рисунок 34 – Принятие входящего звонка

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

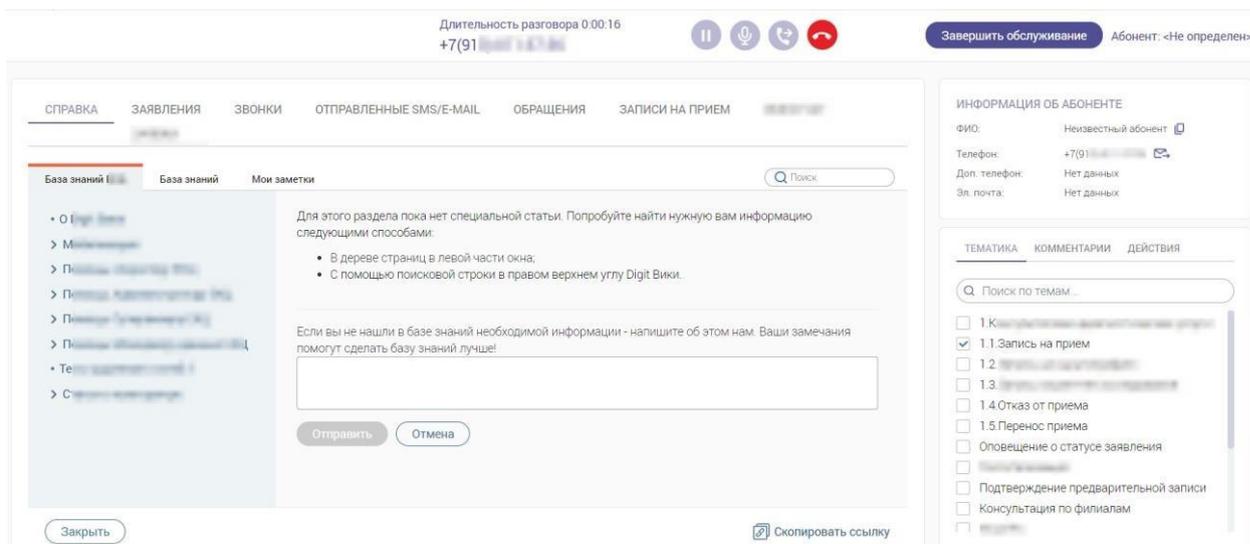


Рисунок 35 – Карточка абонента с панелью софтфона

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).

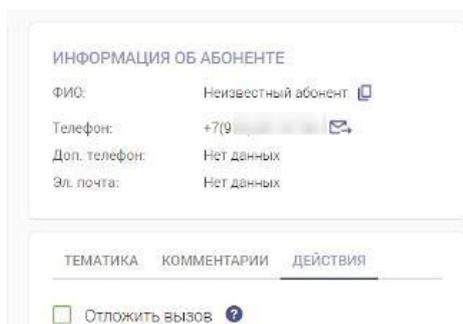


Рисунок 36 - Вкладка действий

4.1.3 Постановка входящего звонка на удержание

Для постановки входящего звонка на удержание нажмите на кнопку  (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-бок **«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.

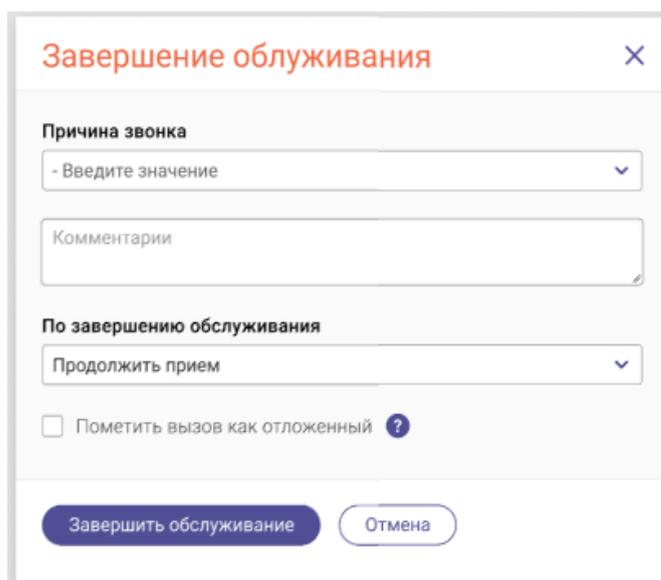


Рисунок 37 - Окно завершения обслуживания

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.

