

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Digit МФЦ.Next»

Модуль «Digit МФЦ.Next Колл-центр»

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА

Листов 35

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ	5
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 колл-центра	8
2.2 Выход из интерфейса колл-центра	9
2.3 Смена роли пользователя	9
2.4 Базовые действия в разделах	9
2.4.1 Обновление данных	9
2.4.2 Фильтрация данных	10
2.4.3 Поиск данных	10
3 РАБОТА В СИСТЕМЕ	11
3.1 Раздел «Пользователи»	11
3.1.1 Создание пользователя	12
3.1.2 Редактирование и увольнение пользователя	13
3.1.3 Изменение очередей	14
3.2 Раздел «Очереди»	15
3.2.1 Создание очереди	15
3.2.2 Редактирование очереди	16
3.2.3 Управление пользователями очереди	16
3.2.4 Удаление очереди	17
3.3 Раздел «База знаний»	18
3.3.1 Вкладка «База знаний модуля»	18
3.3.1.1 Создание страницы	18

3.3.1.2	Редактирование страницы.....	20
3.3.1.3	Копирование страницы	21
3.3.1.4	Перемещение страницы	22
3.3.1.5	Назначение доступов к странице.....	23
3.3.1.6	Удаление страницы.....	24
3.3.2	Вкладка «База знаний региона».....	24
3.3.2.1	Создание страницы	25
3.3.2.2	Редактирование страницы.....	25
3.3.2.3	Копирование страницы	25
3.3.2.4	Перемещение страницы	25
3.3.2.5	Назначение доступов к странице.....	25
3.3.2.6	Удаление страницы.....	25
3.3.3	Вкладка «Мои заметки»	26
3.3.3.1	Создание заметки.....	26
3.3.3.2	Редактирование заметки.....	27
3.3.3.3	Копирование заметки	27
3.3.3.4	Перемещение заметки	27
3.3.3.5	Удаление заметки.....	28
3.4	Конструктор сценариев.....	29
3.4.1	Создание сценария.....	29
3.4.2	Редактирование сценария.....	32
3.4.3	Включение и отключение сценария.....	32
3.5	Справочники	32
3.5.1	Редактирование норматива	33
3.5.2	Создание тематики звонка	33
3.5.3	Редактирование тематики	34
3.5.4	Архивирование и разархивирование тематики.....	34
3.6	Адресная книга	34

3.6.1 Создание контакта	34
3.6.2 Редактирование контакта	35
3.6.3 Удаление контакта	35

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин, сокращение	Значение
КЦ	Колл-центр
МФЦ	Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг
ПО	Программное обеспечение
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации
Софтфон	Приложение, устанавливаемое на компьютер пользователя для обеспечения возможности совершения и приема звонков через Интернет
ФИО	Фамилия, имя, отчество
IVR	(англ. Interactive Voice Response), интерактивное голосовое меню – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри колл-центра с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора
SIP-телефон	Аппаратное устройство для приема/совершения звонков посредством протокола SIP – Session Initiation Protocol (протокол установления сеанса)

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Модуль «Digit МФЦ.Next Колл-центр» предназначен для автоматизации деятельности колл-центра МФЦ с целью упрощения взаимодействия сотрудников колл-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 1).

Таблица 1 – Ролевая модель доступа

Роль пользователя	Функциональные возможности роли
Администратор	<ul style="list-style-type: none">– создание и редактирование пользователей, отключение уволенных пользователей;– просмотр и редактирование базы знаний модуля;– просмотр и редактирование базы знаний региона;– создание личных заметок в базе знаний;– управление и назначение линий и очередей сотрудникам.
Оператор	<ul style="list-style-type: none">– прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;– просмотр базы знаний модуля;– просмотр базы знаний региона;– создание личных заметок в базе знаний;– отправка SMS/E-mail абонентам;– выполнение предварительной записи;– выполнение обзвона абонентов по назначенным задачам.
Супервизор	<ul style="list-style-type: none">– прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;– просмотр истории звонков;– прослушивание записей разговоров и сообщений голосовой почты;– 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 модуля;– просмотр и редактирование базы знаний региона;– создание личных заметок в базе знаний;– коммуникации в общем чате.

1.3 Уровень подготовки пользователя

Настоящее руководство пользователя разработано для пользователей с ролью «Администратор».

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

1.4 Поддерживаемые браузеры

Работа в программном обеспечении модуля поддерживается через веб-браузер Яндекс.Браузер последних версий.

Программное обеспечение модуля постоянно обновляется под последние версии веб-браузера, официально поддерживаемого производителем.

Корректная работа в других браузерах не гарантируется.

2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1 Вход в интерфейс колл-центра

Для входа в пользовательский интерфейс колл-центра выполните следующие действия:

- 1) в адресной строке веб-браузера введите ссылку КЦ;
- 2) в открывшемся окне введите логин и пароль в соответствующих полях (Рисунок 1);

Примечание – Если в настройках единого колл-центра подключена возможность авторизации в пользовательском интерфейсе КЦ по номеру СНИЛС, то логин нужно вводить в формате XXX-XXX-XXX XX. При этом номер СНИЛС должен быть указан в личной карточке пользователя в поле «Логин».

- 3) нажмите кнопку «**Войти**» (Рисунок 1);

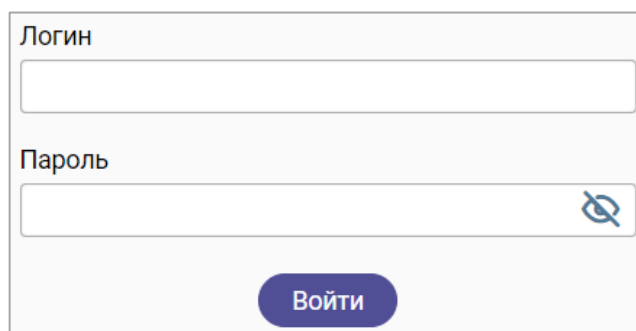


Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого колл-центра


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



Рисунок 2 – Выбор роли сотрудника

После нажатия на кнопку «**Войти**» (Рисунок 1) или «**Продолжить**» (Рисунок 2) откроется главный экран пользовательского интерфейса КЦ, доступный текущему сотруднику (Рисунок 7).

2.2 Выход из интерфейса колл-центра

Для корректного выхода из КЦ в правом верхнем углу активного окна нажмите на значок «» или значок с инициалами/фотографией текущего сотрудника, затем в открывшемся меню нажмите на ссылку «Выйти» (Рисунок 3).

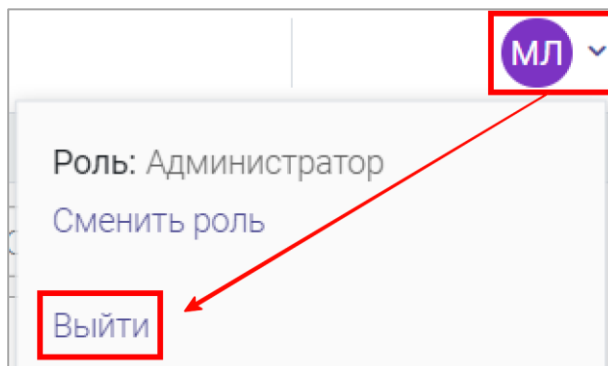

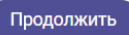


Рисунок 3 – Выход из КЦ

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 значок «» или значок с инициалами/фотографией текущего сотрудника;
- 2) в открывшемся меню нажмите на ссылку «Сменить роль»;
- 3) в открывшемся окне «Изменение параметров входа» в выпадающем списке выберите нужную роль и нажмите на кнопку «».

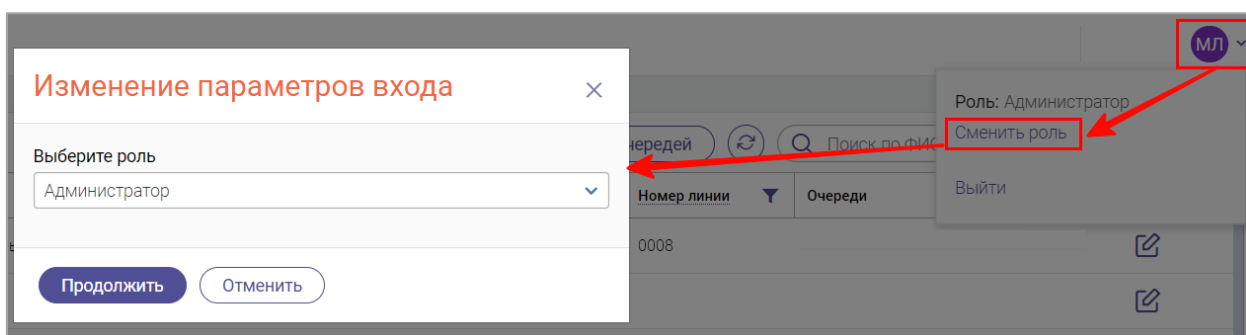





Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс КЦ другой роли

2.4 Базовые действия в разделах

2.4.1 Обновление данных

Для обновления данных в таблицах разделов нажмите кнопку «» над таблицей (Рисунок 7). Рекомендуется использовать после совершения действий, приводящих к изменению первоначальных данных.

2.4.2 Фильтрация данных

Для фильтрации данных в таблице по содержимому столбца нажмите «» в его заголовке и в открывшемся меню выберите параметры, по которым будет осуществлена выборка (Рисунок 5). Данные, не попадающие под условия выборки, будут скрыты из рабочего поля. Число выбранных параметров отобразится в кнопке фильтра – «». В системе доступна фильтрация по нескольким столбцам одновременно.

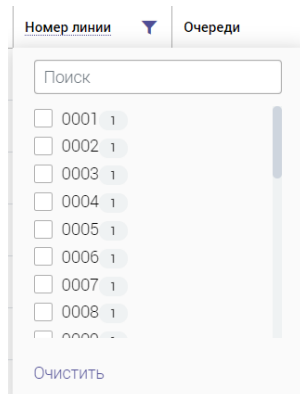



Рисунок 5 – Элемент фильтрации в столбце

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

Для сброса всех установленных фильтров нажмите кнопку «» в правом верхнем углу раздела.

2.4.3 Поиск данных

Для поиска данных в разделе введите искомое значение в поле поиска (размещено справа над таблицей раздела) и нажмите клавишу «Enter» либо кнопку «**Найти**» (Рисунок 6) – в таблице отобразятся результаты поиска. Для сброса результатов нажмите «**X**».

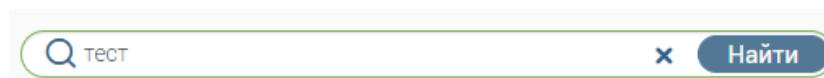


Рисунок 6 – Поле поиска с введенным искомым значением

3 РАБОТА В СИСТЕМЕ

3.1 Раздел «Пользователи»

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Сотрудники» в левой панели.

Данный раздел представлен двумя вкладками:

- 1) вкладка «Активные» (Рисунок 7) содержит список пользователей, работающих в системе. Доступные функции: создание пользователя, редактирование существующих пользователей, изменение очередей.

