

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit PROконтакт»

Руководство пользователя
«Супервизор»

Листов 47

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ.....	6
1.1	Область применения	6
1.2	Ролевая модель доступа	6
1.3	Уровень подготовки пользователя.....	7
1.4	Поддерживаемые браузеры.....	7
2	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.....	8
2.1	Вход в интерфейс контакт-центра	8
2.2	Выход из единого контакт-центра.....	8
2.3	Смена роли пользователя	9
2.1	Базовые действия в разделах	9
2.1.1	Обновление данных	9
2.1.2	Фильтрация данных	9
2.1.3	Поиск данных.....	10
3	РАБОТА В СИСТЕМЕ	11
3.1	Раздел меню «Главная»	11
3.2	Раздел меню «Журнал»	11
3.2.1	Прослушивание записи разговора	12
3.2.2	Скачивание сводного отчета по истории звонков.....	13
3.2.3	Экспорт истории звонков.....	13
3.3	Раздел меню «Операторы».....	13
3.4	Раздел меню «SMS/E-mail»	13
3.5	Раздел меню «Обзвон»	14
3.5.1	Подраздел «Задачи по пропущенным».....	14
3.5.1.1	Просмотр задачи	14
3.5.1.2	Изменение/назначение задачи	15
3.5.1.3	Удаление задачи.....	16
3.5.2	Подраздел «Запрос обратного звонка»	16

3.5.3 Подраздел «Отложенные звонки»	17
3.5.4 Подраздел «Задачи обзвона»	18
3.5.4.1 Создание новой задачи	18
3.5.4.2 Редактирование задачи	20
3.5.4.3 Удаление задачи.....	21
3.5.5 Подраздел «Голосовая почта».....	21
3.5.6 Подраздел «Мои задачи»	21
3.5.6.1 Просмотр информации о задаче	22
3.5.6.2 Просмотр завершенных задач.....	22
3.5.6.3 Выполнение обзвона абонентов	22
3.5.7 Подраздел «Мои отложенные».....	24
3.6.1.1 Создание новой страницы	26
3.6.1.2 Редактирование страницы	26
3.6.1.3 Копирование страницы	27
3.6.1.4 Перемещение страницы	28
3.6.1.5 Привязка страницы к системе.....	29
3.6.1.6 Назначение доступов к странице.....	30
3.6.1.7 Удаление страницы.....	31
3.6.2 Вкладка «База знаний региона»	31
3.6.2.1 Создание новой страницы	32
3.6.2.2 Редактирование страницы	32
3.6.2.3 Копирование страницы	32
3.6.2.4 Перемещение страницы	32
3.6.2.5 Привязка страницы к системе.....	32
3.6.2.6 Назначение доступов к странице.....	32
3.6.2.7 Удаление страницы.....	32
3.6.3 Вкладка «Мои заметки»	32
3.6.3.1 Создание новой заметки	33

3.6.3.2	Редактирование заметки	33
3.6.3.3	Копирование заметки	33
3.6.3.4	Перемещение заметки	34
3.6.3.5	Привязка заметки к системе	34
3.6.3.6	Удаление заметки.....	35
3.7	Раздел меню «Чат».....	35
4	Работа со звонками	38
4.1	Входящие звонки.....	38
4.1.1	Выход на линию	38
4.1.2	Принятие входящего звонка	38
4.1.3	Постановка входящего звонка на удержание	39
4.1.4	Отключение микрофона оператора во время приема входящего звонка	39
4.1.5	Перенаправление входящего звонка на другого оператора.....	40
4.1.6	Завершение входящего звонка	40
4.2	Исходящие звонки.....	40
4.2.1	Выход на линию	40
4.2.2	Совершение исходящего звонка	41
4.2.3	Завершение исходящего звонка	41
4.3	Отправка SMS.....	42
4.4	Отправка E-mail.....	42
4.5	Запись на прием.....	43
4.5.1	Создание записи на прием	43
4.5.2	Редактирование записи на прием.....	45
4.5.3	Удаление записи на прием.....	46
4.6	Уход оператора на перерыв.....	46

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Таблица 1 - Список терминов и сокращений

Сокращение/термин	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 «Супервизор».

Перед началом работы в пользовательском интерфейсе КЦ сотрудник с ролью «Супервизор» 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 единого контакт-центра подключена возможность авторизации в пользовательском интерфейсе КЦ по номеру СНИЛС, то ввод логина будет по формату XXX-XXX-XXX XX. При этом номер СНИЛС должен быть указан в 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.

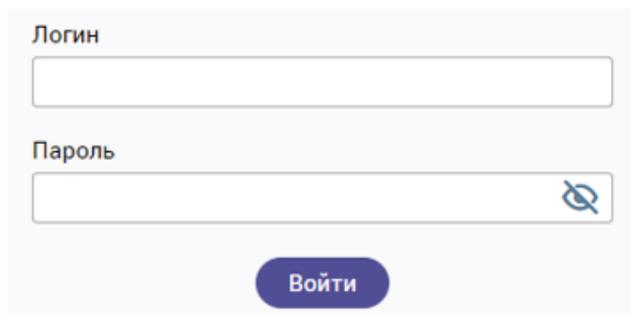


Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого контакт-центра

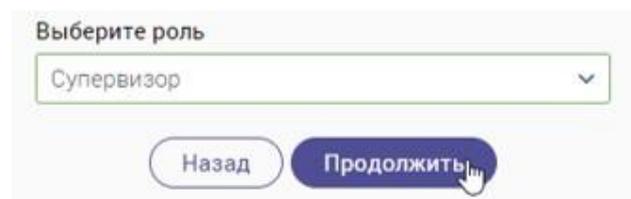


Рисунок 2 – Выбор роли сотрудника

2.2 Выход из единого 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).

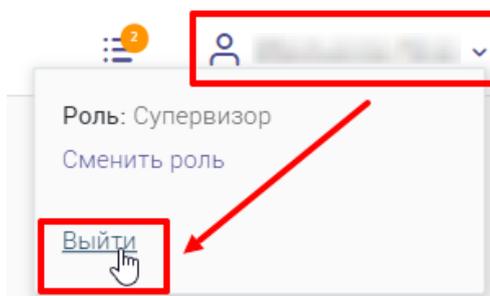


Рисунок 3 – Выход из КЦ

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».

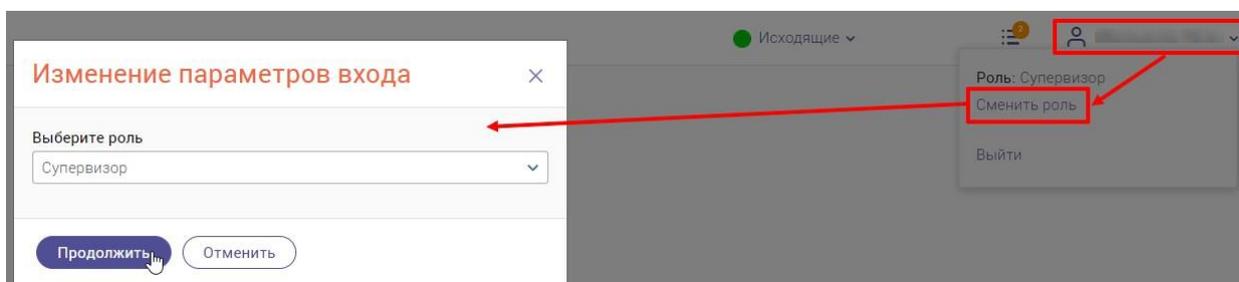


Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс КЦ другой роли

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 – «▼²». В системе доступна фильтрация по нескольким столбцам одновременно.

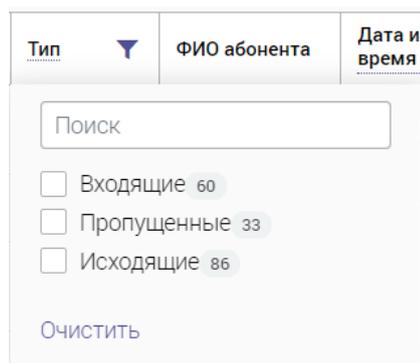


Рисунок 5 - Элемент фильтрации в столбце

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 РАБОТА В СИСТЕМЕ

3.1 Раздел меню «Главная»

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

- дашборды:
 - количество звонков в очереди;
 - статусы операторов (сколько операторов на линии и сколько операторов на перерыве);
 - статистика за день (количество принятых, входящих, исходящих звонков);
 - среднее время разговора и ожидания.
- блок «Очереди» – содержит список очередей со статистикой по каждой. При нажатии на очередь открывается статистика по операторам данной очереди.

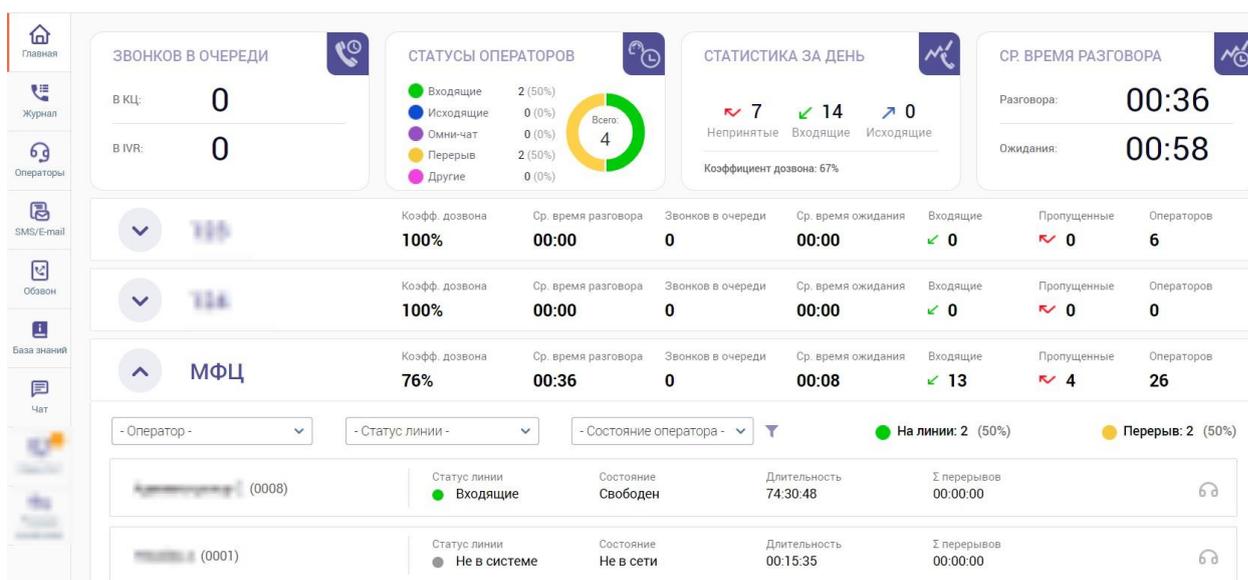


Рисунок 7 – Раздел меню «Главная»

3.2 Раздел меню «Журнал»

Данный раздел меню содержит историю звонков, совершенных всеми пользователями, с возможностью прослушивания записей разговоров.

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;
- ФИО сотрудника;
- дата и время звонка;

- время ожидания;
- длительность звонка;
- длительность постобработки;
- причина звонка;
- комментарий;
- оценка;
- запись звонка.

История звонков

Сводный отчет Экспорт в XLS Поиск по номеру телефона или ФИО

Номер телефона	Тип	ФИО абонента	Сотрудники	Дата и время	Время ожидания	Длительность звонка	Длительность постобработки	Причина звонка	Комментарий	Оценка	Запись звонка
+7(913)-...	✓	Нет...	Сотрудник	08.11.2020	00:00:21	00:04:39	00:00:21	Неизвестно	Неизвестно		▶
+7(800)-...	✓	Иванов	Сотрудник	08.11.2020	00:00:04	00:00:18	00:00:30	Неизвестно			▶
+7(800)-...	✓	Иванов	Сотрудник	08.11.2020	00:00:12	00:00:32	00:00:26	Неизвестно			▶
+7(913)-...	✓	Иванов	Сотрудник	08.11.2020	00:00:04	00:00:21		Неизвестно			▶
+7(800)-...	✓	Иванов	Сотрудник	08.11.2020	00:00:04	00:01:35	00:00:34	Неизвестно			▶
+7(800)-...	✓	Иванов	Сотрудник	08.11.2020	00:00:07			Неизвестно			▶

Рисунок 8 – Раздел меню «Журнал»

Для поиска нужного звонка используйте поле поиска (подробнее п. 2.1.3) или фильтрацию (подробнее п.2.1.2).

3.2.1 Прослушивание записи разговора

Для прослушивания разговора сотрудника с абонентом выполните следующие действия (Рисунок 9):

- 1) найдите нужного абонента или сотрудника;
- 2) в строке выбранного звонка нажмите на кнопку ▶;
- 3) автоматически начнет воспроизводиться запись разговора.

История звонков

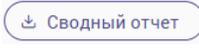
Сводный отчет Экспорт в XLS Поиск по номеру телефона или ФИО

Номер телефона	Тип	ФИО абонента	Сотрудники	Дата и время	Время ожидания	Длительность звонка	Длительность постобработки	Причина звонка	Комментарий	Запись звонка
+7(913)-...	✓	Иванов	Сотрудник	08.11.2020	00:00:04	00:00:18	00:00:30	Неизвестно		▶
+7(800)-...	✓	Иванов	Сотрудник	08.11.2020	00:00:12	00:00:32	00:00:26	Неизвестно		▶ 0:13 / Скорость воспроизвед.
+7(800)-...	✓	Иванов	Сотрудник	08.11.2020	00:00:04	00:01:35	00:00:34	Неизвестно		▶ 0:26 / 0:26
+7(800)-...	✓	Иванов	Сотрудник	08.11.2020	00:00:07			Неизвестно		▶

Рисунок 9 – Прослушивание записи разговора сотрудника с абонентом

Запись разговора доступна для скачивания в формате WAV и изменения скорости воспроизведения записи. Для этого нажмите на кнопку ⋮ и выберите нужное действие.

