



CloudContact

# Облачный Контакт-центр

**РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА**

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



## Оглавление

Условные обозначения .....	6
<b>1. Вход в приложение .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Интерфейс Приложения оператора .....</b>	<b>8</b>
2.1 Строка статуса.....	9
2.2 Список активных обращений/ Календарь .....	10
2.3 История обращений/ Адресная книга/ Тастатура .....	11
2.4 Активное обращение .....	12
2.5 Область информации .....	14
<b>3. Настройка экрана .....</b>	<b>15</b>
3.1 Изменить размер областей.....	15
3.2 Закрепить/ открепить.....	16
3.3 Свернуть .....	17
<b>4. Статусы работы оператора.....</b>	<b>18</b>
4.1 Виды статусов.....	19
4.1.1 <i>Готов</i> .....	19
4.1.2 <i>Звонок</i> .....	19
4.1.3 <i>Занят</i> .....	19
4.1.4 <i>Постобработка</i> .....	19
4.1.5 <i>Не готов</i> .....	19
<b>5. Календарь.....</b>	<b>21</b>
5.1 Запланировать действие.....	22
5.2 Редактировать действие .....	23
5.3 Напоминания.....	26
<b>6. Обслуживание телефонных вызовов .....</b>	<b>27</b>
6.1 Принять вызов .....	27
6.1.1 <i>окно Уведомления о вызове</i> .....	27
6.1.2 <i>Прием вызова</i> .....	28
6.2 Отклонить вызов .....	30
6.3 Внутренний исходящий звонок .....	31
6.3.1 <i>Ручной набор</i> .....	31
6.3.2 <i>Использование справочников</i> .....	32
6.3.3 <i>Организация конференции</i> .....	33
6.4 Внешний исходящий вызов .....	34
6.4.1 <i>Ручной набор</i> .....	34
6.4.2 <i>Использование справочников</i> .....	36
6.4.3 <i>Организация конференции</i> .....	37
6.5 Повторный набор .....	38
6.6 Удержание вызова .....	39
6.7 Консультационный вызов .....	41
6.8 Перевод вызова .....	43
6.8.1 <i>Перевод в два шага</i> .....	43
6.8.2 <i>Прямой перевод</i> .....	44
6.9 Конференция.....	45
6.9.1 <i>Организация конференции</i> .....	45
6.9.1.1 <i>Конференция с помощью консультационного вызова</i> .....	45

6.9.1.2 Конференция в один шаг.....	45
6.9.2 Выход из конференции как организатор .....	46
6.9.3 Участие в конференции .....	50
6.9.3.3 Выход из конференции как участник .....	52
6.10 Завершение разговора .....	53
6.11 Поствызывная обработка .....	54
6.11.1 Статус разговора .....	54
6.11.2 Комментарии к разговору .....	58
6.12 Дополнительные функции .....	59
6.12.1 Отключение микрофона .....	59
6.12.2 Использование предзаписанных сообщений .....	61
6.12.2.1 Создание собственных сообщений .....	61
6.12.2.2 Приветствие по умолчанию.....	62
6.12.2.3 Прослушивание и редактирование сообщений.....	63
6.12.2.4 Проигрывание сообщения во время вызова .....	64
6.12.2.5 Оставить предзаписанное сообщение на автоответчик .....	65
6.12.3 Запланировать последующие действия.....	66
<b>7. Участие в кампании обзвона.....</b>	<b>68</b>
7.1 Режимы обзвона .....	68
7.2 Работа с записью из списка обзвона (режим Предпросмотр) .....	69
7.3 Отклонить запись из списка обзвона (режим Предпросмотр) .....	73
7.3 Перенос времени разговора (все типы кампаний) .....	74
<b>8. Работа с Чатами.....</b>	<b>76</b>
8.1 Принять чат.....	76
8.2 Отклонить чат .....	77
8.3 Панель чата .....	78
8.4 Отправка сообщения.....	79
8.5 Отправка предустановленных сообщений и использование Базы знаний .....	80
8.6 Отключение по неактивности клиента .....	82
8.7 Отправка и прием файлов.....	84
8.8 Перевод и конференция в чате.....	88
8.8.1 Конференция с другим сотрудником КЦ.....	88
8.8.2 Перевод обращения на другого сотрудника.....	91
8.8.3 Перевод в другой сервис.....	91
8.9 Создание и редактирование предустановленных ответов .....	92
8.9.1 Создание нового раздела и добавление ответа .....	92
8.9.2 Редактирование/удаление раздела и ответа .....	93
8.9.3 Вставка переменных.....	95
8.10 Завершение чата .....	96
8.11 Блокировка клиента .....	97
8.12 Одновременная работа с несколькими чат-сессиями .....	98
<b>9. Работа с Email .....</b>	<b>100</b>
9.1 Общие положения.....	100
9.2 Понятия Запрос и Разговор в email .....	101
9.3 Прием email в автоматическом режиме.....	102
9.4 Прием email в ручном режиме .....	104
9.4.1 Просмотр Групповой очереди.....	104
9.4.2 Сортировка отображения Групповой очереди .....	105
9.4.3 Просмотр содержимого email .....	106
9.5 Выбор email из Групповой очереди (ручной режим).....	107
9.6 Выбор email из Персональной очереди .....	109
9.7 Область работы с EMail .....	110
9.8 Просмотр входящего email .....	113

9.10 Скрытие конфиденциальной информации .....	118
9.11 Закрывать email без ответа.....	119
9.12 Изменить сервис, назначенный для email.....	120
9.13 Перевод EMail.....	121
9.14 Пересылка Email.....	123
9.15 Ответ на email.....	125
9.16 Работа с разделом “На контроле” .....	129
9.16.1 Включение раздела “На контроле” .....	131
9.16.2 Использование секции «На контроле».....	131
9.17 Работа с Запросами .....	133
9.18 Написать новый email.....	137
9.19 Сохранение черновика.....	139
<b>10. Использование Базы знаний.....</b>	<b>140</b>
10.1 Работа с Базой знаний.....	141
10.2 Добавление информации в Базу знаний.....	144
<b>11. Взаимодействие внутри КЦ.....</b>	<b>147</b>
11.1 Запрос помощи.....	147
11.2 Использование внутреннего чата.....	148
<b>12. Настройка приложения Оператора.....</b>	<b>152</b>
12.1 Установка и обновление приложения Agent Desktop Helper Application .....	152
12.1.1 Установка приложения Agent Desktop Helper Application.....	152
12.1.2 Обновление приложения Agent Desktop Helper Application.....	153
12.2 Настройка пользователя .....	154
12.3 Настройка Голосовой почты.....	158
12.3 Прослушивание сообщений голосовой почты .....	161
12.3.1 Сообщение как вложение.....	161
12.3.2 Сообщение как ссылка.....	161
12.3.3 Хранение сообщений голосовой почты.....	162
12.4 Переадресация вызовов .....	162
<b>13. Помощь.....</b>	<b>164</b>
<b>14. Доступ к Настенной панели/Wallboard.....</b>	<b>165</b>
<b>15. Решение технических вопросов.....</b>	<b>167</b>
15.1 Проблемы с качеством связи .....	167
15.2 Отправка лог-файлов с сообщением о проблеме .....	168
15.3 Сообщения об ошибках.....	170
15.4 Закрывает браузер/вкладки браузера .....	176
<b>16. Выход из сервиса.....</b>	<b>177</b>

## ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты:

[support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживанию сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на специализированном Справочном портале - <https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru>

Видео-инструкции «*Колл центр за 1 час*» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены на сайте компании в разделе Поддержка по адресу: <http://cloudcontact.ru/support/> или на специализированном канале YouTube по адресу: <http://goo.gl/IB6P92> .

<b>Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными.</b>
--

Данная Инструкция описывает работу ПО *Облачного контакт-центра* версии 3.X.x

© CloudContact 2017 г. Перевод и составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.

## Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

[www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru) – web адрес;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы)

Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

**ДАННЫЙ ДОКУМЕНТ ОПИСЫВАЕТ ВЫПОЛНЕНИЕ ОСНОВНЫХ ДЕЙСТВИЙ, СВЯЗАННЫХ С ОБРАБОТКОЙ ОБРАЩЕНИЙ, В ПРИЛОЖЕНИИ ОПЕРАТОРА ОБЛАЧНОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА (ОКЦ).**

## 1. Вход в приложение

Вход в *Приложение оператора* возможен в следующих браузерах (операционные системы *Windows* и *Mac OS X*):

- *Google Chrome*
- *Mozilla Firefox*
- *Internet Explorer 10* (только *Microsoft Windows 7*)
- *Internet Explorer 11* и старше (*Microsoft Windows 7, 8, и 10*)
- *Safari 8* и старше (*Mac OS X*)

1. В адресной строке браузера введите адрес вашего Контакт-центра:  
`https://[ название КЦ ].hostedcc.ru/agentdesktop/`

2. Откроется страница входа. Введите свое *имя пользователя/логин* (1) и *пароль* (2).

Дополнительно, можно выбрать устройство, через которое будет происходить разговор (3). По умолчанию разговор осуществляется через *программный телефон/софтфон* и гарнитуру.

3. Нажмите *Войти* (4)

Вход в Приложение оператора

Имя пользователя: agent1 1

Пароль: ..... 2

Телефон: софтфон 3

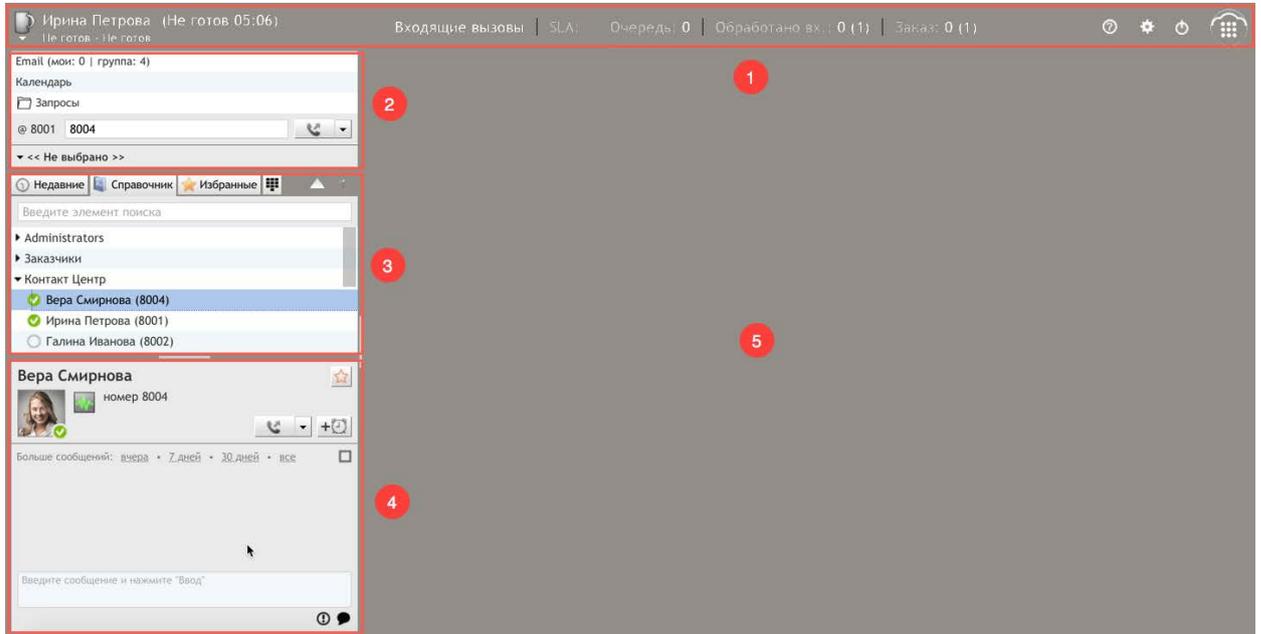
Войти 4

[Забыли пароль?](#)

## 2. Интерфейс Приложения оператора

Приложение оператора позволяет осуществлять прием и обработку обращений, использовать формы, скрипты или внешние бизнес-приложения, а также контролировать свой статус, статистику и изменять настройки приложения.

Приложение состоит из следующих областей:



- 1 – Строка статуса
- 2 – Список Активных обращений/ Календарь
- 3 – История обращений/ Адресная книга/ Тастатура
- 4 – Активное обращение
- 5 – Область информации (формы, скрипты, CRM, HelpDesk, База знаний и т.п.)

## 2.1 Строка статуса

*Строка статуса* отображает текущий статус, показатели работы КЦ и оператора, а также персональные настройки Приложения оператора.

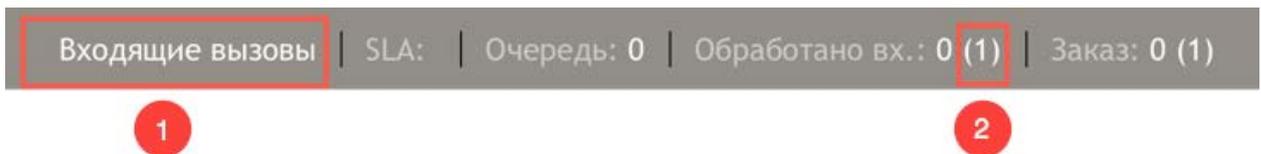


Она включает в себя следующие элементы:

1 – *Блок статуса*. В нем отображаются: Имя/Фамилия оператора, текущий статус и время нахождения в нем (1); Следующий статус (2); Выбор статуса (3).



2 – *Панель статистики* о работе оператора и его Группы с переключением по сервисам (1). Цифра в скобках (2) показывает место, которое занимает оператор по отношению к коллегам в Группе по данному показателю.



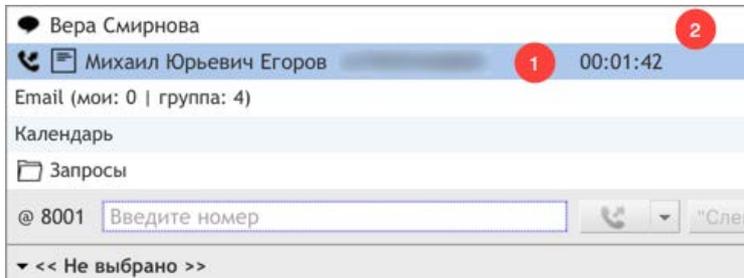
3 – *Блок помощи* (1), *индивидуальных настроек* (2) и *выхода* из Приложения (3)



## 2.2 Список активных обращений/ Календарь

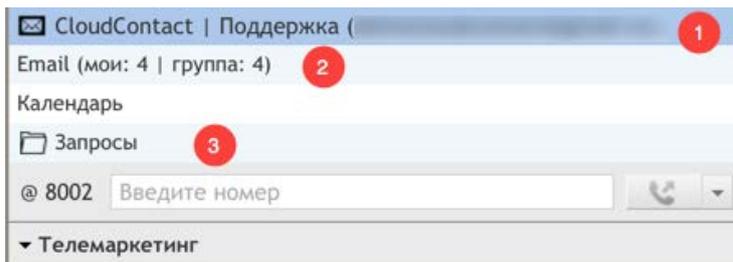
Список активных обращений показывает все обращения, с которыми работает оператор, а также его персональный Календарь (см.п. 5 ).

Например, если оператор участвует в кампании исходящего обзвона (1) и одновременно общается с супервизором во внутреннем чате (2), это будет показано, как две отдельные строки в Списке активных обращений.



При выборе конкретного вызова (1) или чата, в области Активное обращение (см. п.2.4) отображается подробная информация об обращении и кнопки управления им.

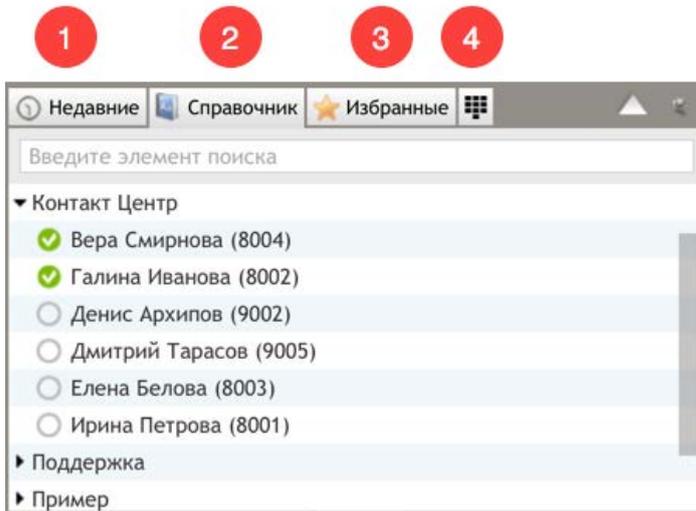
При выборе строки с e-mail (1), его содержание и кнопки обработки/ответа на e-mail отображаются в Области информации (п.2.3). Отдельные строки предоставляют доступ к e-mail, находящимся в персональной и групповой очереди (при ручном распределении e-mail) (2), а также к поиску писем (3).



### 2.3 История обращений/ Адресная книга/ Тастатура

Данный блок содержит в виде вкладок:

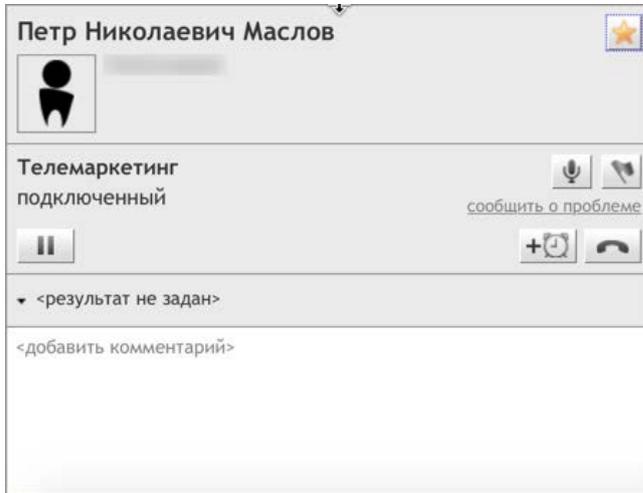
1. список всех недавних обращений, с которыми работал оператор (как внешних, так и внутри КЦ)
2. Адресную книгу, включающую список сотрудников КЦ
3. Персональную адресную книгу данного оператора
4. тастатуру (цифровые кнопки)



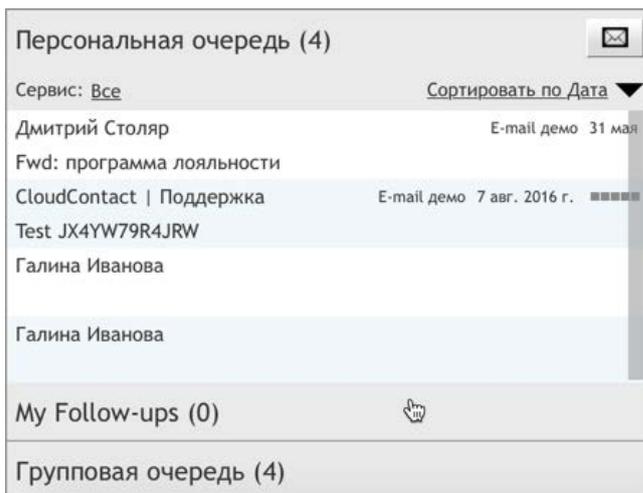
## 2.4 Активное обращение

Область **Активное обращение** содержит информацию и кнопки управления обращением, выбранным в *Списке активных обращений* (см.2.2).

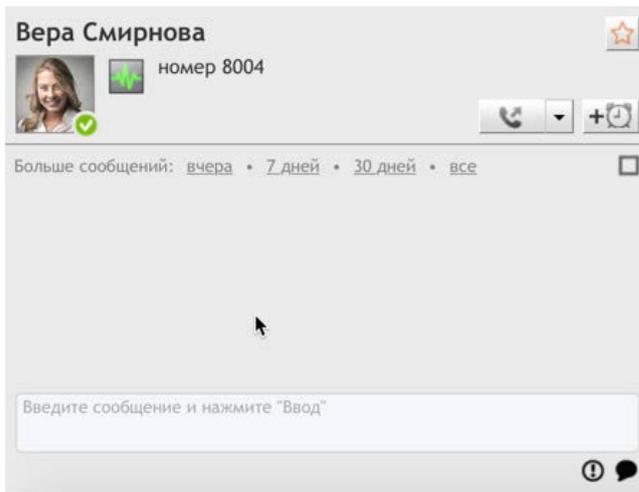
В зависимости от типа обращения, вид области может меняться. Ниже представлен вид области при обработке исходящего телефонного вызова.



При обработке e-mail, в этой области отображаются содержание персональной очереди оператора и групповой очереди e-mail (при ручном распределении почты).



При работе с текстовыми обращениями, такими, как чат с клиентами, SMS и внутренний чат с сотрудниками КЦ, область содержит поле ввода текста, историю обращений и дополнительные кнопки управления.

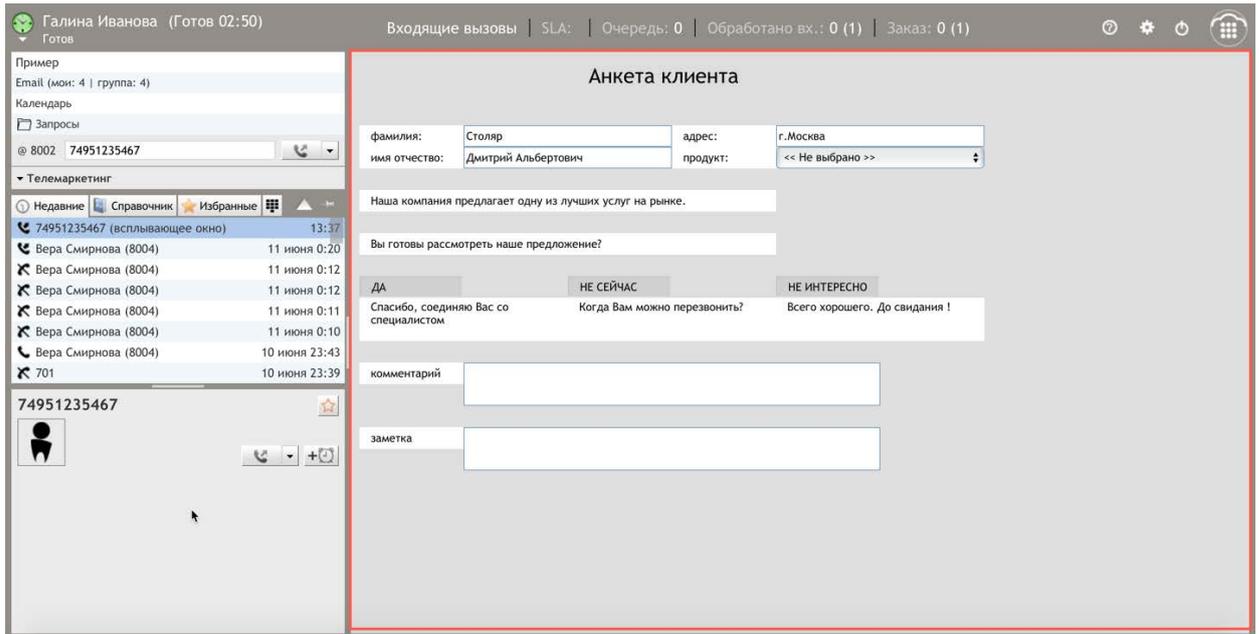


## 2.5 Область информации

**Область информации** отображает данные, необходимые оператору для работы с обращением. В зависимости от типа сервиса, обслуживаемого группой, в которой работает оператор, в этой области могут отображаться веб-страницы, формы, скрипты разговоров или внешние бизнес-приложения (например, CRM или HelpDesk).

Отображение информации в этой области может быть синхронизировано с поступлением обращения на рабочее место оператора (поддерживается технология «Всплывающих окон»/ScreenPop).

Пример экрана с использованием формы/анкеты показан на снимке ниже.



Помимо данных, эта область может отображать следующую информацию:

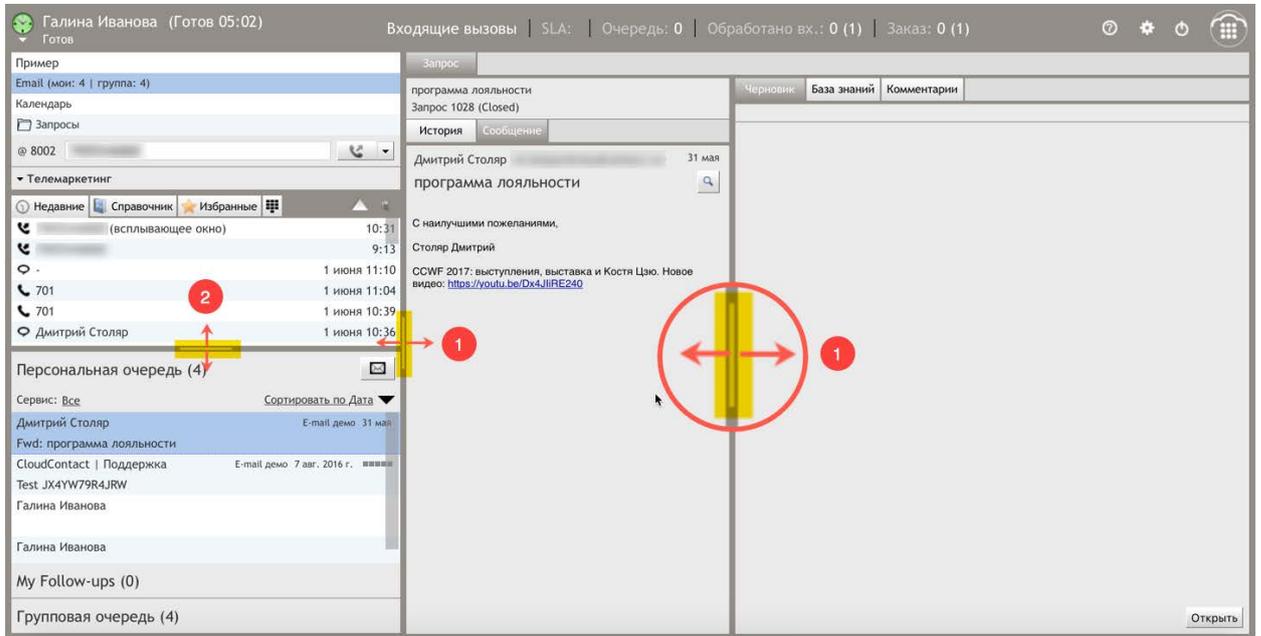
- экран обработки e-mail, включая просмотр, редактирование и поиск писем
- Базу знаний
- Расширенную панель чата
- Данные, полученные от клиентов в чате
- Календарь.

### 3. Настройка экрана

Каждый оператор может настроить вид экрана следующими способами:

#### 3.1 Изменить размер областей

Перетаскивая вертикальные (1) и горизонтальные (2) разделители в *Списке активных обращений*, *Активном обращении* и *Области информации* можно менять размер отображаемых областей.



### 3.2 Закрепить/ открепить

С помощью элемента закладка (1) области *История обращений/ Адресная книга/ Тастатура* можно закрепить или открепить на экране оператора.

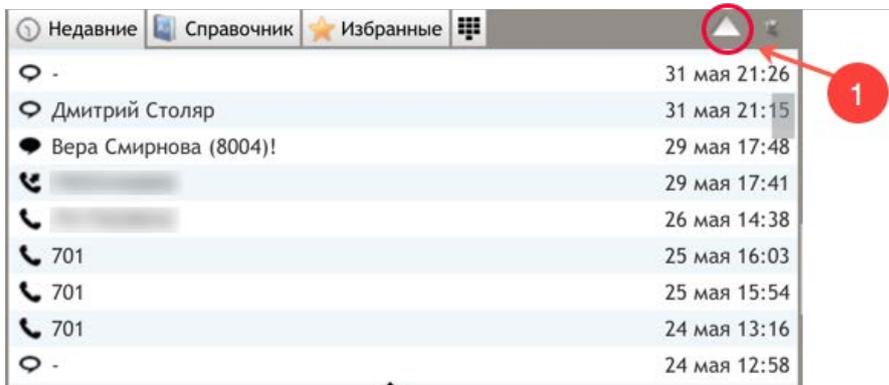


В закрепленном состоянии (значок ) , данная область будет всегда видна оператору.

Если нажать на значок и открепить область (изображение изменится на ) , то при поступлении обращения, данная область автоматически свернется и на экране будет больше места для работы с *Активным обращением*.

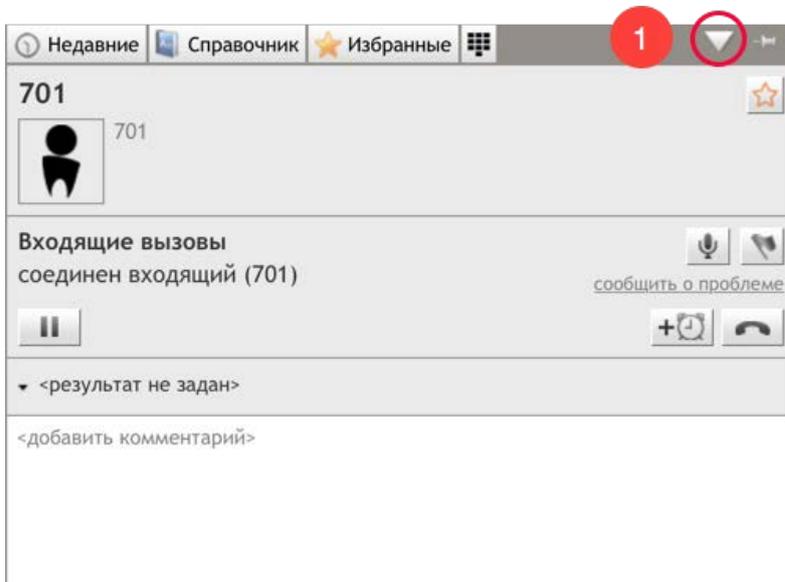
### 3.3 Свернуть

Области *История обращений/ Адресная книга/ Тастатура* можно свернуть вручную, даже если она закреплена с помощью значка . Для этого надо нажать кнопку (1).



Область свернется и на экране будет больше места для работы с *Активным обращением*.

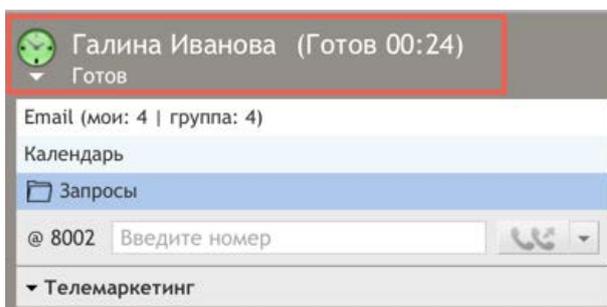
Чтобы развернуть область вручную, нажмите кнопку (1) еще раз.



## 4. Статусы работы оператора

*Статусы* используются для информирования КЦ о готовности к обработке обращений клиентов. Данная информация используется системой для определения возможности распределения нового обращения на рабочее место оператора. Также информация о нахождении в определенном статусе используется в статистике реального времени и отчетах о работе оператора.

Приложение оператора использует графическое представление (иконки) для отображения статуса. Статусы представлены в *блоке статуса* (см. п.2.1).



Типовая последовательность смены статусов показана на диаграмме ниже.



## 4.1 Виды статусов

### 4.1.1 Готов



- Оператор готов к работе с обращениями клиентов.

В зависимости от правил работы КЦ, оператор переходит в состояние *Готов* вручную или автоматически. Автоматическое переключение может происходить в следующих случаях:

- при входе в *Приложение оператора*
- по завершении текущего обращения
- по завершении времени, отведенного на пребывание в состоянии *Постобработка* или *Не готов*
- принудительного перевода супервизором.

Если оператор обрабатывает несколько обращений одновременно, переход в состояние *Готов* произойдет после завершения всех обращений. При этом, в зависимости от настроек КЦ, оператор может принимать новые обращения.

### 4.1.2 Звонок



- Отображается кратковременно во время звонка от клиента.

### 4.1.3 Занят



- Оператор обрабатывает обращение. Данный статус включается с момента принятия обращения и длится до окончания обработки обращения. Для исходящих вызовов данный статус включает также этап набора номера (при ручном наборе).

По завершении работы с обращением, в зависимости от настроек КЦ, оператор может перейти в состояние *Постобработка*, *Не готов* или *Готов*.

При обработке нескольких обращений одновременно, оператор будет находиться в статусе *Занят* до завершения последнего обращения. При этом, в зависимости от настроек КЦ, оператор может принимать новые обращения определенных типов.

### 4.1.4 Постобработка



- Оператор завершает работу с информацией, полученной в ходе обработки вызова. В этом статусе оператор не принимает новые обращения.

Данное состояние включается в настройках КЦ. Если оно включено, то переход в это состояние произойдет автоматически по завершении обращения (клиентом или оператором). Переход в следующее состояние (*Готов* или *Не готов*) может произойти вручную или автоматически по завершении определенного периода времени. Это задается в настройках КЦ для группы, в которой работает данный оператор.

При обработке нескольких обращений одновременно, оператор перейдет в данное состояние только при завершении всех обращений.

### 3.1.5 Не готов



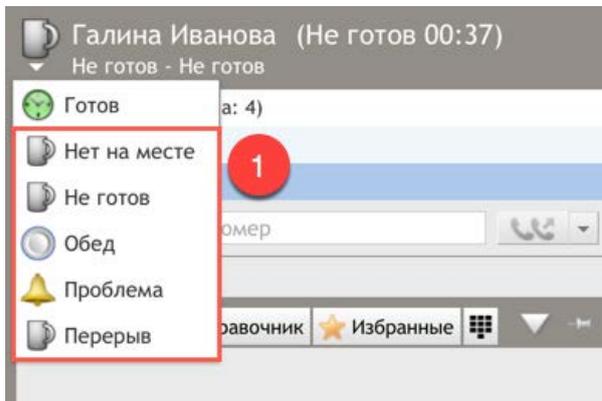
- В этом состоянии оператор не может обрабатывать обращения, потому что он занят работой, непосредственно не связанной с их обработкой, или не находится на рабочем месте.

Переход в это состояние, в зависимости от настроек правил работы группы, происходит вручную или автоматически.

Автоматический переход может происходить по следующим причинам (зависит от настроек КЦ):

- при входе в Приложение оператора
- по завершении обработки обращения
- в случае отклонения поступившего обращения (отказа от обработки)
- при неответе на обращение в установленный промежуток времени
- принудительного перевода супервизором.

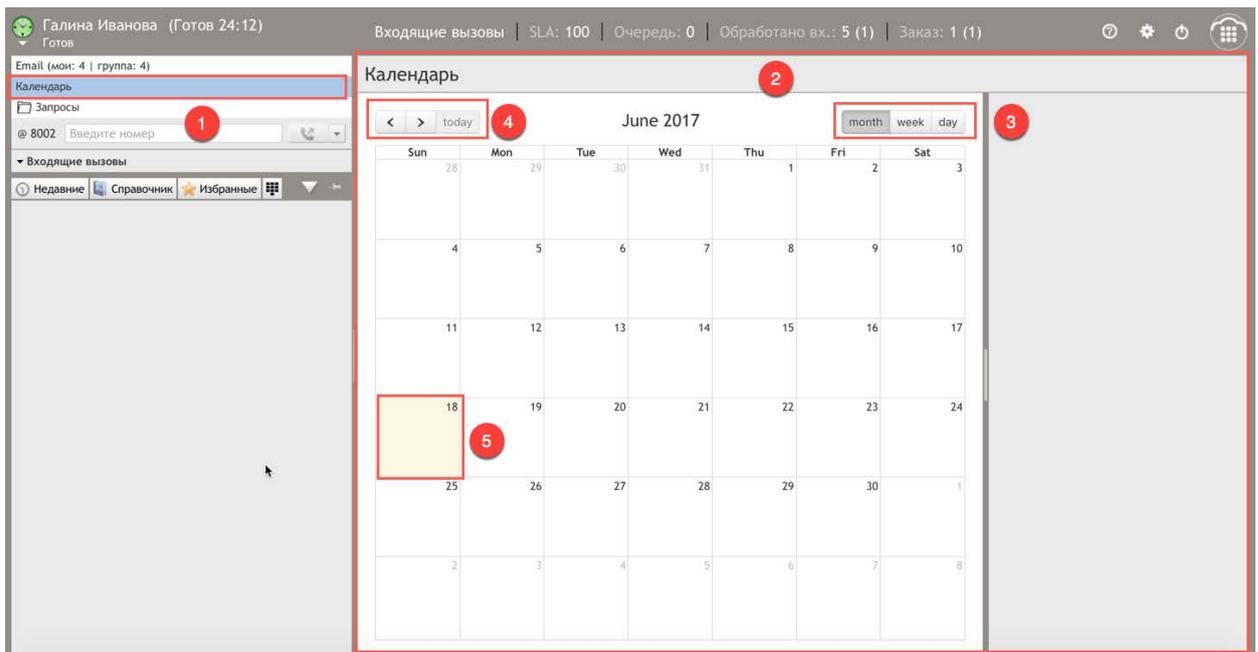
Причины *Не готов* могут быть заданы в виде списка статусов, относящихся только к данному КЦ. Они задаются в настройках КЦ. Пример такого списка (1) показан на рисунке ниже:



## 5. Календарь

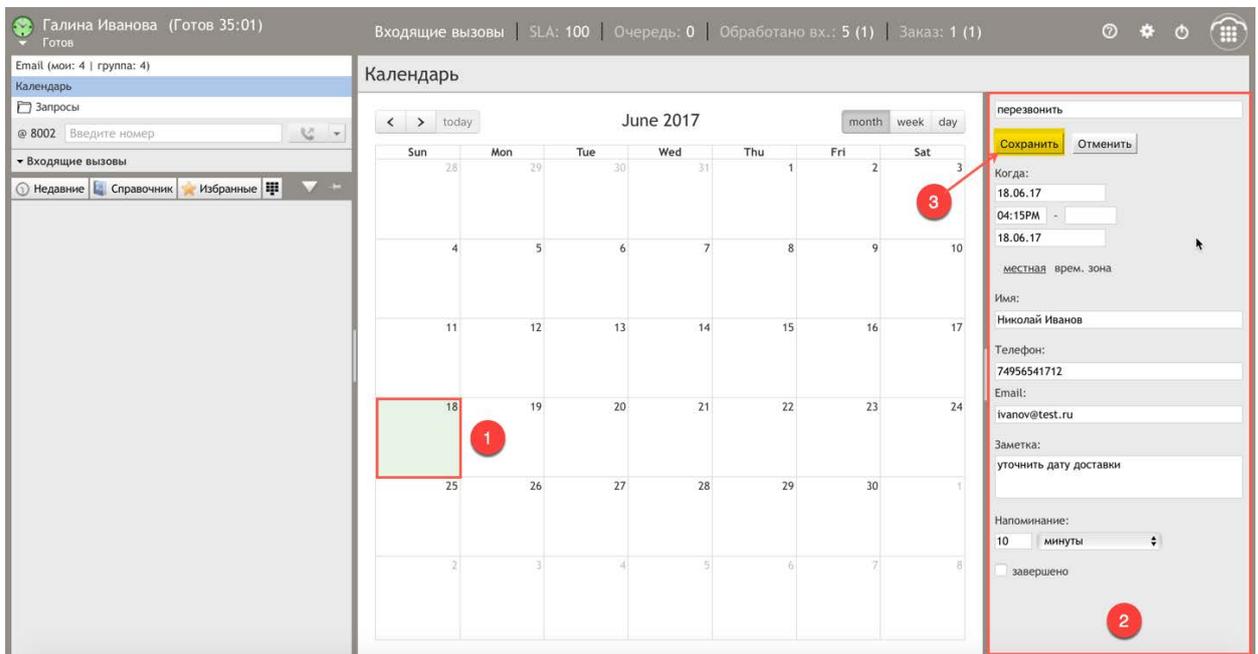
Персональный *Календарь* оператора находится в области *Активных обращений*. С помощью Календаря оператор может планировать различные действия, связанные с обслуживанием обращений, в том числе, напоминания о предстоящих событиях.

Чтобы открыть *Календарь*, выберите строку *Календарь* в области *Активных обращений* (1). В области *Информации* откроется персональный календарь оператора (2). Используйте кнопки в правой верхней части экрана (3) для переключения между временной линейкой: *month* – месяц; *week* – неделя; *day* – день. Кнопки в левой верхней части экрана (4) предназначены для перемещения по календарю и показа текущей даты (*today*). Текущая дата выделяется светлым фоном (5).



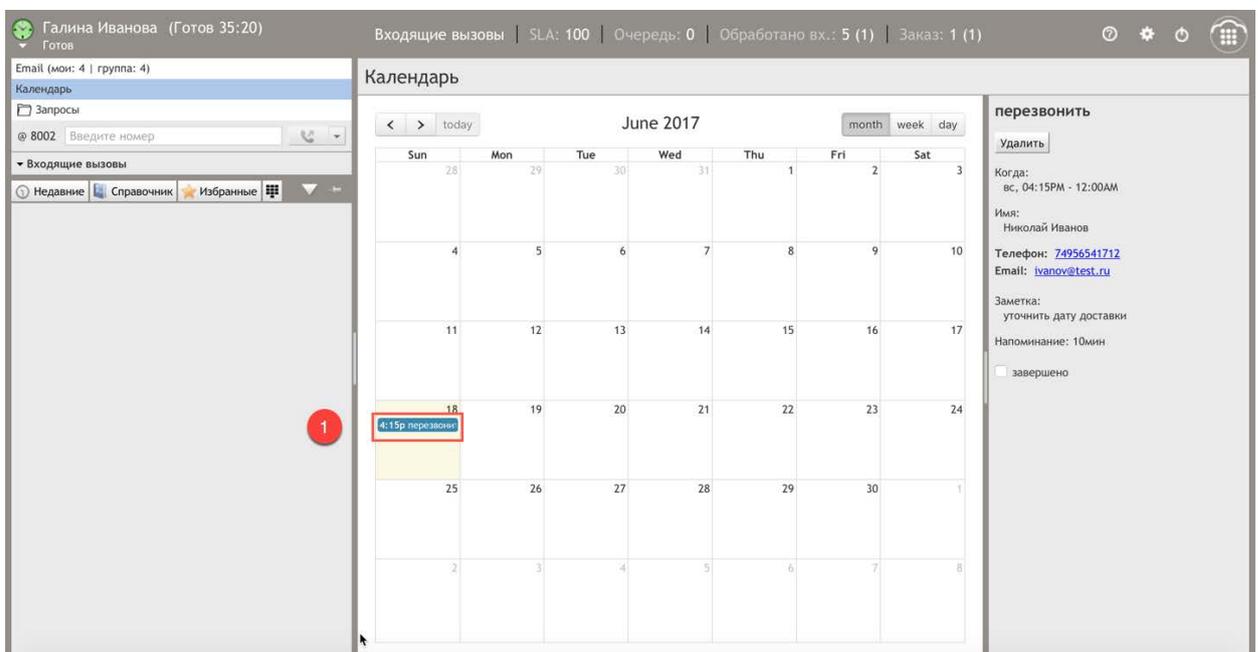
## 5.1 Запланировать действие

Выберите необходимый временной интервал (1). В левой части экрана появится панель нового действия (2). Введите название, время (AM – до обеда, PM – после обеда), данные о контакте, задайте напоминание и нажмите **сохранить** (3).



Новое действие сохранится в *Календаре* (1).

*Новые действия* отмечаются синим цветом.

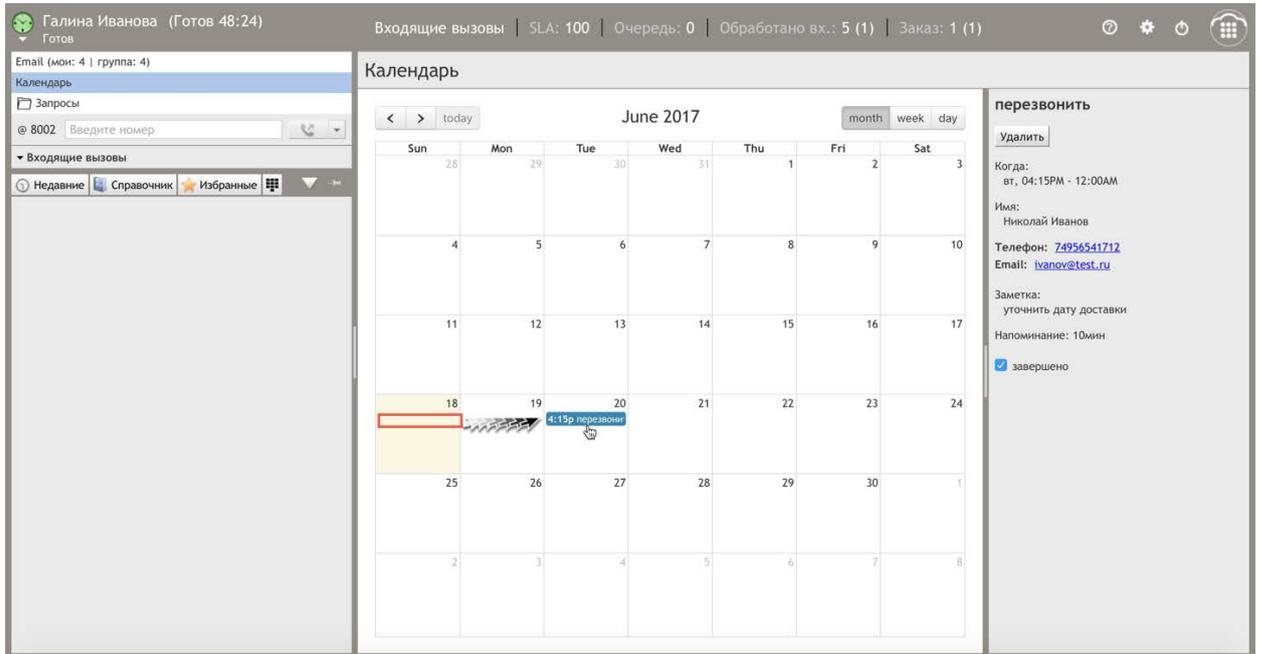


Запланировать действие можно во время обслуживания вызова. Подробнее см. п. 6.12.2.

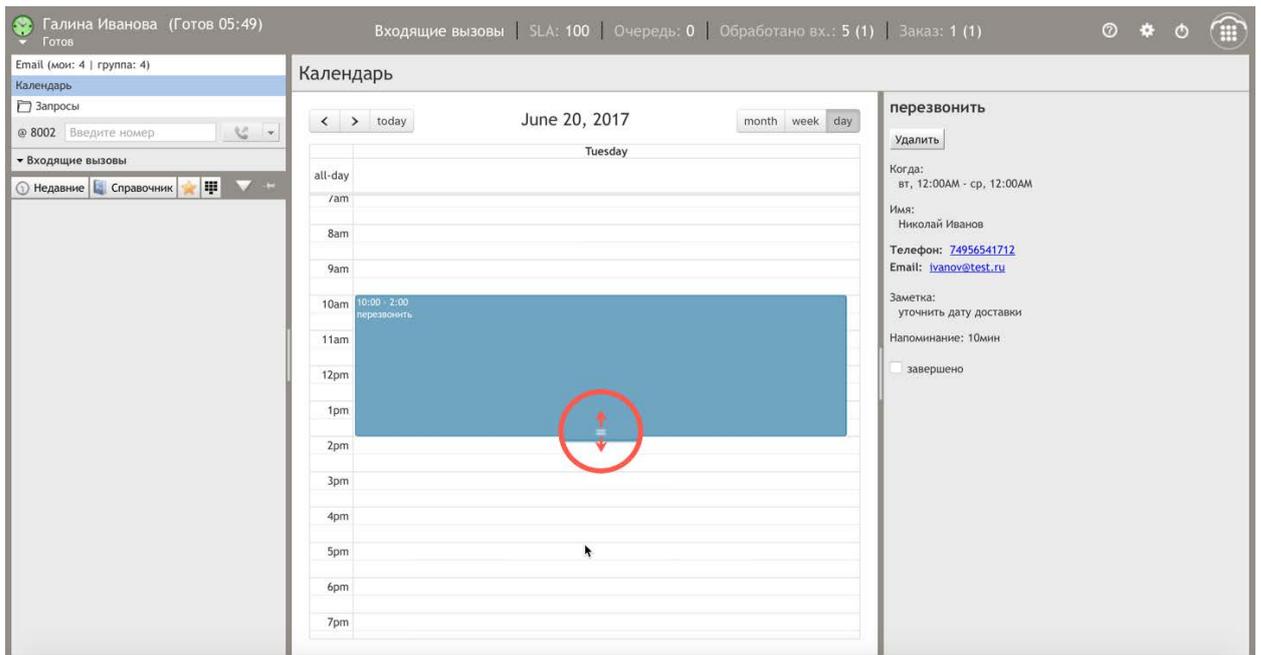
## 5.2 Редактировать действие

Изменить запланированное действие можно следующими способами:

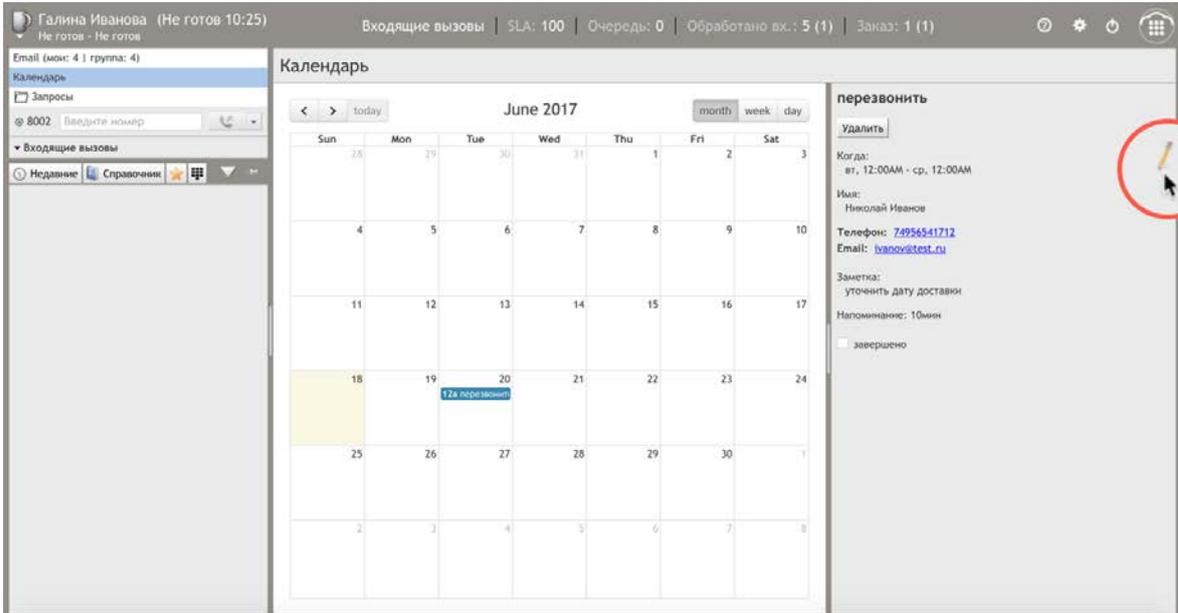
1. Выбрать действие и перетащить его мышкой на **новую дату** (временной интервал).



