



ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit PROконтакт»

Руководство пользователя
«Супервизор»

Листов 57

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ.....	7
1.1	Область применения	7
1.2	Краткое описание возможностей.....	7
1.3	Ролевая модель доступа	7
1.4	Уровень подготовки пользователя	8
1.5	Поддерживаемые браузеры	8
2	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.....	10
2.1	Вход в единый контакт-центр	10
2.2	Выход из единого контакт-центра	11
2.3	Смена роли пользователя	11
3	ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ	12
3.1	Раздел меню «Главная»	12
3.1.1	Поиск звонка за текущий день	13
3.1.2	Обновление списка звонков	13
3.1.3	Фильтрация списка звонков.....	13
3.2	Раздел меню «Журнал»	13
3.2.1	Поиск звонка в истории звонков	14
3.2.2	Фильтрация списка звонков	14
3.2.3	Обновление информации по звонкам	15
3.2.4	Прослушивание записи разговора	15
3.2.5	Скачивание сводного отчета по истории звонков.....	15
3.2.6	Экспорт истории звонков	16
3.3	Раздел меню «Операторы».....	16
3.4	Раздел меню «SMS/E-mail».....	17
3.4.1	Фильтрация списка отправленных SMS/E-mail.....	17
3.4.2	Обновление списка отправленных SMS/E-mail.....	18
3.5	Раздел меню «Обзвон»	18

3.5.1	Подраздел «Задачи по пропущенным»	18
3.5.1.1	Обновление списка задач.....	19
3.5.1.2	Фильтрация списка задач.....	19
3.5.1.3	Просмотр задачи	19
3.5.1.4	Редактирование задачи.....	20
3.5.1.5	Удаление задачи.....	21
3.5.2	Подраздел «Задачи обзвона»	21
3.5.2.1	Создание новой задачи.....	22
3.5.2.2	Редактирование задачи.....	23
3.5.2.3	Удаление задачи.....	24
3.5.2.4	Обновление списка задач.....	25
3.5.2.5	Фильтрация списка задач.....	25
3.5.3	Подраздел «Обзвон абонентов»	25
3.5.3.1	Просмотр информации о задаче	26
3.5.3.2	Просмотр завершенных задач.....	26
3.5.3.3	Фильтрация списка задач.....	26
3.5.3.4	Обновление списка задач.....	26
3.5.3.5	Выполнение обзвона абонентов	26
3.5.4	Подраздел «Запрос обратного звонка»	29
3.5.5	Подраздел «Голосовая почта»	29
3.6	Раздел меню «База знаний»	30
3.6.1	Поиск информации в базе знаний.....	30
3.6.2	Вкладка «База знаний Digit».....	30
3.6.2.1	Создание новой страницы	31
3.6.2.2	Редактирование страницы	31
3.6.2.3	Копирование страницы	32
3.6.2.4	Перемещение страницы	33
3.6.2.5	Привязка страницы к системе.....	34

3.6.2.6	Назначение доступов к странице.....	35
3.6.2.7	Удаление страницы.....	36
3.6.3	Вкладка «База знаний региона»	37
3.6.3.1	Создание новой страницы	37
3.6.3.2	Редактирование страницы	37
3.6.3.3	Копирование страницы	37
3.6.3.4	Перемещение страницы	38
3.6.3.5	Привязка страницы к системе	38
3.6.3.6	Назначение доступов к странице.....	38
3.6.3.7	Удаление страницы.....	38
3.6.4	Вкладка «Мои заметки»	38
3.6.4.1	Создание новой заметки	39
3.6.4.2	Редактирование заметки	39
3.6.4.3	Копирование заметки	39
3.6.4.4	Перемещение заметки	40
3.6.4.5	Привязка заметки к системе	40
3.6.4.6	Удаление заметки.....	41
3.7	Раздел меню «Речевая аналитика»	42
3.7.1	Фильтрация списка звонков.....	43
3.7.2	Просмотр расшифровки звонка.....	43
3.8	Раздел меню «Чат».....	44
4	Работа со звонками	45
4.1	Входящие звонки	45
4.1.1	Выход на линию.....	45
4.1.2	Принятие входящего звонка	45
4.1.3	Постановка входящего звонка на удержание	46
4.1.4	Отключение микрофона оператора во время приема входящего звонка	46
4.1.5	Перенаправление входящего звонка на другого оператора	46

4.1.6	Завершение входящего звонка	46
4.2	Исходящие звонки.....	47
4.2.1	Выход на линию.....	47
4.2.2	Совершение исходящего звонка	47
4.2.3	Завершение исходящего звонка	48
4.3	Отправка SMS	48
4.4	Отправка E-mail	49
4.5	Запись на прием	49
4.5.1	Создание записи на прием	49
4.5.2	Редактирование записи на прием.....	51
4.5.3	Удаление записи на прием	52
4.6	Уход оператора на перерыв	53
5	Модуль отчетности.....	54
5.1	Назначение модуля.....	54
5.2	Общая статистика	54
5.3	Просмотр статистики по определенному оператору контакт-центра.....	55
5.4	Просмотр действий оператора КЦ за определенный день	56
5.5	Операторы.....	57

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Наименование
ЕКЦ	Единый контакт-центр
Дашборд	Панель индикаторов для визуализации и анализа информации о бизнес-процессах и их эффективности
ИП	Индивидуальный предприниматель
ФЛ	Физическое лицо
ЮЛ	Юридическое лицо
E-mail	Технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети
SMS	Технология приёма и передачи коротких текстовых сообщений с помощью мобильного телефона

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Программное обеспечение «Digit PROконтакт» предназначено для автоматизации деятельности контакт-центра любой организации с целью упрощения взаимодействия сотрудников контакт-центра с гражданами, предоставления квалифицированных консультаций и иной помощи в рамках оказываемых услуг конкретной организацией посредством телефонной связи, E-mail, SMS, различных чатов и мессенджеров.

1.2 Краткое описание возможностей

Универсальное программное обеспечение «Digit PROконтакт» (далее – единый контакт центр, ЕКЦ) позволяет:

- снизить расходы на организацию и управление контакт-центром;
- повысить качество и прозрачность оказания консультаций и иной помощи посредством телефонной связи или иным каналам коммуникаций;
- снизить трудозатраты сотрудников контакт-центра за счет оптимизации и унификации технологических процессов и пользовательского интерфейса программного обеспечения;
- проводить мониторинг и контроль выполнения рабочих обязанностей сотрудников контакт-центра;
- вести аналитику эффективности и качества оказания услуг.

1.3 Ролевая модель доступа

В программном обеспечении «Digit PROконтакт» предусмотрена ролевая модель доступа к функциональным возможностям ЕКЦ (Таблица 1).

Таблица 1 – Ролевая модель доступа

Роль пользователя	Краткое описание
Администратор	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности: <ul style="list-style-type: none">– создание новых карточек сотрудников;– поиск сотрудников;– редактирование информации по сотрудникам;– просмотр и редактирование базы знаний Digit;– просмотр и редактирование базы знаний региона;– создание индивидуальных заметок в базе знаний;– управление и назначение линий и очередей сотрудникам.
Оператор	Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности: <ul style="list-style-type: none">– прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;

Роль пользователя	Краткое описание
	<ul style="list-style-type: none"> – просмотр карточек абонентов с историей их обращений и текущими статусами обращений; – просмотр базы знаний Digit; – просмотр базы знаний региона; – создание индивидуальных заметок в базе знаний. – отправка SMS/E-mail абонентам; – выполнение предварительной записи; – выполнение обзвона абонентов по назначенным задачам.
Супервизор	<p>Сотрудник, которому доступны следующие функциональные возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов; – просмотр истории звонков; – прослушивание записей разговоров; – формирование сводных отчетов в формате XLSX; – просмотр информации по операторам (номер линии, текущее состояние пульта: неактивный / входящие / исходящие / перерыв, длительность текущего состояния пульта); – просмотр отправленных SMS/E-mail; – обзвон абонентов по листам обзвона; – создание, редактирование, удаление, назначение задач по обзвонам абонентов; – просмотр базы знаний Digit; – просмотр и редактирование базы знаний региона; – создание индивидуальных заметок в базе знаний; – проведение анализа речевой аналитики разговоров операторов; – коммуникации в общем чате.

1.4 Уровень подготовки пользователя

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

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

Примечание – Состав разделов и подразделов данного руководства может отличаться от функциональных возможностей пользовательского интерфейса ЕКЦ, используемого в конкретном регионе или конкретной организации.

1.5 Поддерживаемые браузеры

Работа в программном обеспечении «Digit PROконтакт» поддерживается через веб-браузер Google Chrome и Яндекс.Браузер последних версий.

Программное обеспечение «Digit PROконтакт» постоянно обновляется под последние версии веб-браузеров, официально поддерживаемых производителями.

Разработчики ЕКЦ не несут ответственности за его корректную работу в других веб-браузерах.

2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1 Вход в единый контакт-центр

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

- 1) в веб-браузере введите ссылку ЕКЦ;
- 2) в открывшемся окне введите логин и пароль сотрудника;

Примечание – Если в настройках единого контакт-центра подключена возможность авторизации в пользовательском интерфейсе ЕКЦ по номеру СНИЛС, то ввод логина будет по формату XXX-XXX-XXX XX. При этом номер СНИЛС должен быть указан в карточке сотрудника в поле «Логин».

- 3) нажмите на кнопку «Войти» (Рисунок 1);
- 4) если у сотрудника несколько ролей, то после нажатия на кнопку «Войти» откроется форма для выбора нужной роли; для подтверждения входа под выбранной ролью нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 2).

После нажатия на кнопку «Войти» или «Продолжить» откроется главный экран пользовательского интерфейса ЕКЦ, доступный текущему сотруднику.

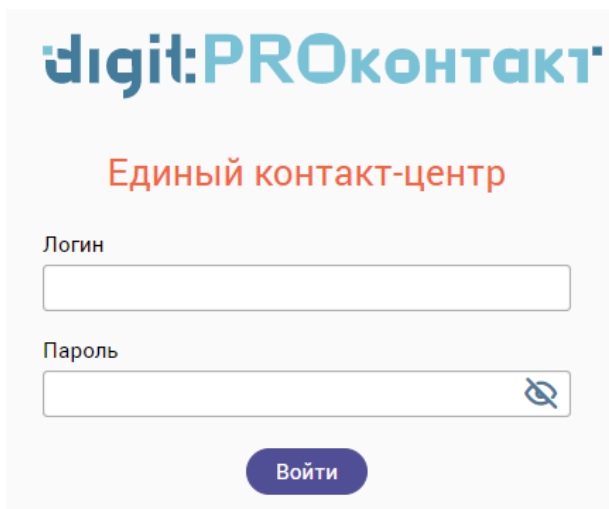


Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого контакт-центра

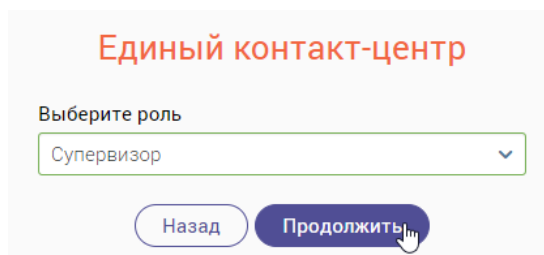


Рисунок 2 – Выбор роли сотрудника

2.2 Выход из единого контакт-центра

Для корректного выхода из ЕКЦ в правом верхнем углу активного окна нажмите на ФИО текущего сотрудника, затем в открывшемся меню нажмите на гипертекст «[Выйти](#)» (Рисунок 3).

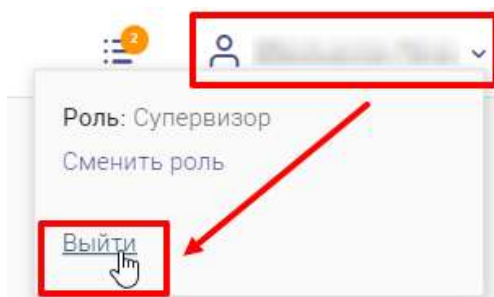


Рисунок 3 – Выход из ЕКЦ

2.3 Смена роли пользователя

Если у сотрудника имеется доступ к пользовательским интерфейсам нескольких ролей, то ему будет доступна возможность смены текущей роли без выхода и повторной авторизации в ЕКЦ.

Для смены роли сотрудника выполните следующие действия (Рисунок 4):

- 1) в правом верхнем углу активного окна нажмите на ФИО текущего сотрудника;
- 2) в открывшемся меню нажмите на гипертекст «[Сменить роль](#)»;
- 3) в открывшемся окне «Изменение параметров входа» в выпадающем списке выберите нужную роль и нажмите на кнопку «Продолжить».

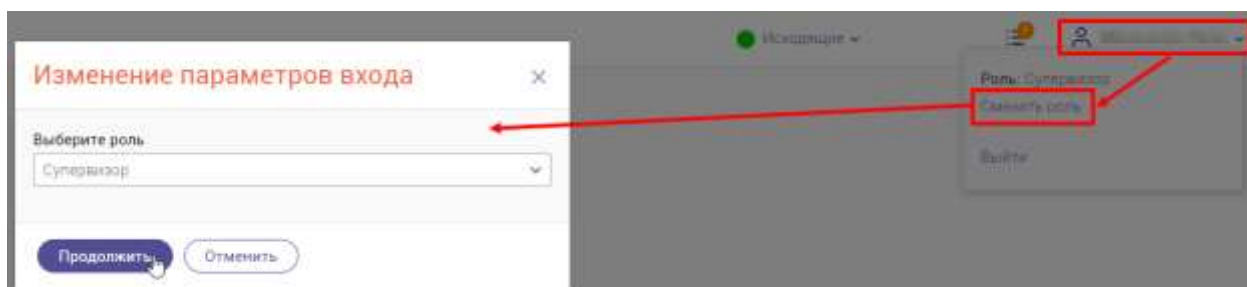





Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс ЕКЦ другой роли

3 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ

3.1 Раздел меню «Главная»

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

- дашборды:
 - количество звонков в очереди и среднее время ожидания;
 - статусы операторов (сколько операторов на линии и сколько операторов на перерыве);
 - статистика за день (количество принятых, входящих, исходящих звонков);
 - среднее время разговора и нормативное время разговора.
- блок «Звонки за сегодня» – содержит следующие данные о всех звонках текущего дня:
 - номер телефона;
 - тип канала (входящие , исходящие , пропущенные );
 - ФИО абонента;
 - ФИО сотрудника;
 - время звонка;
 - время ожидания;
 - длительность звонка;
 - длительность постобработки;
 - причина звонка;
 - комментарий.

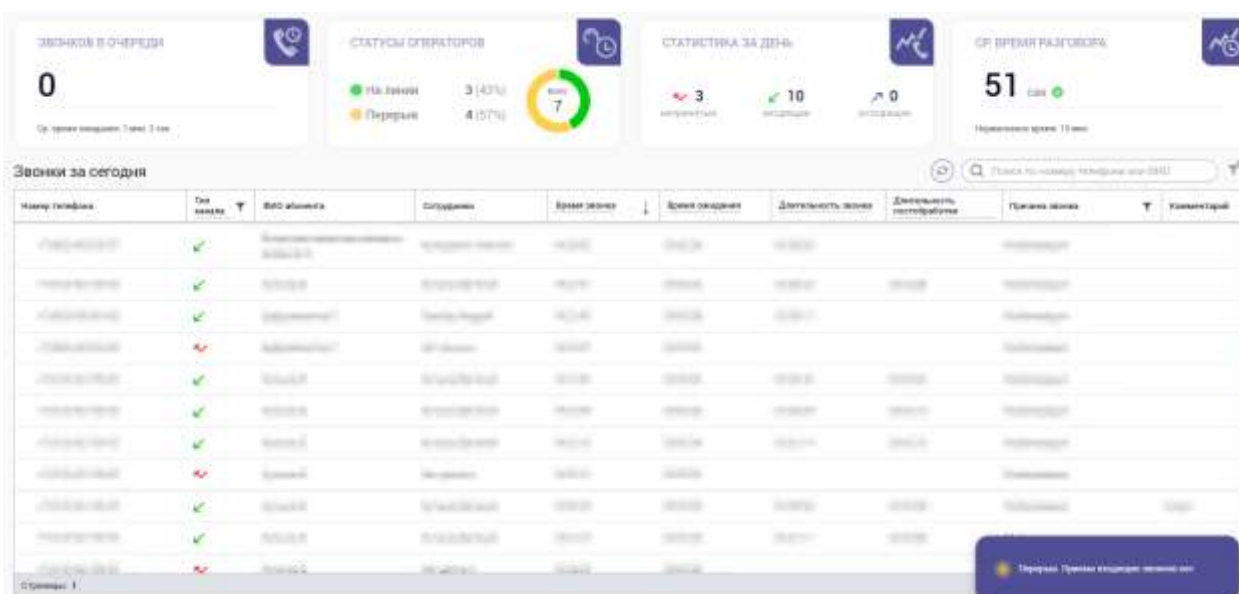


Рисунок 5 – Раздел меню «Главная»

3.1.1 Поиск звонка за текущий день

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

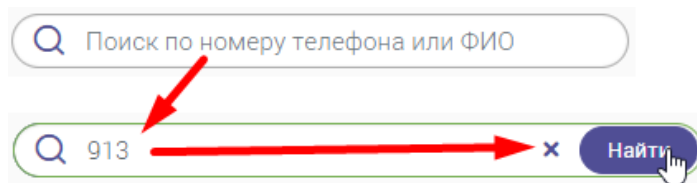



Рисунок 6 – Поиск по номеру телефона


3.1.2 Обновление списка звонков

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

3.1.3 Фильтрация списка звонков

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




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

Для очистки всех фильтров нажмите на кнопку .

