

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Digit МФЦ.Next»

Модуль «Digit МФЦ.Next Колл-центр»

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

для роли «Супервизор»

Листов 49

СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ	6
1.1 Область применения.....	6
1.2 Уровень подготовки пользователей.....	6
1.3 Поддерживаемые браузеры	6
2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	7
2.1 Вход в интерфейс колл-центра.....	7
2.2 Выход из интерфейса колл-центра	7
2.3 Смена роли пользователя.....	8
2.4 Смена состояния	8
2.5 Базовые действия в разделах	9
2.5.1 Обновление данных	9
2.5.2 Фильтрация данных	9
2.5.3 Поиск данных	9
3 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ	10
3.1 Раздел «Главная»	10
3.1.1 Прослушивание звонка.....	11
3.2 Раздел «Журнал»	13
3.2.1.1 Прослушивание записи звонков	13
3.3 Раздел «Операторы»	14
3.4 Раздел «SMS/E-mail»	15
3.5 Раздел «Обзвон»	15
3.5.1 Подраздел «Задачи по пропущенным»	15
3.5.1.1 Просмотр задачи.....	16
3.5.1.2 Изменение/назначение задачи.....	16
3.5.1.3 Удаление задачи	17
3.5.2 Подраздел «Запрос обратного звонка»	18
3.5.3 Подраздел «Отложенные звонки»	18
3.5.4 Подраздел «Задачи обзвона»	19
3.5.4.1 Создание задачи на обзвон	20
3.5.4.2 Редактирование задачи	21
3.5.4.3 Удаление задачи	22
3.5.5 Подраздел «Голосовая почта»	22
3.5.6 Подраздел «Мои задачи»	23
3.5.6.1 Просмотр информации о задаче.....	24

3.5.6.2	Просмотр завершенных задач	24
3.5.6.3	Выполнение обзвона абонентов.....	24
3.5.7	Подраздел «Мои отложенные».....	24
3.6	Раздел «База знаний».....	25
3.6.1	Поиск информации в базе знаний	25
3.6.2	Вкладка «База знаний модуля».....	25
3.6.3	Вкладка «База знаний региона».....	26
3.6.3.1	Создание страницы.....	26
3.6.3.2	Редактирование страницы	28
3.6.3.3	Копирование страницы	29
3.6.3.4	Перемещение страницы	29
3.6.3.5	Назначение доступов к странице	31
3.6.3.6	Удаление страницы	31
3.6.4	Вкладка «Мои заметки»	32
3.6.4.1	Создание заметки	32
3.6.4.2	Редактирование заметки	33
3.6.4.3	Копирование заметки.....	33
3.6.4.4	Перемещение заметки	34
3.6.4.5	Удаление заметки	34
3.7	Раздел «Чат».....	35
4	РАБОТА СО ЗВОНКАМИ	38
4.1	Страница звонка.....	38
4.2	Действия со звонками	39
4.2.1	Постановка звонка на удержание/снятие звонка с удержания.....	39
4.2.2	Выключение/включение микрофона.....	39
4.2.3	Перенаправление звонка	39
4.2.4	Выбор тематики звонка	40
4.2.5	Ввод комментария.....	40
4.2.6	Выбор действий.....	41
4.2.7	Завершение звонка	41
4.2.8	Завершение обслуживания.....	42
4.3	Обзвон абонентов	42
4.4	Входящие звонки	43
4.4.1	Выход на линию	43
4.4.2	Прием и обработка входящего звонка	43

4.5 Исходящие звонки	43
4.5.1 Выход на линию	43
4.5.2 Совершение и обработка исходящего звонка	43
4.6 Отправка SMS	44
4.7 Отправка E-mail	45
4.8 Запись на прием	46
4.8.1 Создание записи на прием	46
4.8.2 Редактирование записи на прием	48
4.8.3 Удаление записи на прием	48
4.9 Уход на перерыв	49

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

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

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Программное обеспечение модуля предназначено для автоматизации деятельности колл-центра с целью упрощения взаимодействия сотрудников колл-центра с гражданами, предоставления квалифицированных консультаций и иной помощи в рамках оказываемых услуг.

1.2 Уровень подготовки пользователей

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

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

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

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

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

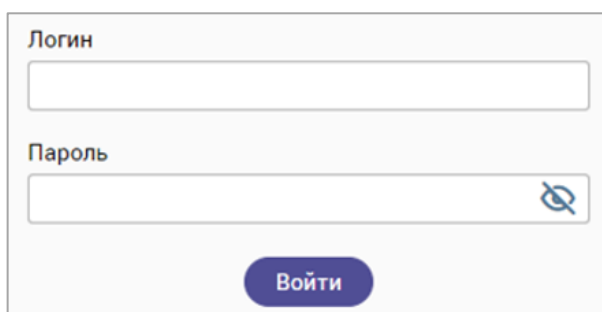


Рисунок 1 – Вход в пользовательский интерфейс единого колл-центра

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

После нажатия на кнопку «**Войти**» или «**Продолжить**» откроется главный экран пользовательского интерфейса КЦ, доступный текущему сотруднику (Рисунок 8).

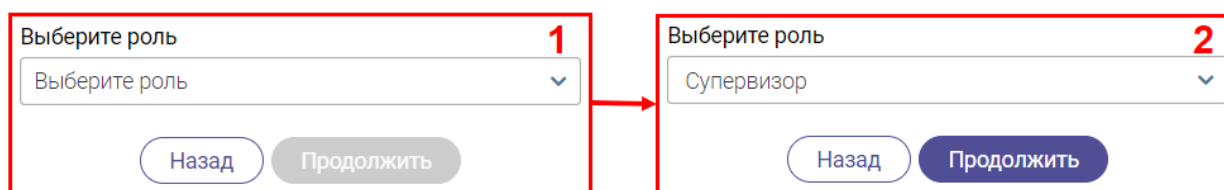


Рисунок 2 – Выбор роли сотрудника

2.2 Выход из интерфейса колл-центра

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

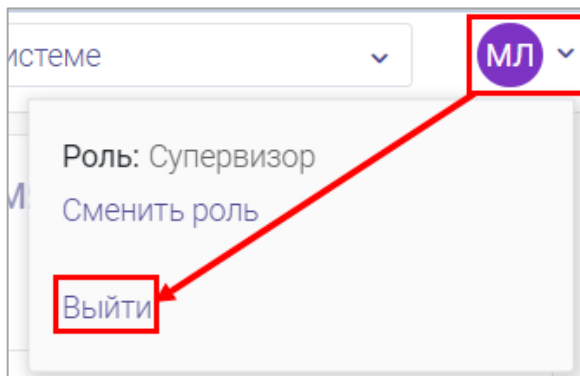

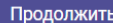


Рисунок 3 – Выход из КЦ

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 «».

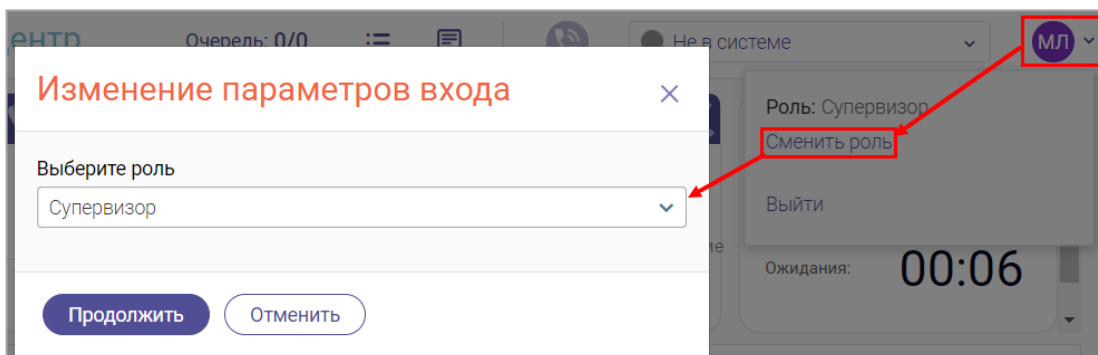


Рисунок 4 – Переход в пользовательский интерфейс КЦ другой роли

2.4 Смена состояния

После авторизации в системе автоматически устанавливается состояние «Не в системе». Для начала работы нажмите на поле состояния (Рисунок 5) в верхней панели и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.

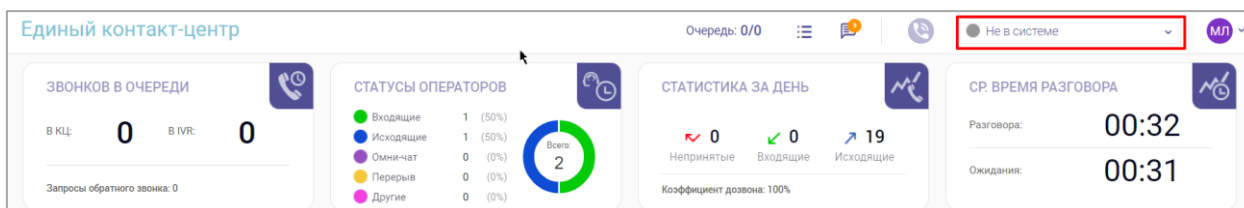


Рисунок 5 – Поле выбора состояния

2.5 Базовые действия в разделах

2.5.1 Обновление данных

Для обновления данных в таблицах разделов нажмите кнопку «↻» в правом верхнем углу (Рисунок 12). Рекомендуется использовать после совершения действий, приводящих к изменению первоначальных данных.

2.5.2 Фильтрация данных

Для фильтрации данных в таблице по содержимому столбца нажмите «▼» в его заголовке и в открывшемся блоке выберите параметры, по которым будет осуществлена выборка (Рисунок 6). Данные, не попадающие под условия выборки, будут скрыты из рабочего поля. Число выбранных параметров отобразится в кнопке фильтра – «▼²». В системе доступна фильтрация по нескольким столбцам одновременно.

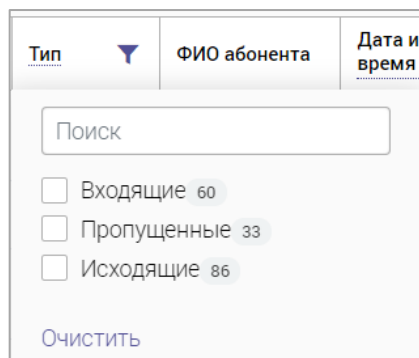


Рисунок 6 – Элемент фильтрации в столбце

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.

2.5.3 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 7) – в таблице отобразятся результаты поиска. Для сброса результатов нажмите «✕».

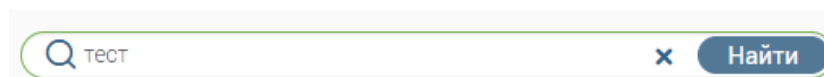


Рисунок 7 – Поле поиска с введенным искомым значением

3 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ

3.1 Раздел «Главная»

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

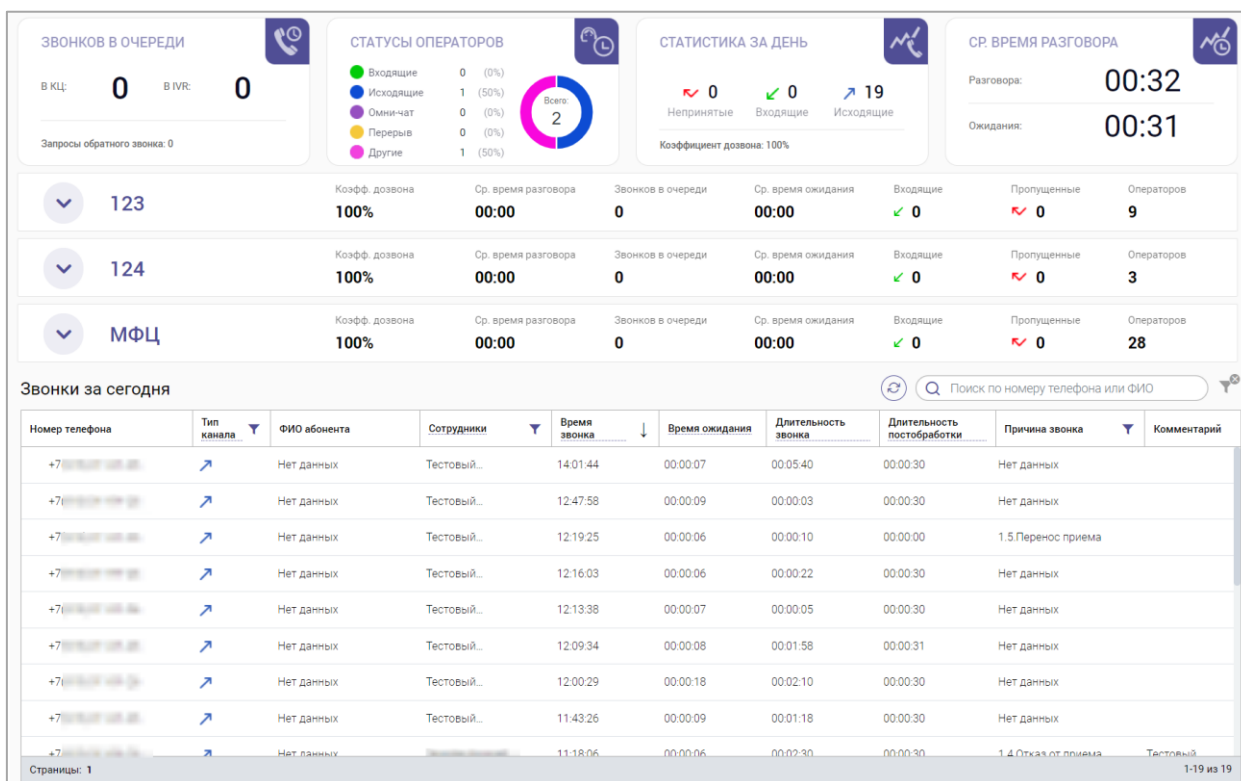






Рисунок 8 – Раздел «Главная»

В разделе содержится следующая информация (Рисунок 8):

- дашборды:
 - количество звонков в очереди (в КЦ, в IVR);
 - статусы операторов;
 - статистика звонков за день (входящих, принятых, исходящих);
 - среднее время разговора и ожидания;
- строки очередей – содержат следующие данные по очередям:
 - название очереди;
 - коэффициент дозвона;
 - среднее время разговора;
 - количество звонков в очереди;
 - среднее время ожидания;
 - количество входящих;
 - количество пропущенных;
 - количество операторов;

- блок «Звонки за сегодня» – содержит следующие данные о всех звонках текущего дня:
 - номер телефона;
 - тип канала (входящие – «», исходящие – «», пропущенные – «»);
 - ФИО абонента;
 - время звонка;
 - время ожидания;
 - длительность звонка;
 - длительность постобработки;
 - причина звонка;
 - комментарий.

Для просмотра более подробных данных по очереди нажмите кнопку «» в ее строке – раскроется список операторов, находящихся в сети.