Логин	ФИО сотрудника	Роли	Номер линии	Очереди	
operator1	Иванов И.И.	Оператор, Менеджер данных, Администратор...	0007	122, МФЦ, Медицина, МФЦ 2-я...	
operator2	Иванов И.И.	Оператор, Менеджер данных, Администратор...	0050	122, 123, МФЦ	
operator3	Иванов И.И.	Менеджер данных, Пользователь базы знаний			
operator4	Иванов И.И.	Администратор, Пользователь базы знаний		122, МФЦ	
operator5	Иванов И.И.	Оператор			
operator6	Иванов И.И.	Оператор	0100	МФЦ	
operator7	Иванов И.И.	Оператор, Менеджер данных, Администратор...	0008	122, МФЦ, Медицина	
operator8	Иванов И.И.	Оператор, Администратор, Супервизор	0017	122, МФЦ	

Страницы: 1 2 1-20 из 29

Рисунок 7 – Вкладка «Активные»

- 2) вкладка «Неактивные» (Рисунок 8) содержит список уволенных сотрудников с возможностью их редактирования.

ФИО сотрудника	Логин	Дата и время увольнения	Уволивший пользователь	
Иванов И.И.	operator1	30.01.2023 22:18:25	Иванов И.И.	
Петров П.П.	operator2	26.01.2023 17:25:50	Иванов И.И.	
Петров П.П.	operator3	26.01.2023 16:51:33	Иванов И.И.	

Страницы: 1 1-8 из 8

Рисунок 8 – Вкладка «Неактивные»

Для поиска сотрудников по ФИО или логину используйте соответствующее поле (подробнее п. 2.4.3).

Примечание – Если в качестве логина используется номер СНИЛС (подключена соответствующая настройка), то будет доступен поиск по номеру СНИЛС.

3.1.1 Создание пользователя

Для создания пользователя нажмите кнопку « + Добавить нового » над таблицей подраздела «Активные» и в открывшейся форме (Рисунок 9) заполните поля соответствующими данными. Обратите внимание, поля, отмеченные звездочкой – «*», являются обязательными для заполнения.

Создание пользователя

Логин* ? Пароль* ?

Фамилия* ? Имя* ? Отчество

Роли*

Администратор

Менеджер данных

Оператор

Пользователь базы знаний

Супервизор

Номер линии*

0000

Очередь, которую обслуживает оператор

МФЦ

Приоритет распределения звонков* ?

Средний

+ Добавить очередь

Создать Отменить

Изменить фото

Удалить фото

Рисунок 9 – Форма «Создание пользователя»





- **«Логин»** – введите логин, который будет использоваться для авторизации в КЦ; логин должен начинаться с буквы и содержать только латинские буквы, цифры, символы: тире, нижнее подчеркивание и точки; количество символов не менее 6 и не более 20;


Примечание – Если в настройках единого колл-центра подключена возможность авторизации в пользовательском интерфейсе КЦ по номеру СНИЛС, то ввод логина будет по формату XXX-XXX-XXX XX.

- **«Пароль»** – введите пароль, который будет использоваться для авторизации в КЦ; пароль должен содержать не менее 8 символов и содержать только латинские буквы, цифры, символы: тире, нижнее подчеркивание и точки;


- **«Фамилия»** – введите фамилию сотрудника;
- **«Имя»** – введите имя сотрудника;
- **«Отчество»** – введите отчество сотрудника (при наличии);
- **«Роли»** – выберите роли (одну или несколько), которые будут доступны пользователю.

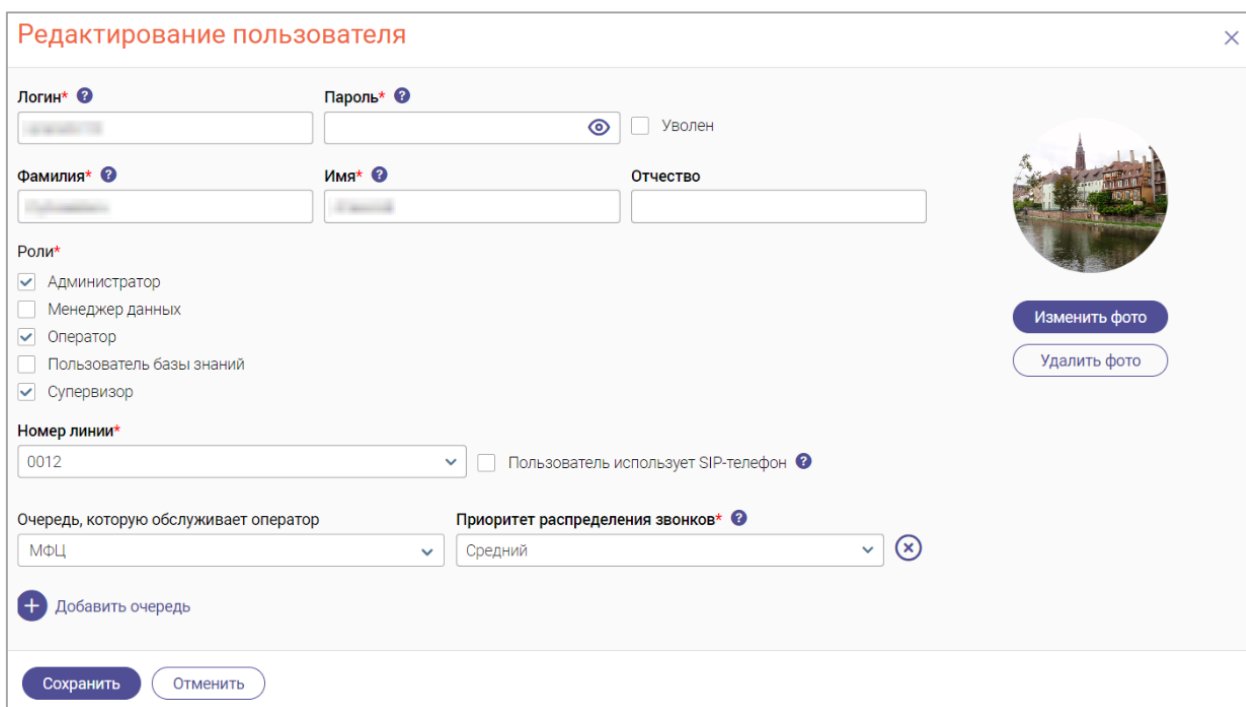
Если пользователю назначается роль «Оператор» или «Супервизор», то раскрываются дополнительные поля:

- **«Номер линии»** – выберите номер линии пользователя;
- **«Очереди»** – для добавления очереди нажмите « Добавить очередь» и укажите в раскрывшихся полях очередь и приоритет, которые будут доступны пользователю. Для добавления еще одной очереди нажмите « Добавить очередь» еще раз. Для удаления добавленных полей нажмите «» справа от поля «Приоритет распределения звонков»;
- Для установки фотографии сотрудника нажмите кнопку « Изменить фото», в открывшемся окне выберите нужный файл и нажмите кнопку «Открыть».

По завершении заполнения полей нажмите кнопку « Создать» – запись о созданном пользователе отобразится в таблице раздела (Рисунок 7).

3.1.2 Редактирование и увольнение пользователя

Для редактирования пользователя нажмите «» в его строке и внесите необходимые изменения в открывшуюся форму (Рисунок 10).



The screenshot shows a web form titled "Редактирование пользователя" (Edit user). The form includes the following fields and controls:

- Логин*** (Login): text input field.
- Пароль*** (Password): text input field with a visibility toggle (eye icon).
- Уволен** (Dismissed): checkbox.
- Фамилия*** (Surname): text input field.
- Имя*** (Name): text input field.
- Отчество** (Patronymic): text input field.
- Роли*** (Roles): list of checkboxes including "Администратор", "Менеджер данных", "Оператор", "Пользователь базы знаний", and "Супервизор".
- Номер линии*** (Line number): dropdown menu with "0012" selected.
- Пользователь использует SIP-телефон**: checkbox.
- Очередь, которую обслуживает оператор** (Queue): dropdown menu with "МФЦ" selected.
- Приоритет распределения звонков*** (Call distribution priority): dropdown menu with "Средний" selected.
- Buttons:** "Изменить фото" (Change photo) and "Удалить фото" (Delete photo) on the right; "Сохранить" (Save) and "Отменить" (Cancel) at the bottom.
- Additional:** A "+ Добавить очередь" (Add queue) button is located below the queue and priority fields.

Рисунок 10 – Форма редактирования пользователя

Форма редактирования аналогична форме создания, но с добавлением следующих дополнительных полей:

- **«Уволен»** – отметьте чекбокс, если сотрудник уволен; после сохранения изменений запись уволенного пользователя перейдет во вкладку «Неактивные» (Рисунок 8);

▪ **«Пользователь использует SIP-телефон»** – отметьте чекбокс, если сотрудник проводит разговоры с абонентами с помощью SIP-телефона.

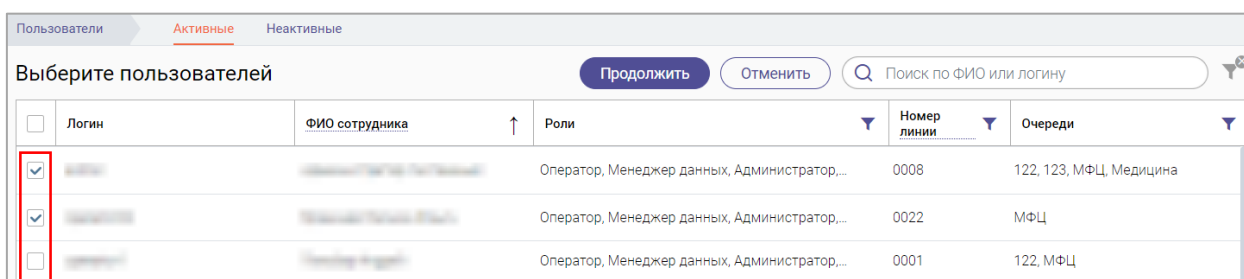
Примечание – При использовании SIP-телефона в интерфейсе пользователя не будет отображаться панель софтфона; управление звонками (прием, завершение, перевод) будет осуществляться через SIP-телефон.

По завершении редактирования нажмите «**Сохранить**» для применения изменений.

3.1.3 Изменение очередей

Для массового изменения очередей у пользователей нажмите «**Изменение очередей**» над таблицей подраздела «Активные» (Рисунок 7), отметьте чекбоксы в начале строк тех пользователей, кому необходимо изменить очереди (Рисунок 11), и нажмите «**Продолжить**» над таблицей.

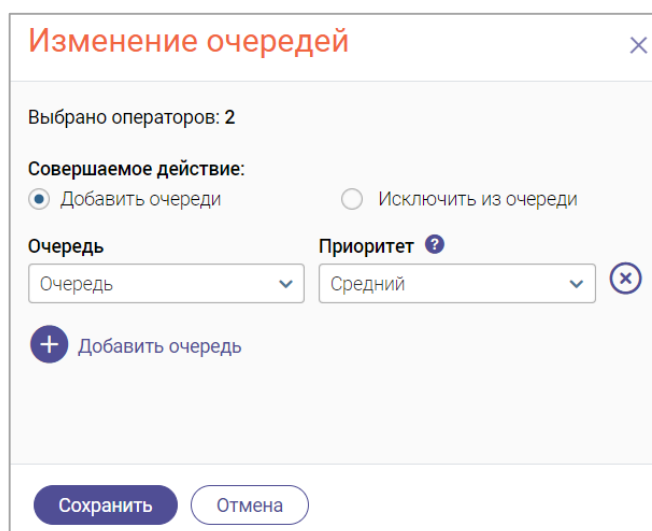
Примечание – При отметке чекбокса в заголовке таблицы будут выбраны все доступные для выбора пользователи на текущей странице таблицы.