3.2 Раздел меню «Журнал»

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

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

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

- длительность постобработки;
- причина звонка;
- комментарий;
- запись звонка.

Рисунок 7 – Раздел меню «Журнал»

3.2.1 Поиск звонка в истории звонков

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




Рисунок 8 – Поиск ранее совершенного звонка

3.2.2 Фильтрация списка звонков


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

- «Тип» – для фильтрации списка звонков по типам (для выбора доступно несколько значений):
 - «Входящие»;
 - «Исходящие»;
 - «Пропущенные»;
- «Дата и время звонка» – для фильтрации списка звонков по периодам (для выбора доступно только одно значение):
 - «Сегодня»;
 - «Вчера»;

- «За неделю»;
 - «За текущий месяц»;
 - «За текущий год»;
 - «Все прошедшие»;
- «Причина звонка» – для фильтрации списка звонков по причине звонка (для выбора доступно несколько значений, список доступных значений настраивается администратором ЕКЦ).


Для очистки всех фильтров нажмите на кнопку .

3.2.3 Обновление информации по звонкам

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

3.2.4 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.

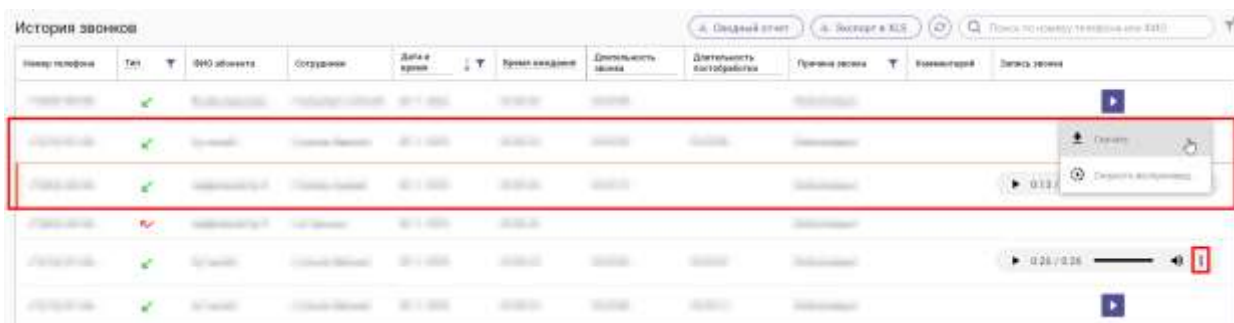

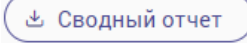



Рисунок 9 – Прослушивание записи разговора сотрудника с абонентом

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

3.2.5 Скачивание сводного отчета по истории звонков

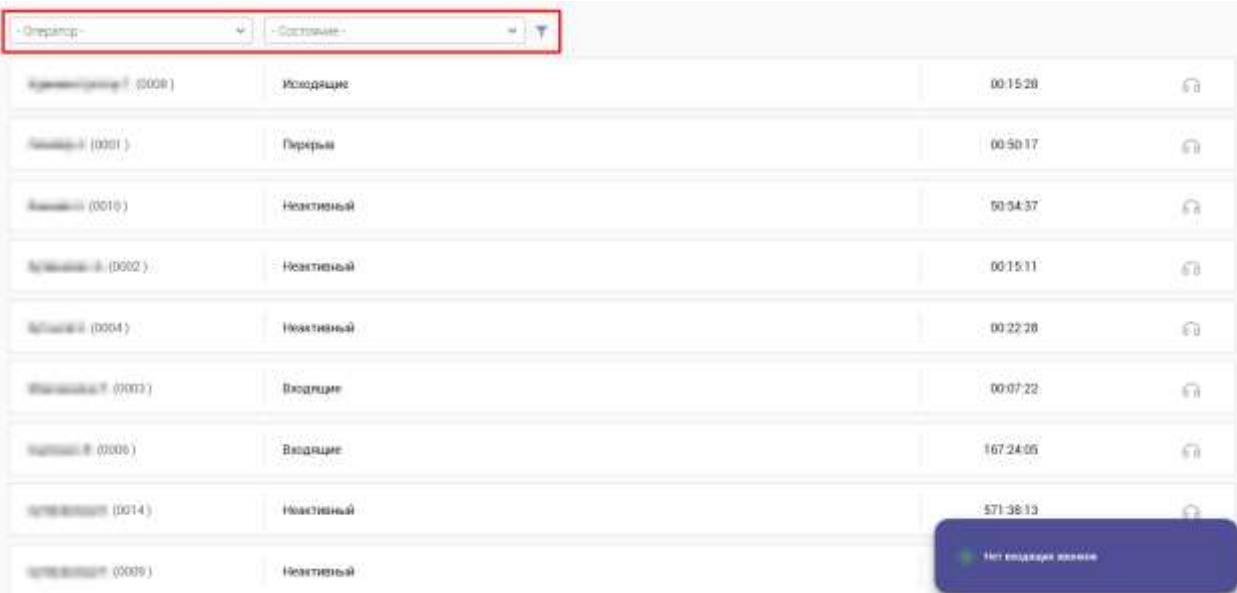
Для скачивания сводного отчета нажмите на кнопку  (см. Рисунок 7). Отчет в формате XLSX загрузится в папку, выбранную в настройках веб-браузера.

3.2.6 Экспорт истории звонков

Для экспорта истории звонков нажмите на кнопку  (см. Рисунок 7).
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 состоянии (неактивный/входящие/исходящие/перерыв) (Рисунок 10).



Оператор	Состояние	Время	Иконка
Александр С. (0008)	Исходящие	00:15:28	🔊
Александр С. (0001)	Перерыв	00:50:17	🔊
Александр С. (0010)	Неактивный	00:04:37	🔊
Александр С. (0002)	Неактивный	00:15:11	🔊
Александр С. (0004)	Неактивный	00:22:28	🔊
Александр С. (0003)	Входящие	00:07:22	🔊
Александр С. (0006)	Входящие	167:24:05	🔊
Александр С. (0014)	Неактивный	571:38:13	🔊
Александр С. (0009)	Неактивный		🔊

Нет подключенных клиентов

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 (Рисунок 11).



Оператор	Состояние	Время	Иконка
Тестовый О. Т. (0011)	Неактивный	1174:11:23	🔊

Рисунок 11 – Просмотр информации по конкретному оператору


Для просмотра информации по операторам, которые в текущий момент времени находятся в определенном состоянии, в выпадающем списке поля «-Состояние-» выберите нужное значение (неактивный/входящие/исходящие/перерыв). После этого автоматически отобразится информация по всем операторам, находящимся в выбранном состоянии (Рисунок 12).

Мандилина (0003)	Ведение	00:10:37	
Суленин (0006)	Ведение	16:27:20	

Рисунок 12 – Просмотр информации по конкретному состоянию

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 13):

- 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	
01.11.2022 16:11:29	Email	mandilina@...@...@...	Отправлено	
01.11.2022 14:05:08	SMS	Отправлено	
10.10.2022 12:18:27	SMS	Отправлено	
18.10.2022 12:18:22	Email	mandilina@...@...@...	Отправлено	Просмотр 
25.09.2022 23:02:37	SMS	Отправлено	
25.09.2022 23:30:32	Email	mandilina@...@...@...	Отправлено	
25.09.2022 23:08:55	Email	mandilina@...@...@...	Отправлено	
25.09.2022 23:03:08	Email	mandilina@...@...@...	Отправлено	
25.09.2022 22:58:55	Email	mandilina@...@...@...	Отправлено	
25.09.2022 22:46:42	SMS	Отправлено	
25.09.2022 21:02:05	SMS	Отправлено	

Рисунок 13 – Раздел меню «Отправленные SMS/E-mail»

3.4.1 Фильтрация списка отправленных SMS/E-mail

Фильтрация списка отправленных SMS/E-mail доступна по следующим столбцам (Рисунок 14):

- «Дата отправки» – для фильтрации списка по дате отправки (для выбора доступно только одно значение);

- «Тип сообщения» – для фильтрации списка по типу сообщения (для выбора доступно несколько значений);
- «Статус» – для фильтрации списка по текущему статусу (для выбора доступно несколько значений).

Для очистки всех фильтров нажмите на кнопку .

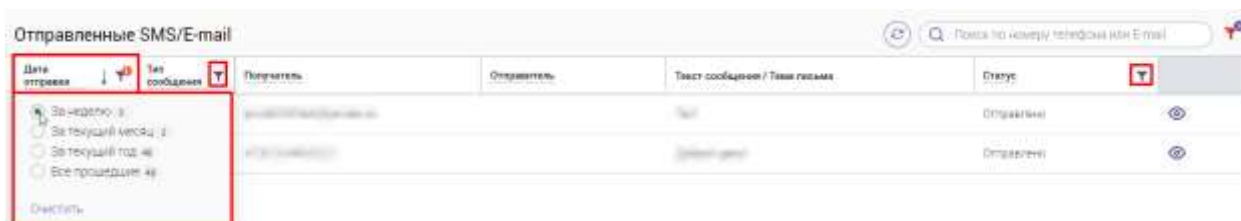



Рисунок 14 – Фильтрация списка отправленных SMS/E-mail

3.4.2 Обновление списка отправленных SMS/E-mail

Для обновления списка отправленных SMS/E-mail нажмите на кнопку  (см. Рисунок 13).

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 15):

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

Задачи обзвона пропущенных звонков

Дата создания задачи	Обработка звонков	Операторы	Дата завершения обзвона	Комментарий
02.11.2022 10:48:33	0/0			
01.11.2022 16:22:48	1/1	Александров	01.11.2022 16:22:48	Иван
01.11.2022 10:26:11	1/2	Александров		Александров
01.11.2022 11:05:20	1/1	Александров	01.11.2022 11:05:20	Александров
01.11.2022 10:56:23	1/2	Александров		Александров
01.11.2022 10:54:05	0/1	Александров		Александров
01.10.2022 21:54:03	1/1	Александров	01.10.2022 21:54:03	Александров

Страница 1

Нет входящих звонков

Рисунок 15 – Раздел меню «Обзвон». Подраздел «Задачи по пропущенным»


3.5.1.1 Обновление списка задач

Для обновления списка задач нажмите на кнопку  (см. Рисунок 15).


3.5.1.2 Фильтрация списка задач

Фильтрация списка задач доступна по следующим столбцам (см. Рисунок 15):

- «Дата создания задачи» – для фильтрации списка по дате создания задачи (для выбора доступно только одно значение);
- «Дата завершения обзвона» – для фильтрации списка по дате завершения обзвона (для выбора доступно только одно значение).

Для очистки всех фильтров нажмите на кнопку .

3.5.1.3 Просмотр задачи

Для просмотра подробной информации по задаче нажмите на кнопку  в строке выбранной задачи (см. Рисунок 15). После этого откроется окно «Задача по обработке пропущенных звонков» (Рисунок 16).

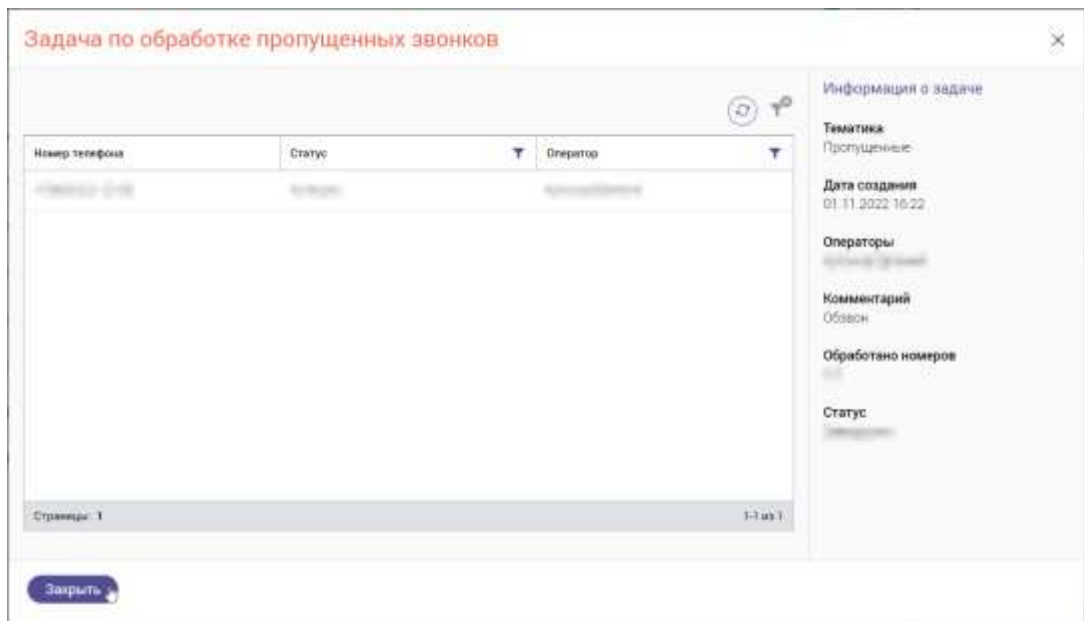



Рисунок 16 – Окно «Задача по обработке пропущенных звонков»

3.5.1.4 Редактирование задачи

Для редактирования информации по задаче нажмите на кнопку  в строке выбранной задачи (см. Рисунок 15). В открывшемся окне «Задача по пропущенным звонкам» внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 17). Далее откроется окно «Задача по обработке пропущенных звонков» (Рисунок 18).

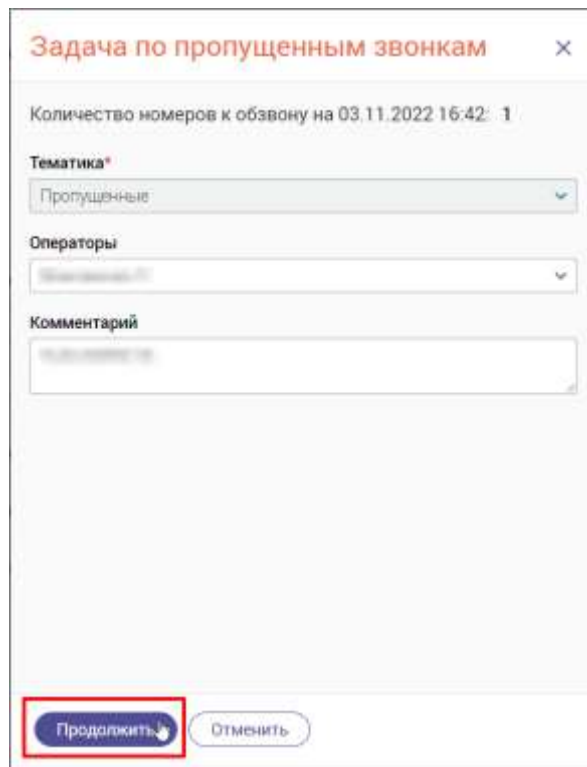


Рисунок 17 – Окно «Задача по пропущенным звонкам»

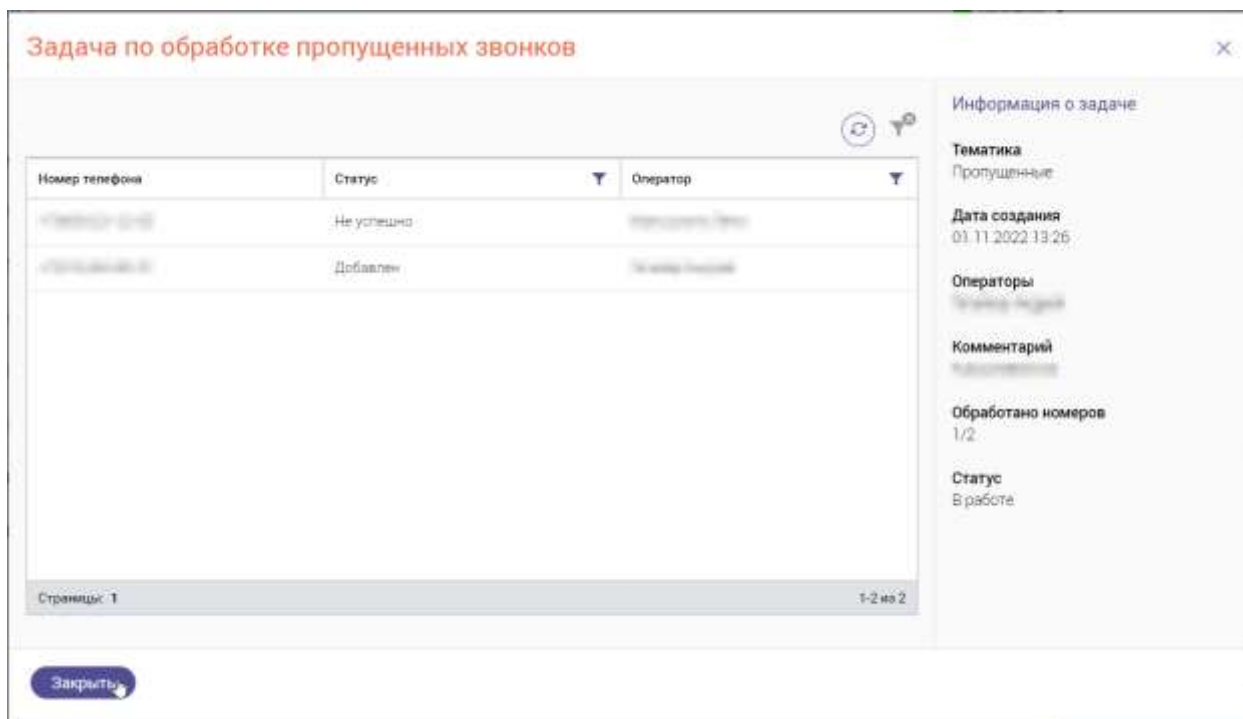


Рисунок 18 – Окно «Задача по обработке пропущенных звонков»

3.5.1.5 Удаление задачи


Для удаления выбранной задачи нажмите на кнопку  и выберите действие «Удаление» (Рисунок 19).