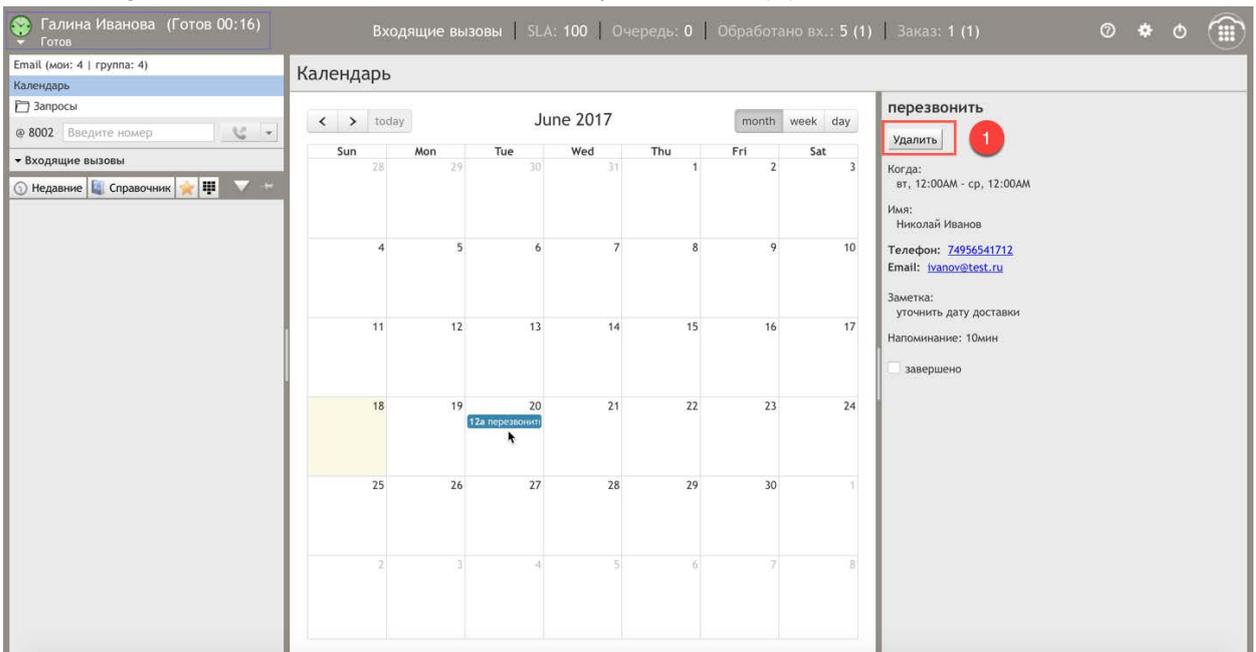
2. Изменить длительность, двигая знак = в нижней части действия.



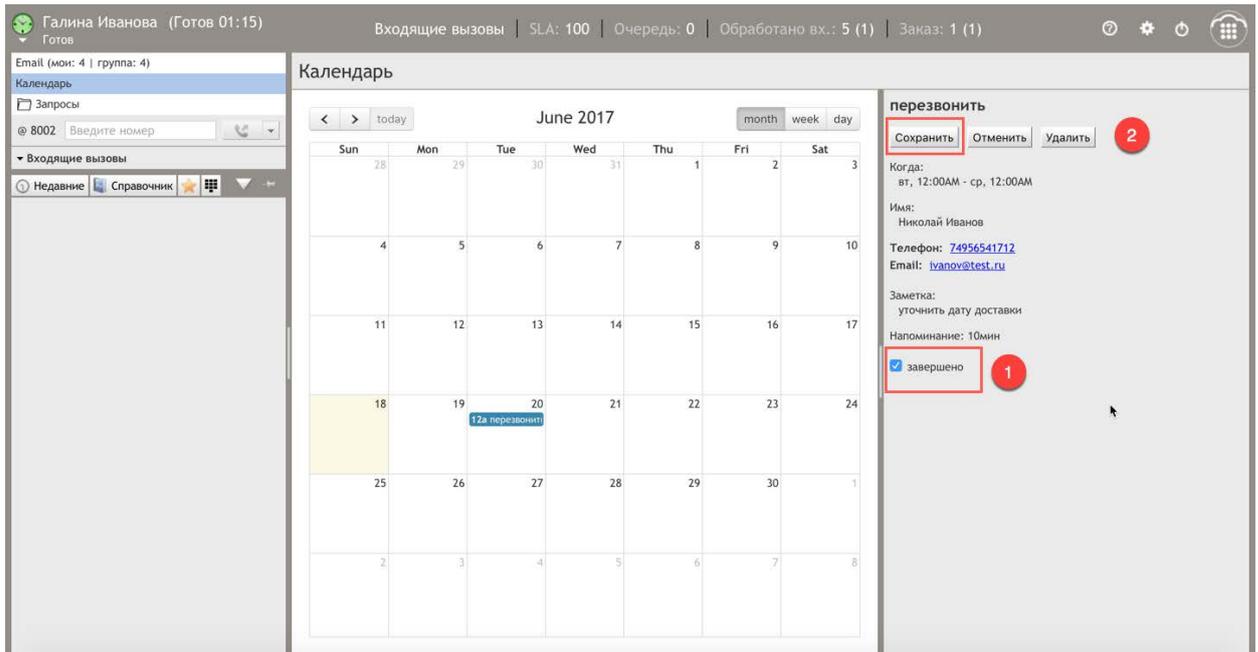
3. Изменить любой параметр запланированного действия, нажав на значок  рядом с НИМ.



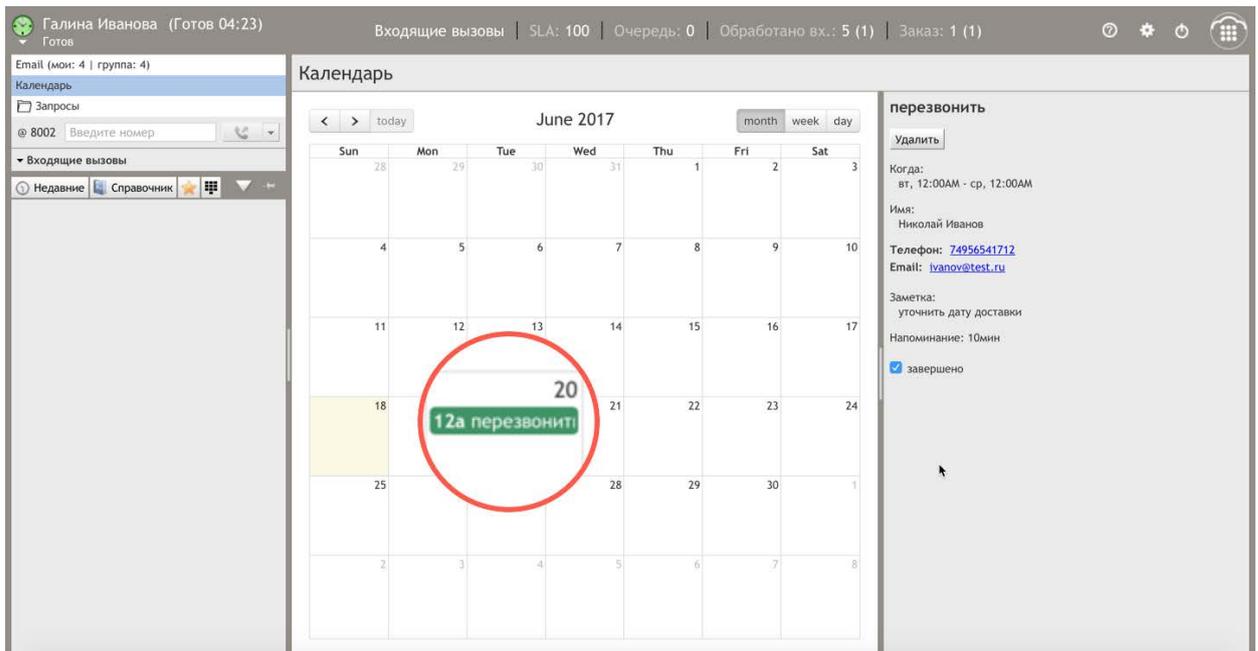
4. Чтобы **удалить** действие, нажмите кнопку **Удалить** (1).



5. Чтобы **пометить** действие, как *завершенное*, поставьте галочку в пункте завершено (1) и нажмите Сохранить (2).



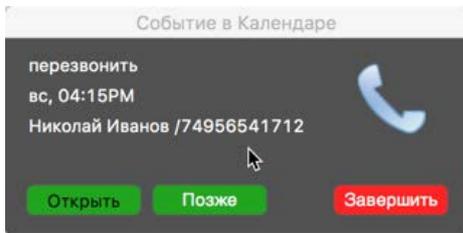
Завершенные действия помечаются зеленым цветом.



Обратите внимание, что супервизоры могут контролировать запланированные действия, установленные в персональных календарях операторов, изменять их и назначать на других сотрудников.

### 5.3 Напоминания

Если для запланированного действия было установлено *напоминание*, в назначенное время у оператора появится *окно напоминания*, которое будет содержать название, дату/время и имя контакта/телефон.



Оператор может выполнить следующие действия:

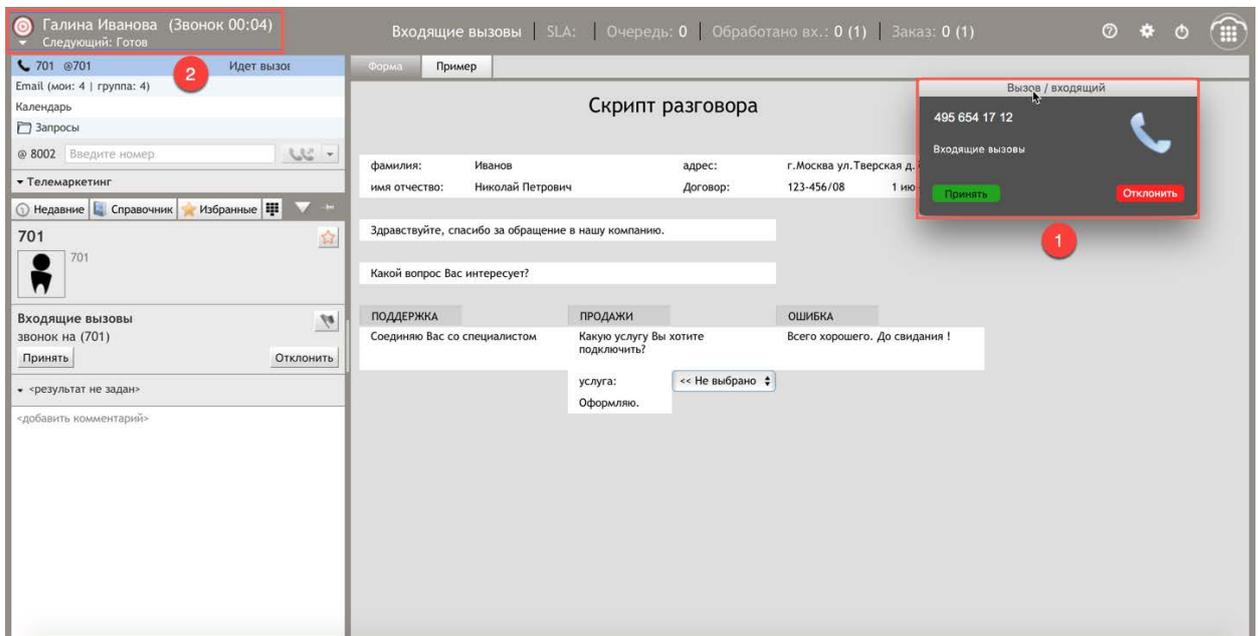
- **Открыть** – для просмотра информации о действии. Действие будет автоматически помечено как завершенное.
- **Позже** – напоминание будет отложено на 5 минут
- **Завершить** – напоминание будет закрыто. Действие будет автоматически помечено как завершенное.

## 6. Обслуживание телефонных вызовов

### 6.1 Принять вызов

Чтобы принимать вызовы оператор должен находиться в статусе *Готов* (см. п. 4.1.1).

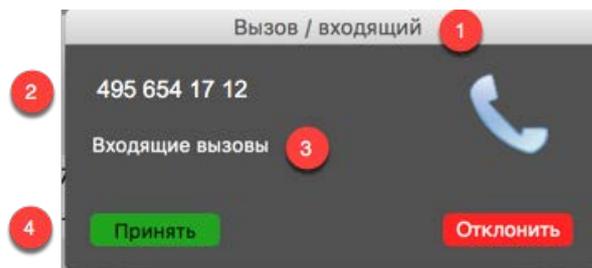
При поступлении вызова на рабочем месте оператора звучит звонок и на экране появляется окно *Уведомления о вызове* (1). В период, с момента поступления вызова и до его принятия, статус оператора автоматически изменяется на *Звонок* (2) (см. п. 4.1.2.).



#### 6.1.1 окно Уведомления о вызове

Окно содержит предварительные данные о поступившем вызове. Состав данных зависит от настройки КЦ, ниже показаны виды экрана для стандартных настроек.

Внешний вызов:

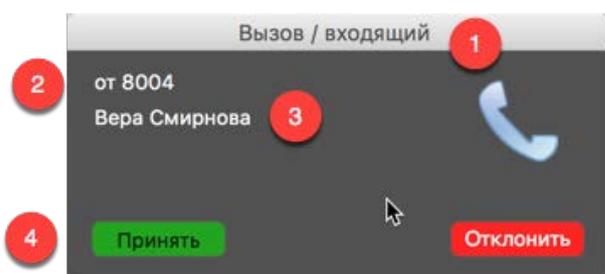


1 – тип обращения

2 – номер клиента или его фамилию (при интеграции с БД о клиентах)

3 – сервис, который обслуживает данный вызов

### Внутренний вызов:



1 – тип обращения

2 – внутренний номер сотрудника КЦ

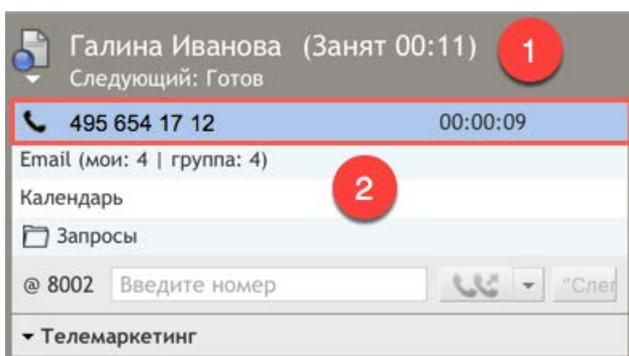
3 – фамилия сотрудника

#### 6.1.2 Прием вызова

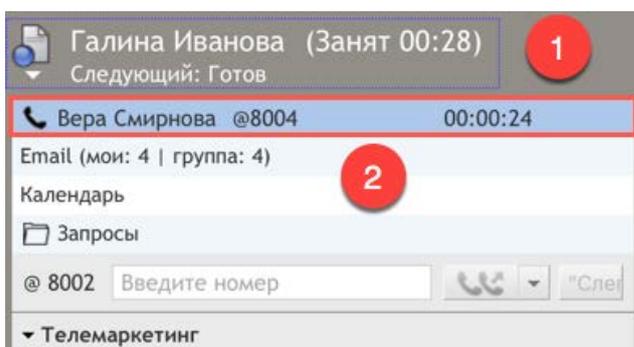
Для приема вызова нажмите кнопку **Принять** (4).

Статус оператора автоматически изменится на *Занят* (1). В *списке Активных обращений* появится строка с пиктограммой входящего вызова (1), номером клиента (фамилией сотрудника КЦ для внутреннего вызова) и временем разговора.

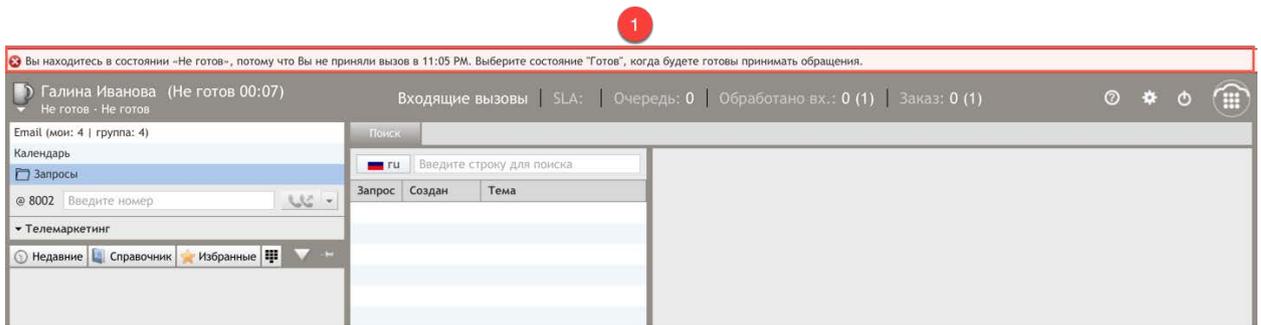
### Внешний вызов:



### Внутренний вызов:



Для внешних вызовов: если не ответить на вызов в течении определенного интервала времени (задается в настройках КЦ), то статус оператора автоматически изменится на *Не готов*. В верхней части экрана появляется уведомление (1).



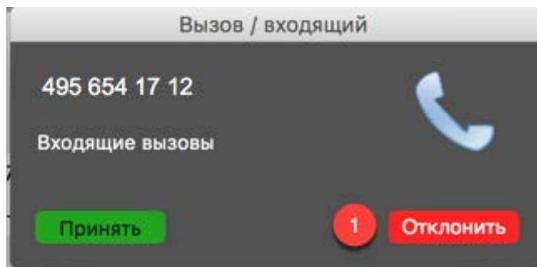
Неотвеченные вызовы учитываются в статистике по работе оператора.

Для продолжения приема вызовов оператор должен вручную поставить статус *Готов*.

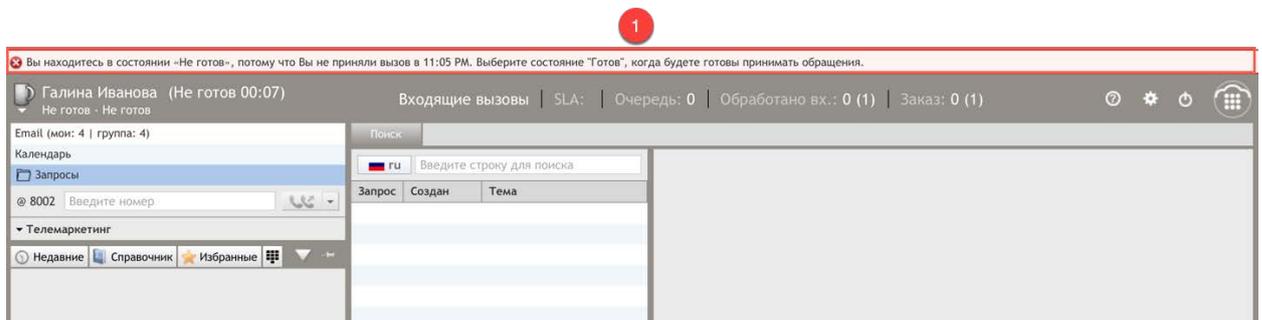
## 6.2 Отклонить вызов

Обычно, если оператор не готов принимать вызовы, он устанавливает статус *Не готов* (см. п.3.1.5).

В случае, если на оператора уже распределился вызов, а он не может его принять, то следует нажать кнопку **Отклонить** (1).



Для внешних вызовов: отклоненный вызов возвращается в очередь, а статус оператора автоматически изменится на *Не готов*. В верхней части экрана появляется уведомление (1).



Неответвленные вызовы учитываются в статистике по работе оператора.

Для продолжения приема вызовов оператор должен вручную поставить статус *Готов*.

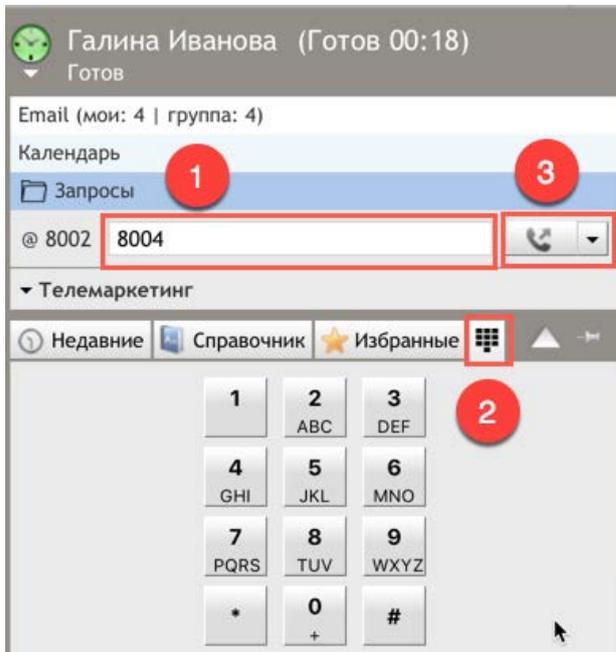
Для внутренних вызовов: вызов завершается. Оператор возвращается в состояние до момента поступления вызова. Вызывающий сотрудник слышит сигнал занято.

### 6.3 Внутренний исходящий звонок

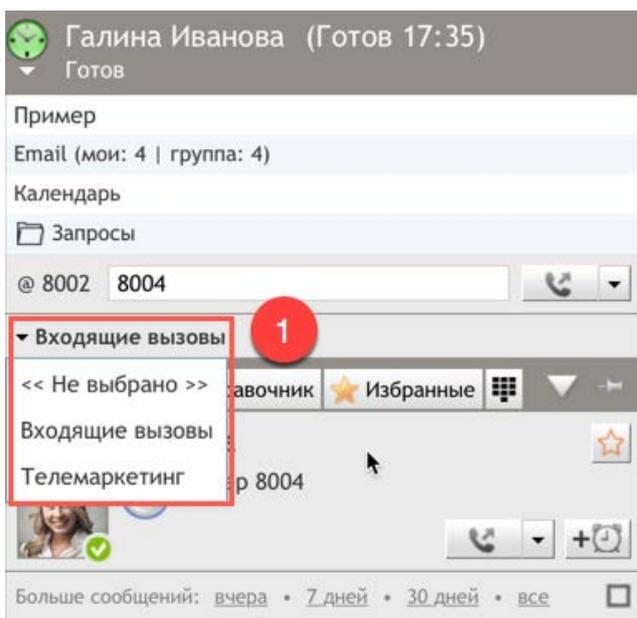
Внутренний вызов – звонок сотруднику КЦ. Его можно совершить несколькими способами:

#### 6.3.1 Ручной набор

В блоке набора номера (*список Активных обращений*) введите внутренний номер сотрудника (1). Его можно вводить с клавиатуры ПК или через экранную тастатуру (2). Нажмите кнопку Позвонить  (3).

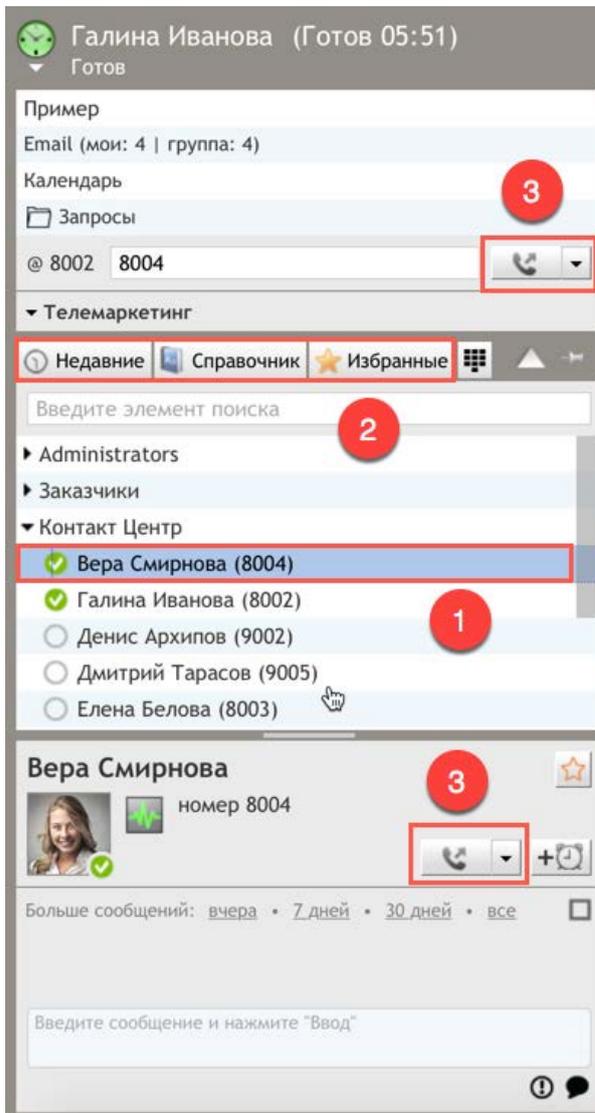


Если внутренний вызов совершается по тематике определенного сервиса (консультационный вызов), то следует выбрать название сервиса из выпадающего списка (1) в *списке Активных обращений*. В этом случае вызов будет учтен в статистике по данному сервису.

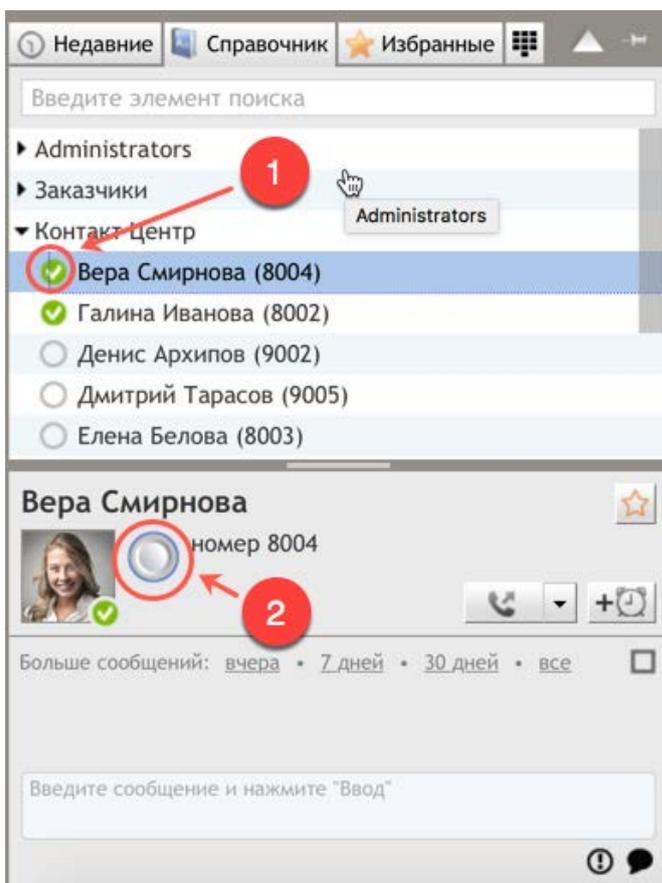


### 6.3.2 Использование справочников

Позвонить сотруднику можно, выбрав его фамилию (1) во вкладках Недавние/ Справочник/ Избранные (2). Затем – нажать кнопку Позвонить (3).

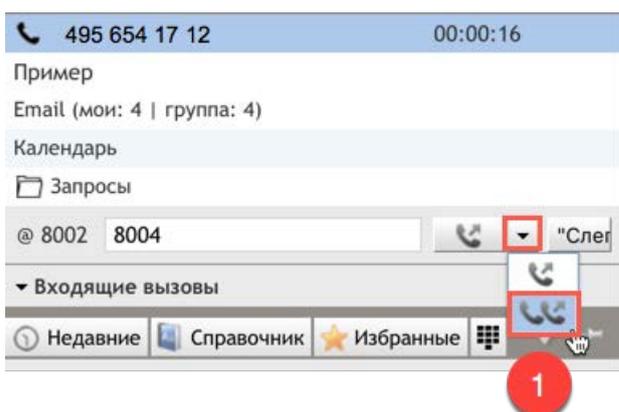


Во вкладке Справочник оператор может видеть, кто из сотрудников сейчас работает (1) и в каком статусе он находится (2), чтобы связаться с сотрудником, когда он на месте и свободен для разговора.



### 6.3.3 Организация конференции

При совершении консультационного вызова (при наличии активного вызова) можно организовать *конференцию в один шаг* (между активным вызовом, оператором и вызываемым сотрудником) - *single-step conference*. Для этого нажмите кнопку  (1).



Если активного вызова нет, то нажатие кнопки  будет аналогично нажатию кнопки  (прямой набор внутреннего номера).

Подробнее о способах организации конференции см. раздел 6.9.

## 6.4 Внешний исходящий вызов

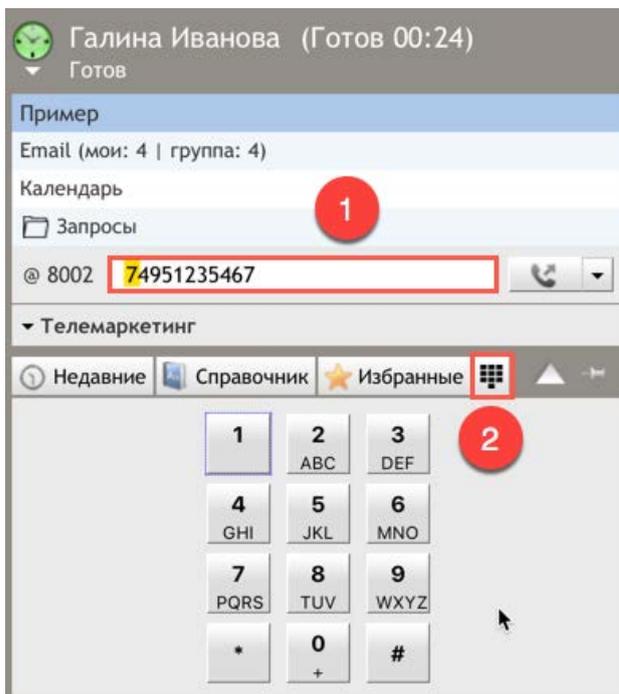
Внешние исходящие вызовы совершаются на городские, мобильные и междугородние/международные номера. Набор номера можно совершить несколькими способами:

### 6.4.1 Ручной набор

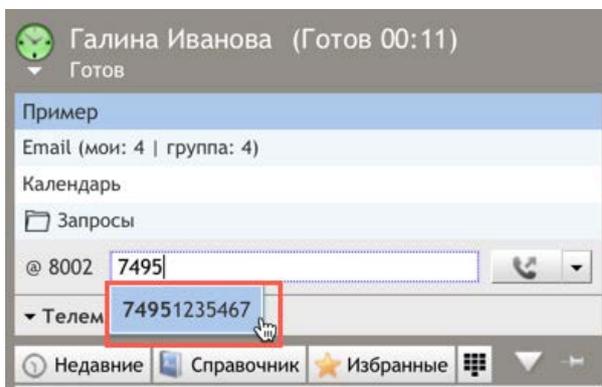
В блоке набора номера (список *Активных обращений*) введите внешний номер в виде [префикс выхода] [код] [номер] (1). В примере ниже префикс выделен желтым цветом.

Узнайте префикс выхода у администратора вашего КЦ. В зависимости от настройки КЦ совершение ряда междугородних/международных звонков может быть ограничено.

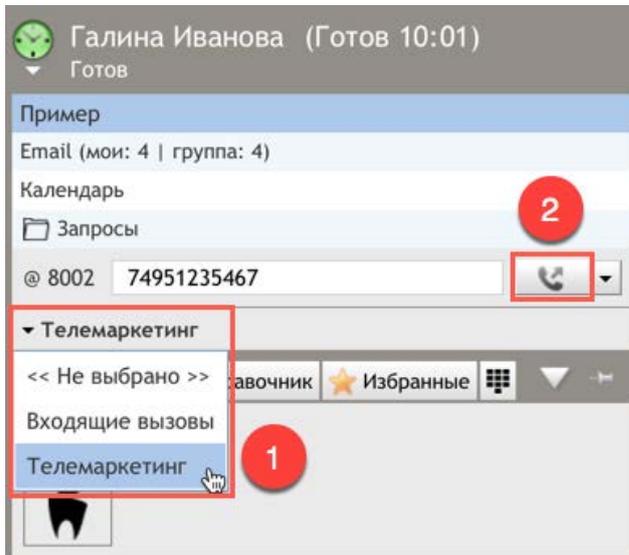
Набор номера можно осуществлять с клавиатуры ПК или через экранную тастатуру (2).



Если номер ранее уже набирался, то при вводе первых цифр система сама завершит его ввод.



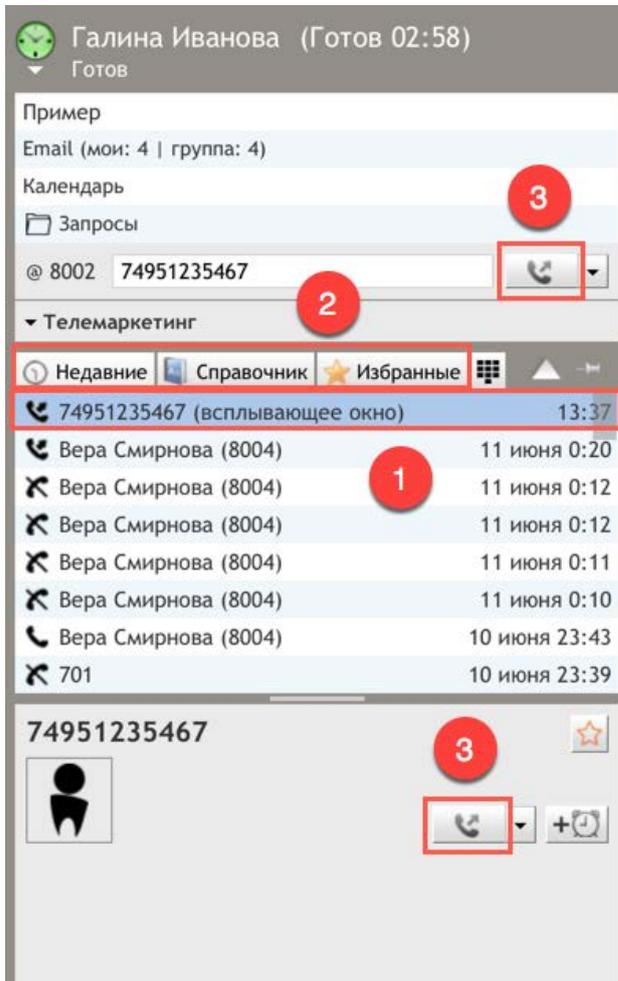
Если внешний вызов совершается по тематике определенного сервиса, то следует выбрать название сервиса из выпадающего списка (1) в *списке Активных обращений*. В этом случае вызов будет учтен в статистике по данному сервису.



Нажмите кнопку **Позвонить**  (2).

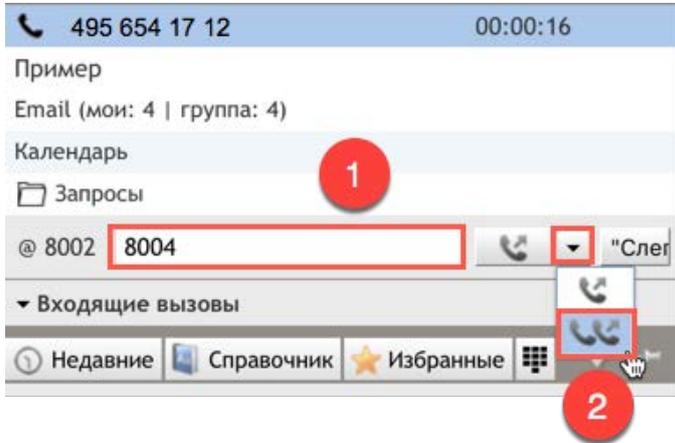
### 6.4.2 Использование справочников

Набрать внешний номер можно, выбрав его (1) во вкладках Недавние / Справочник / Избранные (2). Затем – нажать кнопку Позвонить (3).



### 6.4.3 Организация конференции

При наличии активного вызова можно организовать *конференцию в один шаг* (между активным вызовом, оператором и другим внешним вызовом или сотрудником КЦ) - *single-step conference*. Для этого в блоке набора номера (1) введите внешний или внутренний номер и нажмите кнопку  (2).



Если активного вызова нет, то нажатие кнопки  будет аналогично нажатию кнопки  (прямой набор номера).

Подробнее о способах организации конференции см. раздел 6.9.

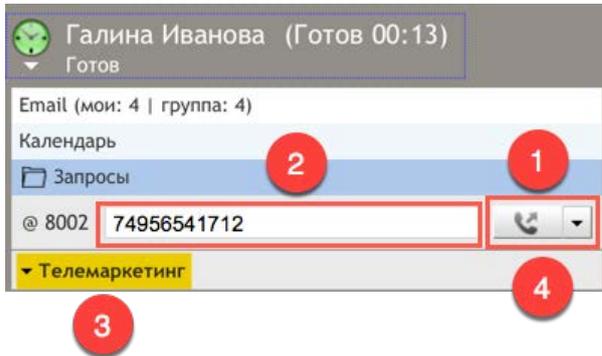
## 6.5 Повторный набор

Повторный набор номера можно совершить несколькими способами:

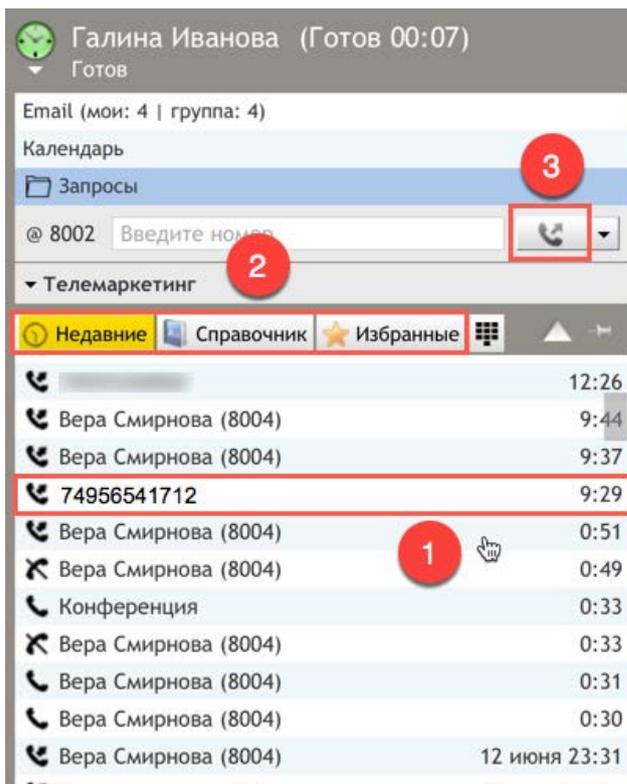
1. Нажать кнопку **Позвонить**  (1). При этом в блоке набора номера (*список Активных обращений*) появится последний набранный номер (2).

Если внешний вызов совершается по тематике определенного сервиса, то следует выбрать название сервиса из выпадающего списка (см. п. 6.4.1) (3).

Нажмите еще раз кнопку **Позвонить**  для набора номера (4).



2. Выберите номер (1) во вкладках **Недавние**/ **Справочник**/ **Избранные** (2). Затем – нажмите кнопку **Позвонить**  (3).



Ранее набранные номера во вкладке **Недавние** отображаются значком . Другие обращения отображаются следующими значками:

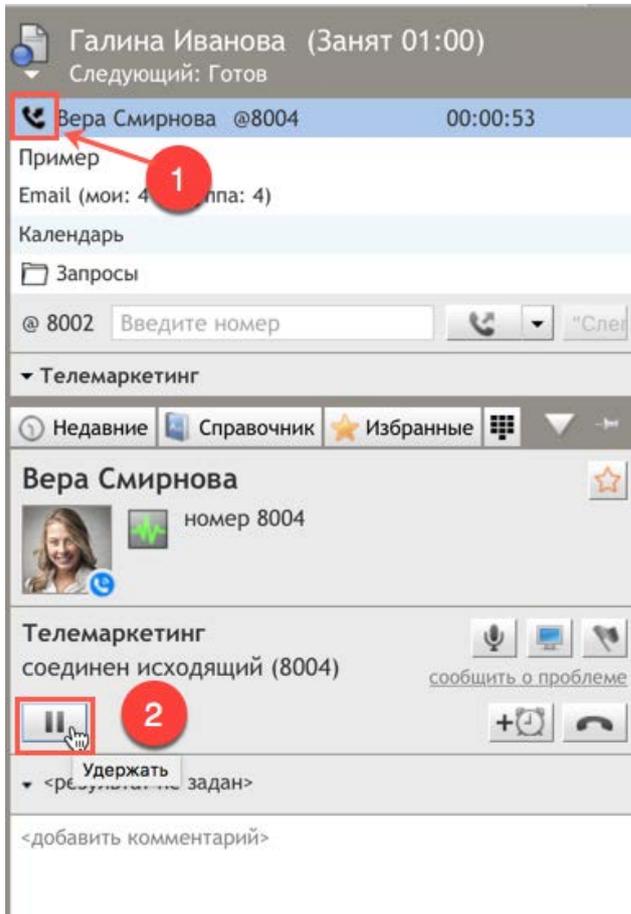
-  - входящие ответные вызовы
-  - входящие пропущенные вызовы
-  - чат.

## 6.6 Удержание вызова

Активный вызов можно поставить на *удержание* (например, для совершения консультационного вызова), а затем вернуться к нему, не разрывая соединения.

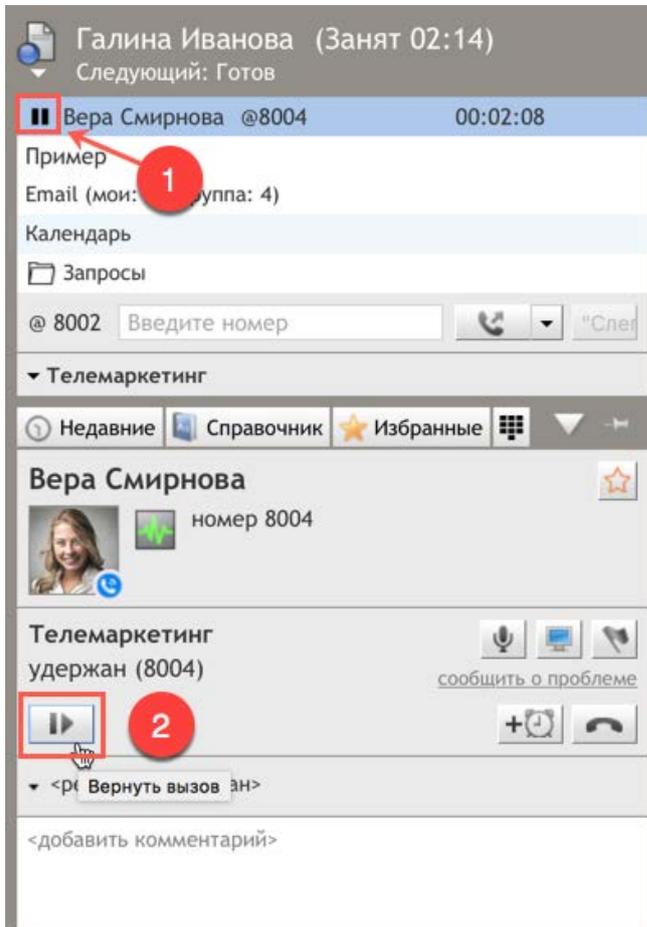
Поставить вызов на удержание можно двумя способами:

1. Нажав на иконку вызова в *списке Активных обращений* (1).
2. нажав кнопку *Удержать* в *области Активное обращение* (2).



Снять вызов с удержания также можно двумя способами:

1. Нажав на иконку **||** в *списке Активных обращений (1)*.
2. Нажав на кнопку **Вернуть вызов** в *области Активное обращение (2)*.

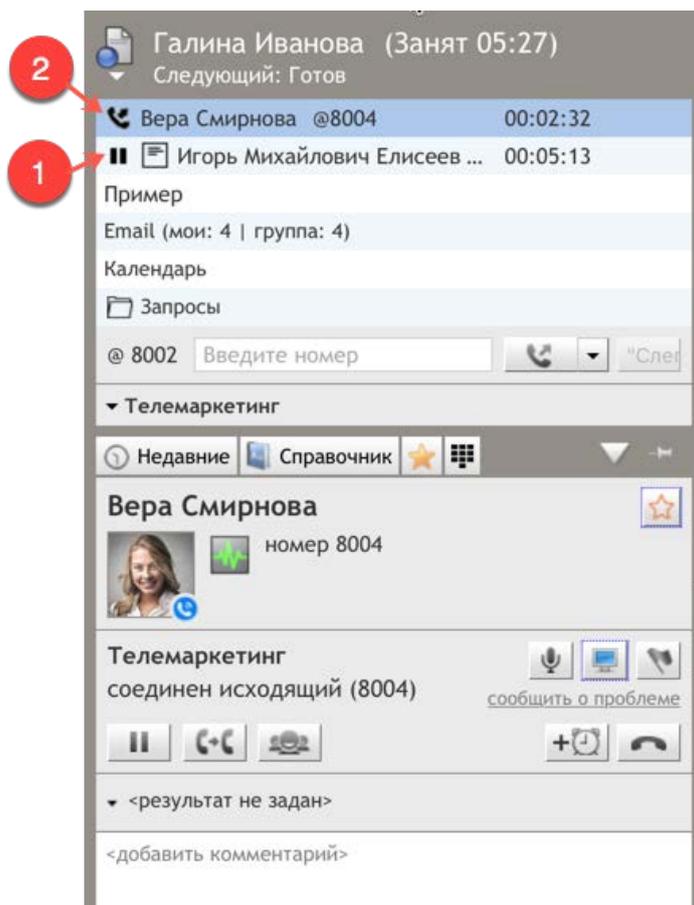


## 6.7 Консультационный вызов

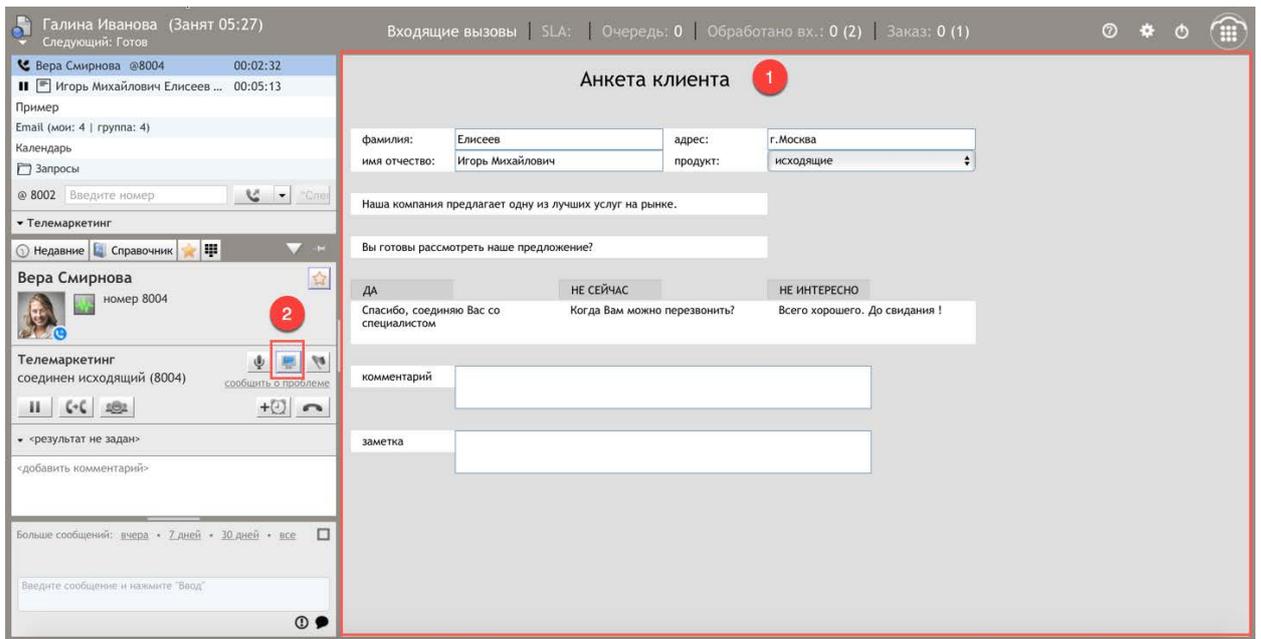
**Консультационный вызов** – набор второго номера в то время, как оператор уже имеет один активный вызов (разговаривает по первому телефонному номеру).

Для совершения консультационного вызова необходимо выполнить следующие действия:

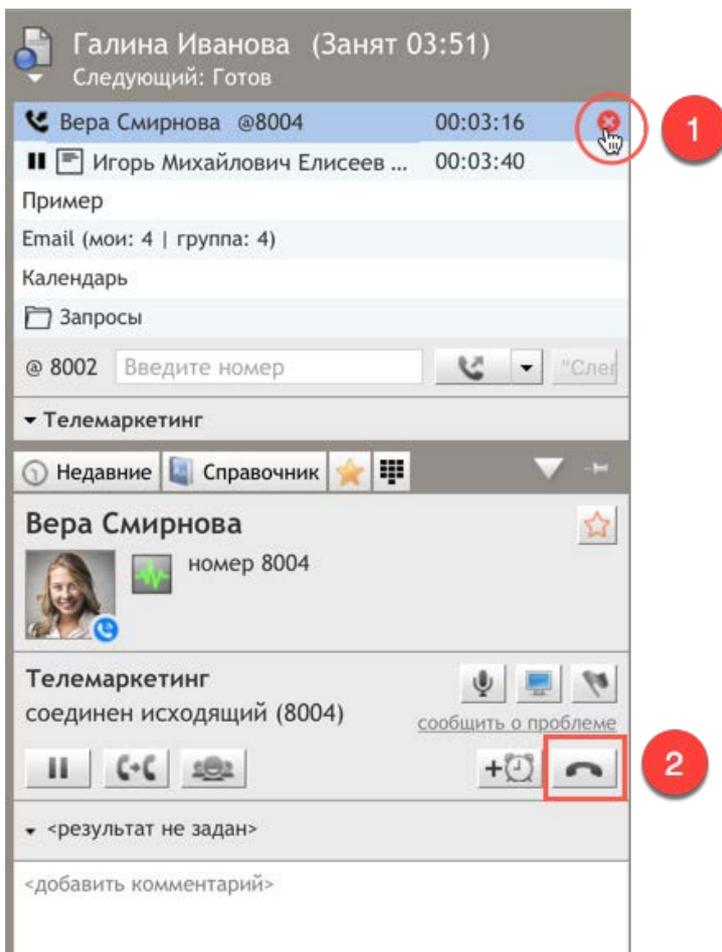
1. Поставить первый (активный) вызов на *Удержание* (см. п.6.6).
2. Совершить набор нового номера (см. п.6.3 или 6.4).
3. В *списке Активных обращений* будут показаны два вызова: первый с иконкой на удержании ■■ (1) и второй (консультационный), как исходящий ☎ (2).