<input type="checkbox"/>	Логин	ФИО сотрудника	Роли	Номер линии	Очереди
<input checked="" type="checkbox"/>	Оператор, Менеджер данных, Администратор...	0008	122, 123, МФЦ, Медицина
<input checked="" type="checkbox"/>	Оператор, Менеджер данных, Администратор...	0022	МФЦ
<input type="checkbox"/>	Оператор, Менеджер данных, Администратор...	0001	122, МФЦ

Рисунок 11 – Выбор пользователей для массового изменения очередей

В открывшемся окне (Рисунок 12) выберите необходимое действие – добавить или исключить из очереди, затем выберите нужную очередь в полях ниже. Для выбора еще одной очереди нажмите «**+ Добавить очередь**». По завершении редактирования нажмите «**Сохранить**» для применения изменений.



Изменение очередей

Выбрано операторов: 2

Совершаемое действие:

Добавить очереди Исключить из очереди

Очередь: Приоритет:

+ Добавить очередь

Сохранить **Отмена**

Рисунок 12 – Изменение очередей

3.2 Раздел «Очереди»

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Очереди» в левой панели.

Раздел предназначен для управления очередями колл-центра (Рисунок 13).

Название	Код	Номер линии	
МФЦ 2-я линия	uss2	504	
124	124	124	

Рисунок 13 – Раздел «Очереди»

3.2.1 Создание очереди

Для создания очереди нажмите кнопку «» над таблицей раздела и заполните открывшуюся форму (Рисунок 14).

Создание очереди ✕

Название

Код


Номер линии

Стратегия распределения вызовов Случайно

Рисунок 14 – Форма создания очереди

В форме в соответствующих полях укажите наименование очереди, её код, номер линии и выберите стратегию распределения звонков:

- Всем одновременно;
- С наибольшим временем между звонками;
- С наименьшим числом обработанных звонков;
- Случайно;
- По кругу;
- Линейно;
- Случайно с учетом приоритета.

По завершении заполнения формы нажмите «» – созданная очередь отобразится в таблице раздела (Рисунок 13).

3.2.2 Редактирование очереди

Для редактирования очереди нажмите «✎» в её строке, внесите изменения в открывшуюся форму редактирования, аналогичную форме создания (Рисунок 14), и нажмите «**Сохранить**». Обратите внимание, код очереди недоступен для редактирования.

3.2.3 Управление пользователями очереди

Для просмотра назначенных пользователей или назначения пользователей на выбранную очередь нажмите «⋮» в её строке и в открывшемся меню (Рисунок 15) выберите пункт «Управление пользователями».



Рисунок 15 – Меню действий с очередью

В открывшемся окне (Рисунок 16) отобразятся уже назначенные на выбранную очередь пользователи (при наличии таковых).

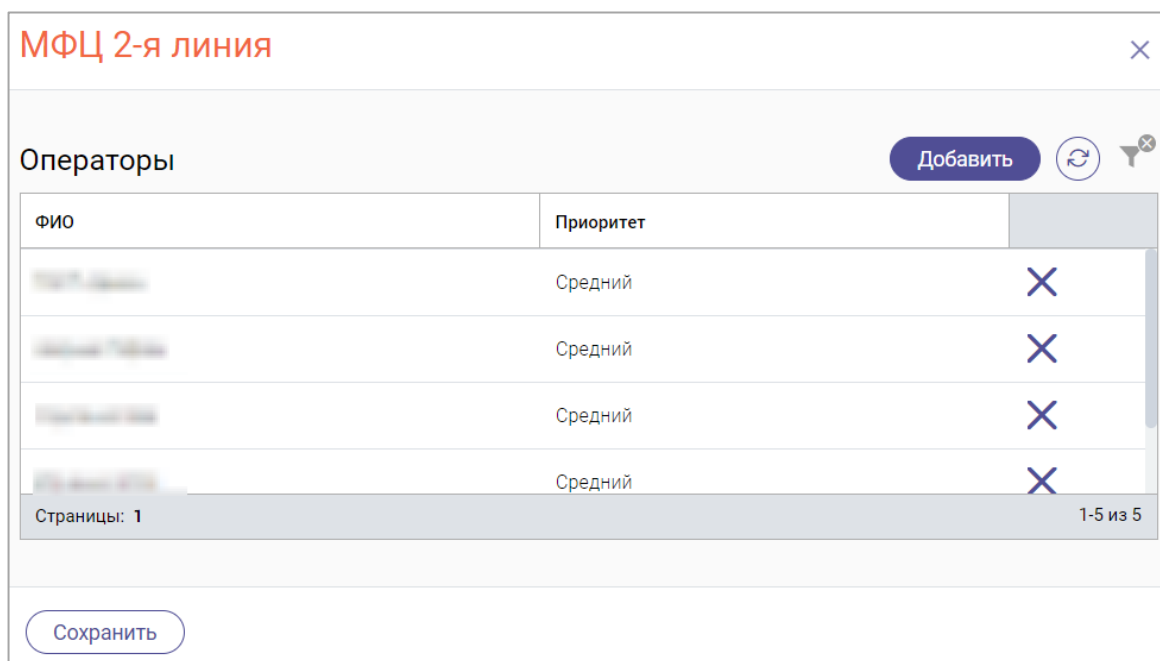


Рисунок 16 – Список операторов выбранной очереди

Для добавления пользователей нажмите «**Добавить**» над таблицей. В открывшемся окне (Рисунок 17) нажмите «+» в строках добавляемых пользователей (при этом кнопка в их строках изменится на «—»).

Для отмены выбора пользователя нажмите «—» в его строке. Для отмены добавления всех пользователей и закрытия окна нажмите «**Отмена**».

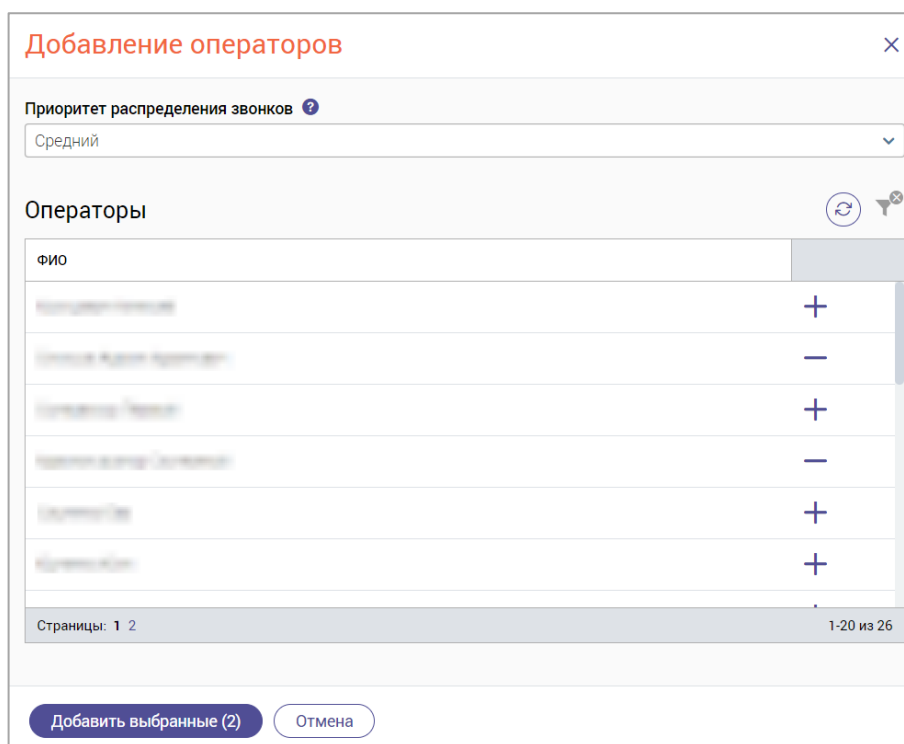


Рисунок 17 – Добавление операторов в очередь

При необходимости измените приоритет распределения звонков на выбранных пользователей в поле «Приоритет распределения звонков» (по умолчанию устанавливается средний).

По завершении выбора нажмите «**Добавить выбранные (2)**» (где число в скобках – количество выбранных пользователей) – добавленные операторы отобразятся в списке очереди (Рисунок 16).

Для удаления уже добавленного в очередь пользователя нажмите «X» в его строке (Рисунок 16). Обратите внимание, действие не требует подтверждения.

По завершении настройки нажмите «**Сохранить**» в форме (Рисунок 16).

3.2.4 Удаление очереди

Для удаления очереди нажмите «⋮» в её строке и в открывшемся меню (Рисунок 15) выберите пункт «Удалить очередь». Подтвердите действие в открывшемся окне уведомления (Рисунок 18), нажав «**Удалить**».

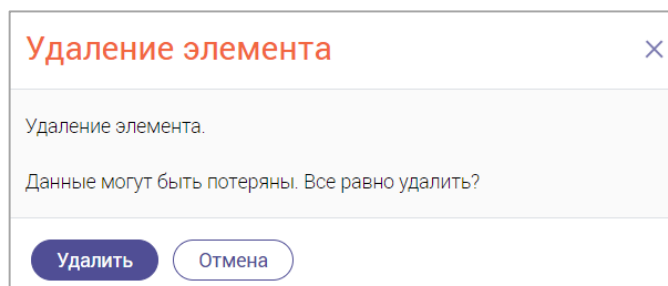


Рисунок 18 – Удаление очереди

3.3 Раздел «База знаний»

Для перехода к разделу нажмите кнопку «База знаний» в левой панели.

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. 2.4.3).

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

- создание;
- редактирование;
- удаление;
- копирование;
- перемещение;
- назначение доступов.

3.3.1 Вкладка «База знаний модуля»

На данной вкладке представлена справочная информация по работе в КЦ. Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 19).

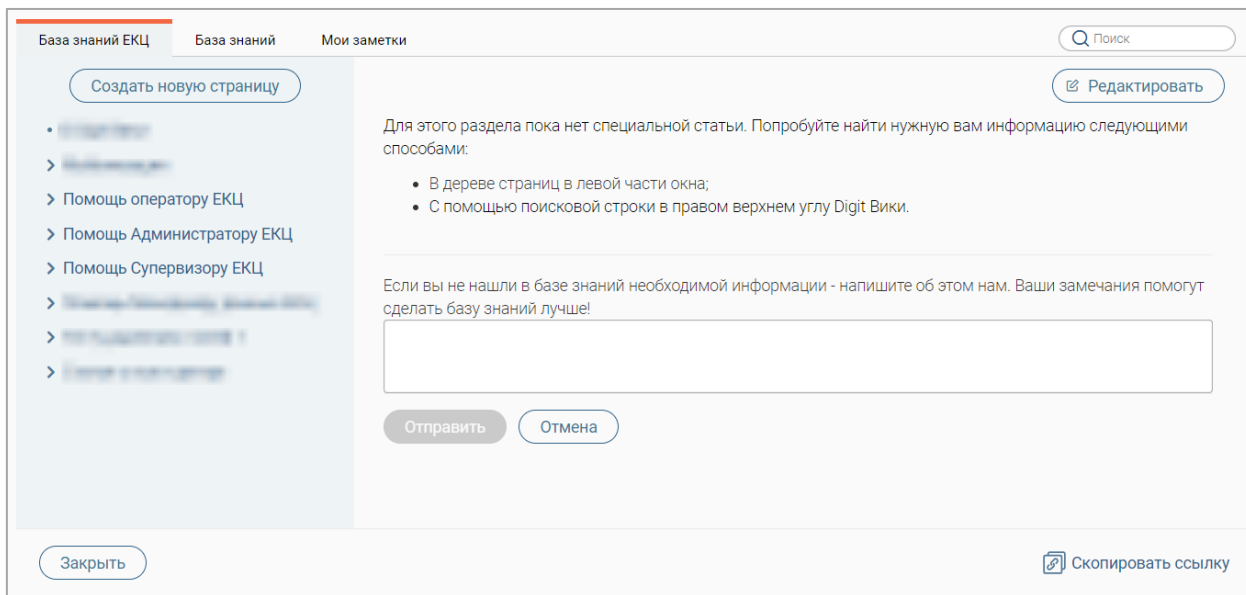
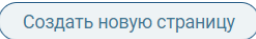


Рисунок 19 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний модуля»

3.3.1.1 Создание страницы

Для создания страницы нажмите кнопку «» в меню раздела (1 – Рисунок 20).