Рисунок 19 – Удаление задачи

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

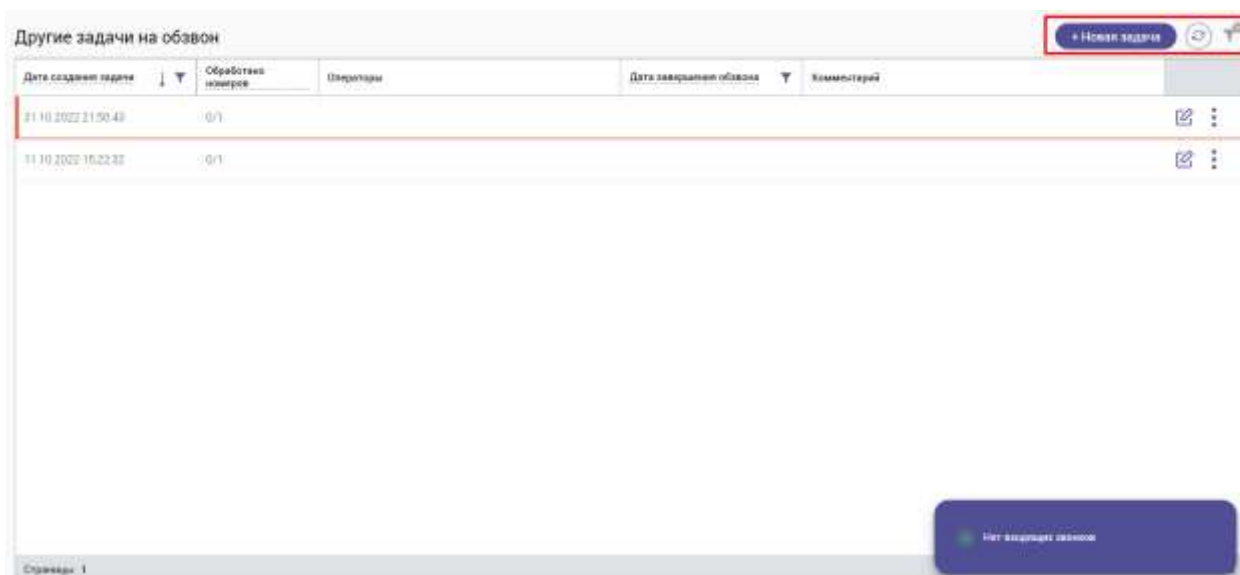
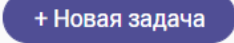


Рисунок 20 – Раздел меню «Обзвон». Подраздел «Задачи обзвона»

3.5.2.1 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.

После заполнения необходимых полей нажмите на кнопку «Продолжить». Далее откроется окно «Задача на обзвон», содержащее информацию по назначенной задаче, и в списке задач появится новая задача на обзвон.

Создание задачи: шаг 1 из 2

Количество номеров к обзвону на 03.11.2022 17:04: 0

Тематика*
Выберите тематику

Операторы
Назначьте операторов

Комментарий
Комментарии

Продолжить Отменить

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

3.5.2.2 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 22).

Рисунок 22 – Окно «Изменение задачи»

3.5.2.3 Удаление задачи


Для удаления выбранной задачи нажмите на кнопку  и выберите действие «Удаление» (Рисунок 23). В открывшемся окне «Удаление задачи» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 24).

Дата создания задачи	Обработано номеров	Операторы	Дата завершения обзвона	Комментарий
03.11.2022 17:38:39	0/0	Операторы		
03.11.2022 17:38:39	0/0			
03.11.2022 17:38:39	0/0			

Рисунок 23 – Удаление задачи

Рисунок 24 – Окно «Удаление задачи»


3.5.2.4 Обновление списка задач

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

3.5.2.5 Фильтрация списка задач

Фильтрация списка задач на обзвон доступна по следующим столбцам (см. Рисунок 20):

- «Дата создания задачи» – для фильтрации списка по дате создания задачи (для выбора доступно только одно значение);
- «Дата завершения обзвона» – для фильтрации списка по дате завершения обзвона (для выбора доступно только одно значение).

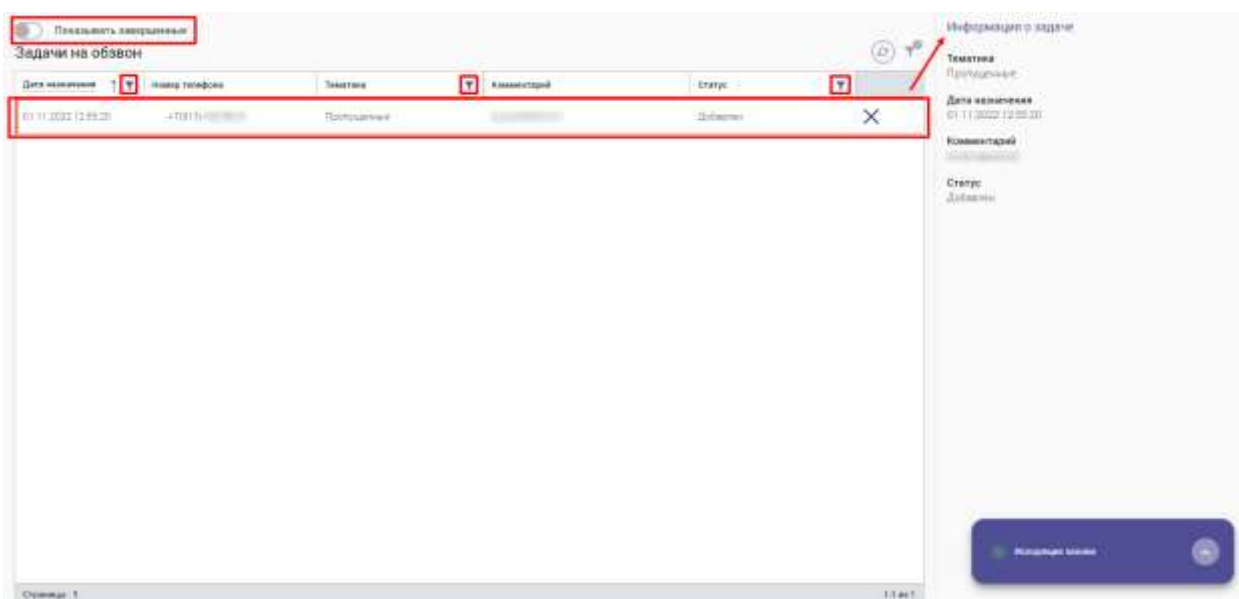
Для очистки всех фильтров нажмите на кнопку .

3.5.3 Подраздел «Обзвон абонентов»

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 25):

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



Дата назначения	номер телефона	Тематика	Комментарий	Статус
01.11.2022 12:59:20	+781311000000	Получение	Получение	Добавлен

Рисунок 25 – Список задач на обзвон для текущего сотрудника

3.5.3.1 Просмотр информации о задаче

В блоке «Информация о задаче» отображается подробная информация о выбранной задаче в блоке «Задачи на обзвон» (см. Рисунок 25).

3.5.3.2 Просмотр завершенных задач

Для просмотра всех завершенных задач активируйте переключатель «Показывать завершенные» (Рисунок 26).

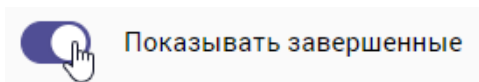


Рисунок 26 – Просмотр завершенных звонков

3.5.3.3 Фильтрация списка задач

В блоке «Задачи на обзвон» предусмотрена фильтрация списка задач на обзвон по следующим столбцам (см. Рисунок 25):

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

Для очистки всех фильтров нажмите на кнопку



3.5.3.4 Обновление списка задач



Для обновления информации в блоке «Задачи на обзвон» нажмите на кнопку



(см. Рисунок 25).

3.5.3.5 Выполнение обзвона абонентов

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

- 1) в блоке «Задачи на обзвон» нажмите на кнопку  для актуализации информации по всем назначенным задачам;
- 2) переведите текущее состояние на «Исходящие»;
- 3) наведите курсор мыши на номер телефона выбранного абонента и нажмите на кнопку  (Рисунок 27);
- 4) автоматически начнется дозвон абоненту и откроется карточка абонента, содержащая следующую информацию (Рисунок 28):

- 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»** (Рисунок 29);
- 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;
 - **«Не успешно»** – если абонент не ответил или звонок сорвался по каким-то иным причинам;
 - **«Отменить»** – для возврата к карточке абонента.

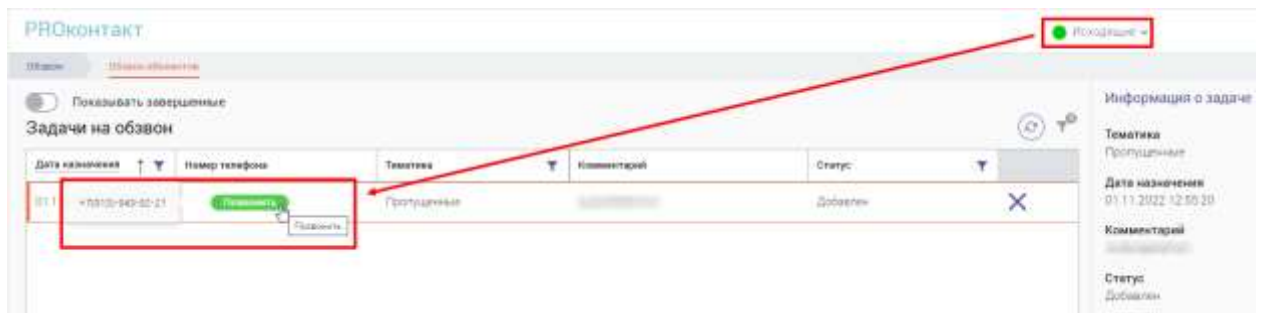


Рисунок 27 – Выполнение исходящего звонка по назначенной задаче

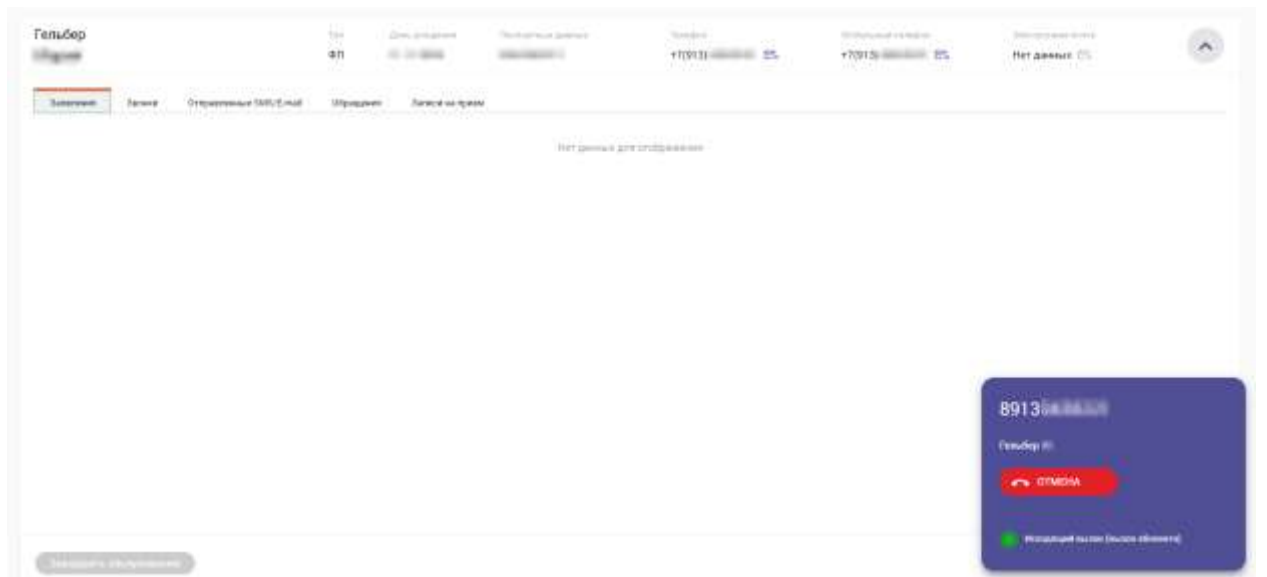


Рисунок 28 – Выполнение дозвона абоненту

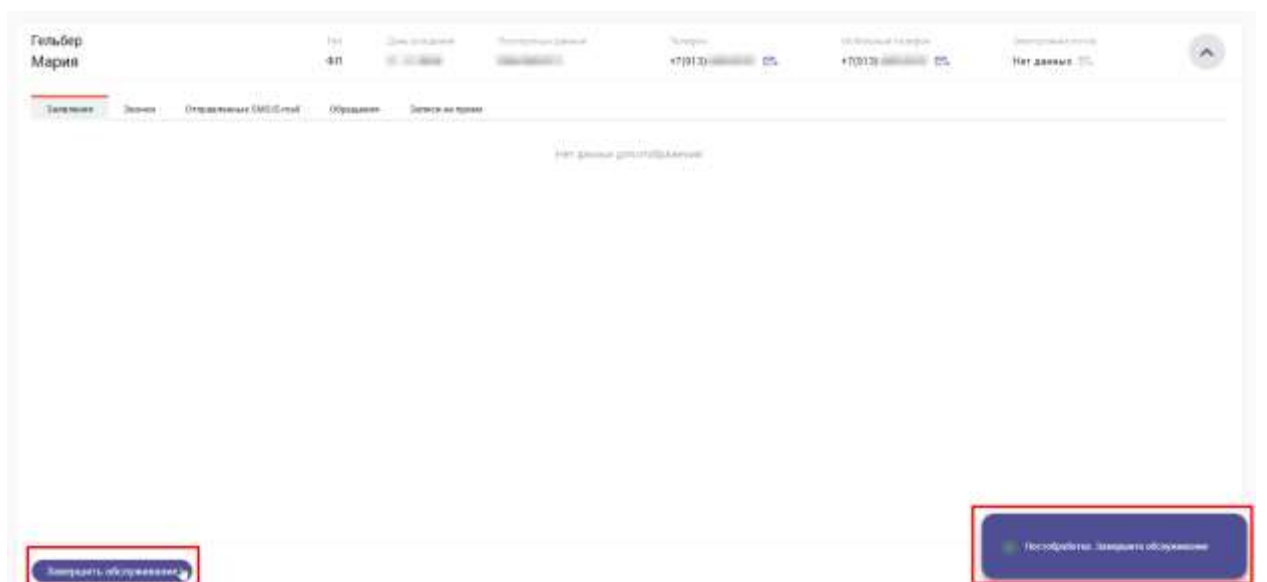


Рисунок 29 – Карточка абонента. Состояние «Постобработка. Завершение обслуживания»

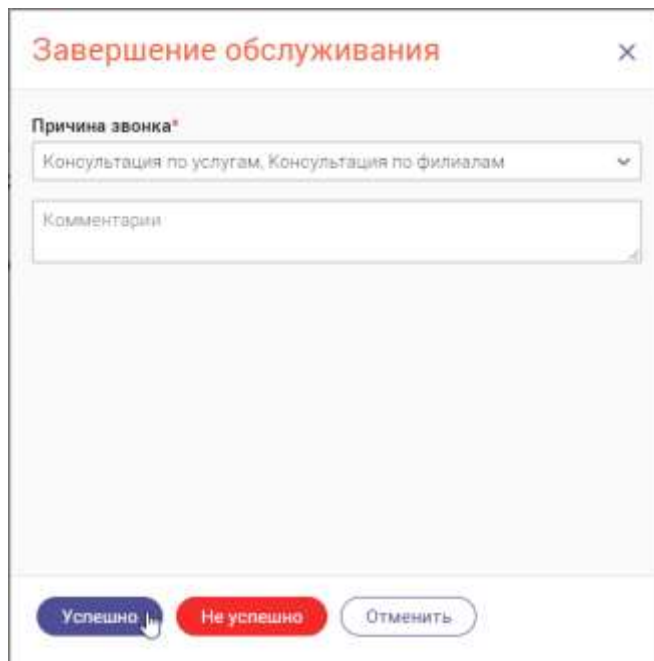


Рисунок 30 – Окно «Завершение обслуживания»

3.5.4 Подраздел «Запрос обратного звонка»

В данном подразделе отображается список заявок на обратный звонок, оставленных абонентом

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

- дата запроса обратного звонка;
- номер телефона абонента;
- тематика звонка;
- текущий статус задачи.