4. При консультационном внутреннем вызове, оператор может переслать содержание *области Информации* (1) своему коллеге, нажав кнопку *Отправить экран* (2).



5. Для завершения консультационного вызова надо нажать иконку завершения вызова (1) или кнопку Завершить разговор (2).



При необходимости, первый вызов и консультационный вызов можно объединить в конференцию или соединить между собой (см. п.6.8).

6. Снимите первый вызов с Удержания (см. п. 6.6) и продолжите разговор.

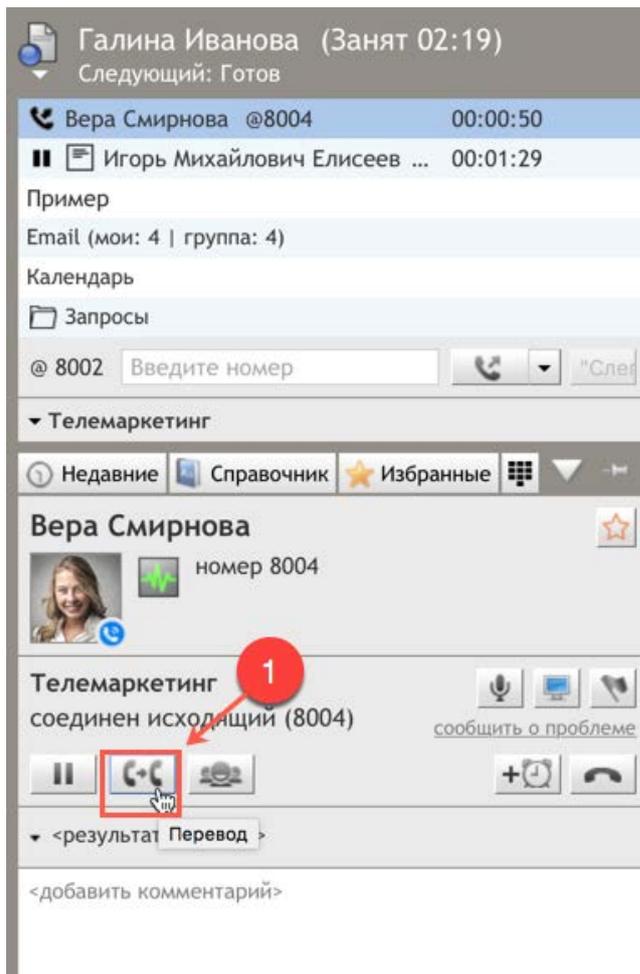
## 6.8 Перевод вызова

Оператор может соединить первичный вызов и консультационный вызов между собой. Перевод может быть осуществлен двумя способами.

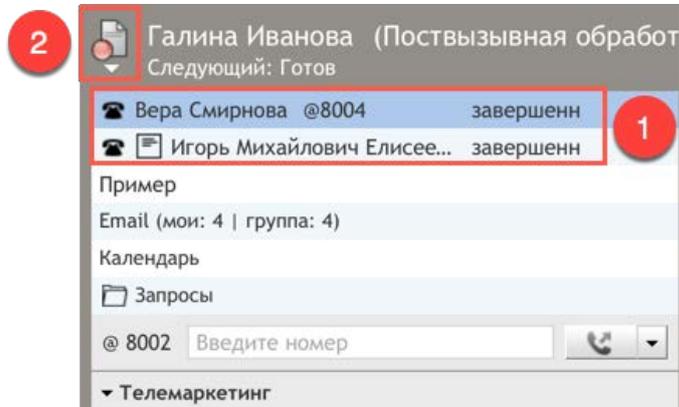
### 6.8.1 Перевод в два шага

1. Поставьте первый вызов на удержание и совершите консультационный вызов (см. п. 6.7).

2. Нажмите кнопку Перевод  (1) для соединения первого и консультационного вызовов. Если у оператора было несколько активных вызовов на удержании, сервис спросит, какой вызов перевести.



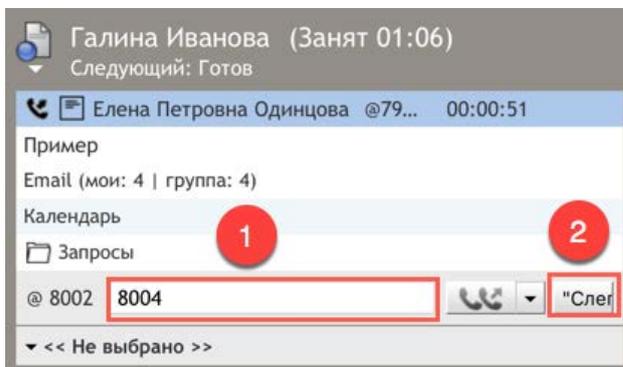
3. По завершении перевода, первый и консультационные вызовы на рабочем месте данного оператора будут завершены (1). Оператор перейдет в следующий статус (2), в зависимости от настроек КЦ.



#### 6.8.2 Прямой перевод

При *прямом переводе (перевод в один шаг)* оператор не дожидается ответа на консультационный вызов, а сразу соединяет стороны между собой.

Не ставя первый вызов на удержание, введите второй (консультационный) номер в блоке набора номера (1). Нажмите кнопку «слепой» перевод (2).



Стороны будут разговаривать между собой. Оператор отключится от первого вызова и перейдет в следующий статус согласно настройкам КЦ.

## 6.9 Конференция

**Конференция** – разговор, в котором участвуют три и более сторон. Оператор становится организатором конференции, когда он присоединяет третью сторону к существующему разговору.

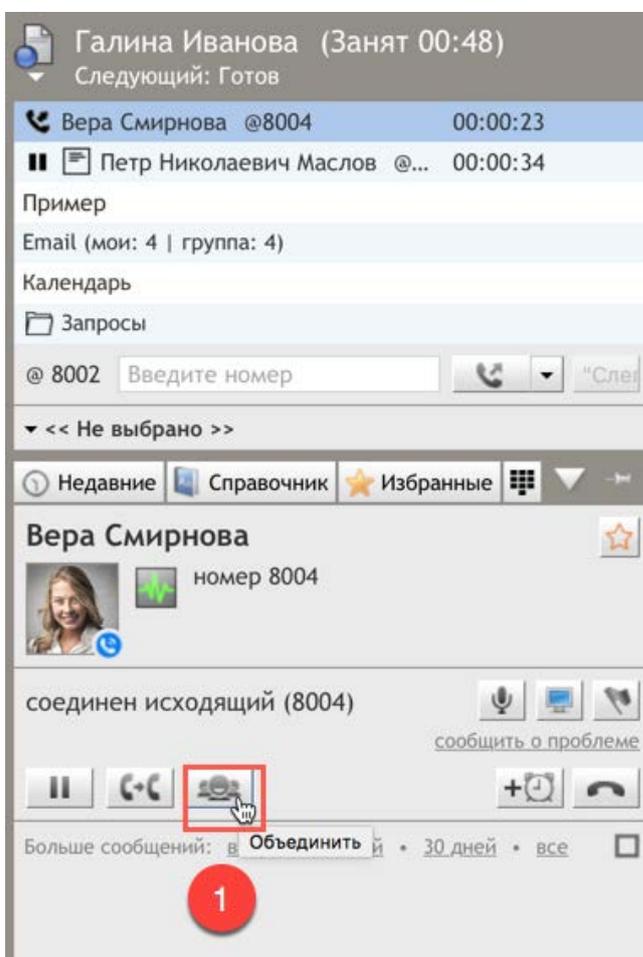
### 6.9.1 Организация конференции

Есть два способа организации конференции:

#### 6.9.1.1 Конференция с помощью консультационного вызова

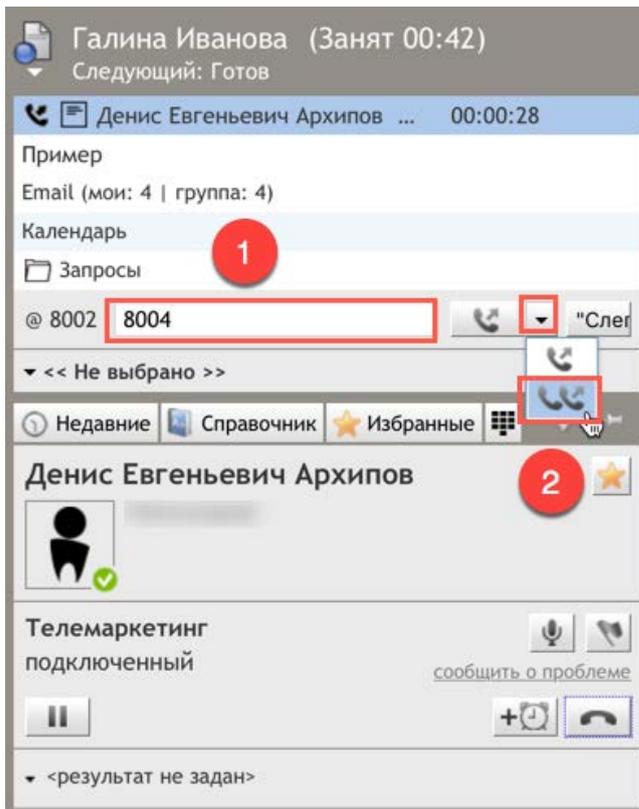
1. Поставьте первый вызов на **удержание** и совершите **консультационный** вызов (см. п. 6.7).

2. Нажмите кнопку **Объединить**  (1) для организации конференции. Если у оператора было несколько активных вызовов на удержании, сервис спросит, хочет ли он объединить все вызовы в конференцию.



#### 6.9.1.2 Конференция в один шаг

Не ставя первый вызов на удержание, введите второй (консультационный) номер в блоке набора номера (1). Нажмите кнопку организации конференции в один шаг (single-step conference)  (2). Оператор и сторона на первом вызове будут слышать, как идет набор второго номера. После его ответа начнется разговор в режиме конференции.



Если нажать кнопку конференции в один шаг  в то время, как первый вызов находится на удержании, то конференция не будет установлена. Вместо этого, будет набран консультационный вызов (см. п.6.7). Это сделано для исключения случайного соединения несвязанных вызовов.

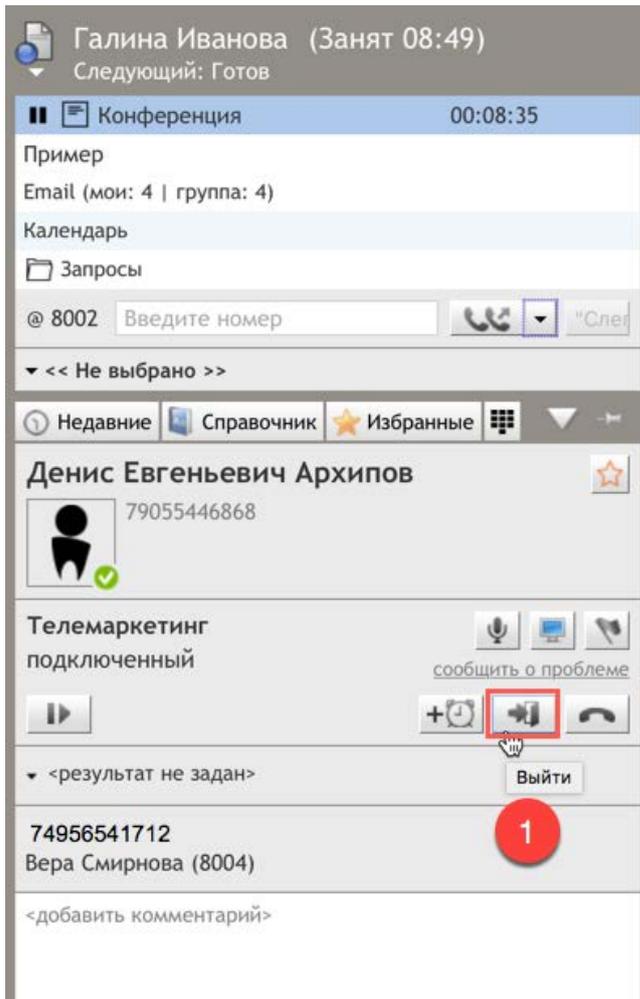
#### 6.9.2 Выход из конференции как организатор

Организатор конференции имеет возможность *отключить* от конференции любого участника и *завершить* конференцию в любой момент.

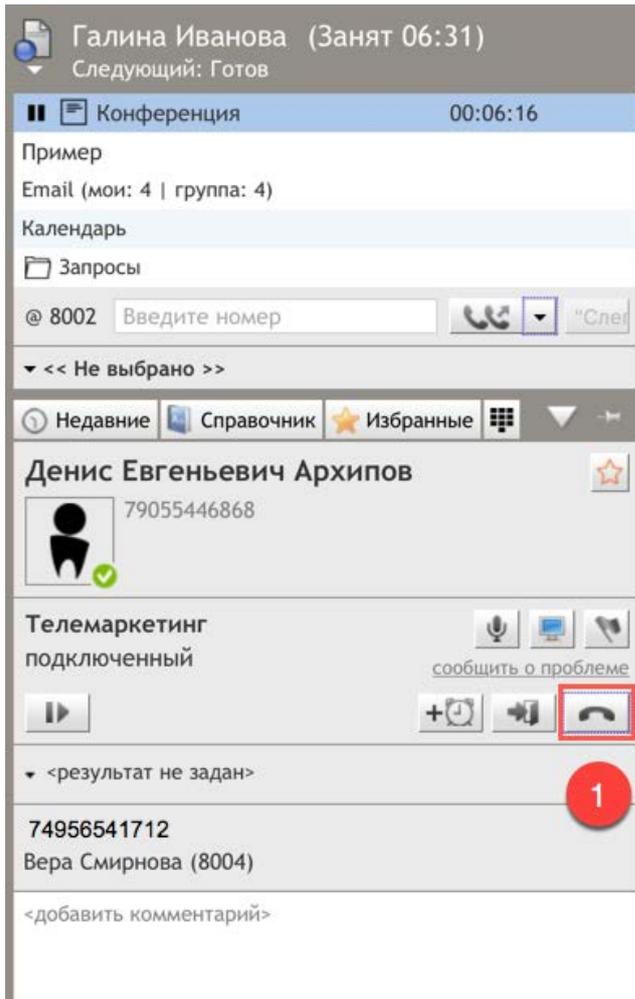
Для отключения участника конференции выберите его в *области Активного вызова* и нажать кнопку  Отключить от конференции (1).

The screenshot displays a user interface for a cloud contact center. At the top, it shows the name of the current user, Галина Иванова, and her status as 'Занят 07:02' (Busy 07:02). Below this, there is a section for a conference call, labeled 'Конференция', with a duration of 00:06:48. The interface includes several menu items: 'Пример', 'Email (мои: 4 | группа: 4)', 'Календарь', and 'Запросы'. A search bar is visible with the text '@ 8002' and a prompt 'Введите номер'. Below the search bar, there is a dropdown menu showing '<< Не выбрано >>'. The main area of the interface is divided into sections. The first section is for 'Денис Евгеньевич Архипов', showing his profile picture, a green status indicator, and his phone number 79055446868. Below this, there is a section for 'Телемаркетинг' (Telemarketing) with the status 'подключенный' (connected). This section includes icons for microphone, video, and phone, along with a 'сообщить о проблеме' (report problem) link. A red circle with the number '1' is placed over a red arrow pointing to a small phone icon next to the name 'Вера Смирнова (8004)'. A tooltip menu is open over this icon, containing the text 'Отключить Вера Смирнова (8004) из конференции' (Disconnect Vera Smirnova (8004) from the conference). Other elements in the interface include a play button, a '+@' icon, a left arrow icon, and a phone icon. A dropdown menu shows '<результат не задан>' (no result specified). At the bottom, there is a text input field with the placeholder '<добавить комментарий>' (add comment).

Чтобы выйти из конференции, нажмите кнопку  Выйти (1). При этом остальные стороны останутся на разговоре.



Для завершения конференции нажмите кнопку  завершить конференцию (1).



Галина Иванова (Занят 06:31)  
Следующий: Готов

Конференция 00:06:16

Пример  
Email (мои: 4 | группа: 4)  
Календарь  
Запросы

@ 8002 Введите номер  "Служба"

<< Не выбрано >>

Недавние Справочник Избранные

Денис Евгеньевич Архипов 79055446868

Телемаркетинг подключенный     
сообщить о проблеме

<результат не задан>

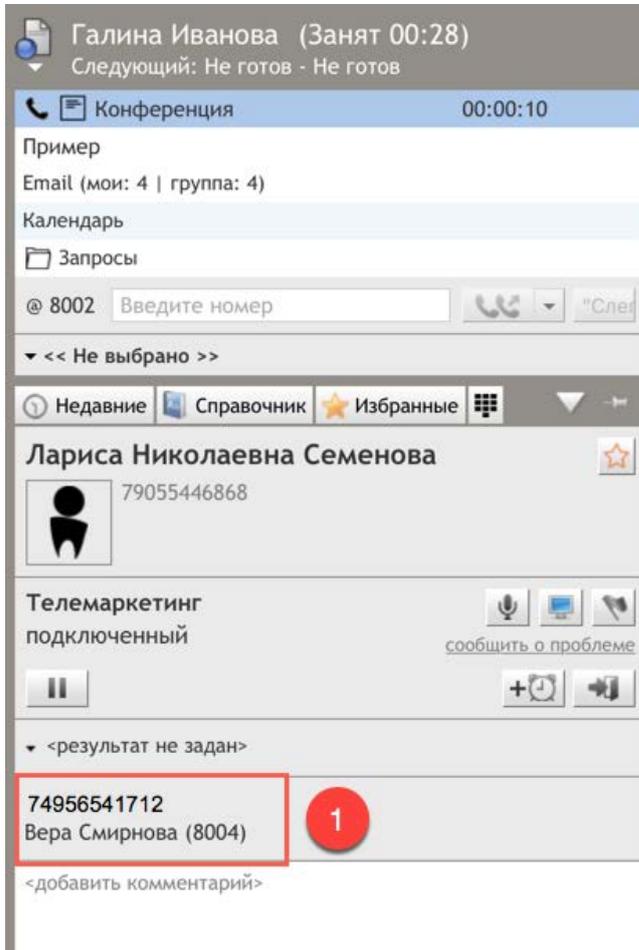
74956541712  
Вера Смирнова (8004)

<добавить комментарий>

### 6.9.3 Участие в конференции

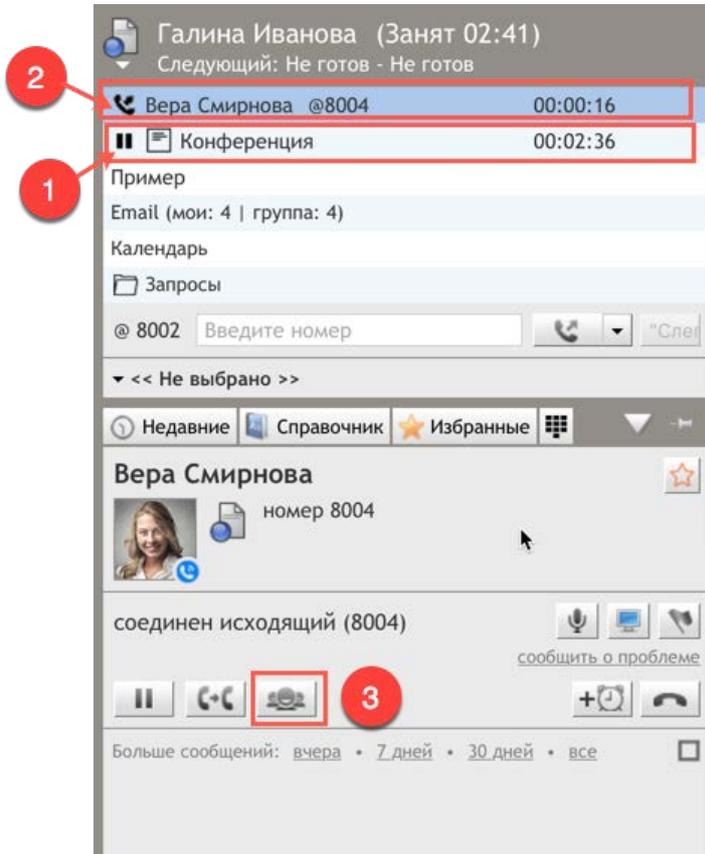
Оператор может быть участником конференции, организованной другим сотрудником КЦ. Во время конференции оператор может выполнить следующие действия:

1. Видеть других участников конференции. Участники конференции показаны в *области Активного вызова* (1).



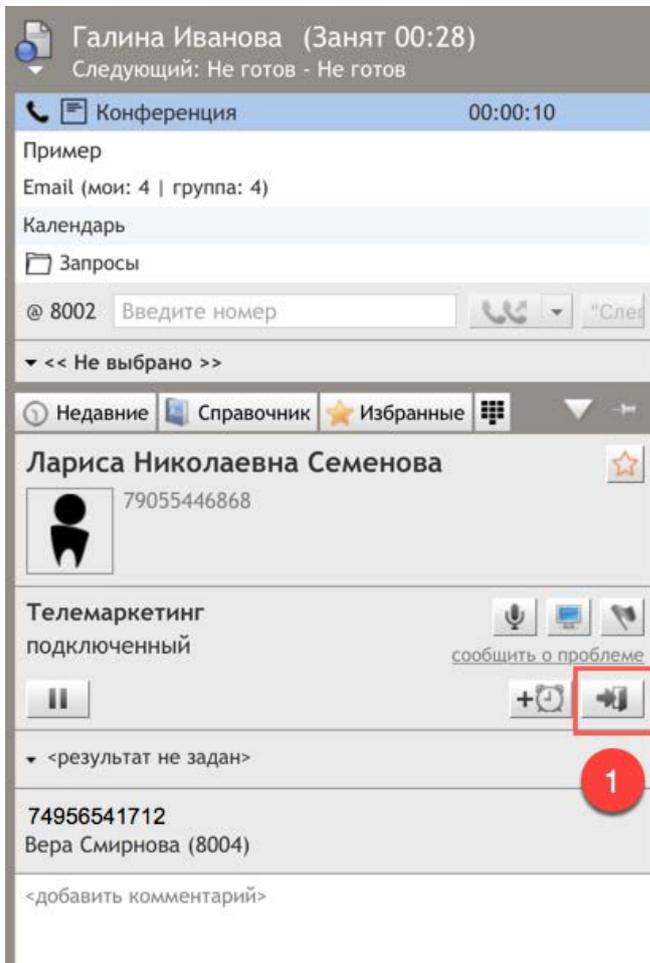
2. Добавить нового участника. Для этого надо поставить конференцию на ожидание (1) и осуществить консультационный вызов нового номера (2) (см. п. 6.7). После его ответа

нажмите кнопку  Объединить (3).



### 6.9.3.3 Выход из конференции как участник

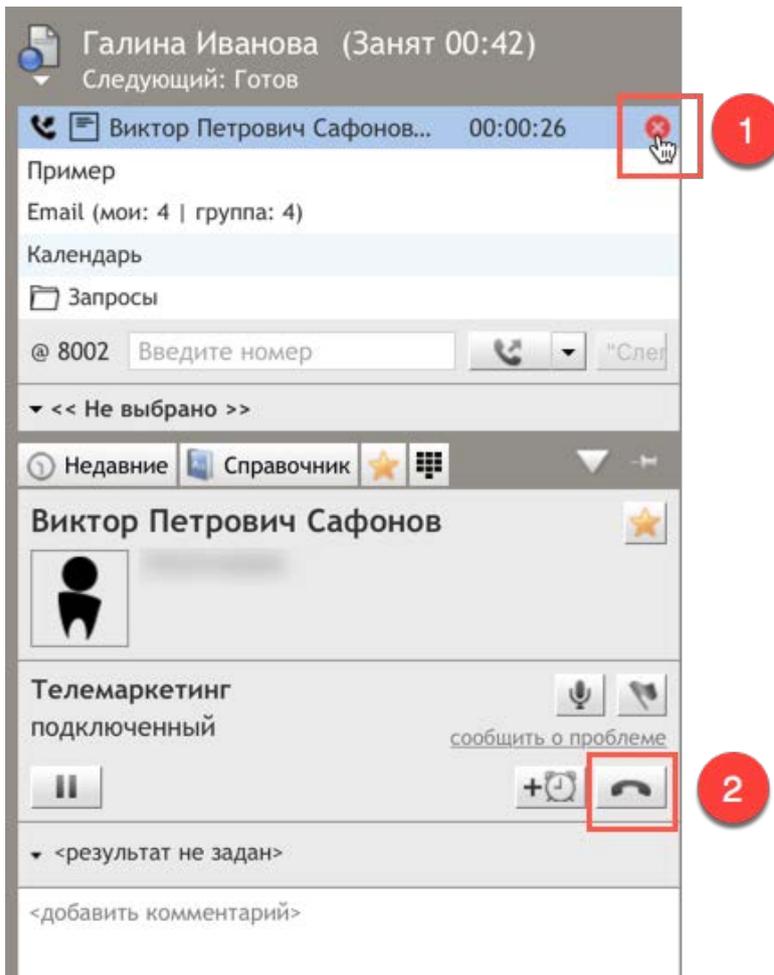
Для *выхода* из конференции нажмите кнопку  Выйти (1). Остальные стороны конференции останутся в ней участвовать.



## 6.10 Завершение разговора

Завершить разговор можно несколькими способами:

1. Нажать на значок  (1), который появляется при наведении мышки на строчку с вызовом в *списке Активных обращений*.
2. Нажать на кнопку  Завершить вызов (2).
3. Ввести комбинацию клавиш <Alt> + <Q> (не зависит от раскладки клавиатуры).



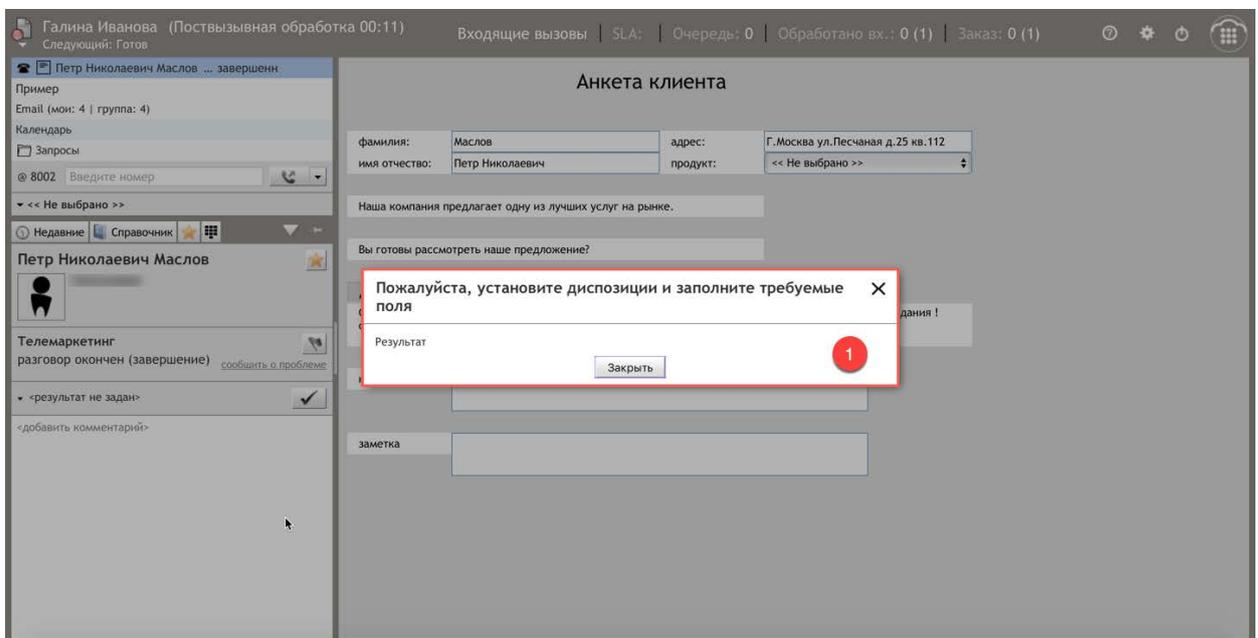
## 6.11 Поствызывная обработка

В большинстве случаев, по завершении вызова (см. п. 6.10) оператор переходит в состояние *Поствызывная обработка* (см. п.4.1.4) (зависит от настроек *Группы*, в которой работает оператор КЦ).

В этом состоянии оператор завершает работу с информацией, полученной в ходе обработки вызова. В частности, оператор может выбрать результат разговора и добавить свои комментарии к вызову.

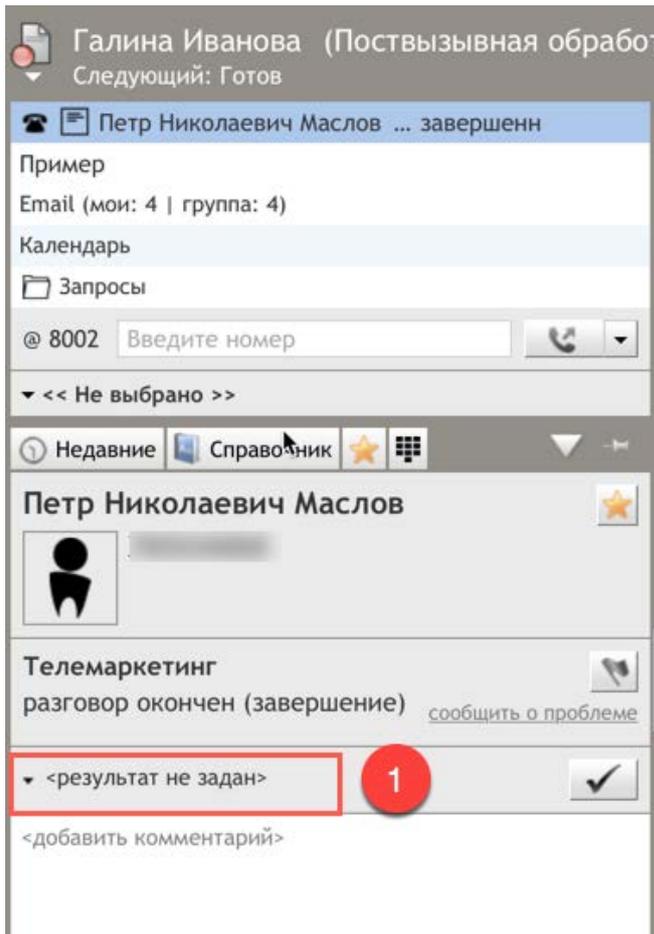
### 6.11.1 Статус разговора

*Статусы разговора* – заранее предустановленный список вариантов завершения вызова. Задается в настройках КЦ для каждого сервиса индивидуально. В настройках КЦ также задается, является ли ввод результата обязательным или опциональным. Если ввод является обязательным, при попытке завершить *Поствызывную обработку* без ввода результата, у оператора появится *предупреждение* (1).

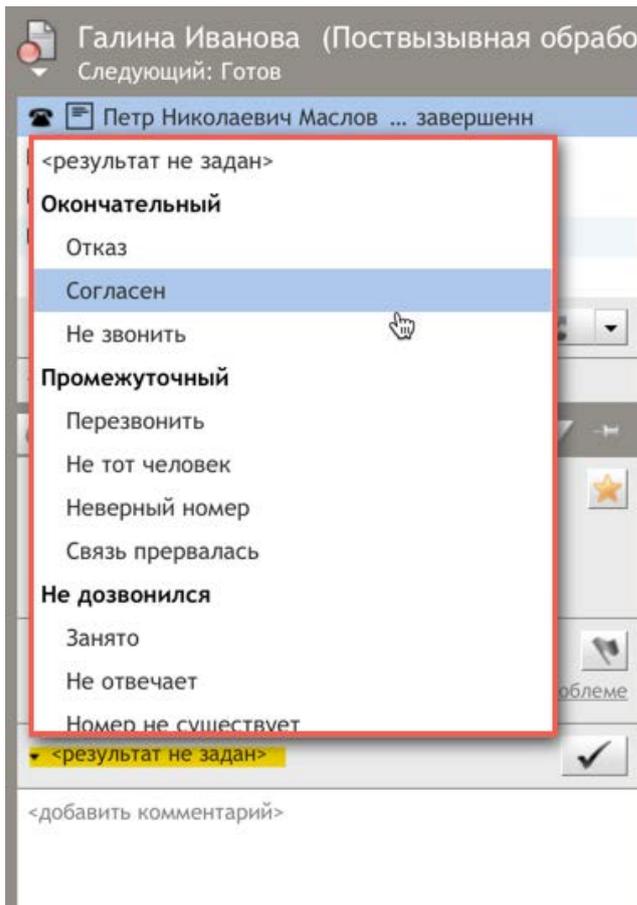


Для ввода статуса:

1. нажмите на блок статусов (1) в области Активного обращения.



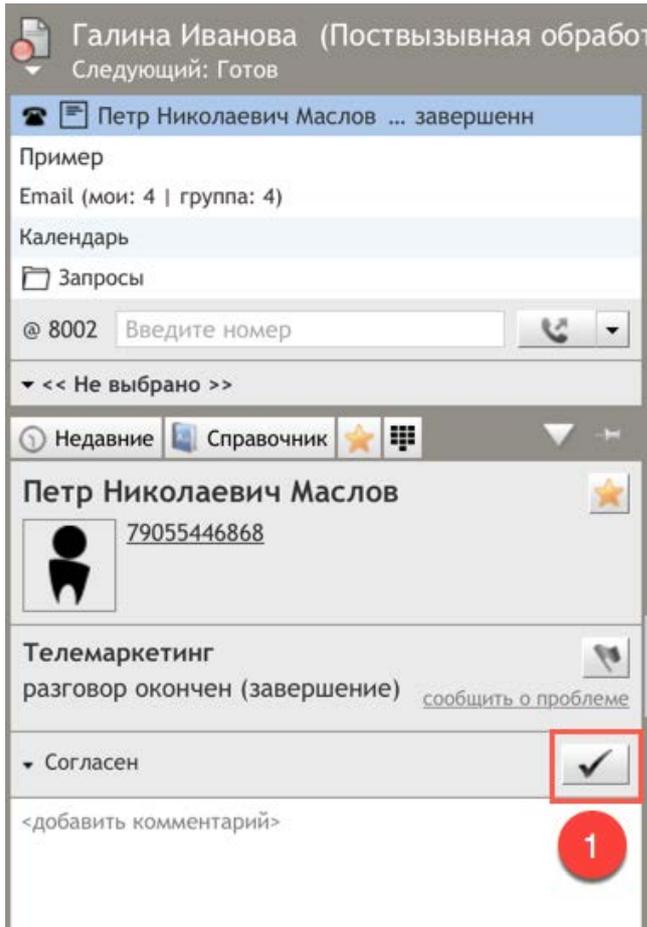
2. Выберите *статус*, который лучше всего соответствует итогам разговора.



Градации статусов задается в настройках КЦ. Более подробно она описана в разделе *Работа в кампании исходящего обзвона*.

Статусы можно выбирать также и во время разговора.

3. Нажмите кнопку **Завершить** (1).

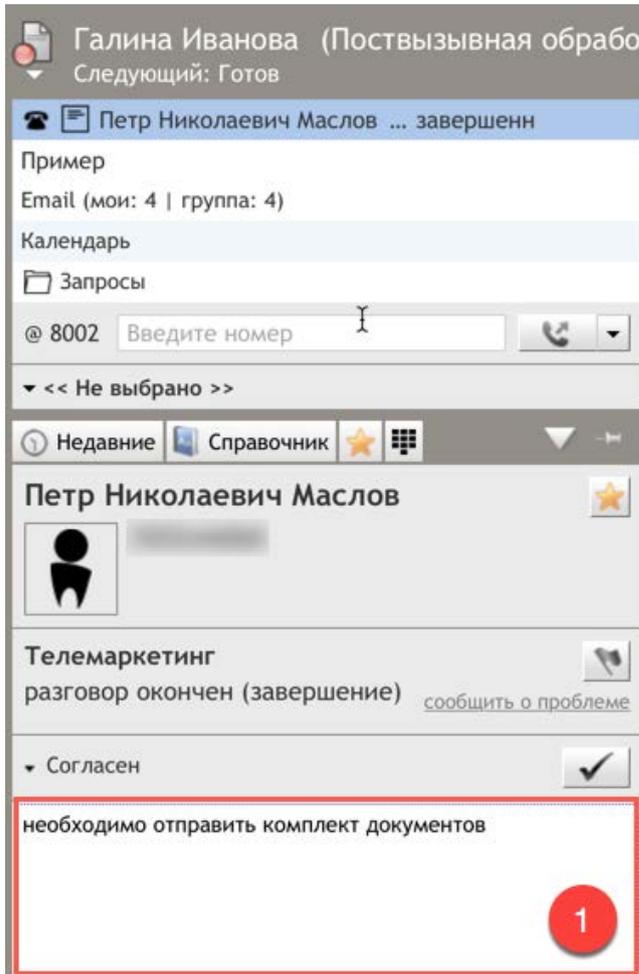


4. Работа над данным вызовом будет завершена, статус оператора изменится на *Готов* или *Не готов* в зависимости от настроек группы КЦ, в которой работает оператор.

Если оператор работал с несколькими активными обращениями, статус оператора останется *Занят* до завершения последнего активного обращения.

### 6.11.2 Комментарии к разговору

Оператор также может добавить свои *комментарии* к вызову. *Комментарий* – текст в произвольной форме, который содержит дополнительную информацию о разговоре (1).



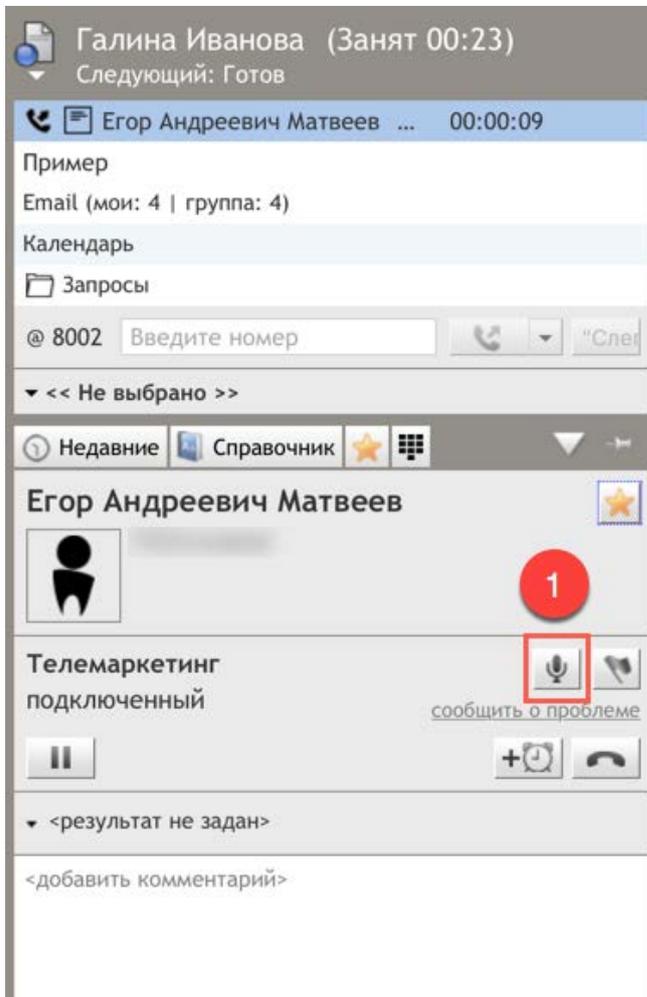
Комментарии можно вводить как во время *поствызывной обработки*, так и *во время* разговора.

Комментарии сохраняются в отчётах о вызове и доступны при построении табличных отчетов и прослушивании записей разговоров.

## 6.12 Дополнительные функции

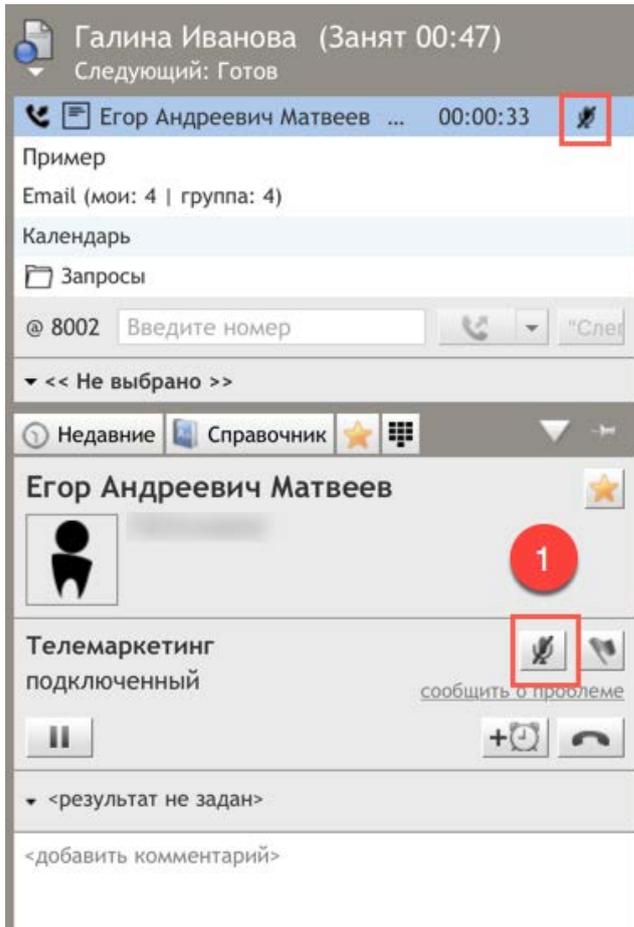
### 6.12.1 Отключение микрофона

Для отключения микрофона во время разговора необходимо нажать кнопку Отключить микрофон (1).



На кнопке и в *списке Активных обращений* появится индикация, что звук отключен.

Для включения звука нажмите кнопку  Включить микрофон (1).



### 6.12.2 Использование предзаписанных сообщений

В зависимости от специфики работы КЦ, оператор может часто **повторять одинаковую информацию**, например: персональное приветствие или уведомление о правилах обслуживания. Такие типовые сообщения могут быть записаны заранее и **проиграны клиенту во время разговора**.

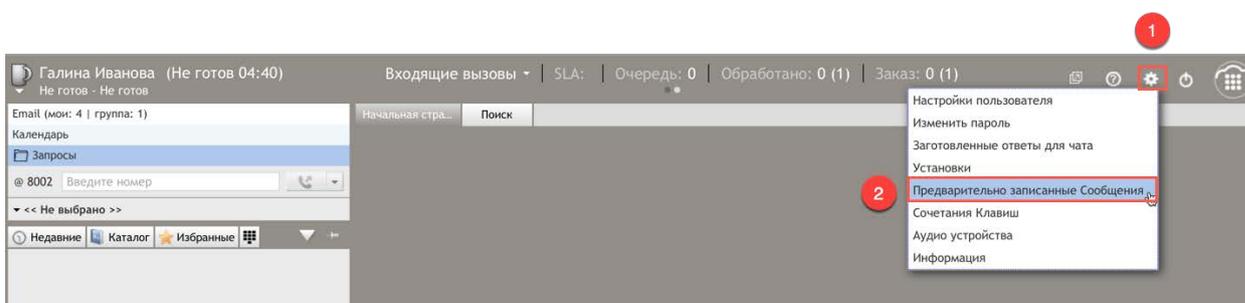
Некоторые предзаписанные сообщения могут быть подготовлены централизованно, в этом случае они будут располагаться во вкладке Каталог в папке, названной по имени конкретного сервиса.

#### 6.12.2.1 Создание собственных сообщений.

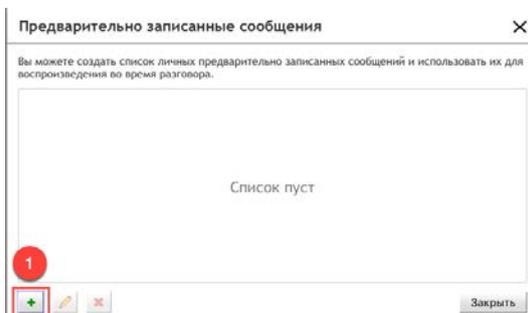
Оператор может самостоятельно записать сообщения *собственным голосом*. Для этого:

1. Подготовьте текст сообщения.

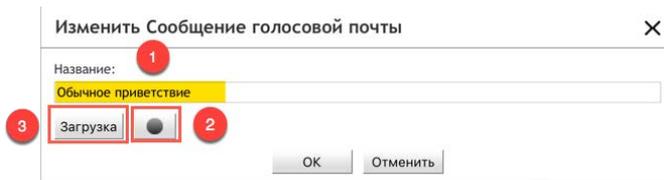
2. Нажмите кнопку  Настройки (1) и выберите пункт Предварительно записанные Сообщения (2).



3. В открывшемся окне нажмите кнопку + (1) для записи сообщения.



4. Откроется окно для записи сообщения. Введите название сообщения (1). Нажмите кнопку  Начать запись (2). Прозвучит **один** звуковой сигнал, означающий начало записи. Внешний вид кнопки изменится на  (Стоп). Когда закончите произносить сообщение, нажмите  для остановки записи. Для прослушивания записанного приветствия нажмите кнопку . Если необходимо перезаписать приветствие - повторите шаги 2-4 еще раз.



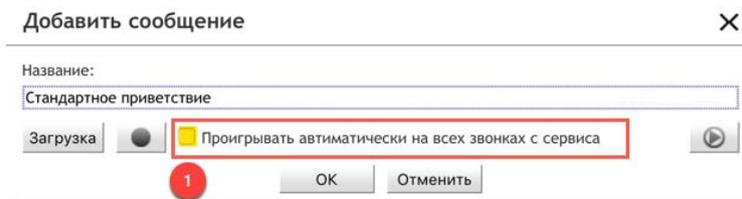
Возможно использование *предзаписанных* сообщений. Для этого нажмите кнопку **Загрузка** (3) и выберите нужный звуковой файл на ПК.

#### 6.12.2.2 Приветствие по умолчанию

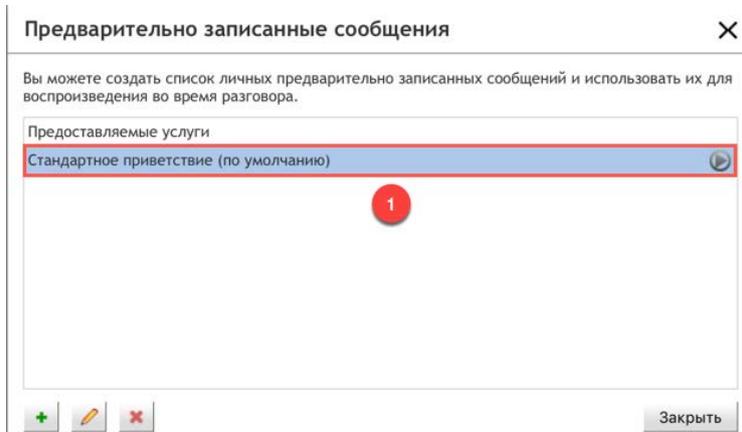
Одно из записанных сообщений может быть установлено *по умолчанию* – т.е. оно будет проигрываться клиентам *автоматически*, как только оператор нажмет кнопку **Принять вызов** (например: *Оператор Галина, здравствуйте*).

Приветствие по умолчанию будет проигрываться во всех сервисах, в которых сейчас работает оператор.

Для создания приветствия по умолчанию после записи сообщения нажмите флажок **Проигрывать автоматически на всех звонках с сервиса**. Нажмите **OK** для завершения.

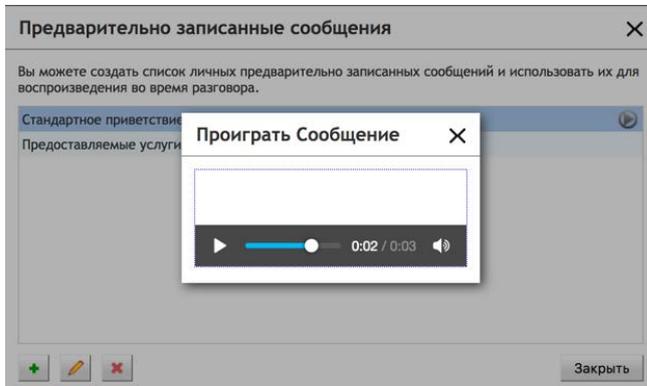


Сообщение будет помечено, как сообщение по *умолчанию* (1) в списке сообщений.

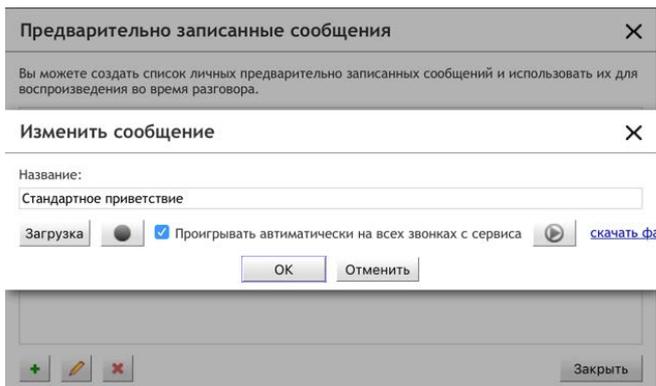


### 6.12.2.3 Прослушивание и редактирование сообщений

Оператор может прослушать, поменять название и перезаписать сообщения. Для прослушивания сообщения нажмите кнопку  в строке с названием сообщения. Откроется встроенный плеер для прослушивания.



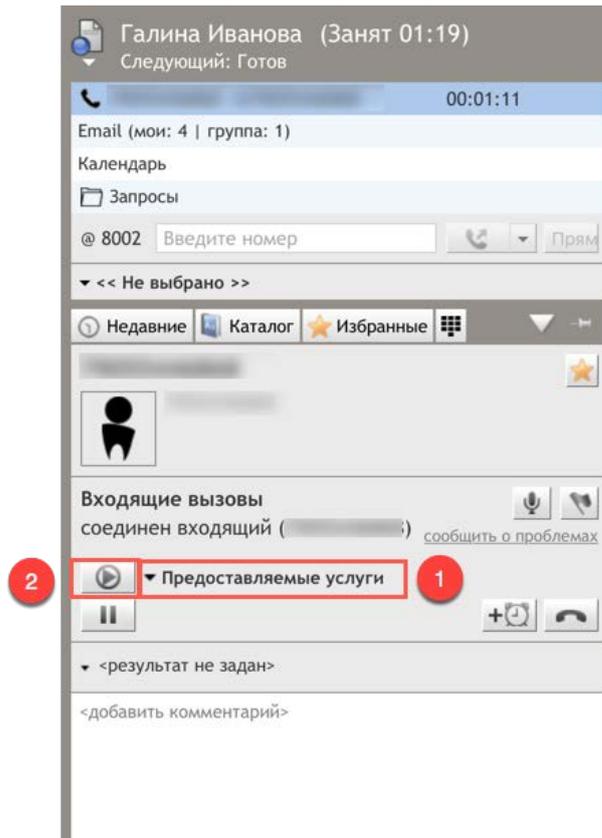
Для редактирования сообщения нажмите кнопку  Редактировать выбранное сообщение в списке сообщений. Откроется окно редактирования в котором можно поменять название, прослушать, перезаписать и скачать файл.