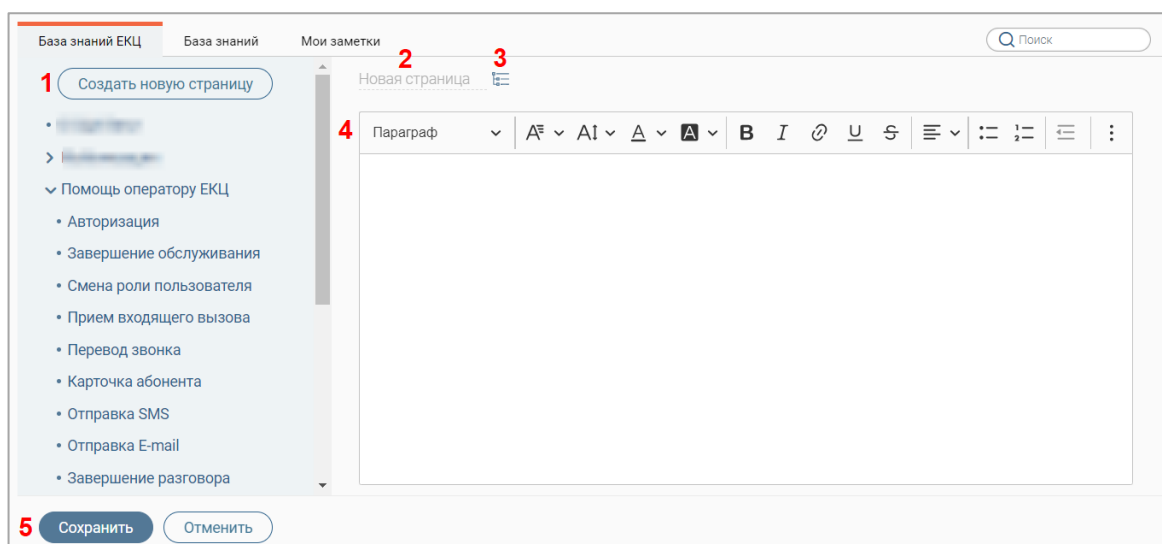



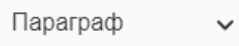









Рисунок 20 – Создание страницы
















Для ввода названия нажмите на ссылку «Новая страница» (2 – Рисунок 20), введите его в отобразившемся поле и нажмите клавишу Enter.

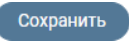
Для изменения местоположения страницы нажмите кнопку «» (3 – Рисунок 20, подробнее о настройке местоположения страницы в п. 3.3.1.4).


Введите справочный материал в текстовый редактор (4 – Рисунок 20) и отформатируйте его (функции текстового редактора приведены в таблице 2).

Таблица 2 – Функции текстового редактора


Кнопка	Действие
	Выбор стиля текста – заголовок или параграф. Нажмите на кнопку и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.
	Выбор шрифта. Нажмите на кнопку и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.
	Выбор размера шрифта. Нажмите на кнопку и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.
	Выбор цвета шрифта. Нажмите на кнопку и отметьте нужный цвет в раскрывшемся окне.
	Выбор цвета фона шрифта. Нажмите на кнопку и отметьте нужный цвет в раскрывшемся окне.
	Полужирный шрифт
	Курсив
	Привязать ссылку. Нажмите на кнопку, в раскрывшемся поле укажите адрес ссылки и нажмите «  »
	Подчеркнутый шрифт

Кнопка	Действие
	Перечеркнутый шрифт
	Настройка выравнивания текста
	Маркированный список
	Нумерованный список
	Уменьшить отступ
	Увеличить отступ
	Вставить изображение. Нажмите на кнопку, выберите нужный файл в открывшемся окне и нажмите «Открыть».
	Добавить аббревиатуру. Выделите текст, нажмите кнопку, в раскрывшемся поле введите расшифровку аббревиатуры и нажмите «✓». При просмотре странице при наведении указателя мыши на аббревиатуру будет отображаться ее расшифровка
	Добавить цитату. Выделите текст и нажмите на кнопку – выделенный отрывок оформится в цитату
	Вставить таблицу
	Вставить ссылку на медиа. Нажмите на кнопку, в раскрывшемся поле укажите адрес ссылки на медиа и нажмите «✓»
 HTML редактор	Переключение на HTML-редактор
	Отменить действие
	Повторить действие
	Другие инструменты. По нажатию на кнопку открывается панель инструментов, которые не вошли в основную панель (размер панели зависит от размера окна браузера)

По завершении ввода нажмите кнопку «» (5 – Рисунок 20) – созданная страница откроется на просмотр, а ее название отобразится в меню.

Для отмены создания страницы нажмите кнопку «».

3.3.1.2 Редактирование страницы

Для редактирования страницы откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, и нажмите кнопку «» в правом верхнем углу страницы (Рисунок 21).

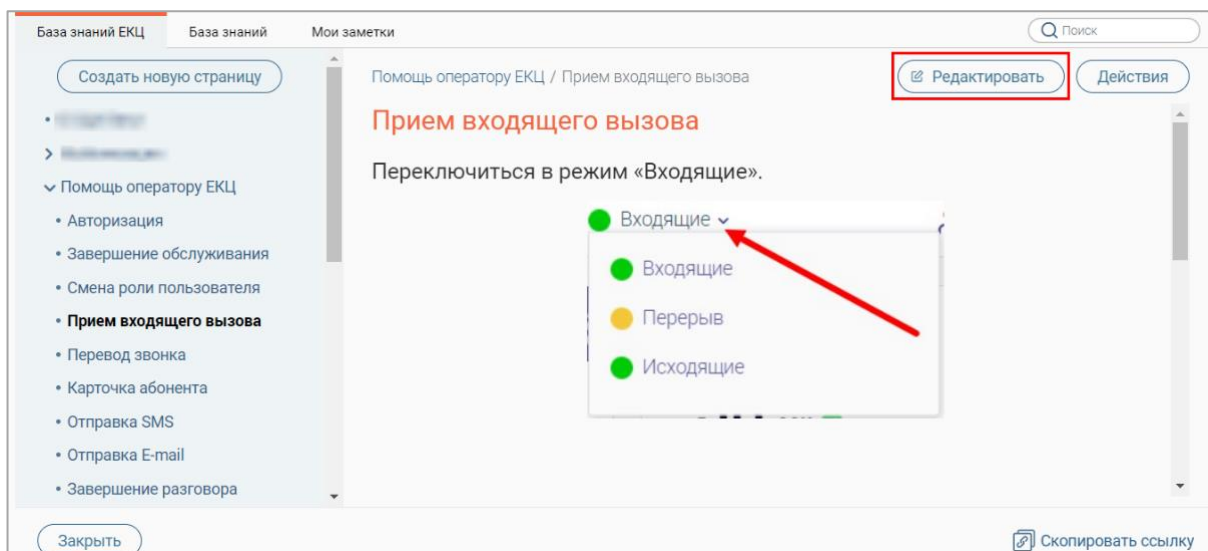


Рисунок 21 – Редактирование выбранной страницы

Внесите необходимые изменения (действия аналогичны созданию страницы – п. 3.3.1.1) и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Для выхода из режима редактирования без сохранения внесенных изменений нажмите кнопку «**Отменить**».

3.3.1.3 Копирование страницы

Для копирования страницы откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, нажмите кнопку «**Действия**» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Копировать» (Рисунок 22).

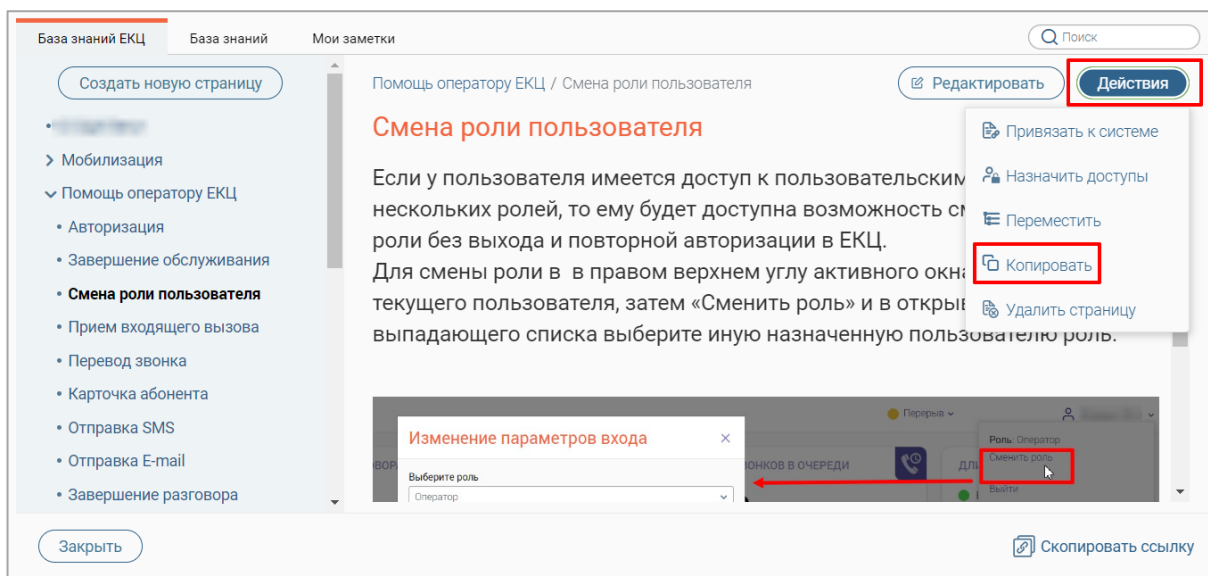


Рисунок 22 – Копирование выбранной страницы

По завершении обработки отобразится уведомление «Страница скопирована», скопированная страница откроется на просмотр, а ее название отобразится в меню раздела (Рисунок 23).

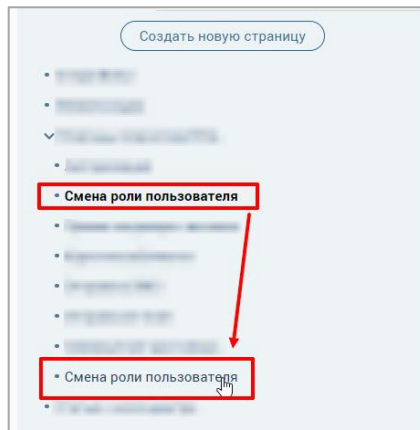


Рисунок 23 – Скопированная страница

3.3.1.4 Перемещение страницы

Для перемещения страницы откройте ее, нажав на название в меню раздела, нажмите кнопку «**Действия**» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Переместить» (Рисунок 24).



Рисунок 24 – Перемещение страницы

В открывшемся окне (Рисунок 25) нажмите на поле «Родительская страница» и в раскрывшемся списке выберите нужное значение. Обратите внимание, при выборе значения «Корневая директория» страница станет верхнеуровневой.