3.2.2 Скачивание сводного отчета по истории звонков

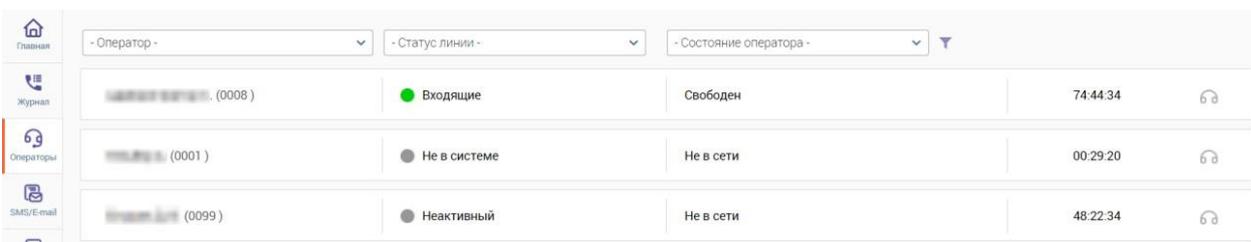
Для скачивания сводного отчета нажмите на кнопку  (см. Рисунок 8). Отчет в формате XLSX загрузится в папку, выбранную в настройках веб-браузера.

3.2.3 Экспорт истории звонков

Для экспорта истории звонков нажмите на кнопку  (см. Рисунок 8). Файл в формате XLSX загрузится в папку, выбранную в настройках веб-браузера.

3.3 Раздел меню «Операторы»

В данном разделе меню отображается список всех операторов со временем нахождения их в текущем статусе линии (неактивный/входящие/исходящие/перерыв) и состоянии (Рисунок 10).



Скриншот интерфейса раздела «Операторы». Вверху расположены три выпадающих списка: «Оператор», «Статус линии» и «Состояние оператора». Ниже представлена таблица с данными по операторам.

Оператор	Статус линии	Состояние оператора	Время	Иконка
0008	Входящие	Свободен	74:44:34	🔍
0001	Не в системе	Не в сети	00:29:20	🔍
0099	Неактивный	Не в сети	48:22:34	🔍

Рисунок 10 – Раздел меню «Операторы»

Для просмотра информации только по одному оператору в выпадающем списке поля «-Оператор-» выберите нужного оператора. После этого автоматически отобразится информация по конкретному оператору. Аналогичным способом доступен просмотр по статусу линии и состоянию оператора.

3.4 Раздел меню «SMS/E-mail»

Данный раздел меню содержит информацию обо всех отправленных SMS/E-mail. Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 11):

- дата и время отправки;
- тип сообщения (SMS/E-mail);
- номер телефона или адрес электронной почты получателя;
- ФИО отправителя;
- текст сообщения или текст письма;
- текущий статус отправления;
- кнопка  для просмотра подробной информации по отправленному SMS/ E-mail.

Дата отправки	Тип сообщения	Получатель	Отправитель	Текст сообщения / Тема письма	Статус
16.11.28	E-mail	Отправлено
14.05.03	SMS	Отправлено
12.18.27	SMS	Отправлено
12.18.22	E-mail	Отправлено
23.02.17	SMS	Отправлено

Рисунок 11 – Раздел меню «Отправленные SMS/E-mail»

3.5 Раздел меню «Обзвон»

3.5.1 Подраздел «Задачи по пропущенным»

В данном подразделе отображается информация по всем задачам обзвона пропущенных звонков. Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 12):

- дата и время создания задачи;
- обработано номеров;
- ФИО оператора;
- дата и время завершения обзвона;
- доступные действия по задаче.

Дата создания задачи	Обработано номеров	Операторы	Дата завершения обзвона	Комментарий
...	0/5
...	1/1
...	1/2
...	1/1
...	1/2
...	0/1
...	1/1

Рисунок 12 – Раздел меню «Обзвон». Подраздел «Задачи по пропущенным»

Для обновления списка задач нажмите на кнопку «» (см. Рисунок 12).

3.5.1.1 Просмотр задачи

Для просмотра подробной информации по задаче нажмите на кнопку  в строке выбранной задачи (см. Рисунок 12). После этого откроется окно «Задача по обработке пропущенных звонков» (Рисунок 13).

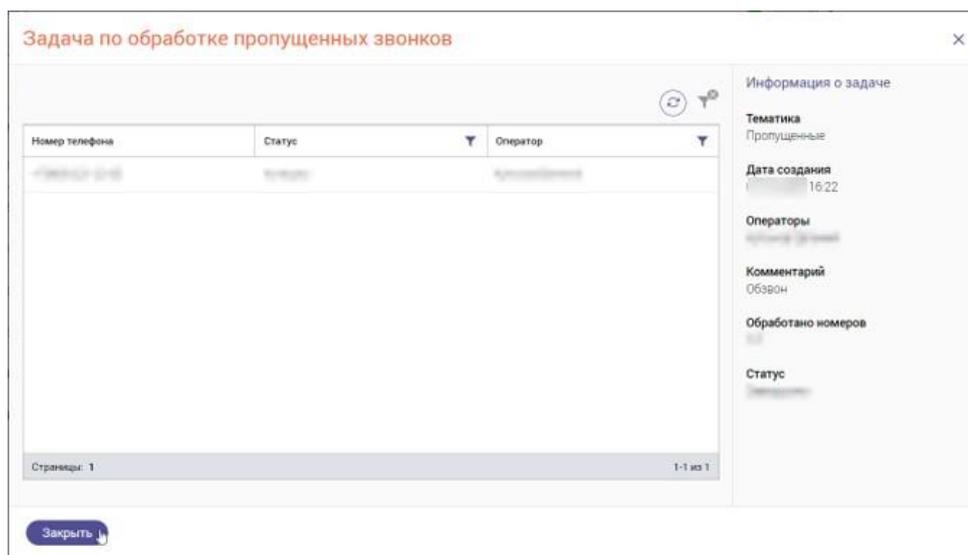


Рисунок 13 – Окно «Задача по обработке пропущенных звонков»

3.5.1.2 Изменение/назначение задачи

Для редактирования информации по задаче или назначения задачи в работу оператору/операторам нажмите на кнопку  в строке выбранной задачи (см. Рисунок 12). В открывшемся окне «Задача по пропущенным звонкам» внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 14). Далее откроется окно «Задача по обработке пропущенных звонков» (Рисунок 15). При необходимости удаления номера из задачи нажмите «» в конце его строки.

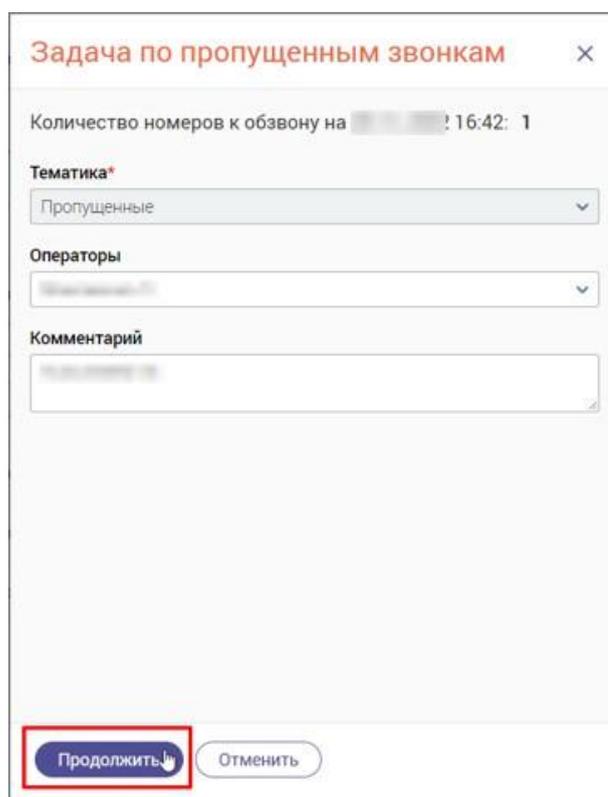


Рисунок 14 – Окно «Задача по пропущенным звонкам»

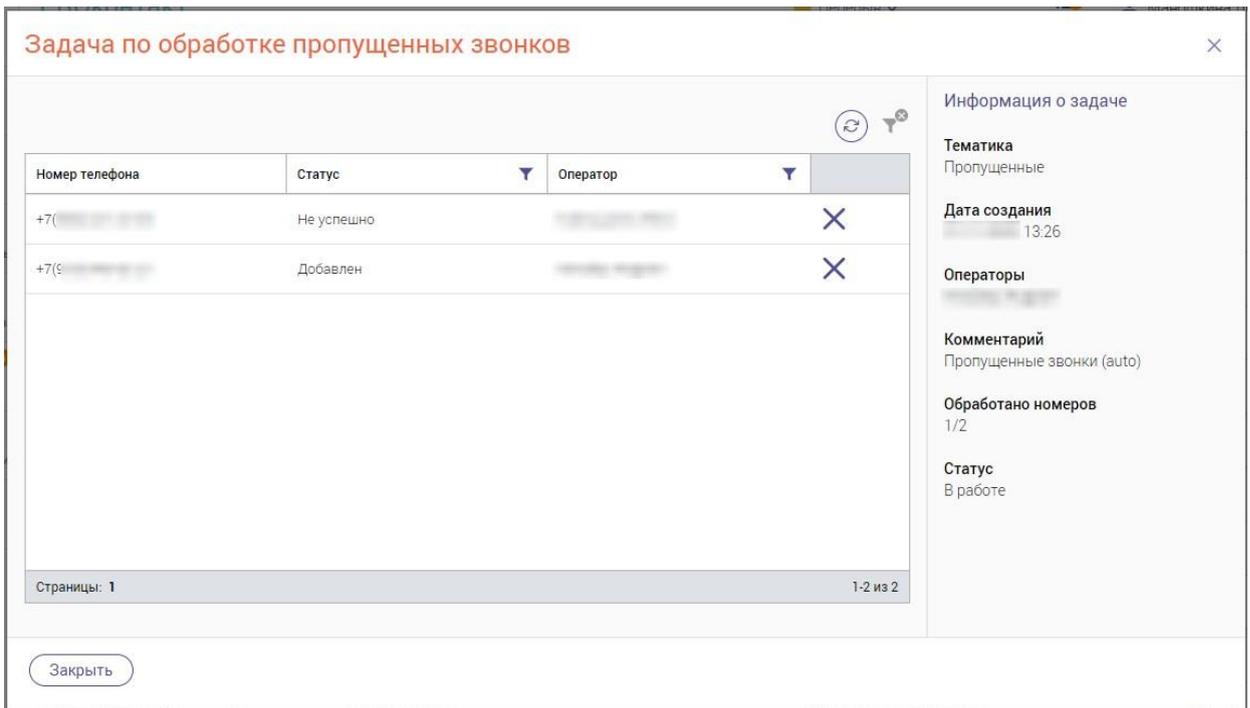


Рисунок 15 – Окно «Задача по обработке пропущенных звонков»

3.5.1.3 Удаление задачи

Для удаления выбранной задачи нажмите на кнопку  и выберите действие «Удаление» (Рисунок 16). Подтвердите действие в окне уведомления (Рисунок 17).

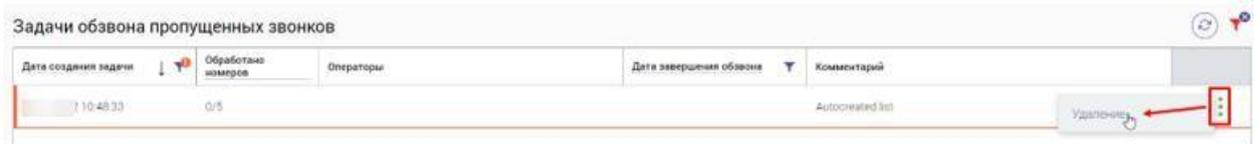


Рисунок 16 – Удаление задачи

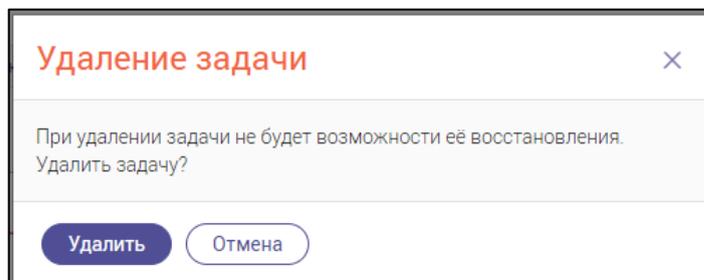


Рисунок 17 - Подтверждение удаления задачи

3.5.2 Подраздел «Запрос обратного звонка»

В данном подразделе отображается список заявок на обратный звонок, оставленных абонентом (Рисунок 18).

Дата создания	Обработано номеров	Операторы	Дата завершения	Комментарий
22:14:40	0/4			Запросы обратного звонка (auto)
00:39:55	0/1			Запросы обратного звонка (auto)
2 10:28:08	1/1		13:14:29	Запросы обратного звонка (auto)
08:44:15	1/1		08:46:26	Запросы обратного звонка (auto)

Рисунок 18 - Раздел «Запрос обратного звонка»

В блоке «Запрос обратного звонка» информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- дата создания;
- количество обработанных номеров;
- операторы
- дата завершения;
- комментарий.