#### 6.12.2.4 Проигрывание сообщения во время вызова.

Если одно из сообщений задано по умолчанию, оно будет проиграно **сразу**, как только оператор нажмет кнопку **Принять вызов**.

Оператор может в любой момент во время разговора включить одно из *предзаписанных* сообщений. Для этого выберите название сообщения из выпадающего списка (1) в области *Активного обращения*. Нажмите кнопку  **Проиграть** (2). Оператор будет слышать сообщение, которое проигрывается клиенту. Сразу по окончании сообщения, оператор может продолжить разговор.



В любой момент оператор может остановить проигрывание сообщения нажав кнопку  **Стоп**.

#### 6.12.2.5 Оставить предзаписанное сообщение на автоответчик

Предзаписанные сообщения можно использовать, чтобы оставить сообщения на автоответчик клиента. В этом случае, оператор может не дожидаться окончания сообщения, а отключиться сразу, как только начнется его проигрывание.

Для того, чтобы оставить сообщение на автоответчик клиента, выберите сообщение из *выпадающего списка* (1 на предыдущем снимке). Как только прозвучит сигнал оставить сообщение - нажмите кнопку  *Проиграть* (2). После этого можно повесить трубку.

Предзаписанное сообщение будет проиграно полностью и по его окончании соединение будет завершено автоматически.

### 6.12.3 Запланировать последующие действия

Во время разговора с клиентом или сотрудником КЦ, оператор может запланировать последующие действия, связанные с данным вызовом. Например, сделать исходящий звонок или отправить e-mail в указанное время.

Для этого необходимо:



1. В области *Активное обращение* во время разговора нажмите кнопку **Запланировать последующее действие (1)**.

2. В всплывающем окне заполните поля, связанные с последующим действием:

- имя и телефон - имя и телефон контакта (могут заполняться автоматически)
- e-mail контакта, если необходимо отправить сообщение на эл. почту (опционально)
- название действия
- содержание
- дата начала
- дата окончания (опционально)
- временная зона, если отличается от места нахождения оператора (опционально)
- включить напоминание (опционально)

3. Нажмите **ОК (1)** для сохранения действия.

Создать последующее действие

Имя: Николай Иванов

Телефон: 74956541712

Email: ivanov@test.ru

Название: перезвонить

Заметки: уточнить дату доставки

Начало: 18.06.17 02:35PM

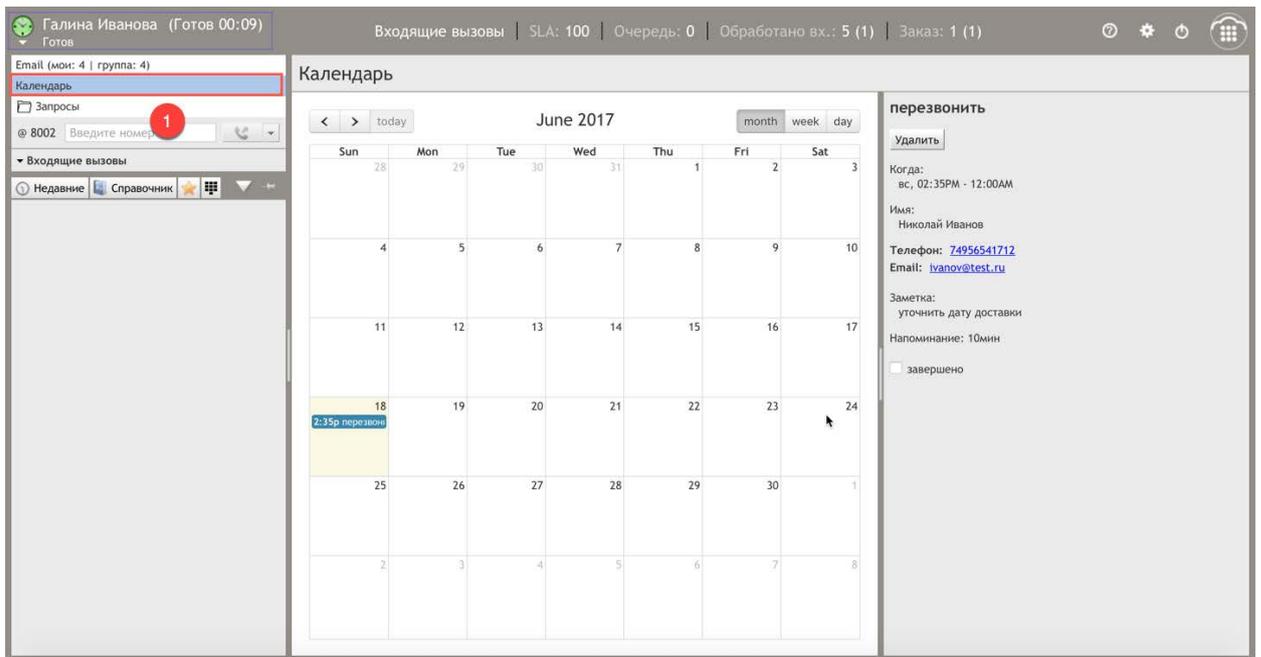
Окончание:

Врем. зона: местная

Напоминание: 10 минуты

1 ОК Отменить

4. Действие сохранится в персональном *Календаре* оператора (1).



Действия с Календарем подробно описаны в разделе *Календарь* (см. п.5).

## 7. Участие в кампании обзвона

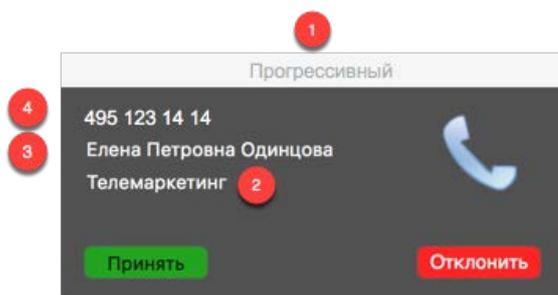
### 7.1 Режимы обзвона

Оператор может участвовать в кампаниях *исходящего обзвона* на основании загруженных *списков обзвона*. В зависимости от настроек кампании, обзвон с участием оператора может происходить в 3-х режимах: *Предпросмотр (Preview)*, *Прогрессивный (Progressive)* и *Предсказывающий (Predictive)*.

#### Прогрессивный и Предсказывающие режимы

В данных режимах система набирает номера из списка обзвона и контролирует ход набора в автоматическом режиме. Вызов, отвеченный клиентом, соединяется с оператором. Если оператор находится в статусе *Готов*, у него звенит звонок и на экране появляется окно *Уведомления о вызове*, аналогично приему *входящего вызова* (см. п.6.1). Состав отображаемых данных зависит от настроек списка обзвона.

В общем случае, окно *Уведомления о вызове* может содержать информацию о *типе кампании обзвона*, в рамках которой пришел вызов (1), ее *названии* (2), *ФИО клиента* (3) и набранный *телефонный номер* (4).



Обращаем внимание, что в зависимости от настроек кампании в режиме *Предсказывающий*, у оператора может быть включена опция *автоответ*. В этом случае оператор сразу начинает разговор с клиентом.

#### Режим Предпросмотра

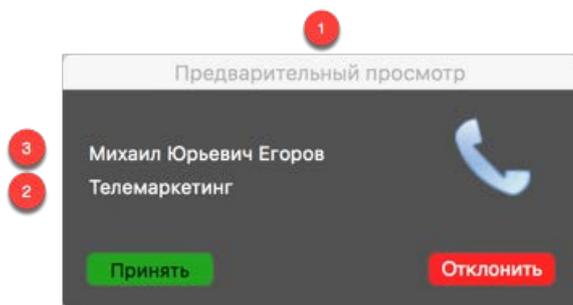
В этом режиме система выбирает очередную запись из списка обзвона и предлагает ее оператору для набора. Оператор *должен* находиться в статусе *Готов*. Перед набором номера, оператор просматривает сведения о клиенте, которые выводятся на экран. После этого оператор нажимает на кнопку *набора номера* и начинается *обзвон*.

Подробнее порядок работы в режиме *Предпросмотр* описан в следующем разделе.

## 7.2 Работа с записью из списка обзвона (режим Предпросмотр)

Записи из *списка обзвона* помимо телефонных номеров обычно содержат дополнительную информацию о клиенте: ФИО, адрес, историю обращений и т.п. В режиме *Предпросмотр* оператор имеет возможность ознакомиться с данными о клиенте до набора номера.

Когда оператор, участвующий в кампании обзвона, переходит в статус *Готов*, ему на рабочее место выводится окно *Уведомления о вызове*, включающее следующую информацию: *тип* кампании (1), ее *название* (2) и *ФИО* клиента (3).

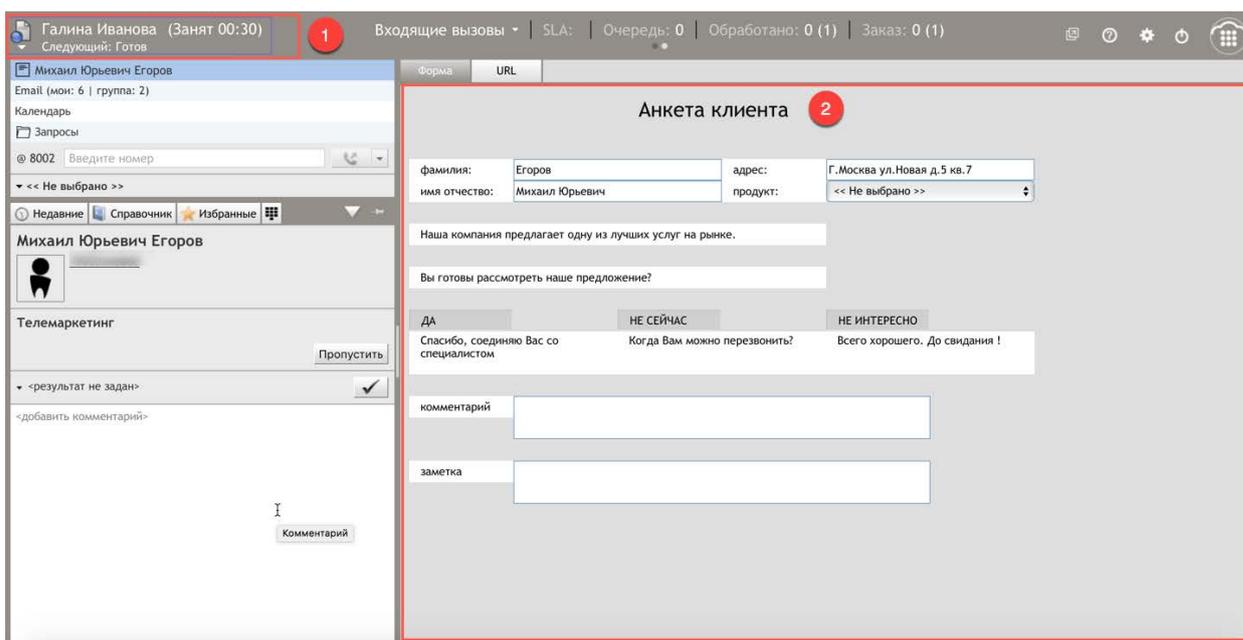


Нажмите **Принять** для начала работы с записью.

Обращаем внимание, что в зависимости от *настроек* кампании, у оператора может быть включена опция *автоответ*. В этом случае оператор сразу начинает работу с записью.

*Статус* оператора меняется с *Готов* на *Занят* (1).

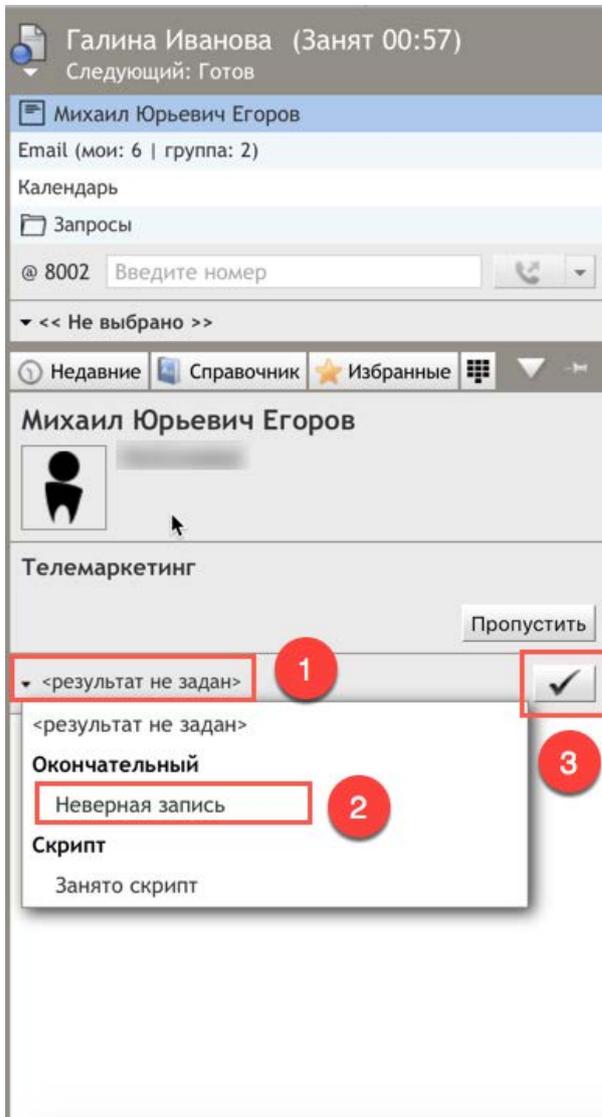
В зависимости от настроек кампании у оператора может открыться карточка клиента из CRM/Helpdesk системы/ скрипт разговора с данными о клиенте или иные приложения (2). В кампании *Предпросмотр* у оператора есть возможность просмотреть карточку/данные о клиенте до начала набора номера. Все это время оператор будет находиться в статусе *Занят* (1). Во время просмотра оператор может перевести себя в статус *Не готов*, чтобы к нему не приходила следующая запись на обзвон.



По окончании просмотра сведений о клиенте оператор может выполнить следующие действия:

### 7.2.1 Если сведения содержат неверную или неполную информацию:

оператор выбирает соответствующий *статус разговора* (1). По умолчанию для этого используется статус *Неверная запись* (2). Для каждой кампании может быть задан свой набор статусов.

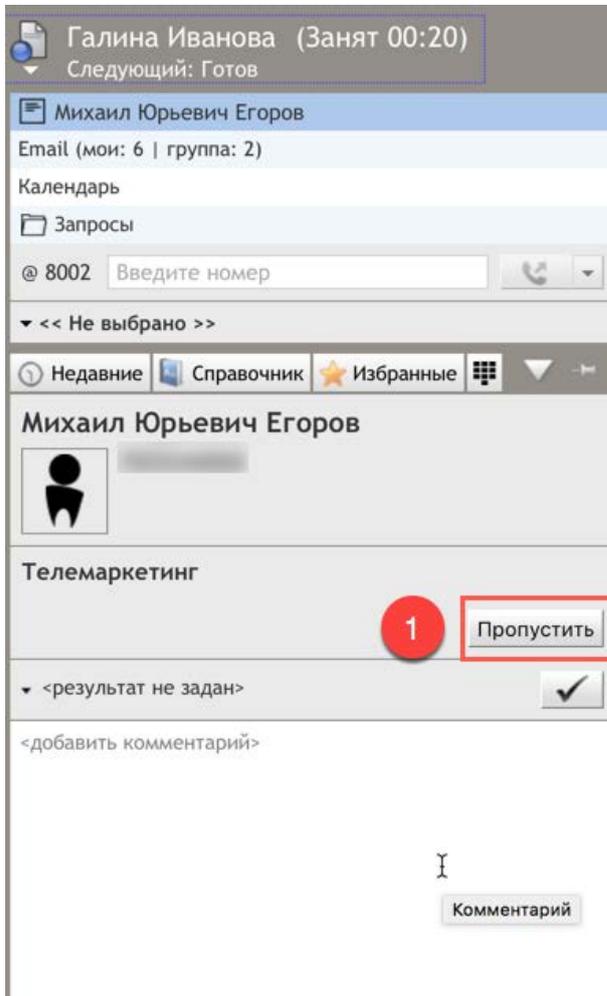


Нажмите кнопку **Завершить** (3) для завершения работы с записью. Статус оператора изменится на *Готов* и на рабочее место оператора будет направлена новая запись из списка обзвона.

### 7.2.2 Если сведения верные, но оператор не может продолжить работать с записью:

Нажмите кнопку Пропустить (1). Запись вернется в список обзвона и будет направлена на свободного оператора.

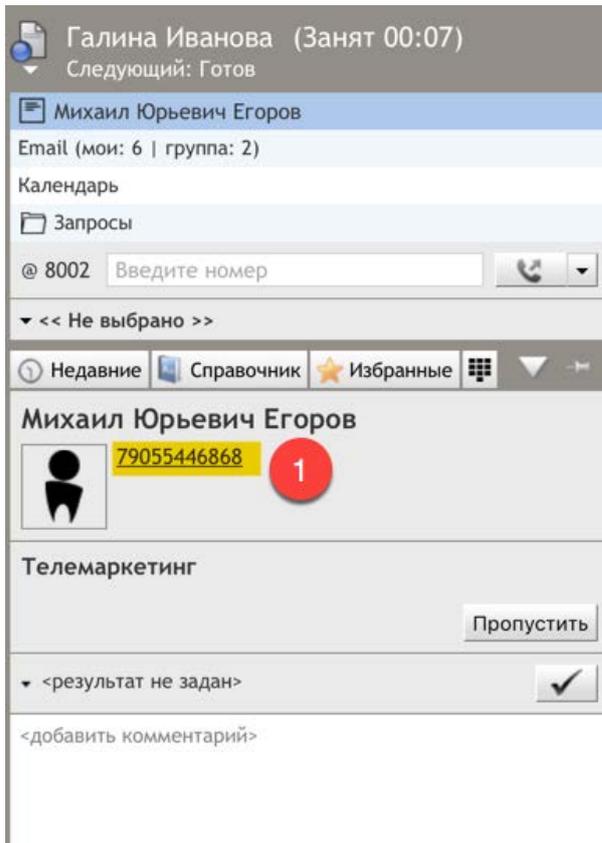
Если оператор не перешел в статус *Не готов* до нажатия кнопки Пропустить, его статус изменится на *Готов* и на него будет направлена следующая запись из списка обзвона .



Обращаем внимание на то, что каждое нажатие кнопки Пропустить учитывается в системе и отображается в исторической (табличной) отчетности.

### 7.2.3 Если запись верная и оператор готов к набору номера:

Нажмите на телефонный номер (1) в области *Активного обращения*. Начнется набор номера.



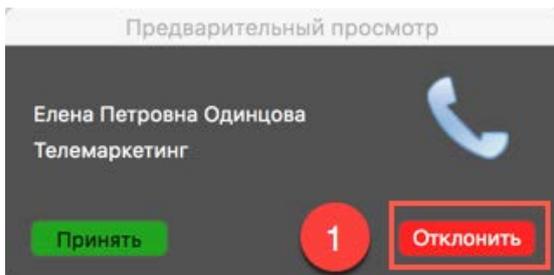
Если запись содержит несколько телефонных номеров, то номер, рекомендованный для набора (в зависимости от настроек компании), будет отмечен зеленым кружком.

Процедура набора номера аналогична осуществлению исходящего вызова в ручном режиме (см. раздел 6.4 *Внешний исходящий вызов*). Действия по завершении разговора описаны в разделе 6.11. *Поствызывная обработка*.

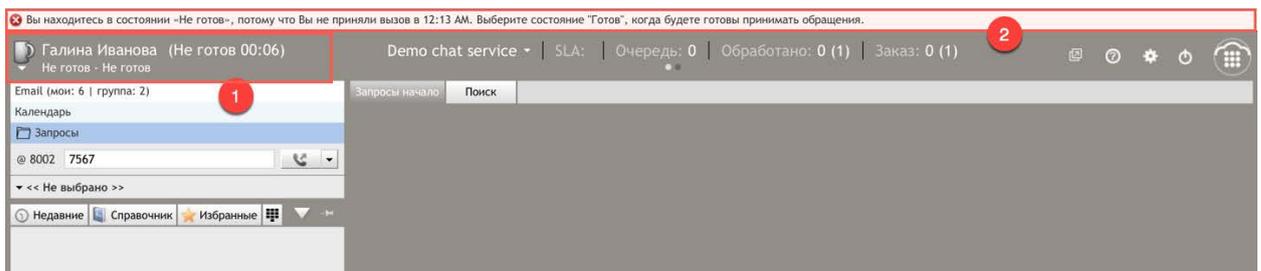
### 7.3 Отклонить запись из списка обзвона (режим Предпросмотр)

Обычно, если оператор не может продолжить работу в кампании обзвона, он выбирает статус *Не готов* в процессе обработки предыдущей записи (см. п.7.2.2.). Но если этого не получилось сделать, оператор всегда может *отклонить* новую запись.

Нажмите кнопку **Отклонить** (1) в окне *Уведомления о вызове*. Запись вернется в список обзвона и будет направлена на свободного оператора.



После отклонения записи статус оператора автоматически сменится на *Не готов* (1), о чем будет *уведомление* в верхней части экрана (2).



Обращаем внимание на то, что каждое нажатие кнопки **Отклонить** учитывается в системе и отображается в исторической (табличной) отчетности.

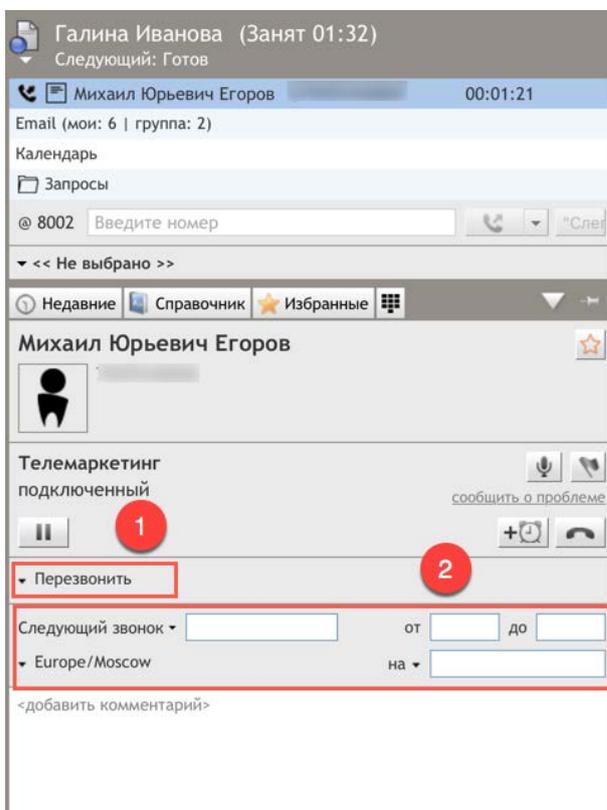
Для продолжения участия в кампании обзвона измените статус на *Готов*.

### 7.3 Перенос времени разговора (все типы кампаний)

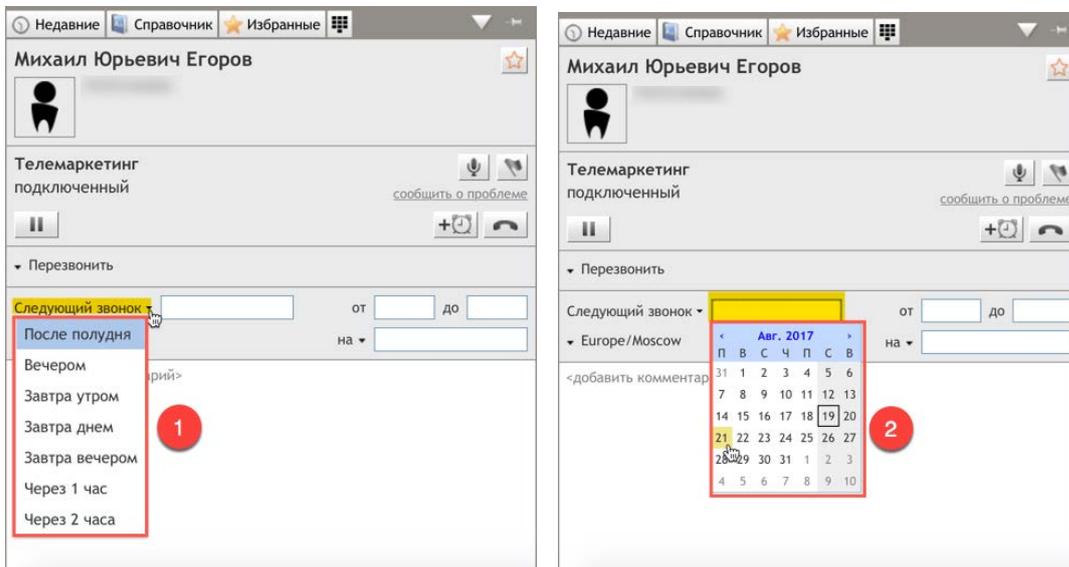
Во время кампании *обзвона* возникают ситуации, когда необходимо перенести набор записи, например: просьба клиента перезвонить в другое время (во всех типах кампаний обзвона) или занятость номера при наборе в режиме *Предпросмотр*.

Для переноса набора номера (во время разговора или в статусе *Постобработка вызова*) выполните следующие действия:

1. Выберите *статус* разговора, позволяющий перенести набор номера (1) (зависит от настроек кампании). В нижней части области *Активное обращение* появится блок *переноса вызова* (2).



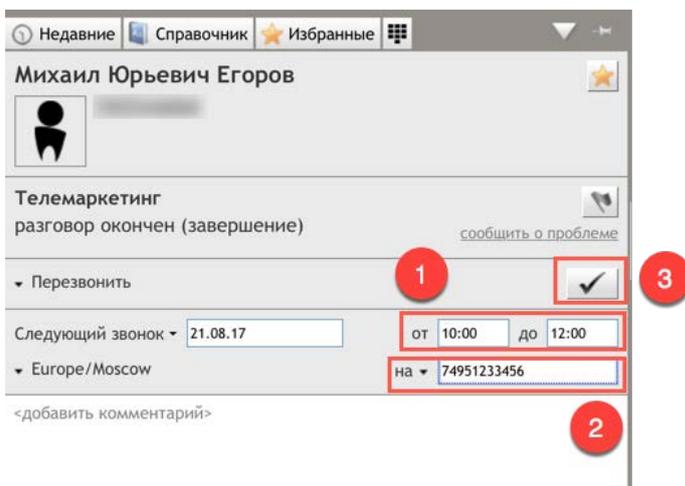
2. Выберите *интервал* переноса. Можно выбрать фиксированные интервалы времени (1) или задать произвольную дату (2).



3. Введите *время* для следующего звонка (1) в формате [час] : [минуты]. Если окончание интервала для перезвона не определено, то поле до заполнять не обязательно.

Если необходимо перезвонить на другой номер: выберите номер из *выпадающего списка* (если данная запись имеет несколько номеров) или введите *новый номер* в поле на (2).

4. Нажмите кнопку *Завершить* (3) для сохранения переноса вызова и завершения обработки вызова.

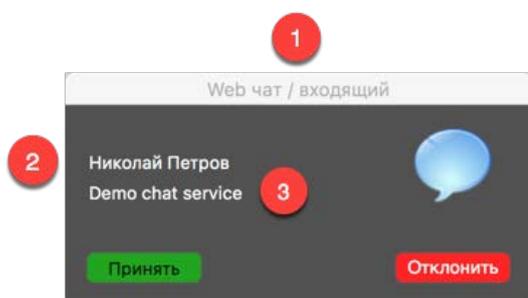


## 8. Работа с Чатами

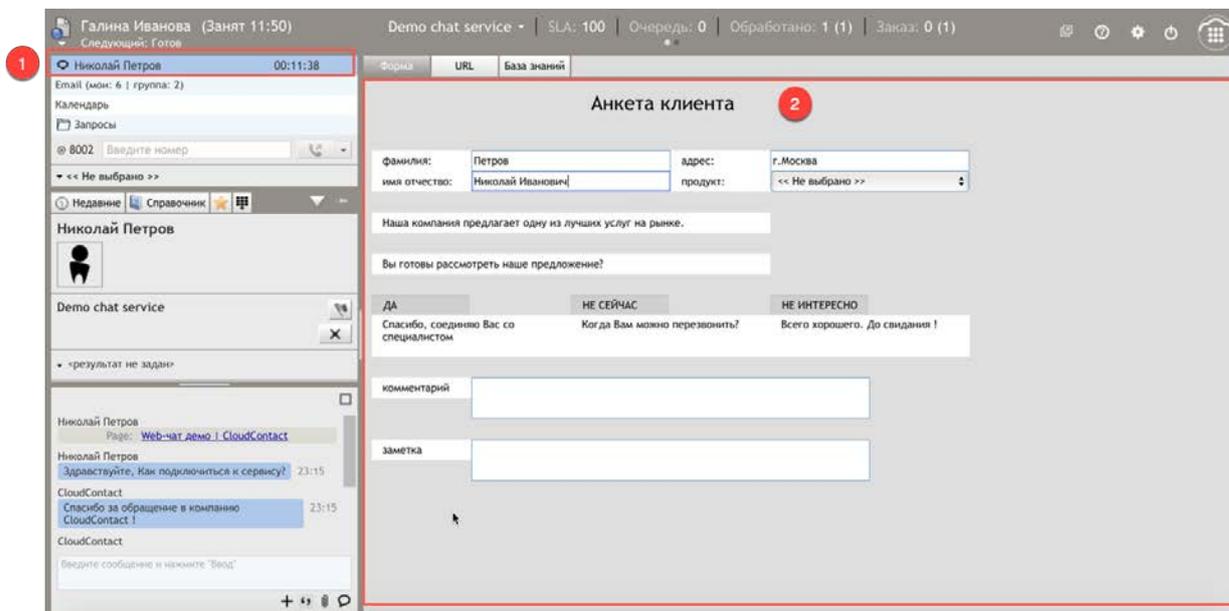
### 8.1 Принять чат

Для того, чтобы принять запрос на чат, оператор должен входить в *группу*, обслуживающую обращения в чате, иметь *роль*, предусматривающую возможность обработки чатов (задаются в настройках КЦ) и находится в статусе *Готов*.

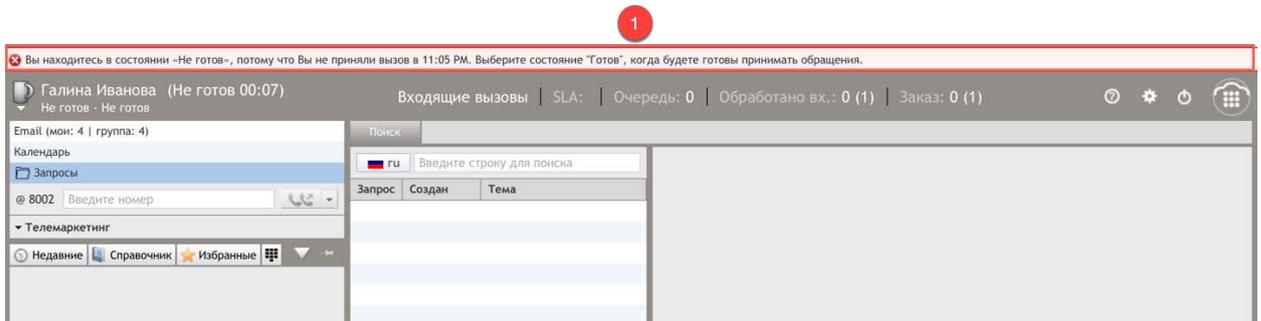
При приходе нового чат-обращения оператор слышит звуковой сигнал и на экране появляется окно *Уведомления о вызове*, включающее следующую информацию: *тип* обращения (1), *ФИО* клиента или *номер* телефона (в зависимости от настроек сервиса)(2), *название* сервиса (3).



Нажмите кнопку *Принять*. В списке *Активных обращений* появится строка с эмблемой чата (1), показывающая, что обработка чата началась и отображающая время обработки. Информация, необходимая оператору для работы с чатом, выводится в области *Информации* (2).



Если не ответить на чат в течении определенного интервала времени (задается в настройках КЦ), то статус оператора автоматически изменится на *Не готов*. В верхней части экрана появляется *уведомление* (1).



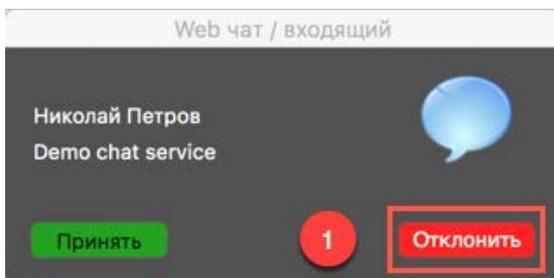
Неответвленные чаты учитываются в статистике по работе оператора.

Для продолжения работы с чатами оператор должен вручную поставить статус *Готов*.

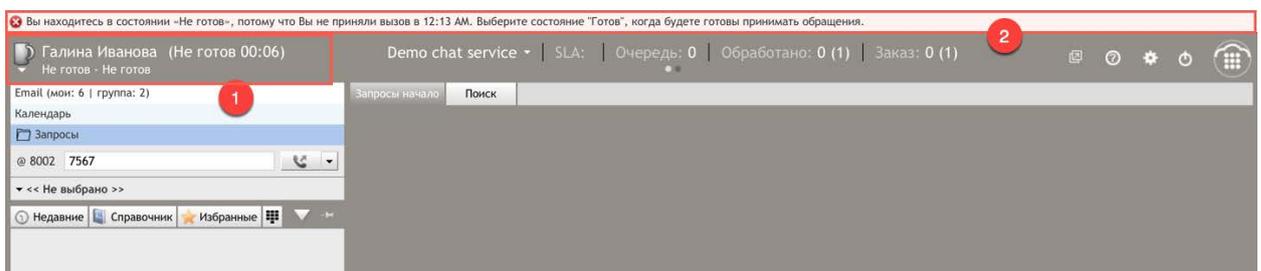
## 8.2 Отклонить чат

Обычно, если оператор не может продолжить работу с чатами, он выбирает статус *Не готов* в процессе обработки предыдущего чата. Но если этого не получилось сделать, оператор может *отклонить* новый чат.

Нажмите кнопку **ОТКЛОНИТЬ** (1) в окне *Уведомления о вызове*.



После отклонения записи статус оператора автоматически сменится на *Не готов* (1), о чем будет *уведомление* в верхней части экрана (2).



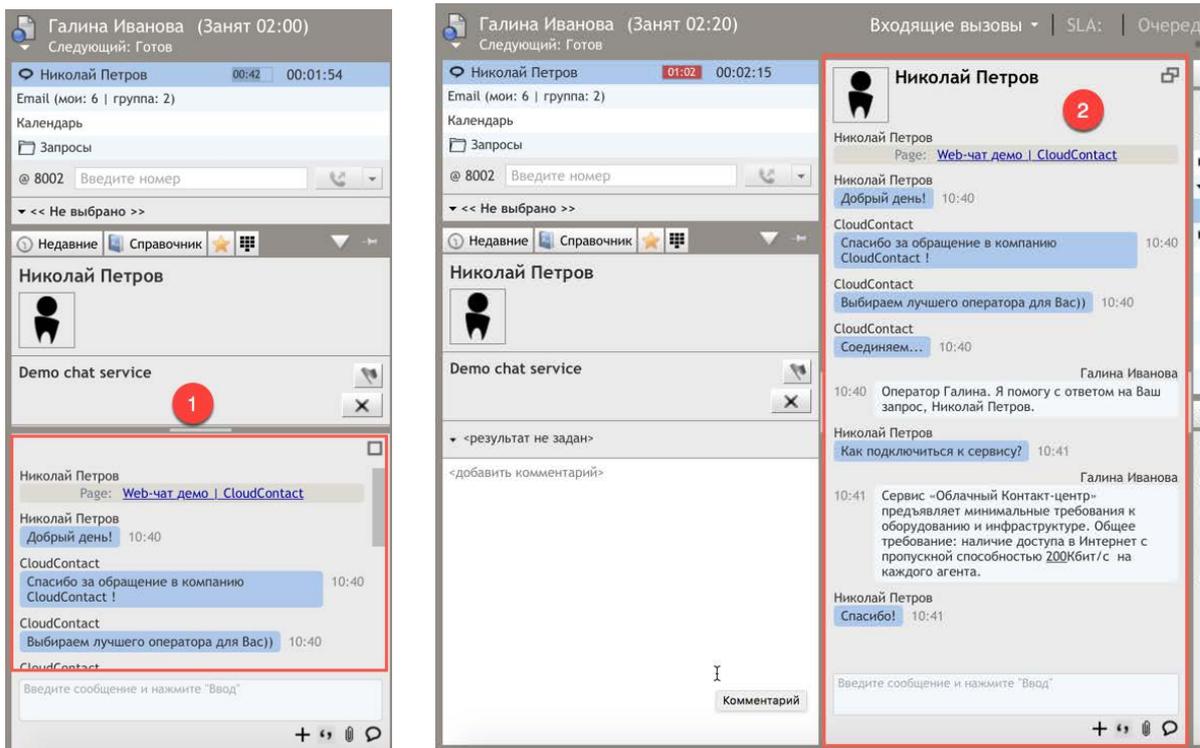
Если оператор одновременно участвует в нескольких чат-сессиях, при отклонении нового чата, оператор продолжит находиться в статусе *Занят*. Статус оператора автоматически сменится на *Не готов* по завершении последнего из активных чатов.

Обращаем внимание на то, что каждое нажатие кнопки **ОТКЛОНИТЬ** учитывается в системе и отображается в исторической (табличной) отчетности.

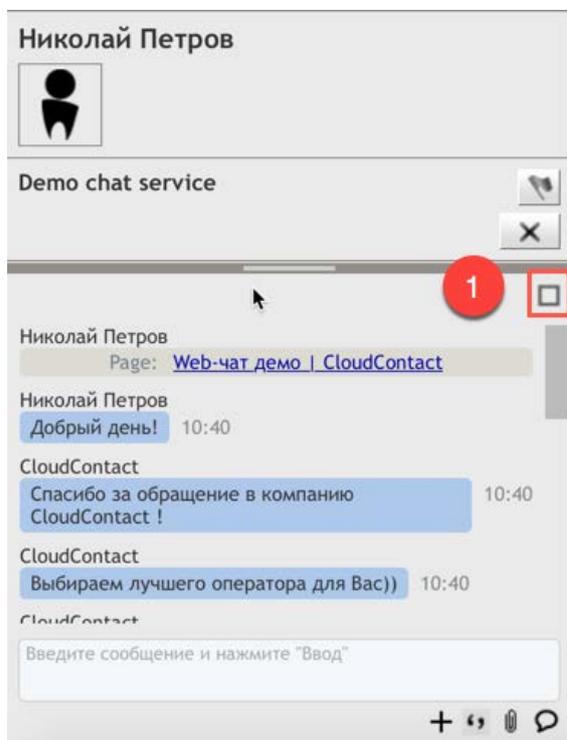
Для продолжения обработки чатов измените статус на *Готов*.

### 8.3 Панель чата

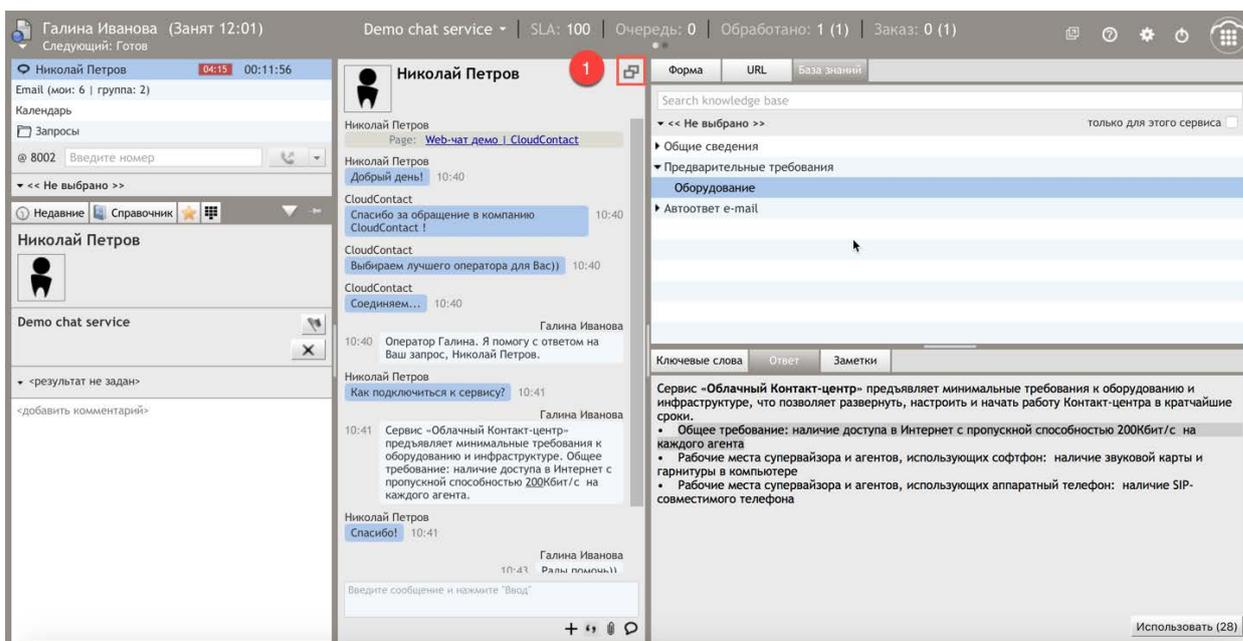
Диалог оператора и клиента может происходить в области *Активного обращения* (1) или быть развернут в отдельную *панель* (2).



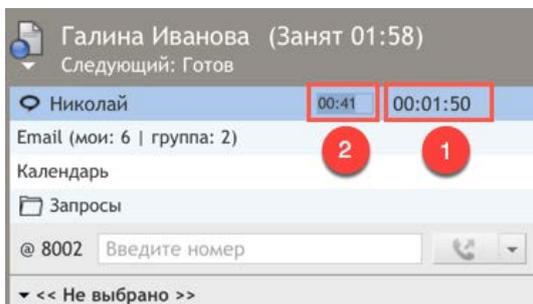
Для открытия отдельной панели *Чата* нажмите кнопку  Развернуть панель чата (1) в области *Активного обращения*.



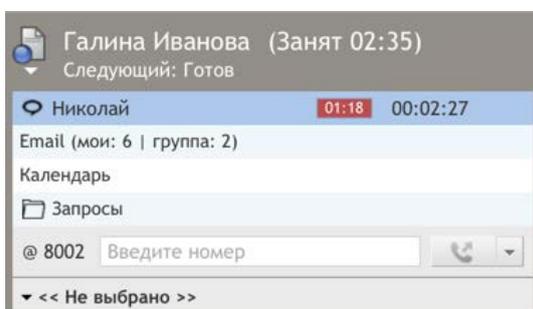
Чтобы свернуть отдельную панель *Чата*, нажмите кнопку  Свернуть панель чата (1).



Текущая чат-сессия отображается в списке *Активных обращений*. Ей соответствуют два таймера: 1-й показывает общее время работы в данной чат-сессии (1); 2-й – время, прошедшее с момента поступления последнего сообщения от клиента (2). 2-й таймер показывается только в случае, если ожидается, что оператор должен написать ответ на последнее сообщение клиента.



В качестве лимита времени ответа на сообщение клиента установлена **1 мин.** По истечении этого времени фон 2-го таймера меняется на **красный**.



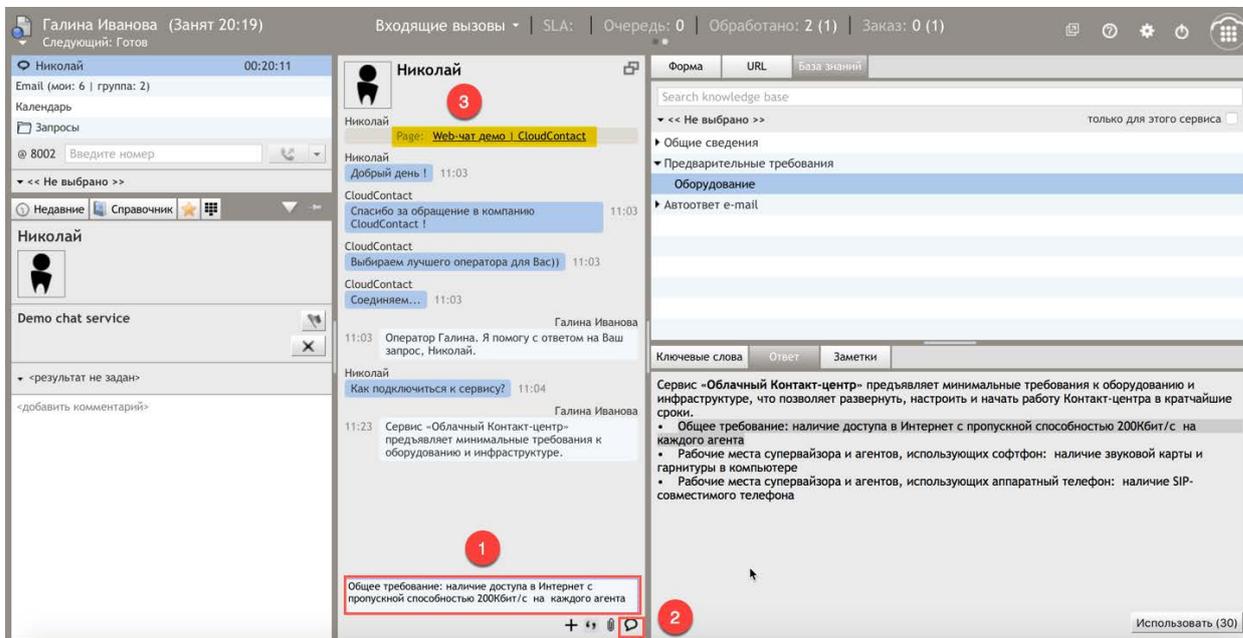
#### 8.4 Отправка сообщения

Для отправки сообщения клиенту наберите текст в поле ввода (1) и нажмите кнопку  Отправить сообщение (2).

В текст можно вставлять доп. символы, в том числе эмоджи.

Все сообщения чат-сессии отображаются в хронологическом порядке выше поля ввода текста.

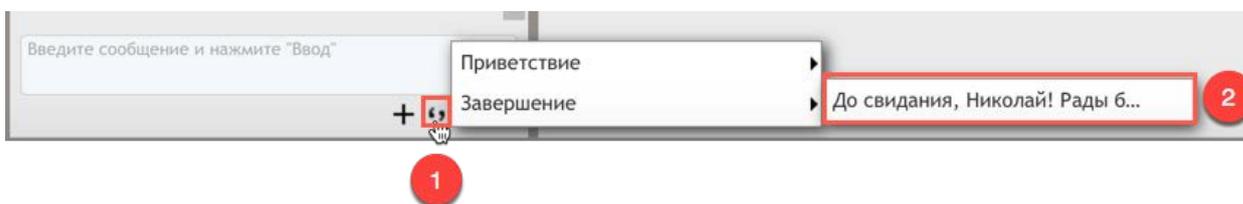
Если клиент написал сообщение с веб-сайта, в верхней части панели Чата показывается ссылка на страницу, с которой он отправил сообщение (3). При переходе клиента на другие страницы сайта, где есть возможность отправлять сообщения, эта ссылка будет обновляться.



### 8.5 Отправка предустановленных сообщений и использование Базы знаний

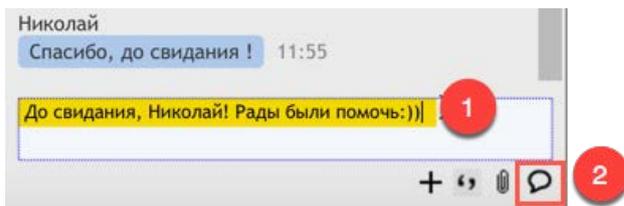
В стандартных ситуациях (например, первое приветствие или завершающее сообщение) оператор имеет возможность выбрать заранее заготовленные сообщения из *списка предустановленных ответов*. Оператор может использовать ответы, подготовленные централизованно или задать их самостоятельно. Об этом написано в разделе 8.8 Создание и редактирование предустановленных сообщений.

Для вставки предустановленного ответа нажмите кнопку “” Выбрать предустановленные сообщения (1) и выберите нужный текст.



Выбранный текст появится в поле ввода (1). Его можно отредактировать перед отправкой.

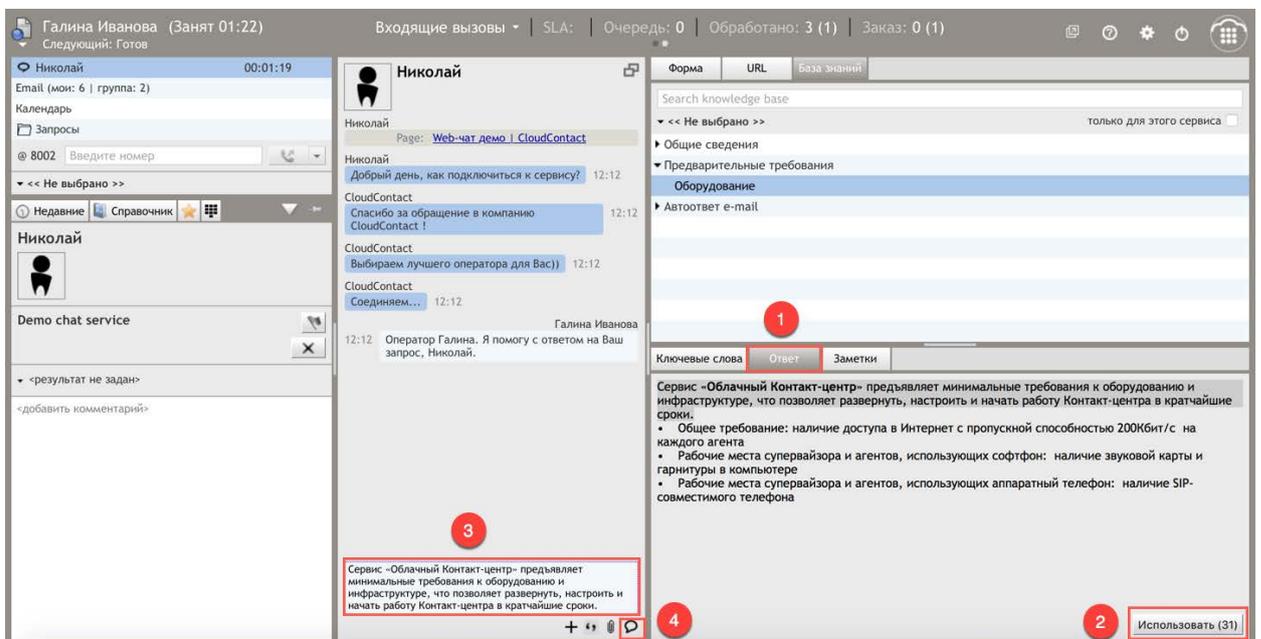
Для отправки нажмите кнопку  (2).