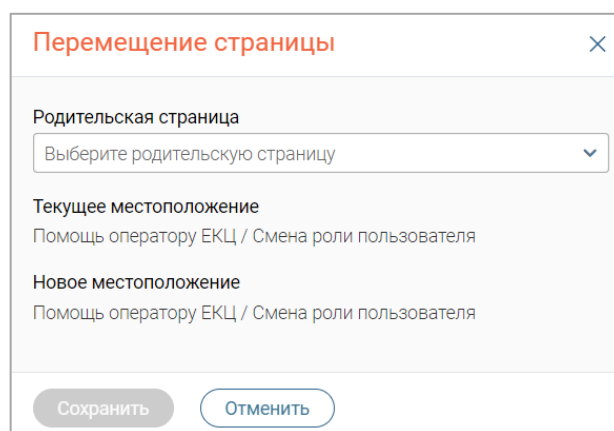


Рисунок 25 – Окно «Перемещение страницы»

По завершении выбора нажмите кнопку «**Сохранить**» – страница переместится в выбранное местоположение.

Перемещение страниц также возможно с помощью перетаскивания – зажмите левую кнопку мыши на названии страницы и переместите ее на нужное место в меню (Рисунок 26). Обратите внимание, этот способ доступен для страниц, находящихся на одном уровне меню.

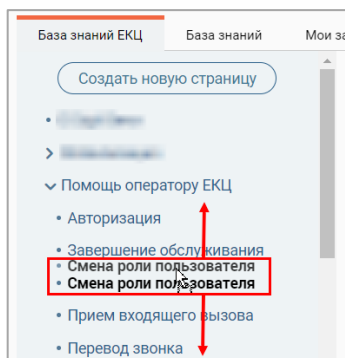


Рисунок 26 – Перемещение страницы с помощью перетаскивания

3.3.1.5 Назначение доступов к странице

Для настройки доступа к странице откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, нажмите кнопку «**Действия**» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Назначить доступы» (Рисунок 27).

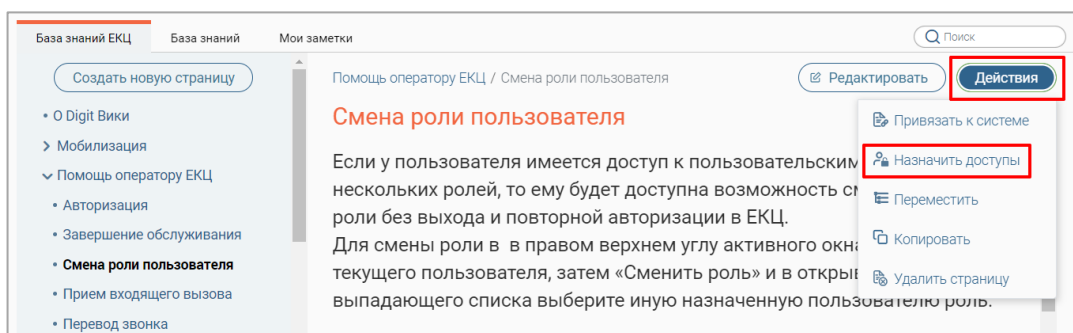


Рисунок 27 – Назначение доступов к странице

В открывшемся окне (Рисунок 28) в блоке «Пользователи и группы» нажмите на названия ролей, которым назначается доступ к странице, и переместите их в блок «Доступ разрешен», нажав кнопку «→». По завершении выбора кнопку «Сохранить».

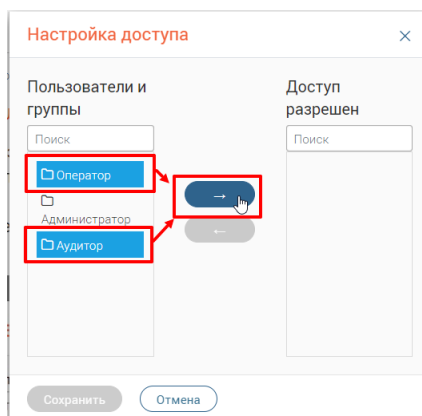


Рисунок 28 – Окно «Настройка доступа»

Для снятия доступа в окне (Рисунок 28) в блоке «Доступ разрешен» нажмите на названия ролей, которым нужно снять доступ к странице, и переместите их в блок «Пользователи и группы», нажав кнопку «←». По завершении выбора нажмите «Сохранить».

3.3.1.6 Удаление страницы

Для удаления страницы откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, нажмите кнопку «Действия» в правом верхнем углу страницы, и в раскрывшемся меню нажмите «Удалить страницу» (Рисунок 29).

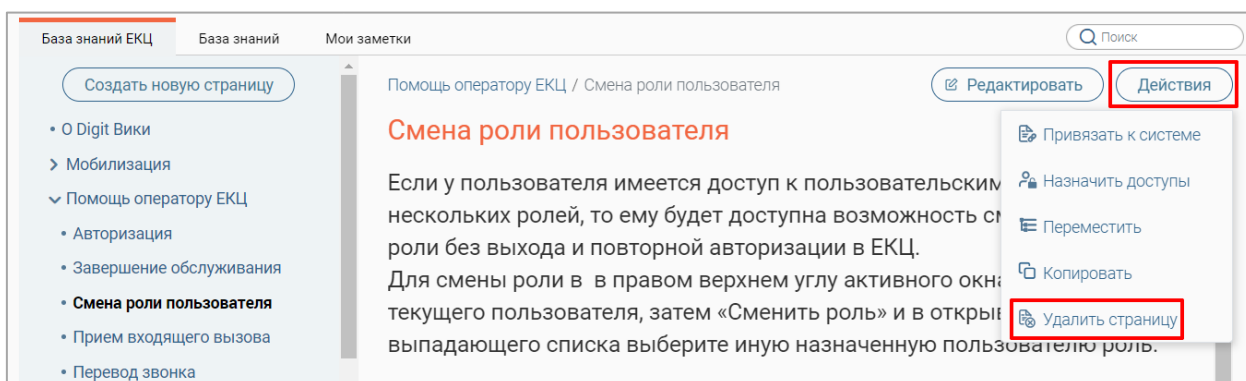


Рисунок 29 – Удаление выбранной страницы

Для подтверждения действия нажмите «Удалить» в открывшемся окне уведомления (Рисунок 30).

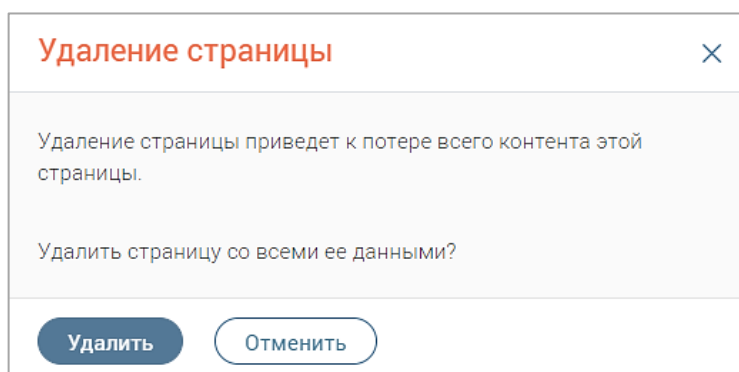


Рисунок 30 – Окно «Удаление страницы»

3.3.2 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 31).

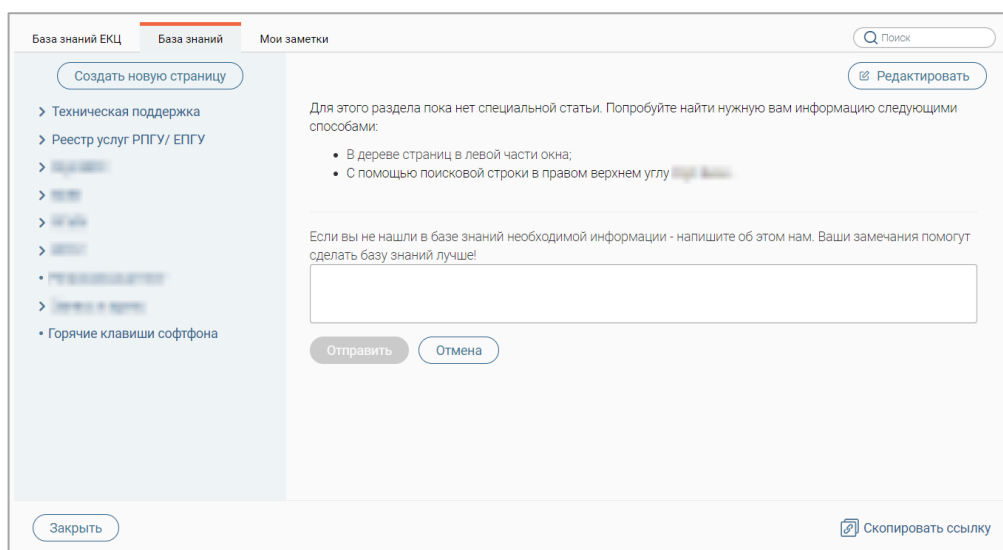


Рисунок 31 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

3.3.2.1 Создание страницы

Создание страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу создания страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.1).

3.3.2.2 Редактирование страницы

Редактирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу редактирования страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.2).

3.3.2.3 Копирование страницы

Копирование страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу копирования страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.3).

3.3.2.4 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. 3.3.1.4).

3.3.2.5 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. 3.3.1.5).

3.3.2.6 Удаление страницы

Удаление страниц на вкладке «База знаний региона» аналогично процессу удаления страниц на вкладке «База знаний модуля» (см. п. 3.3.1.6).

3.3.3 Вкладка «Мои заметки»

Данная вкладка предназначена для создания личных заметок, которые помогут быстро найти необходимую информацию, подсказки о работе в системе и иную информацию, важную для текущего сотрудника. Заметки отображаются только тому сотруднику, который их создал (Рисунок 32).

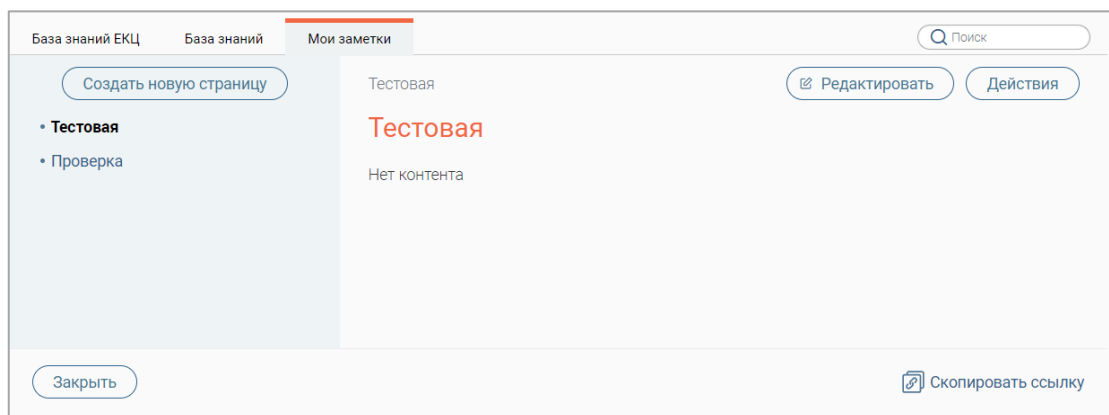


Рисунок 32 – Раздел меню «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

3.3.3.1 Создание заметки

Для создания заметки нажмите кнопку «**Создать новую страницу**» в меню раздела «Мои заметки» (1 – Рисунок 33).