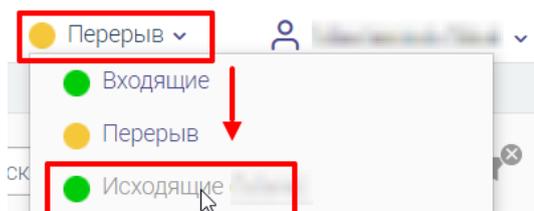


Рисунок 38 – Переключение на состояние совершения исходящих звонков

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.

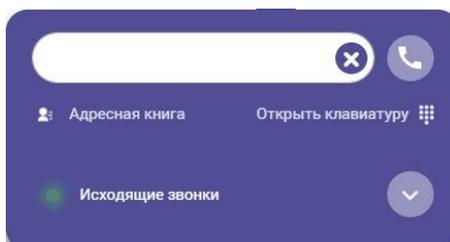


Рисунок 39 – Окно исходящего звонка

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»;
- 1) 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-бок «**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 сохраняются 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  .

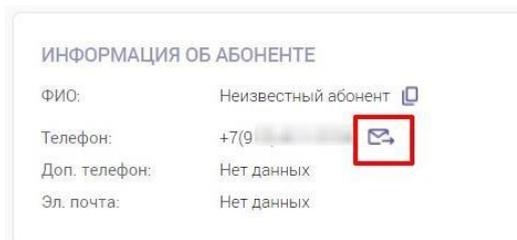


Рисунок 40 – Карточка абонента. Кнопка отправки SMS

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).

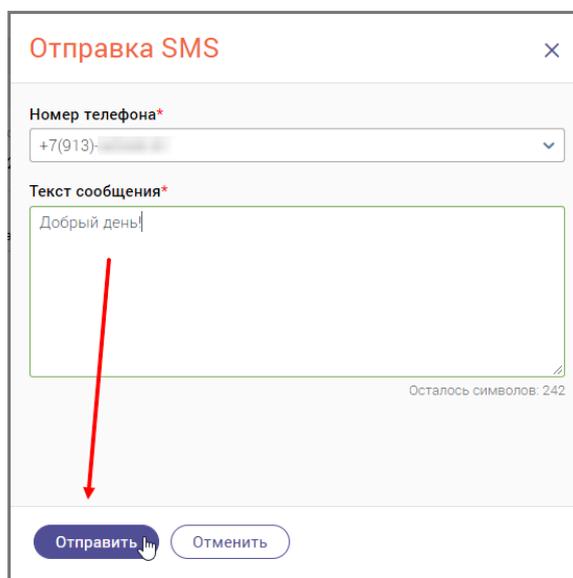


Рисунок 41 – Окно «Отправка SMS»

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 42).

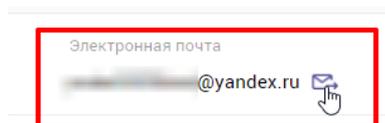


Рисунок 42 – Карточка абонента. Отправка E-mail

В открывшемся окне «Отправка на эл. почту» введите тему письма, текст сообщения и нажмите на кнопку «Отправить», доступную после ввода текста сообщения (Рисунок 43).