Оператор может использовать информацию из *Базы знаний* (зависит от настройки сервиса).

Для этого выберите нужный раздел *Базы знаний*, нажмите на вкладку **Ответ** и **выделите** текст (1). Нажмите кнопку **Использовать** (2). Выбранный текст вставится в *поле ввода*

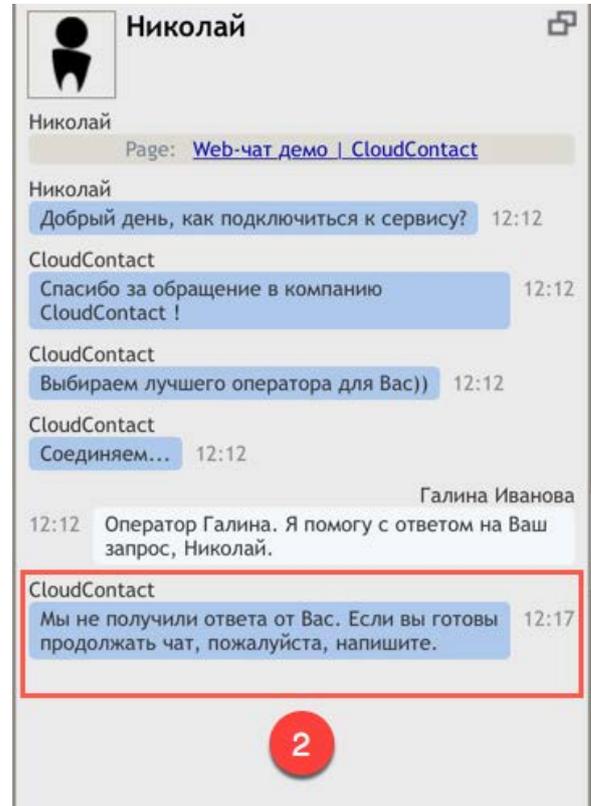
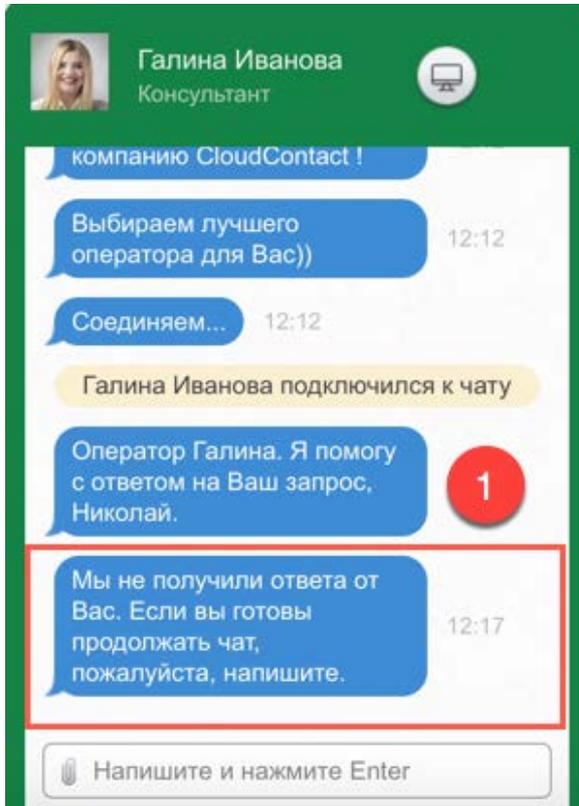
(3). Его можно отредактировать перед отправкой. Для отправки нажмите кнопку  (4).



## 8.6 Отключение по неактивности клиента

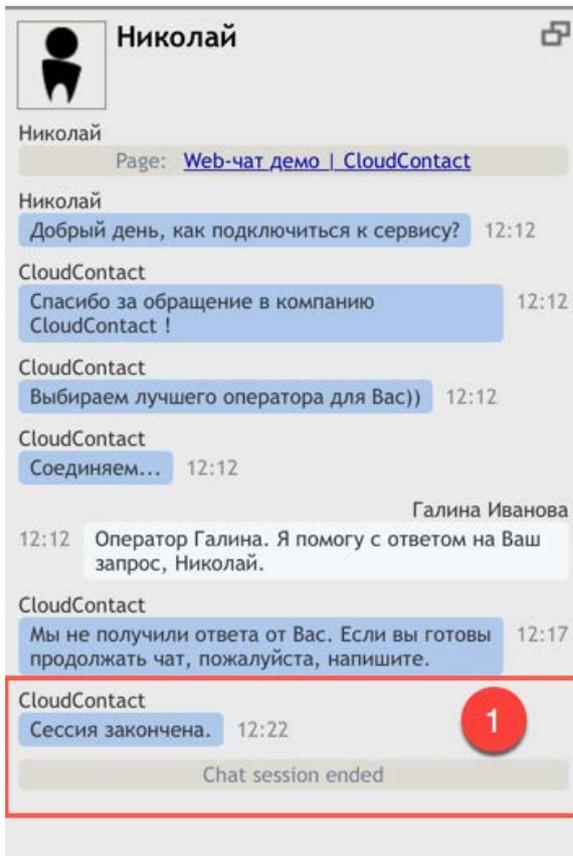
Если чат-сессия неактивна в течении длительного времени, клиенту автоматически отправляется уведомление с просьбой ответить, чтобы продолжить сессию. Данное сообщение видно и клиенту (1) и оператору (2).

Текст сообщения задается в настройках сервиса.



Если ответа от клиента не поступает, то по истечении интервала времени, заданного в настройках сервиса, чат-сессия автоматически закрывается. Клиенту и оператору отправляется сообщение об этом (1).

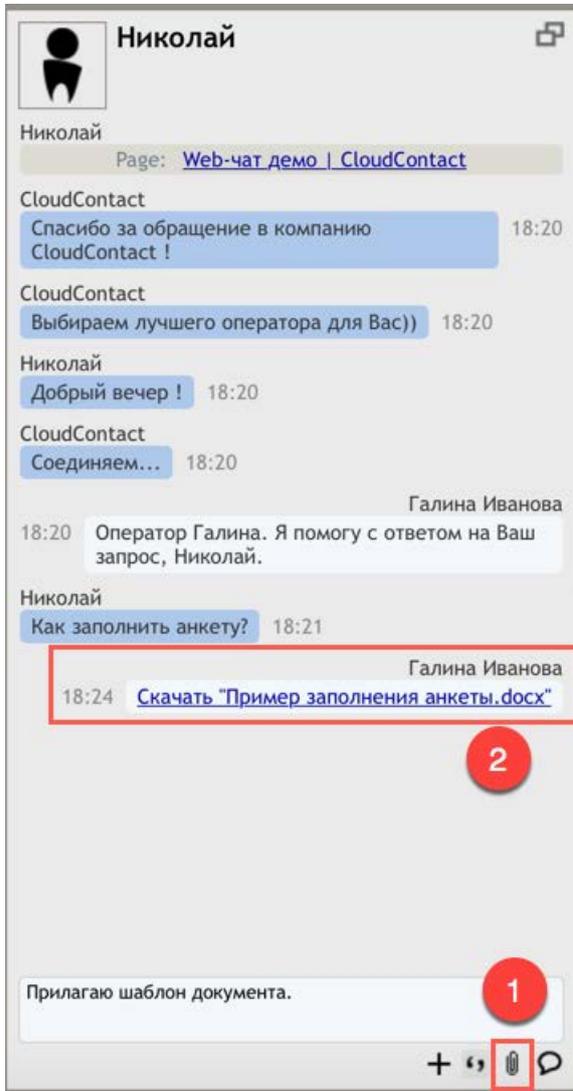
Текст сообщения задается в настройках сервиса.



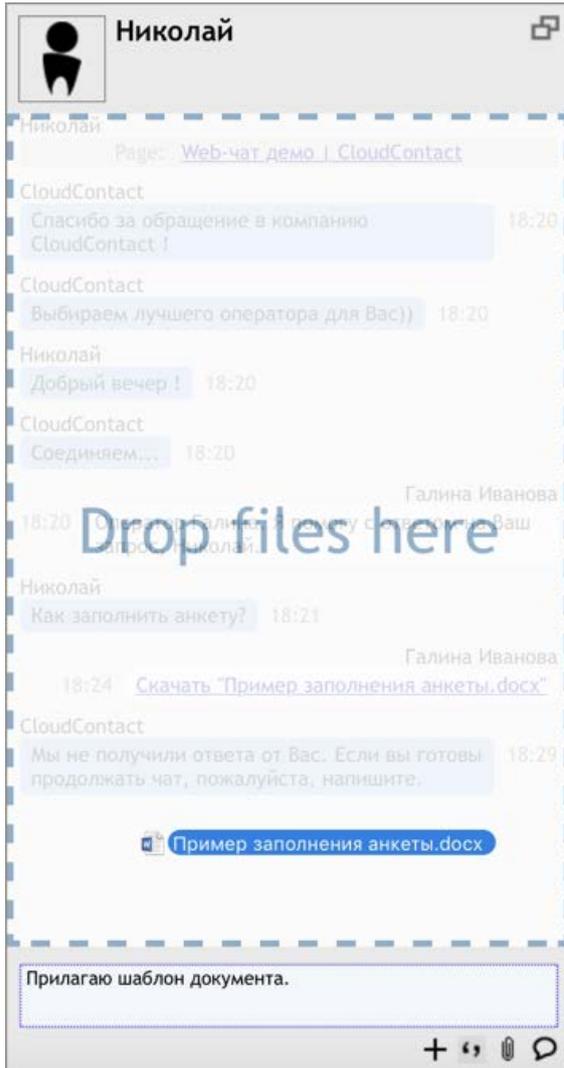
## 8.7 Отправка и прием файлов

Во время чат-сессии оператор и клиент могут пересылать друг другу **файлы** (изображения, документы и т.п.).

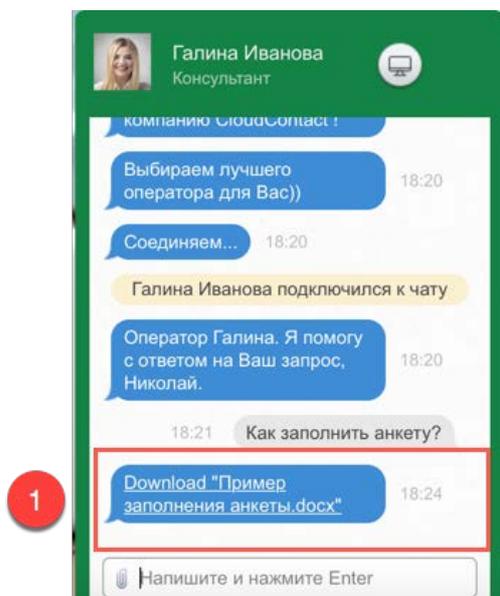
Для отправки файла нажмите кнопку  **Добавить файл (1)** и выберите необходимый файл. Файл будет отправлен клиенту (2).



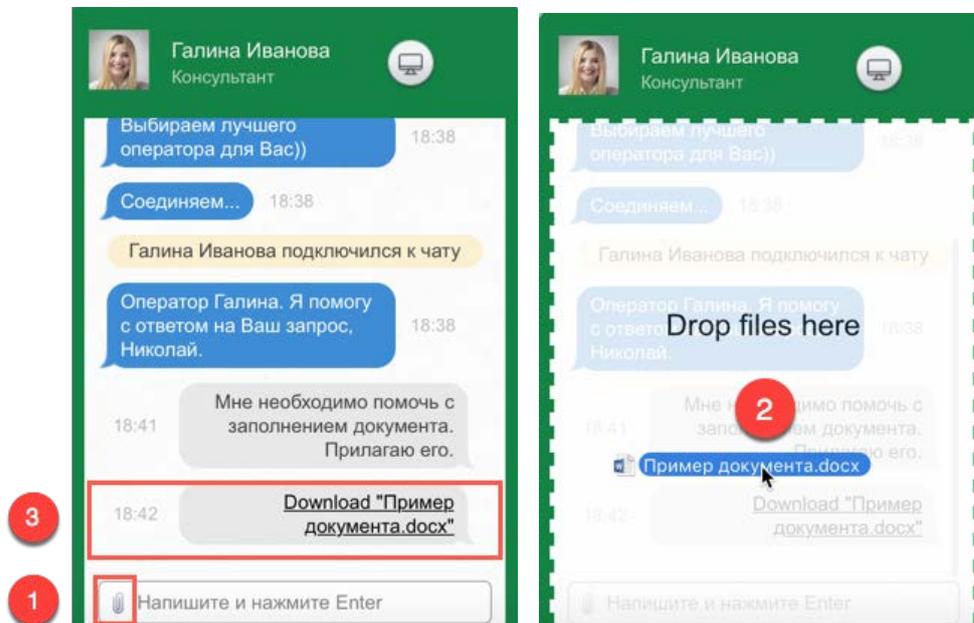
Также, можно просто перетащить файл в область чата.



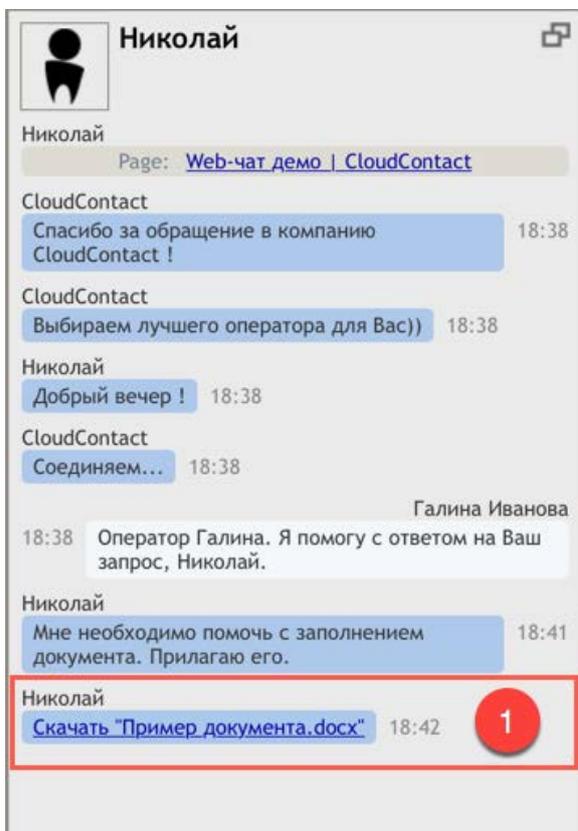
У клиента полученный файл отобразится в виде ссылки на загрузку (или картинки, для изображения) (1). Нажав на ссылку, файл будет загружен на устройство клиента (ПК, планшет или смартфон).



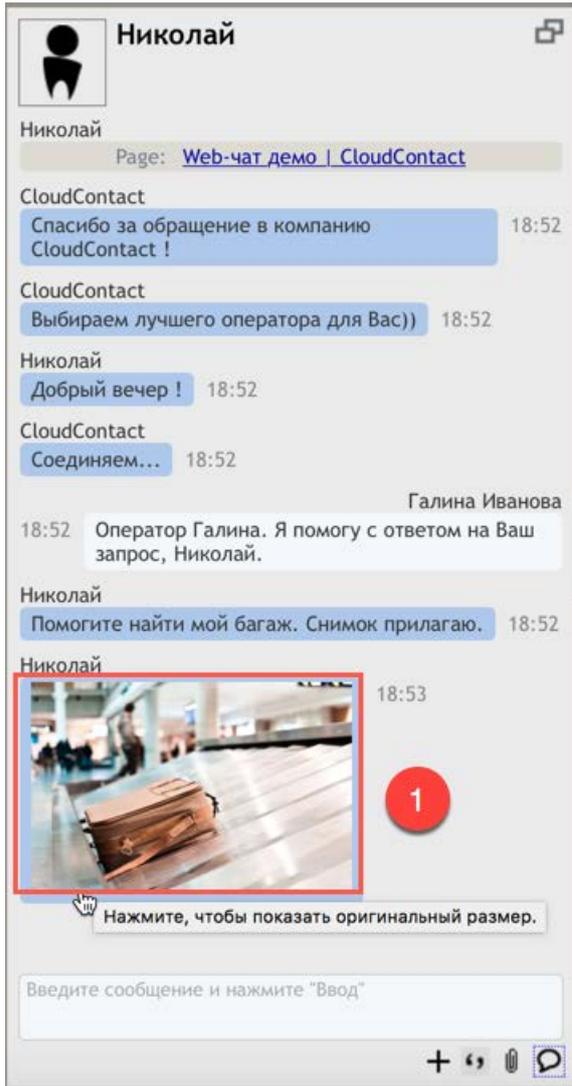
Клиент, для того чтобы **отправить** файл, нажимает на кнопку  (1) или *перетаскивает* файл в область чата (2) (зависит от типа приложения, используемого клиентом). Файл будет отправлен оператору (3).



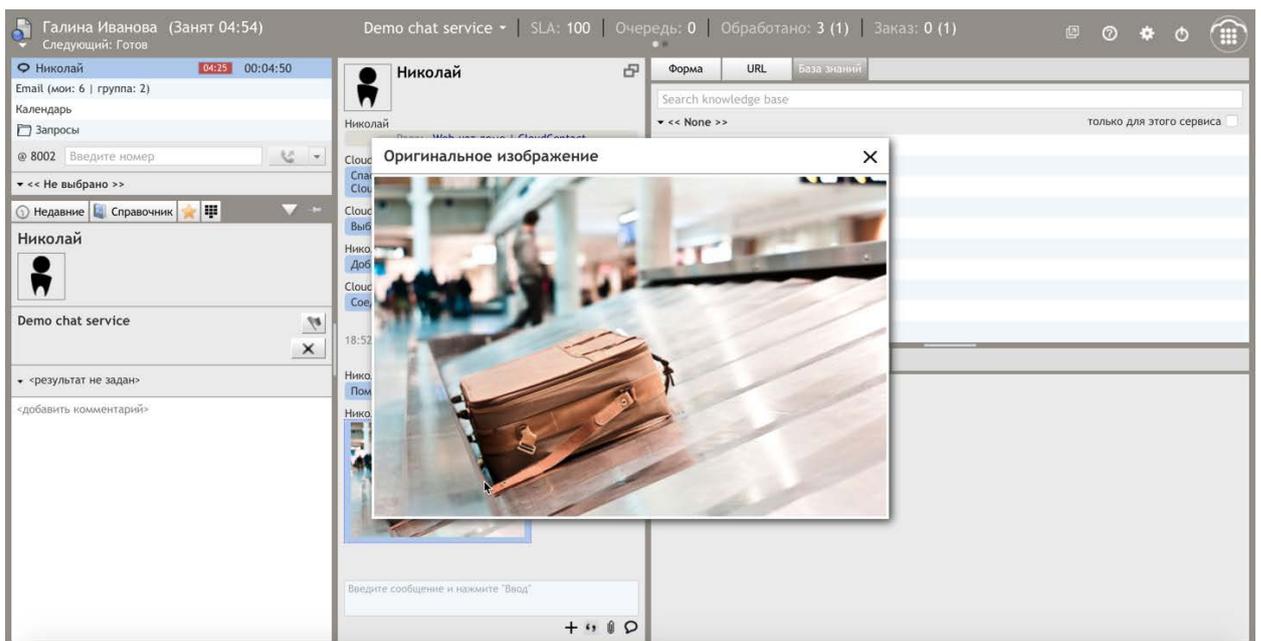
Если клиент отправил **документ**, в панели чат-сессии у оператора файл отобразится в виде *ссылки на загрузку* (1). Нажав на ссылку, файл будет загружен на ПК оператора.



Если клиент отправил **изображение**, оно будет показано в виде небольшой *картинки* (1).



Нажмите на нее, чтобы увидеть изображение в натуральную величину.



## 8.8 Перевод и конференция в чате

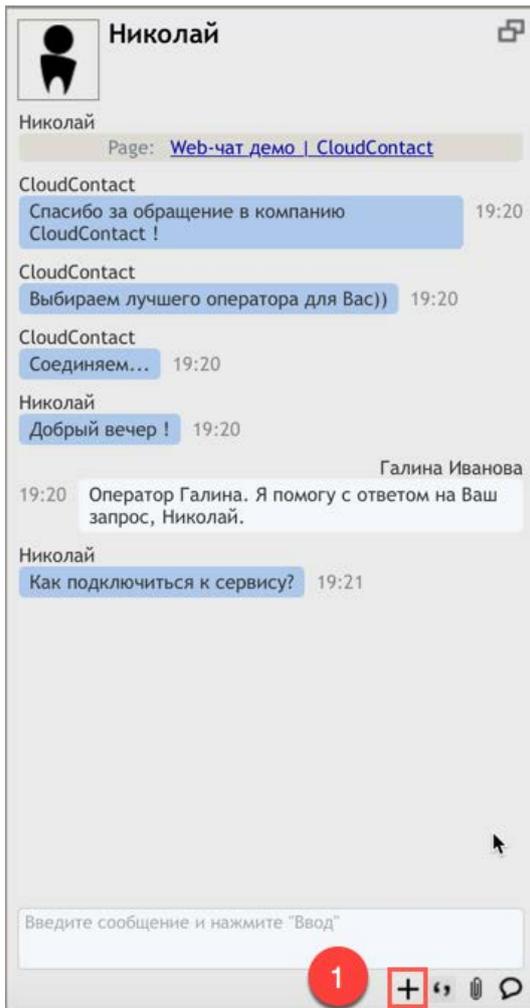
Оператор может осуществить перевод чата или организовать конференцию с другим оператором или супервизором, аналогично обработке телефонных вызовов.

### 8.8.1 Конференция с другим сотрудником КЦ

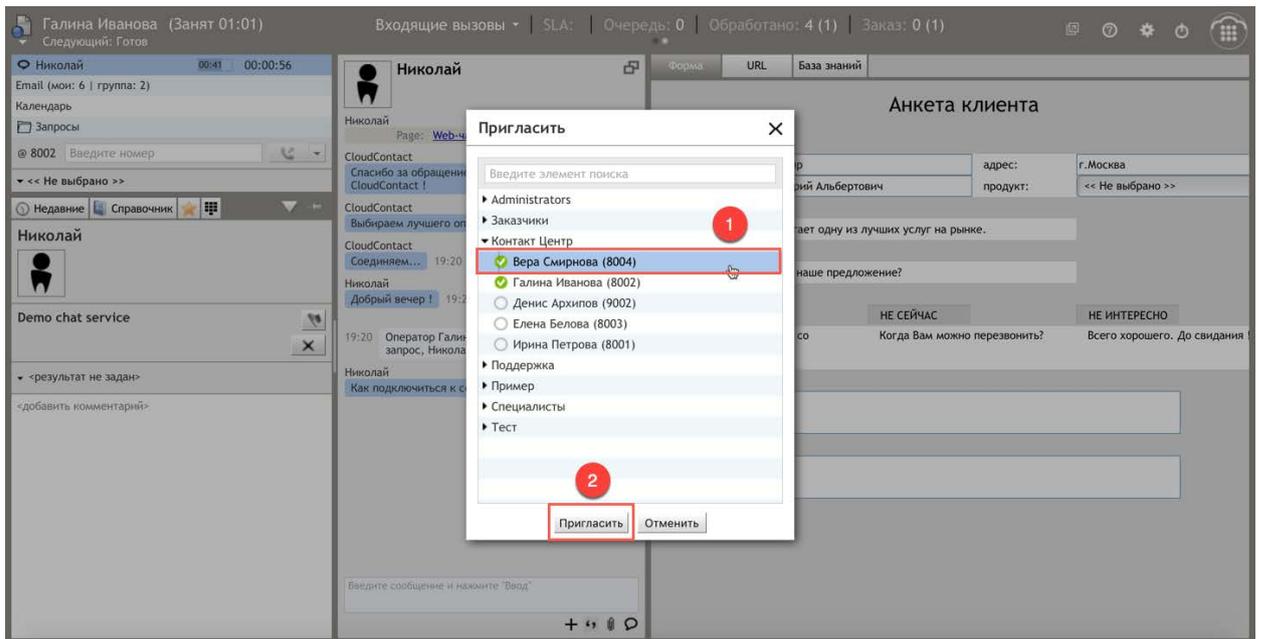
Оператор может **перевести текущую чат-сессию на другого сотрудника КЦ** (оператора или супервизора). Перед этим рекомендуется связаться с ним (по внутреннему чату или по телефону) и уточнить его готовность к обработке чата.

#### Для организации конференции:

нажмите кнопку  Пригласить в конференцию (1).

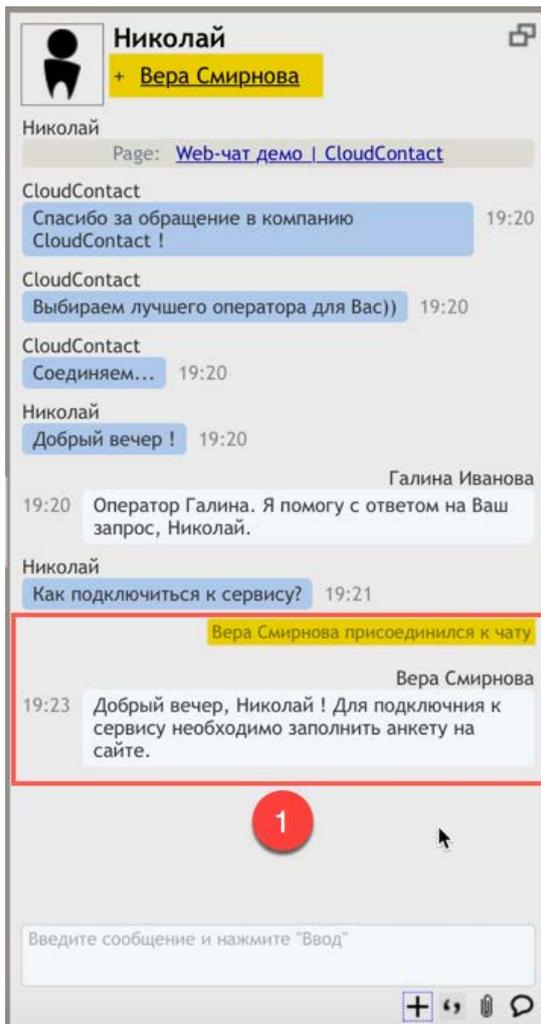


Появится окно *Адресной книги*. Выберите необходимого сотрудника (1) и нажмите *Пригласить* (2).



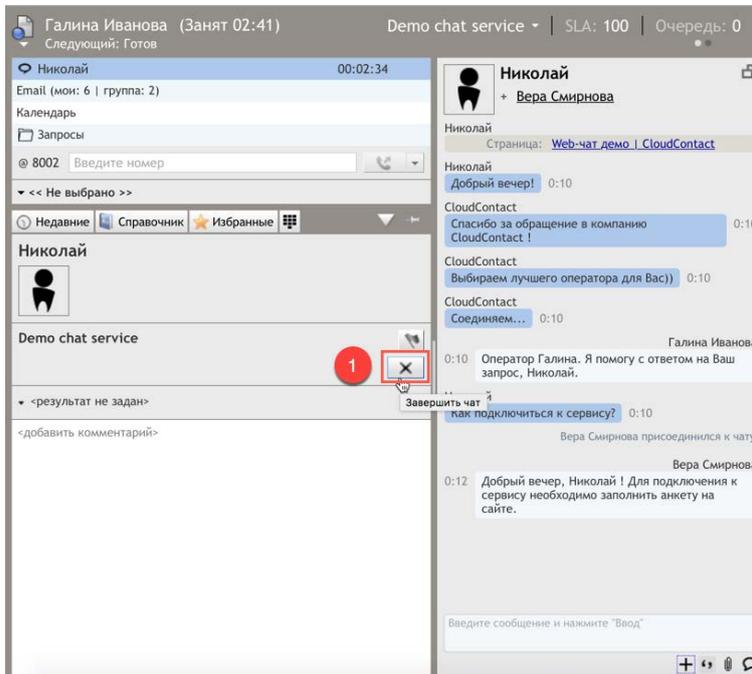
У сотрудника появится окно *Уведомления о вызове с приглашением* принять участие в чате. При его *согласии*, сотрудник будет добавлен в конференцию.

Оператор, клиент и новый сотрудник могут продолжить общение в совместной чат-сессии (1).



### 8.8.2 Перевод обращения на другого сотрудника

Установите *конференцию*, как описано в п.8.8.1. После того, как в окне чата появятся *сообщения* о том, что новый сотрудник подключился к чату (выделены желтым на снимке выше), нажмите на кнопку **Завершить чат** (1).



Оператор выйдет из чата. Чат-сессия будет продолжена с другим сотрудником.

### 8.8.3 Перевод в другой сервис

Перевод на сервис выполняется аналогично **переводу на другого сотрудника** (см.п.8.8.2).

Для перевода чата в очередь **другого сервиса** нажмите кнопку **+** Пригласить в конференцию. Появится окно *Адресной книги*. Выберите необходимый *сервис* и нажмите Пригласить. После подключения нового сервиса оператор может увидеть в окне чата автоматическое приветствие, посланное новым сервисом (зависит от настроек сервиса). Нажмите на кнопку **Завершить чат**. **Оператор** выйдет из чата. **Чат** будет ожидать распределения в очереди другого сервиса.

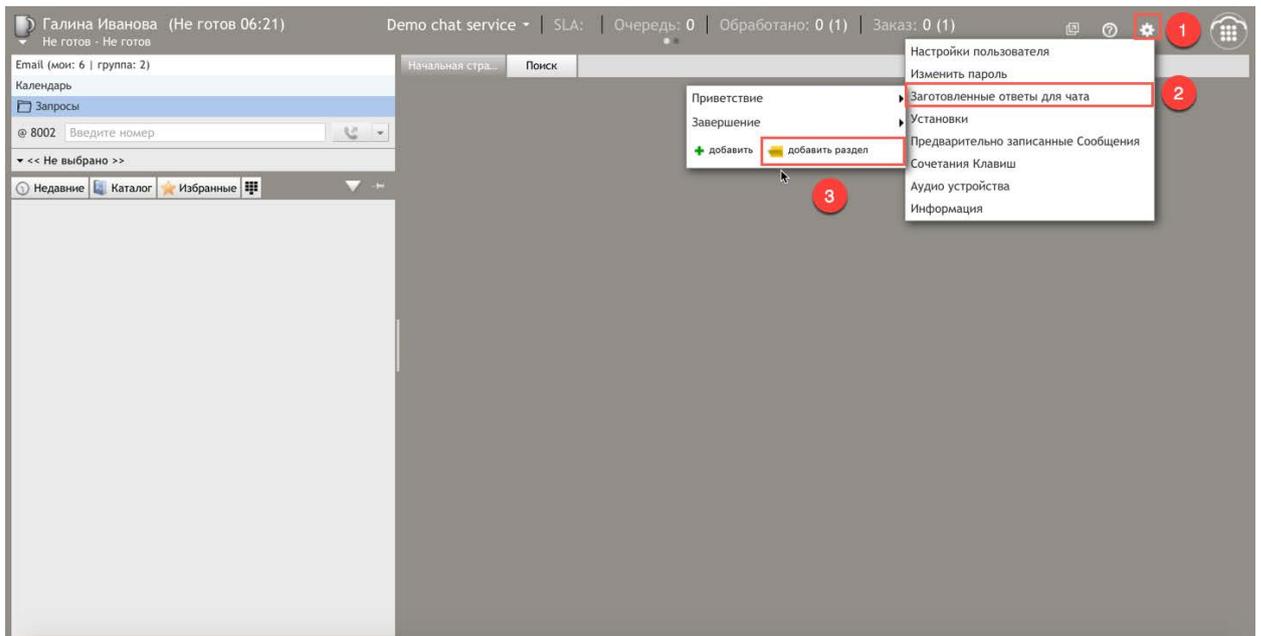
## 8.9 Создание и редактирование предустановленных ответов

Использование *предустановленных ответов* позволяет оператору сократить время обработки обращений. Кроме того, такие ответы помогают придерживаться единого стиля общения с клиентами.

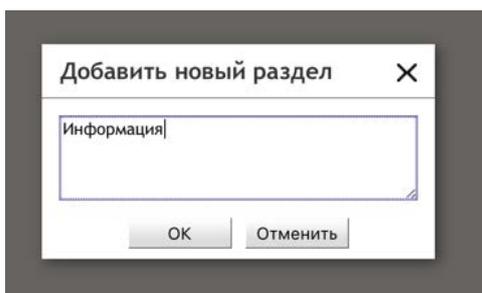
Оператор может сам создать предустановленные ответы или использовать ответы, заданные централизованно.

### 8.9.1 Создание нового раздела и добавление ответа

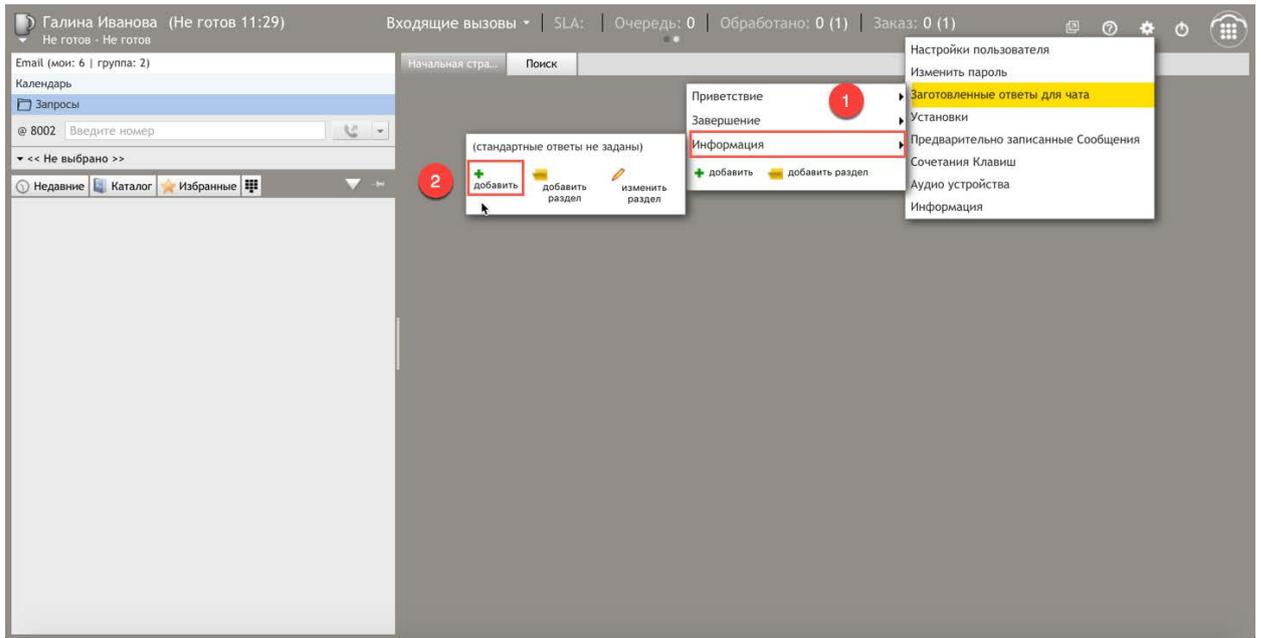
Для создания нового ответа нажмите кнопку  **Настройки (1)** и выберите пункт **Заготовленные ответы для чата (2)**. Нажмите **Добавить раздел (3)** для создания нового *раздела* ответов.



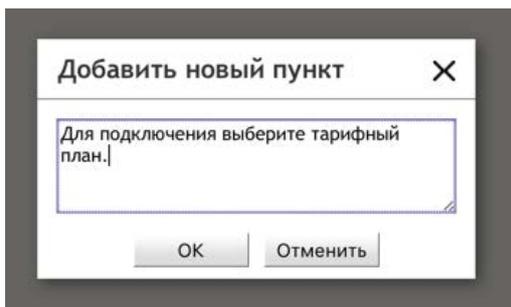
В появившемся окне введите *название* и нажмите **ОК**.



Для добавления *нового ответа* в раздел выберите название раздела (1) и нажмите **добавить** (2). Также можно добавить вложенный раздел.

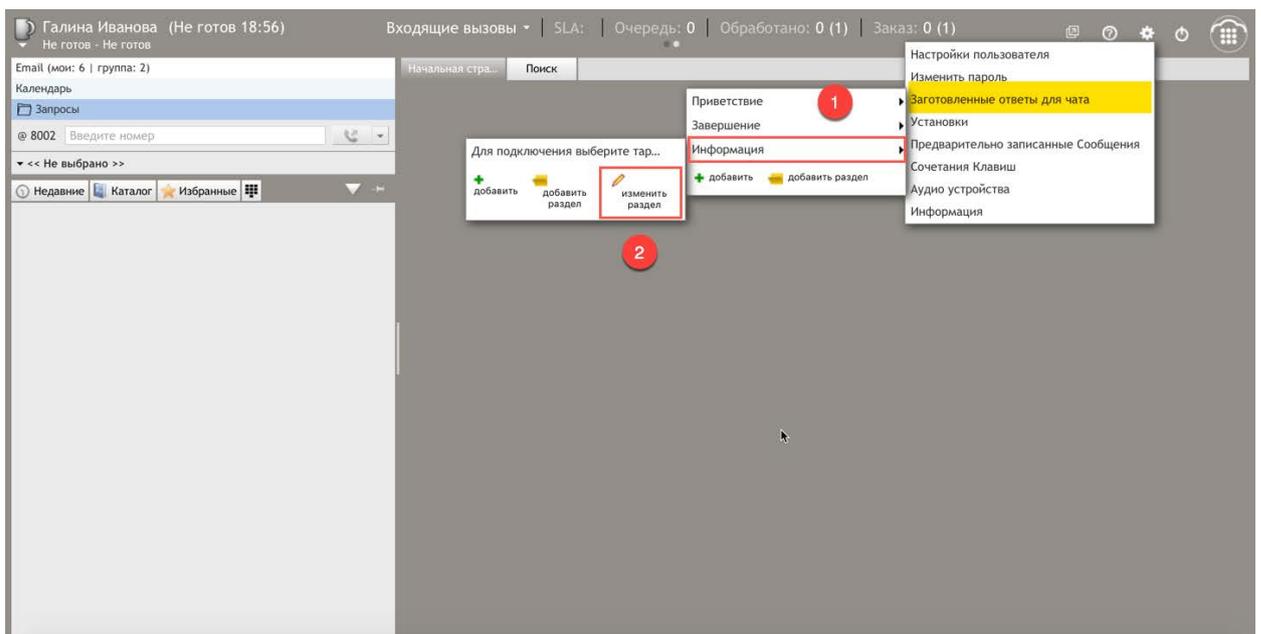


В появившемся окне введите необходимый текст и нажмите ОК.

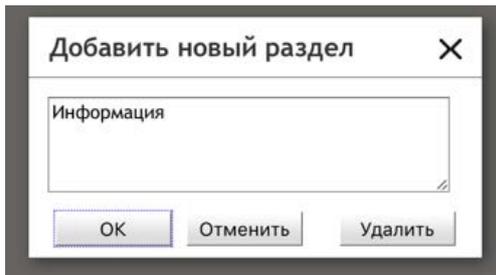


### 8.9.2 Редактирование/удаление раздела и ответа

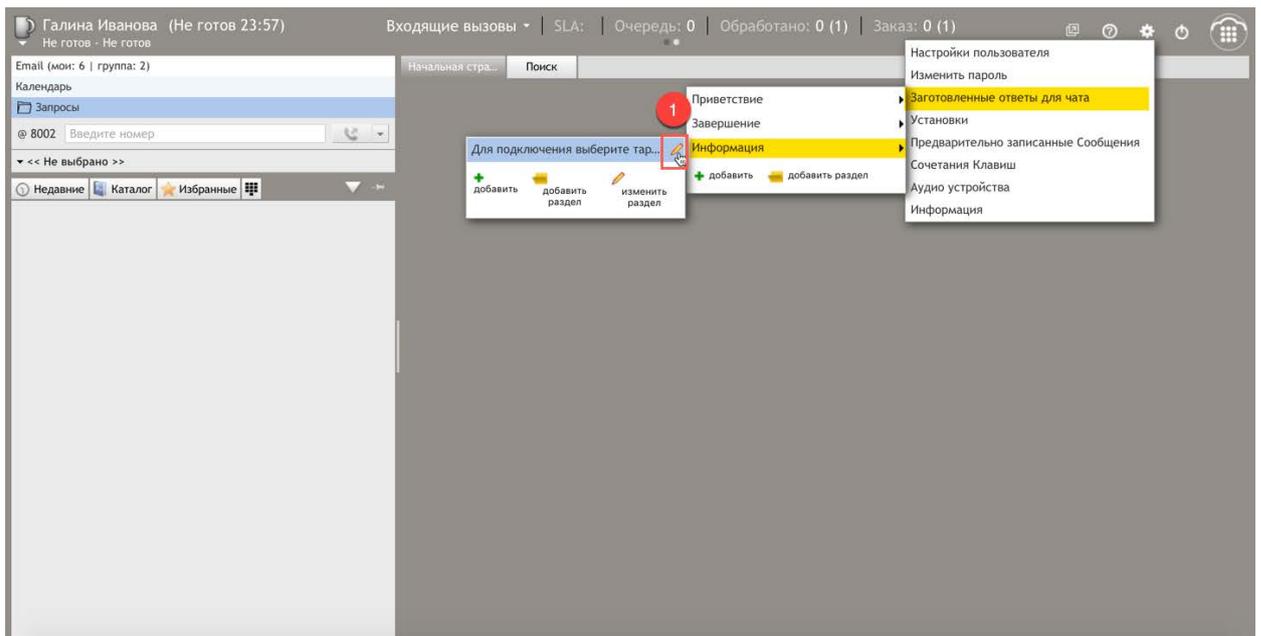
- Для редактирования/удаления **раздела** выберите его из списка (1) и нажмите **изменить раздел** (2).



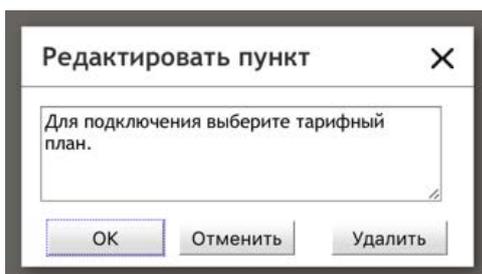
В появившемся окне измените название раздела и нажмите ОК для сохранения или Удалить для его удаления.



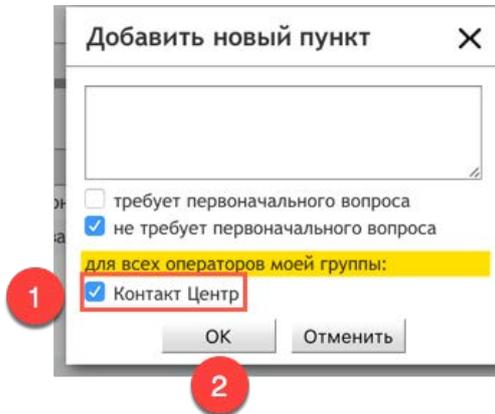
- Для редактирования/удаления **ответа** выделите нужный пункт и нажмите значок **карандаш** (1).



В появившемся окне измените текст ответа и нажмите ОК для сохранения или Удалить для его удаления.



В зависимости от *роли* сотрудника он может иметь возможность задавать предустановленные ответы для всех сотрудников своей группы. Для этого, при редактировании ответа выберите пункт Для всех операторов моей группы (1) и нажмите ОК (2).



### 8.9.3 Вставка переменных

При подготовке ответов могут быть использованы специальные *переменные*, которые подставляют в текст имя и фамилию клиента и *оператора*:

%AF – для имени агента

%AL – для фамилии агента

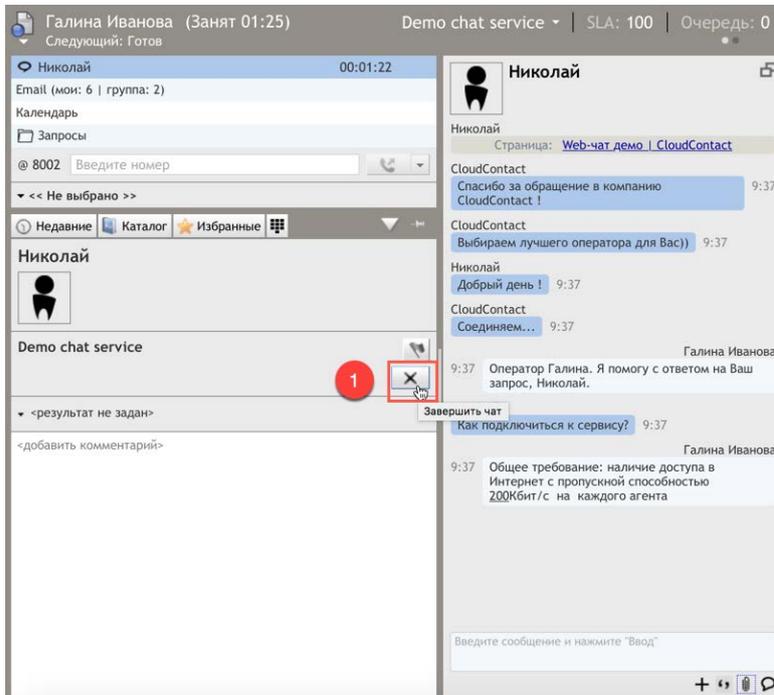
%F – имя клиента

%L – отчество клиента

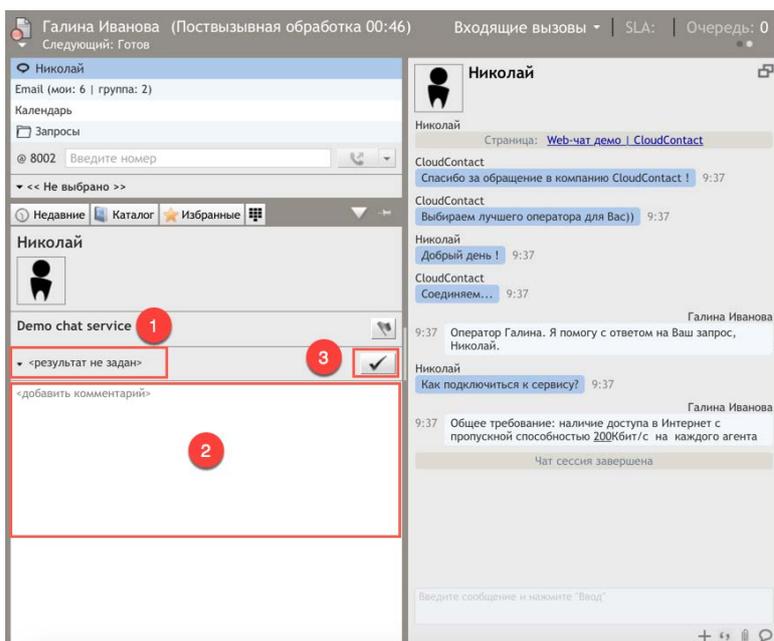
## 8.10 Завершение чата

Чат-сессия может быть завершена как клиентом, так и оператором. Если сессию **завершает клиент**, на стороне оператора не нужно совершать дополнительных действий по завершению.

Если **оператор** решает завершить сессию, то для этого он должен нажать кнопку **Завершить чат** (1).

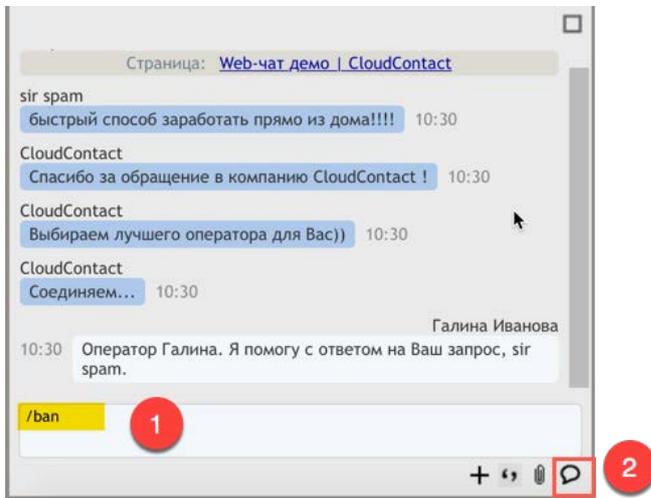


Дальнейшие действия зависят от настроек *сервиса* и *группы*, в которой работает оператор. Он может сразу перейти в состояние *Готов* или перейти в статус *Постобработка вызова* для выбора *статуса разговора* (1), ввода *комментариев* (2) и завершения обработки (3).



### 8.11 Блокировка клиента

В случае, если от клиента приходят *спам-сообщения*, оператор может его заблокировать. Для этого в окне ввода чата необходимо ввести команду `/ban` (1) и нажать кнопку Отправить сообщение (2)



Данная команда автоматически завершит чат, оператор перейдет в статус *Постобработка вызова*.

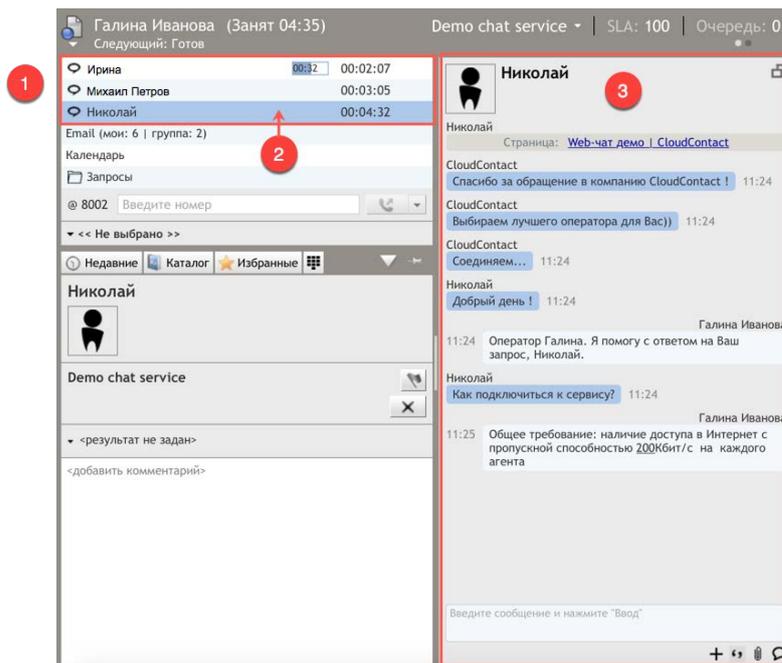
Команда `/ban` применяется во всех видах чата (веб-чат, мессенджеры, моб. приложения, СМС). Клиент будет заблокирован по всем указанным каналам обращения.