Для ввода названия нажмите на ссылку «Новая страница» (2 – Рисунок 33), введите его в отобразившемся поле и нажмите клавишу Enter.

Для изменения местоположения страницы нажмите кнопку «**☰**» (3 – Рисунок 33), подробнее о настройке местоположения страницы в п. 3.3.3.4).

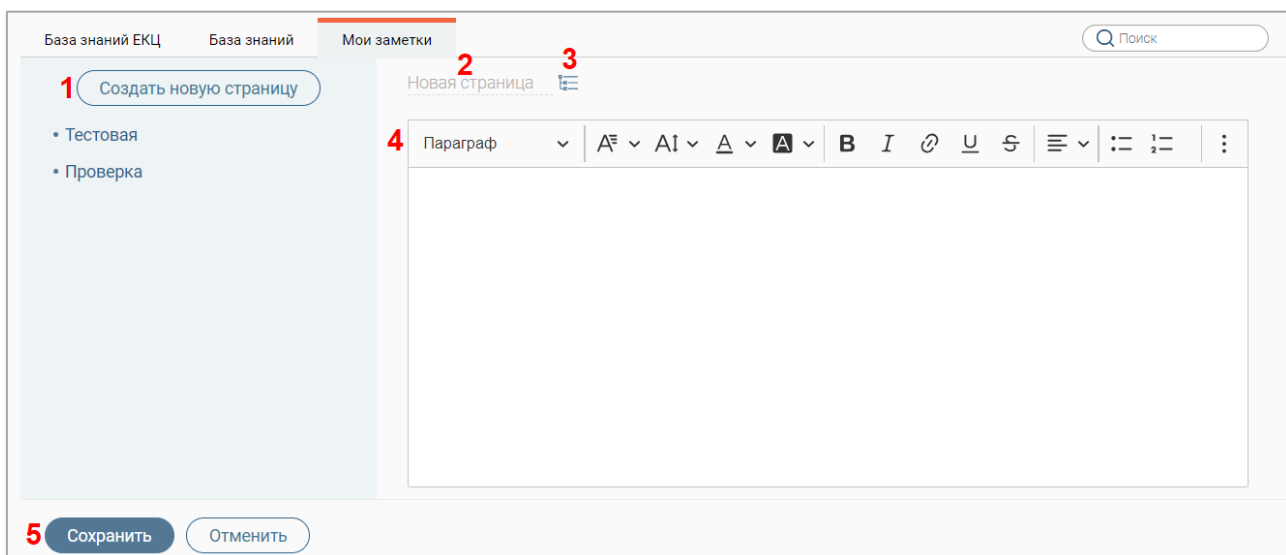



Рисунок 33 – Создание заметки

Введите данные в текстовый редактор (4 – Рисунок 33) и отформатируйте их (функции текстового редактора приведены в таблице – Таблица 2).

3.3.3.2 Редактирование заметки

Для редактирования заметки откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, и нажмите кнопку «» в правом верхнем углу страницы (Рисунок 34).

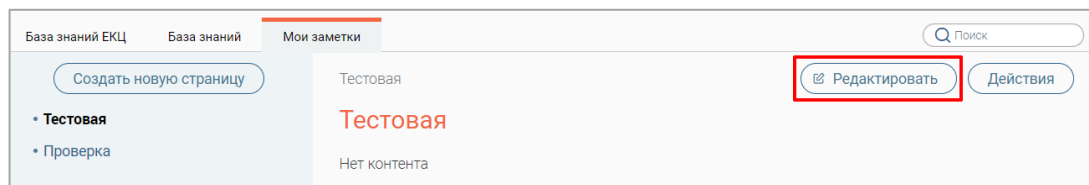





Рисунок 34 – Редактирование заметки

Внесите необходимые изменения (действия аналогичны созданию заметки – п. 3.3.3.1) и нажмите кнопку «».

Для выхода из режима редактирования без сохранения внесенных изменений нажмите кнопку «».

3.3.3.3 Копирование заметки

Для копирования заметки откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, нажмите кнопку «» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Копировать» (Рисунок 35).

По завершении обработки система выдаст уведомление «Страница скопирована», скопированная страница откроется на просмотр, а ее название отобразится в меню раздела.

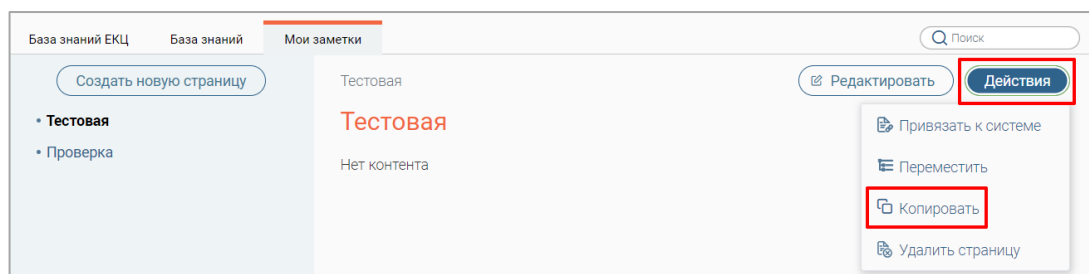



Рисунок 35 – Копирование заметки

3.3.3.4 Перемещение заметки

Для перемещения заметки откройте ее, нажав на название в меню раздела, нажмите кнопку «» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Переместить» (Рисунок 36).

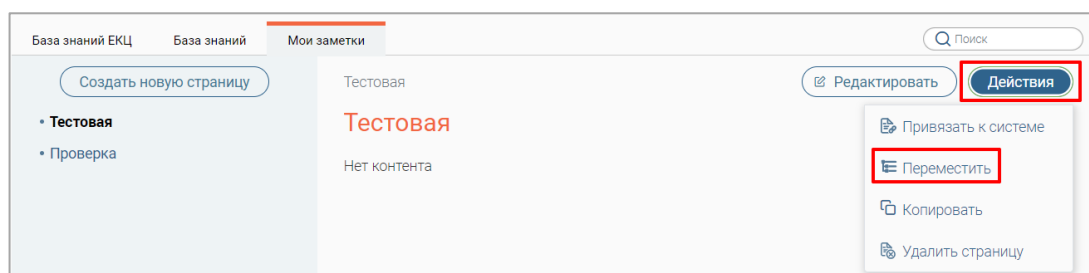


Рисунок 36 – Перемещение заметки

В открывшемся окне (Рисунок 37) нажмите на поле «Родительская страница» и в раскрывшемся списке выберите нужное значение. Обратите внимание, при выборе значения «Корневая директория» страница станет верхнеуровневой.

По завершении выбора нажмите кнопку «**Сохранить**» – страница переместится в выбранное местоположение.

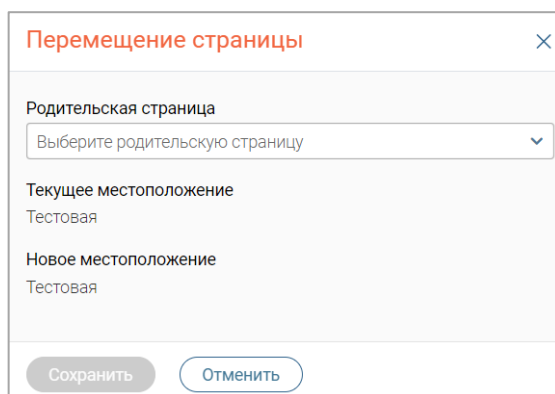


Рисунок 37 – Окно «Перемещение страницы»

Перемещение страниц также возможно с помощью перетаскивания – зажмите левую кнопку мыши на названии страницы и переместите ее на нужное место в меню (Рисунок 38). Обратите внимание, этот способ доступен для страниц, находящихся на одном уровне меню.

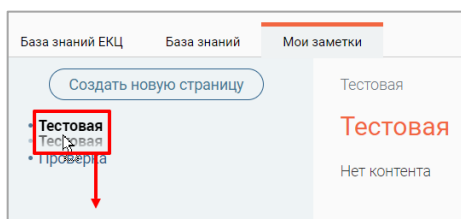


Рисунок 38 – Перемещение страницы с помощью перетаскивания

3.3.3.5 Удаление заметки

Для удаления заметки откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, нажмите кнопку «**Действия**» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Удалить страницу» (Рисунок 39).

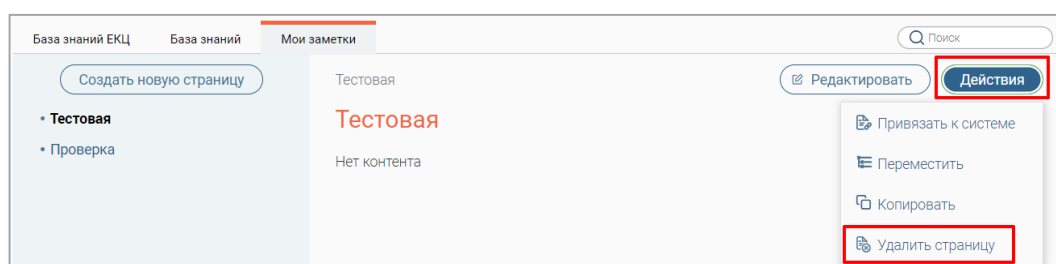


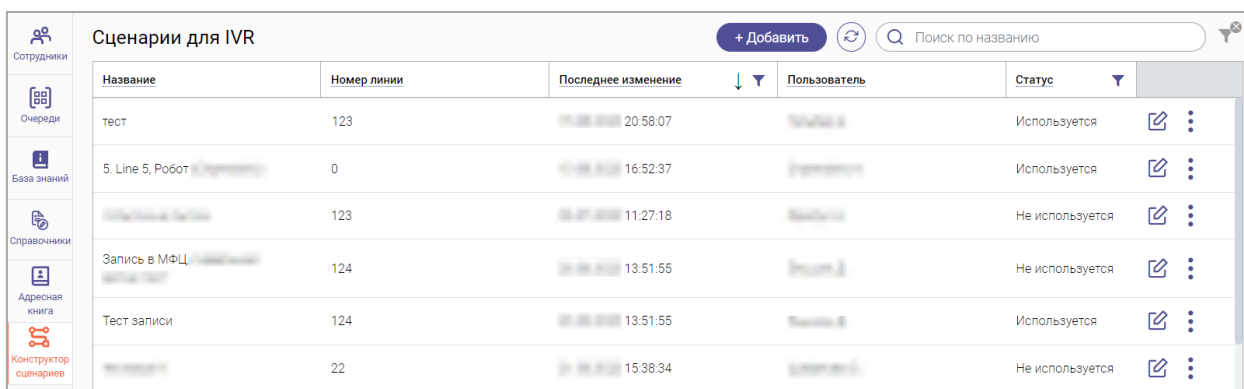
Рисунок 39 – Удаление выбранной заметки

Для подтверждения действия нажмите «**Удалить**» в открывшемся окне уведомления (Рисунок 30).

3.4 Конструктор сценариев

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Конструктор сценариев» в левой панели.

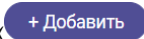
Функционал конструктора сценариев IVR (Рисунок 40) позволяет администратору создавать и настраивать различные интерактивные меню в визуальном редакторе. Цель IVR – предложить пользователю в соответствии с вопросом выбрать нужную тематику, озвучить информацию по выбранной теме и/или направить к определенной группе или очереди операторов, специализирующихся на выбранной тематике.