Просмотр, изменение/назначение и удаление задач происходит аналогично указанному в п. 3.5.1.1, 3.5.1.2 и 3.5.1.3 соответственно.

3.5.3 Подраздел «Отложенные звонки»

В данном подразделе отображается список звонков, отложенных операторами для последующего перезвона (Рисунок 19).

Дата назначения	Номер телефона	Оператор	Комментарий	Статус
11:26:24	+7(905)123-4567	Оператор	Проба отложенного звонка	Добавлен
2 12:33:54	+7(905)123-4567	Оператор		Добавлен
	+7(905)123-4567	Оператор		Добавлен
14:02:49	+7(905)123-4567	Оператор		Добавлен

Рисунок 19 – Подраздел «Отложенные»

В блоке информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

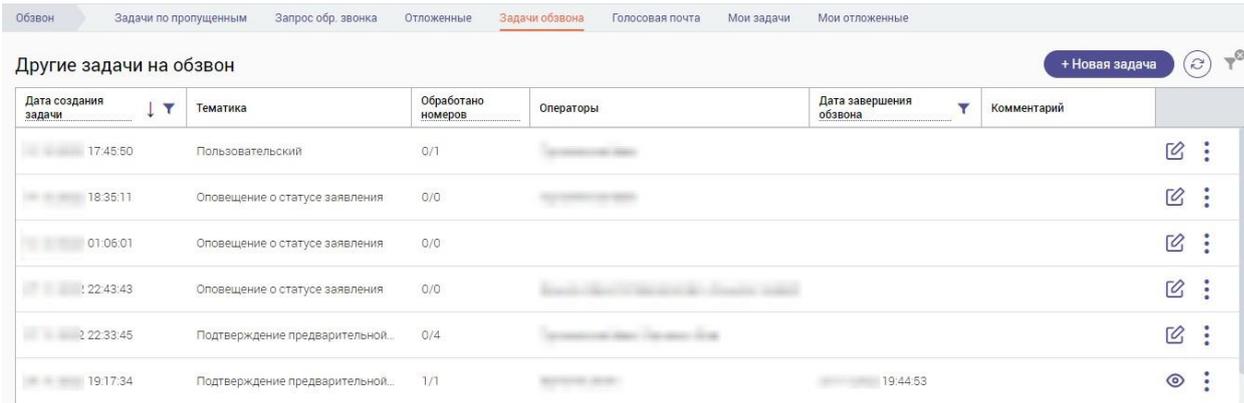
- дата назначения;
- номер телефона абонента;
- оператор;
- комментарий;
- статус (добавлен, успешно, неуспешно).

3.5.4 Подраздел «Задачи обзвона»

Данный раздел меню предназначен для создания, редактирования и удаления задач на обзвон абонентов.

Информация в блоке «Другие задачи на обзвон» представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 20):

- дата создания задачи;
- тематика;
- обработано номеров;
- операторы;
- дата завершения обзвона;
- комментарий;
- доступные действия по задаче.



Дата создания задачи	Тематика	Обработано номеров	Операторы	Дата завершения обзвона	Комментарий
17.45:50	Пользовательский	0/1			
18.35:11	Оповещение о статусе заявления	0/0			
01.06:01	Оповещение о статусе заявления	0/0			
22.43:43	Оповещение о статусе заявления	0/0			
22.33:45	Подтверждение предварительной...	0/4			
19.17:34	Подтверждение предварительной...	1/1		19.44:53	

Рисунок 20 – Подраздел «Задачи обзвона»

Для обновления списка задач на обзвон нажмите на кнопку  (см. Рисунок 20).

3.5.4.1 Создание новой задачи

Для создания новой задачи нажмите на кнопку . В открывшемся окне «Создание задачи: шаг 1 из 2» заполните следующие поля (Рисунок 21):

- «Тематика» – в выпадающем списке выберите тематику задачи на обзвон;
- «Операторы» – в выпадающем списке выберите оператора, которому будет назначена эта задача (для выбора доступно несколько операторов);
- «Комментарий» – при необходимости внесите комментарий.

Создание задачи: шаг 1 из 2

Количество номеров к обзвону на 17:04: 0

Тематика*
Выберите тематику

Операторы
Назначьте операторов

Комментарий
Комментарии

Продолжить Отменить

Рисунок 21 – Окно «Создание задачи: шаг 1 из 2»

При выборе тематики «Пользовательский» - открывается дополнительное поле для ввода списка номеров для обзвона (Рисунок 22). Выберите «Ввести вручную» и внесите номера в открывшееся поле через точку с запятой. Либо выберите «Загрузить из файла» и нажмите «Выберите файл» для выбора и открытия файла со списком номеров.

Создание задачи: шаг 1 из 2

Количество номеров к обзвону на 17:04: 0

Тематика*
Пользовательский

Операторы
Назначьте операторов

Комментарий
Комментарии

Ввести вручную
 Загрузить из файла

Номера телефонов*
Номера телефонов
Укажите номера телефонов через точку с запятой

Продолжить Отменить

Рисунок 22 - Блок для ввода списка номеров для обзвона

После заполнения формы нажмите «Продолжить» - откроется окно «Задача на обзвон» (Рисунок 23). При необходимости удаления номера из задачи нажмите «X» в конце его строки.

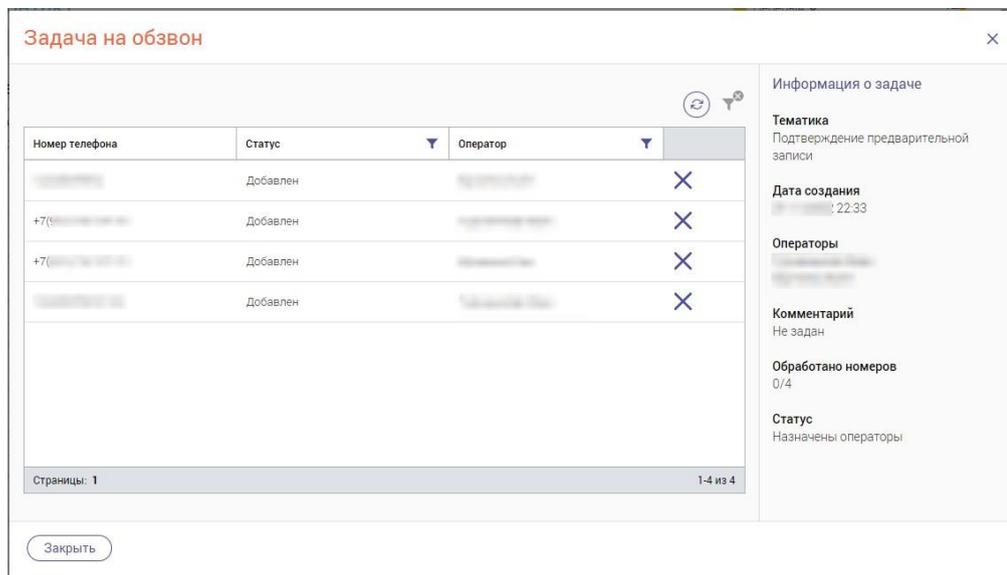


Рисунок 23 - Окно задачи на обзвон

3.5.4.2 Редактирование задачи

Для редактирования задачи нажмите на кнопку  в строке выбранной задачи (см. Рисунок 20). В открывшемся окне «Изменение задачи» внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 24). В окне «Задача на обзвон» (Рисунок 24) при необходимости удалите лишние номера из задачи, нажав «X» в конце их строки.

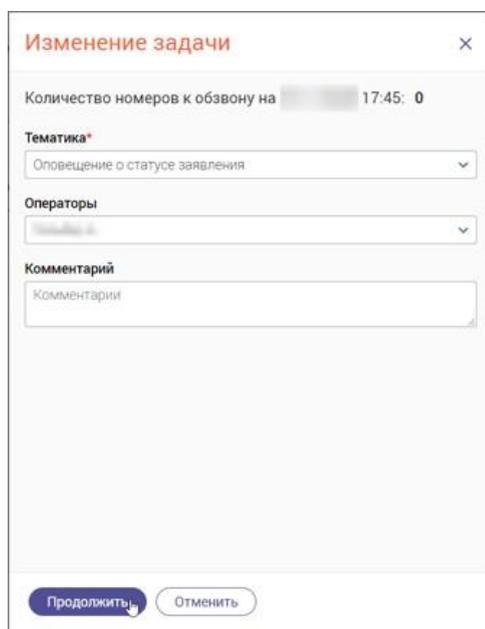


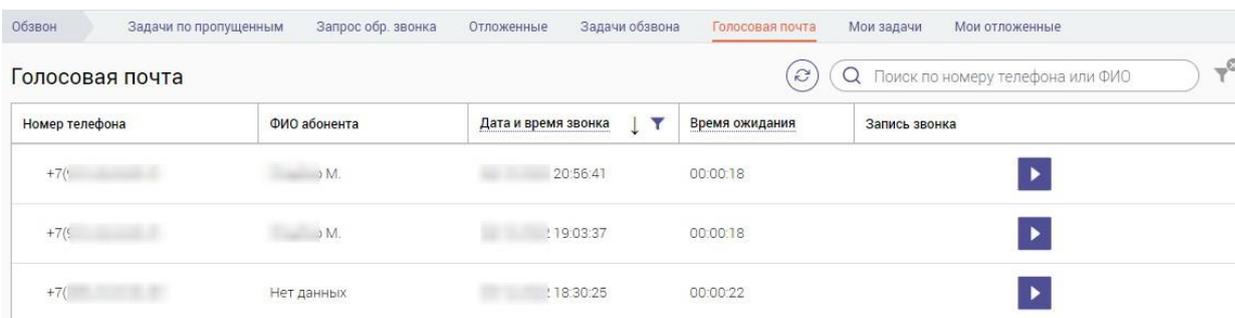
Рисунок 24 – Окно «Изменение задачи»

3.5.4.3 Удаление задачи

Производится аналогично указанному в п. 3.5.1.3.

3.5.5 Подраздел «Голосовая почта»

В данном подразделе отображается список голосовых сообщений от абонентов, оставленных в виде голосовой почты (Рисунок 25).



Номер телефона	ФИО абонента	Дата и время звонка	Время ожидания	Запись звонка
+7()) М.	: 20:56:41	00:00:18	
+7()) М.	: 19:03:37	00:00:18	
+7()	Нет данных	: 18:30:25	00:00:22	

Рисунок 25 - Подраздел «Голосовая почта»

В блоке «Голосовая почта» информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- номер телефона абонента;
- ФИО абонента (если определены);
- дата и время звонка;
- время ожидания;
- плеер для прослушивания записи оставленного голосового сообщения.

Для прослушивания сообщения нажмите «» в конце его строки и в случае необходимости выполните обратный звонок (аналогично указанному в п. 3.5.6.3). После звонка укажите статус по нему - «Успешно/Не успешно».

При необходимости скачивания аудиофайла записи или изменения скорости воспроизведения нажмите на «» на плеере и выберите нужное действие в открывшемся меню (Рисунок 26).



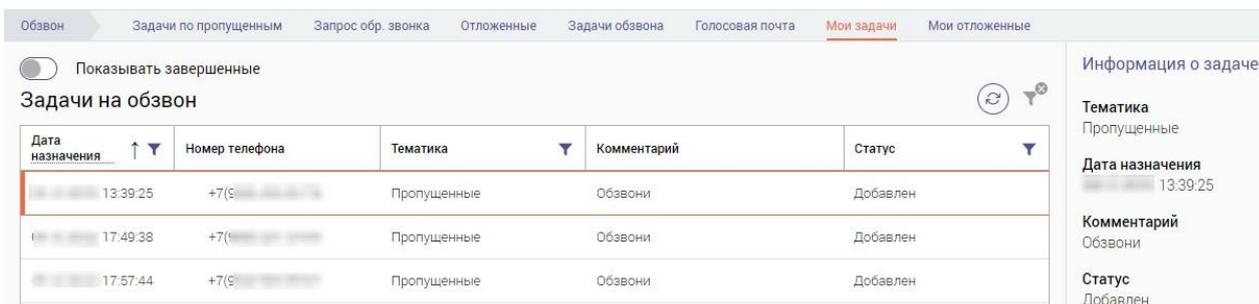
Рисунок 26 - Действия с записью

3.5.6 Подраздел «Мои задачи»

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

В блоке «Задачи на обзвон» информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 27):

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



Дата назначения	Номер телефона	Тематика	Комментарий	Статус
13.39.25	+7(9...)	Пропущенные	Обзвон	Добавлен
17.49.38	+7(9...)	Пропущенные	Обзвон	Добавлен
17.57.44	+7(9...)	Пропущенные	Обзвон	Добавлен

Информация о задаче

Тематика
Пропущенные

Дата назначения
13.39.25

Комментарий
Обзвон

Статус
Добавлен

Рисунок 27 – Список задач на обзвон для текущего сотрудника

Для обновления информации в блоке «Задачи на обзвон» нажмите на кнопку  (см. Рисунок 27).

3.5.6.1 Просмотр информации о задаче

В блоке «Информация о задаче» отображается подробная информация о выбранной задаче в блоке «Задачи на обзвон» (см. Рисунок 27).

3.5.6.2 Просмотр завершенных задач

Для просмотра всех завершенных задач активируйте переключатель «Показывать завершенные» (Рисунок 28).

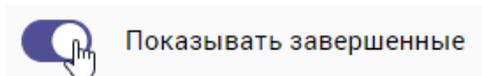
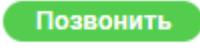


Рисунок 28 – Просмотр завершенных звонков

3.5.6.3 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 29);

- 4) автоматически начнется звонок 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 30):
- **«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 30):
- **«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.