## 8.12 Одновременная работа с несколькими чат-сессиями

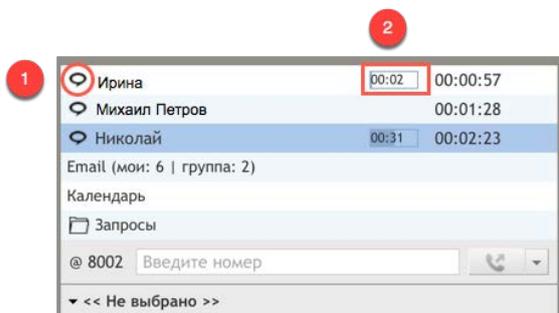
В зависимости от настроек КЦ и прав оператора, он может работать с несколькими чат-сессиями **одновременно**.

В этом случае, у оператора будет несколько активных чат-сессий. Они отображаются списком в области *Активных обращений* (1), самая последняя по времени поступления – вверху.

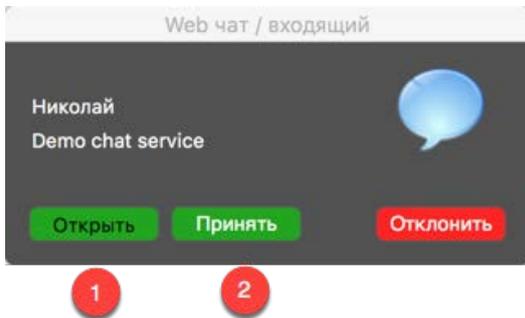
Выбрав чат-сессию из списка, оператор помещает ее в **фокус своего внимания** (2). Эта сессия отображается в *панели чата* (3). Все кнопки управления чатом активны только для чат-сессии, находящейся в фокусе.



При поступлении нового сообщения от клиента в рамках чат-сессии, которая находится не в фокусе, ее иконка в списке Активных обращений начнет мигать (1) и появится *счетчик лимита времени ответа* (2). Для переключения на эту чат-сессию достаточно выбрать ее в списке Активных обращений.



При поступлении нового чат-обращения на экране оператора появляется окно *Уведомления об обращении*. Нажатие кнопки **Открыть** (1) позволяет оператору взять в работу новый чат, переключив фокус с текущего чата на него. Кнопка **Принять** (2) позволяет взять чат в работу, при этом фокус остается на текущем чате.



Оператор будет находиться в статусе *Занят*, пока у него есть хотя бы одна открытая чат-сессия.

## 9. Работа с Email

### 9.1 Общие положения

В зависимости от настроек КЦ и прав оператора, он может обрабатывать обращения, поступившие по **эл.почте**.

Обращения по эл. почте могут поступать на оператора 4-мя способами:

1. *автоматически*: на основании настроек сервиса обработки email
2. *вручную*: оператор сам забирает email из Групповой очереди и помещает его в свою Персональную очередь для последующей обработки
3. *назначены*: супервизор из своего приложения помещает email в Персональную очередь оператора
4. *переводом*: от другого оператора

После того, как оператор принял email в обработку, дальнейшие действия с ним унифицированы и не зависят от способа поступления обращения.

В простейшем случае, достаточно одного email для ответа на обращение клиента. В более сложных случаях между КЦ и клиентом возникает переписка, состоящая из обмена сообщениями по email. Для обработки таких ситуаций в Облачном КЦ предусмотрены понятия *Запрос* и *Обсуждение* (они подробно рассматриваются в разделе 9.2 ).

В зависимости от настроек КЦ и прав оператора, он может работать с несколькими email **одновременно**. Они отображаются списком в области *Активных обращений*, самый последний по времени поступления – наверху.

Выбрав email из списка, оператор помещает его в **фокус своего внимания**. Все кнопки обработки email активны только для сообщения, находящегося в фокусе.

## 9.2 Понятия Запрос и Разговор в email

При обработке обращения по email в Облачном КЦ используются понятия *Запрос* и *Разговор*.

**Запрос** (*case*) – это отдельная запись в базе данных обращений, в которой учитываются все этапы обработки обращения. Она создается при приходе *Обращения*, остается активной в течении работы над ним и закрывается по его выполнению.

Когда приходит новый email, сервис Облачного КЦ создает *Запрос* автоматически и присваивает ему *уникальный номер* (например, 14355). Номер *Запроса* сообщается клиенту и используется клиентами и операторами в дальнейших контактах. Он позволяет быстро найти всю историю взаимодействия по данному *Запросу*.

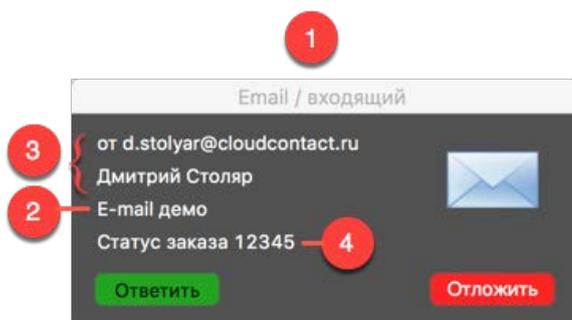
*Запрос* закрывается, когда оператор присвоил **закрывающий** статус последнему письму в данном *Запросе*. *Закрывающий статус* – это статус, подтверждающий, что по данному *Запросу* не требуется (не ожидаются) никакие дополнительные действия (например, клиент подтвердил, что его запрос выполнен). Для каждого сервиса может быть свой набор закрывающих статусов – уточните их у администратора сервиса.

Группа email, относящихся к одному *Запросу*, образуют **Разговор** (*thread*). Когда оператор отправляет первый ответ на обращение клиента, система создает уникальный идентификатор *Разговора* и добавляет его к *теме* письма. В отличие от номера *Запроса*, идентификатор *Разговора* является буквенно-цифровым (например, JXA6PDRNQ2SO) и предназначен для последующей автоматической обработки переписки.

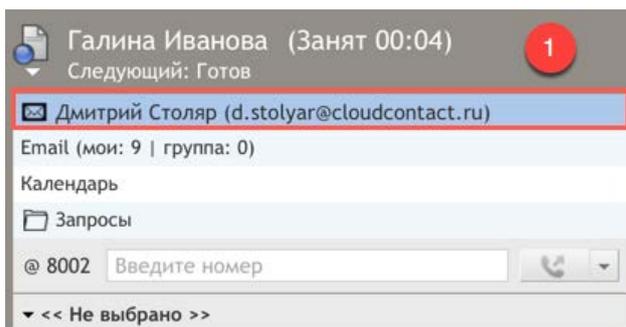
Когда в КЦ поступает новый email, система анализирует тему письма и ищет идентификатор *Разговора*. Если он есть, система автоматически связывает данный email и соответствующий *Запрос*. Кроме того, система может направить данный email на оператора, работавшего с данным *Запросом* (зависит от настроек сервиса).

### 9.3 Прием email в автоматическом режиме

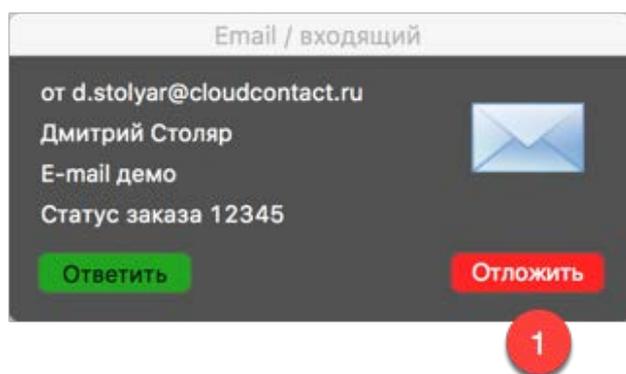
В случае, если email распределяются **автоматически** (см. п.9.1), при приходе нового email на экране оператора появляется окно *Уведомления о вызове*, включающее следующую информацию: *тип обращения* (1); *название сервиса* (2); *email* клиента и его имя (если задано)(3); *тема обращения* (4).



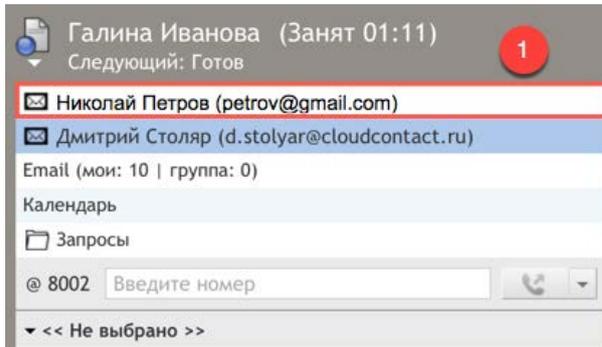
Для того, чтобы ответить на письмо прямо сейчас, нажмите кнопку *Ответить* (5). В списке *Активных обращений* появится выделенная строчка с иконкой  и email/именем клиента (1), показывающая, что данное письмо находится в фокусе внимания оператора.



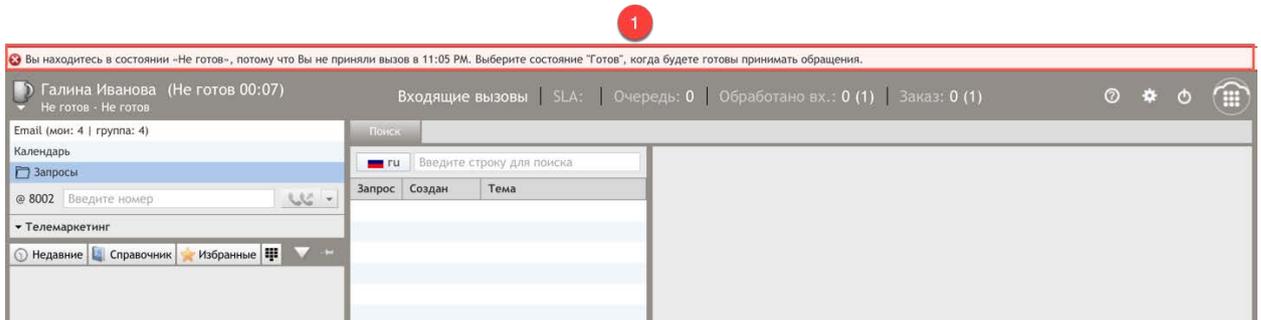
Если в момент прихода письма оператор занят другой задачей и не может прямо сейчас начать работу с email – нажмите кнопку *Отложить* (1) в окне *Уведомления о вызове*.



Письмо появится в списке *Активных обращений*, но не будет в фокусе внимания оператора (1). Для начала работы с данным email оператору следует выбрать его в списке *Активных обращений*.



Если оператор не отреагирует на входящий email (нажав *Ответить* или *Отклонить*) в течении заданного интервала времени (задается в настройках сервиса), письмо вернется в *Групповую очередь* для распределения на другого оператора. Статус оператора автоматически изменится на *Не готов*. В верхней части экрана появляется *уведомление* (1).

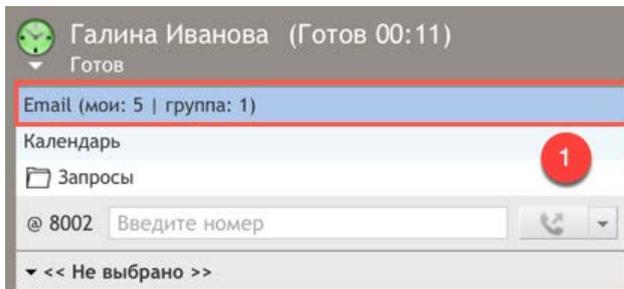


Неответченные письма учитываются в статистике по работе оператора.

Для продолжения работы с чатами оператор должен вручную поставить статус *Готов*.

## 9.4 Прием email в ручном режиме

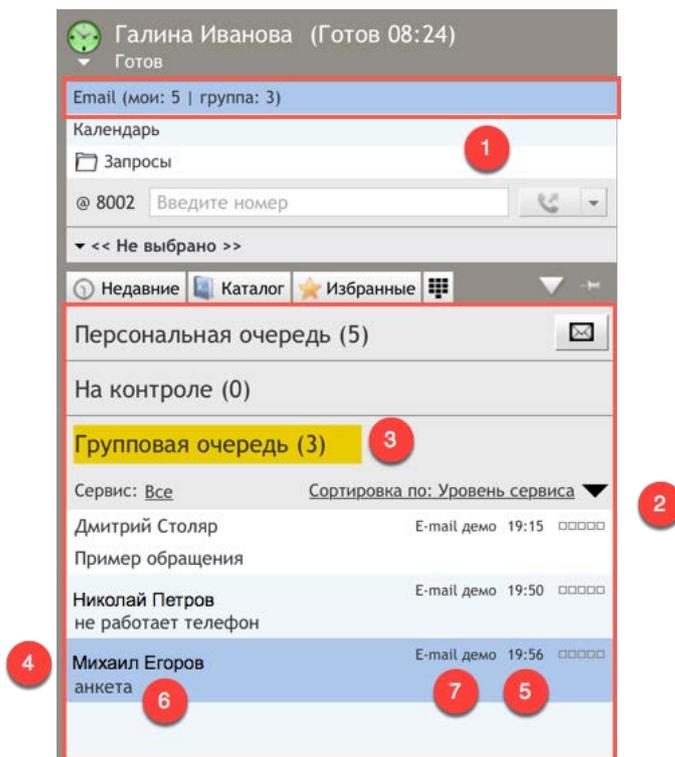
В случае, если email распределяются **вручную** (см. п.9.1), новый email попадает в **Групповую очередь**. Специальная строка в списке **Активных обращений** (1) показывает, сколько писем находится в **Групповой** и **Персональной** очередях.



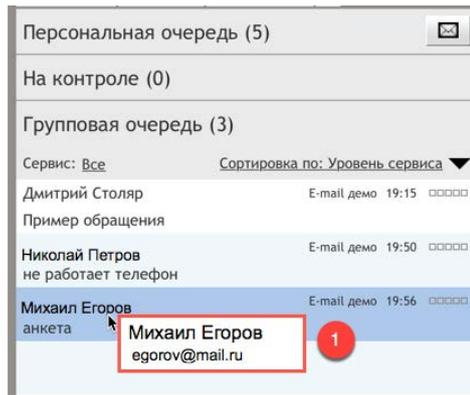
### 9.4.1 Просмотр Групповой очереди

Для просмотра содержимого **Групповой очереди** email в списке **Активных обращений** выберите строчку **Email (мои | группа)** (1). В области **Активного обращения** (2) появятся разделы **Персональная очередь**, **На контроле** и **Групповая очередь**. Цифры в скобках показывают количество писем в каждой из очередей.

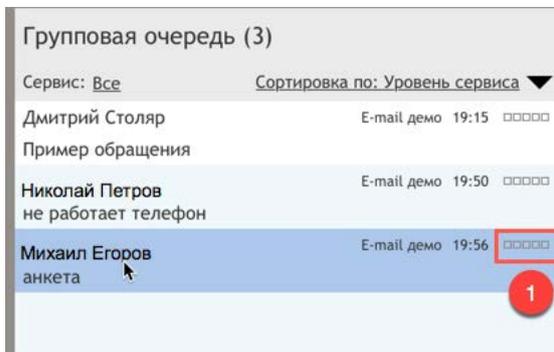
Для просмотра **Групповой очереди** нажмите на строку **Групповая очередь** (3). Раскроется список email, находящихся в очереди. Для каждого email отображается **имя клиента** (4); **дата поступления** (5); **тема письма** (6); **название сервиса** (7) и наличие **вложения** (если есть).



Наведение мышкой на имя клиента покажет полный адрес клиента (1).

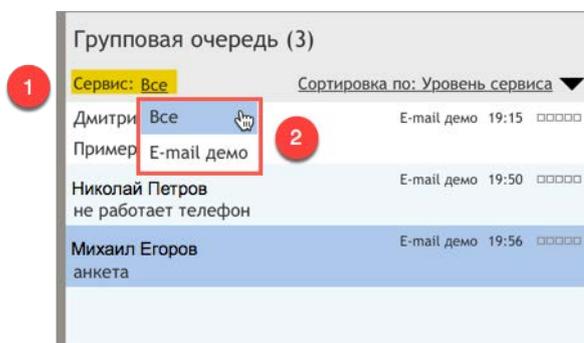


В каждой строчке с email расположен *индикатор* (1), показывающий насколько *время ожидания ответа* (нахождения в очереди) приближается к порогу *SLA* (Уровня обслуживания), установленному для данного сервиса. По мере приближения к порогу SLA шкала индикатора становится серой.



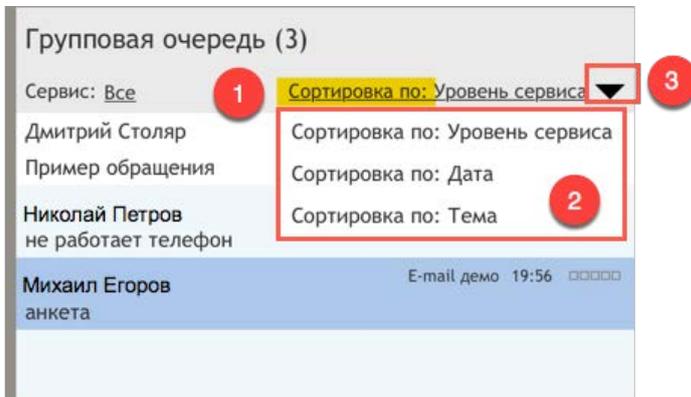
#### 9.4.2 Сортировка отображения Групповой очереди

Если *группа*, в которой работает оператор, обслуживает *несколько сервисов email*, оператор может видеть письма, находящиеся в очереди в каждом сервисе отдельно и единый список для всех сервисов. Для этого надо нажать на поле *Сервис* (1). Из выпадающего списка выбрать *название* сервиса или *Все* для отображения единого списка.



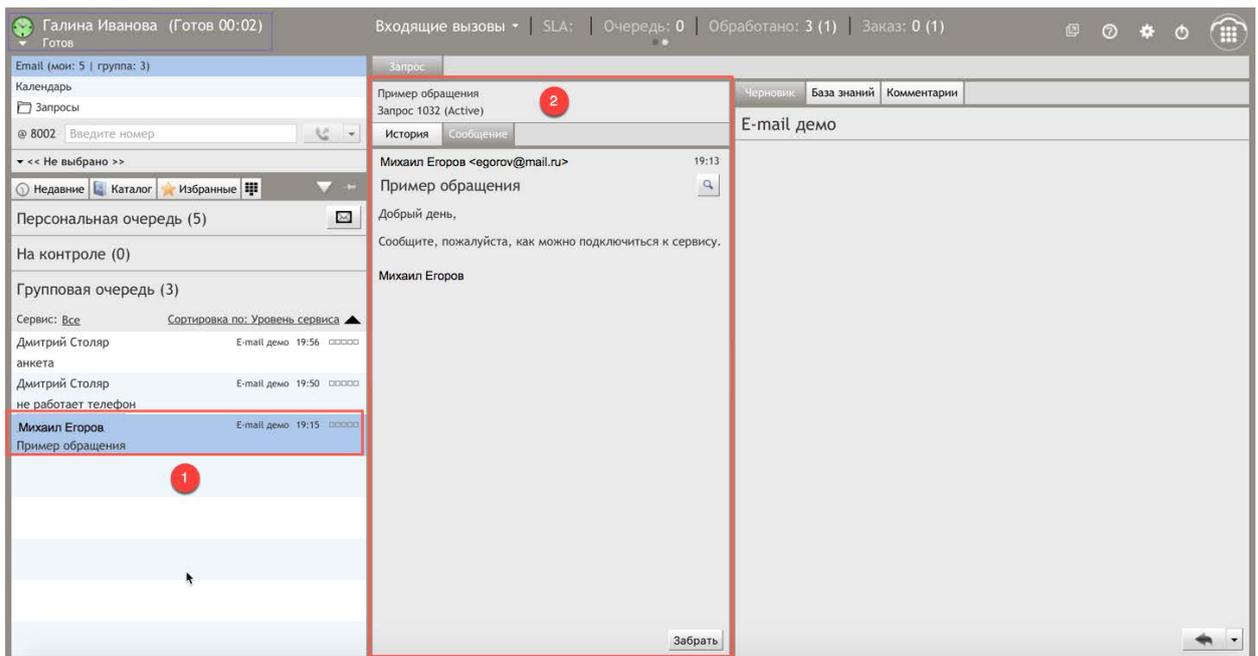
Если все письма в очереди не отображаются на экране, воспользуйтесь прокруткой для их просмотра.

Оператор может изменить порядок отображения списка писем по следующим параметрам: *уровень сервиса (SLA)*, *дата* и *тема*. Для этого нажмите на поле Сортировка по : (1) и выберите желаемый *параметр* сортировки (2). Также можно изменить порядок отображения: по возрастанию или по убыванию. Для этого нажмите на значок «треугольник» (3).



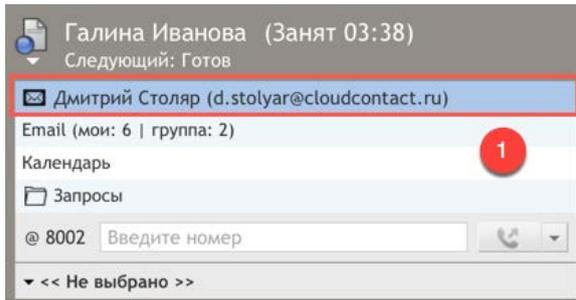
#### 9.4.3 Просмотр содержимого email

Оператор может просмотреть содержимое письма без его открытия. Для этого выберите письмо из списка *Групповой очереди*. Его содержание отобразится в панели *Просмотра* (2). Дальнейшие действия описаны в разделе 9.8 *Просмотр входящего email*.

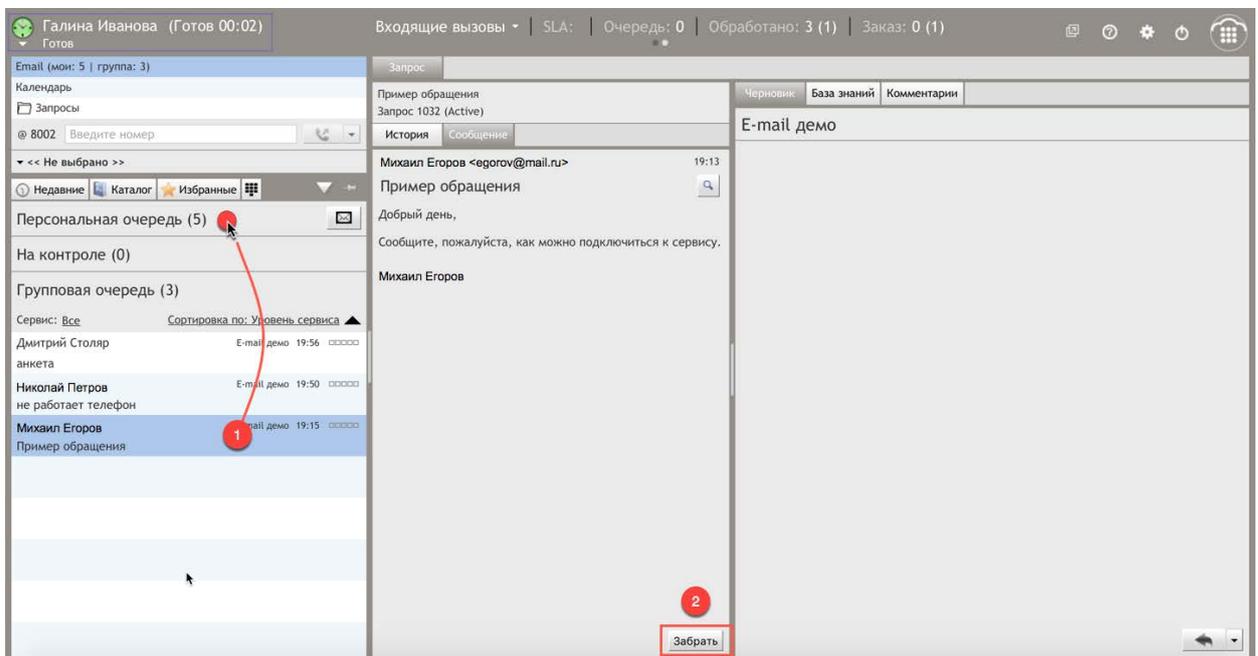


### 9.5 Выбор email из Групповой очереди (ручной режим)

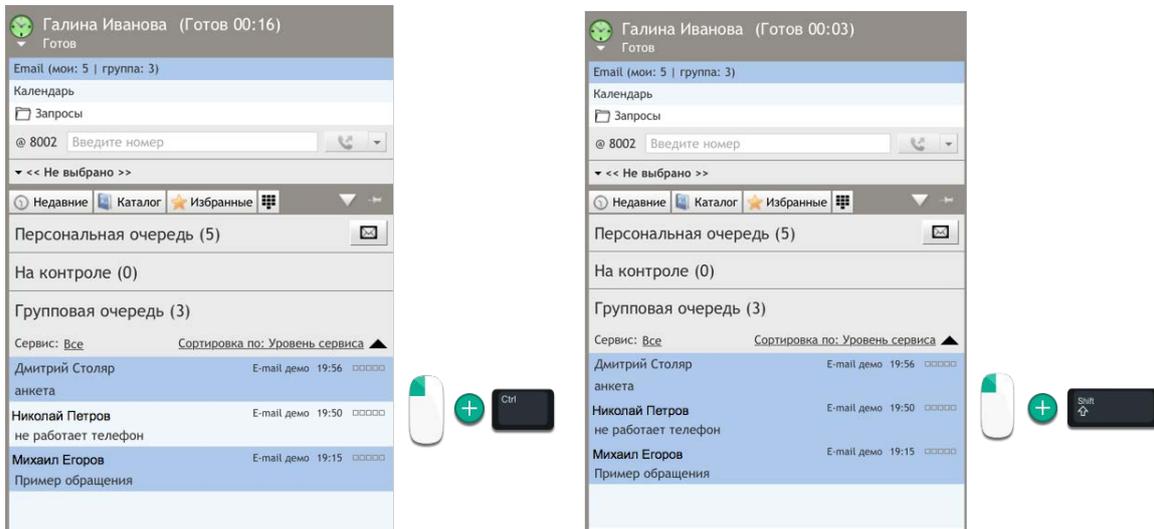
Для **выбора** письма для обработки достаточно **дважды нажать** на него мышкой. Письмо появится в списке **Активных обращений (1)** и будет в **фокусе его внимания**.



Если непосредственно сейчас обрабатывать письмо не нужно, оператор может поместить его в **Персональную очередь**. Для этого письмо надо переместить мышкой в раздел **Групповая очередь (1)** или нажать кнопку **Забрать (2)** в панели **Просмотра**.



Оператор может выбрать для обработки несколько писем одновременно. Для выбора произвольных писем: удерживайте нажатой кнопку **Ctrl** на клавиатуре. Чтобы выбрать последовательные письма: выберите первое и последнее письмо удерживайте нажатой кнопку **Shift**. Перетяните выбранные письма в раздел **Персональная очередь**.



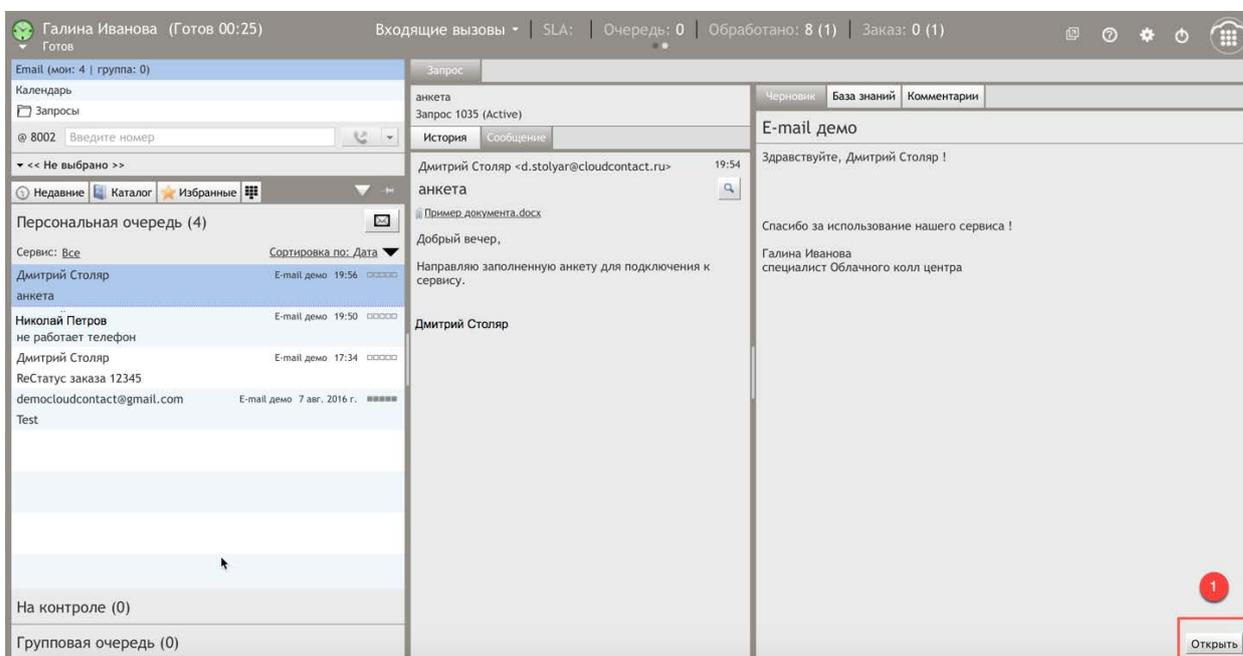
## 9.6 Выбор email из Персональной очереди

В *Персональную очередь* попадают письма, выбранные самим оператором из *Групповой очереди* (см. п.9.5); назначенные на оператора супервизором или переведенные другими операторами. Также в ней попадают письма, с которыми ранее работал оператор (см. п. 9.2 понятие *Разговор*) и письма, отложенные самим оператором для последующей обработки.

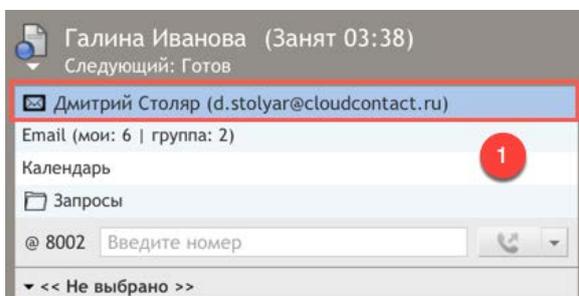
*Персональная очередь* выглядит аналогично *Групповой очереди* (информация о письме, кнопки, вложения, сортировка). Основным критерием порядка расположения писем в *Персональной очереди* является *SLA* (Уровень обслуживания). Дополнительно, можно отсортировать письма по дате и теме.

Если все письма в очереди не отображаются на экране, воспользуйтесь прокруткой для их просмотра.

Для выбора письма для обработки достаточно дважды нажать на него мышкой или нажмите кнопку **Открыть** (1).



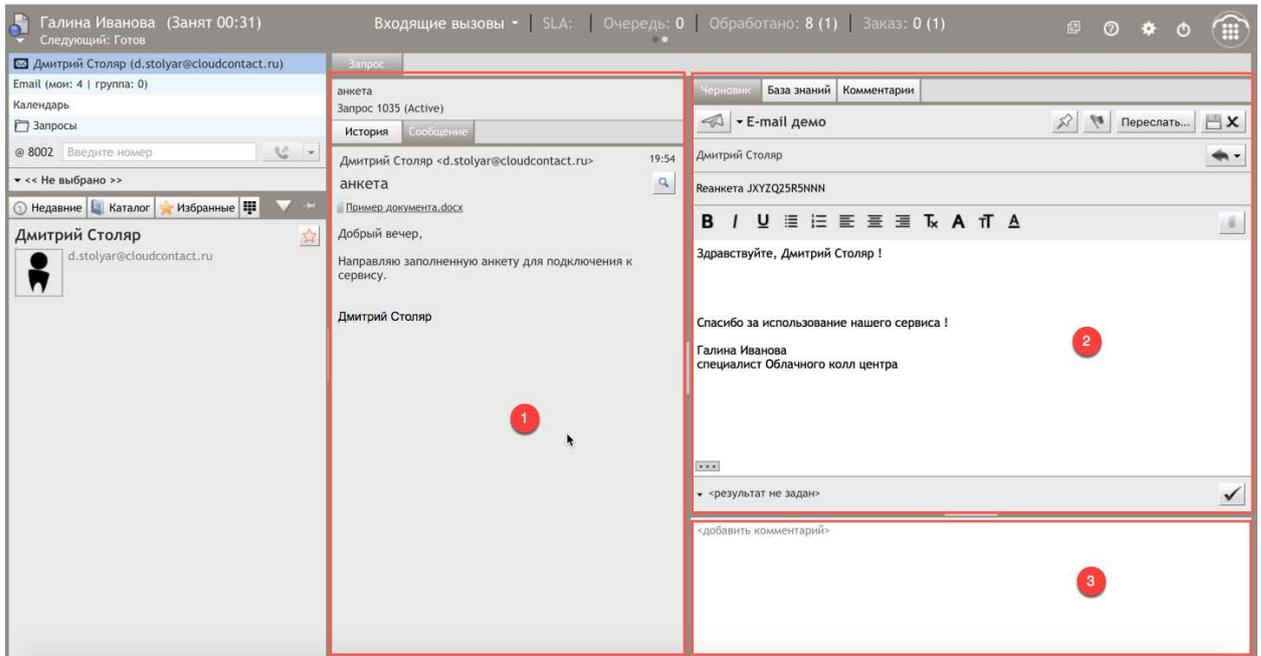
Письмо появится в списке *Активных обращений* (1) и будет в фокусе внимания оператора.



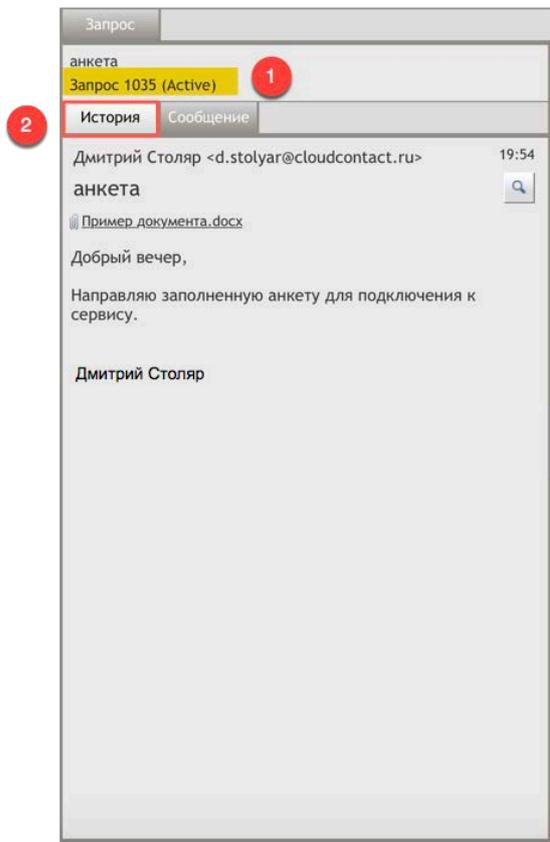
## 9.7 Область работы с EMail

Если email находится в фокусе внимания оператора, *Область информации* отображает панели работы с почтой. Есть 3 основных панели работы:

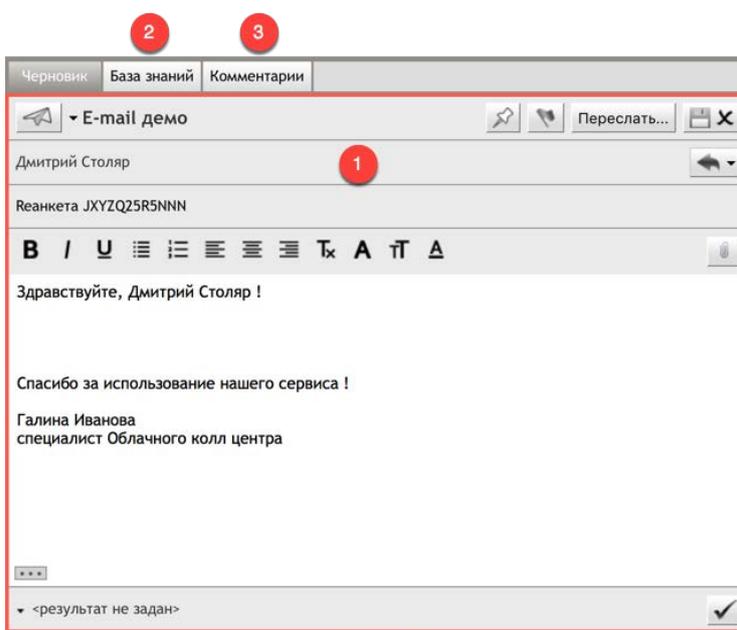
- (1) - Просмотр;
- (2) - Редактирование;
- (3) - Комментарии.



**Панель Просмотра** располагается в левой части и показывает содержание email, на который необходимо дать ответ. В заголовке верхней части панели отображается *номер Запроса*, к которому относится данное письмо (1). Панель *Просмотра* также показывает *предыдущие* письма по данному запросу (2).

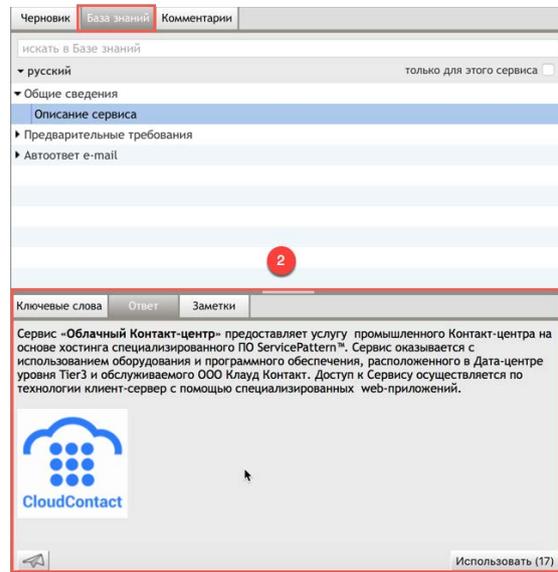
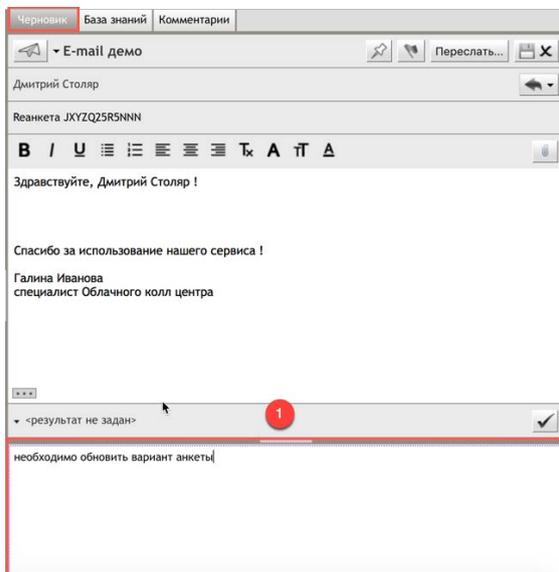


**Панель Редактирования** занимает правую верхнюю часть области *Информации* и предназначена для подготовки ответа (1) на письмо, показанного в панели *Просмотра*. Также в этой панели можно выбрать ответ из *Базы знаний* (2) и просмотреть *предыдущие комментарии* (3), связанные с данным *Запросом*.



Панель *Комментариев* располагается левой нижней части области *Информации*. Прежде всего она используется для ввода *комментариев* (1), которые могут быть полезны для последующей работы над запросом. Ранее введенные комментарии будут видны в панели *Просмотра*.

При выборе вкладки *База знаний* в панели *Редактирования*, панель *Комментариев* показывает содержание выбранной статьи из Базы знаний (2).

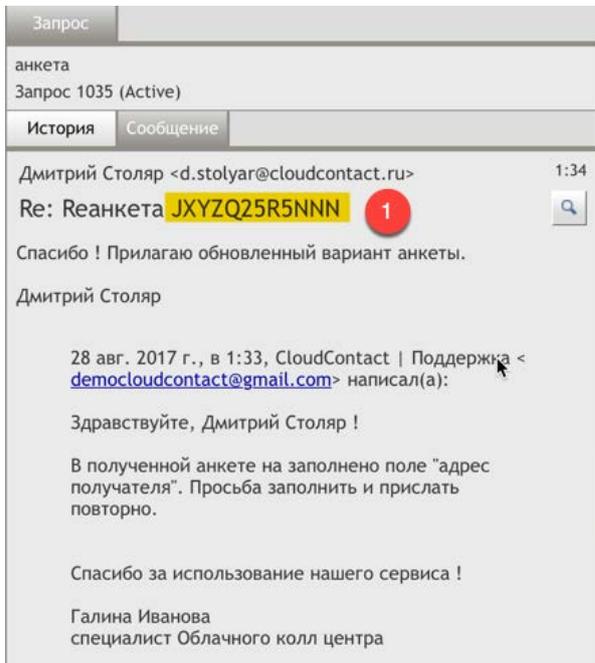


## 9.8 Просмотр входящего email

После того, как оператор выбрал письмо из очереди и поместил его в фокус своего внимания, стандартным следующим шагом является изучение его содержания (панель *Просмотра*). Рекомендуемый порядок просмотра может быть следующим:

1. Проверка на **наличие идентификатора Разговора** (см.п.9.2).

Наличие *идентификатора* (1) показывает, что поступивший email является частью переписки.



2. Если письмо имеет *идентификатор* – **ознакомьтесь с историей обращения.**

Нажмите вкладку *История* (1) на панели *Просмотра*. В ней показана вся переписка (2) по данному запросу в хронологическом порядке (самое последнее – сверху):

✉ - входящее письмо от клиента;

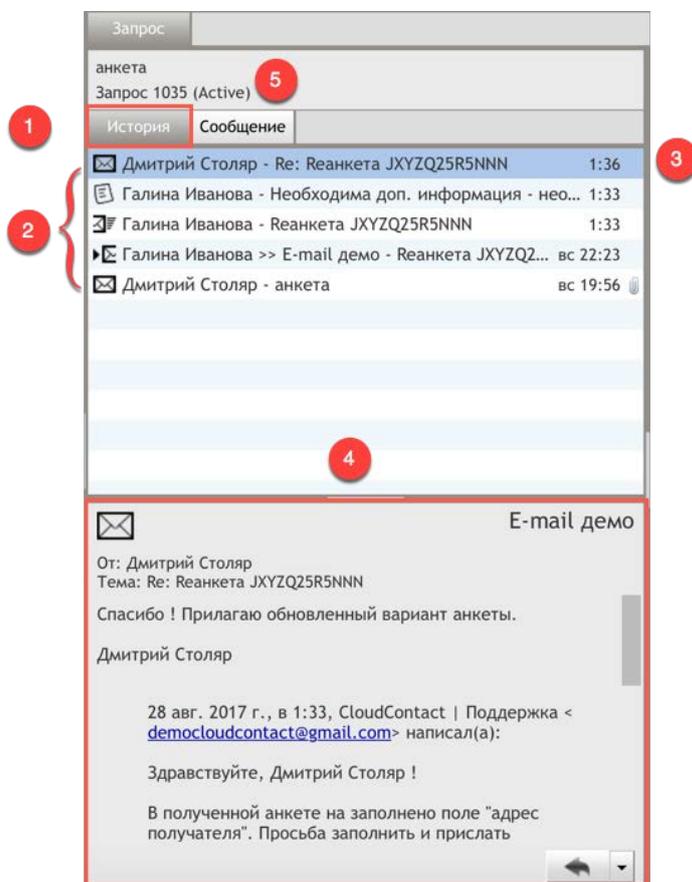
✉ - исходящее письмо от оператора;

▶✉ - перевод письма

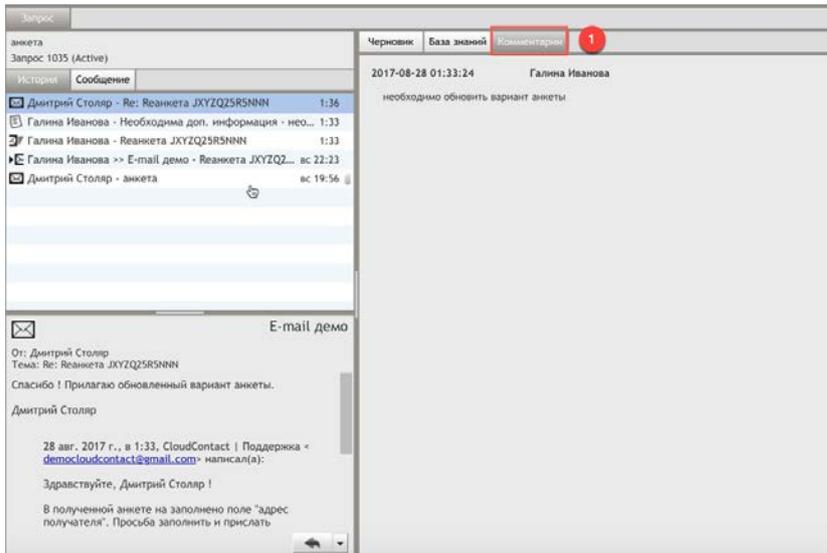
📄 - комментарии операторов.

Выбрав обращение из списка (3), в нижней части панели (4) отобразится его содержание.

Для возврата к текущему письму нажмите вкладку *Сообщение* (5).



Иногда целесообразно просмотреть только комментарии по данному запросу. Для этого нажмите вкладку **Комментарии** (1) в панели *Редактирования*.



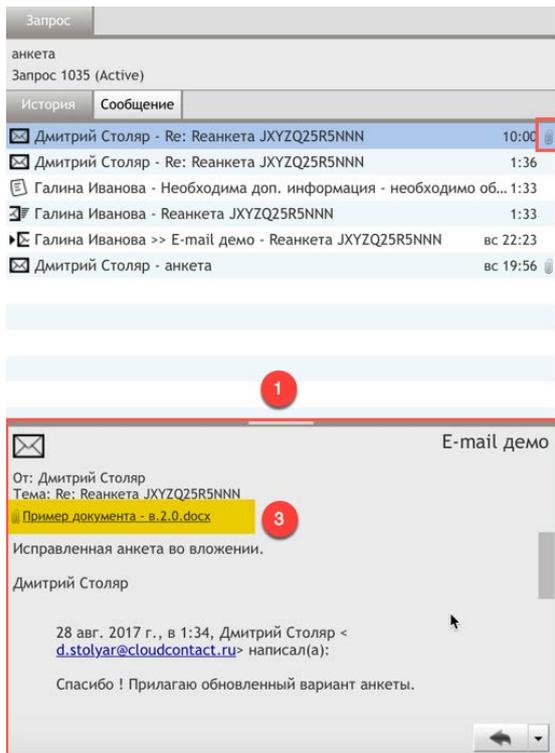
Если в теме письма не содержится идентификатор Разговора, это означает, что данное письмо является новым обращением от клиента, для которого создан новый запрос. *Номер запроса* показывается в верхней части (1) панели *Просмотра*.



### 3. Просмотр обращения и вложений

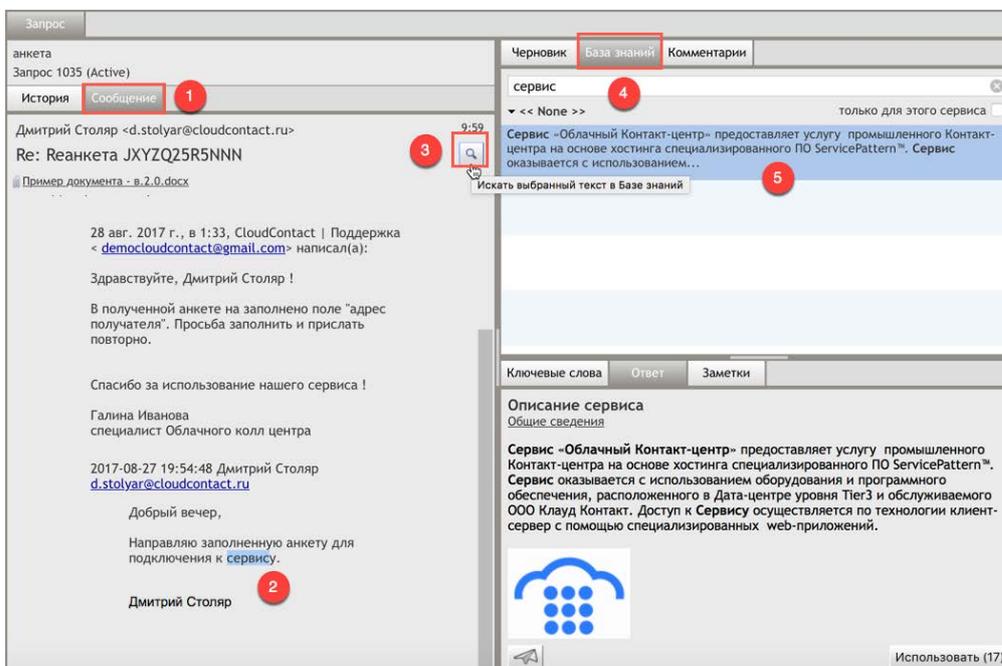
После ознакомления с историей обращения следует просмотреть само обращение, чтобы понять, как на него ответить. Содержание выбранного письма отображается в нижней части панели *Просмотра* (1).

*Обращение* может содержать *вложения*, которые следует просмотреть, перед подготовкой ответа. *Индикатор вложения* показывается в истории обращения (2). При просмотре содержания письма отображаются *названия вложений* (3). Для открытия вложения нажмите на его *название* (3). Дальнейшие действия по просмотру зависят от типа вложения (документ, изображение, видео и т.п.).



#### 4. Просмотр информации в Базе знаний

При подготовке ответа может быть целесообразно изучить информацию из *Базы знаний*, связанную с обращением клиента. Для этого, во вкладке *Сообщение* (1) выделите фрагмент письма, содержащий *ключевые слова* (2), которые могут содержаться в *Базе знаний* (например, название продукта или сервиса) и нажмите кнопку  Искать выбранный текст в Базе знаний (3). Во вкладке *База знаний* (4) панели *Редактирования* будут показаны статьи (5), содержащие выбранную фразу.



The screenshot displays the operator's workspace. On the left, the 'Message' tab (1) shows an email from 'Дмитрий Столяр' with the subject 'Re: Реанкета JXYZQ25R5NNN'. A portion of the email text is selected (2). A search icon (3) is positioned over the selected text. On the right, the 'Knowledge Base' tab (4) is active, showing search results (5) for the selected text. The results include a description of the 'Облачный Контакт-центр' service.

**Сообщение (1)**

Дмитрий Столяр <d.stolyar@cloudcontact.ru>  
 Re: Реанкета JXYZQ25R5NNN

28 авг. 2017 г., в 1:33, CloudContact | Поддержка <democloudcontact@gmail.com> написал(а):

Здравствуйте, Дмитрий Столяр !

В полученной анкете на заполнено поле "адрес получателя". Просьба заполнить и прислать повторно.

Спасибо за использование нашего сервиса !