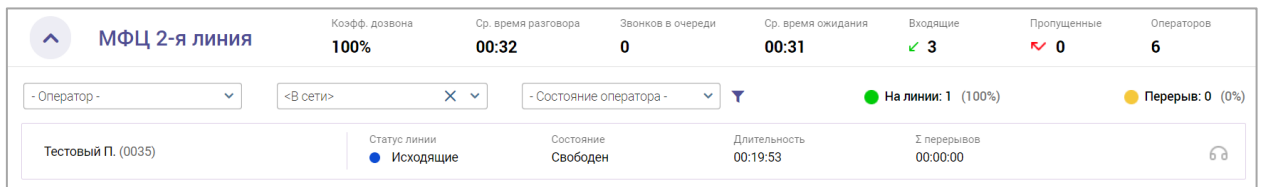



Рисунок 9 – Просмотр очереди

Для настройки отображения списка операторов доступны следующие фильтры:


- «Оператор» – нажмите на поле и в раскрывшемся списке выберите оператора для отображения данных по нему;
- «Статус линии» – по умолчанию установлено значение «В сети». Нажмите на поле и выберите нужный статус для отображения списка операторов с выбранным статусом линии;
- «Состояние оператора» – нажмите на поле и выберите нужное состояние для отображения списка операторов с выбранным состоянием.

Доступна одновременная настройка нескольких фильтров.

Для закрытия списка нажмите кнопку «» в строке очереди.

3.1.1 Прослушивание звонка

Если оператор находится в состоянии «Говорит», доступно прослушивание его текущего звонка.

Нажмите кнопку «» в строке оператора в состоянии говорит и в открывшейся форме (Рисунок 10) нажмите кнопку «Принять».

Для отмены подключения к звонку нажмите кнопку «Отклонить».

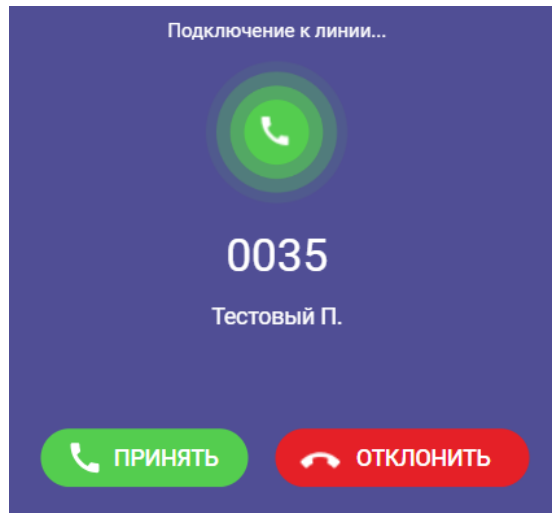


Рисунок 10 – Подключение к звонку

После подключения к звонку открывается форма управления звонком (Рисунок 11) с активным режимом прослушки. В этом режиме супервизор слышит разговор оператора с абонентом, оператор не слышит супервизора.

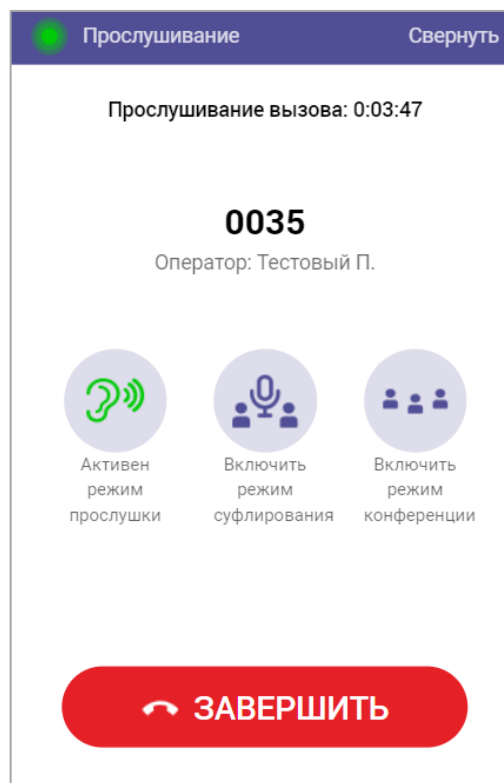


Рисунок 11 – Форма управления звонком

Для включения режима суфлирования нажмите кнопку «Включить режим суфлирования» – оператор будет слышать супервизора.

Для включения режима конференции нажмите кнопку «Включить режим конференции» – все участники звонка будут слышать друг друга.




Для завершения прослушивания звонка нажмите кнопку «Завершить».

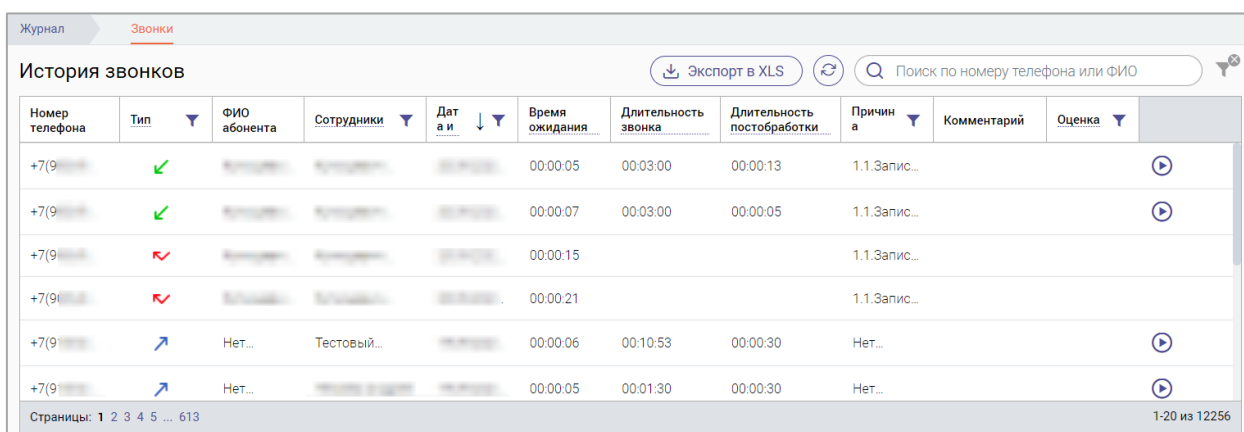
3.2 Раздел «Журнал»

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

В данном разделе (Рисунок 12) содержится история звонков, совершенных всеми пользователями, с возможностью прослушивания записей разговоров.

Информация в блоке «История звонков» представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- номер телефона абонента;
- тип канала (входящие – «», исходящие – «», пропущенные – «»);
- ФИО абонента;
- ФИО сотрудника;
- дата и время звонка;
- время ожидания;
- длительность звонка;
- длительность постобработки;
- причина звонка;
- комментарий;
- оценка.














Номер телефона	Тип	ФИО абонента	Сотрудники	Дата и время	Время ожидания	Длительность звонка	Длительность постобработки	Причина	Комментарий	Оценка
+7(9...)		00:00:05	00:03:00	00:00:13	1.1.Запис...		
+7(9...)		00:00:07	00:03:00	00:00:05	1.1.Запис...		
+7(9...)		00:00:15			1.1.Запис...		
+7(9...)		00:00:21			1.1.Запис...		
+7(9...)		Нет...	Тестовый...	...	00:00:06	00:10:53	00:00:30	Нет...		
+7(9...)		Нет...	00:00:05	00:01:30	00:00:30	Нет...		

Рисунок 12 – Раздел «Журнал»

Для поиска нужного звонка используйте поле поиска (подробнее п. 2.5.3) или фильтрацию (подробнее п. 2.5.2).

Для экспорта истории звонков нажмите кнопку « Экспорт в XLS» над таблицей раздела – файл в формате XLSX загрузится в папку, выбранную в настройках браузера.

3.2.1.1 Прослушивание записи звонков


Для прослушивания записи звонка нажмите кнопку «» в его строке – в нижней части окна отобразится панель воспроизведения (Рисунок 13).



Рисунок 13 – Панель воспроизведения записи звонка

Для остановки воспроизведения нажмите «||». Для запуска воспроизведения нажмите «▶».

Для ускорения воспроизведения в два раза нажмите «x2». Для возврата к обычной скорости воспроизведения нажмите «x1».

Для скачивания записи нажмите «↓».

Для закрытия панели воспроизведения нажмите «X» в ее правом верхнем углу.

3.3 Раздел «Операторы»

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

В данном разделе отображается список всех операторов со временем нахождения их в текущем статусе линии (неактивный/входящие/исходящие/перерыв) и состоянии (Рисунок 14).

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

Рисунок 14 – Раздел «Операторы»

Фильтрация списка операторов доступна по оператору, статусу линии, состоянию оператора и комбинации этих параметров.

Для настройки отображения списка операторов выберите нужные значения в соответствующих полях (Рисунок 15) – по мере выбора на странице будут отображаться соответствующие записи.

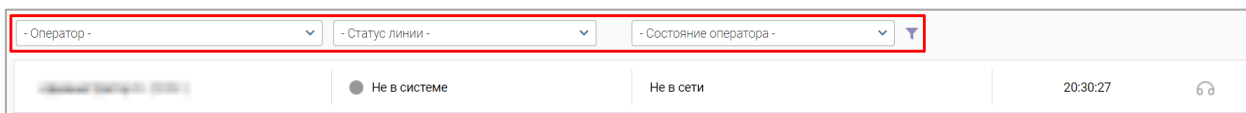


Рисунок 15 – Настройка фильтрации в разделе меню «Операторы»

Для сброса настроенных фильтров нажмите кнопку «Y» справа от поля «Состояние оператора».

Для просмотра информации по определенному оператору выберите его в поле «Оператор».

Для прослушивания звонка оператора в состоянии «Говорит» нажмите кнопку «🔊» в его строке. Дальнейшие действие аналогичны указанному в п. 3.1.1.

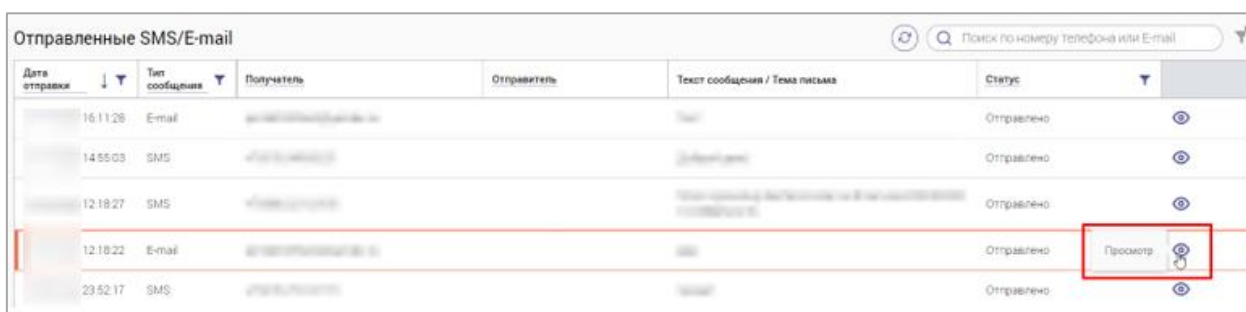
3.4 Раздел «SMS/E-mail»

Для перехода к разделу нажмите кнопку «SMS/E-mail» в левой панели.

Данный раздел содержит информацию обо всех отправленных SMS/E-mail.

Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 16):

- 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 «🔍», при нажатии на которую открывается форма просмотра отправленного SMS/E-mail.



Дата отправки	Тип сообщения	Получатель	Отправитель	Текст сообщения / Тема письма	Статус	
16.11.20	E-mail	Отправлено	🔍
14.55.03	SMS	Отправлено	🔍
12.18.27	SMS	Отправлено	🔍
12.18.22	E-mail	Отправлено	Просмотр 🔍
23.52.17	SMS	Отправлено	🔍

Рисунок 16 – Раздел «Отправленные SMS/E-mail»

3.5 Раздел «Обзвон»

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

3.5.1 Подраздел «Задачи по пропущенным»


Для перехода к подразделу нажмите на вкладку с его названием в панели навигации раздела «Обзвон».

В данном подразделе отображается информация по всем задачам обзвона пропущенных звонков, поступающих по данным из МФЦ и ЭО. Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 17):


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

Дата создания задачи	Обработано номеров	Операторы	Дата завершения обзвона	Комментарий
10:48:33	4/4		13:17:16	Пропущенные звонки (auto)
16:22:48	1/1		16:24:11	Пропущенные звонки (auto)
12:55:20	1/1		16:02:20	Пропущенные звонки (auto)
10:47:22	1/1		10:49:22	Пропущенные звонки (auto)

Рисунок 17 – Раздел «Обзвон». Подраздел «Задачи по пропущенным»

Для обновления списка задач нажмите кнопку «» над таблицей подраздела.

3.5.1.1 Просмотр задачи

Для просмотра подробной информации по задаче нажмите кнопку «» в ее строке в таблице подраздела (Рисунок 17) – откроется форма «Задача по обработке пропущенных звонков» (Рисунок 18).

Задача по обработке пропущенных звонков

Номер телефона	Статус	Оператор	
XXXX-XXXX-XX	XXXX	XXXX-XXXX-XXXX	✕

Информация о задаче

Тематика
Пропущенные

Дата создания
19:04

Операторы
XXXX-XXXX-XXXX

Комментарий
Пропущенные звонки (auto)

Обработано номеров
1/1


Статус
Завершена

Страницы: 1 1-1 из 1

Закреть

Рисунок 18 – Окно «Задача по обработке пропущенных звонков»

3.5.1.2 Изменение/назначение задачи

Для редактирования информации по задаче или назначения задачи в работу оператору/операторам нажмите кнопку «» в строке задачи в таблице подраздела (Рисунок 17). В открывшемся окне «Задача по пропущенным звонкам» внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 19).

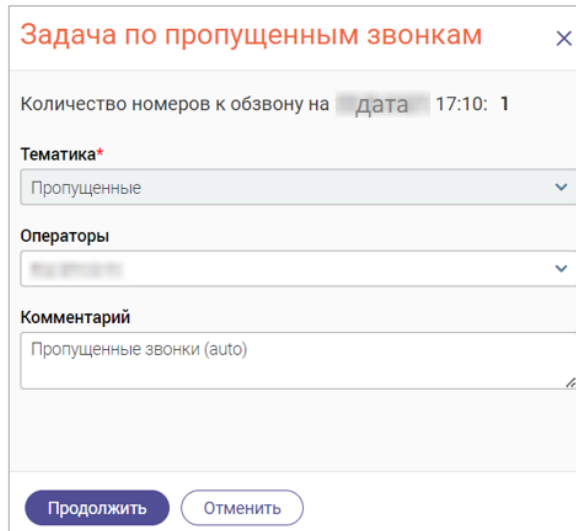


Рисунок 19 – Окно «Задача по пропущенным звонкам»

По завершении обработки откроется окно «Задача по обработке пропущенных звонков» (Рисунок 20). Для удаления номера из задачи нажмите «X» в его строке.