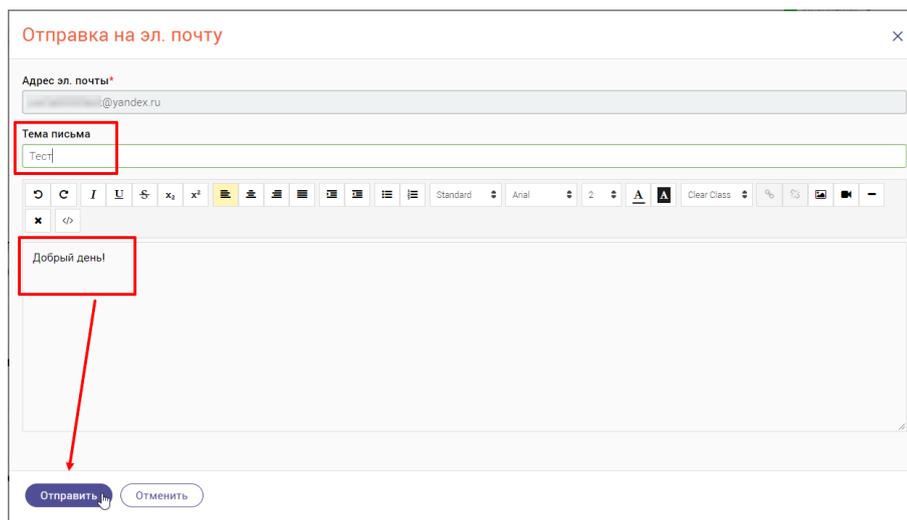


Рисунок 43 – Окно «Отправка на эл. почту»

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).

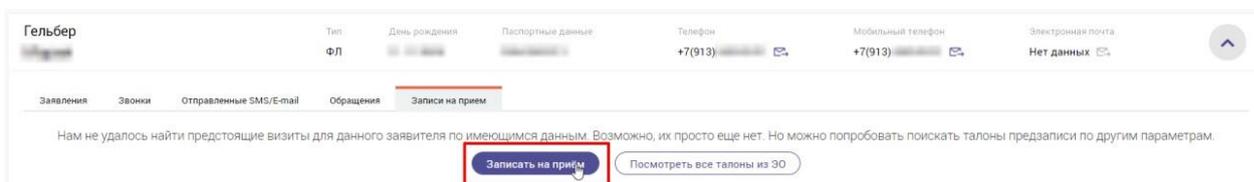
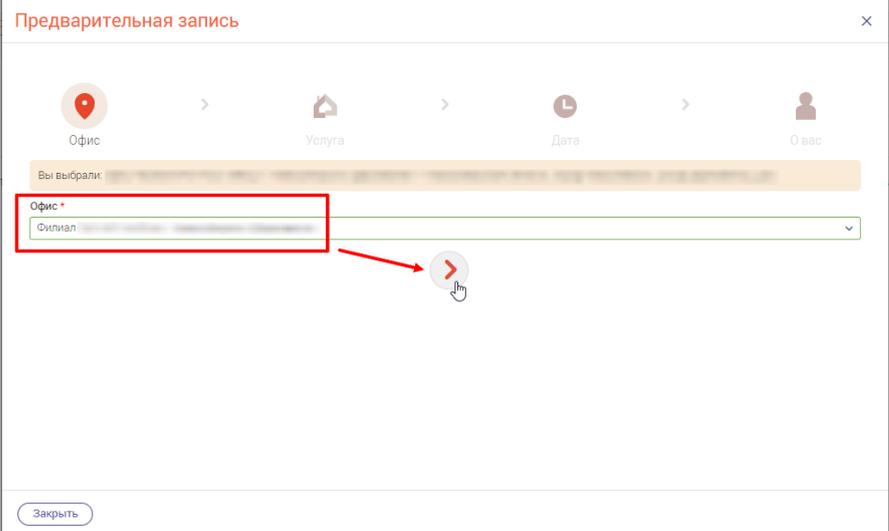
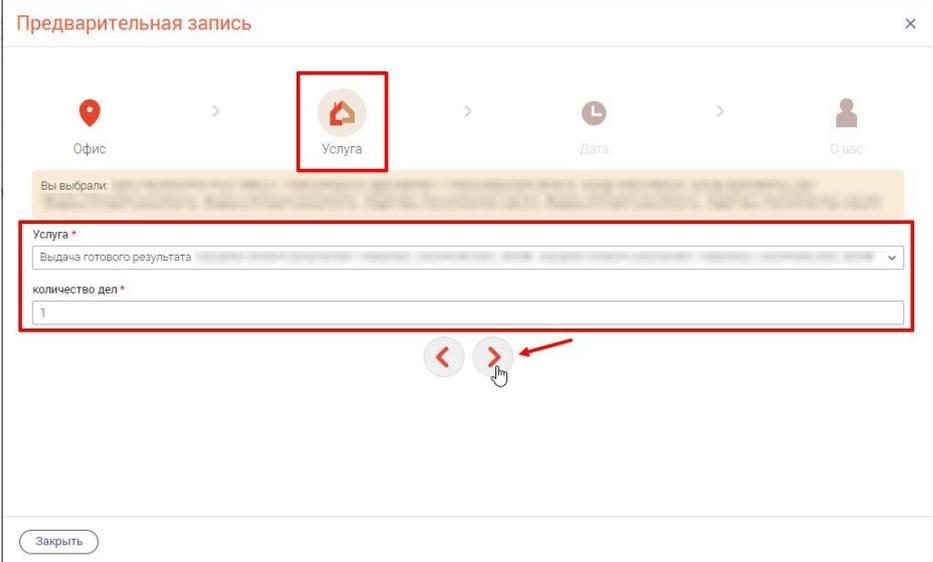