Галина Иванова  
 специалист Облачного колл центра

2017-08-27 19:54:48 Дмитрий Столяр  
[d.stolyar@cloudcontact.ru](mailto:d.stolyar@cloudcontact.ru)

Добрый вечер,

Направляю заполненную анкету для подключения к [сервису](#).

Дмитрий Столяр (2)

**База знаний (4)**

Искать выбранный текст в Базе знаний (3)

Описание сервиса  
 Общие сведения

Сервис «Облачный Контакт-центр» предоставляет услугу промышленного Контакт-центра на основе хостинга специализированного ПО ServicePattern™. Сервис оказывается с использованием оборудования и программного обеспечения, расположенного в Дата-центре уровня Tier3 и обслуживаемого ООО Кладуд Контакт. Доступ к Сервису осуществляется по технологии клиент-сервер с помощью специализированных web-приложений.

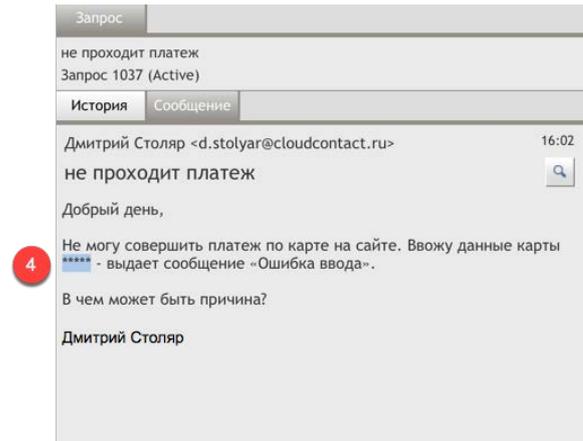
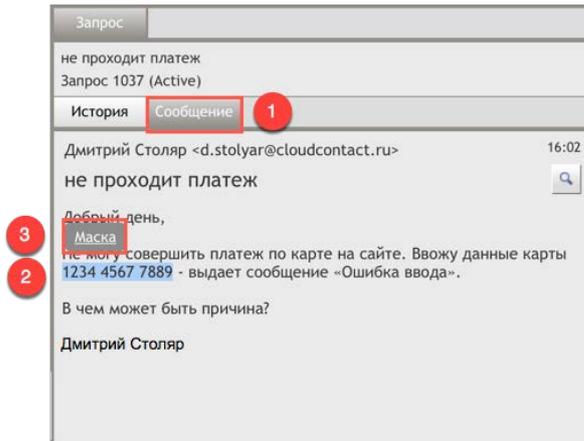
Использовать (17)

### 9.10 Скрытие конфиденциальной информации

Входящие письма от клиентов могут содержать *конфиденциальную информацию* (например, номера кредитных карт, паспортные данные и т.п.). В зависимости от правил работы КЦ, оператор может при просмотре письма скрыть такую информацию перед последующей обработкой.

Для скрытия информации оператор должен обладать соответствующими правами.

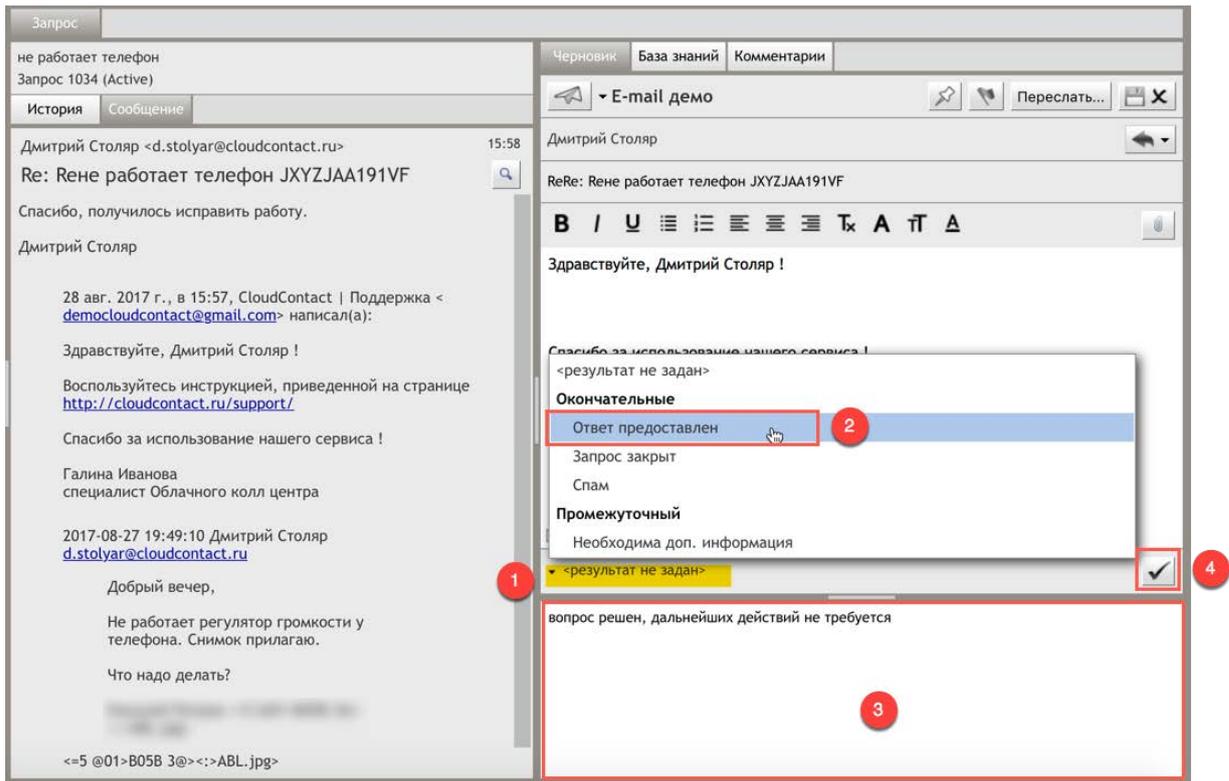
Чтобы скрыть информацию во вкладке *Сообщение* (1) выделите фрагмент письма, который необходимо скрыть (2). Нажмите на команду *Маска*, которая появится сверху выделенного текста (3). Выделенный текст будет заменен на символы **\*\*\*\***.



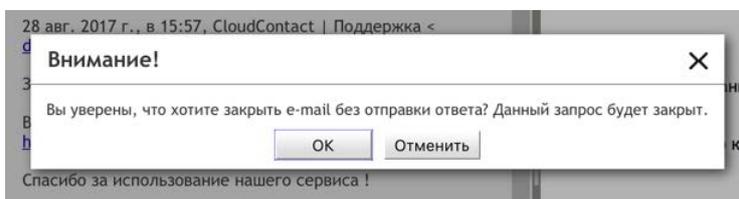
### 9.11 Закрыть email без ответа

Некоторые письма, поступающие в КЦ, не требуют ответа. Примером таких писем могут быть ответы от клиентов, подтверждающие, что ответ получен, письма отправленные на неверный адрес или спам. Если полученное письмо не требует ответа – его можно закрыть без обработки.

Для этого оператор должен выбрать *статус* письма (1), объясняющий причину его закрытия (2). Дополнительно к *статусу*, оператор может внести свои *комментарии*, объясняющие причину закрытия (2). После этого следует нажать кнопку  Закрыть и не отправлять email.



Оператору будет предложено подтвердить закрытие письма. Нажмите ОК и письмо будет закрыто.

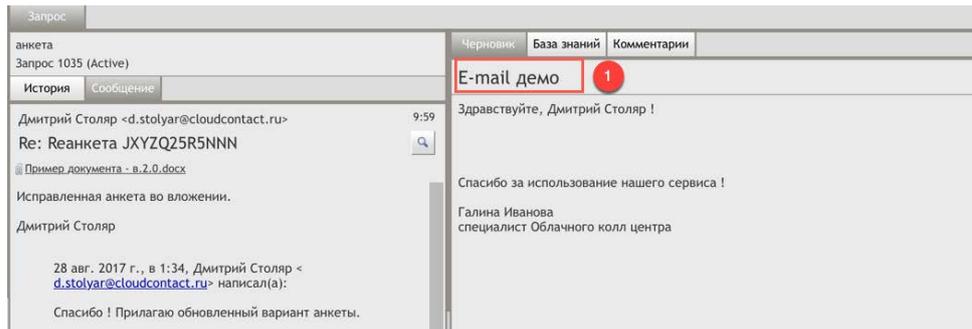


## 9.12 Изменить сервис, назначенный для email

Любое новое входящее письмо автоматически назначается на один из *сервисов*, отвечающих за обработку обращений по email. Для распределения писем используется механизм, анализирующий тему и содержание письма на поиск ключевых слов, заданных для сервисов. Если ключевые слова не удается определить, письмо отправляется на сервис, заданный по умолчанию (в настройках КЦ).

При распределении писем могут возникать ситуации, когда оно распределится не на тот сервис. В этом случае, оператор может вручную назначить его на нужный сервис.

Название *сервиса*, на который назначено письмо, отображается в панели *Редактирования* (1).

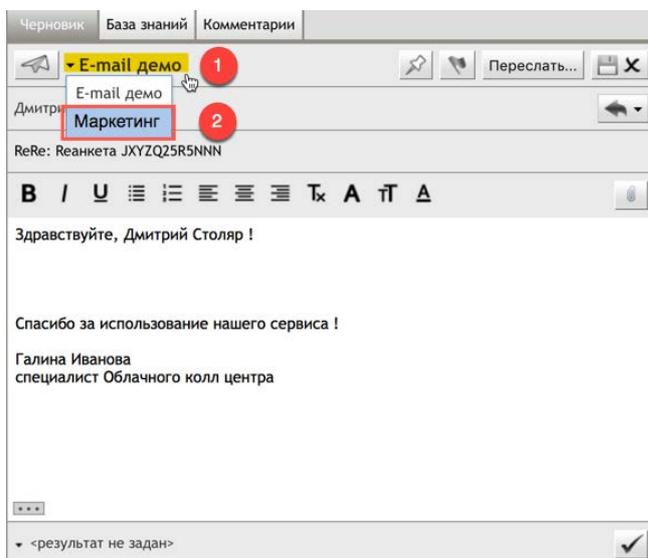


Если письма распределяются в *автоматическом* режиме, название сервиса также отображается в окне *Уведомления о вызове* (см. п.9.3).

Если сервис назначен неверно, возможны следующие действия:

1. оператор знает на какой сервис надо назначить письмо и он может его обработать сам;
2. оператор знает на какой сервис надо назначить письмо и за этот сервис отвечают операторы другой группы;
3. оператор не знает на какой сервис надо назначить письмо.

**В 1-м случае** оператор меняет назначенный сервис и обрабатывает его сам: для этого надо нажать на *название* сервиса (1) в панели *Редактирования* и выбрать из выпадающего списка *название* нужного сервиса (2).



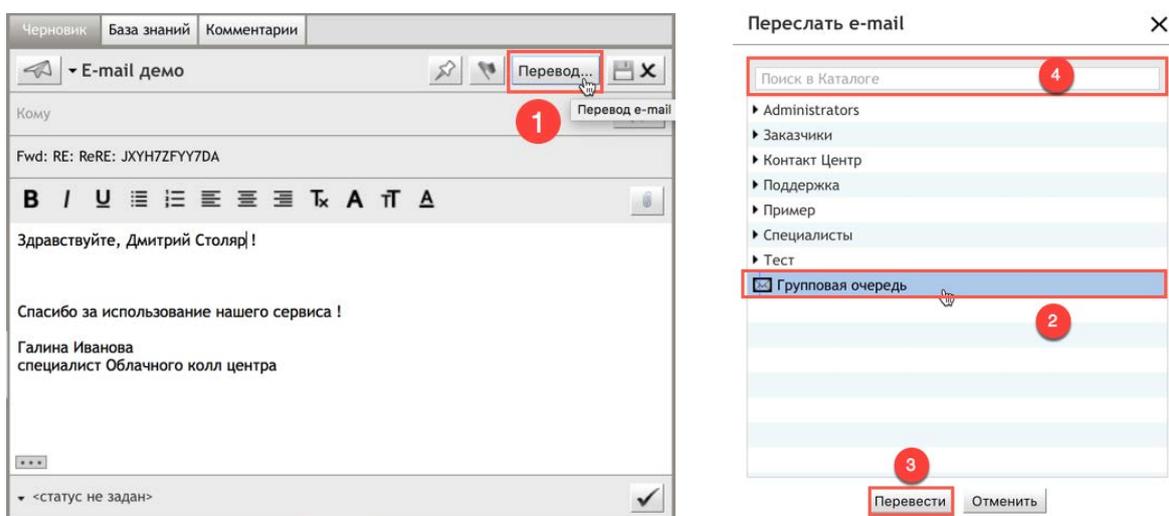
**В 2-м случае** оператор должен перевести письмо на другой *сервис*; **в 3-м случае** – на *супервизора* или другого *оператора* своей группы. Перевод email рассматривается в разделе 9.13.

### 9.13 Перевод EMail

**Перевод** – это переправление email на другой ресурс (сотрудника или сервис) внутри КЦ. В большинстве случаев причиной *перевода* письма может быть неверное определение сервиса, в который оно было первоначально распределено (см.п.9.12). Возможны следующие случаи:

#### 1-й: оператор знает, на какой сервис надо переслать письмо

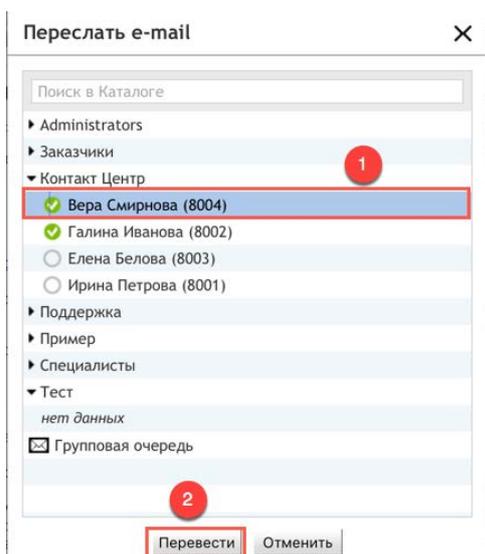
Нажмите кнопку Перевод... (1). В открывшемся окне выберите нужный *сервис* (2) и нажмите Перевести (3). Если знаете название сервиса, но не знаете, где он расположен – введите название в строке поиска (4).



Email будет переведен в очередь выбранного сервиса.

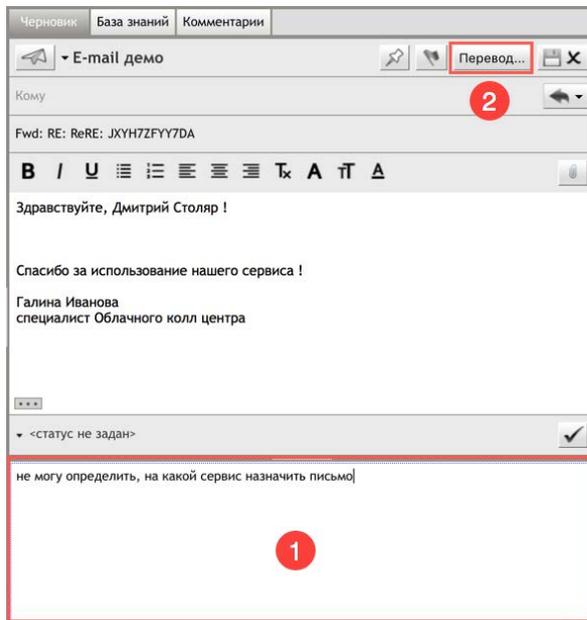
#### 2-й: оператор не знает, на какой сервис надо переслать письмо

В этом случае оператор может переслать письмо на *супервизора* или другого *оператора*, кто может помочь с определением сервиса. Для пересылки выполните те же действия, что и при переводе на *сервис*, но вместо сервиса выберите другого сотрудника своей группы (1) и нажмите Перевести (2).



У другого сотрудника появится окно *Уведомления о вызове* (см. п.9.3).

При переводе на другого сотрудника целесообразно добавить *комментарии* (1) в поле *комментарии* панели *Редактирования*, чтобы другой сотрудник понял причину направления письма.



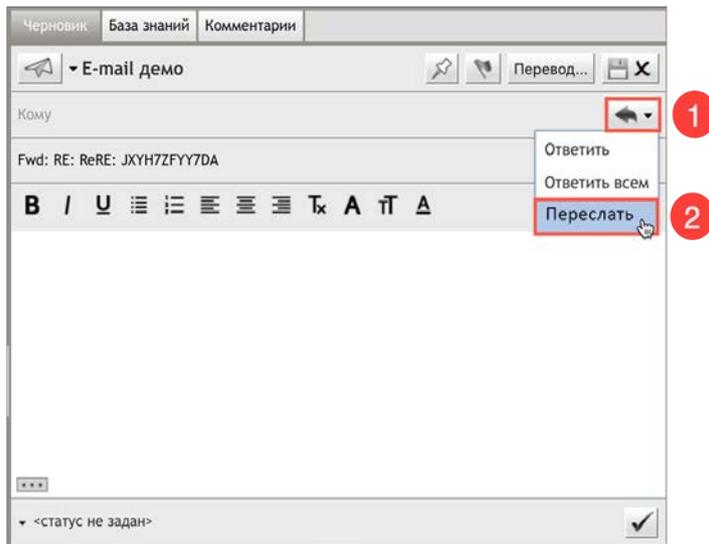
## 9.14 Пересылка Email

В отличие от *перевода* письма на внутренние ресурсы КЦ (см.п.9.13), **пересылка** применяется для отправления письма на внешние адреса.

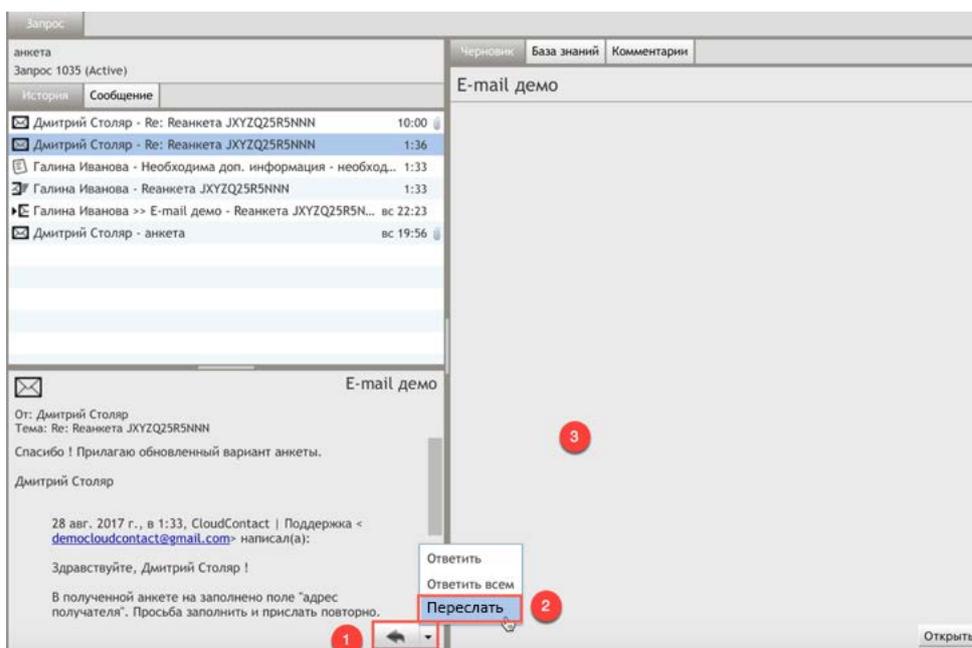
Для *перевода* письма на внешний адрес в панели *Редактирования* нажмите кнопку



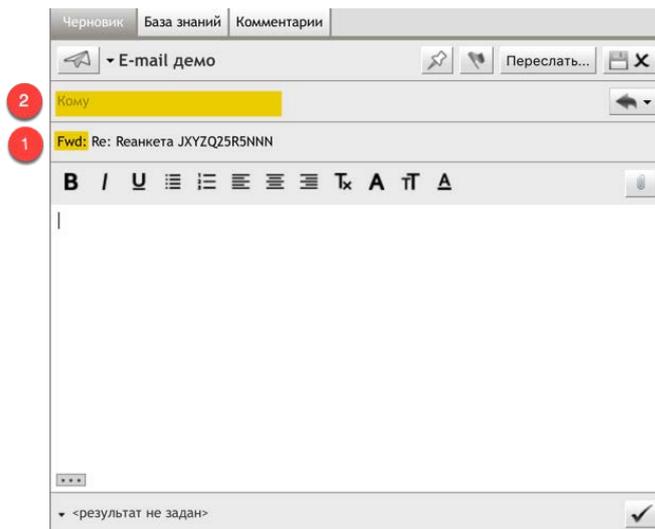
Ответить (1) и выберите Переслать (2).



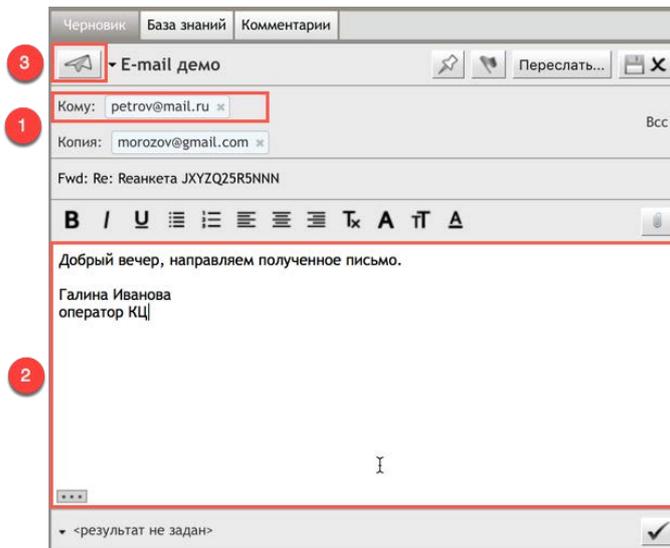
Также сделать перевод можно из панели *Просмотра*: нажмите кнопку Ответить (1) и выберите Переслать (2).



Откроется *черновик* письма в котором перед темой письма будет стоять Fwd: (1) и пустое поле Кому (2).



Введите email адресата и (если необходимо) поля **cc**: (копия) и **bcc**: (скрытая копия) (1). Введите текст сообщения (2) и нажмите кнопку **отправить** (3).

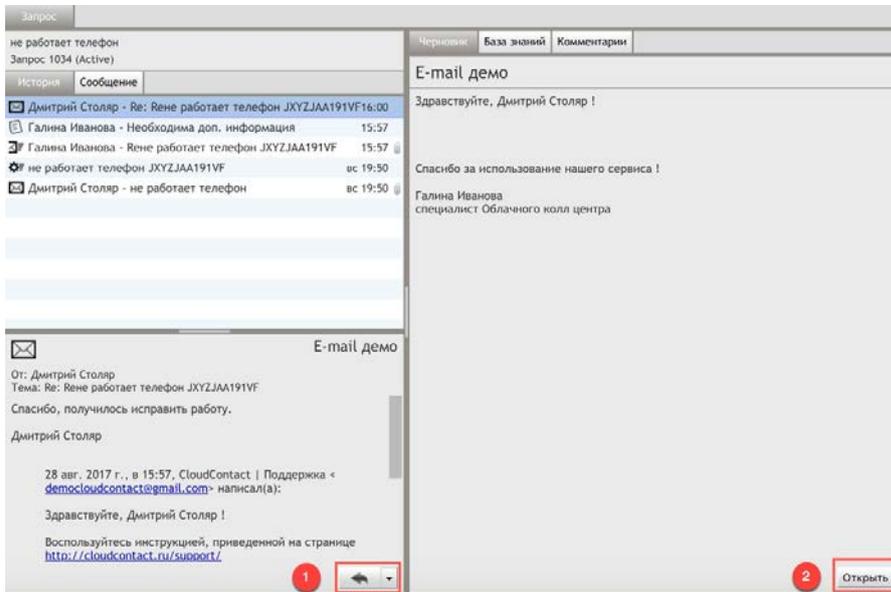


После отправки письма оператор перейдет в статус *Постобработка вызова* (зависит от настроек группы). Выберите *статус* разговора и (если необходимо) введите *комментарий*. Нажмите кнопку  Завершить обработку.

## 9.15 Ответ на email

Следующим шагом после просмотра письма является **написание ответа**. Для этого

нажмите кнопку  **ОТВЕТИТЬ (1)** в панели *Просмотра* или кнопку **Открыть (2)** в панели *Редактирования*.



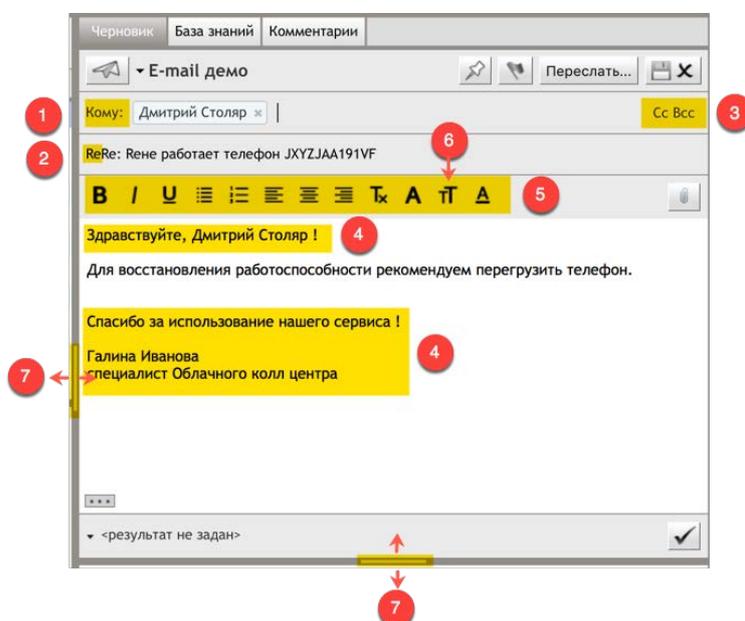
Откроется *черновик* письма с заполненным полем *Кому* (1), перед *темой* письма будет стоять *Re :* (ответ) (2). Если необходимо, добавьте *адресатов* в поля *Копия* (СС) и *Скрытая копия* (ВСС) (3).

В зависимости от настроек КЦ, сервис может автоматически подставлять *приветствие* (включающее, например имя и фамилию клиента) и *подпись* (включающую, например имя и фамилию оператора; название компании и т.п. ) (4).

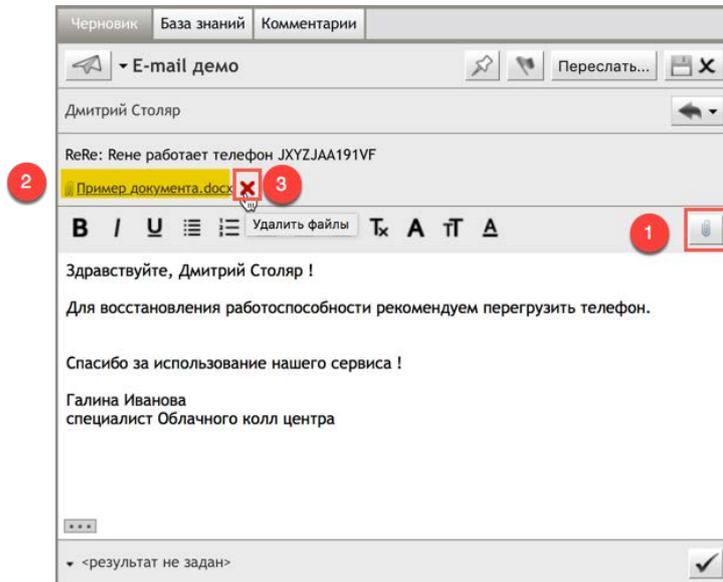
Введите текст ответа.

Встроенный редактор имеет ряд средств редактирования, которые позволяют выделить и отформатировать текст письма (5). При наведении мышки на *кнопки форматирования*, показывается их название. Для отмены сделанного форматирования нажмите кнопку  Удалить форматирование (6).

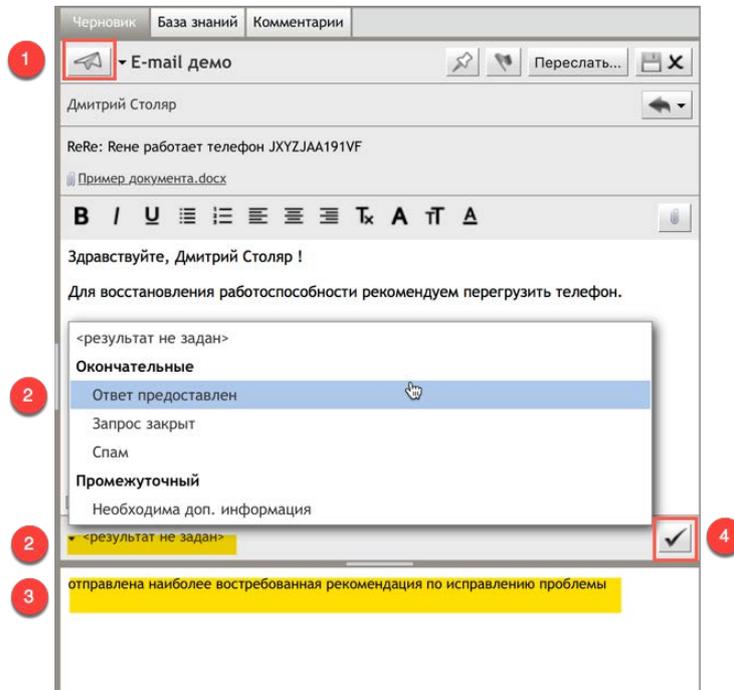
Для удобства работы с текстом размер панели *Редактирования* можно менять, передвигая *разделители* (7).



Добавьте *вложения*, если необходимо. Для этого нажмите кнопку  **Добавить файлы (1)**. *Имена вложенных файлов* отображаются под *темой* письма (2). Для удаления файла наведите на него мышкой и нажмите иконку с красным крестом (3).



Когда письмо будет готово, нажмите кнопку  Отправить ответ (1). Письмо будет отправлено, а оператор перейдет в статус *Постобработка вызова* (зависит от настроек группы). Выберите *статус* обращения, соответствующий ответу на письмо (2). Если необходимо, введите *комментарии* к письму (3). Для завершения работы с письмом нажмите кнопку  Закрыть (4). Статус оператора изменится на *Готов* (зависит от настроек группы) для приема следующего обращения.

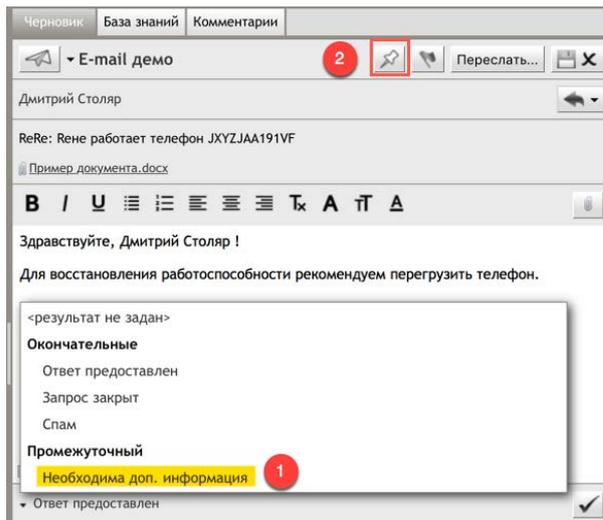


Выбрать статус обращения и написать комментарии можно и во время редактирования письма.

## 9.16 Работа с разделом “На контроле”

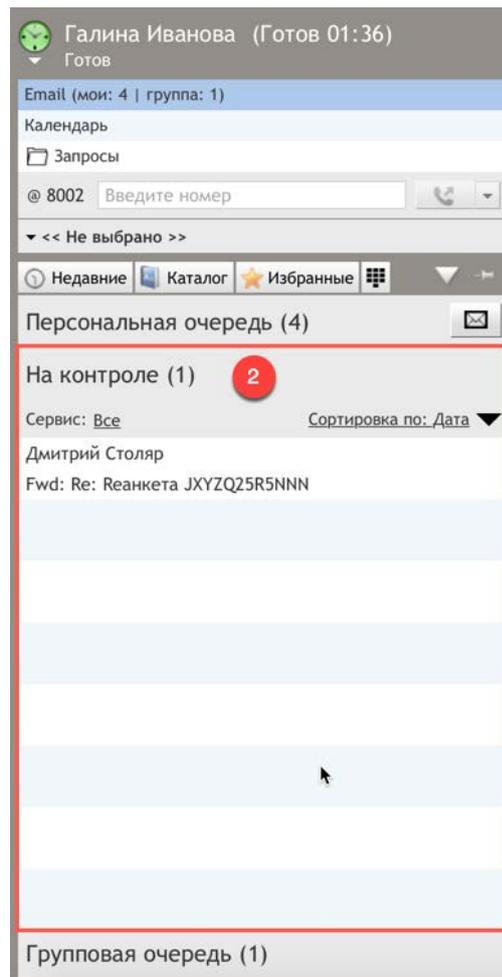
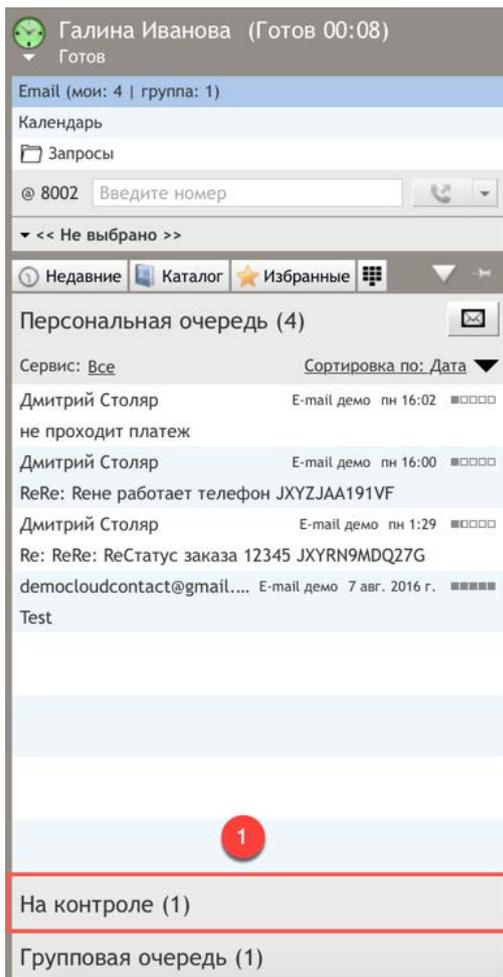
Иногда бывает недостаточно отправить один ответ, чтобы выполнить запрос клиента. Например, в ответ на обращение клиента, оператор отправляет первое письмо с информированием об ожидаемом времени решении проблемы. Для ее реального решения может потребоваться дополнительная переписка. Эта переписка может храниться в разделе **На контроле**.

Раздел *На контроле* расположен в области *Активного обращения* и содержит письма по которым планируется/идет дополнительная переписка. Письмо помещается в этот раздел, если оператор при отправке первого ответа проставил *промежуточный* результат (1) и нажал кнопку *На контроле* (2).



Доступность кнопки *На контроле* зависит от выбранного статуса обращения. Если статус не выбран или выбран статус, подразумевающий дальнейшие действия – кнопка активна. Если выбран завершающий (окончательный) статус – кнопка неактивна.

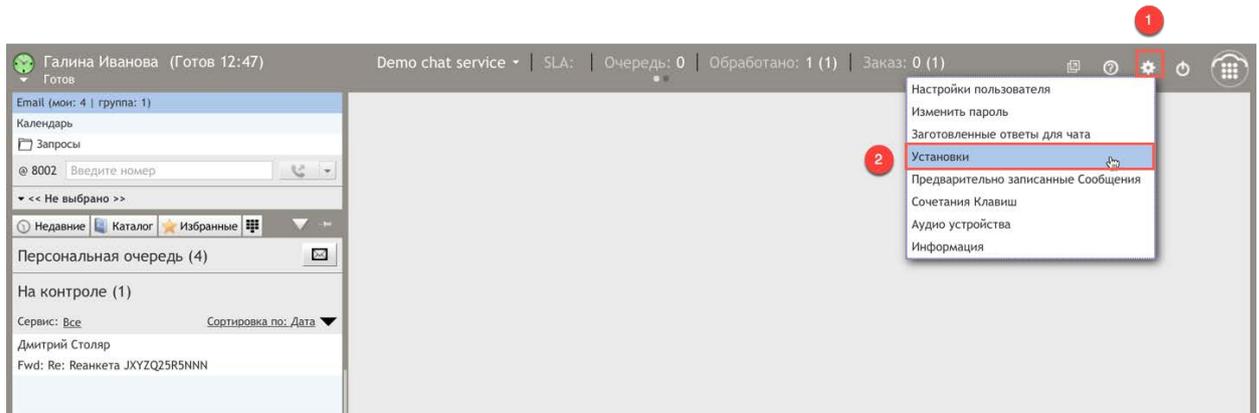
Все письма, помеченные кнопкой На контроле помещаются в раздел *На контроле* (1) расположенный в области *Активного обращения*. Нажмите на него, чтобы раскрыть (2).



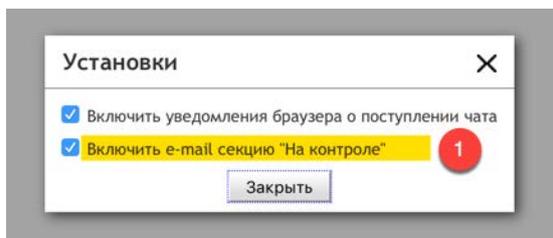
## 9.16.1 Включение раздела “На контроле”

По умолчанию *раздел и кнопка На контроле* **включены**. Если необходимо, оператор может сам отключить/включить отображение этой функции.

Для этого нажмите кнопку **Настройки** (1) и выберите раздел **Установки** (2).

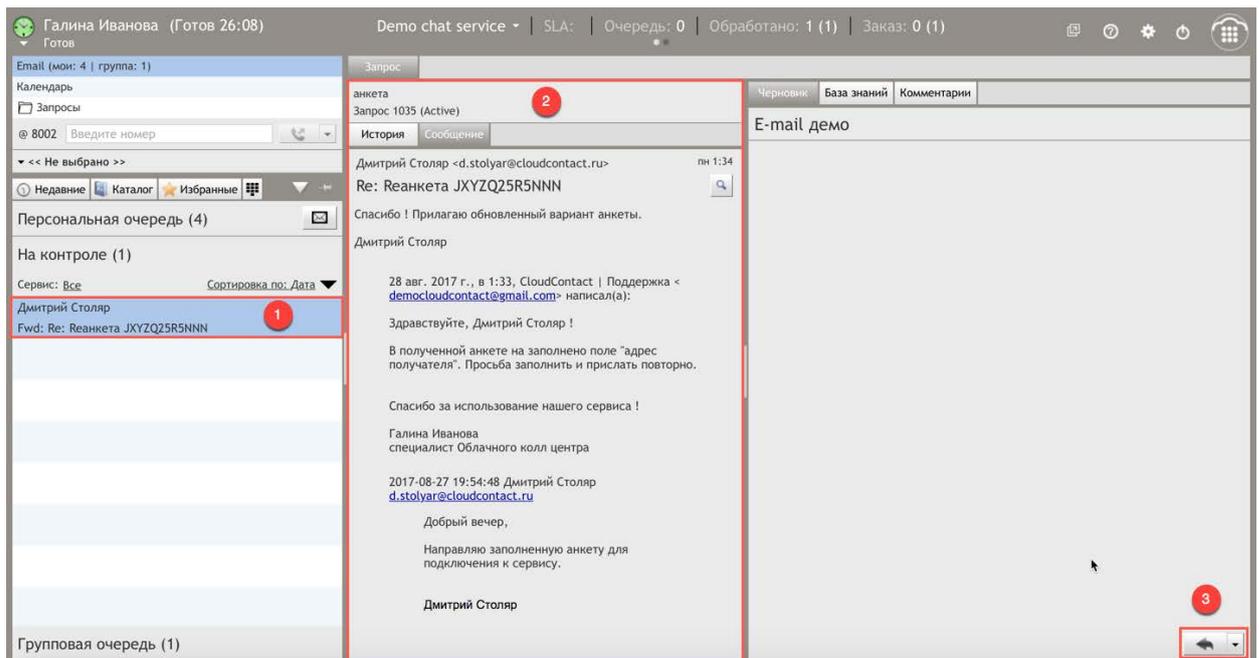


В открывшемся окне поставьте или снимите галочку напротив пункта **Включить e-mail** секцию «На контроле» (1). Нажмите **Заккрыть** для **сохранения** результата.



## 9.16.2 Использование секции «На контроле»

Параметры письма, отображаемые в секции *На контроле* совпадают с отображением писем в секциях *Персональная* и *Групповые* очереди (см.п.9.4.1). Чтобы просмотреть содержание/историю письма **выберите** его из списка (1). Откроется панель *Просмотра* (2). Нажмите кнопку **Ответить** (3) для подготовки ответа.



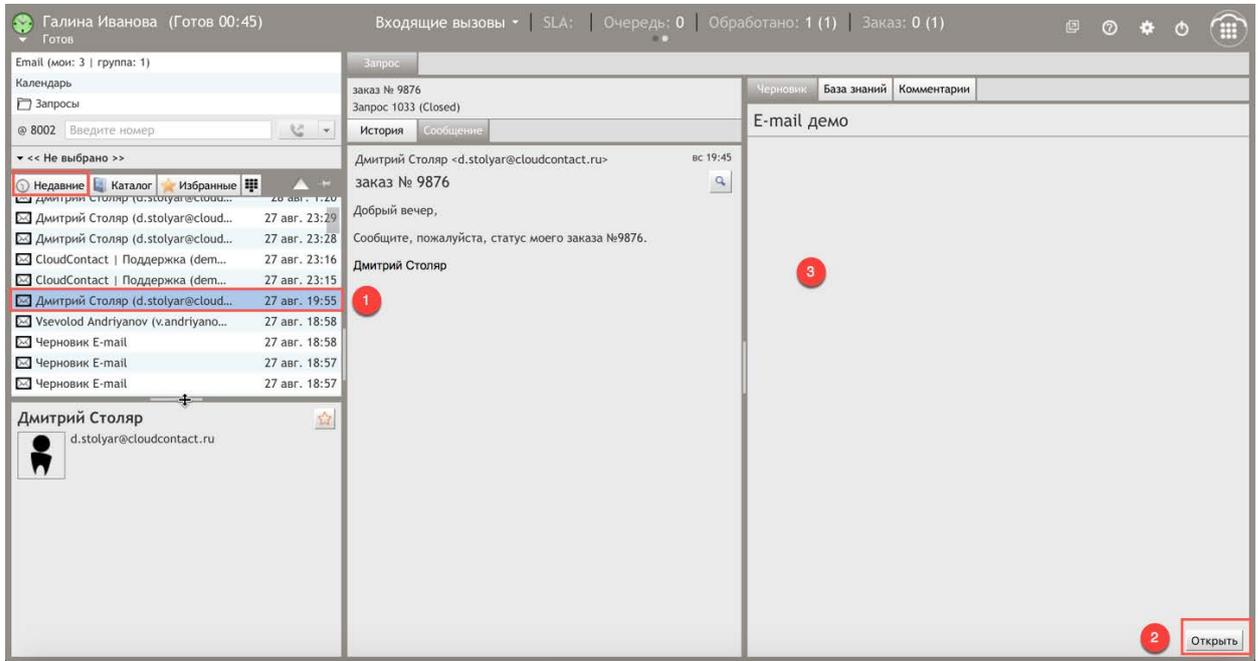
Дальнейшие действия с письмом описаны в разделе 9.15 *Ответ на email*.

- Если несколько операторов отметят письмо кнопкой *На контроле*, то оно будет помещено в раздел *На контроле* каждого из операторов. Когда один из операторов поставит письму окончательный статус, письмо будет удалено из секции *На контроле* у всех операторов.
- *Супервизор* при контроле за обработкой email в режиме on-line, может видеть только раздел *Персональная очередь* выбранного оператора.

## 9.17 Работа с Запросами

Каждое новое обращение клиента создает новый *Запрос* со своим уникальным номером, который сообщается клиенту в ответном письме. По этому номеру оператор может найти переписку и продолжить общение с клиентом, даже если запрос был закрыт.

Если необходимо написать письмо по одному из недавних запросов, можно выбрать *адрес* клиента (1) из вкладки *Недавние* в области *Истории обращений* и нажать кнопку *Открыть* (2).

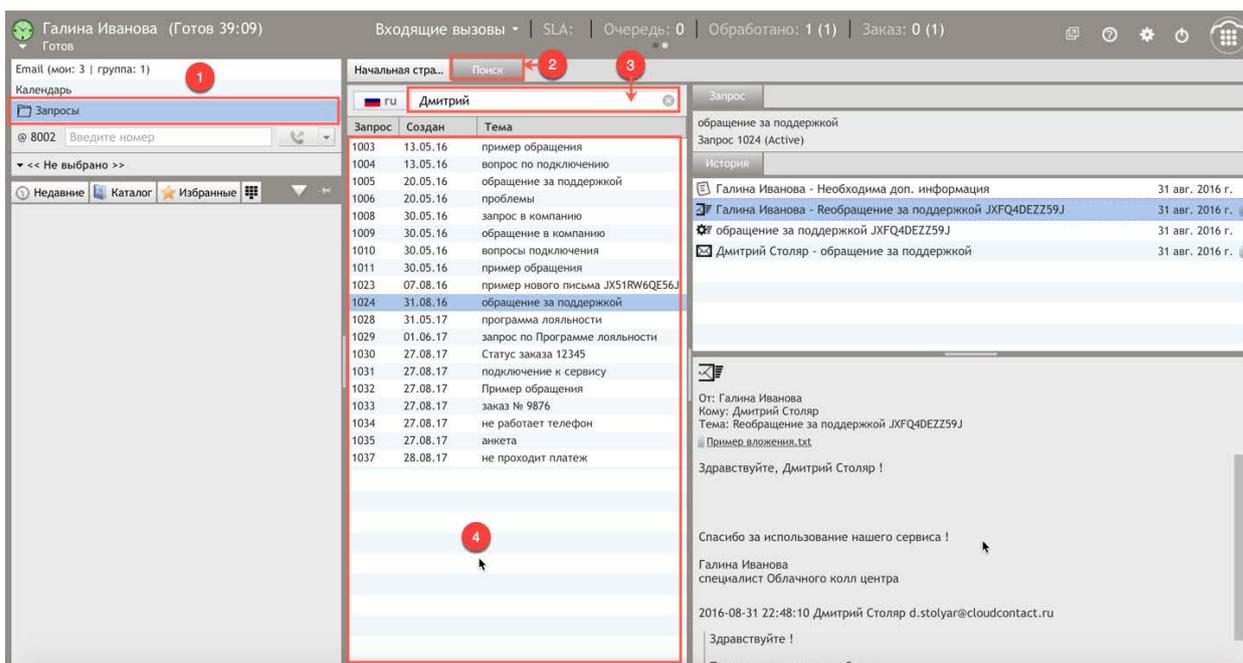


- Более общим способом поиска писем является поиск с использованием *Запросов*.

Для этого выберите строку *Запросы* (1) в области *Активных обращений*. Выберите вкладку *Поиск* (2) и введите *номер* запроса, либо *имя/фамилию* клиента или *тему* обращения (3). В панели ниже (4) появится список запросов, отвечающих критерию поиска.

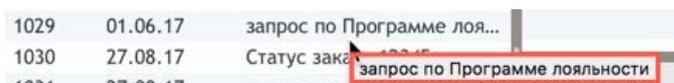
Можно не вводить тему письма полностью: поиск идет по фрагменту темы обращения.

Список запросов можно сортировать в порядке убывания или возрастания по всем полям: номер запроса, дата и тема.

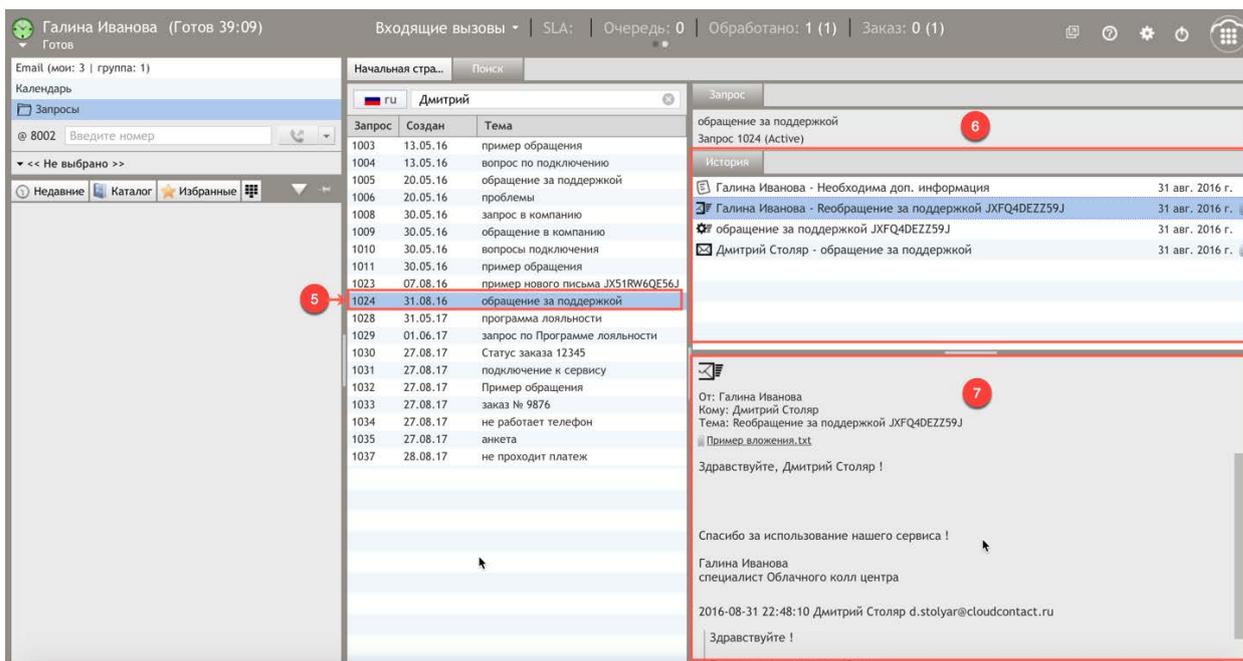


В зависимости от настроек КЦ, оператор может видеть только те запросы, с которыми он работал сам или все запросы, поступившие в сервисы, за которые отвечала его группа.