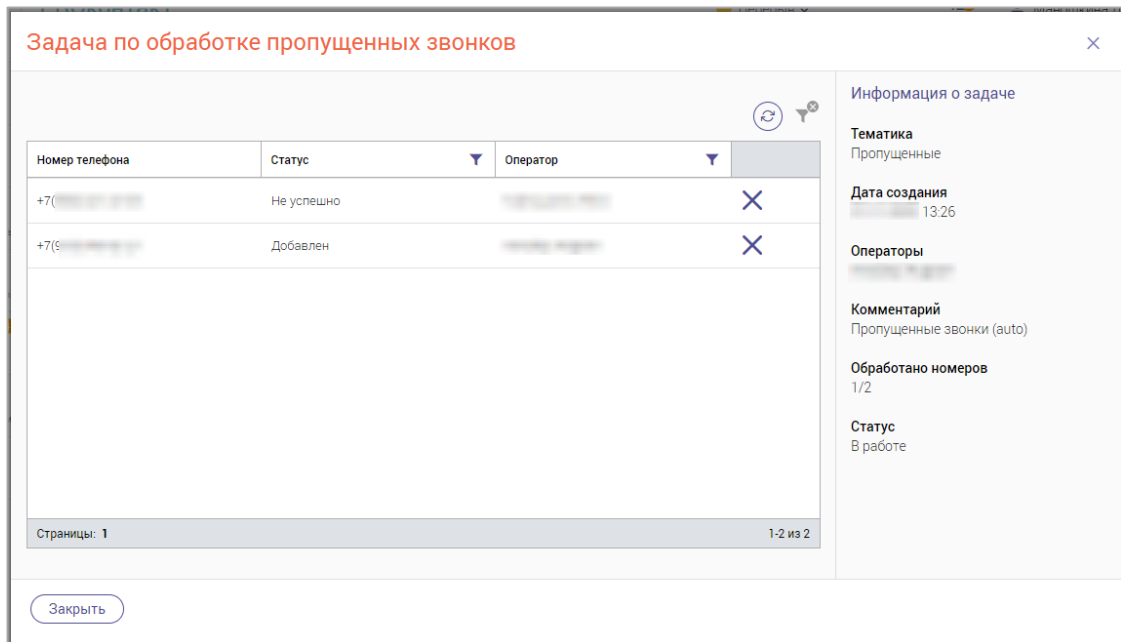


Рисунок 20 – Окно «Задача по обработке пропущенных звонков»

3.5.1.3 Удаление задачи

Для удаления выбранной задачи нажмите кнопку «⋮» в ее строке и в открывшемся меню выберите действие «Удаление» (Рисунок 21).

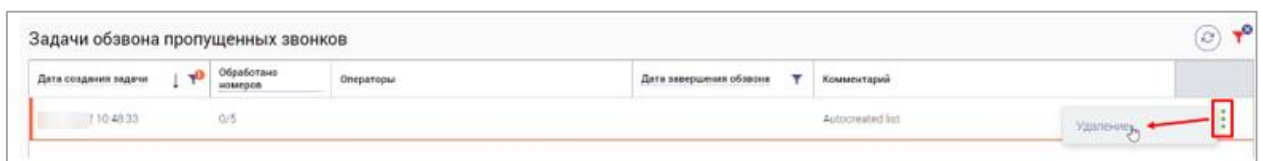


Рисунок 21 – Удаление задачи

Подтвердите действие в открывшемся окне уведомления, нажав кнопку «Удалить» (Рисунок 22).

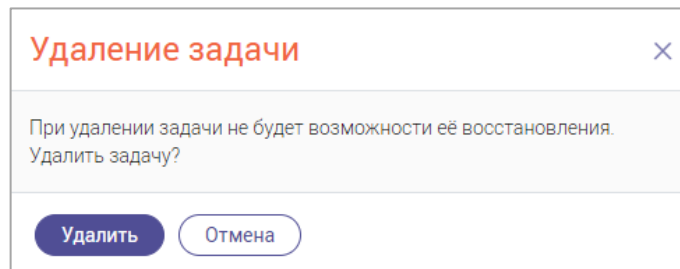


Рисунок 22 – Подтверждение удаления задачи

3.5.2 Подраздел «Запрос обратного звонка»

Для перехода к подразделу нажмите на вкладку с его названием в панели навигации раздела «Обзвон».

В данном подразделе отображается список заявок на обратный звонок, оставленных абонентами (Рисунок 23).

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

Рисунок 23 – Подраздел «Запрос обратного звонка»

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

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

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

3.5.3 Подраздел «Отложенные звонки»

Для перехода к подразделу нажмите на вкладку с его названием в панели навигации раздела «Обзвон».

В данном подразделе отображается список звонков, отложенных операторами для последующего перезвона (Рисунок 24).

Дата назначения	Номер телефона	Абонент	Оператор	Комментарий	Статус	
19:33:48	+7		КулишевичТест АлексейТест...	КулишевичТес...	Добавлен	✕
09:30:52	+7				Добавлен	✕
09:31:35	+7				Добавлен	✕
09:32:10	+7				Добавлен	✕

Информация о задаче

Дата назначения
09:30:52

Описание задачи

Комментарий
<Не задан>

Статус
Добавлен

Рисунок 24 – Подраздел «Отложенные»

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

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

Для отображения в таблице подраздела завершенных звонков (в статусах «Успешно», «Неуспешно») нажмите на переключатель «Показывать завершенные».

Для удаления задачи нажмите «✕» в ее строке и подтвердите действие в открывшемся окне, нажав «Удалить».

3.5.4 Подраздел «Задачи обзвона»

Для перехода к подразделу нажмите на вкладку с его названием в панели навигации раздела «Обзвон».

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

Информация в блоке «Другие задачи на обзвон» представлена в табличном виде и содержит следующей данные (Рисунок 25):

Дата создания задачи	Тематика	Обработано номеров	Операторы	Дата завершения обзвона	Комментарий	
17:45:50	Пользовательский	0/1				✎ ⋮
18:35:11	Оповещение о статусе заявления	0/0				✎ ⋮
01:06:01	Оповещение о статусе заявления	0/0				✎ ⋮
22:43:43	Оповещение о статусе заявления	0/0				✎ ⋮
22:33:45	Подтверждение предварительной...	0/4				✎ ⋮
19:17:34	Подтверждение предварительной...	1/1		19:44:53		👁 ⋮

Рисунок 25 – Подраздел «Задачи обзвона»

- дата создания задачи;

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

Для обновления списка задач на обзвон нажмите кнопку «↻» над таблицей подраздела.

3.5.4.1 Создание задачи на обзвон

Для создания задачи нажмите кнопку «+ Новая задача» над таблицей подраздела (Рисунок 25). В открывшемся окне «Создание задачи: шаг 1 из 2» заполните следующие поля (Рисунок 26):

- **«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.

Рисунок 26 – Окно «Создание задачи: шаг 1 из 2»

При выборе тематик «Оповещение о статусе заявления» и «Подтверждение предварительной записи» номера телефонов клиентов, которых необходимо обзвонить, будут загружены автоматически из электронной очереди при создании задач обзвона.

При выборе тематики «Пользовательский» раскрывается дополнительное поле для ввода списка номеров для обзвона (Рисунок 27). Выберите «Ввести вручную» и внесите номера в открывшееся поле через точку с запятой. Либо выберите «Загрузить из файла» и нажмите «Выберите файл» для выбора и открытия файла со списком номеров.

Рисунок 27 – Блок для ввода списка номеров для обзвона

После заполнения формы нажмите «Продолжить» – откроется окно «Задача на обзвон» (Рисунок 28). При необходимости удаления номера из задачи нажмите «X» в его строке.

Номер телефона	Статус	Оператор	
[Redacted]	Добавлен	[Redacted]	X
+7([Redacted])	Добавлен	[Redacted]	X
+7([Redacted])	Добавлен	[Redacted]	X
[Redacted]	Добавлен	[Redacted]	X

Рисунок 28 – Окно задачи на обзвон

3.5.4.2 Редактирование задачи

Для редактирования задачи нажмите кнопку «✎» в ее строке в таблице подраздела (Рисунок 25). В открывшемся окне «Изменение задачи» внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Продолжить» (Рисунок 29). В открывшемся окне «Задача на обзвон» (Рисунок 29) при необходимости удалите лишние номера из задачи, нажав «X» в их строках.

Рисунок 29 – Окно «Изменение задачи»

3.5.4.3 Удаление задачи

Производится аналогично указанному в п. 3.5.1.3.

3.5.5 Подраздел «Голосовая почта»

Для перехода к подразделу нажмите на вкладку с его названием в панели навигации раздела «Обзвон».

В данном подразделе отображается список голосовых сообщений от абонентов, оставленных в голосовой почте (Рисунок 30).

Номер телефона	ФИО абонента	ФИО оператора	Дата звонка	Статус	Комментарий	Дата обработки	Голосовая почта
+7 914 914 1111	Иванов И.И.	ОАО «МТС»	14.44.35	Новое	проверить недозвон		
+7 914 914 1111	Нет данных	ОАО «МТС»	16.47.09	Новое	перезвонить - перезвонил не берет		

Рисунок 30 – Подраздел «Голосовая почта»

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

- номер телефона абонента;
- ФИО абонента (при наличии);
- ФИО оператора;
- дата и время звонка;
- статус;
- комментарий;
- дата обработки;
- голосовая почта (запись сообщения).

Для прослушивания сообщения нажмите кнопку «▶» в его строке. Прочие действия с записью сообщения выполняются аналогично указанному в п. 3.2.1.1.

Для назначения сообщения на оператора нажмите кнопку «⋮» в его строке, в открывшемся меню выберите «Назначить» и заполните открывшуюся форму (Рисунок 31).

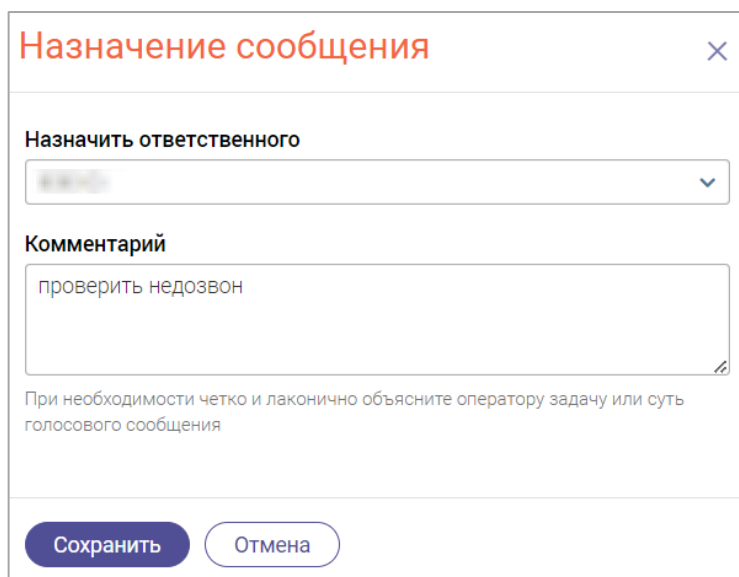


Рисунок 31 – Назначение сообщения

По завершении заполнения формы нажмите «**Сохранить**» – выбранному пользователю поступит задача на обзвон.

Для просмотра списка обработанных сообщений включите переключатель «Показывать обработанные» над таблицей подраздела.

3.5.6 Подраздел «Мои задачи»

Для перехода к подразделу нажмите на вкладку с его названием в панели навигации раздела «Обзвон».

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 32):

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

Для обновления информации в блоке «Задачи на обзвон» нажмите кнопку «↻» над таблицей подраздела.

Дата назначения	Номер телефона	Тематика	Комментарий	Статус
13:39:25	+7(911) 000-0000	Пропущенные	Обзвони	Добавлен
17:49:38	+7(911) 000-0000	Пропущенные	Обзвони	Добавлен
17:57:44	+7(911) 000-0000	Пропущенные	Обзвони	Добавлен

Рисунок 32 – Список задач на обзвон для текущего сотрудника

3.5.6.1 Просмотр информации о задаче

В блоке «Информация о задаче» отображается подробная информация о выбранной задаче в блоке «Задачи на обзвон» (Рисунок 32). Для отображения информации в блоке нажмите на строку интересующей задачи.

3.5.6.2 Просмотр завершенных задач

Для просмотра всех завершенных задач активируйте переключатель «Показывать завершенные» (Рисунок 33).

Дата назначения	Номер телефона	Тематика	Комментарий	Статус
14:36:54	+7(911) 000-0000	Пропущенные	Успешно	Успешно

Рисунок 33 – Просмотр завершенных звонков

3.5.6.3 Выполнение обзвона абонентов

Последовательность действий приведена в п. 4.3.

3.5.7 Подраздел «Мои отложенные»

Для перехода к подразделу нажмите на вкладку с его названием в панели навигации раздела «Обзвон».

В подразделе «Мои отложенные» (Рисунок 34) отображаются номера, помеченные самим супервизором для обзвона.

Дата назначения	Номер телефона	Абонент	Комментарий	Статус
13:33:36	+7(911) 000-0000	9111111111		Добавлен

Рисунок 34 – Раздел «Мои отложенные»

Информация в подразделе представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- дата назначения;
- номер телефона;
- ФИО абонента (при наличии);
- комментарий;
- статус.

Для обновления информации в таблице «Отложенные звонки» нажмите кнопку «↻» над таблицей подраздела.

Просмотр завершенных задач выполняется аналогично указанному в п. 3.5.6.2.

Выполнение обзвона по отложенным производится аналогично указанному в п. 4.3.

3.6 Раздел «База знаний»

Для перехода в раздел 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.

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 35).



Рисунок 35 – Поиск информации в базе знаний

3.6.2 Вкладка «База знаний модуля»

На данной вкладке представлена справочная информация по работе в КЦ. Вся информация структурирована и содержится в меню слева (Рисунок 36).

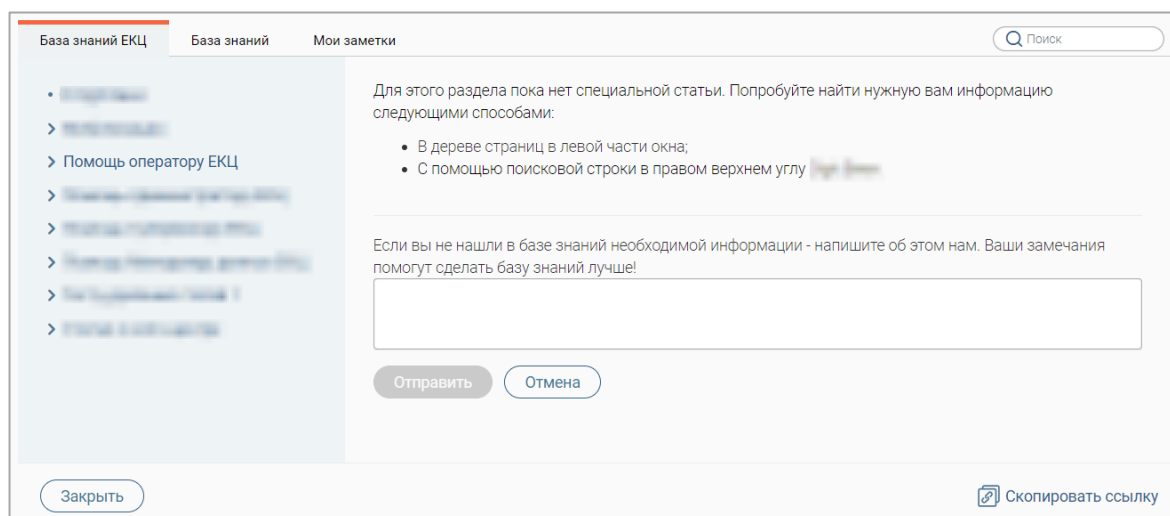


Рисунок 36 – Раздел «База знаний». Вкладка «База знаний модуля»

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 37).