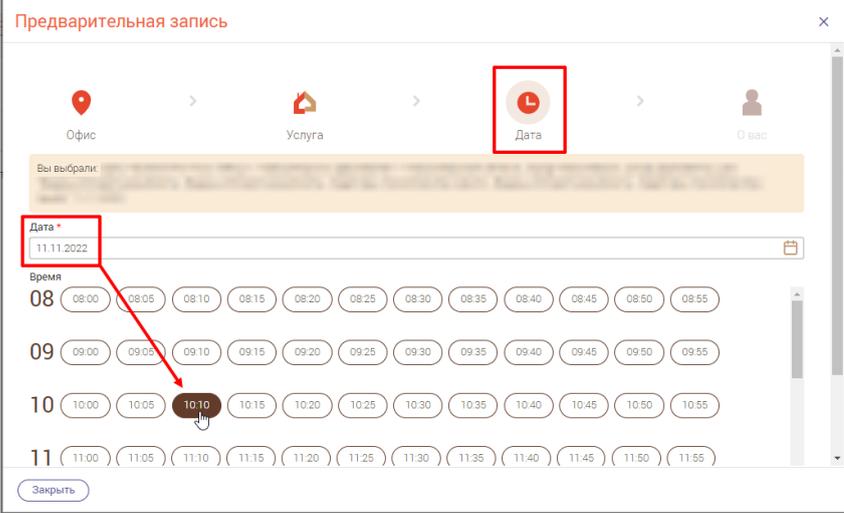
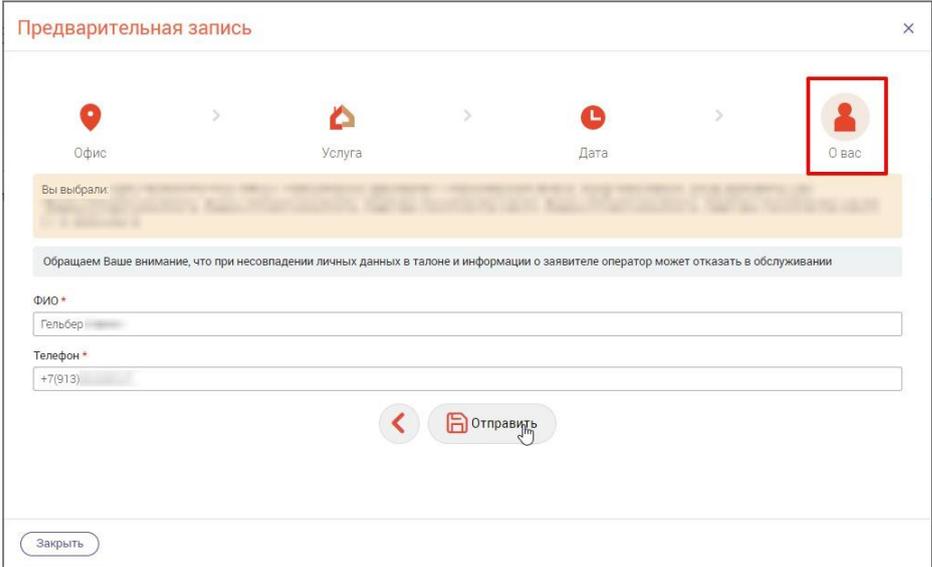
Рисунок 44 – Карточка абонента. Вкладка «Записи на прием»

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

Таблица 3 – Шаги формы «Предварительная запись»