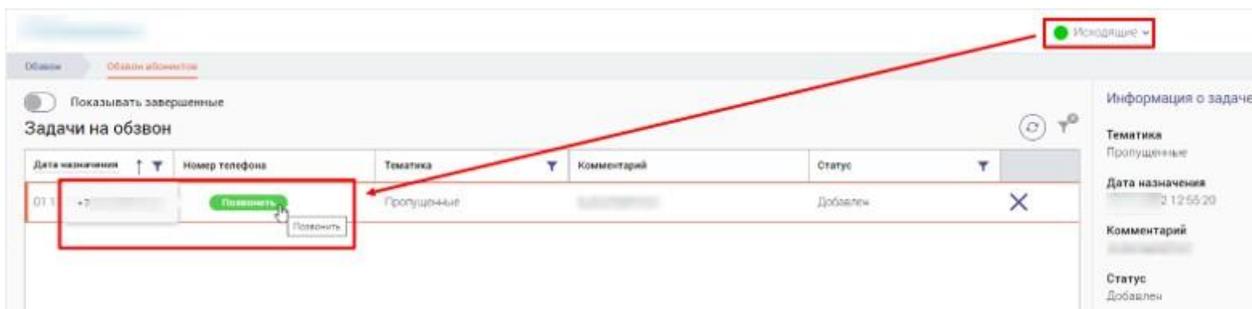


Рисунок 29 – Выполнение исходящего звонка по назначенной задаче

Рисунок 30 – Окно «Завершение обслуживания»

3.5.7 Подраздел «Мои отложенные»

В подразделе «Мои отложенные» (Рисунок 31) отображаются номера, помеченные самим супервизором для обзвона. Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

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

Обзвон				
Мои задачи		Мои отложенные		
<input type="checkbox"/> Показывать завершенные				
Отложенные звонки				
Дата назначения	↑ ↓	Номер телефона	Комментарий	Статус
13:39:25		+7()	Надо найти ее дело 52785235 и перезвонить	Добавлен
17:49:38		+7()	Рассказать про список доков для услуги социалка	Добавлен

Рисунок 31 – Раздел «Мои отложенные»

Для обновления информации в блоке «Задачи на обзвон» нажмите на кнопку . Выполнение обзвона по отложенным производится аналогично указанному в п. 3.5.6.3.

3.6 Раздел «База знаний»

Раздел «База знаний» предназначен для доступа к статьям, содержащим подробную информацию о работе КЦ, об услугах, оказываемых в текущем регионе или организации, и для самостоятельного создания своих заметок. Поиск по базе знаний возможен через поле поиска (подробнее п. 2.1.3).

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

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

3.6.1 Вкладка «База знаний модуля»

На данной вкладке представлена справочная информация по работе в КЦ. Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 32).

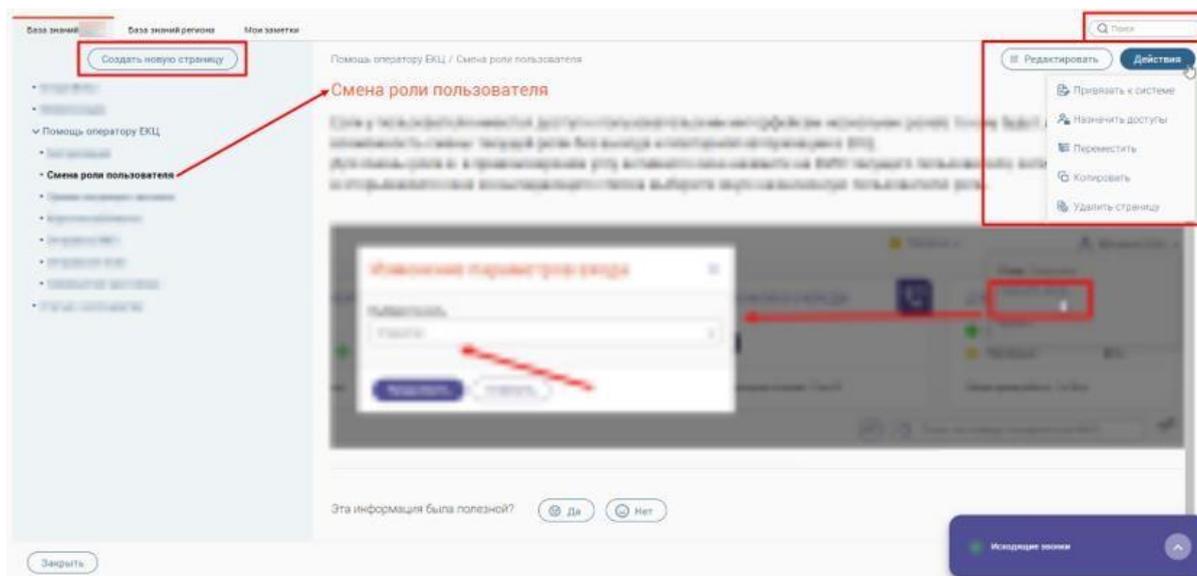


Рисунок 32 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний модуля»

3.6.1.1 Создание новой страницы

Для создания новой страницы нажмите на кнопку [Создать новую страницу](#). Далее на форме новой страницы введите ее название, определите местоположение новой страницы в структуре меню путем нажатия на кнопку , наполните нужной информацией и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 33).

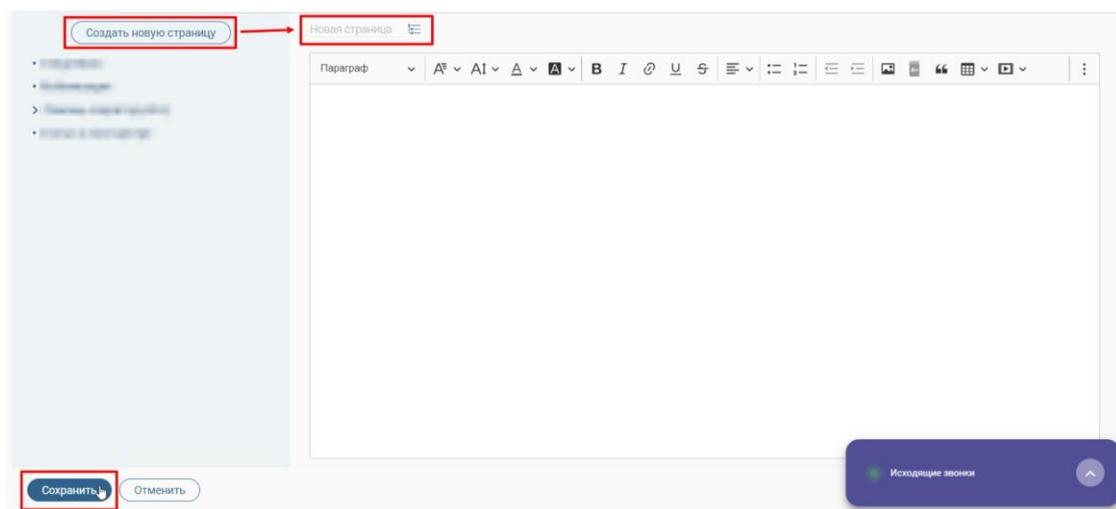


Рисунок 33 – Создание новой страницы

3.6.1.2 Редактирование страницы

Для того чтобы отредактировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку [Редактировать](#) (Рисунок 34). В открывшейся форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

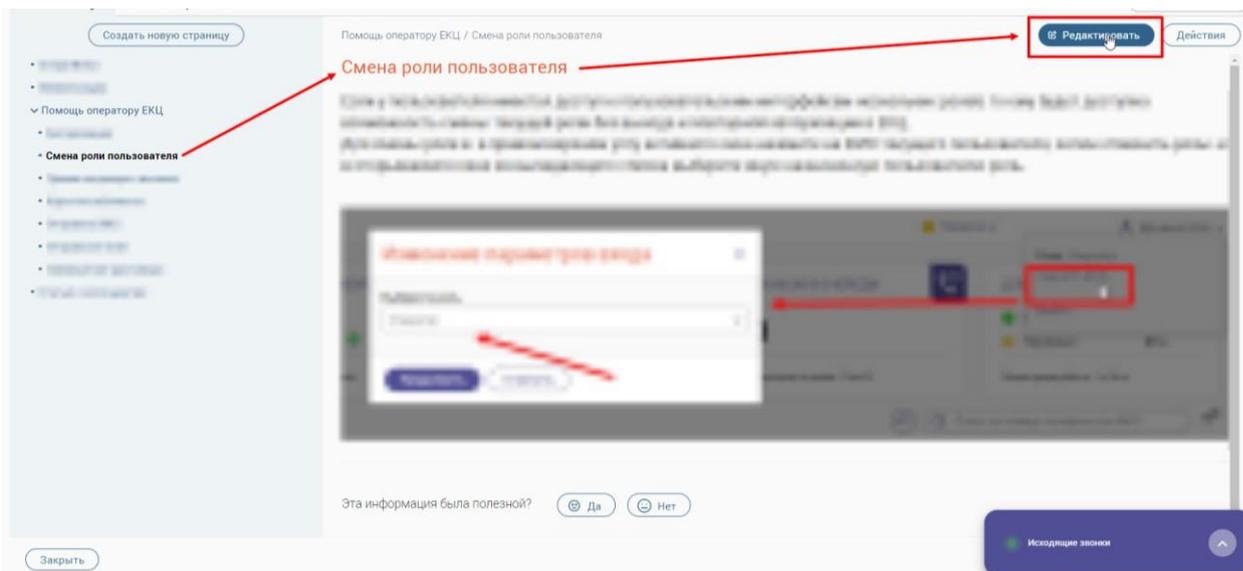


Рисунок 34 – Редактирование выбранной страницы

3.6.1.3 Копирование страницы

Для того чтобы скопировать страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Копировать» (Рисунок 35). После этого новая страница с таким же названием появится в меню базы знаний в конце списка того раздела/подраздела, в котором была скопирована страница (Рисунок 36).

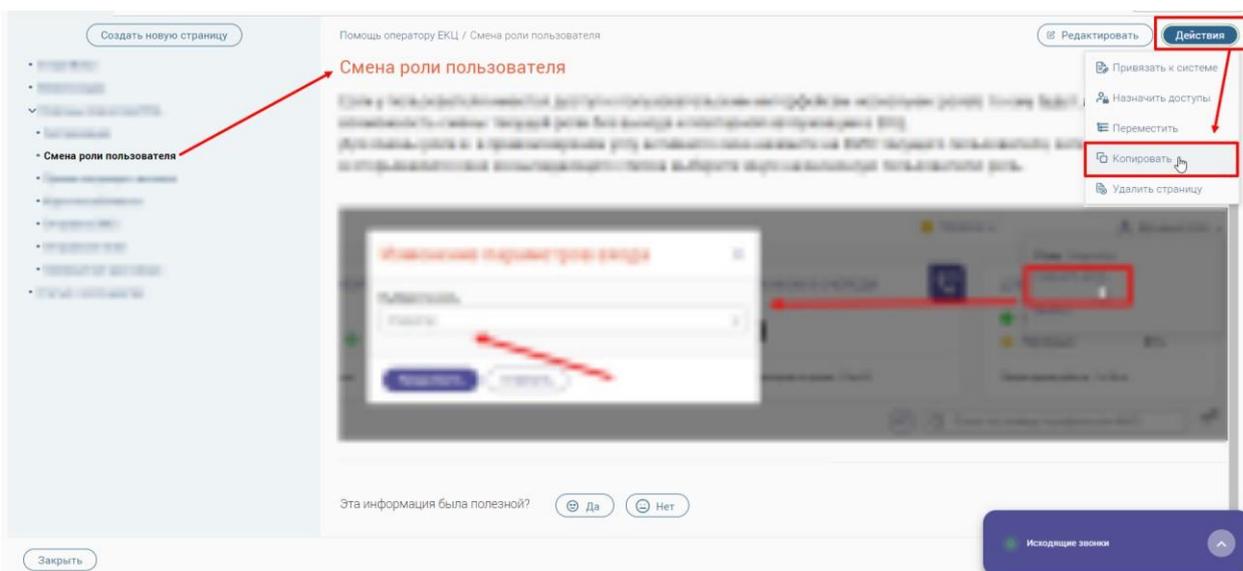


Рисунок 35 – Копирование выбранной страницы

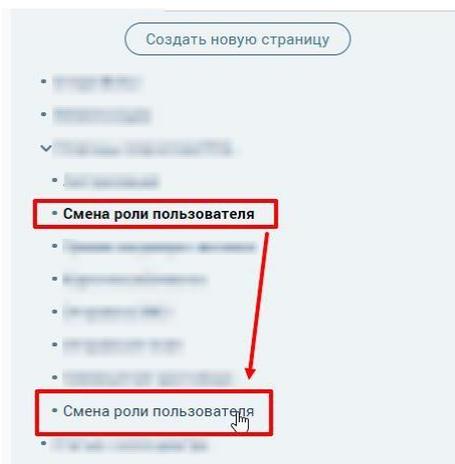


Рисунок 36 – Скопированная страница

3.6.1.4 Перемещение страницы

Для того чтобы переместить страницу в структуре меню, выберите ее в меню слева,

затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Переместить» (Рисунок 37).



Рисунок 37 – Перемещение страницы

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 38).