Супервизоры выполняет обратный звонок абоненту, после чего статус заявки меняется на статус «Успешно/Не успешно»

3.5.5 Подраздел «Голосовая почта»

В данном подразделе отображается список звонков, оставленных в виде голосовой почты.

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

- дата звонка с сообщением голосовой почты;
- номер телефона абонента;
- тематика звонка;
- текущий статус задачи.

- плеер для прослушивания оставленной голосовой почты

Оператор прослушивает все оставленные голосовые сообщения и в случае необходимости выполняет обратный звонок. После звонка статус по оставленному меняется на статус «Успешно/Не успешно»

3.6 Раздел меню «База знаний»

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

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

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

3.6.1 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 31).



Рисунок 31 – Поиск информации в базе знаний

3.6.2 Вкладка «База знаний Digit»

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

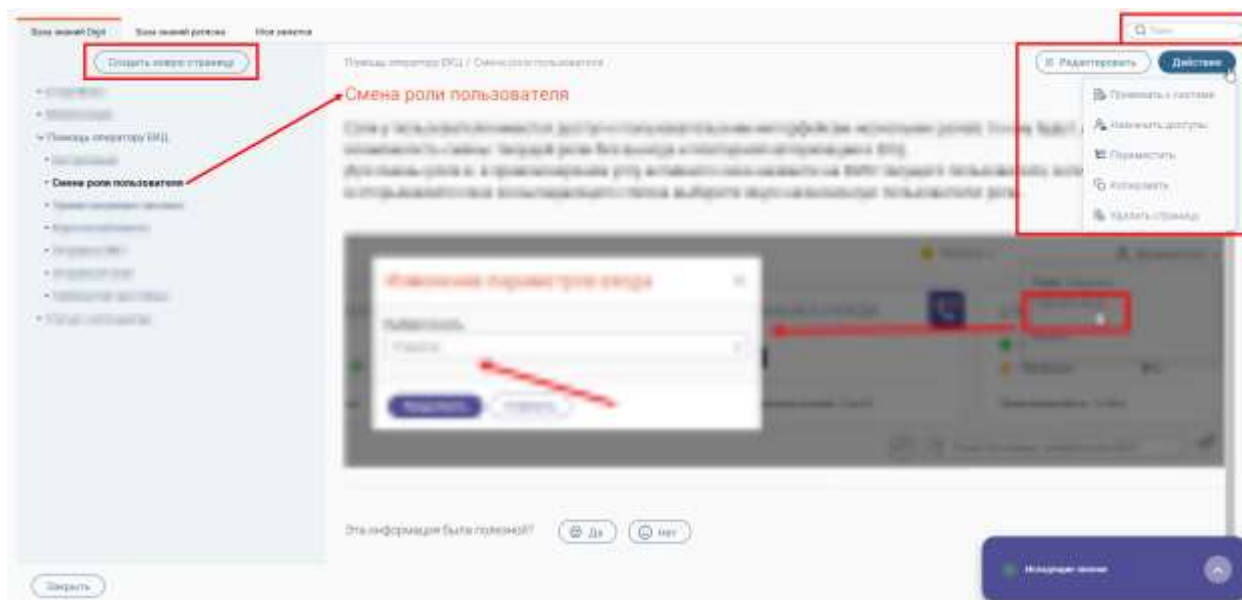



Рисунок 32 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний Digit»

3.6.2.1 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).

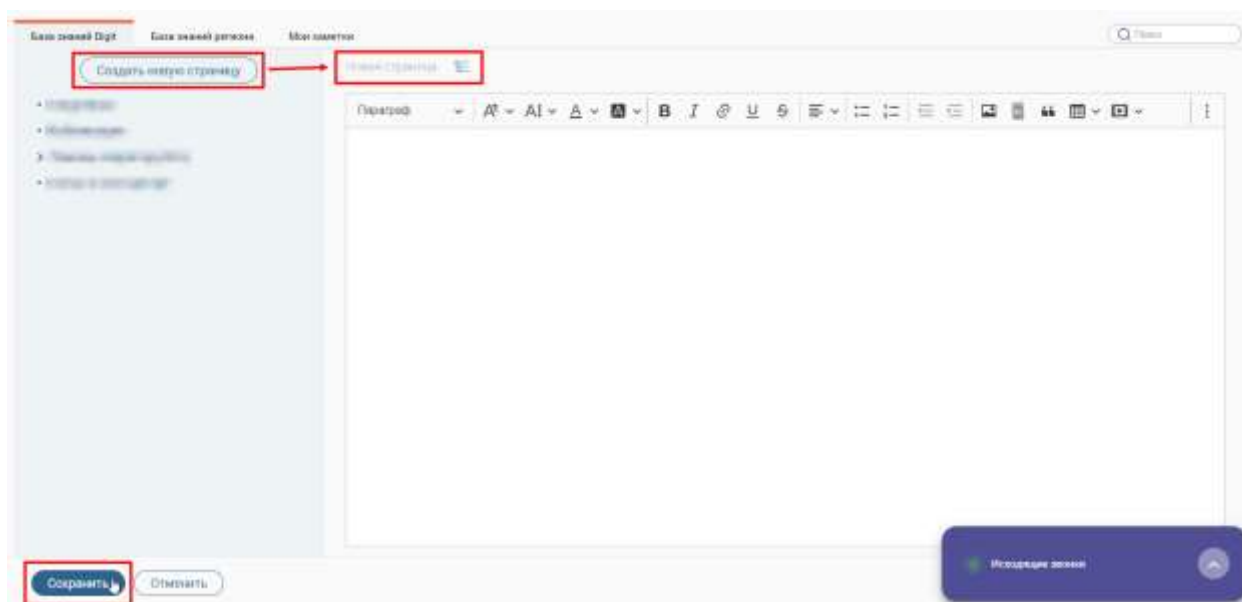


Рисунок 33 – Создание новой страницы

3.6.2.2 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».

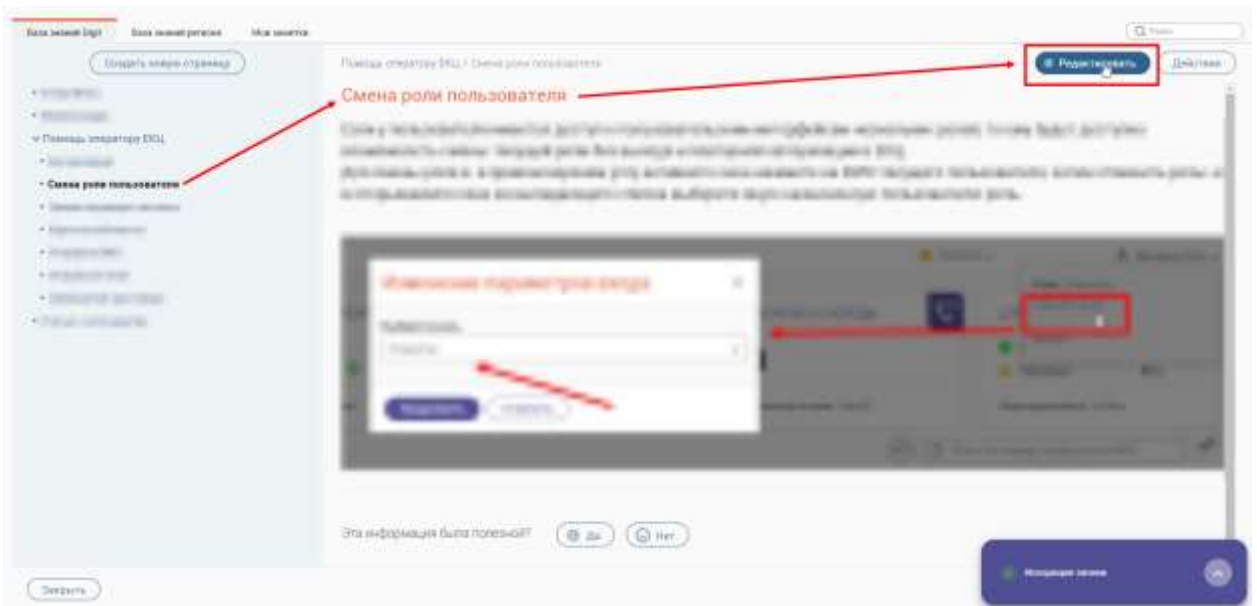


Рисунок 34 – Редактирование выбранной страницы

3.6.2.3 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).

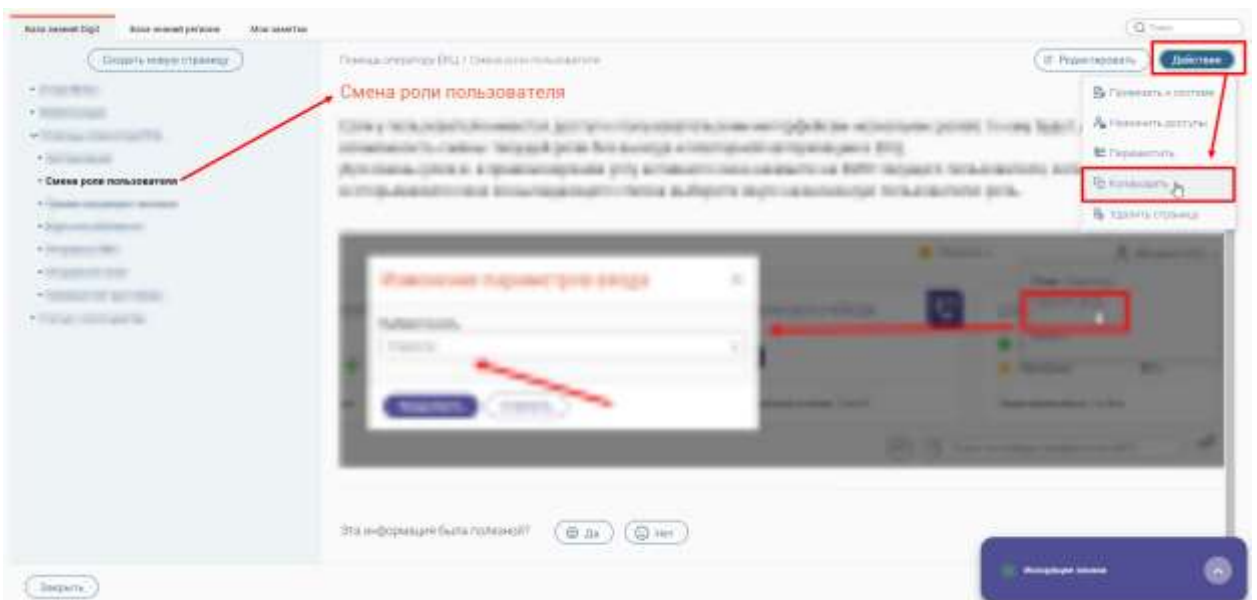


Рисунок 35 – Копирование выбранной страницы

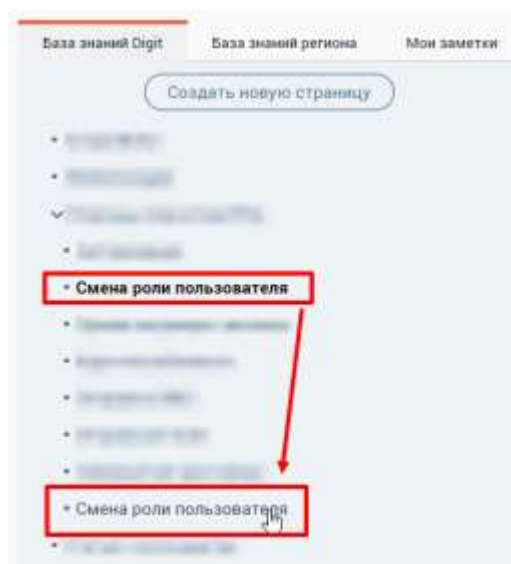


Рисунок 36 – Скопированная страница

3.6.2.4 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).

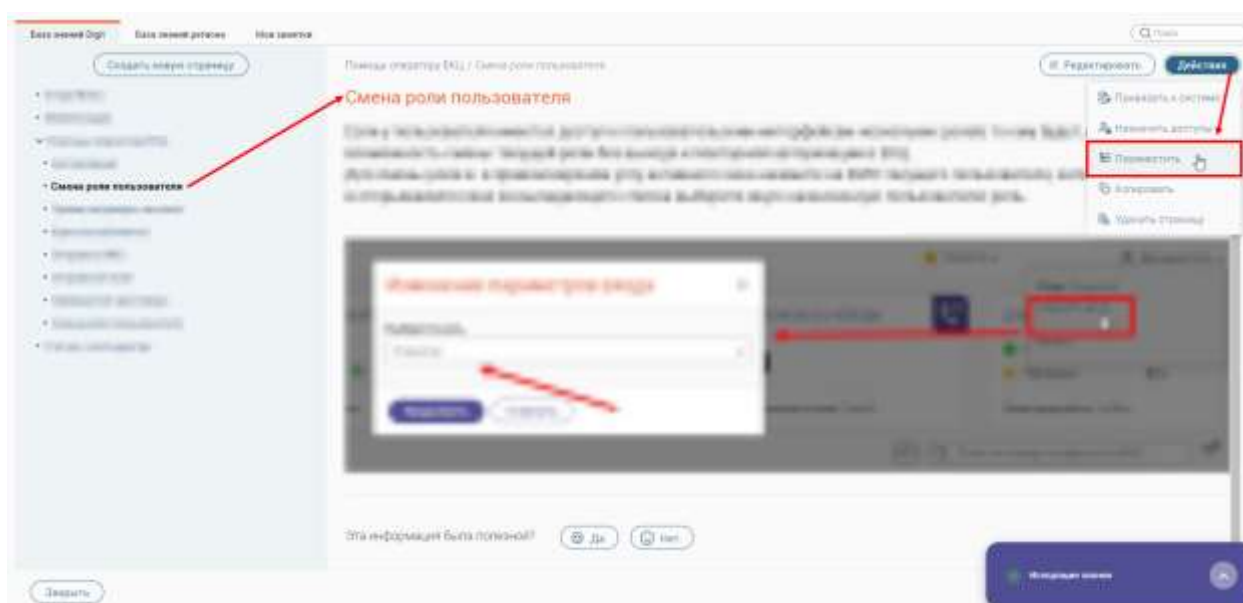


Рисунок 37 – Перемещение страницы

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

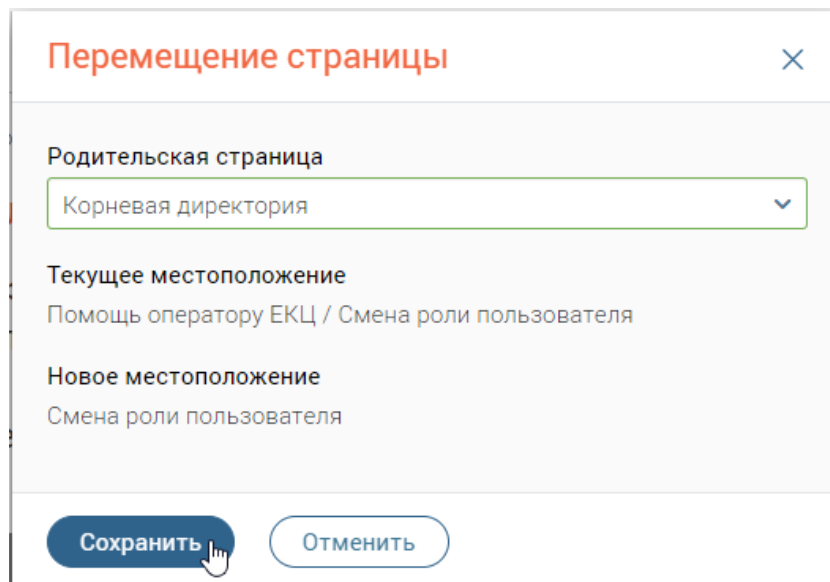


Рисунок 38 – Окно «Перемещение страницы»