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
	
 <p data-bbox="284 907 391 945">Услуга</p>	<p data-bbox="459 763 1469 965">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 data-bbox="459 987 1252 1025">Для перехода на следующий шаг нажмите на кнопку .</p> <p data-bbox="459 1059 1252 1097">Для возврата на предыдущий шаг нажмите на кнопку .</p> 
 <p data-bbox="300 1832 378 1870">Дата</p>	<p data-bbox="459 1695 1469 1897">Во встроенном календаре поля «Дата» выберите нужную дату из доступных. После этого в блоке «Время» нажмите на нужное время приема, после этого сразу откроется следующий шаг формы предзаписи «О вас». При этом в верхней части формы отобразится дата и время записи на прием.</p>

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

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 45).

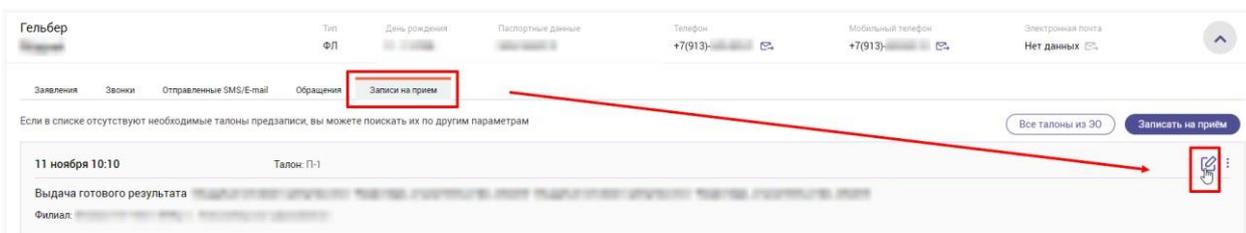


Рисунок 45 – Карточка абонента. Редактирование записи на прием

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 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 46).

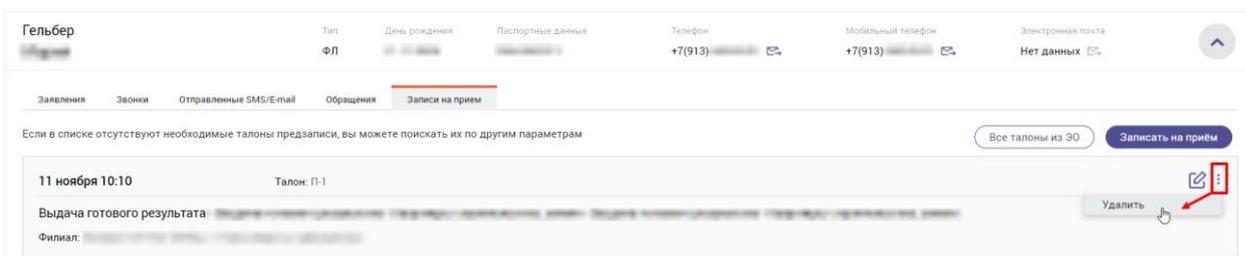


Рисунок 46 – Карточка абонента. Удаление записи на прием

В открывшемся окне «Удаление элемента» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 47).

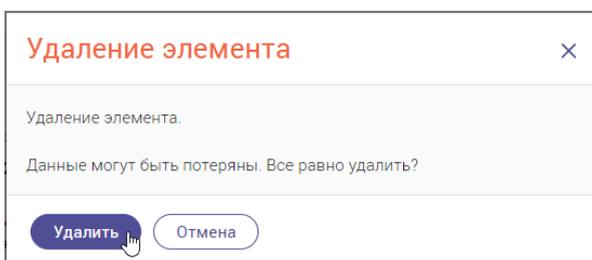


Рисунок 47 – Окно «Удаление элемента»

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:

- 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 48).

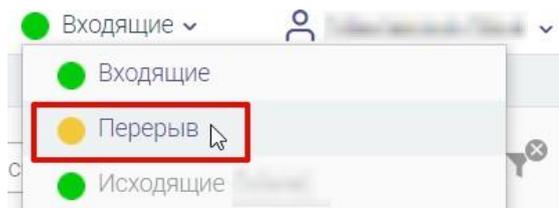


Рисунок 48 – Переход в состояние «Перерыв»