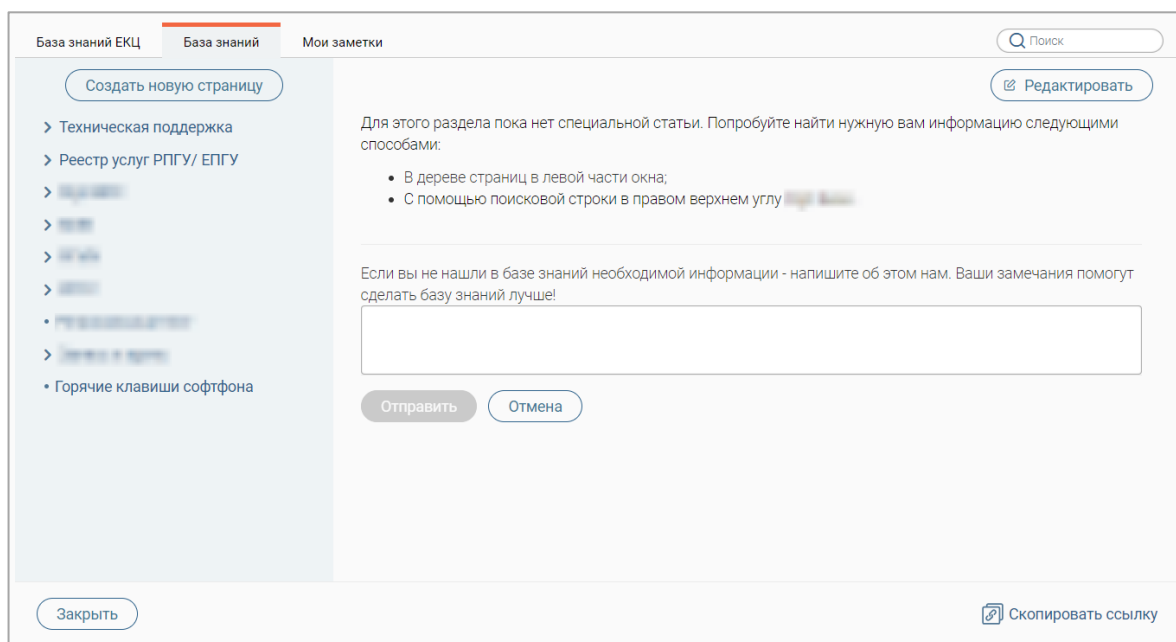


Рисунок 37 – Раздел «База знаний». Вкладка «База знаний региона»

3.6.3.1 Создание страницы

Для создания страницы нажмите кнопку «[Создать новую страницу](#)» в меню раздела (1 – Рисунок 38).

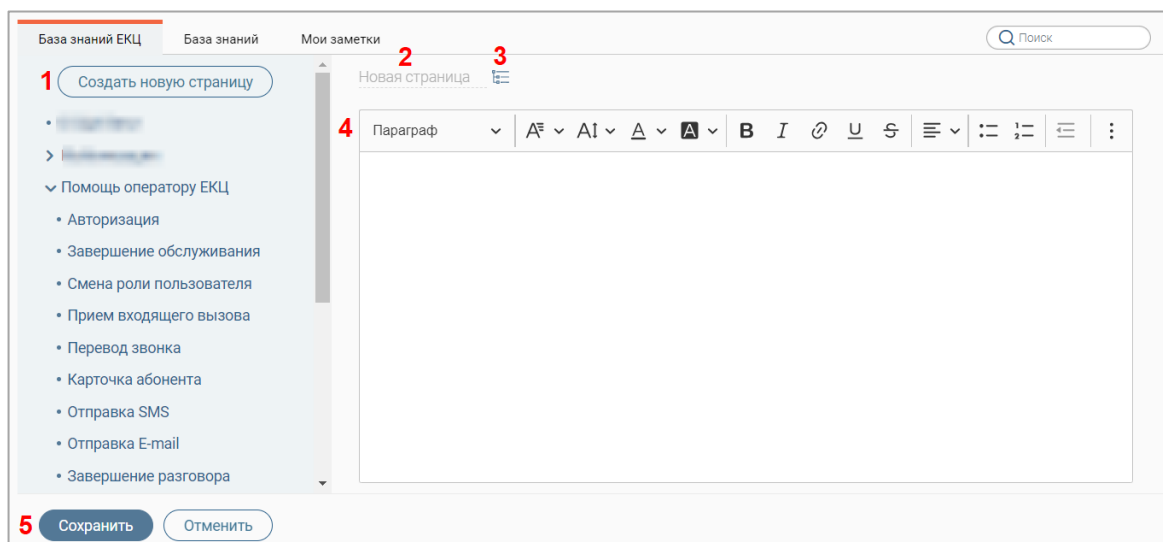



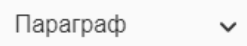
















Рисунок 38 – Создание страницы








Для ввода названия нажмите на ссылку «Новая страница» (2 – Рисунок 38), введите его в отобразившемся поле и нажмите клавишу Enter.

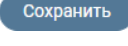
Для изменения местоположения страницы нажмите кнопку «» (3 – Рисунок 38, подробнее о настройке местоположения страницы в п. 3.6.3.4).

Введите справочный материал в текстовый редактор (4 – Рисунок 38) и отформатируйте его (функции текстового редактора приведены в таблице 1).

Таблица 1 – 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
	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

Кнопка	Действие
	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 38) – созданная страница откроется на просмотр, а ее название отобразится в меню.

Для отмены создания страницы нажмите кнопку «».

3.6.3.2 Редактирование страницы

Для редактирования страницы откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, и нажмите кнопку « Редактировать» в правом верхнем углу страницы (Рисунок 39).

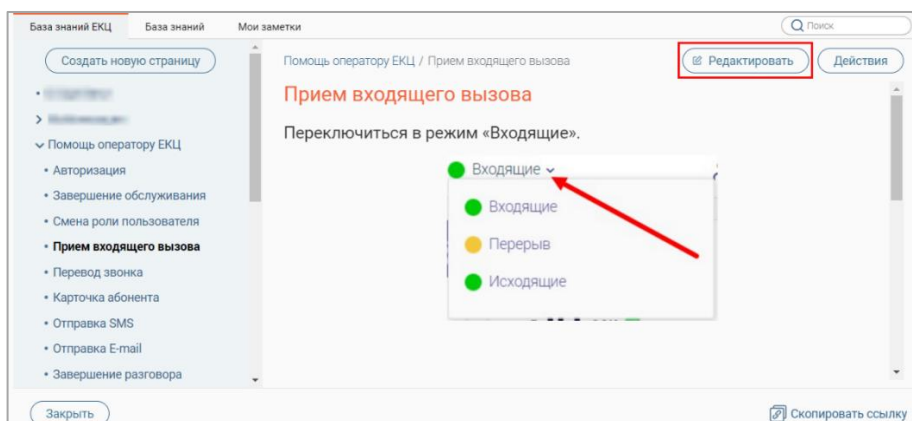
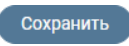



Рисунок 39 – Редактирование выбранной страницы

Внесите необходимые изменения (действия аналогичны созданию страницы – п. 3.6.3.1) и нажмите кнопку «».

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

3.6.3.3 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 40).

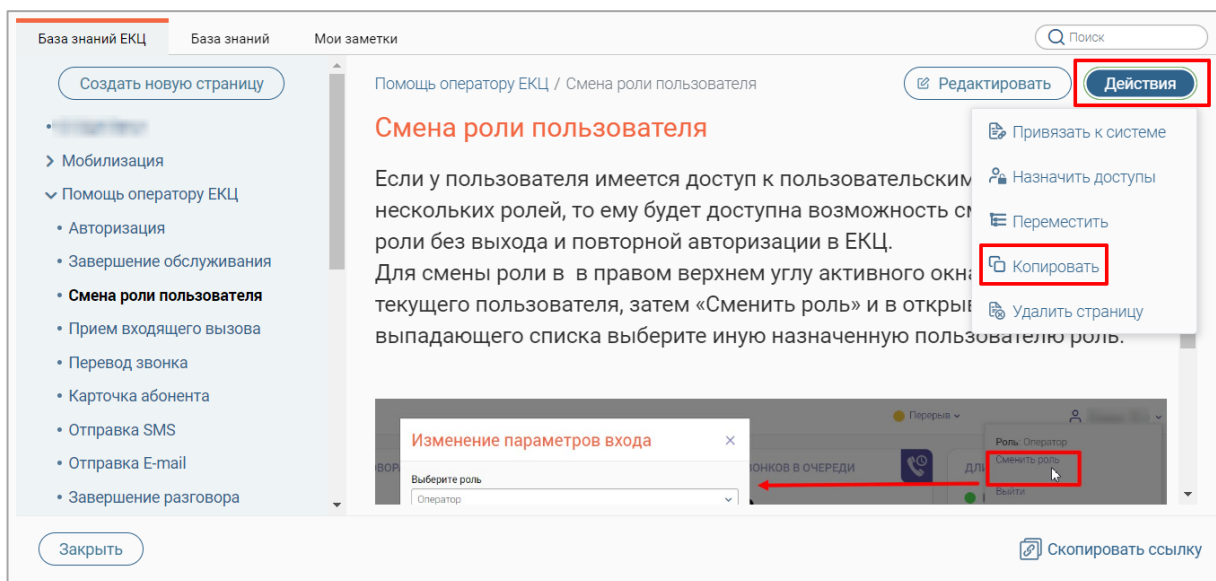


Рисунок 40 – Копирование выбранной страницы

По завершении обработки система выдаст уведомление «Страница скопирована», скопированная страница откроется на просмотр, а ее название отобразится в меню раздела (Рисунок 41).

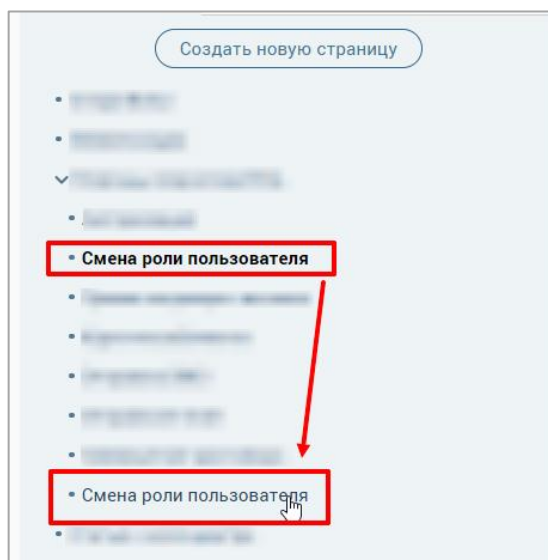


Рисунок 41 – Скопированная страница

3.6.3.4 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 42).

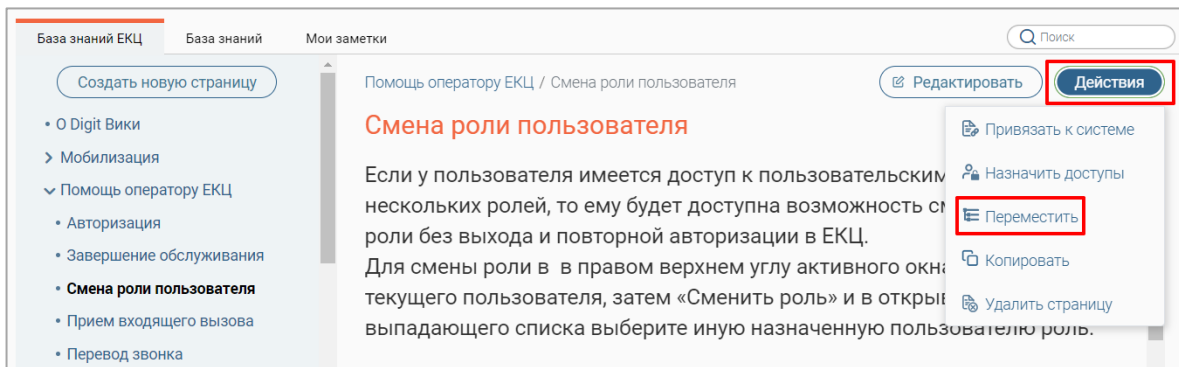


Рисунок 42 – Перемещение страницы

В открывшемся окне (Рисунок 43) нажмите на поле «Родительская страница» и в раскрывшемся списке выберите нужное значение. Обратите внимание, при выборе значения «Корневая директория» страница станет верхнеуровневой.

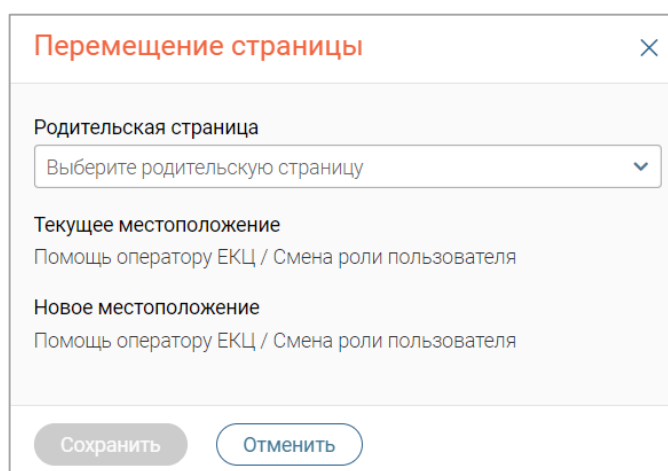


Рисунок 43 – Окно «Перемещение страницы»

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 44). Обратите внимание, этот способ доступен для страниц, находящихся на одном уровне меню.

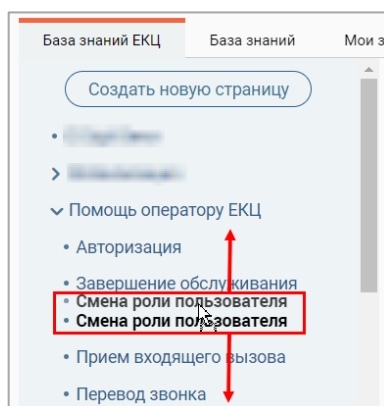


Рисунок 44 – Перемещение страницы с помощью перетаскивания

3.6.3.5 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 45).