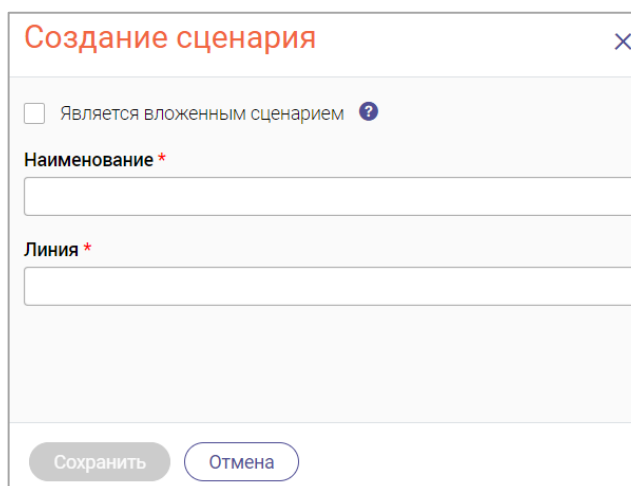
Сценарии для IVR						
Название	Номер линии	Последнее изменение	Пользователь	Статус		
тест	123	20.08.2020 20:58:07	Администратор	Используется		
5. Line 5, Робот	0	16.02.2020 16:52:37	Администратор	Используется		
Служба связи	123	08.07.2020 11:27:18	Администратор	Не используется		
Запись в МФЦ	124	13.01.2020 13:51:55	Администратор	Не используется		
Тест записи	124	13.01.2020 13:51:55	Администратор	Используется		
Тест записи	22	15.03.2020 15:38:34	Администратор	Не используется		

Рисунок 40 – Раздел «Конструктор сценариев». Вкладка «IVR»

3.4.1 Создание сценария

Для создания сценария IVR нажмите «» над таблицей на вкладке, в открывшейся форме (Рисунок 41) введите наименование и линию. Если создаваемый сценарий является вложенным, отметьте одноименный чекбокс,

Примечание – Если сценарий вложенный, на него возможна настройка перевода из основного сценария при формировании схемы.




Создание сценария


Является вложенным сценарием

Наименование *

Линия *

Рисунок 41 – Форма создания сценария

По завершении заполнения формы нажмите «» (кнопка активна при заполнении обязательных полей). По завершении обработки созданный сценарий отобразится в таблице на вкладке раздела (Рисунок 40).

Для построения схемы сценария IVR нажмите кнопку «» в его строке – откроется интерфейс Конструктора (Рисунок 42). Интерфейс представлен рабочей областью (слева), на которой происходит построение элементов схемы и настройка связей между ними, и панелью элементов (справа).

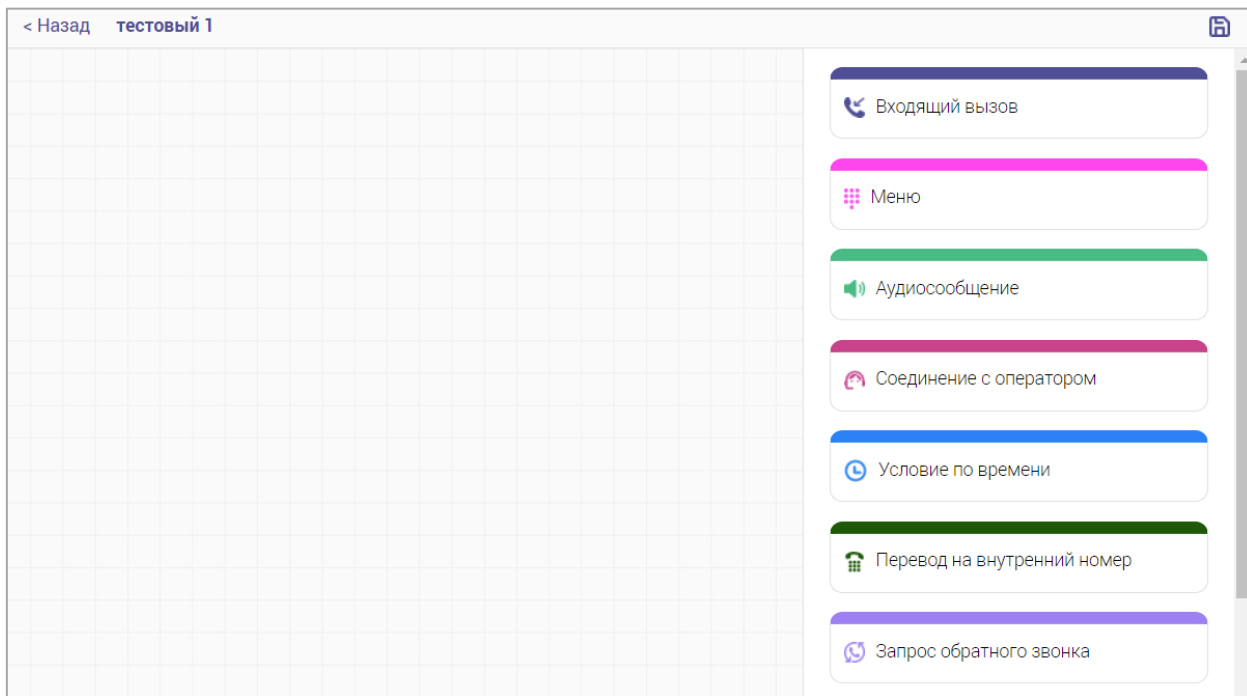


Рисунок 42 – Рабочая область Конструктора с панелью элементов

Для добавления элемента на схему наведите на него курсор и, зажав элемент левой кнопкой мыши, перетащите в рабочую область (Рисунок 43)

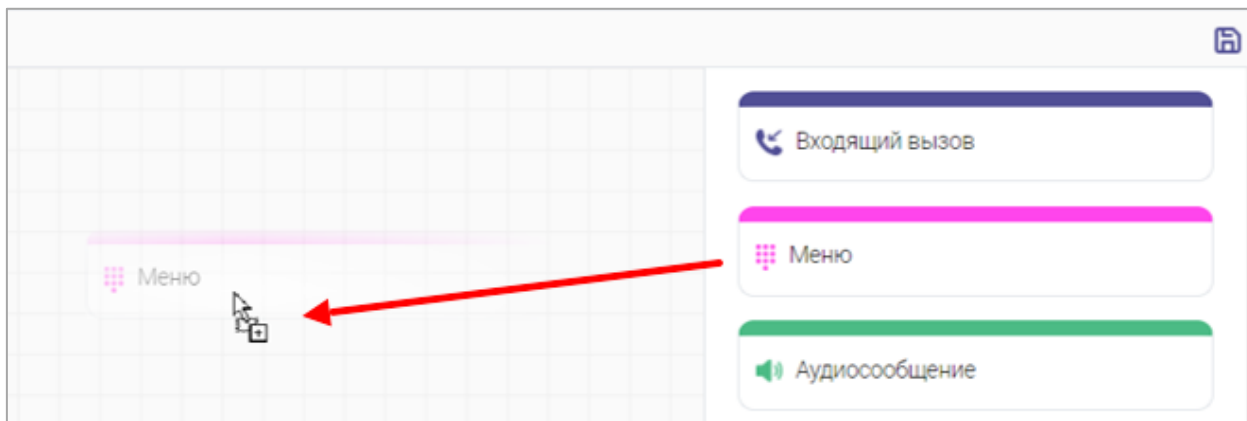


Рисунок 43 – Перенос элемента схемы в рабочую область Конструктора

Для настройки элемента нажмите на него – справа откроется панель настройки (Рисунок 44). **Обратите внимание, панель настройки для разных элементов может различаться.**

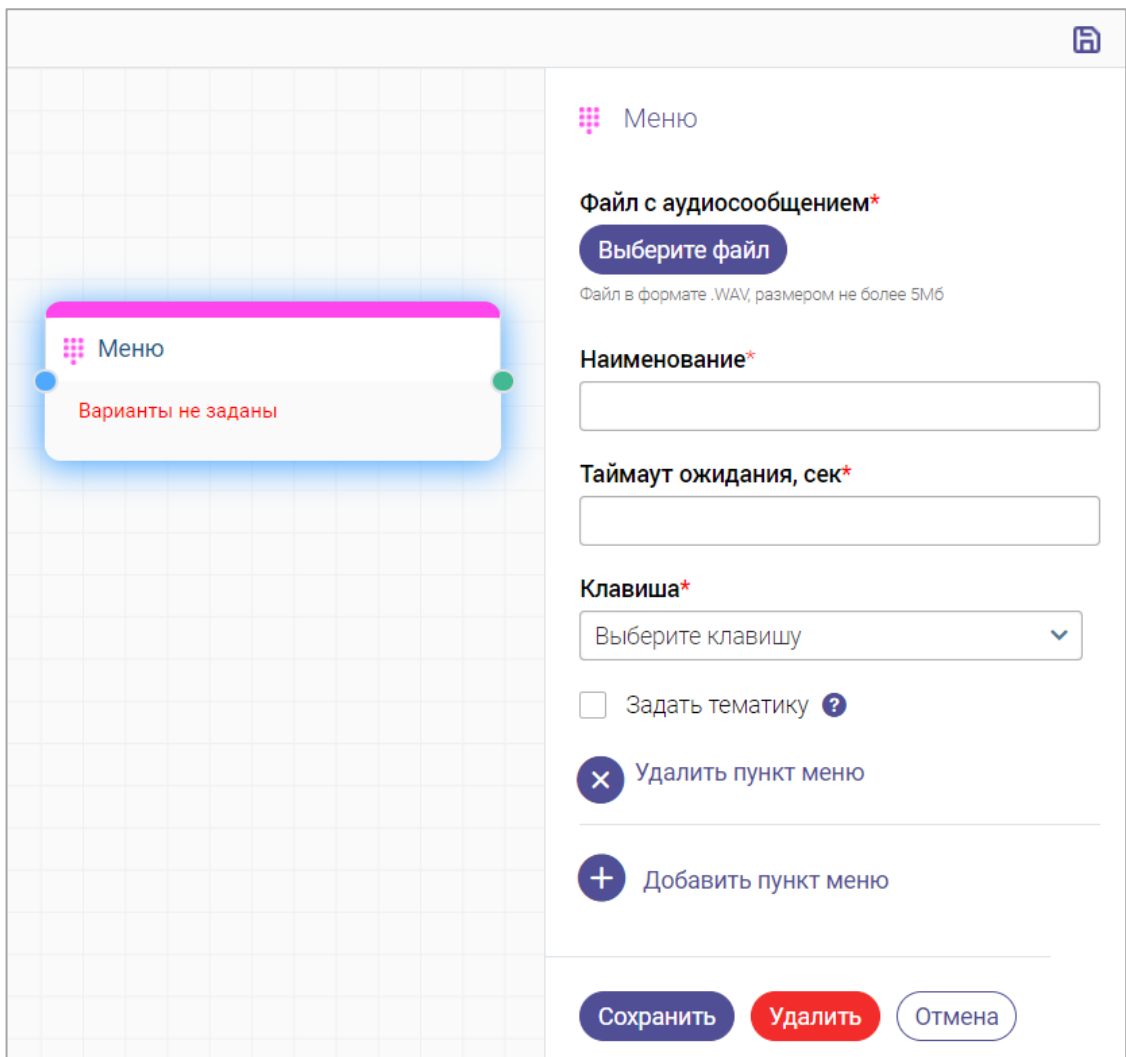


Рисунок 44 – Панель настройки элемента (на примере элемента Меню)

После проведения настроек нажмите « **Сохранить** » на панели для их применения.