3.6.2.5 Привязка страницы к системе

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

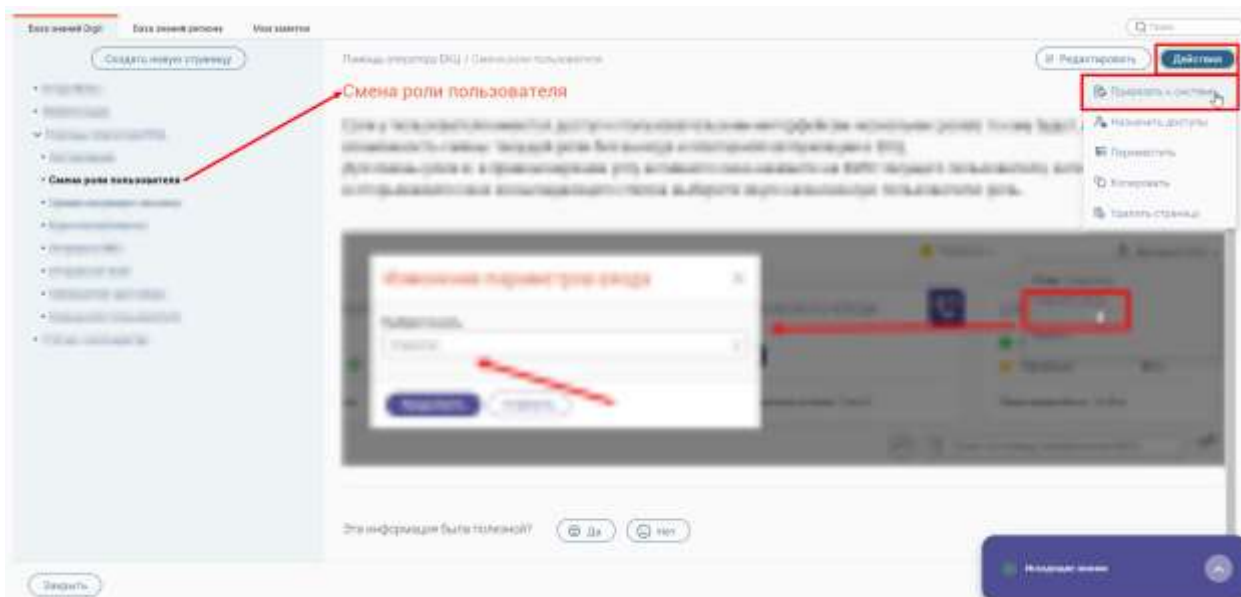


Рисунок 39 – Привязка страницы к системе

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 ЕКЦ к выбранной странице нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 53).

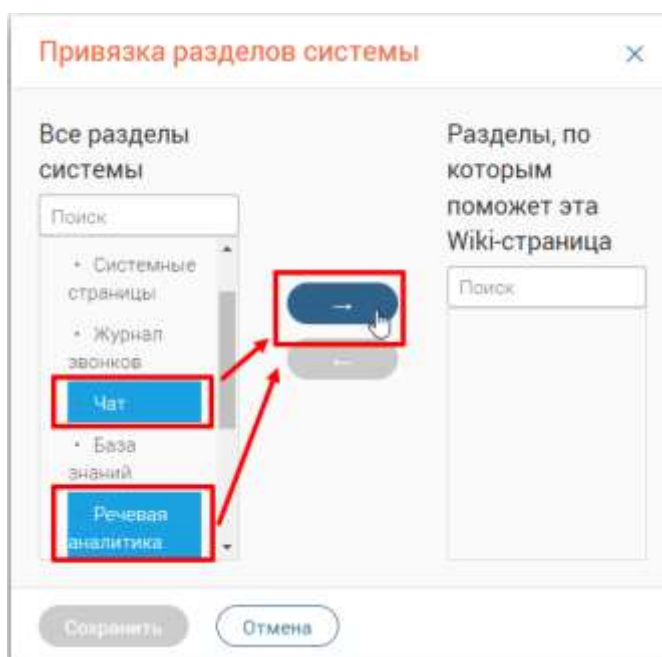


Рисунок 40 – Окно «Привязка разделов системы»

3.6.2.6 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).

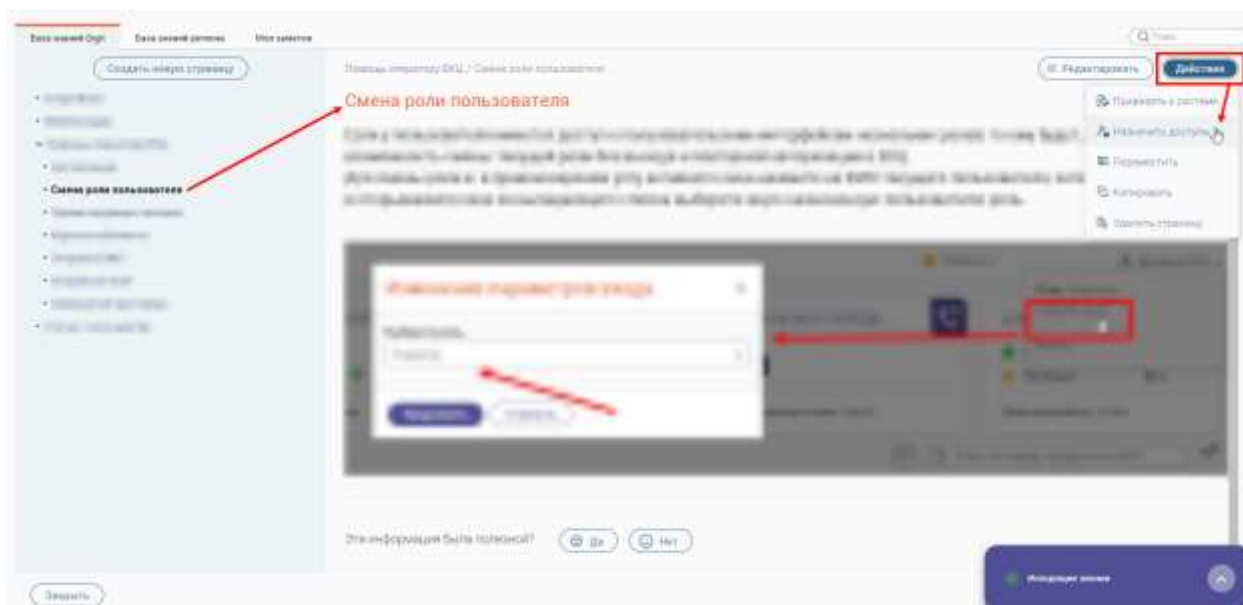


Рисунок 41 – Назначение доступов к странице

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).

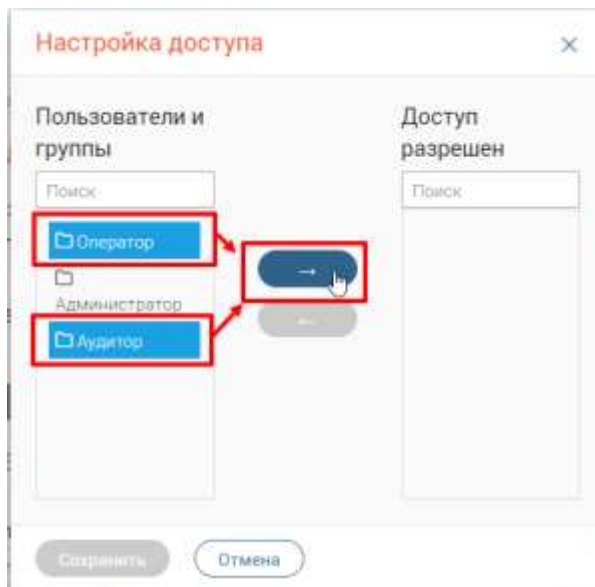


Рисунок 42 – Окно «Настройка доступа»

3.6.2.7 Удаление страницы

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

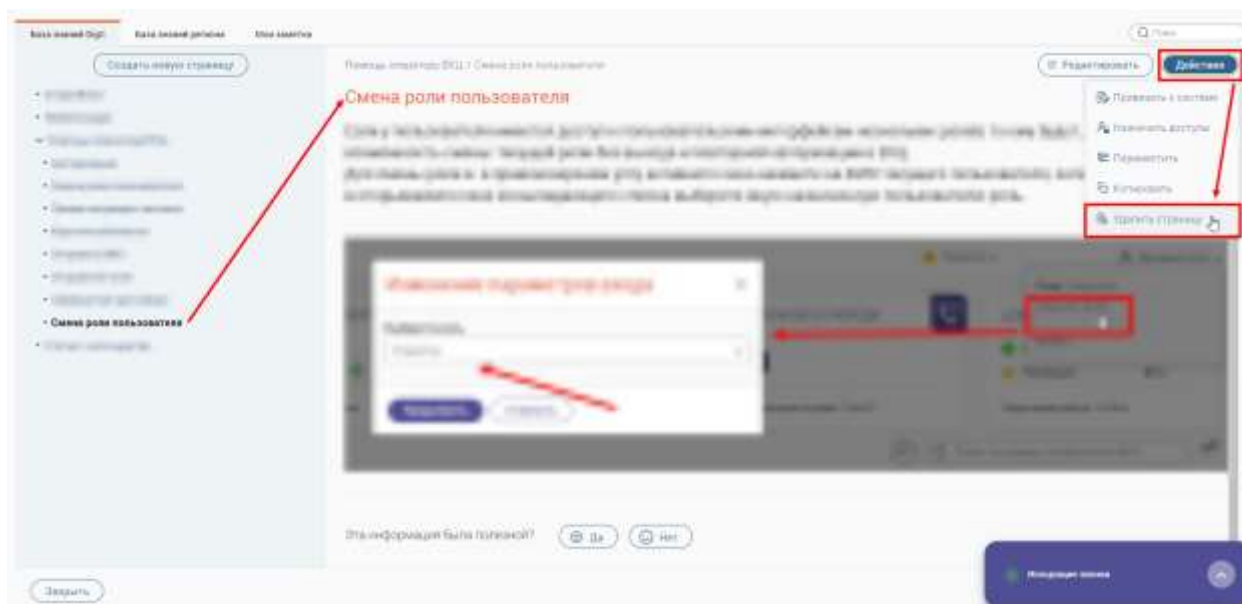


Рисунок 43 – Удаление выбранной страницы

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

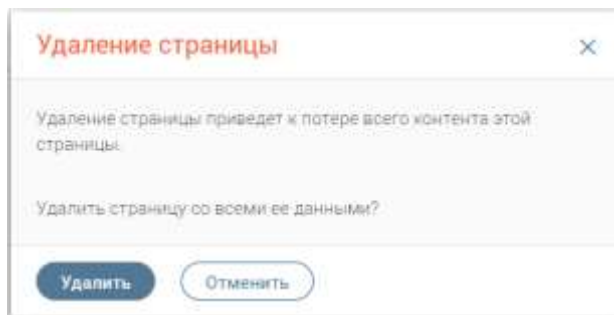


Рисунок 44 – Окно «Удаление страницы»

3.6.3 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 45).



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

3.6.3.1 Создание новой страницы

Создание новых страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу создания страниц на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.6.2.1).

3.6.3.2 Редактирование страницы

Редактирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу редактирования страниц на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.6.2.2).

3.6.3.3 Копирование страницы

Копирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу копирования страниц на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.6.2.3).

3.6.3.4 Перемещение страницы

Перемещение страниц в структуре меню на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу перемещения страниц в структуре меню на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.6.2.4).

3.6.3.5 Привязка страницы к системе

Привязка страниц к каким-либо разделам меню ЕКЦ на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу привязки страниц к разделам меню ЕКЦ на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.6.2.5).

3.6.3.6 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 Digit» (см. п. 3.6.2.6).

3.6.3.7 Удаление страницы

Удаление страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу удаления страниц на вкладке «База знаний Digit» (см. п. 3.6.2.7).

3.6.4 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 46).

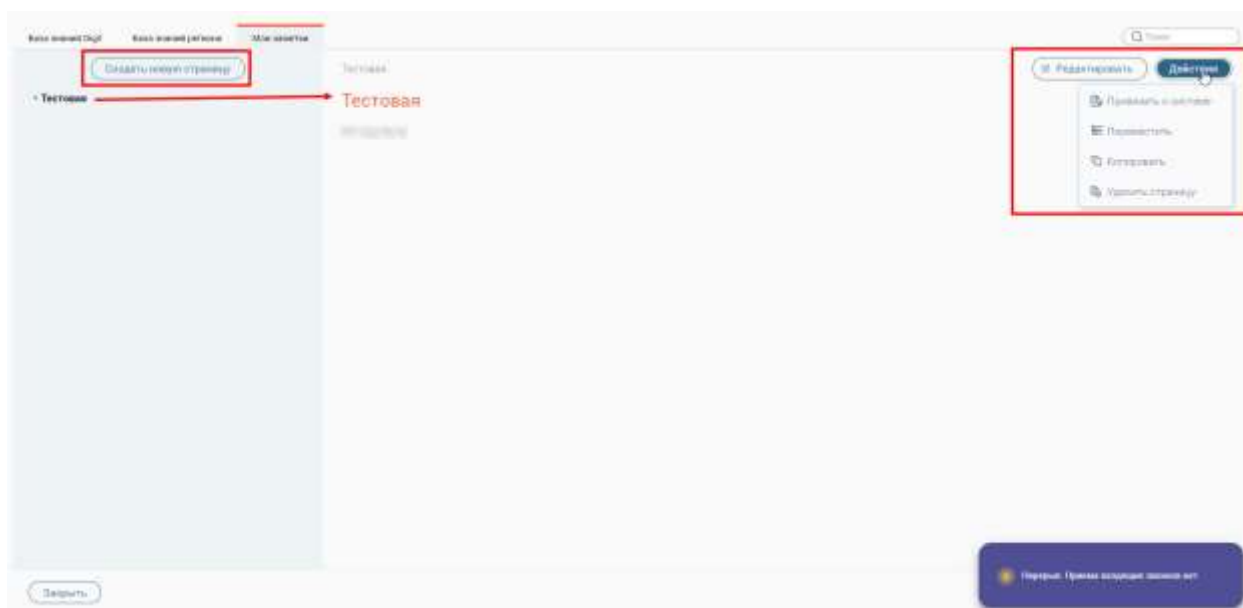
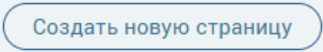



Рисунок 46 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

3.6.4.1 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 47).

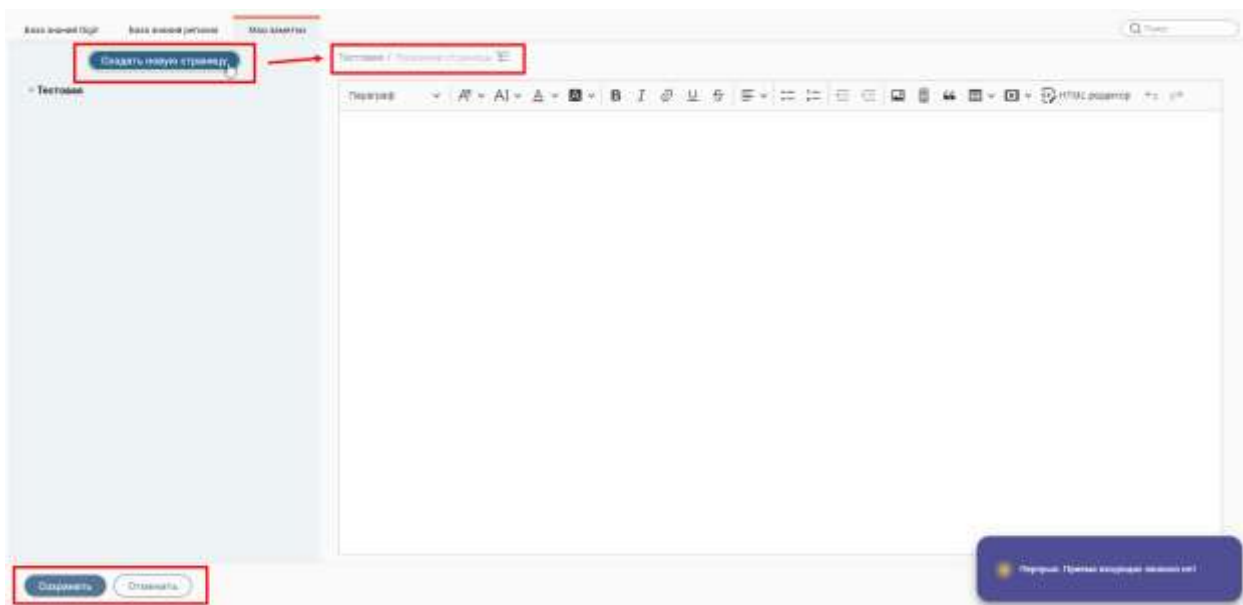



Рисунок 47 – Создание новой заметки

3.6.4.2 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».