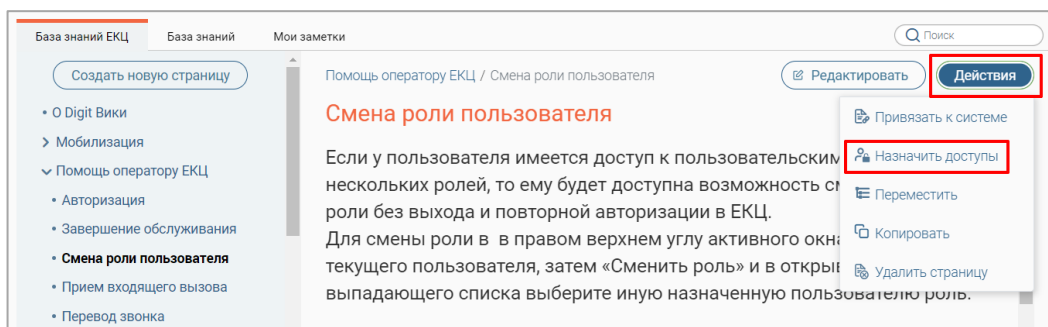


Рисунок 45 – Назначение доступов к странице

В открывшемся окне (Рисунок 46) 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 нажмите кнопку «**Сохранить**».

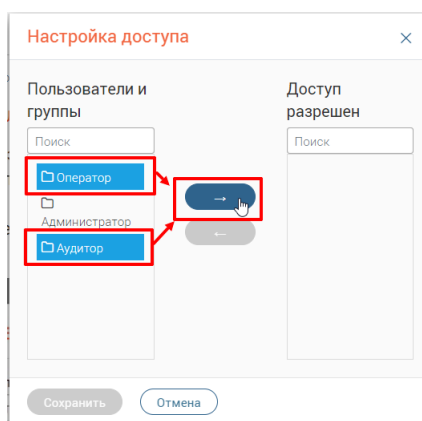


Рисунок 46 – Окно «Настройка доступа»

3.6.3.6 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 47).



Рисунок 47 – Удаление выбранной страницы

Для подтверждения действия нажмите «**Удалить**» в открывшемся окне уведомления (Рисунок 48).

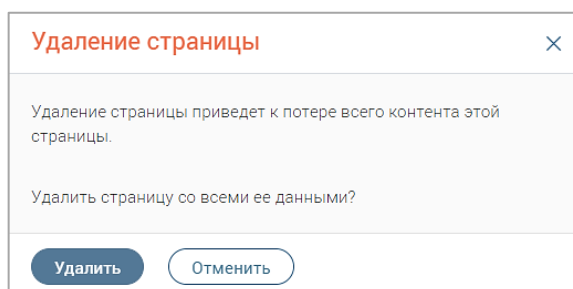


Рисунок 48 – Окно «Удаление страницы»

3.6.4 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 49).

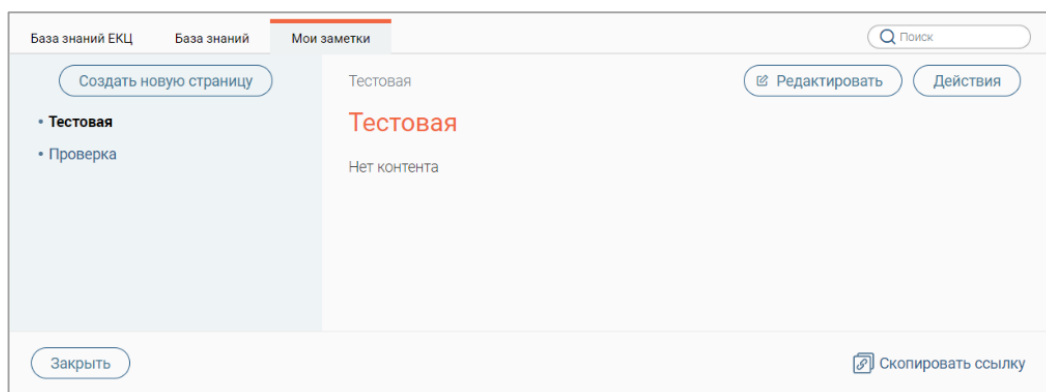


Рисунок 49 – Раздел «База знаний». Вкладка «Мои заметки»

3.6.4.1 Создание заметки

Для создания заметки нажмите кнопку «**Создать новую страницу**» в меню раздела «Мои заметки» (1 – Рисунок 50).

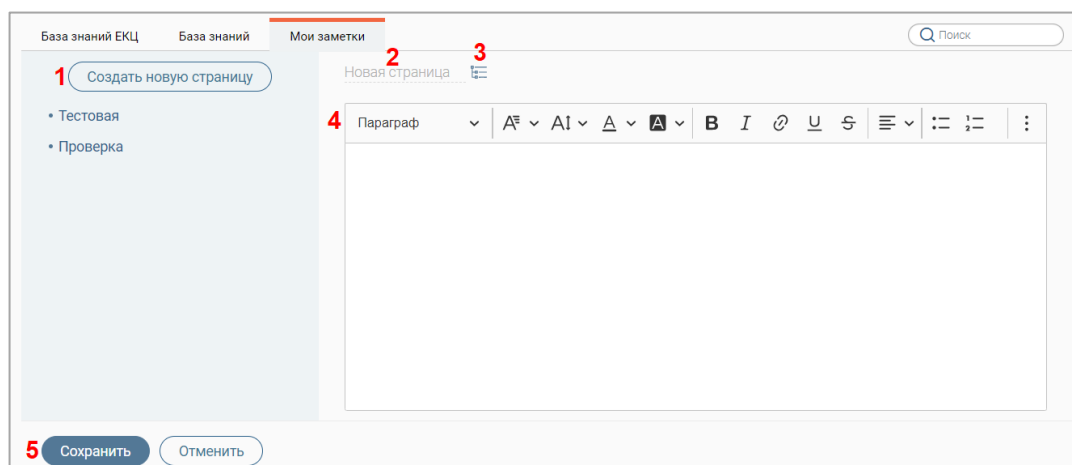

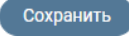


Рисунок 50 – Создание заметки

Для ввода названия нажмите на ссылку «Новая страница» (2 – Рисунок 50), введите его в отобразившемся поле и нажмите клавишу Enter.


Для изменения местоположения страницы нажмите кнопку «» (3 – Рисунок 50), подробнее о настройке местоположения страницы в п. 3.6.4.4).


Введите данные в текстовый редактор (4 – Рисунок 50) и отформатируйте их (функции текстового редактора приведены в таблице – Таблица 1).

По завершении ввода нажмите кнопку «» (5 – Рисунок 50) – созданная заметка откроется на просмотр, а ее название отобразится в меню.

Для отмены создания страницы нажмите кнопку «».

3.6.4.2 Редактирование заметки

Для редактирования заметки откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, и нажмите кнопку «» в правом верхнем углу страницы (Рисунок 51).

Внесите необходимые изменения (действия аналогичны созданию заметки – п. 3.6.4.1) и нажмите кнопку «».

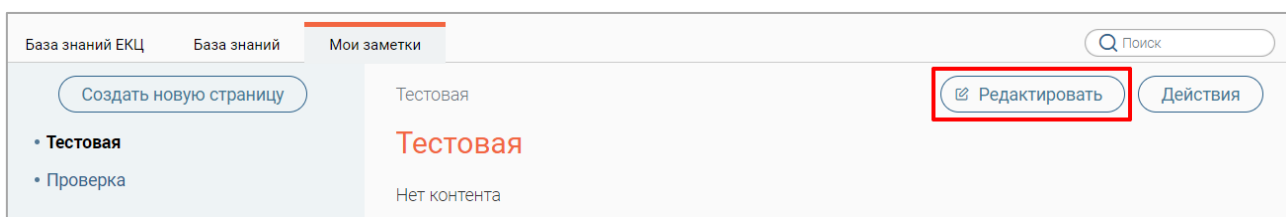




Рисунок 51 – Редактирование заметки

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

3.6.4.3 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 52).

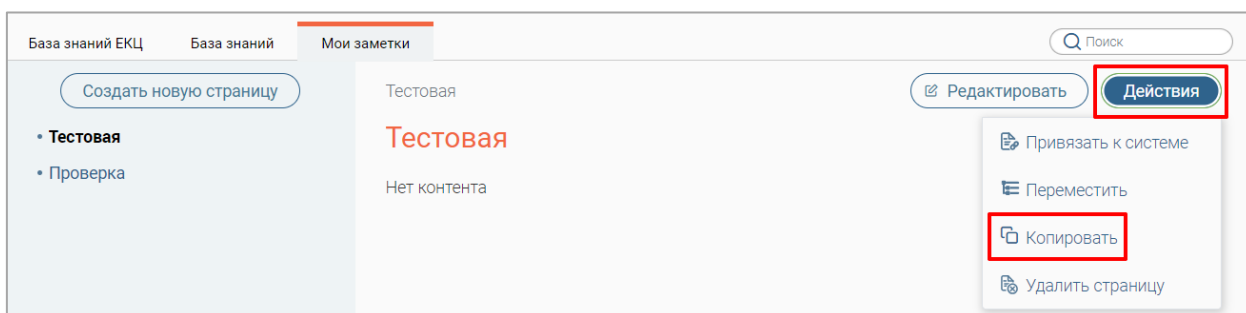


Рисунок 52 – Копирование заметки

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

3.6.4.4 Перемещение заметки

Для перемещения заметки откройте ее, нажав на название в меню раздела, нажмите кнопку «**Действия**» в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Переместить» (Рисунок 53).

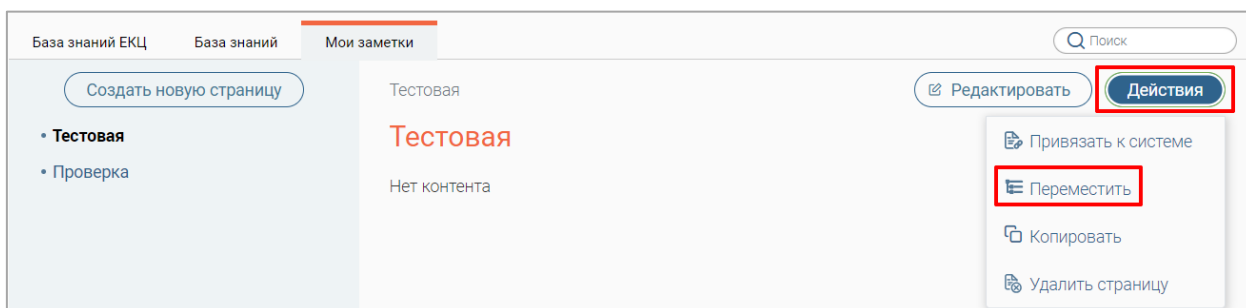


Рисунок 53 – Перемещение заметки

В открывшемся окне (Рисунок 42) 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.

Перемещение страниц также возможно с помощью перетаскивания – зажмите левую кнопку мыши на названии страницы и переместите ее на нужное место в меню (Рисунок 54). Обратите внимание, этот способ доступен для страниц, находящихся на одном уровне меню.

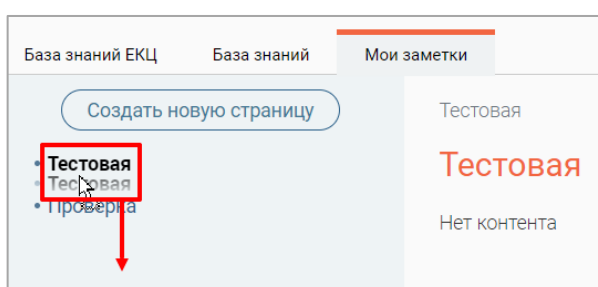


Рисунок 54 – Перемещение страницы с помощью перетаскивания

3.6.4.5 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 55).

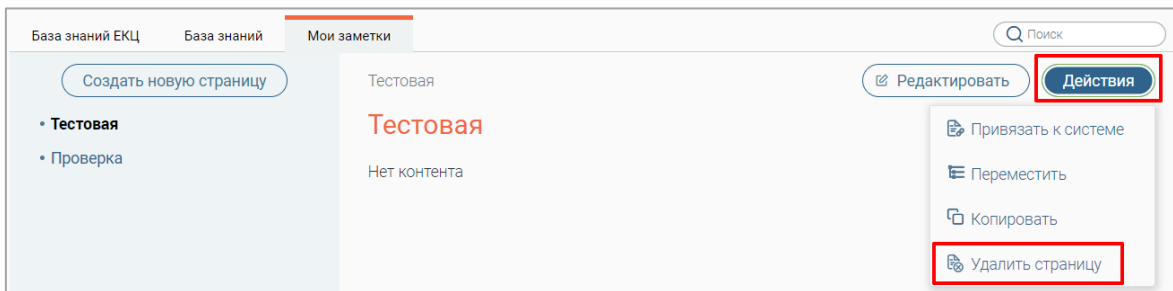


Рисунок 55 – Удаление выбранной заметки

Для подтверждения действия нажмите «**Удалить**» в открывшемся окне уведомления (Рисунок 56).

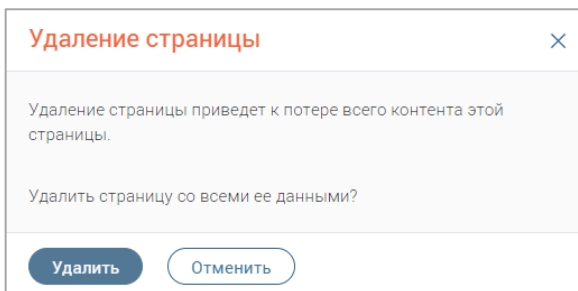



Рисунок 56 – Окно «Удаление страницы»

3.7 Раздел «Чат»

Для перехода к разделу нажмите кнопку «Чат» в левой панели или кнопку «» в верхней панели

Раздел предназначен для общения с другими сотрудниками контактного центра (Рисунок 57).