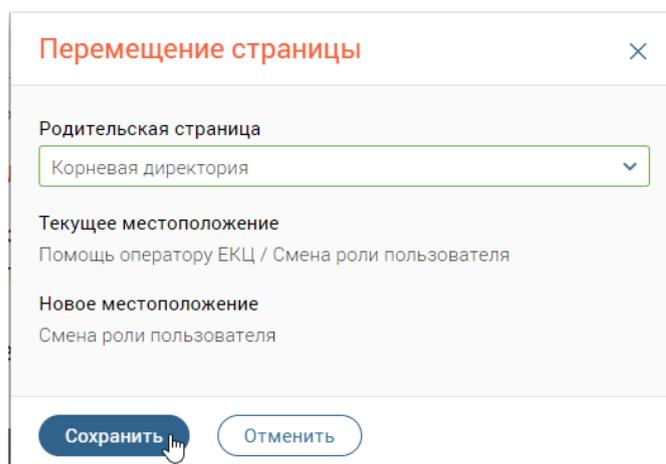


Рисунок 38 – Окно «Перемещение страницы»

3.6.1.5 Привязка страницы к системе

Для того чтобы привязать страницу к каким-либо разделам меню КЦ, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Привязать к системе» (Рисунок 39).

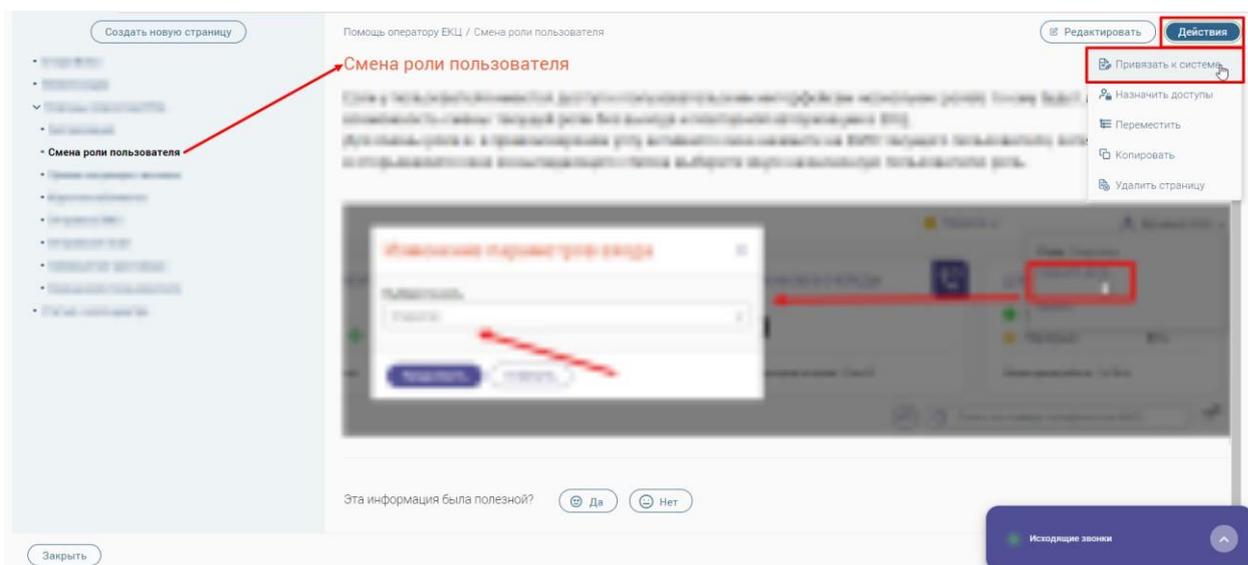


Рисунок 39 – Привязка страницы к системе

В открывшемся окне «Привязка разделов системы» в блоке «Все разделы системы» выберите нужный раздел (один или несколько) и переместите в блок «Разделы, по которым поможет эта Wiki-страница». Для сохранения привязки разделов меню КЦ к выбранной странице нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 53).

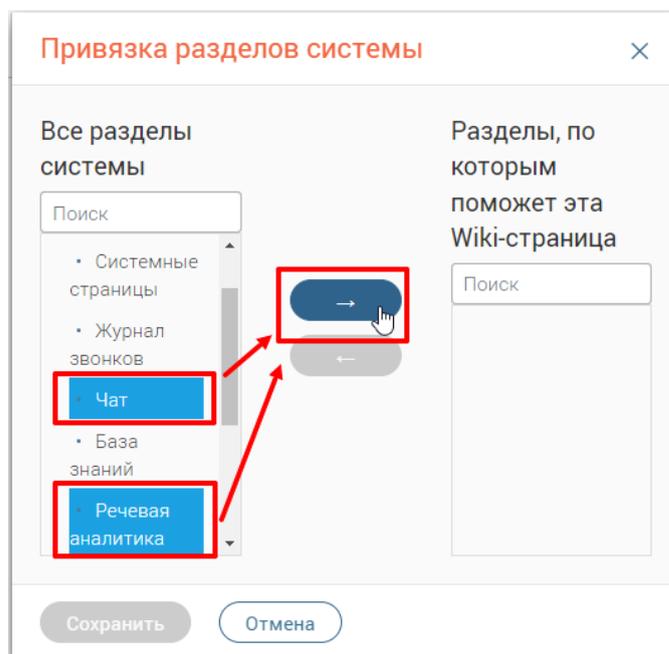


Рисунок 40 – Окно «Привязка разделов системы»

3.6.1.6 Назначение доступов к странице

Для того чтобы назначить/снять доступы к странице, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Назначить доступы» (Рисунок 41).

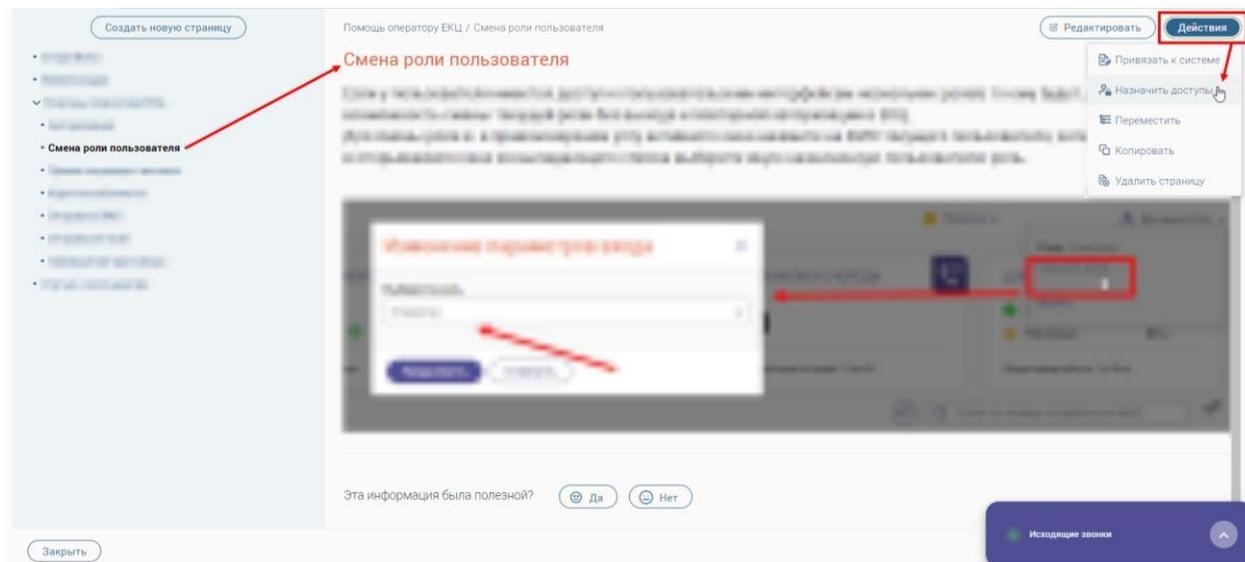


Рисунок 41 – Назначение доступов к странице

В открывшемся окне «Настройка доступа» в блоке «Пользователи и группы» выберите нужные значения (один или несколько) и переместите их в блок «Доступ разрешен». Для сохранения настроенных доступов к текущей странице нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 42).

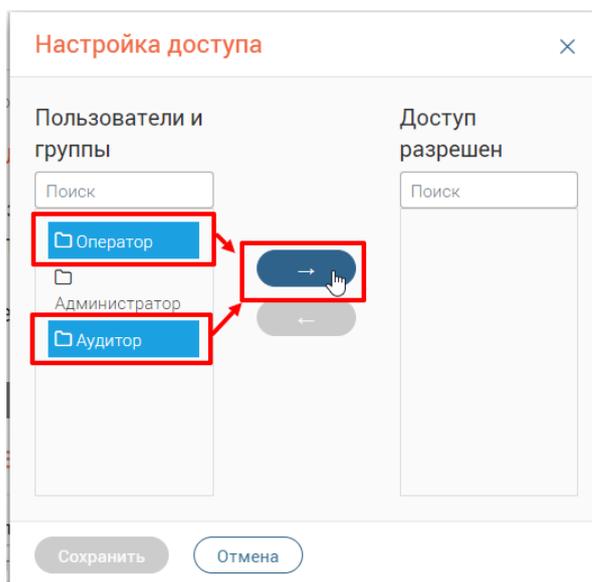


Рисунок 42 – Окно «Настройка доступа»

3.6.1.7 Удаление страницы

Для того чтобы удалить страницу, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 43).

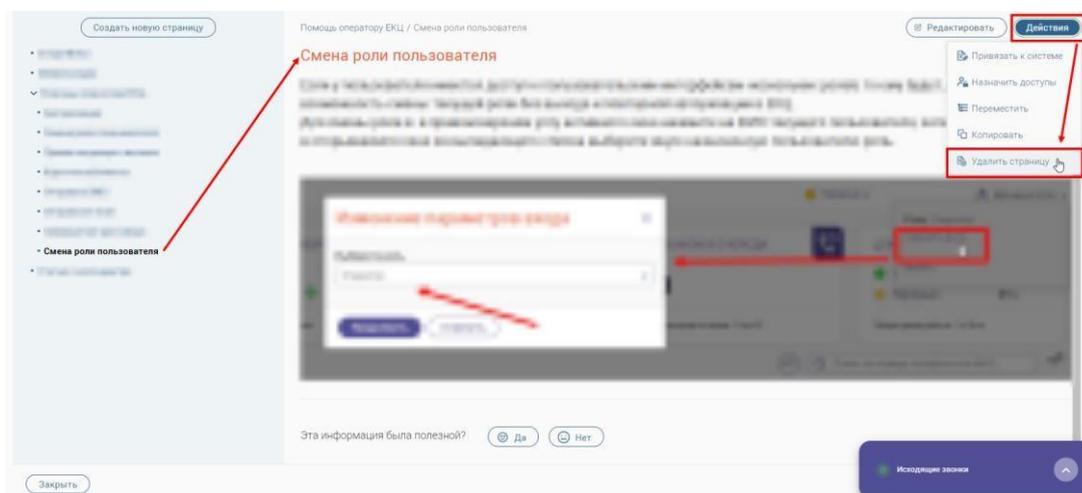


Рисунок 43 – Удаление выбранной страницы

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 44).

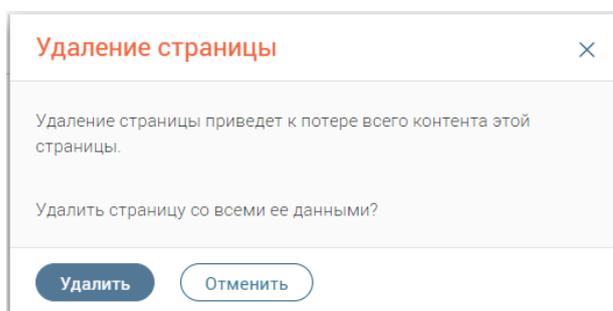


Рисунок 44 – Окно «Удаление страницы»

3.6.2 Вкладка «База знаний региона»

На данной вкладке представлена справочная информация об услугах, оказываемых в текущем регионе/организации. Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 45).

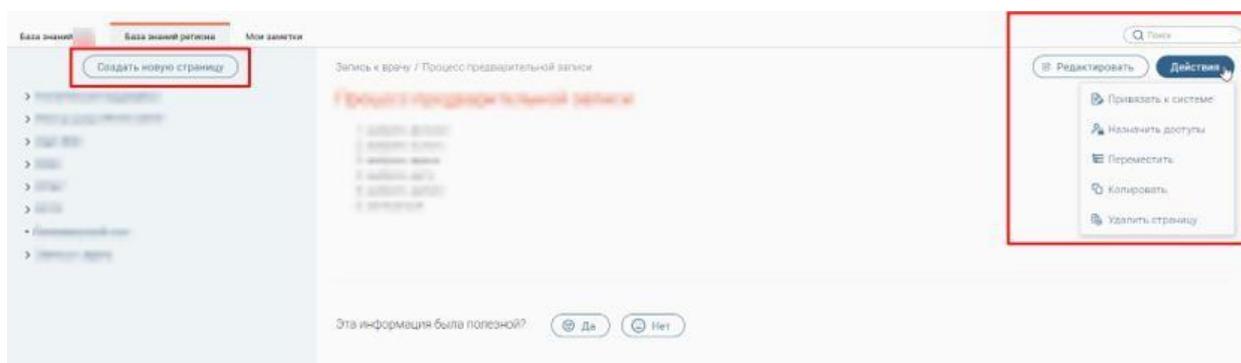


Рисунок 45 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

3.6.2.1 Создание новой страницы

Создание новых страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу создания страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.6.1.1).

3.6.2.2 Редактирование страницы

Редактирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу редактирования страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.6.1.2).

3.6.2.3 Копирование страницы

Копирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу копирования страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.6.1.3).

3.6.2.4 Перемещение страницы

Перемещение страниц в структуре меню на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу перемещения страниц в структуре меню на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.6.1.4).