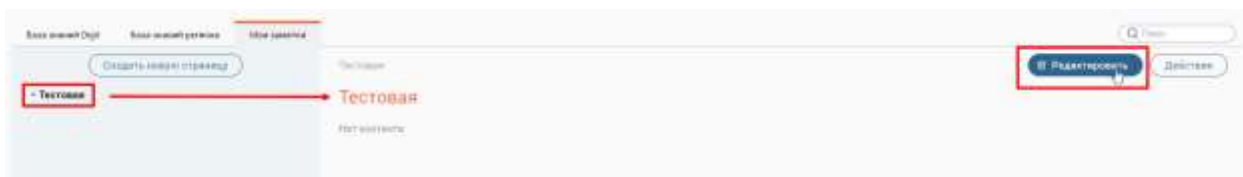



Рисунок 48 – Редактирование заметки

3.6.4.3 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.

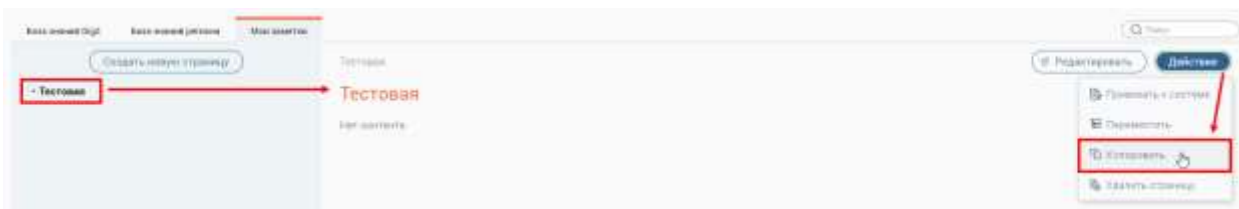


Рисунок 49 – Копирование заметки

3.6.4.4 Перемещение заметки

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

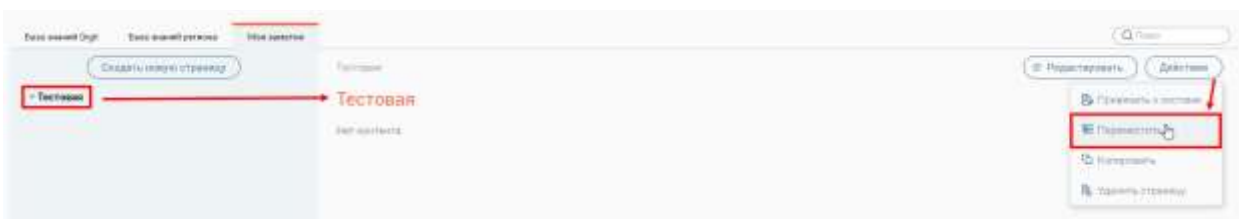


Рисунок 50 – Перемещение заметки

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

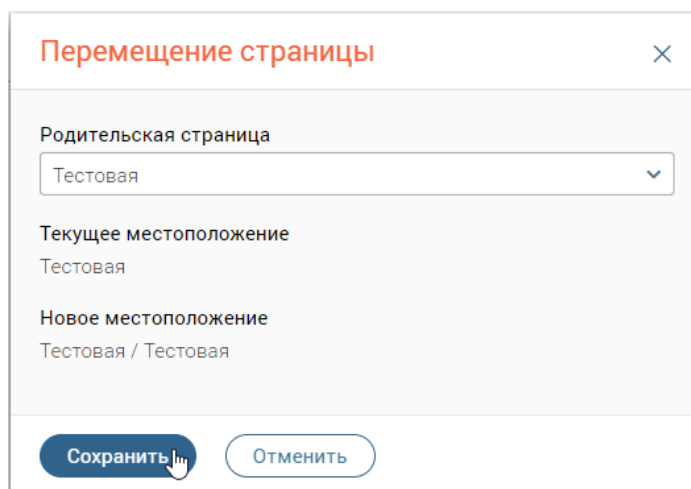


Рисунок 51 – Окно «Перемещение страницы»

3.6.4.5 Привязка заметки к системе

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

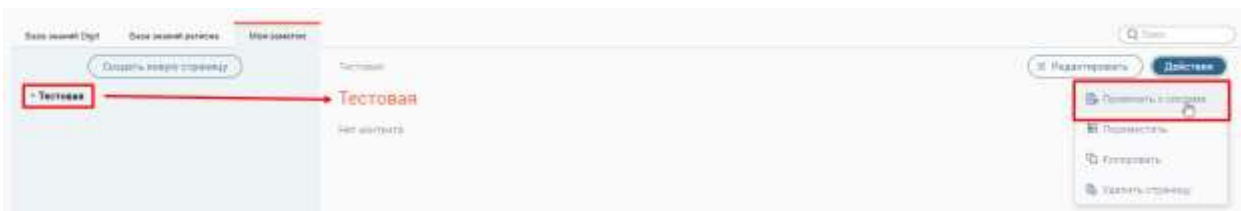


Рисунок 52 – Привязка заметки к разделам меню ЕКЦ

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 ЕКЦ к выбранной заметке нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 53).

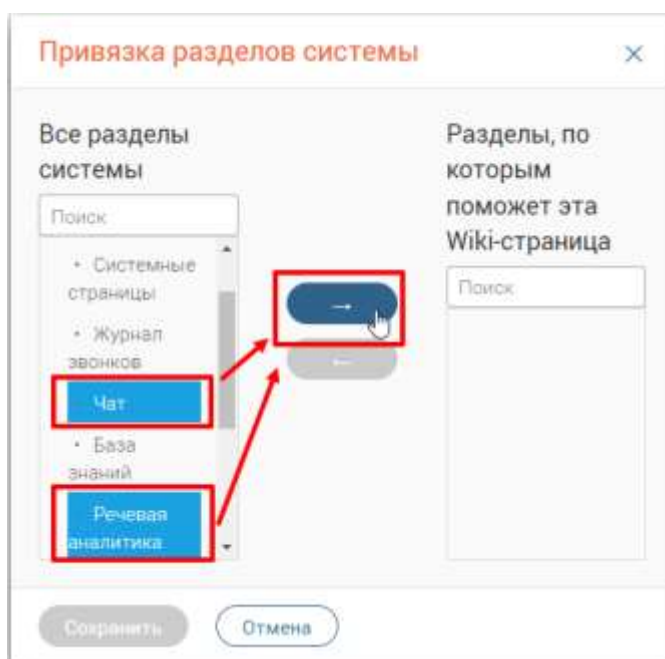


Рисунок 53 – Окно «Привязка разделов системы»

3.6.4.6 Удаление заметки

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



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

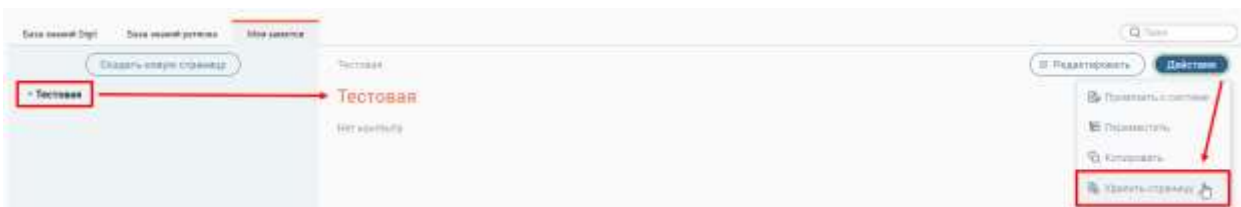


Рисунок 54 – Удаление выбранной заметки

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

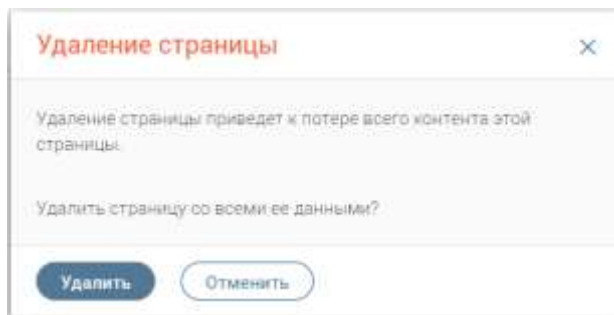



Рисунок 55 – Окно «Удаление страницы»

3.7 Раздел меню «Речевая аналитика»

Данный раздел меню предназначен для проведения аналитики разговоров операторов с абонентами.

В разделе меню «Речевая аналитика» представлены следующие данные (Рисунок 56):

- дашборды:
 - «Самые уверенные операторы»;
 - «Операторы, которых чаще благодарят»;
 - «Конфликтные диалоги»;
 - «Популярные словари»;
- блок «Анализ звонков» – таблица, которая содержит следующую информацию:
 - тип звонка (входящие/исходящие/пропущенные);
 - номер телефона абонента;
 - ФИО абонента;
 - ФИО сотрудника;
 - дата и время звонка;
 - длительность звонка;
 - словари оператора;
 - словари абонента;
 - оценка разговора;
 - кнопка  для просмотра расшифровки звонка.

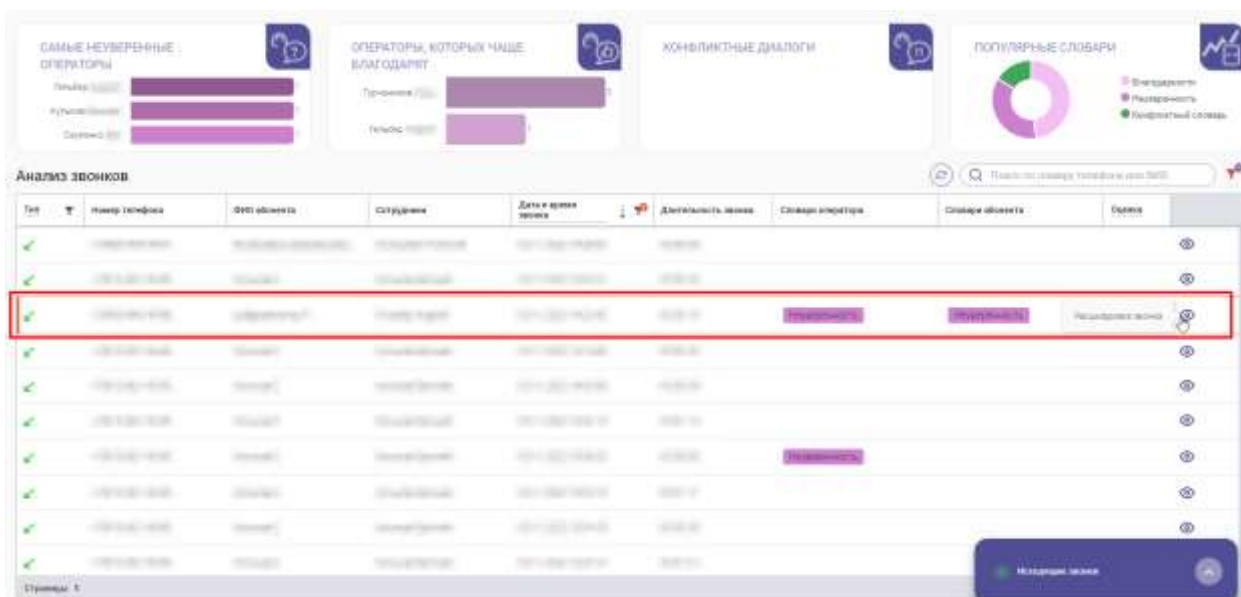



Рисунок 56 – Раздел меню «Речевая аналитика»


3.7.1 Фильтрация списка звонков

В блоке «Анализ звонков» предусмотрена фильтрация списка по следующим столбцам (см. Рисунок 56):

- «**Тип**» – для фильтрации списка по типам звонка (для выбора доступно несколько значений);
- «**Дата и время звонка**» – для фильтрации списка по дате и времени звонка (для выбора доступно только одно значение).

Для очистки всех фильтров нажмите на кнопку .

3.7.2 Просмотр расшифровки звонка

Для просмотра расшифровки звонка нажмите на кнопку  в строке выбранного звонка (см. Рисунок 56). В открывшемся окне «Расшифровка разговора» отобразится стенограмма выбранного разговора, а также следующие данные (Рисунок 57):

- дата и время звонка;
- номер телефона абонента;
- ФИО сотрудника;
- словари оператора;
- словари абонента.

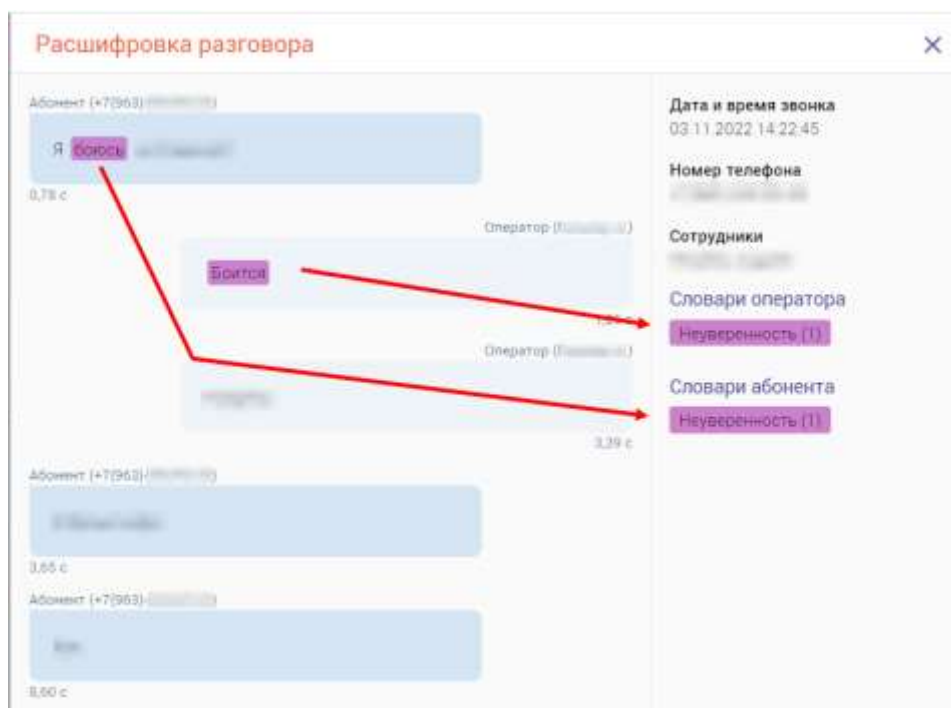


Рисунок 57 – Окно «Расшифровка разговора»

3.8 Раздел меню «Чат»

Данный раздел меню предназначен для общения с абонентами и сотрудниками посредством следующих чатов (Рисунок 58):

- «Внутренние»;
- «Сайт»;
- «Whatsapp»;
- «Telegram».

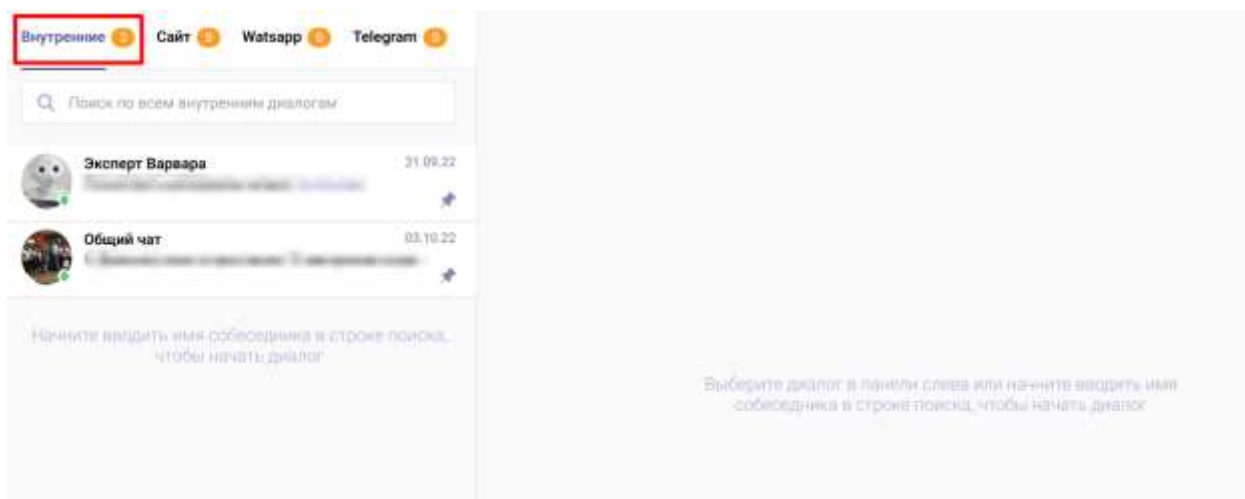


Рисунок 58 – Раздел меню «Чат». Вкладка «Внутренние»

4 Работа со звонками

4.1 Входящие звонки

4.1.1 Выход на линию

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

Для того чтобы оператору начали поступать входящие звонки, измените состояние «Перерыв» на «Входящие». Для этого в верхней части активного окна возле ФИО пользователя нажмите на наименование текущего состояния, далее в открывшемся меню нажмите на состояние «Входящие» (Рисунок 59). После этого оператору начнут поступать входящие звонки (см. п. 4.1.2).