Для удаления элемента нажмите « **Удалить** » в его панели настроек.

Для отмены настройки и закрытия панели нажмите « **Отмена** ».

Для связывания элементов друг с другом наведите курсор на « **●** » в правой части начального элемента – выходу, и, зажав левую клавишу мыши, протащите линию к « **●** » в левой части последующего элемента – входу (Рисунок 45).

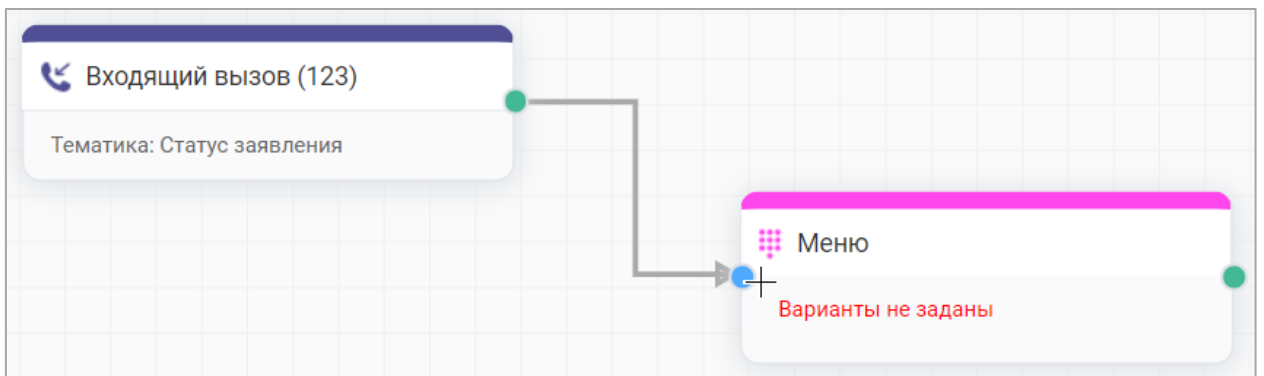





Рисунок 45 – Соединение элементов

Обратите внимание, один выход может быть соединен с одним входом, и наоборот. Соединяя элементы в нужных последовательностях, постройте всю схему сценария. Для сохранения схемы нажмите «» в правом верхнем углу Конструктора (Рисунок 42).

Для выхода из интерфейса Конструктора нажмите «< Назад» в левом верхнем углу.

3.4.2 Редактирование сценария

Для редактирования параметров сценария нажмите «» в его строке и в открывшемся меню (Рисунок 46) выберите «Редактировать параметры». Внесите необходимые изменения в открывшуюся форму (аналогичную форме создания – Рисунок 41) и нажмите кнопку «»

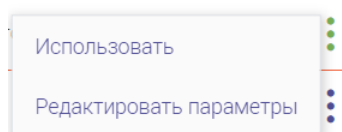





Рисунок 46 – Меню действий сценария

Для редактирования схемы сценария нажмите кнопку «» в его строке произведите изменения элементов в интерфейсе Конструктора (Рисунок 42).

3.4.3 Включение и отключение сценария

По умолчанию все создаваемые сценарии неактивны.

Для включения сценария нажмите «» в его строке и в открывшемся меню (Рисунок 46) выберите «Использовать». Статус сценария в списке изменится на «Используется» (Рисунок 40).

Для отключения использующегося сценария нажмите «» в его строке и в открывшемся меню выберите «Не использовать». Статус сценария в списке изменится на «Не используется» (Рисунок 40).

3.5 Справочники

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Справочники» в левой панели.

Данный раздел представлен двумя вкладками:

- 1) вкладка «Нормативы» (Рисунок 47) содержит перечень нормативов, используемых в системе, с возможностью их редактирования.



Название	Код	Значение	
Максимальное время звонка	max_call_time	60	
Регламентное время пост-обработки звонка	max_time_post-processing	30	

Рисунок 47 – Вкладка «Нормативы»

2) вкладка «Тематики звонка» (Рисунок 48) содержит список тематик звонков, используемых в системе, с возможностью их добавления, редактирования и архивирования.

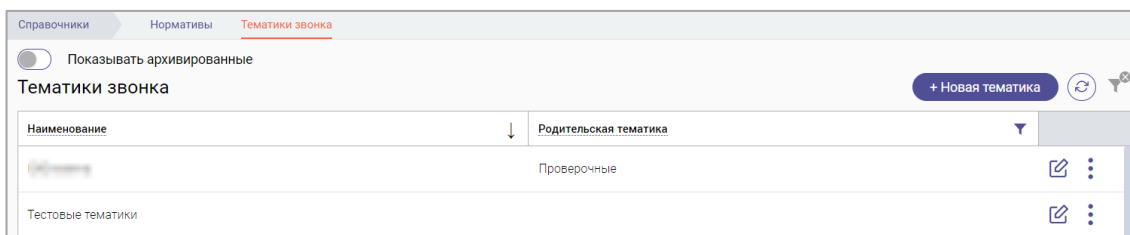


Рисунок 48 – Вкладка «Тематики звонка»

3.5.1 Редактирование норматива


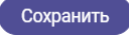
Для редактирования значения норматива нажмите кнопку «» в его строке, в открывшейся форме (Рисунок 49) укажите нужное значение и нажмите «».

Рисунок 49 – Форма редактирования норматива

3.5.2 Создание тематики звонка





Для создания тематики звонка нажмите «» на вкладке (Рисунок 48), в открывшейся форме (Рисунок 50) укажите наименование и уровень вложенности.

Рисунок 50 – Форма добавления тематики

При выборе значения уровня вложенности «Дочерняя» на форме отображается поле для выбора родительской тематики.


По завершении заполнения формы добавления тематики нажмите «» – созданная тематика отобразится в таблице на вкладке.

3.5.3 Редактирование тематики


Для редактирования тематики звонка нажмите кнопку «» в ее строке, внесите необходимые изменения в открывшуюся форму (аналогичную форме добавления – Рисунок 50) и нажмите «».

3.5.4 Архивирование и разархивирование тематики

Архивированные тематики не отображаются для операторов.

Для архивирования тематики нажмите «» в ее строке и в открывшемся меню выберите пункт «В архив».

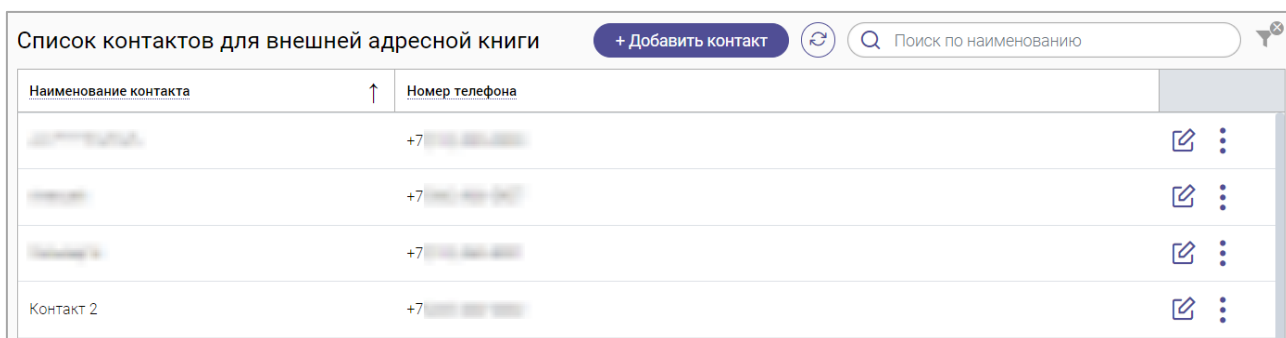
Для просмотра списка архивированных тематик включите переключатель «Показывать архивированные» над таблицей на вкладке «Тематики звонка».

Для разархивирования тематики нажмите «» в ее строке и в открывшемся меню выберите пункт «Вернуть из архива».

3.6 Адресная книга

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Адресная книга» в левой панели.

В разделе содержит список контактов для внешней адресной книги.















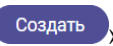
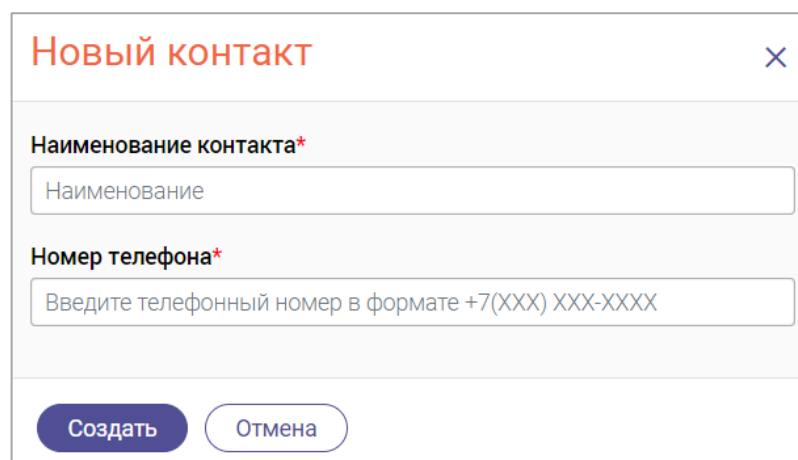
Список контактов для внешней адресной книги				<input type="text" value="Поиск по наименованию"/>	
Наименование контакта	↑	Номер телефона			
Иванов Иван		+7 (911) 123-4567			
Петров Петр		+7 (911) 123-4567			
Сидоров Сидор		+7 (911) 123-4567			
Контакт 2		+7 (911) 123-4567			

Рисунок 51 – Раздел «Адресная книга»

3.6.1 Создание контакта

Для создания контакта нажмите кнопку «» над таблицей раздела, в открывшейся форме (Рисунок 52) укажите наименование и номер телефона контакта и нажмите кнопку «» – созданный контакт отобразится в таблице раздела.



Новый контакт ×

Наименование контакта*

Наименование



Номер телефона*

Введите телефонный номер в формате +7(XXX) XXX-XXXX



Создать Отмена

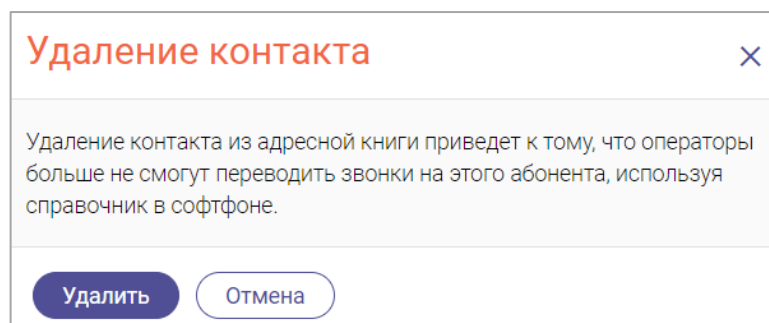
Рисунок 52 – Форма создания контакта

3.6.2 Редактирование контакта

Для редактирования контакта нажмите «» в его строке, внесите необходимые изменения в открывшуюся форму (аналогичную форме создания – Рисунок 52) и нажмите «».

3.6.3 Удаление контакта

Для удаления контакта нажмите «» в его строке и в открывшемся меню выберите «Удалить». Для подтверждения удаления контакта нажмите «» в открывшемся окне (Рисунок 53).



Удаление контакта ×

Удаление контакта из адресной книги приведет к тому, что операторы больше не смогут переводить звонки на этого абонента, используя справочник в софтфоне.

Удалить Отмена

Рисунок 53 – Окно «Удаление контакта»