3.6.2.5 Привязка страницы к системе

Привязка страниц к каким-либо разделам меню КЦ на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу привязки страниц к разделам меню КЦ на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.6.1.5).

3.6.2.6 Назначение доступов к странице

Назначение/снятие доступов к страницам на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу назначения/снятия доступов к страницам на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.6.1.6).

3.6.2.7 Удаление страницы

Удаление страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу удаления страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.6.1.7).

3.6.3 Вкладка «Мои заметки»

Данная вкладка предназначена для создания своих заметок, которые помогут быстро найти необходимую информацию, подсказки о работе в системе и иную информацию, важную для текущего сотрудника. Заметки будут видны только сотруднику, который их создал (Рисунок 46).

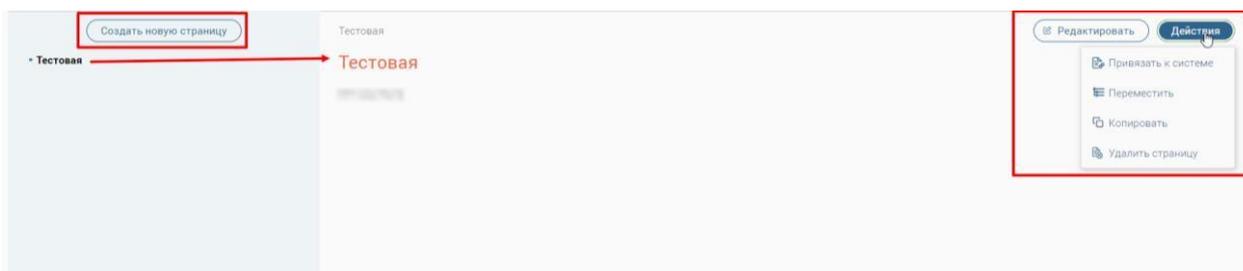


Рисунок 46 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

3.6.3.1 Создание новой заметки

Для создания новой заметки нажмите на кнопку . Далее на форме новой заметки введите ее название, определите местоположение в структуре меню путем нажатия на кнопку , заполните нужной информацией и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 47).

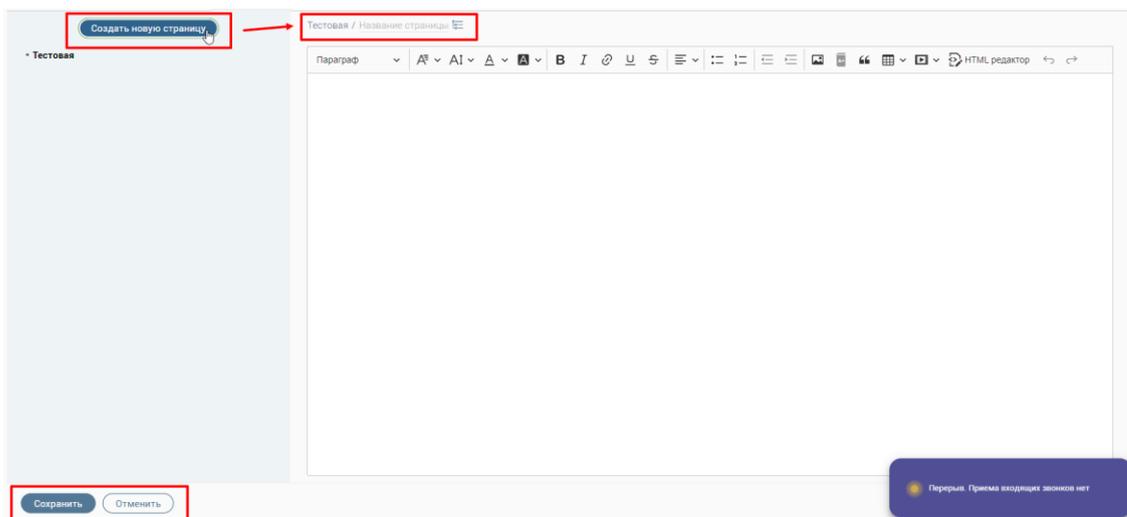


Рисунок 47 – Создание новой заметки

3.6.3.2 Редактирование заметки

Для того чтобы отредактировать заметку, выберите ее в меню слева и нажмите на кнопку  (Рисунок 48). В открывшей форме внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

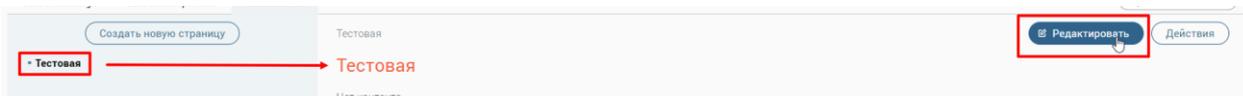


Рисунок 48 – Редактирование заметки

3.6.3.3 Копирование заметки

Для того чтобы скопировать заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку  и выберите действие «Копировать» (Рисунок 49). Новая заметка появится в меню слева.

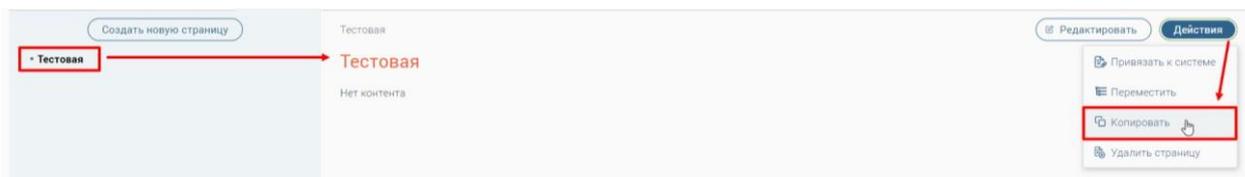


Рисунок 49 – Копирование заметки

3.6.3.4 Перемещение заметки

Для того чтобы переместить заметку, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Переместить» (Рисунок 50).

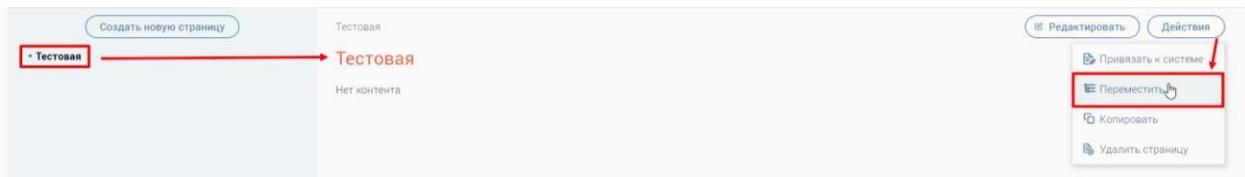


Рисунок 50 – Перемещение заметки

В открывшемся окне «Перемещение страницы» выберите новое местоположение в структуре меню и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 51).

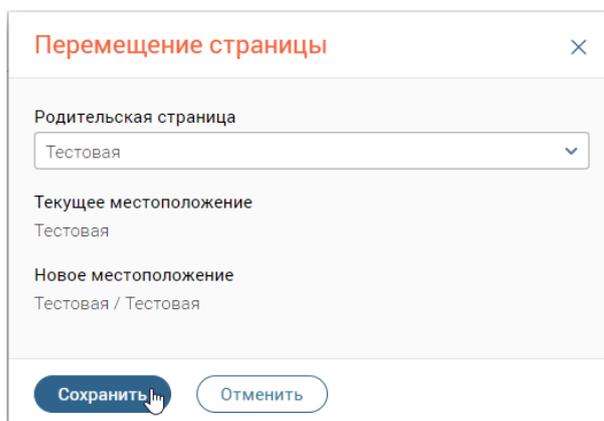


Рисунок 51 – Окно «Перемещение страницы»

3.6.3.5 Привязка заметки к системе

Для того чтобы привязать заметку к каким-либо разделам меню КЦ, выберите ее в меню слева, затем нажмите на кнопку **Действия** и выберите действие «Привязать к системе» (Рисунок 52).

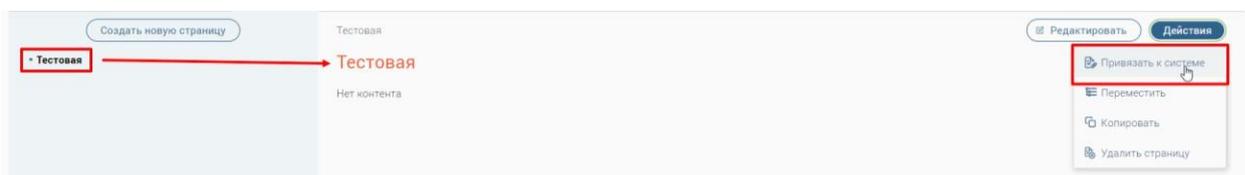


Рисунок 52 – Привязка заметки к разделам меню КЦ

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 53).

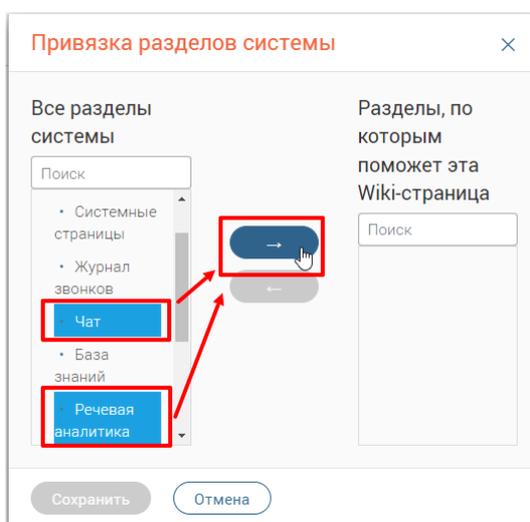


Рисунок 53 – Окно «Привязка разделов системы»

3.6.3.6 Удаление заметки

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

Действия и выберите действие «Удалить страницу» (Рисунок 54).

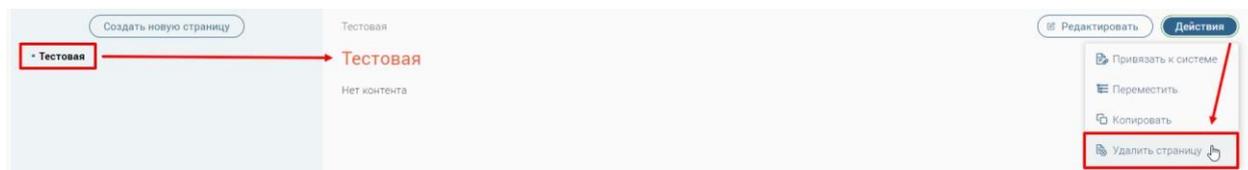


Рисунок 54 – Удаление выбранной заметки

В открывшемся окне «Удаление страницы» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 55).

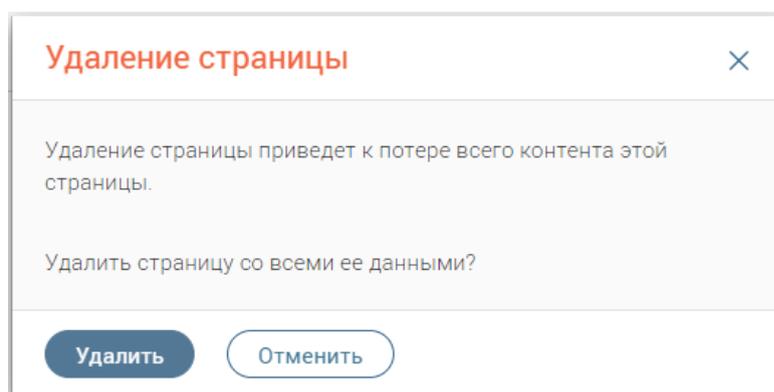


Рисунок 55 – Окно «Удаление страницы»

3.7 Раздел меню «Чат»

Раздел предназначен для общения с другими сотрудниками контактного центра (Рисунок 56).

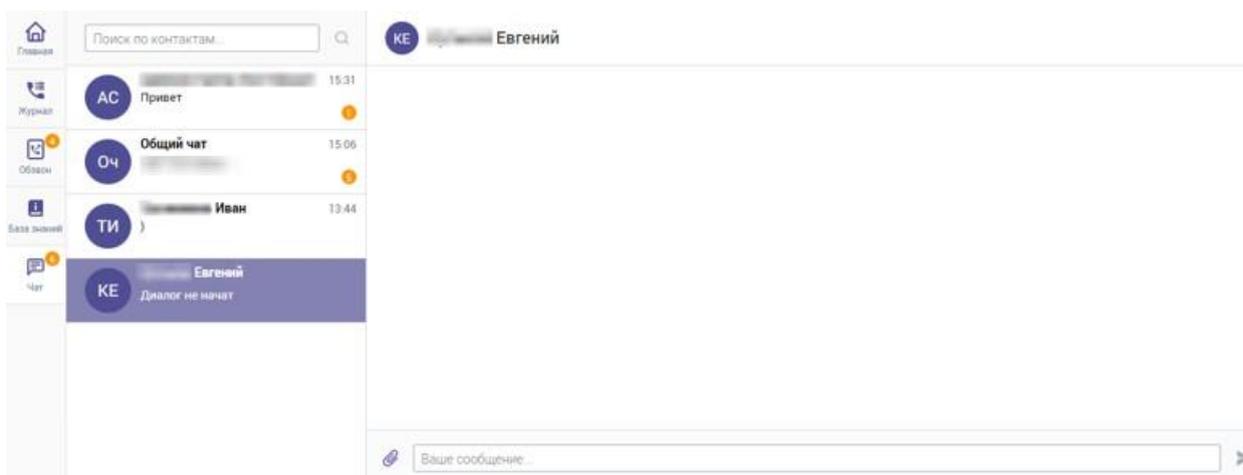


Рисунок 56 - Раздел «Чат»

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 57).