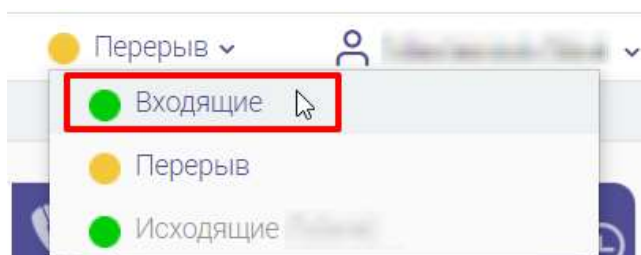


Рисунок 59 – Переключение на состояние приема входящих звонков

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 60).

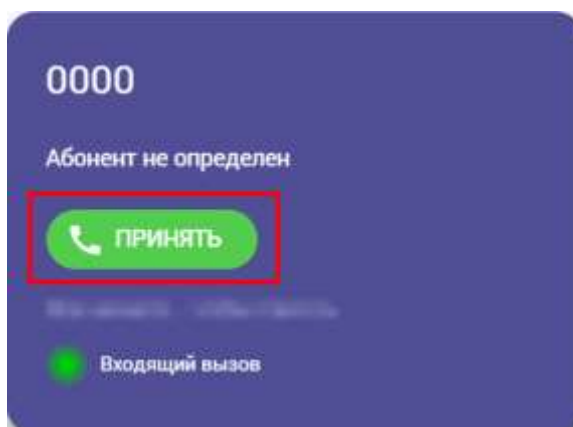


Рисунок 60 – Принятие входящего звонка

После этого в окне входящего звонка отобразятся доступные действия с ним и таймер продолжительности разговора – в текущем состоянии софтфон находится в состоянии «Разговор» (Рисунок 61). Также во время принятия входящего звонка откроется карточка абонента, содержащая информацию об абоненте, его звонках и других данных.

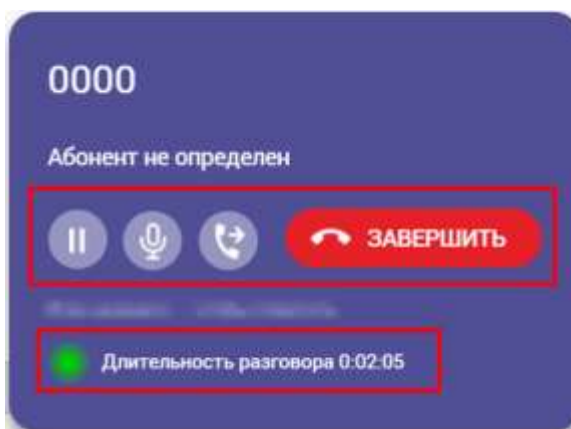




Рисунок 61 – Окно входящего звонка


4.1.3 Постановка входящего звонка на удержание

Для постановки входящего звонка на удержание нажмите на кнопку  в окне входящего звонка (см. Рисунок 61).

4.1.4 Отключение микрофона оператора во время приема входящего звонка

Для отключения микрофона оператора во время приема входящего звонка нажмите на кнопку  в окне входящего звонка (см. Рисунок 61). После этого абонент не будет слышать оператора.

4.1.5 Перенаправление входящего звонка на другого оператора

Для перенаправления входящего звонка на другого оператора нажмите на кнопку  в окне входящего звонка (см. Рисунок 61). В открывшемся окне выберите нужного сотрудника и нажмите на кнопку подтверждения перенаправления текущего звонка.

4.1.6 Завершение входящего звонка

Для завершения входящего звонка выполните следующие действия:

- 1) в окне входящего звонка нажмите на кнопку «ЗАВЕРШИТЬ» (см. Рисунок 61);
- 2) в карточке абонента нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- 3) в открывшемся окне выберите тему/причину обращения, при необходимости внесите комментарий, затем выберите режим работы после завершения обслуживания абонента (по умолчанию выбрано «Продолжить работу»).

После этого оператор будет доступен для следующего входящего звонка.

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

4.2 Исходящие звонки

4.2.1 Выход на линию

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

Для того чтобы оператор смог совершать исходящие звонки, измените текущее состояние на «Исходящие». Для этого в верхней части активного окна возле ФИО пользователя нажмите на наименование текущего состояния, далее в открывшемся меню нажмите на состояние «Исходящие» (Рисунок 62). 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.

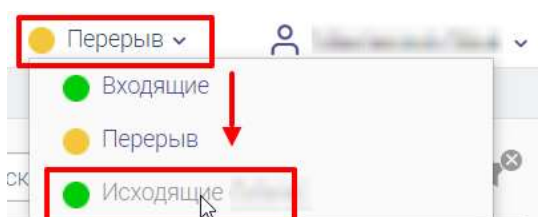


Рисунок 62 – Переключение на состояние совершения исходящих звонков

4.2.2 Совершение исходящего звонка

В окне исходящих звонков введите номер нужного абонента и нажмите на кнопку вызова (Рисунок 63). 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 63 – Окно исходящего звонка

4.2.3 Завершение исходящего звонка

Для завершения исходящего звонка выполните следующие действия:

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

После этого оператор сможет совершить следующий исходящий звонок.

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

4.3 Отправка SMS


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



Рисунок 64 – Карточка абонента. Отправка SMS

В открывшемся окне «Отправка SMS» в поле «Номер телефона» доступен выбор другого номера телефона, если в карточке абонента есть информация о нескольких номерах, в поле «Текст сообщения» введите нужный текст и нажмите на кнопку «Отправить», доступную только после заполнения всех обязательных полей (Рисунок 65).

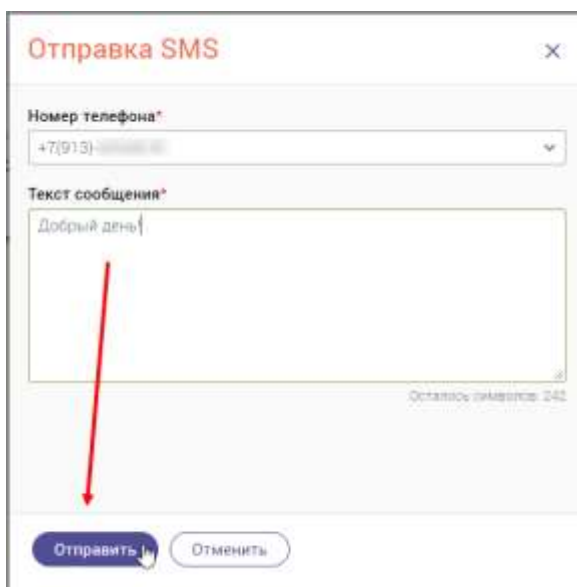



Рисунок 65 – Окно «Отправка SMS»

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 66).

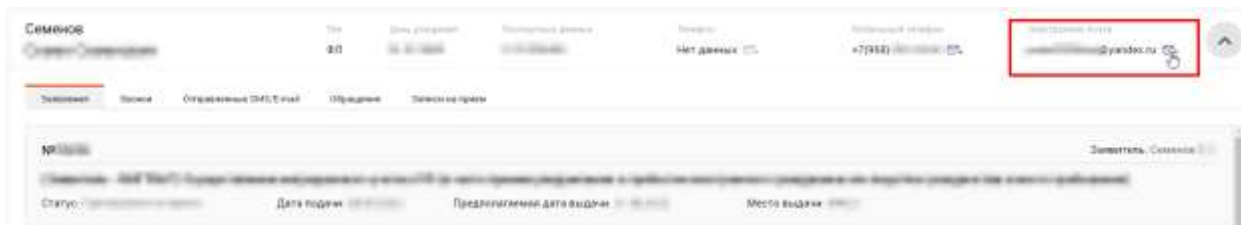


Рисунок 66 – Карточка абонента. Отправка E-mail

В открывшемся окне «Отправка на эл. почту» введите тему письма, текст сообщения и нажмите на кнопку «Отправить», доступную после ввода текста сообщения (Рисунок 67).

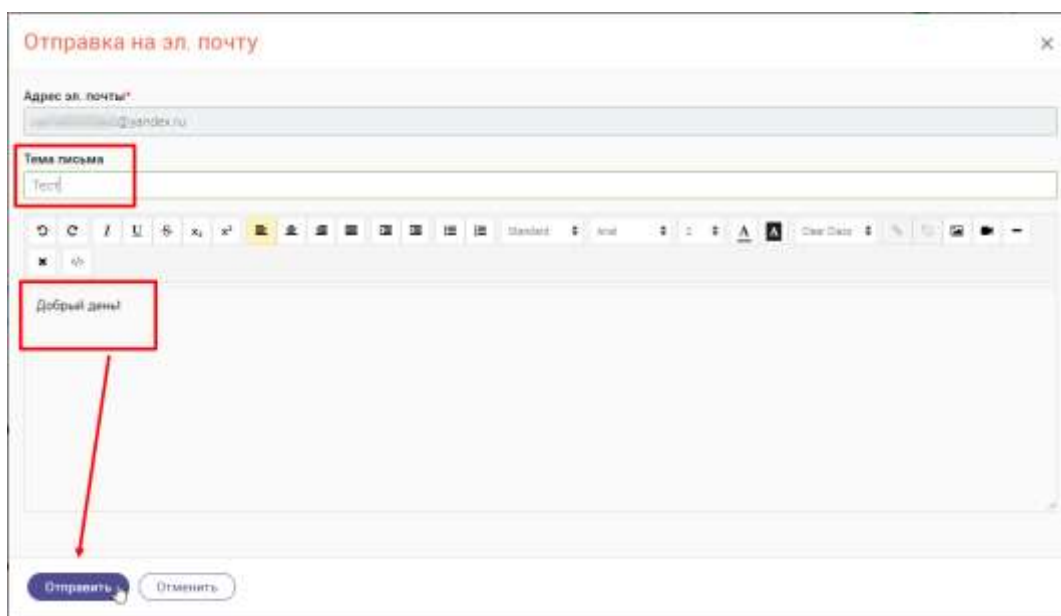


Рисунок 67 – Окно «Отправка на эл. почту»

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 68).

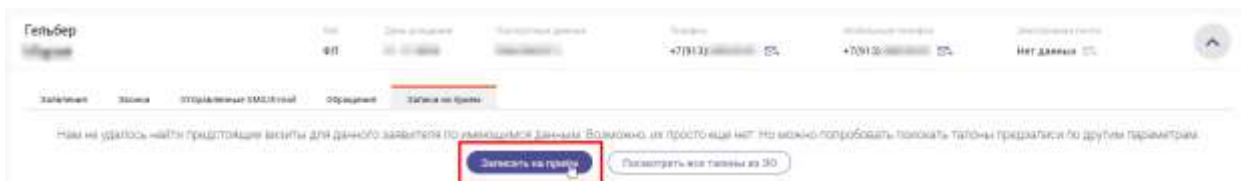


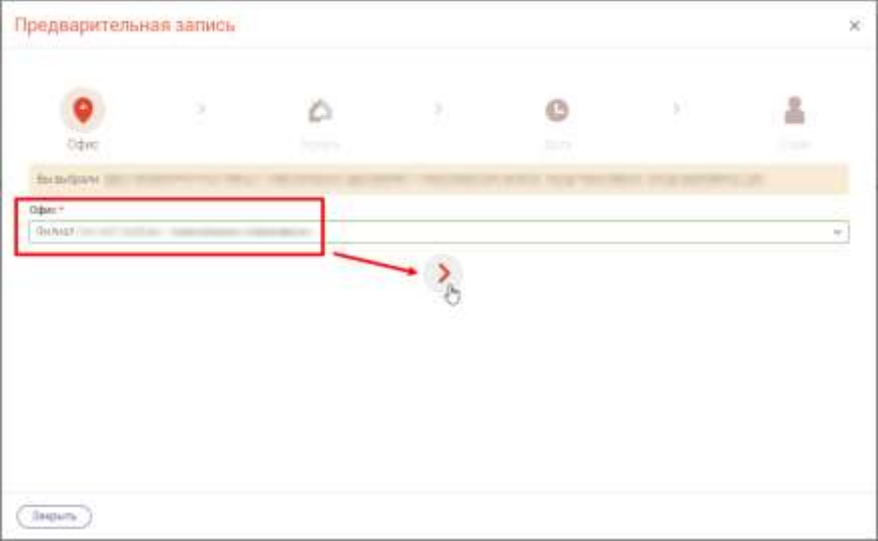



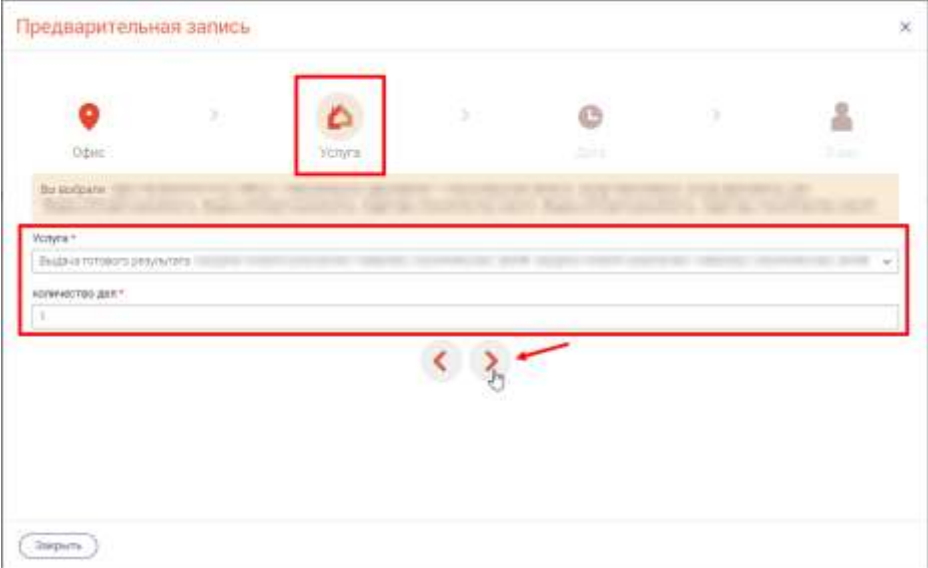

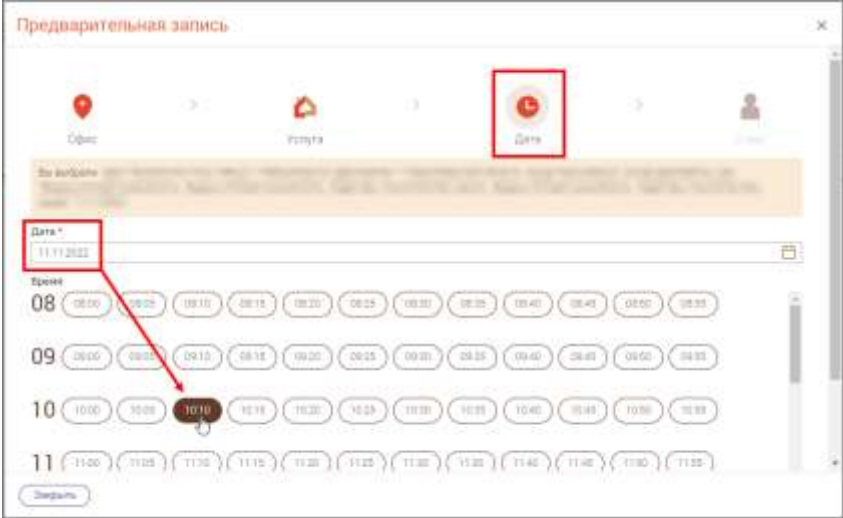




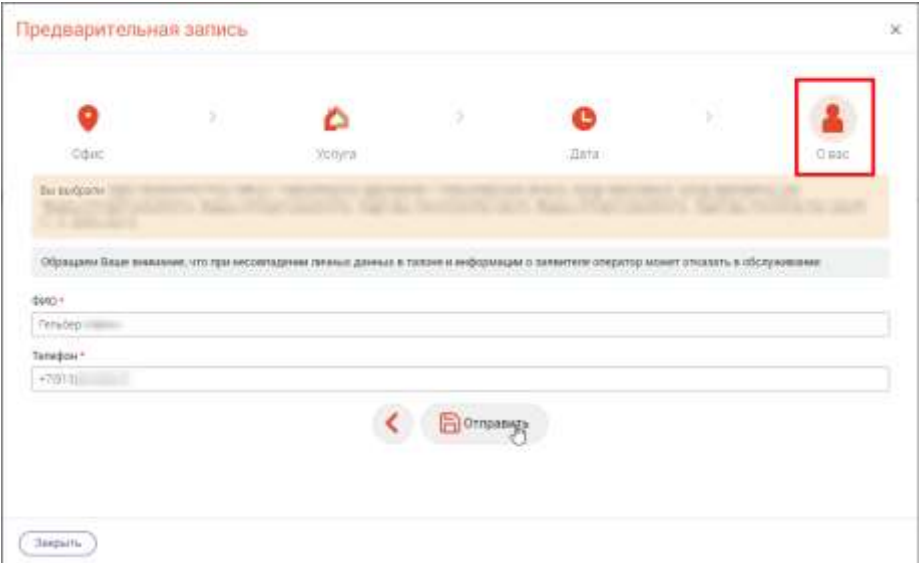


Рисунок 68 – Карточка абонента. Вкладка «Записи на прием»