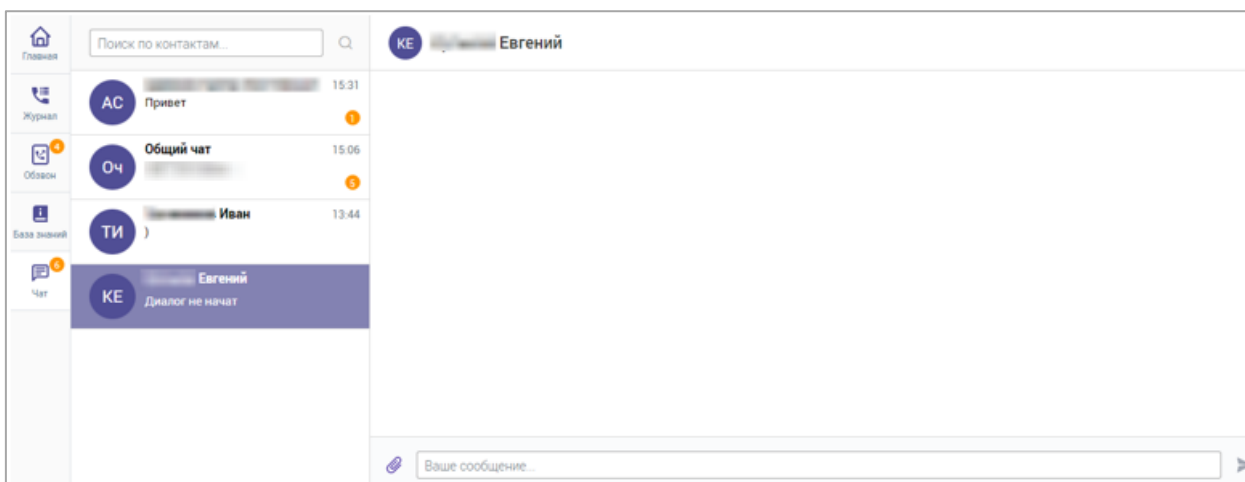


Рисунок 57 – Раздел «Чат»

При поступлении новых сообщений на иконке чата отображается их количество.

Для открытия выбранного чата нажмите на его строку в левой панели – откроется диалоговое окно чата (справа – Рисунок 58).

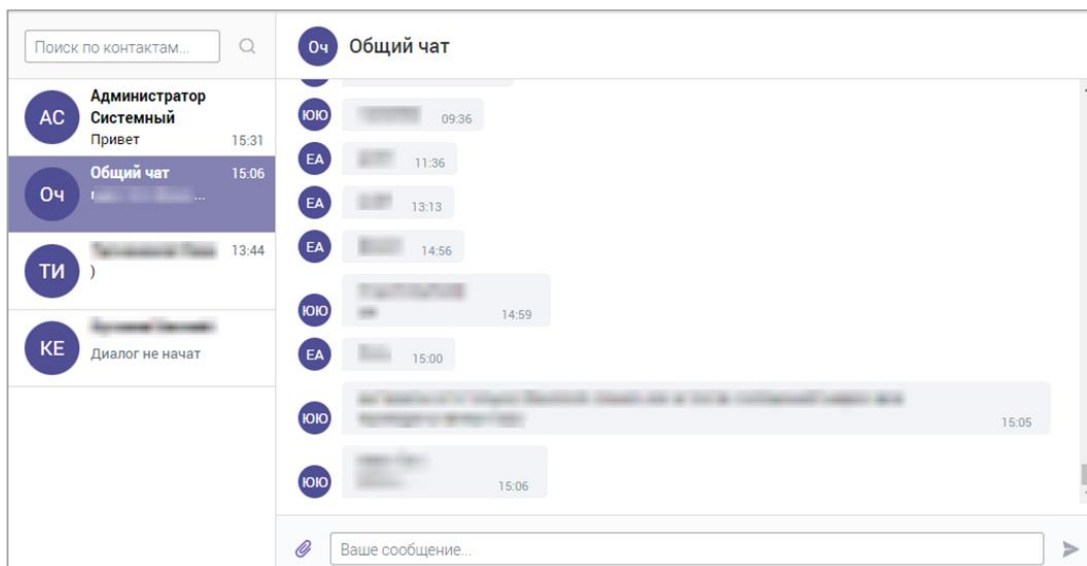



Рисунок 58 – Диалоговое окно (на примере общего чата)

Для поиска нужного контакта введите первые символы его фамилии или имени в поле поиска, нажмите «» и выберите нужный контакт из результатов поиска (Рисунок 59). При нажатии на строку контакта откроется диалоговое окно чата с выбранным сотрудником.

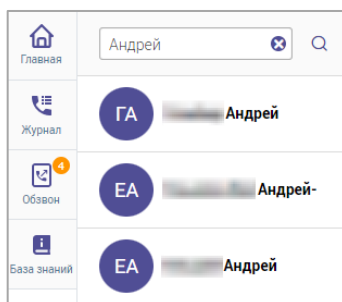



Рисунок 59 – Результаты поиска по контактам

Для отправки сообщения введите текст в поле «Ваше сообщение» и нажмите «» (Рисунок 60).

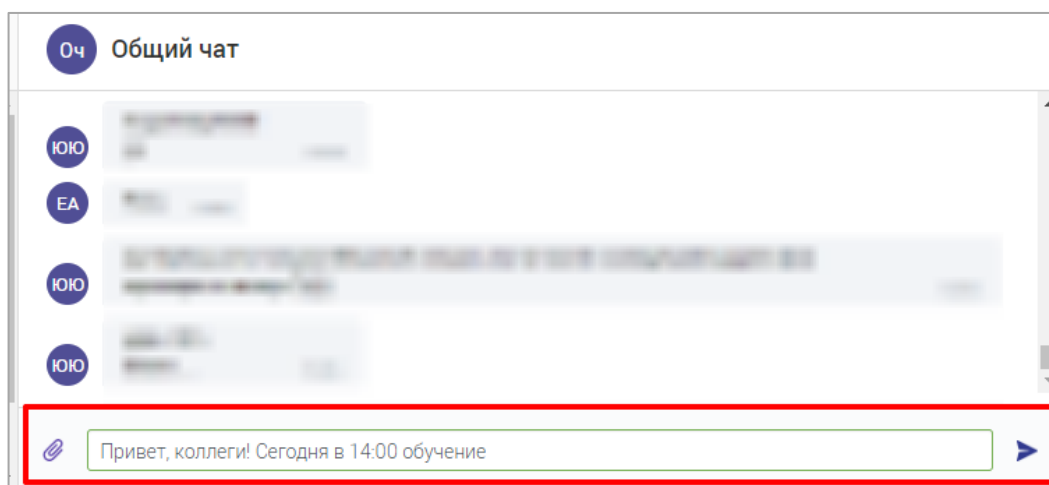


Рисунок 60 – Поле ввода сообщения

Для отправки в чат файла нажмите «📎» рядом с полем ввода, выберите файл в открывшемся окне и нажмите «Открыть». Файл отправится в чат. При отправке изображения оно автоматически откроется в чате в режиме просмотра (Рисунок 61).

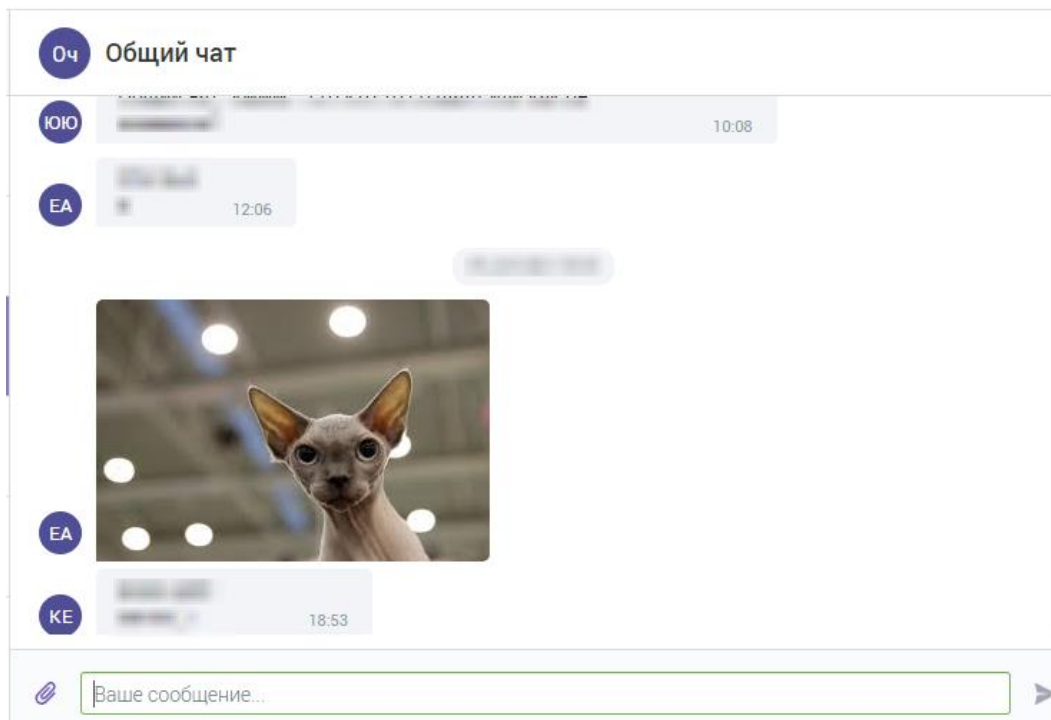


Рисунок 61 – Отправленное в чат изображение

В системе также предусмотрен общий чат, доступный автоматически для всех операторов и супервизоров КЦ (Рисунок 58).

4 РАБОТА СО ЗВОНКАМИ

4.1 Страница звонка

На странице звонка (Рисунок 62) отображаются следующие блоки:

The screenshot shows a web interface for call management. At the top, there is a status bar with a call duration of 0:00:07 and a 'Завершить обслуживание' button. Below this is a navigation menu with tabs: СПРАВКА, ЗАЯВЛЕНИЯ, **ЗВОНКИ**, ОТПРАВЛЕННЫЕ SMS/E-MAIL, ОБРАЩЕНИЯ, ЗАПИСИ НА ПРИЕМ. The main area contains a table of call logs with columns: Тип канала, Дата и время звонка, Продолжительность, Причина звонка, and Комментарий. The table lists several outgoing calls with various reasons like 'Отказ от приема' and 'Запись на прием'. On the right, there is a sidebar with 'ИНФОРМАЦИЯ ОБ АБОНЕНТЕ' (Customer Information) and 'ТЕМАТИКА' (Topics) with a search bar and a list of categories.

Рисунок 62 – Страница звонка

1. Панель, содержащая сведения о номере абонента, длительности разговора и кнопки управления разговором.

2. Блок вкладок:

- вкладка «Справка» – содержит базу знаний (подробнее в п. 3.6);
- 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 (подробнее в п. 4.8);

3. Блок «Информация об абоненте», содержащий ФИО, телефон, дополнительный телефон, адрес электронной почты и кнопки для отправки SMS/E-mail. Если сведений об абоненте нет, вместо ФИО отображается значение «Неизвестный абонент», вместо контактных данных – значение «Нет данных».

4. Блок обработки:
- вкладка «Тематика» – содержит список тематик звонка с возможностью выбора;
 - вкладка «Комментарии» – содержит поле для ввода комментариев;
 - вкладка «Действия» – содержит возможные действия со звонком.

4.2 Действия со звонками

4.2.1 Постановка звонка на удержание/снятие звонка с удержания

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 62) нажмите кнопку «⏸». Для снятия с удержания нажмите кнопку «▶».

4.2.2 Выключение/включение микрофона

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 62) нажмите кнопку «🔊». Для включения микрофона нажмите кнопку «🔇».

4.2.3 Перенаправление звонка

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 62) нажмите кнопку «🔄» и в открывшемся окне (Рисунок 63) выберите, куда перенаправить звонок:

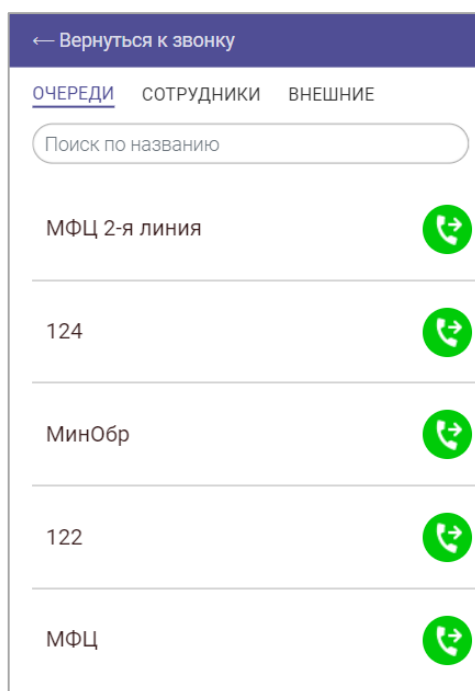




Рисунок 63 – Перенаправление звонка

- в очередь – на вкладке «Очереди» нажмите кнопку «🔄» в строке нужной очереди;
- другому оператору – на вкладке «Сотрудники» нажмите кнопку «🔄» в строке оператора. Для выбора доступны операторы в состоянии «Входящие»;

- внешнему контакту – на вкладке «Внешние» нажмите кнопку «» в строке контакта;
- для отмены перенаправления нажмите «Вернуться к звонку» в верхней части окна.

После нажатия на кнопку «» откроется окно с вариантами перевода звонка (Рисунок 64).

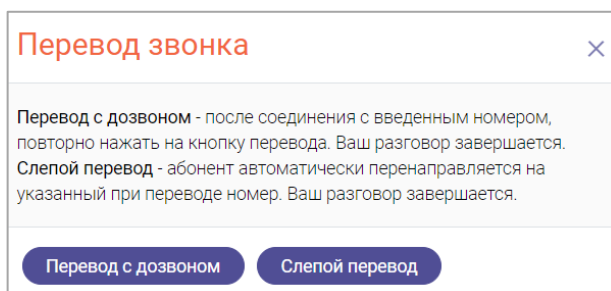
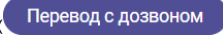
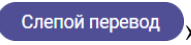


Рисунок 64 – Варианты перевода звонка

При нажатии на кнопку «» звонок с абонентом будет поставлен на удержание, для завершения перевода нажмите кнопку «Соединить».

При нажатии на кнопку «» звонок перенаправляется без дополнительных действий.

4.2.4 Выбор тематики звонка

На странице звонка в блоке обработки (4 – Рисунок 62) на вкладке «Тематика» (Рисунок 65) отметьте чекбоксы в нужных строках. Выбор тематики также доступен во время постобработки звонка.

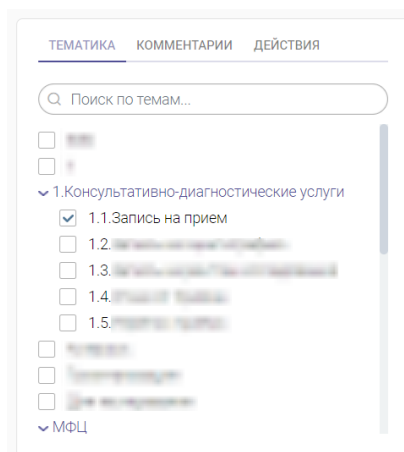


Рисунок 65 – Вкладка «Тематика»

4.2.5 Ввод комментария

На странице звонка в блоке обработки (4 – Рисунок 62) на вкладке «Комментарии» (Рисунок 66) введите комментарии к звонку. Действие также доступно во время постобработки звонка.