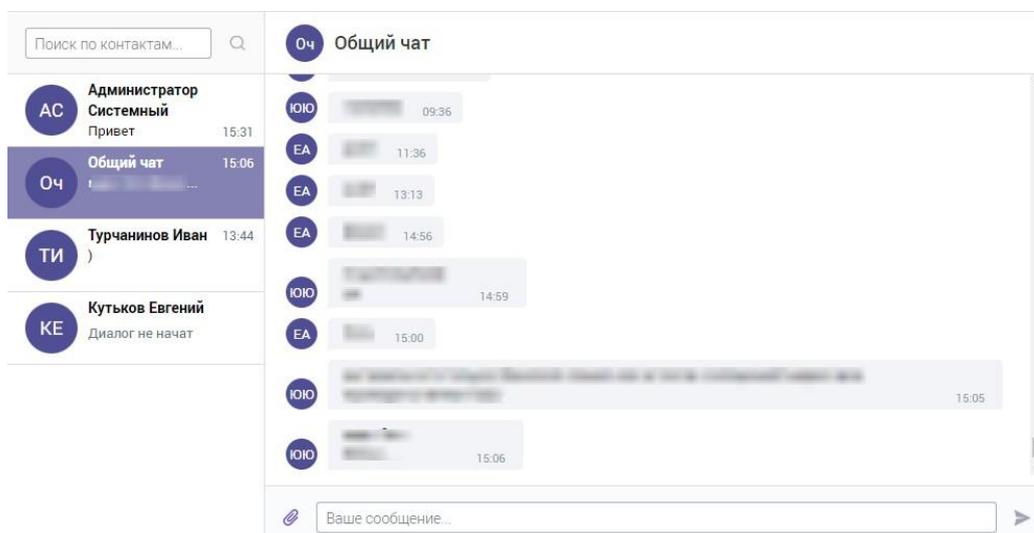


Рисунок 57 - Диалоговое окно (на примере общего чата)

Для поиска нужного контакта введите первые символы его фамилии или имени в поле поиска, нажмите «  » и выберите нужный контакт из результатов поиска (Рисунок 58). При нажатии на строку контакта откроется диалоговое окно чата с выбранным сотрудником.

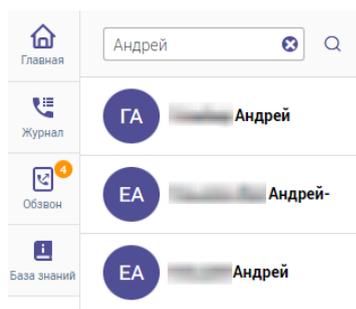


Рисунок 58 - Результаты поиска по контактам

Для отправки сообщения введите текст в поле «Ваше сообщение» и нажмите «▶» (Рисунок 59).

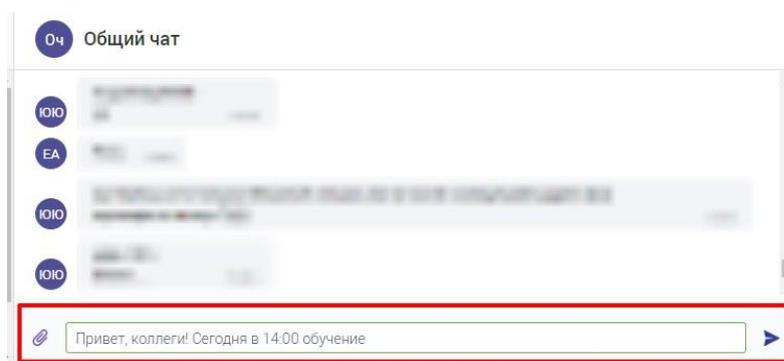


Рисунок 59 - Поле ввода сообщения

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 ().

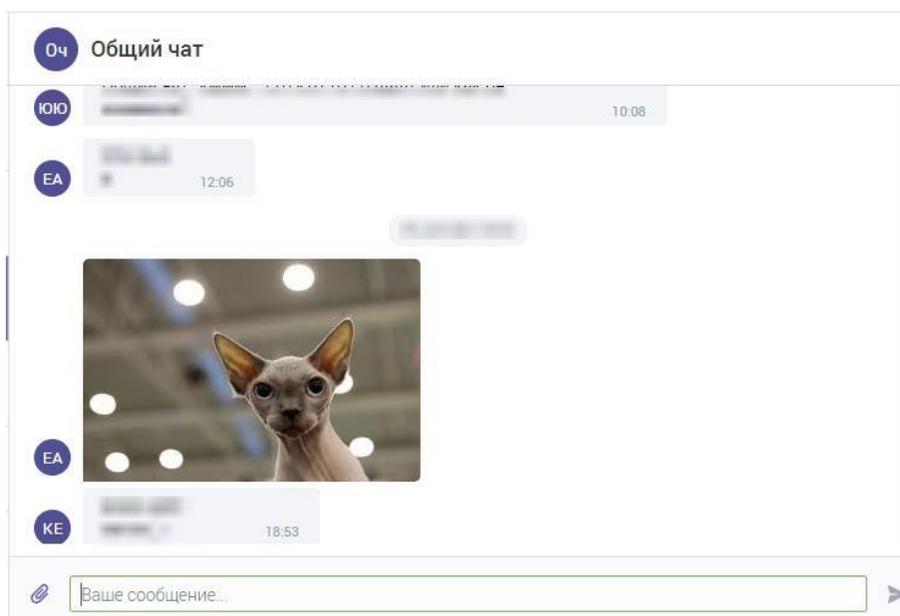


Рисунок 60 - Отправленное в чат изображение

В системе также предусмотрен общий чат, доступный автоматически для всех операторов и супервизоров КЦ (Рисунок 57).

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 61). После этого оператору начнут поступать входящие звонки (см. п. 4.1.2).

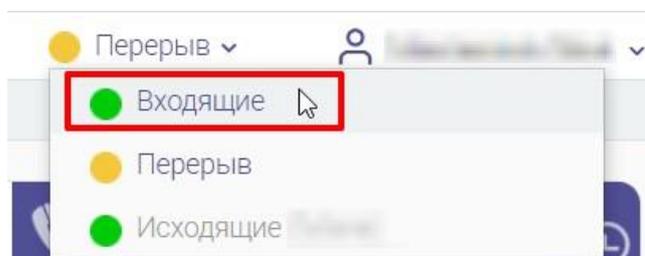


Рисунок 61 – Переключение на состояние приема входящих звонков

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 62).

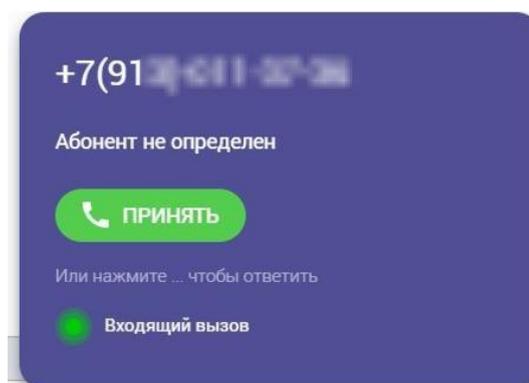


Рисунок 62 – Принятие входящего звонка

После этого откроется карточка абонента, вверху которой отобразится таймер продолжительности разговора – в текущем состоянии софтфон находится в состоянии «Разговор» (выделено красным - Рисунок 63).

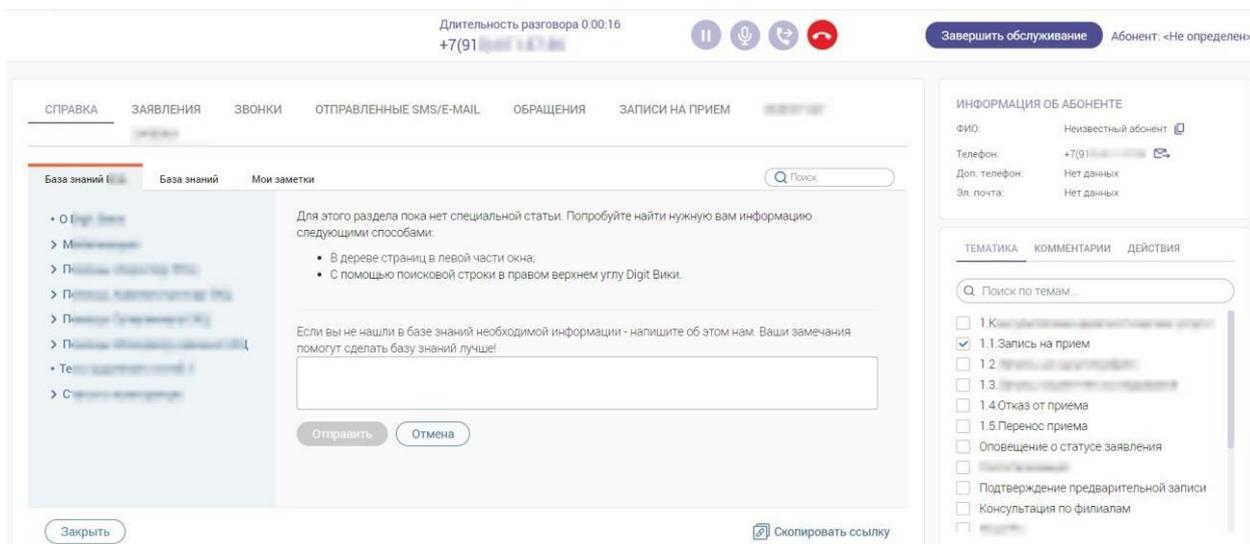


Рисунок 63 – Карточка абонента с панелью софтфона

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 64).

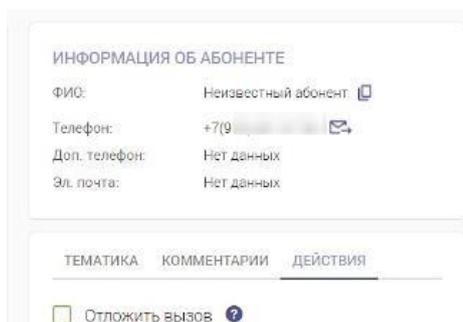


Рисунок 64 - Вкладка действий

4.1.3 Постановка входящего звонка на удержание

Для постановки входящего звонка на удержание нажмите на кнопку  (см. Рисунок 63).

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 63). 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 63). 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 63);
- 2) в карточке абонента нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- 3) в открывшемся окне (Рисунок 65) 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 31). Нажмите «Завершить обслуживание».

После этого оператор будет доступен для следующего входящего звонка.

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

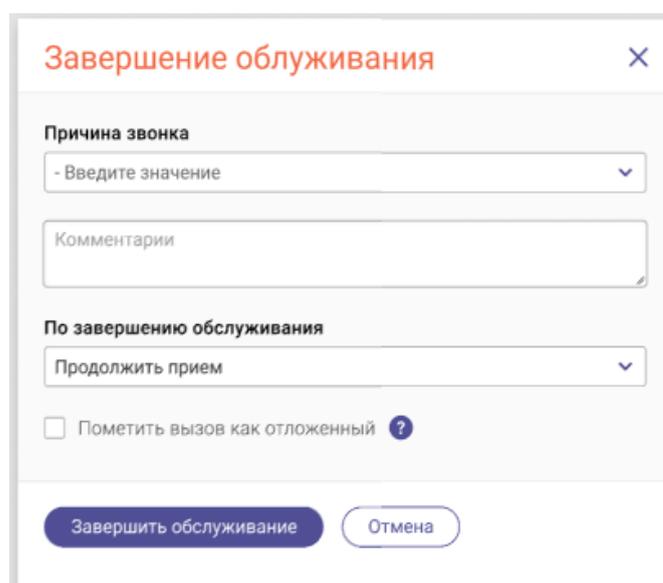


Рисунок 65 - Окно завершения обслуживания

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 66). 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.

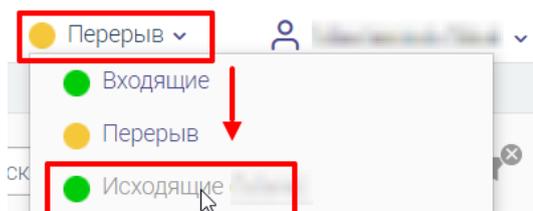


Рисунок 66 – Переключение на состояние совершения исходящих звонков

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 67). 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.

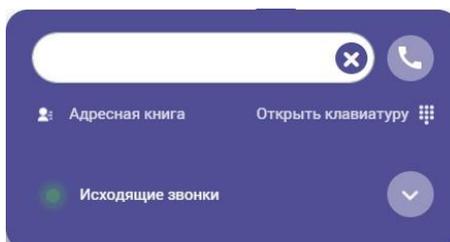


Рисунок 67 – Окно исходящего звонка

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 65) 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 31). 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  .

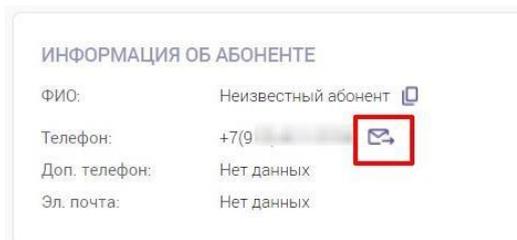


Рисунок 68 – Карточка абонента. Кнопка отправки SMS

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 69).