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

Таблица 2 – Шаги формы «Предварительная запись»

Шаг	Действия
 <p>Офис</p>	<p>В выпадающем списке поля «Офис» выберите нужный офис. В верхней части формы отобразится наименование и адрес выбранного филиала. Для перехода на следующий шаг нажмите на .</p> 
 <p>Услуга</p>	<p>В выпадающем списке поля «Услуга» выберите нужную услугу. В зависимости от выбранной услуги на этом шаге формы появятся дополнительные поля, которые необходимо заполнить для оказания выбранной услуги. При этом в верхней части формы отобразится полное наименование выбранной услуги.</p> <p>Для перехода на следующий шаг нажмите на кнопку .</p> <p>Для возврата на предыдущий шаг нажмите на кнопку .</p> 

Шаг	Действия
<div data-bbox="276 219 399 392" style="text-align: center;">  Дата </div>	<p data-bbox="459 219 1468 369">Во встроенном календаре поля «Дата» выберите нужную дату из доступных. После этого в блоке «Время» нажмите на нужное время приема, после этого сразу откроется следующий шаг формы предзаписи «О вас». При этом в верхней части формы отобразится дата и время записи на прием.</p> <div data-bbox="539 369 1385 884" style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">  </div> <p data-bbox="459 907 1189 940">Для возврата на предыдущий шаг нажмите на кнопку .</p>
<div data-bbox="276 974 399 1146" style="text-align: center;">  О вас </div>	<p data-bbox="459 952 1284 985">На этом шаге формы предзаписи представлены следующие поля:</p> <ul data-bbox="459 996 1460 1064" style="list-style-type: none"> • «ФИО» – измените или введите ФИО абонента; • «Телефон» – измените или введите контактный номер телефона абонента. <p data-bbox="459 1086 1444 1120">Для возврата на предыдущий шаг формы предзаписи нажмите на кнопку .</p> <p data-bbox="459 1176 1348 1220">Для подтверждения записи на прием нажмите на кнопку  «Отправить».</p> <div data-bbox="502 1220 1428 1780" style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">  </div>

4.5.2 Редактирование записи на прием



Отредактировать запись абонента на прием можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в карточке абонента перейдите на вкладку «Записи на прием» и в строке выбранной записи нажмите на кнопку  (Рисунок 69).



Рисунок 69 – 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 2.

4.5.3 Удаление записи на прием

Удалить запись абонента на прием можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в карточке абонента перейдите на вкладку «Записи на прием», затем в строке выбранной записи нажмите на кнопку  и выберите действие «Удалить» (Рисунок 70).

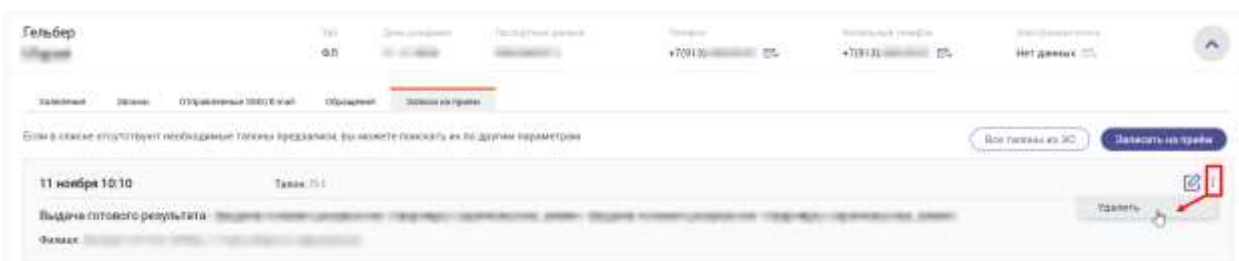


Рисунок 70 – Карточка абонента. Удаление записи на прием

В открывшемся окне «Удаление элемента» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 71).

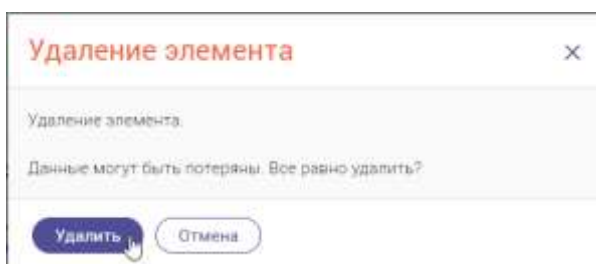

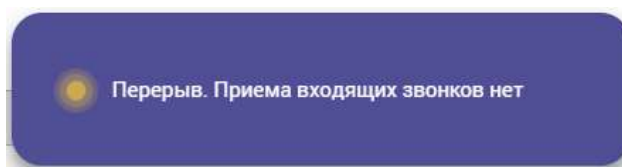


Рисунок 71 – Окно «Удаление элемента»

4.6 Уход оператора на перерыв

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

активного окна отображается окно



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

- 1) в карточке обслуживаемого абонента при завершении обслуживания в поле «По завершению обслуживания» выберите значение «Уйти на перерыв» и нажмите на кнопку «Завершить обслуживание»;
- 2) в верхней части активного окна возле ФИО пользователя нажмите на наименование текущего состояния, далее в открывшемся меню нажмите на состояние «Перерыв» (Рисунок 72).

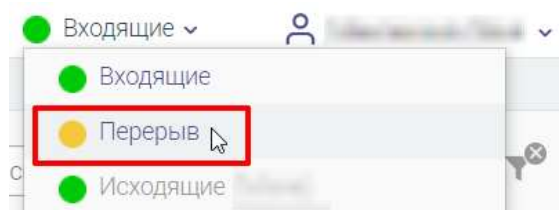


Рисунок 72 – Переход в состояние «Перерыв»

5 Модуль отчетности

5.1 Назначение модуля

Модуль отчетности позволяет супервизору получать разнообразную статистику по деятельности контакт-центра, и также специально подготовленную администратором системы другую аналитику, связанную с деятельностью всего предприятия.

5.2 Общая статистика

Информационная панель «Общая статистика контакт-центра» позволяет проанализировать показатели деятельности контакт-центра за выбранный период.

В окне «Общая статистика контакт-центра» отображаются следующие данные (Рисунок 73):

- процент коэффициента дозвона;
- количественные характеристики:
 - общее количество входящих вызовов;
 - общее количество исходящих вызовов;
 - количество вызовов, обработанных операторами;
 - количество вызовов без ответа оператора;
 - количество операторов (среднее);
- временные характеристики
 - средняя длительность разговора;
 - среднее время ожидания в очереди;
 - максимальное время ожидания в очереди;
 - среднее время ожидания недозвонившихся вызовов;
 - максимальное время ожидания недозвонившихся вызовов;
 - средняя продолжительность исходящих вызовов;
- количество звонков и общее время разговора по каждому оператору контакт-центра;
- количество звонков и общее время разговора по каждому дню выбранного периода;
- тематика звонка.

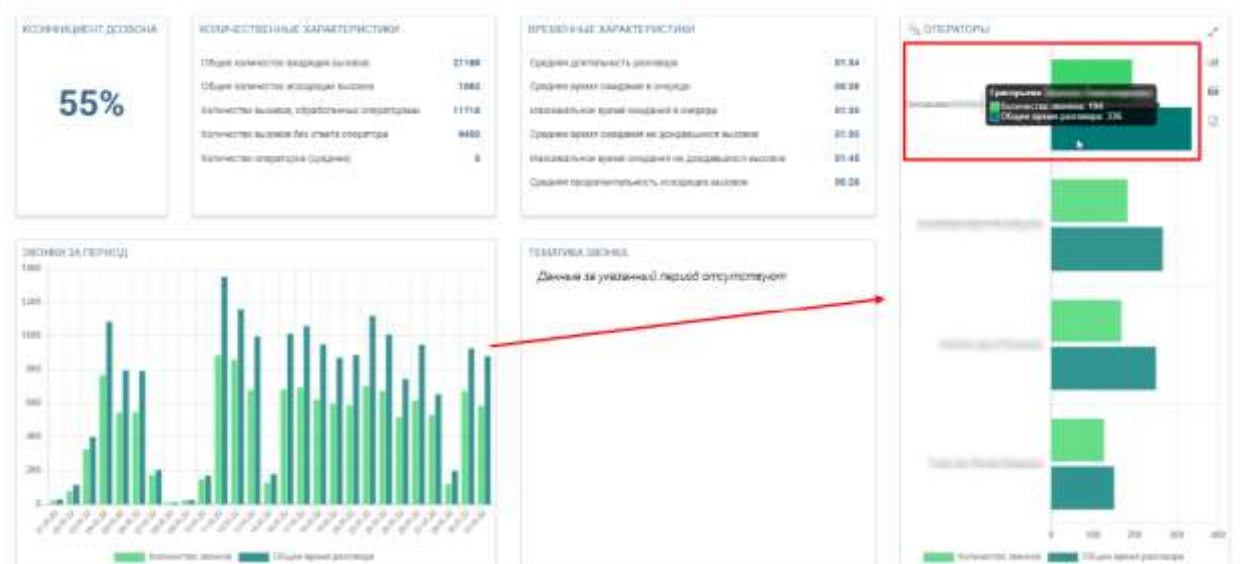


Рисунок 73 – Общая статистика работы контакт-центра

Данные в блоке «Операторы» автоматически изменяются при нажатии на графический элемент диаграммы в блоке «Звонки за период».

5.3 Просмотр статистики по определенному оператору контакт-центра

При нажатии в блоке «Операторы» на графический элемент диаграммы в строке выбранного оператора КЦ откроется окно «Информация по оператору КЦ», содержащее следующую информацию (Рисунок 74):

- блок «Статистика звонков»:
 - количество входящих звонков;
 - количество исходящих звонков;
 - среднее время разговора;
- блок «Статистика работы»:
 - общее время разговоров;
 - общее время работы;
 - общее время перерывов;
- блок «Прочая статистика»:
 - положительные оценки;
 - отрицательные оценки;
 - пропущенные звонки.
- блок «Количественные показатели работы» – содержит информацию о количестве звонков и общем времени разговора за каждый день выбранного периода.

СТАТИСТИКА ЗВОНКОВ		СТАТИСТИКА РАБОТЫ		ПРОЧАЯ СТАТИСТИКА	
Количество входящих звонков	3846	Общий время диспетчера	02:38:30	Положительные отзывы	0
Количество исходящих звонков	347	Общий время работы	208:28:01	Отрицательные отзывы	342
Среднее время разговора	01:37	Общий время перевода	00:00	Пропущенные звонки	0

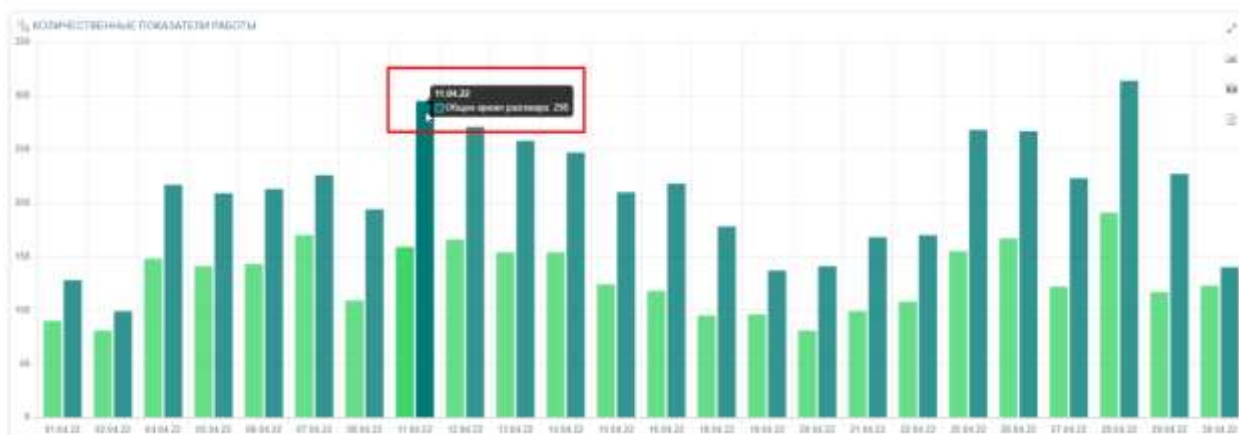


Рисунок 74 – Окно «Информация по оператору КЦ»

5.4 Просмотр действий оператора КЦ за определенный день

При нажатии в блоке «Количественные показатели работы» на графический элемент диаграммы откроется окно «Звонки оператора», содержащее информацию о всех звонках текущего дня.

Информация в окне «Звонки оператора» представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- действие оператора (входящий звонок, исходящий звонок);
- абонент (номер телефона абонента);
- время начала разговора;
- время окончания разговора;
- длительность разговора;
- тематика звонка;
- оценка.

Действие	Адрес	Принято	Принято (с задержкой)	Длительность	Тематика звонка	Оценка
Входящий звонок	00000001	10:39:10	10:40:01	42 сек.		✓
Входящий звонок	00000002	09:03:42	09:04:06	23 сек.		✓
Входящий звонок	00000003	09:21:48	09:23:04	1 мин. 15 сек.		✓
Входящий звонок	00000004	10:29:18	10:30:20	1 мин. 17 сек.		✓
Входящий звонок	00000005	09:08:25	09:09:06	37 сек.		✓
Входящий звонок	00000006	09:06:22	09:06:54	32 сек.		✓
Входящий звонок	00000007	10:43:39	10:44:13	1 мин. 34 сек.		✓
Входящий звонок	00000008	00:15:29	00:16:23	26 сек.		✓
Входящий звонок	00000009	10:00:20	10:01:14	4 мин. 45 сек.		✓
Входящий звонок	00000010	09:07:36	09:08:17	21 сек.		↑
Входящий звонок	00000011	09:13:10	09:13:43	17 сек.		↓
Входящий звонок	00000012	09:37:06	09:38:01	50 сек.		
Входящий звонок	00000013	11:23:03	11:23:38	35 сек.		
Входящий звонок	00000014	09:09:13	09:09:16	1 мин. 6 сек.		
Входящий звонок	00000015	09:53:21	09:54:03	42 сек.		
Входящий звонок	00000016	09:10:52	09:11:06	14 сек.		
Входящий звонок	00000017	10:21:16	10:22:40	1 мин. 23 сек.		
Входящий звонок	00000018	10:43:08	10:43:50	31 сек.		
Входящий звонок	00000019	11:23:40	11:25:16	1 мин. 36 сек.		
Входящий звонок	00000020	09:21:10	09:21:44	34 сек.		
Входящий звонок	00000021	10:30:25	10:31:23	48 сек.		

Рисунок 75 – Окно «Звонки оператора»

5.5 Операторы

Информационная панель «Работа операторов контакт-центра» отображает статистику работы операторов контакт-центра по входящим и исходящим звонкам с разбивкой по каждому дню выбранного периода (Рисунок 76).

Для отображения статистики только по входящим звонкам установите флажок «Входящие». Для отображения статистики только по исходящим звонкам установите флажок «Исходящий».

При нажатии на ФИО оператора откроется окно «Информация по оператору КЦ».

	01.08.22	02.08.22	03.08.22	04.08.22	05.08.22	06.08.22	07.08.22	08.08.22	09.08.22	10.08.22	Итого
Входящие (1000/1000000)	12	42	74	143	133	111				58	573
Телефоны (1000/1000000)	10	34	102	154	137	158					595
Случаи (1000/1000000)			72	180	124	120	88		25	50	659
Телефоны (1000/1000000)			75	173	114	118	78	10		39	607
Итого	22	76	323	650	508	507	166	10	25	147	2 434

Рисунок 76 – Окно «Работа операторов контакт-центра»