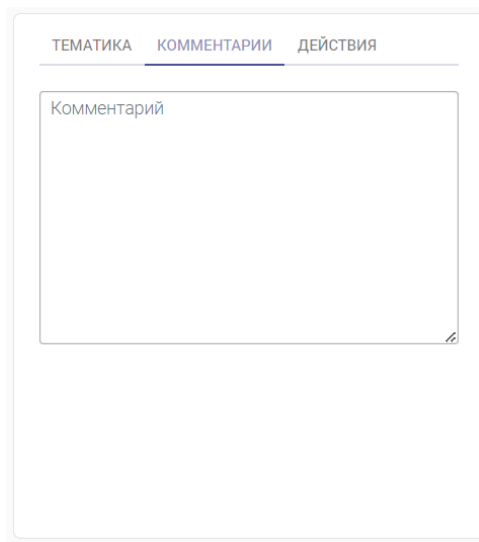


Рисунок 66 – Вкладка «Комментарии»

4.2.6 Выбор действий

На странице звонка в блоке обработки (4 – Рисунок 62) на вкладке «Действия» (Рисунок 67) отметьте чекбоксы в нужных строках. Выбор действий также доступно во время постобработки звонка.

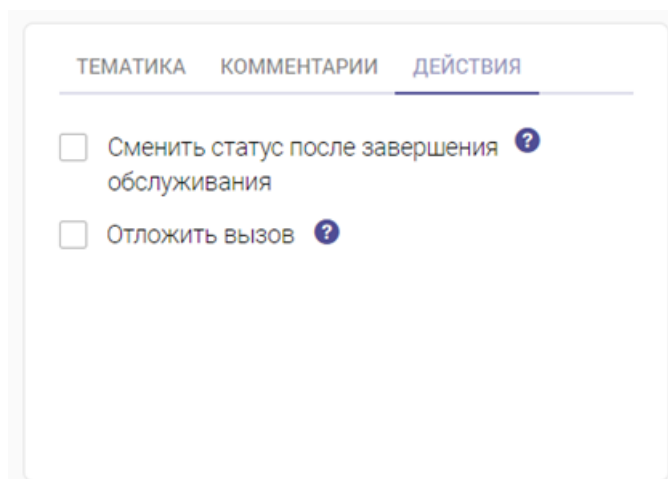



Рисунок 67 – Вкладка «Действия»

Возможные действия:

- сменить статус после завершения обслуживания – при выборе действия отображается поле для выбора статуса оператора после завершения звонка;
- отложить вызов – вызов будет отложен и будет отображаться в списке задач на обзвон на вкладке «Мои отложенные» (Рисунок 34).

4.2.7 Завершение звонка

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 62) нажмите кнопку «» для завершения звонка. После нажатия на кнопку запустится постобработка звонка. После истечения времени постобработки обслуживание звонка завершится автоматически.

4.2.8 Завершение обслуживания

На странице звонка в верхней панели (1 – Рисунок 62) нажмите кнопку «**Завершить обслуживание**». Обратите внимание, перед завершением звонка необходимо указать его тематику (подробнее в п. 4.2.4).

4.3 Обзвон абонентов

Для выполнения обзвона абонентов установите состояние «Исходящие» и нажмите кнопку «Обзвон» в левой панели. Наведите курсор мыши на номер телефона в строке задачи и нажмите на кнопку «**Позвонить**» (Рисунок 68).

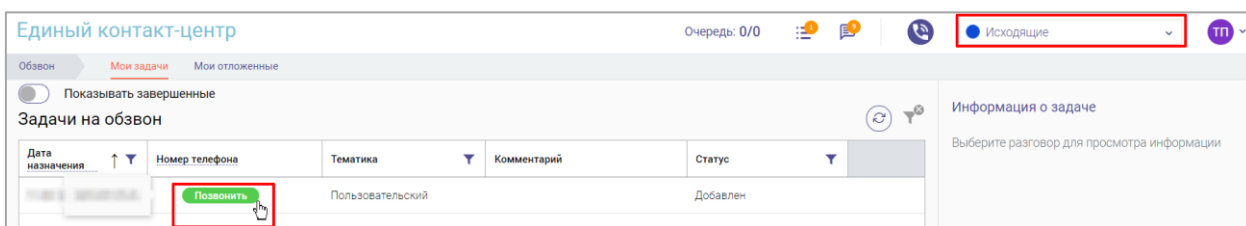


Рисунок 68 – Выполнение звонка по задаче обзвона

После этого автоматически начнется дозвон абоненту и после его ответа откроется страница звонка (Рисунок 69).

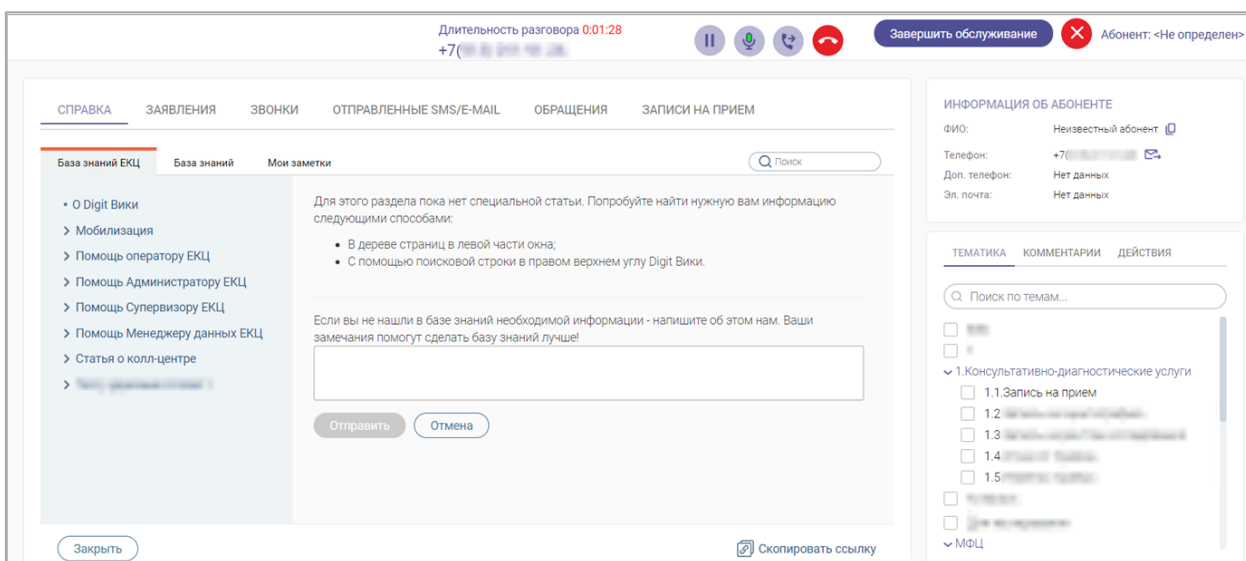


Рисунок 69 – Страница звонка по обзвону абонента

Обработайте звонок и завершите обслуживание (подробнее в п. 4.2) – сведения о завершенном звонке отобразятся на главной странице (Рисунок 8) и в журнале (Рисунок 12).

Если звонок проведен неуспешно, нажмите «**✖**» в верхней панели страницы звонка – звонок завершится, запустится постобработка. По завершении обработки звонок получит статус «*Неуспешно*».

4.4 Входящие звонки

4.4.1 Выход на линию

Для выхода на линию и поступления входящих звонков смените состояние на «Входящие» (подробнее в п. 2.4).

4.4.2 Прием и обработка входящего звонка

При поступлении входящего звонка в центре активного окна отобразится информация о входящем звонке, которая будет сопровождаться характерным звуковым сигналом. Для ответа на входящий звонок нажмите кнопку «Принять» (Рисунок 70).

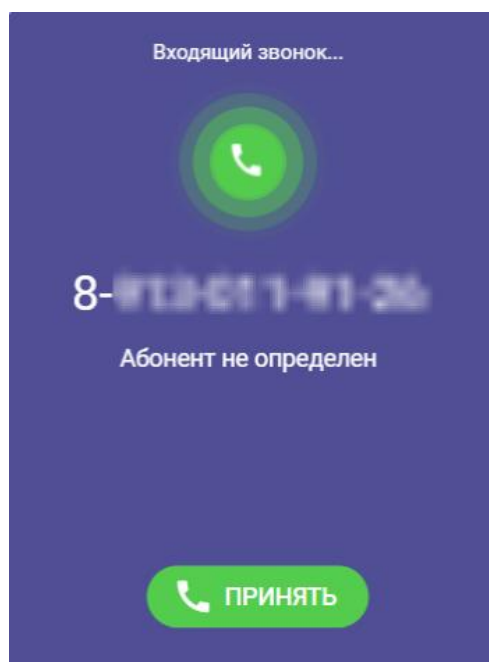


Рисунок 70 – Входящий звонок

После этого откроется страница звонка (Рисунок 62). Обработайте звонок и завершите обслуживание (подробнее в п. 4.2) – сведения о завершенном звонке отобразятся на главной странице (Рисунок 8) и в журнале (Рисунок 12).

4.5 Исходящие звонки

4.5.1 Выход на линию

Для выхода на линию и совершения исходящих звонков смените состояние на «Исходящие» (подробнее в п. 2.4).

4.5.2 Совершение и обработка исходящего звонка

Для совершения исходящего звонка нажмите кнопку «☎» в верхней панели окна. В открывшемся окне (Рисунок 71) введите номер телефона и нажмите кнопку «Позвонить» – после ответа абонента откроется страница звонка (Рисунок 62).

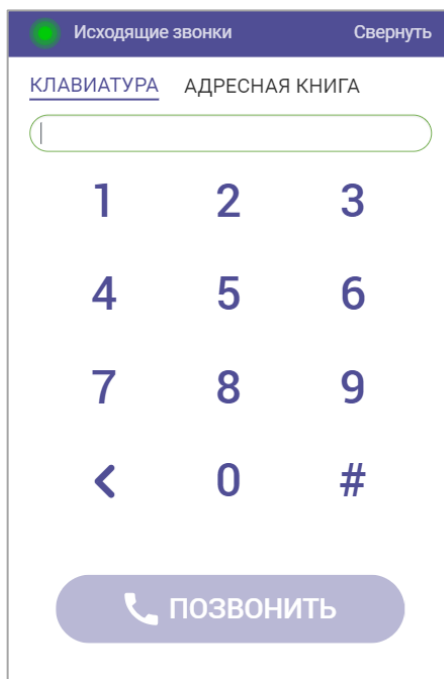




Рисунок 71 – Окно набора номера

Для совершения исходящего звонка по номеру, имеющемуся в системе, нажмите кнопку «» в верхней панели окна, в открывшемся окне (Рисунок 71) перейдите на вкладку «Адресная книга» (Рисунок 72) и нажмите кнопку «» в строке сотрудника.

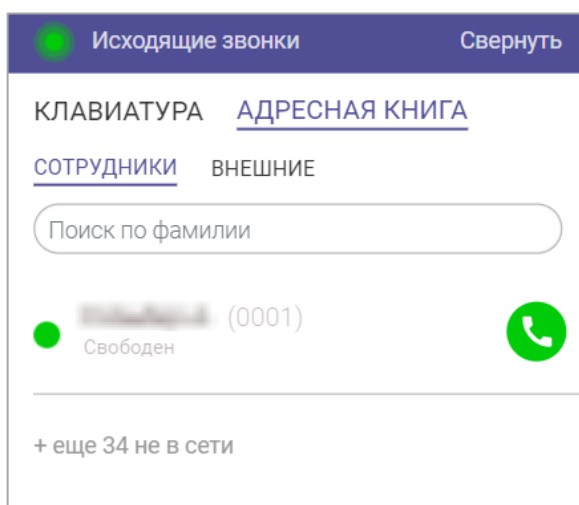



Рисунок 72 – Адресная книга

Обработайте звонок и завершите обслуживание (подробнее в п. 4.2) – сведения о завершенном звонке отобразятся на главной странице (Рисунок 8) и в журнале (Рисунок 12).

4.6 Отправка SMS

Отправить абоненту SMS можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в блоке «Информация об абоненте» (2 – Рисунок 62) возле контактного или мобильного номера телефона нажмите кнопку «».

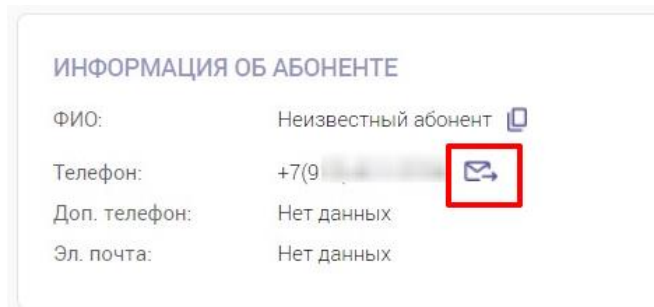


Рисунок 73 – Карточка абонента. Кнопка отправки SMS

В открывшемся окне «Отправка SMS» в поле «Номер телефона» при необходимости выберите другой номер телефона (доступно, если в карточке абонента есть информация о нескольких номерах), в поле «Текст сообщения» введите нужный текст и нажмите кнопку «**Отправить**», доступную только после заполнения всех обязательных полей (Рисунок 74).

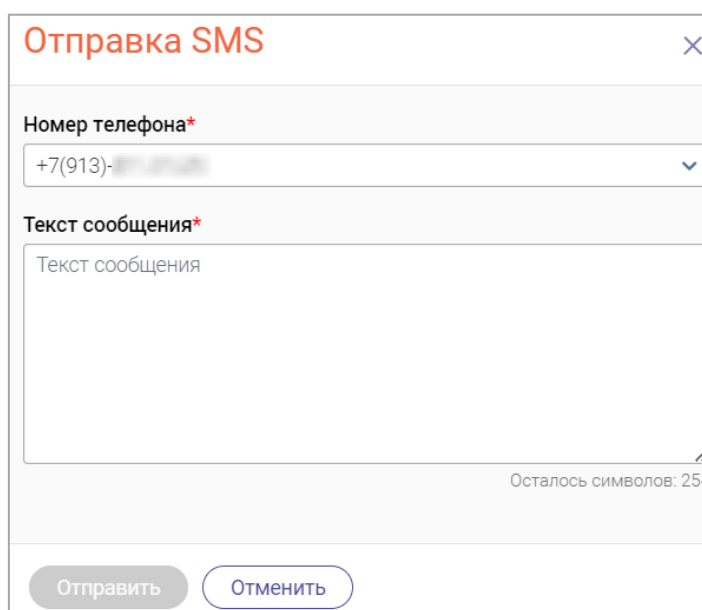



Рисунок 74 – Окно «Отправка SMS»

4.7 Отправка E-mail

Отправить абоненту E-mail можно только во время совершения входящего или исходящего звонка. Для этого в блоке «Информация об абоненте» (2 – Рисунок 62) возле адреса электронной почты нажмите на кнопку «» (Рисунок 75).