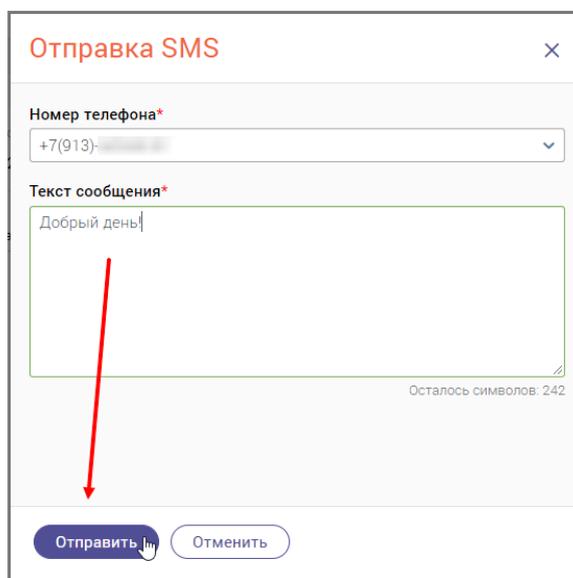


Рисунок 69 – Окно «Отправка SMS»

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 70).

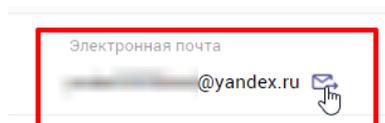


Рисунок 70 – Карточка абонента. Отправка E-mail

В открывшемся окне «Отправка на эл. почту» введите тему письма, текст сообщения и нажмите на кнопку «Отправить», доступную после ввода текста сообщения (Рисунок 71).

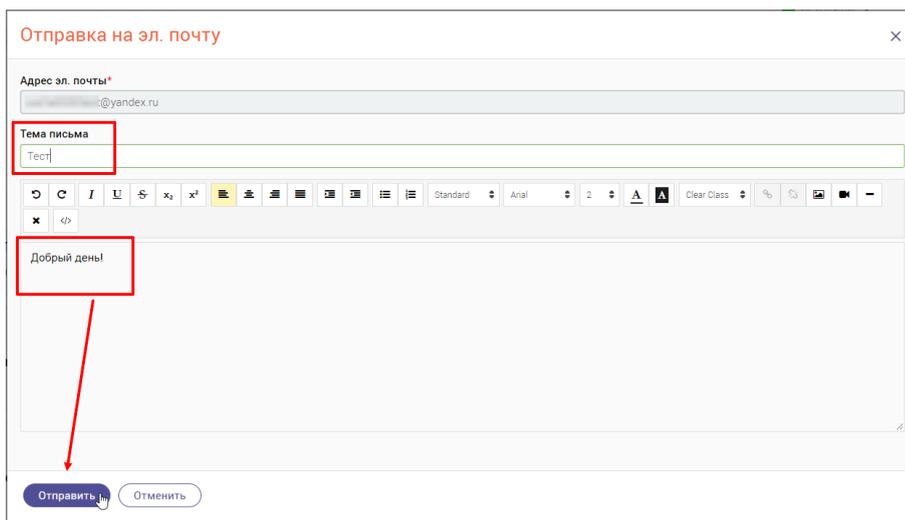


Рисунок 71 – Окно «Отправка на эл. почту»

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 72).

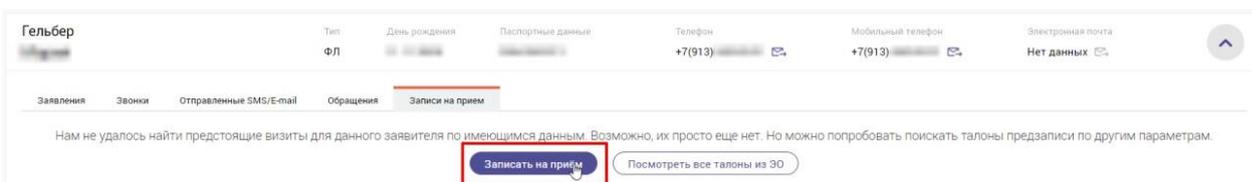
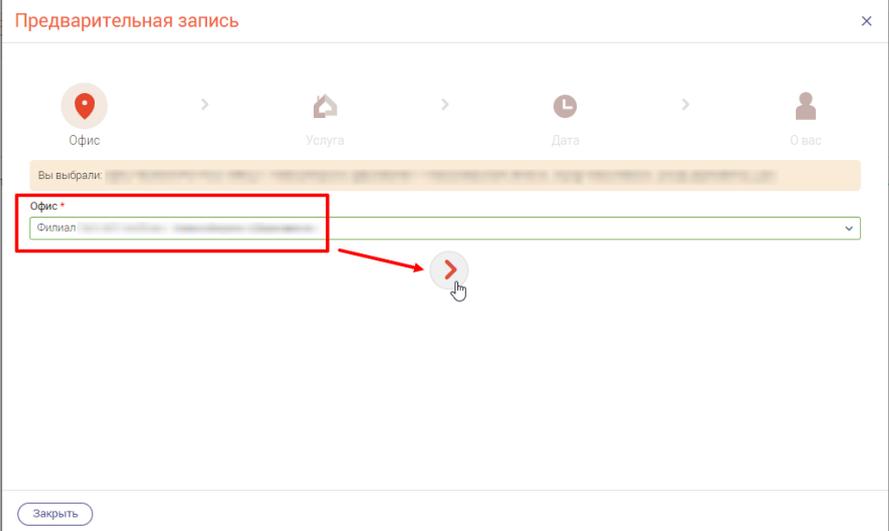
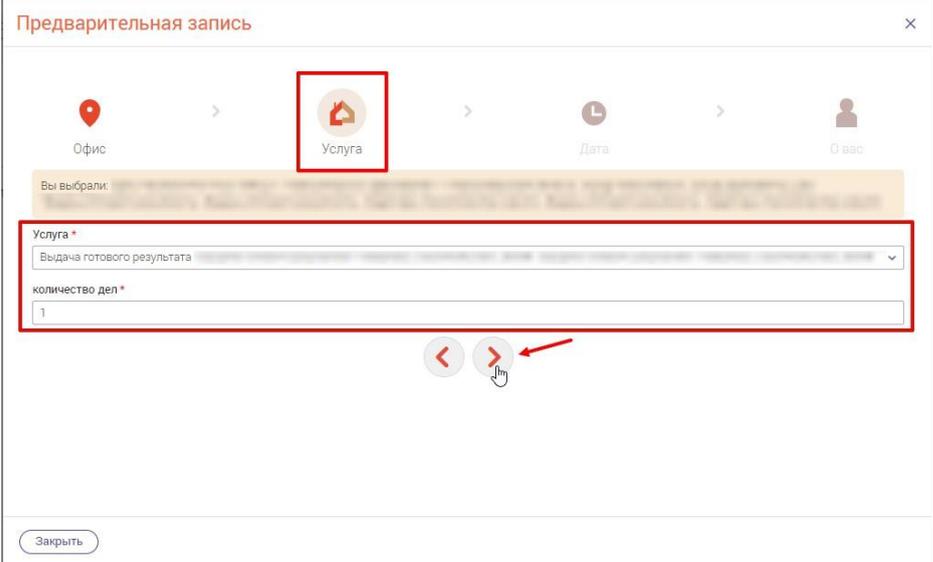


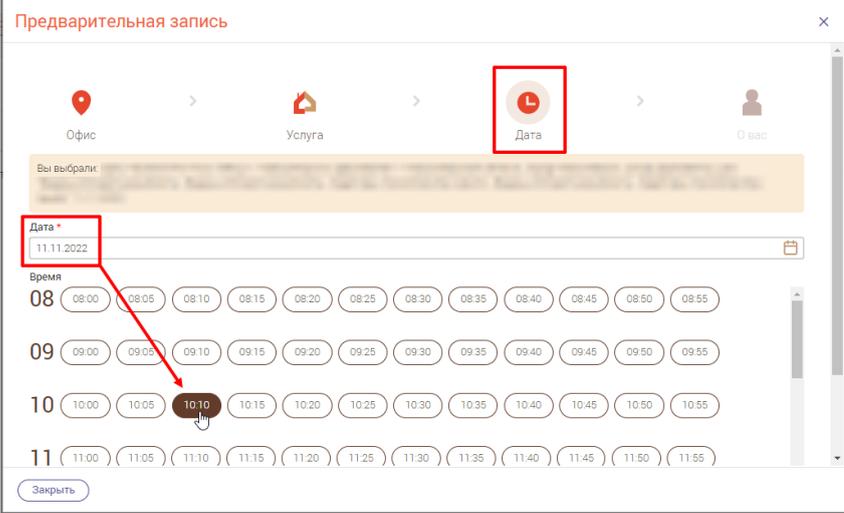
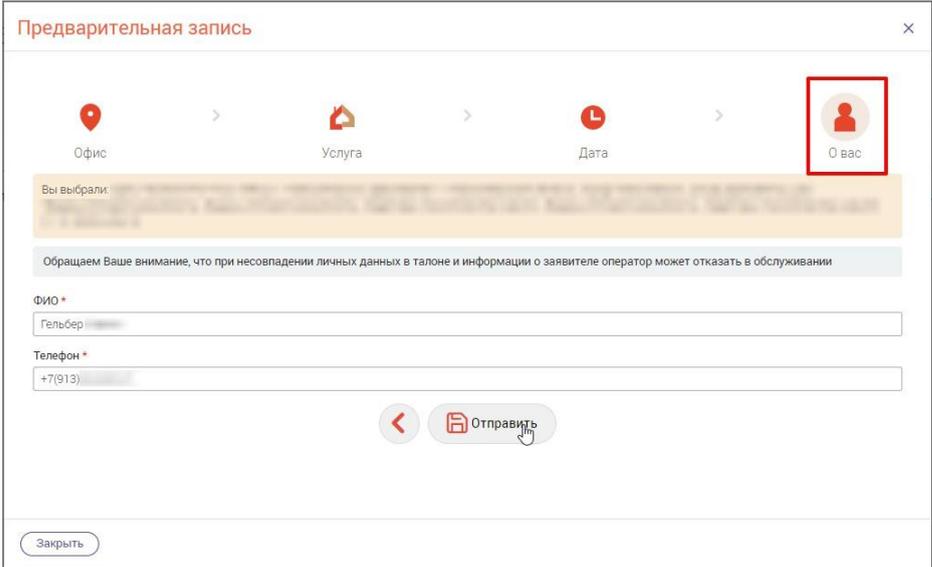
Рисунок 72 – Карточка абонента. Вкладка «Записи на прием»

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  Отправить.</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 73).

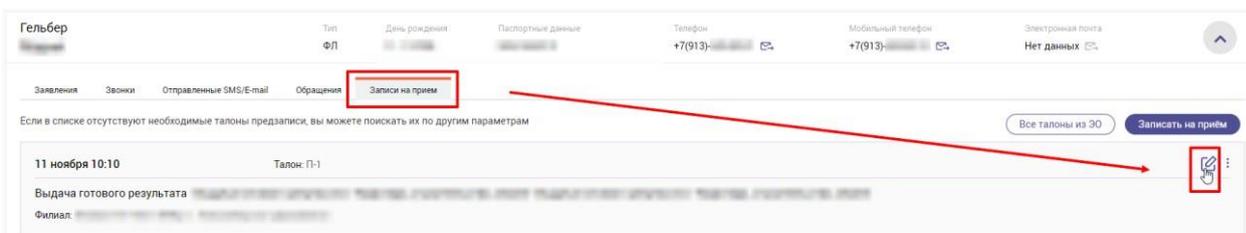


Рисунок 73 – Карточка абонента. Редактирование записи на прием

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 74).

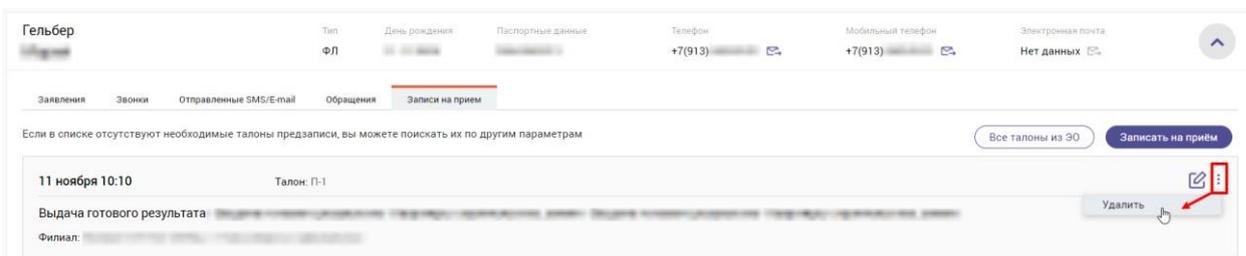


Рисунок 74 – Карточка абонента. Удаление записи на прием

В открывшемся окне «Удаление элемента» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 75).

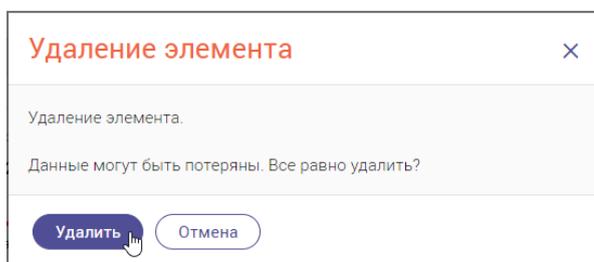


Рисунок 75 – Окно «Удаление элемента»

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 76).

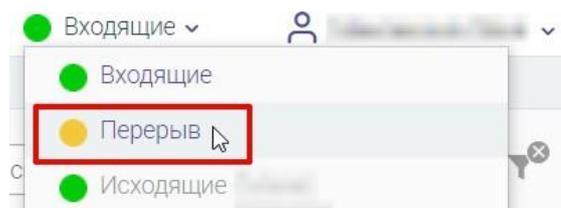


Рисунок 76 – Переход в состояние «Перерыв»