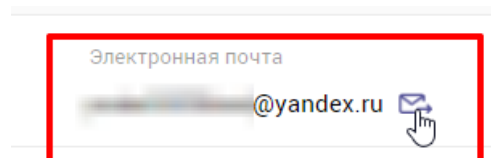


Рисунок 75 – Карточка абонента. Отправка E-mail

В открывшемся окне «Отправка на эл. почту» введите тему письма, текст сообщения и нажмите на кнопку «**Отправить**», доступную после ввода текста сообщения (Рисунок 76).

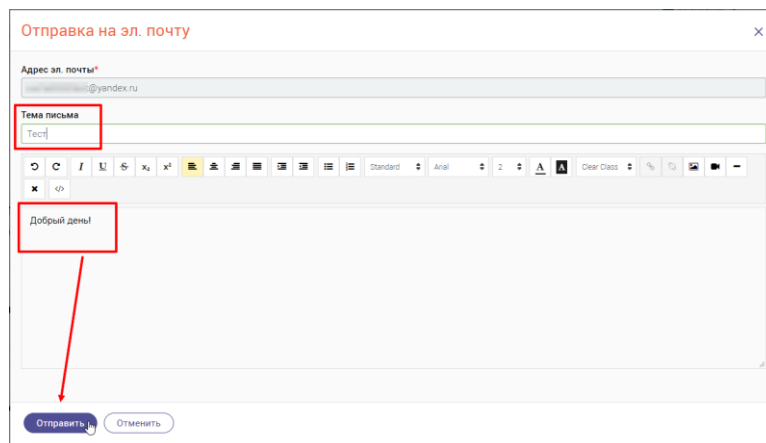


Рисунок 76 – Окно «Отправка на эл. почту»

4.8 Запись на прием

4.8.1 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 приём**» (Рисунок 77).

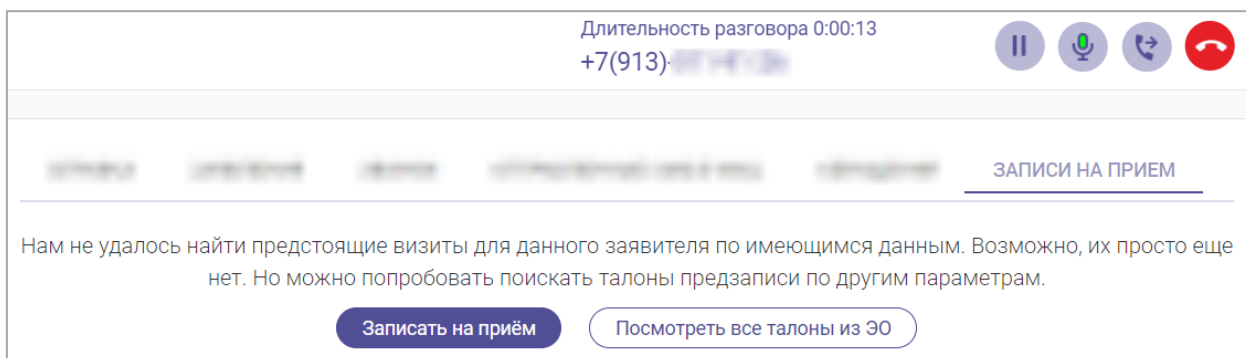
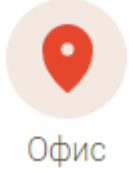

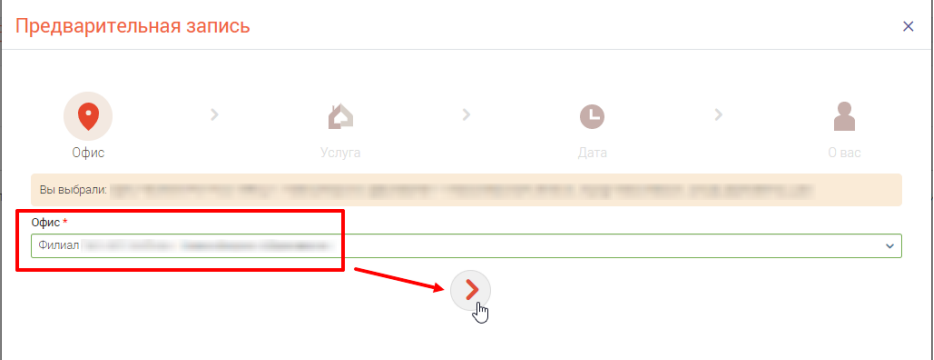

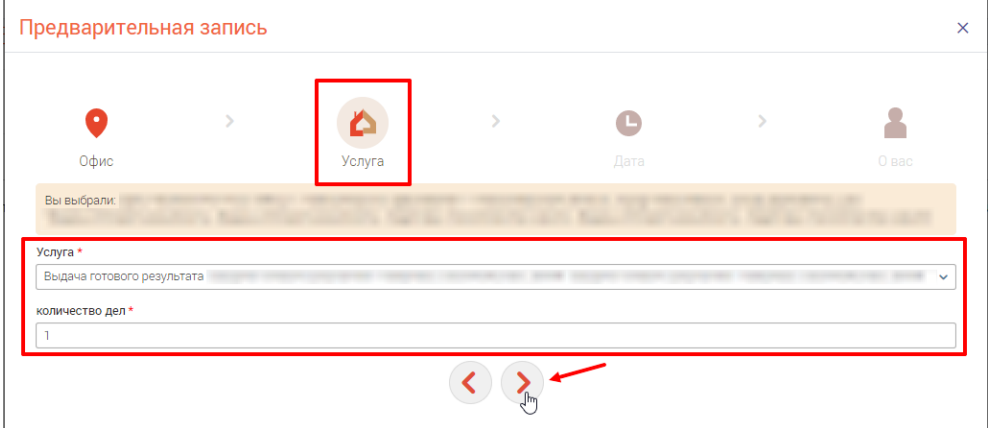

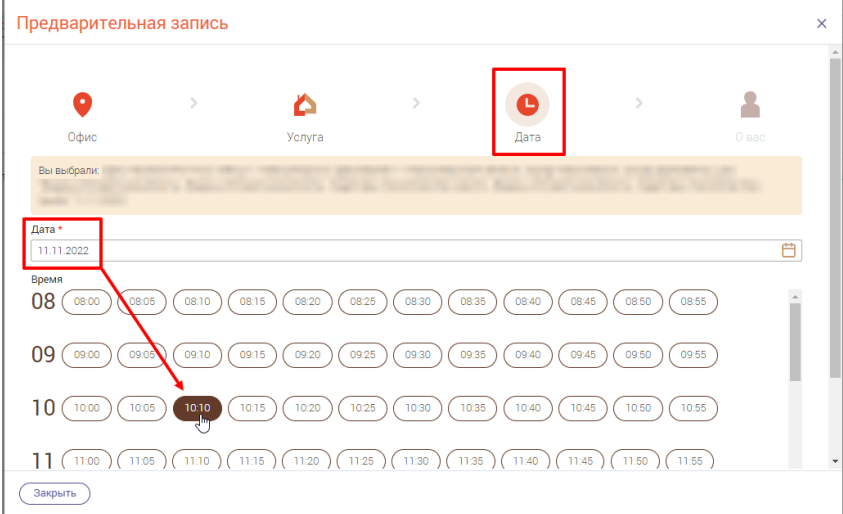




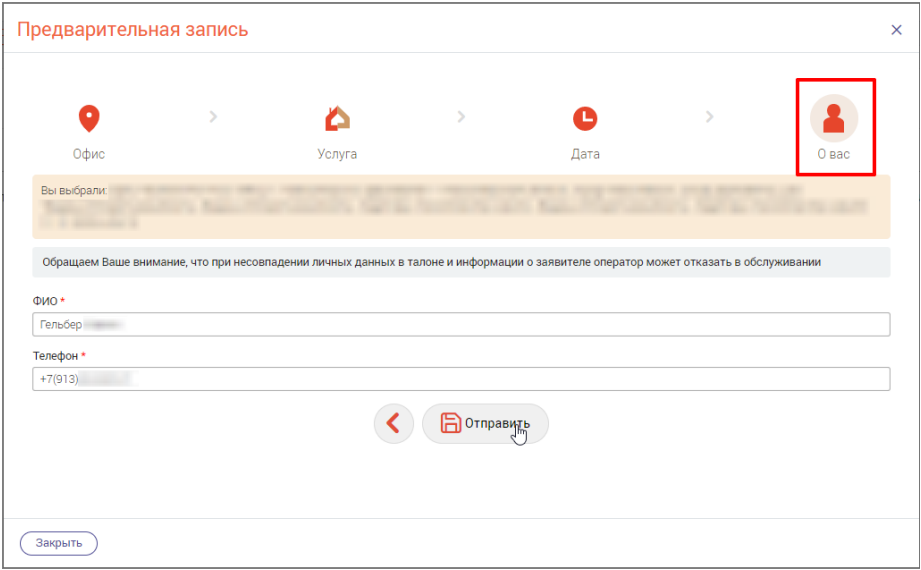
Рисунок 77 – Карточка абонента. Вкладка «Записи на прием»

В открывшейся форме «Предварительная запись» последовательно выполните шаги. Действия по заполнению формы приведены в таблице 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 кнопку «».</p>

Шаг	Действия
	
 <p data-bbox="284 712 384 745">Услуга</p>	<p data-bbox="456 566 1469 768">В выпадающем списке поля «Услуга» выберите нужную услугу. В зависимости от выбранной услуги на этом шаге формы появятся дополнительные поля, которые необходимо заполнить для оказания выбранной услуги. При этом в верхней части формы отобразится полное наименование выбранной услуги.</p> <p data-bbox="456 779 1230 819">Для перехода на следующий шаг нажмите кнопку «>».</p> <p data-bbox="456 831 1241 871">Для возврата на предыдущий шаг нажмите кнопку «<».</p> 
 <p data-bbox="300 1451 368 1485">Дата</p>	<p data-bbox="456 1312 1469 1514">Во встроенном календаре поля «Дата» выберите нужную дату из доступных. После этого в блоке «Время» нажмите на нужное время приема, после этого сразу откроется следующий шаг формы предзаписи «О вас». При этом в верхней части формы отобразится дата и время записи на прием.</p> 

Шаг	Действия
	<p>Для перехода на следующий шаг нажмите кнопку « > ».</p> <p>Для возврата на предыдущий шаг нажмите кнопку « < ».</p>
 <p>О вас</p>	<p>На этом шаге формы предзаписи представлены следующие поля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «ФИО» – измените или введите ФИО абонента; • «Телефон» – измените или введите контактный номер телефона абонента. <p>Для возврата на предыдущий шаг нажмите « < ».</p> <p>Для подтверждения записи на прием нажмите кнопку «  Отправить ».</p> 

4.8.2 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 кнопку «  » (Рисунок 78).

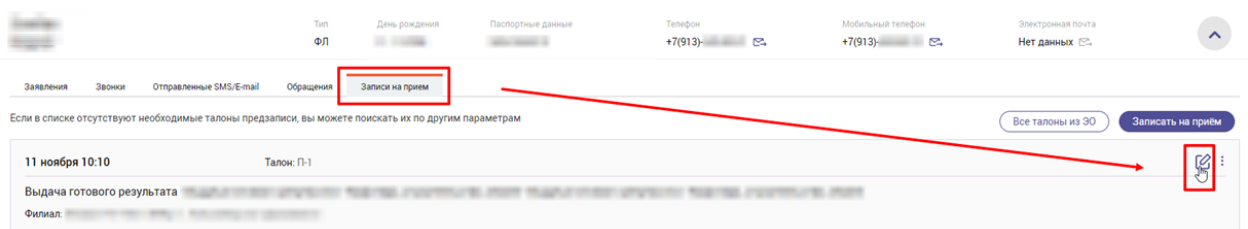


Рисунок 78 – Карточка абонента. Редактирование записи на прием

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.

4.8.3 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 кнопку «⋮» и в открывшемся меню выберите действие «Удалить» (Рисунок 79).

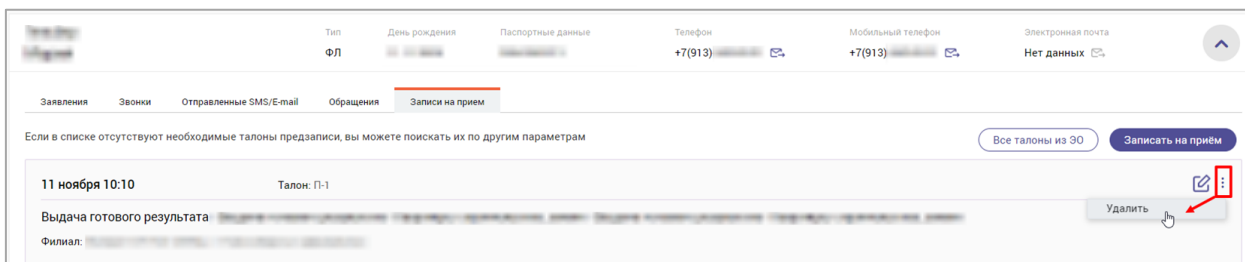


Рисунок 79 – Карточка абонента. Удаление записи на прием

В открывшемся окне «Удаление элемента» нажмите на кнопку «Удалить» (Рисунок 80) для подтверждения действия.

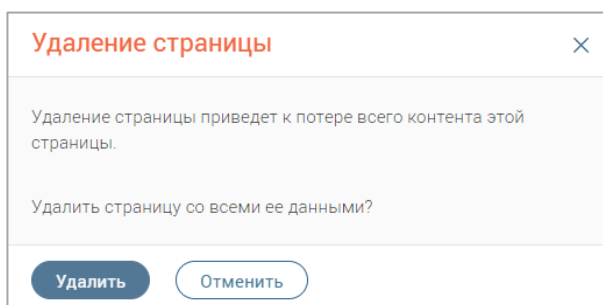


Рисунок 80 – Окно «Удаление элемента»

4.9 Уход на перерыв

Для перехода в состояние «Перерыв» доступно два способа:

- 1) при обработке звонка на вкладке «Действия» (Рисунок 67) отметить чекбокс в строке действия «Сменить статус после завершения обслуживания» и в отобразившемся поле выбрать значение «Перерыв»;
- 2) в верхней части активного окна возле ФИО пользователя нажмите на наименование текущего состояния, далее в открывшемся меню нажмите на состояние «Перерыв» (Рисунок 81).

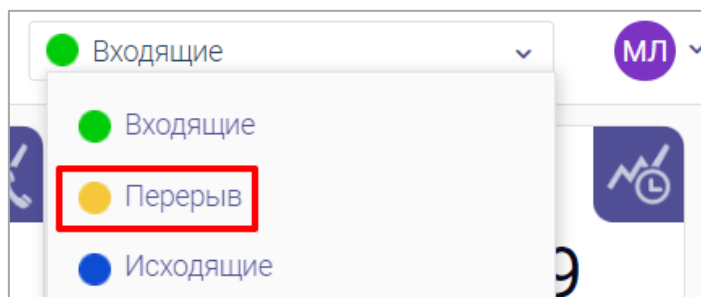


Рисунок 81 – Переход в состояние «Перерыв»