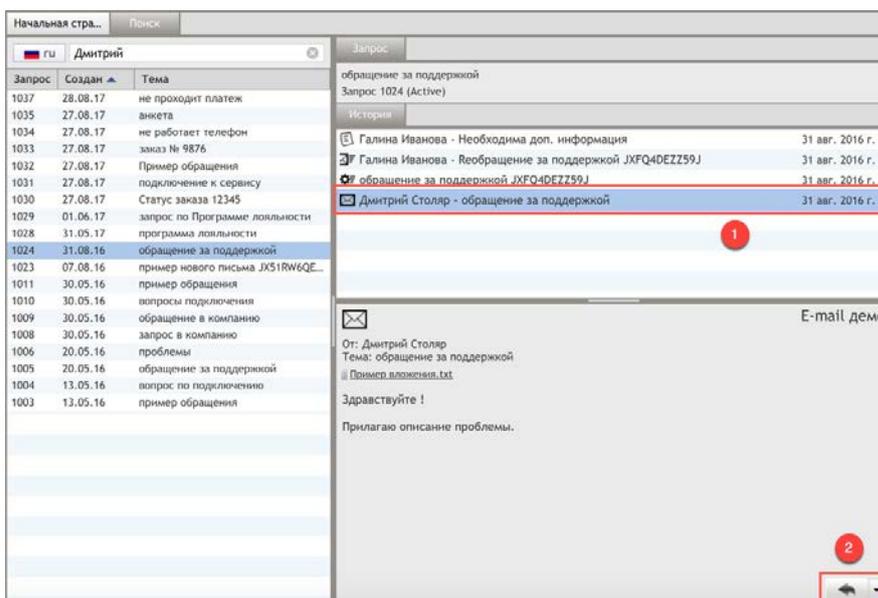
Если тема письма отображается не полностью – наведите на нее мышкой и она появится поверх строки с запросом.



Выберите запрос из *списка* (5). В правой панели появится *история обращений* (6) и *содержание* конкретного письма (7). Вид правой панели совпадает с видом вкладки *История* панели *Просмотра* (см.п. 9.8 *Просмотр входящего email*).

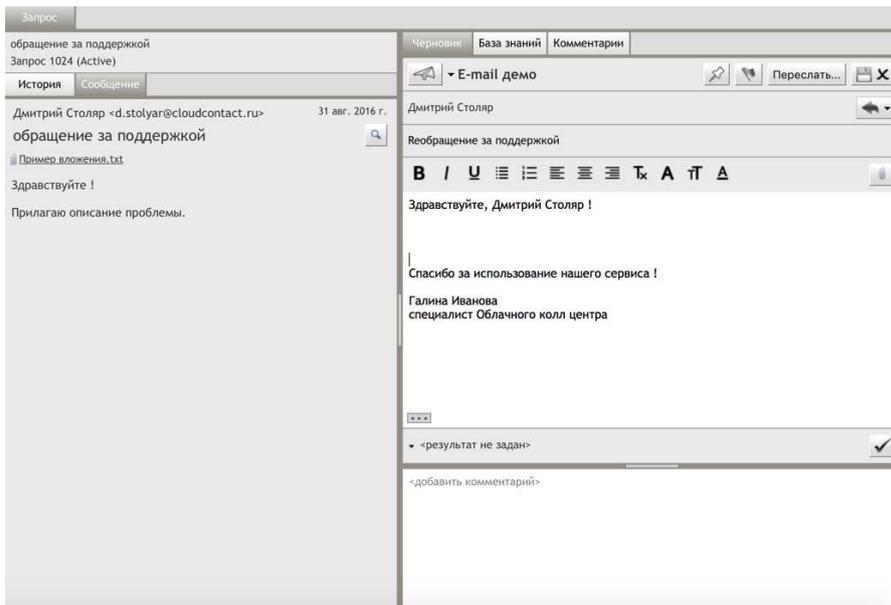


Для подготовки письма, выберите из переписки email клиента, к которому надо написать продолжение (1) и нажмите кнопку  Ответ (2).



Если при выборе email от клиента кнопки **Ответить** нет – это значит, что с данным письмом уже работает другой оператор.

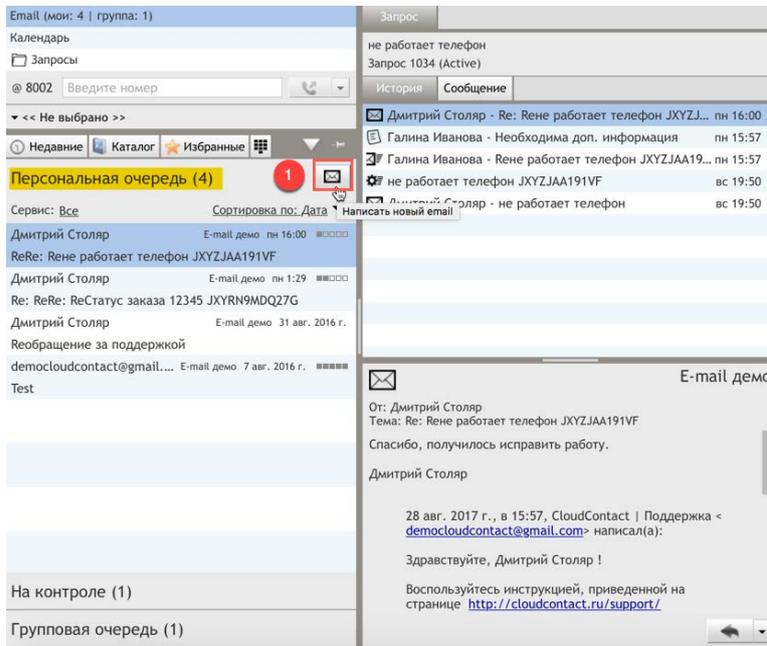
Откроется стандартный интерфейс работы с письмом. Дальнейший порядок описан в разделе 9.15 *Ответ на email*.



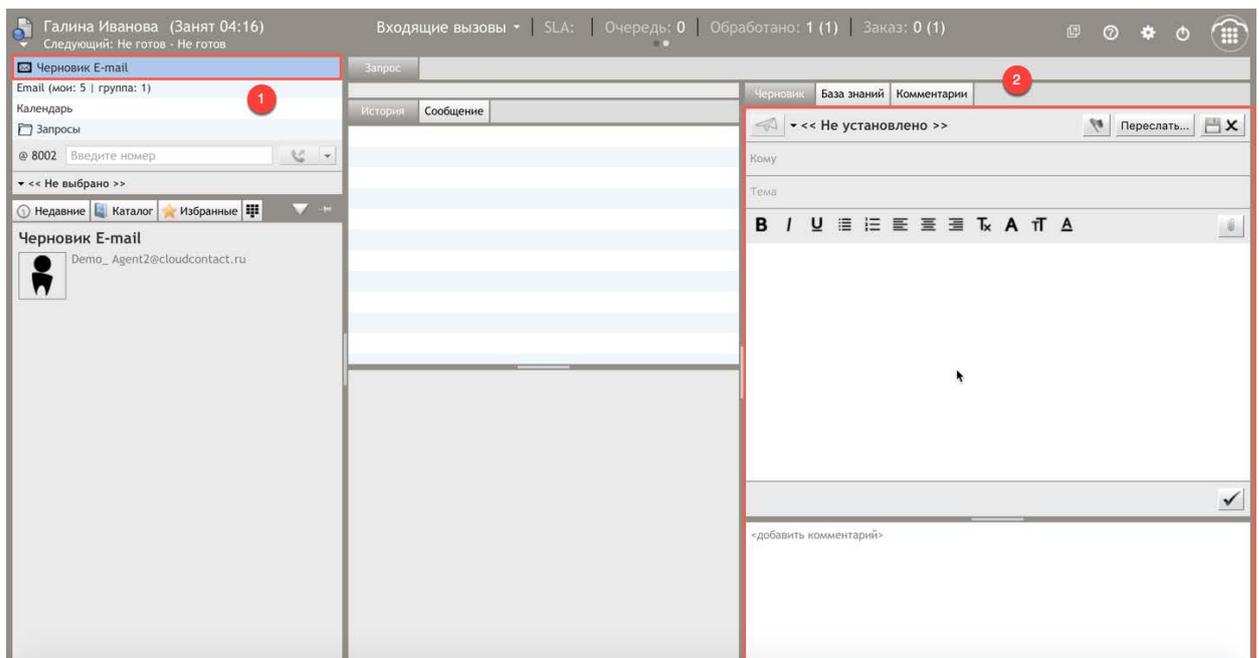
## 9.18 Написать новый email

Помимо ответов на входящие письма от клиентов, оператор может сам написать и отправить новое письмо. **Новое письмо** – это письмо не связанное ни с одним из полученных *Запросов*. При отправке нового письма новый *Запрос* создается автоматически.

Для создания нового письма нажмите кнопку  Написать новый email (1) в разделе *Персональная очередь*.



В области *Активных обращений* появится новая строка (1), показывающая, что оператор начал работу над новым письмом и откроется панель *Редактирования* (2), содержащая *шаблон* нового письма.



Основные элементы экрана совпадают с экраном ответа, описанным в разделе 9.15 *Ответ на email*.

Заполните пустующие поля:

- выберите *сервис*, к которому будет относиться письмо (1);
- введите *адрес* получателя (2); если адрес ранее вводился вручную – система автоматически дозаполнит его;
- заполните поля *копия* и *скрытая копия* (3), если необходимо;
- введите *тему* письма (4).



The screenshot shows the email composition window. At the top, there is a dropdown menu with the text '<< Не установлено >>' and a red circle '1' next to it. To the right of this menu are buttons for 'Переслать...' and a close button 'X'. Below the menu is a yellow input field labeled 'Кому' with a red circle '2' next to it. To the right of this field is another yellow input field with a red circle '3' next to it. Below the 'Кому' field is a yellow input field labeled 'Тема' with a red circle '4' next to it. Below the subject field is a rich text editor toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, and text color (A). Below the toolbar is a large white text area with a cursor. At the bottom right of the text area is a checkmark icon.

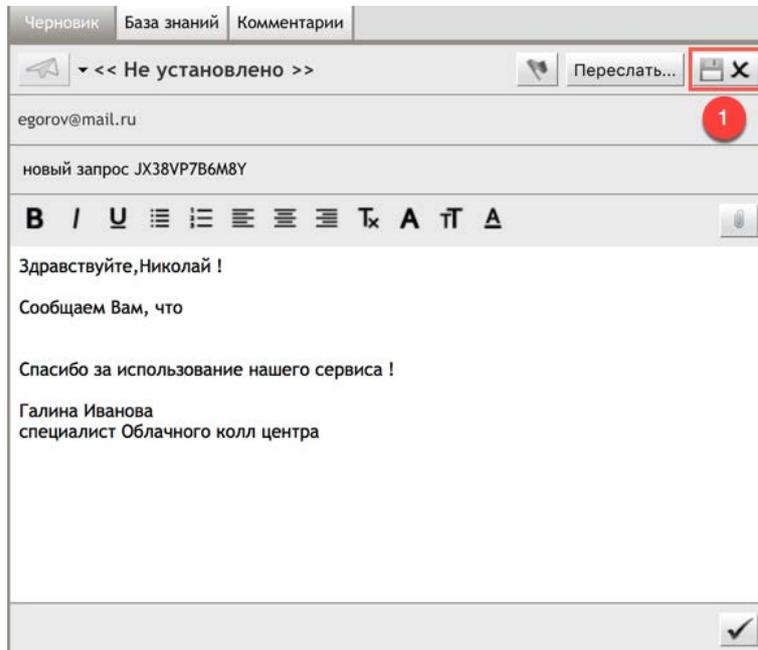
Введите текст письма и нажмите кнопку  Отправить ответ.

Одновременно с отправкой будет создан новый *запрос*. Когда клиент ответит на письмо, его ответ автоматически будет связан с этим запросом.

### 9.19 Сохранение черновика

Если оператор начал работу над письмом, но вынужден отложить его – можно сохранить результаты работы, как *черновик*. Черновик письма сохраняется в разделе *Персональная очередь*.

Для сохранения черновика письма нажмите кнопку **Сохранить черновик (1)** в панели *Редактирования*.



Письмо будет перемещено в *Персональную очередь* и статус оператора изменится на **Готов**.

Если оператор сохраняет черновик из-за того, что приближается перерыв или походит к концу рабочий день, рекомендуется сначала стать *Не готовым*, а затем нажать кнопку **Сохранить черновик**. В противном случае, на оператора может прийти следующее письмо (при автоматическом распределении писем).

## 10. Использование Базы знаний

**База знаний (БЗ)** - это внутренний ресурс, содержащий справочную информацию о компании и предоставляемых услугах/товарах. БЗ помогает оператору быстро найти и предоставить ответы на запросы клиентов.

Информация в БЗ содержится в *статьях*. *Статьи* обычно располагаются в многоуровневых *папках*, которые соответствуют сервисам/услугам, оказываемым компанией. Оператор может просматривать БЗ, используя названия папок и статей. Также он может воспользоваться поиском по ключевым словам (например, по имени или модели продукта, интересующего клиента).

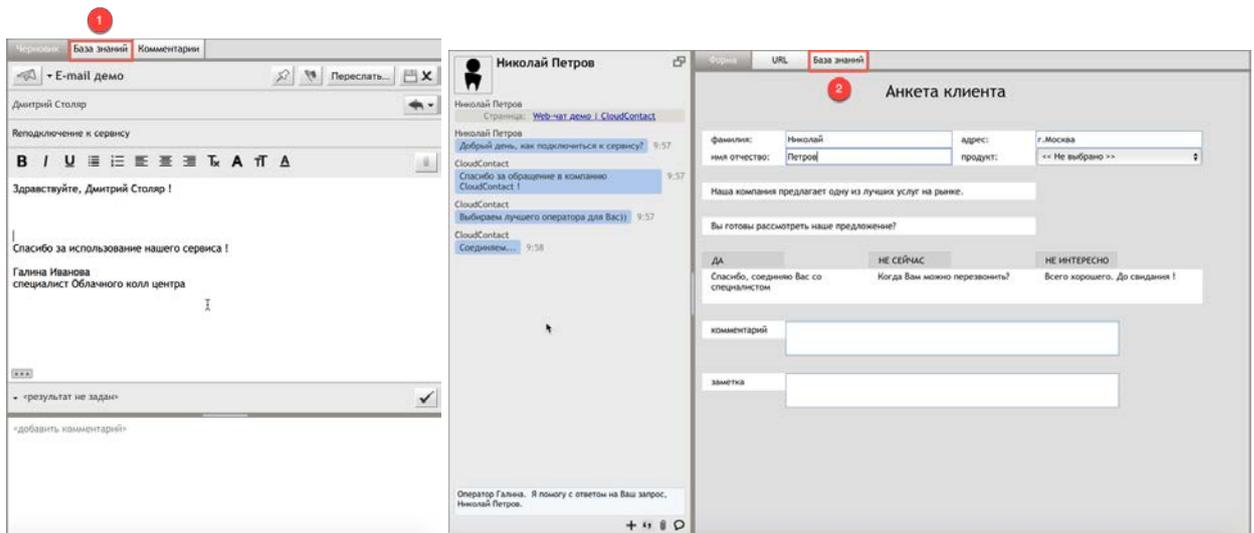
Подробная информация о том, как использовать статьи из БЗ содержится в разделе 10.1 *Работа с Базой знаний*.

Оператор может оставлять *внутренние комментарии* о любой статье из БЗ, которые могут быть использованы для улучшения ее содержания. Сотрудник может добавлять новые статьи в БЗ и редактировать существующие (зависит от настроек прав доступа). Дополнительные сведения предоставлены в разделе 10. 2 *Добавление информации в Базу знаний*.

База знаний доступна при работе со всеми цифровыми обращениями: email, чат, СМС.
--

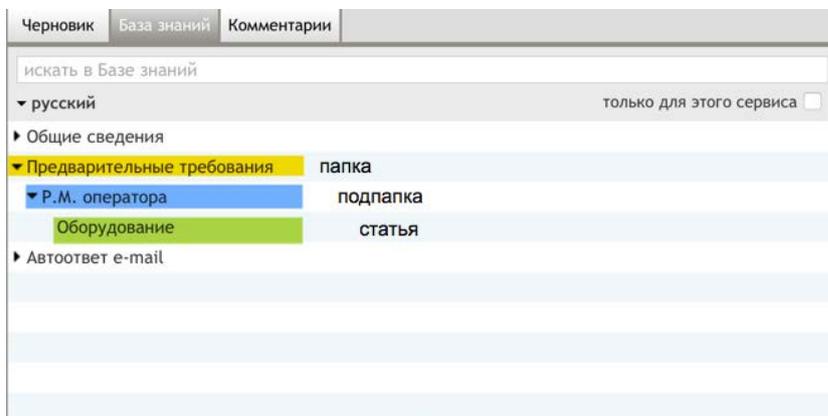
## 10.1 Работа с Базой знаний

Для использования БЗ нажмите вкладку **База знаний** в панели *Редактирования* (для email) (1) или в области *Информации* (для чата/СМС) (2).

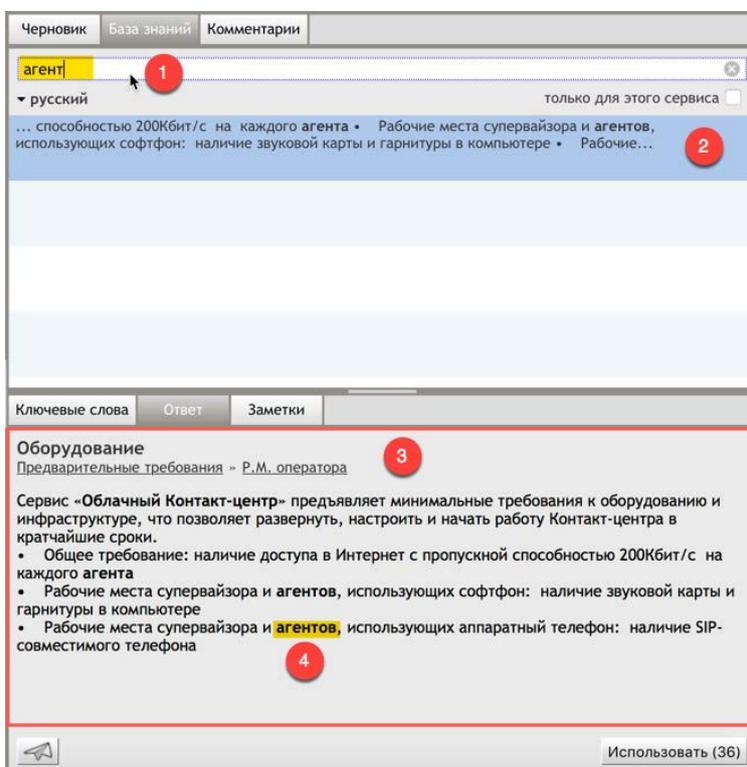


Далее примеры экранов приведены для работы с email. Использование БЗ для работы с чатами строится аналогично.

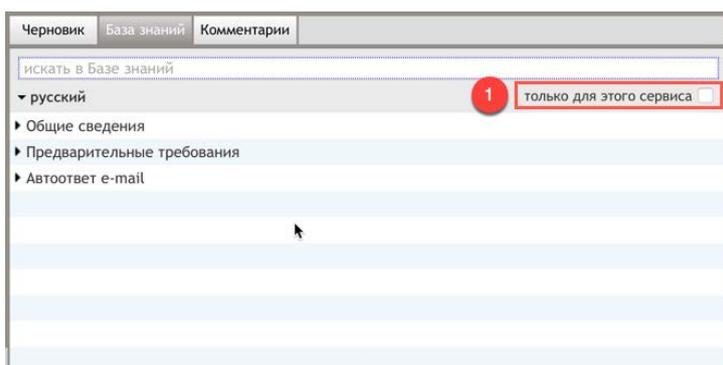
Статьи в БЗ расположены в *папках* и *подпапках*, отражающих структуру информации в КЦ. *Папки* помечены значком ▶. Чтобы открыть папку, щелкните на значок ▶. У *статей* нет значков рядом с ними.



Другой способ найти нужную статью – использовать *поле поиска*. Введите слово или фразу (1), которые эта статья может содержать. Используйте кавычки для точного поиска фразы. Найденные фрагменты (2) будут расположены списком ниже *поля поиска*. Выберите фрагмент – в нижней части панели откроется полная статья (3). Найденные слова будут выделены жирным (4).



По умолчанию при выборе вкладки БЗ отображается все содержимое. В зависимости от настроек, некоторые статьи могут быть связаны с сервисами, предоставляемыми КЦ. Чтобы увидеть статьи, связанные с сервисом, в котором сейчас работает оператор, установите флажок *только для этого сервиса* (1).



Статья также может быть назначена, как *ответ по умолчанию* для конкретного сервиса. В этом случае текст статьи будет автоматически вставляться в черновики всех писем, связанных с этим сервисом.

Выбрав статью из списка, ее содержание будет показано в нижней части панели. Она содержит три вкладки:

#### **Вкладка *Ключевые слова***

Обычно в этой вкладке содержится описание типовой проблемы или типовой вопрос от клиента. В общем она включает *ключевые фразы*, по которым можно найти данную статью, если воспользоваться поиском в БЗ.

Если данная статья используется в качестве шаблона для ответа, содержимое данной вкладки не будет отображаться в тексте письма или поле ввода текста в чате.

#### **Вкладка *Ответ***

Вкладка Ответ содержит текст с решением проблемы или ответ на вопрос клиента.

Если статья используется в качестве шаблона, все содержание этой вкладки будет вставлено в текст письма или поле ввода текста в чате. Текст может содержать специальные *переменные*, которые при вставке будут заполнены данными из запроса (например: имя и фамилия, номер запроса, адрес электронной почты клиента).

#### **Вкладка *Заметки***

В данной вкладке содержатся примечания, комментарии и предложения по использованию выбранной статьи. Заметки могут быть написаны автором статьи и/или операторами, которые использовали их.

Если данная статья используется в качестве шаблона для ответа, содержимое данной вкладки не будет отображаться в тексте письма или поле ввода текста в чате.

Чтобы использовать статью в ответе на письмо или чате, нажмите кнопку *Использовать* (1). Содержимое вкладки *Ответ* будет скопировано в *черновик* письма или в *поле ввода текста* в чате. Оператор может отредактировать текст статьи, если это необходимо, перед отправкой. Цифры в кнопке *Использовать* показывают количество использований данной статьи.

Можно вставить фрагмент статьи. Для этого выделите нужный текст и нажмите кнопку *Использовать*.

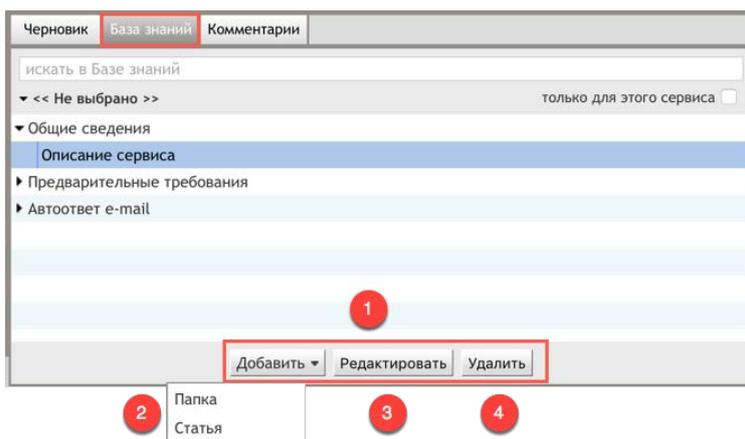
Также можно нажать кнопку  *Отправить ответ* (2). В этом случае текст статьи будет вставлен в письмо без редактирования и письмо будет отправлено клиенту.

## 10.2 Добавление информации в Базу знаний

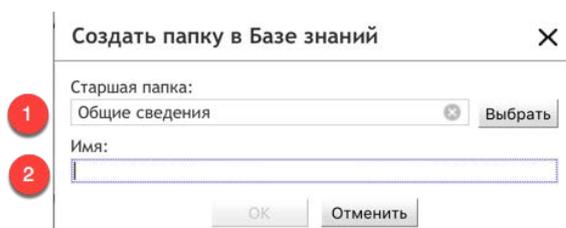
Если оператор имеет соответствующие *права* (задаются в настройках КЦ), он может *редактировать* содержание существующих статей или *добавлять* новые в Базу знаний.

При наличии таких прав, при открытии вкладки *База знаний* оператору будут доступны кнопки *редактирования содержания* БЗ (1).

Для редактирования или удаления существующей статьи: выберите ее из списка выше и нажмите кнопку *Редактировать* (3) или *Удалить* (4). Чтобы добавить новую статью или папку, нажмите кнопку *Добавить* (2) и выберите что вы хотите создать (*папку* или *статью*).



Если добавляется новая *папка*, в открывшемся диалоговом окне выберите *родительскую* папку (1) (оставьте поле пустым, чтобы создать папку в *корневой* папке) и введите ее *имя* (2). Имя не должно совпадать с другими папками в родительской папке.



При создании или редактировании *статьи* откроется специальное окно для ввода/редактирования *текста* и задания *параметров* статьи.

Создать статью в Базе знаний
✕

Название:

Ответ:

**B / U** **A T A**

Сервис «Облачный Контакт-центр» предоставляет услугу промышленного Контакт-центра на основе хостинга специализированного ПО ServicePattern™. Сервис оказывается с использованием оборудования и программного обеспечения, расположенного в Дата-центре уровня Tier3 и обслуживаемого ООО Клауд Контакт. Доступ к Сервису осуществляется по технологии клиент-сервер с помощью специализированных web-приложений.



Ключевые слова:

Заметки:

Старшая папка:

⊕
Выбрать

Язык:

▼ русский

Сервисы:

#### Обратите внимание на следующее:

- *Название* статьи должно быть уникальным в родительской папке.
- Чтобы создать статью в *корневой* папке, оставьте поле родительской папки пустым.

Для назначения статьи на определенный *Сервис* (пункт *Сервисы/Выбрать*) поставьте галочку *Назначить* против *названия* сервиса. Можно назначить статью на любое количество сервисов.

- Если поставить галочку *По умолчанию* (пункт *Сервисы/Выбрать*), текст статьи будет автоматически вставлен в черновик каждого письма/чата, связанного с данным сервисом.

При подготовке статьи могут быть использованы **специальные переменные**, которые при вставке будут заполнены данными из запроса (например: имя и фамилия, номер запроса, адрес электронной почты клиента). Можно использовать следующие *переменные*:

\$ (User.firstName) - имя оператора, который будет использовать эту статью для подготовки ответа;

\$ (User.lastName) - фамилия оператора, который будет использовать эту статью;

\$ (from.name) - имя клиента (имя, взятое из поля «От» письма, на которое готовится ответ). Обратите внимание, что это имя может быть не всегда задано;

\$ (from.emailAddress) - адрес электронной почты клиента (адрес email, взятый из поля «От» письма, на которое готовится ответ)

\$ (case.number) - номер запроса, с которым связано письмо

\$ (app.emailAddress) - адрес входящей почты (служебный адрес, на который клиент отправил письмо)

\$ (Курсор) - позиция курсора после того, как статья вставлена в текст ответа

## 11. Взаимодействие внутри КЦ

Оператор может взаимодействовать со своими коллегами по КЦ/руководителем как по телефону, так и по цифровым каналам.

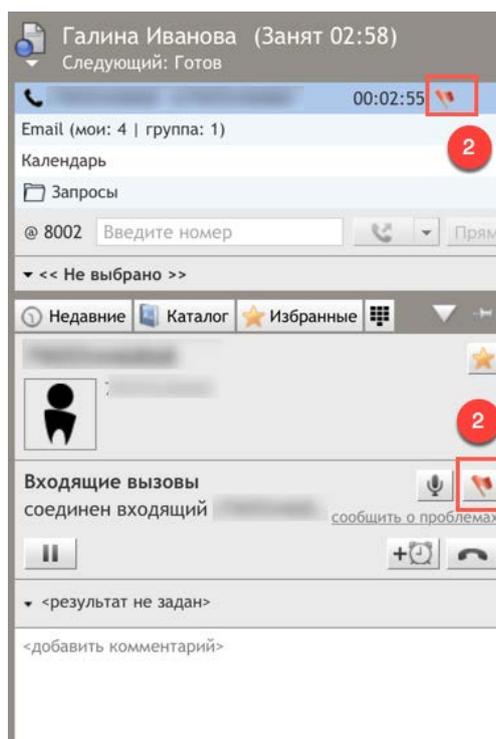
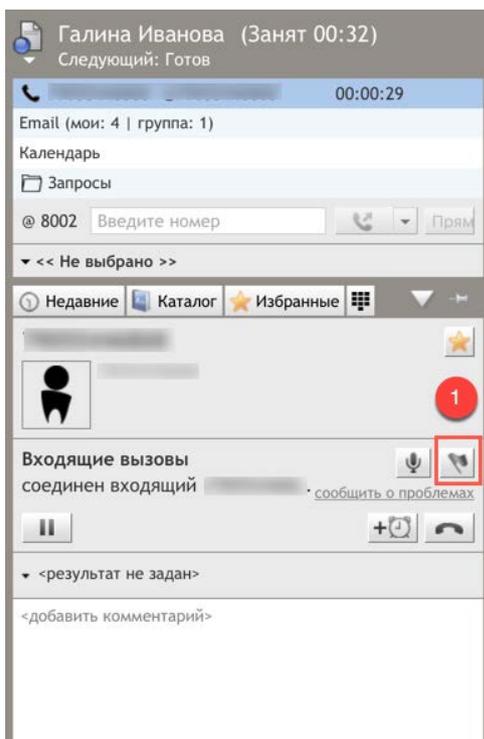
Контакты по телефону описаны в главе 6 *Обслуживание телефонных вызовов*.

### 11.1 Запрос помощи

При обработке обращений у оператора есть несколько способов попросить коллег о помощи:

1. Нажмите кнопку  Отметить разговор (1). Кнопка изменит цвет (2) и появится **индикатор запроса о помощи** (3) в строке вызова в области *Активных обращений*. У супервизора отобразится запрос на помощь.

Супервизор может подключиться к текущему разговору в режиме *Суфлер* или *Конференция*. В режиме *Суфлер* оператор может общаться с супервизором, но клиент не будет слышать внутреннее обсуждение. В режиме *Конференция* все три стороны (оператор, супервизор и клиент) смогут разговаривать друг с другом, как во время обычной трехсторонней конференц-связи. В зависимости от настроек КЦ супервизор может также видеть экран оператора.



2. Получив запрос о помощи, супервизор может связаться с оператором по **внутреннему чату**. Также оператор может сам обратиться по **внутреннему чату** за консультацией к другому оператору/супервизору. Подробнее об этом написано в разделе 10.2 *Использование внутреннего чата*.

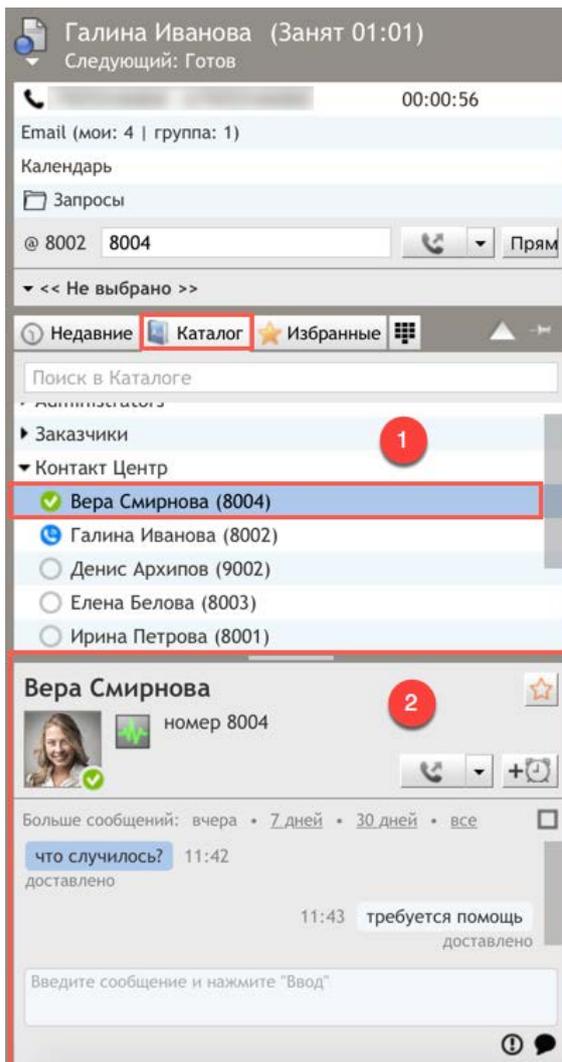
3. Оператор может сделать **консультационный вызов** по внутреннему или внешнему номеру. Подробнее об этом написано в разделе 6.7 *Консультационный вызов*. По завершении **консультационного вызова** у оператора есть несколько вариантов дальнейших действий: возврат к основному вызову, перевод вызова на другого сотрудника или организация трехсторонней конференции. Дополнительные сведения о

последних двух вариантах см. в разделах 6.8 *Перевод вызова* и 6.9 *Организация конференции*.

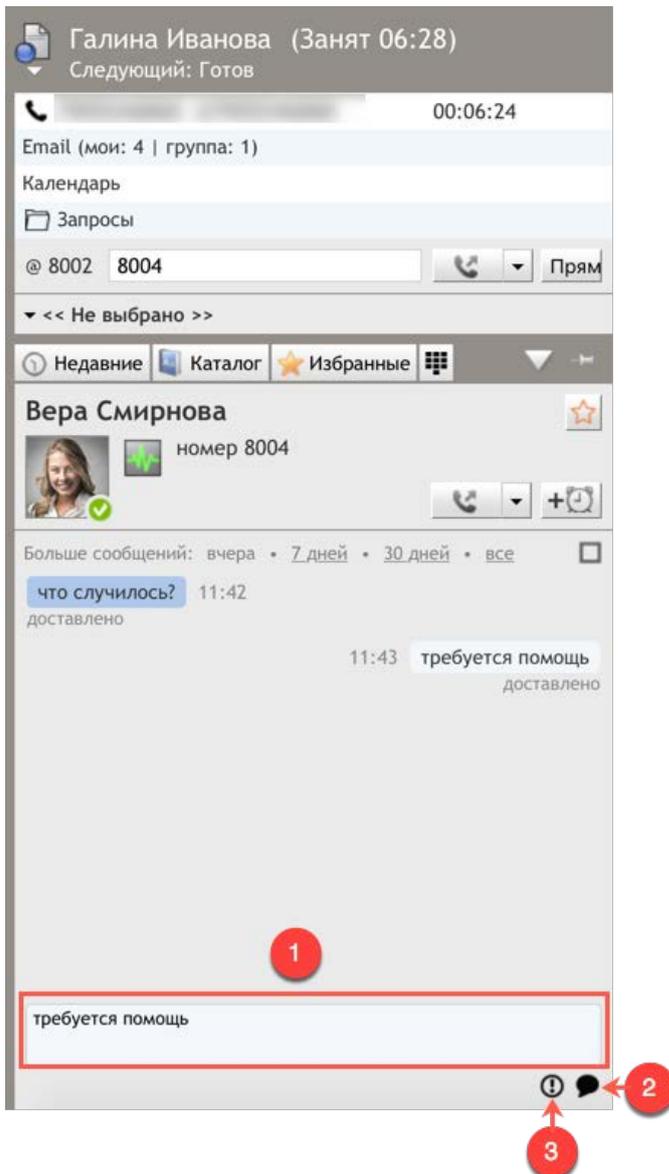
### 11.2 Использование внутреннего чата.

В любое время во время обработки обращения оператор может отправить сообщение по *внутреннему чату* супервизору или другому оператору. Использование внутреннего чата никак не влияет на текущую обработку обращения клиента.

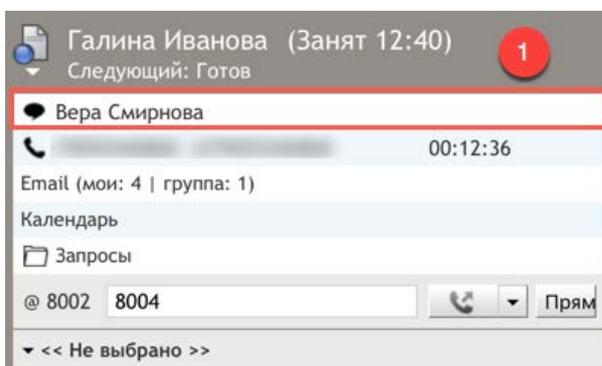
Для отправки сообщения по внутреннему чату выберите сотрудника (1) из раздела *Каталог*. В области *Активного обращения* (2) появится информация о *текущем статусе* сотрудника и возможность связи с ними по телефону и чату.



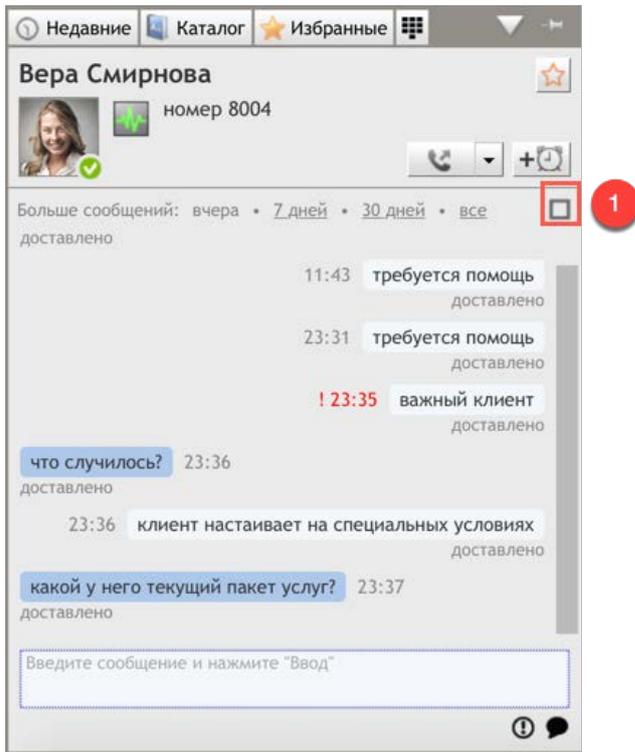
В области *ввода текста* внутреннего чата введите текст (1) и нажмите кнопку *отправить сообщение* (2). Если необходимо, отметьте его как *важное* (3).



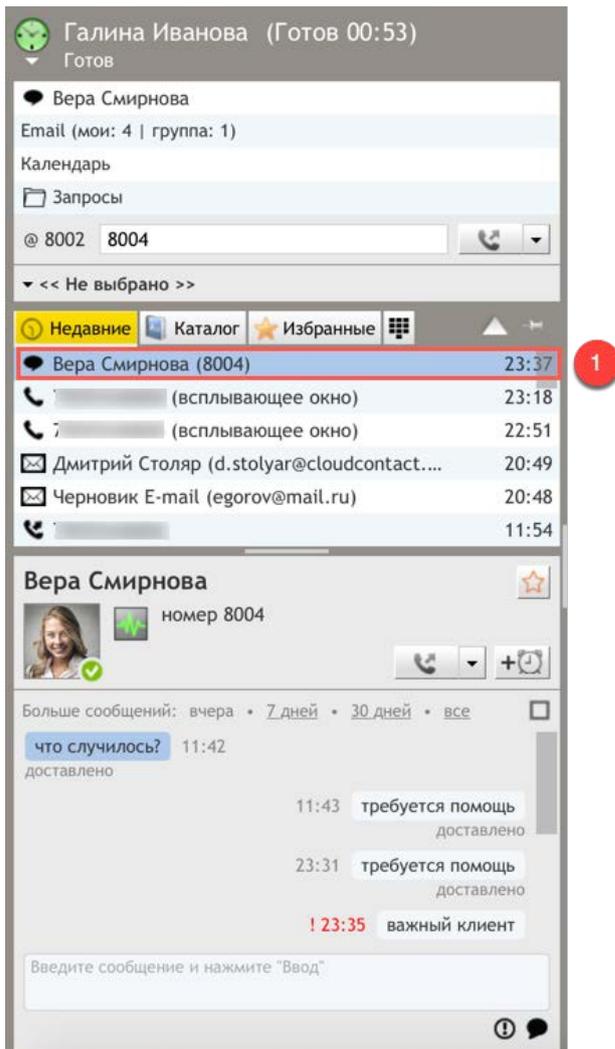
После отправки сообщения у оператора появится новый канал взаимодействия (1) в области *Активных обращений*.



В чате будут отображаться все сообщения, которыми обменялись сотрудники в рамках текущей сессии с отметкой о времени поступления. Чат можно развернуть в отдельную панель нажав на кнопку **Развернуть панель чата (1)**.



Чтобы просмотреть содержание недавнего внутреннего чата, выберите его (1) во вкладке *Недавние*.



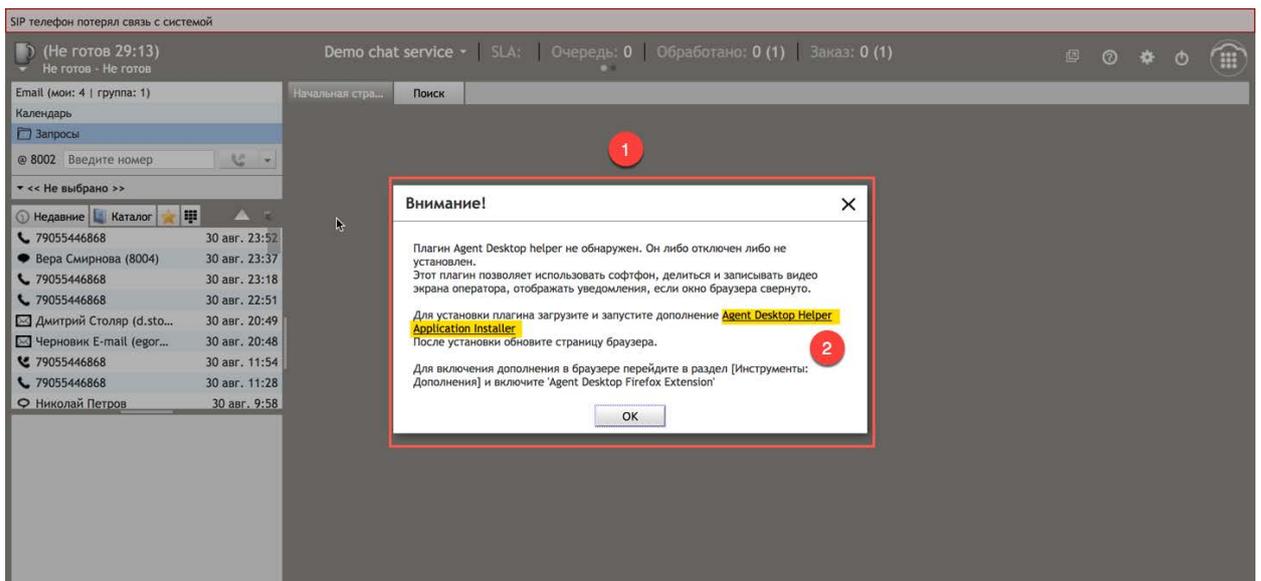
## 12. Настройка приложения Оператора

### 12.1 Установка и обновление приложения Agent Desktop Helper Application

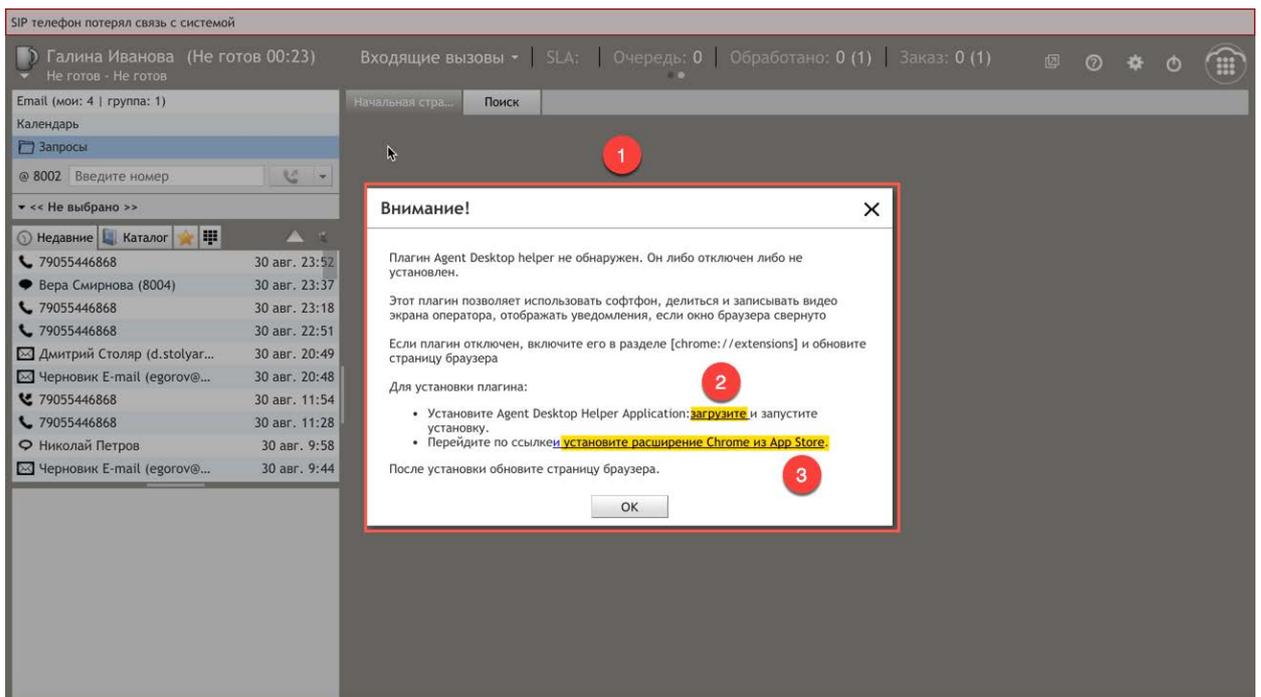
#### 12.1.1 Установка приложения Agent Desktop Helper Application

Приложение *Оператора* работает в *браузере*, но небольшая часть его функций реализована в исполняемом файле, который необходимо загрузить и установить на компьютер оператора **при первом входе** в сервис.

Эта компонента называется *Application Desktop Helper Application*. При **первом входе** в приложение Оператора, оператор увидит *предупреждающее сообщение* (1). Точный текст сообщения и дальнейшие действия зависят от типа используемого браузера. В общем случае, текст включает *ссылки* (2), на которые надо нажать и загрузить исполняемый файл.



Для некоторых браузеров (*Chrome*) в тексте сообщения будет *дополнительная ссылка* (3) для установки плагина из *Магазина приложений Google*.



Следуйте инструкциям сообщения, чтобы установить и включить компоненты приложения *Agent Desktop Helper Application* на компьютере. После установки надо перезагрузить страницу входа в приложение Оператора и повторно войти в сервис.

#### **Если предупреждение не появляется:**

Если при первом входе в сервис не возникает предупреждающее сообщение, обычно это означает, что компонента *Application Desktop Helper Application* уже была ранее установлена на ПК оператора. Это можно проверить, найдя название *Application Desktop Helper Application* в списке установленных программ (меню «Пуск» *Windows* > «Панель управления» > «Программы и компоненты»).

#### **Если оператор работает в браузере *Chrome*:**

Для браузера *Chrome* необходимо проверить, установлено и активировано ли расширение *Chrome Desktop Extension* (*Chrome* > Настройки > Расширения).

#### **Если оператор работает в *Internet Explorer 11***

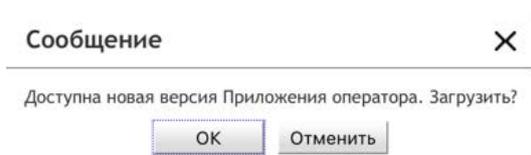
Если оператор использует *Internet Explorer 11* и более старшие версии, необходимо отключить расширенный защищенный режим браузера, чтобы все лог-файлы приложения Оператора отображались в одной папке (C: \ Users \ <UserName> \ AppData \ Local \ Temp \ журналы).

Для отключения расширенного защищенного режима:

- В браузере выберите «Инструменты» (Alt + X) и выберите «Интернет».
- Перейдите на вкладку «Безопасность» и снимите флажок «Включить расширенный защищенный режим».
- Нажмите «ОК».

#### 12.1.2 Обновление приложения *Agent Desktop Helper Application*

Время от времени приложение *Agent Desktop Helper* должно быть обновлено для поддержки новых функций системы. Когда будет выпущена новая версия приложения, на экране браузера появится сообщение об обновлении.



Следуйте инструкциям этого сообщения, чтобы обновить и включить приложение *Agent Desktop Helper Application* на ПК оператора.

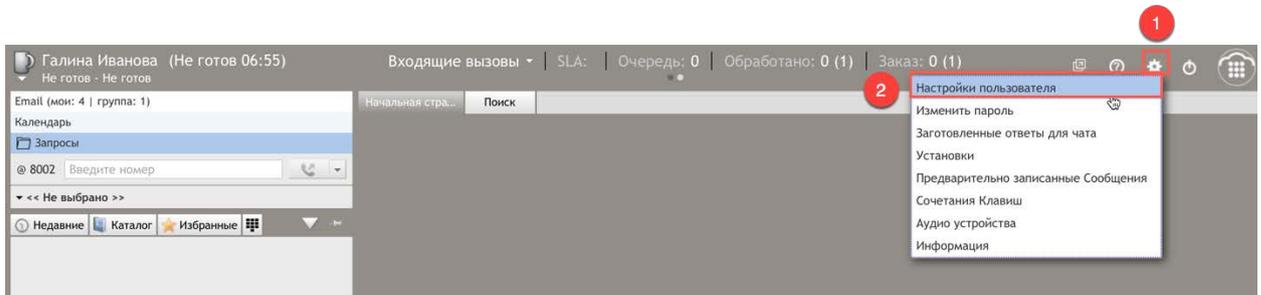
Попытки установить/обновить приложение *Agent Desktop Helper* могут быть заблокированы самим браузером (в зависимости от его настроек безопасности) и/или антивирусным программным обеспечением, установленным на компьютере оператора. Как правило, в этом случае оператор увидит предупреждающее сообщение с просьбой отменить или подтвердить загрузку/установку. Выберите вариант подтверждения/разрешения/продолжения, чтобы продолжить установку/обновление.

Если возникнут вопросы - обратитесь к ИТ-администратору.

## 12.2 Настройка пользователя

Настройка пользователя представляет собой ввод информации об операторе, которая может иметь отношение к задачам, которые он решает. Чаще всего, оператор может сам вводить/редактировать свой профайл.

Для настройки пользователя выберите **Настройки (1)**/ **Настройки пользователя (2)**.



Откроется окно *настройки пользователя*.

**Профайл пользователя**

Контактная информация

Расположение

Переадресация и Голосовая почта

### Профайл пользователя ✕

Имя:       Фамилия:

Должность:

Язык:  ▾

О себе:

Некоторые пункты могут быть предварительно настроены ИТ-администратором.

Настройки пользователя содержит следующие вкладки:

Название вкладки	параметр	содержание
<b>Профайл пользователя</b>	Имя	Имя оператора
	Фамилия	Фамилия оператора
	должность	Должность пользователя. Этот параметр используется только для информации.
	язык	<p>Предпочтительный язык для связи. Этот параметр используется только для информации и не влияет на распределение обращений. Если оператор оказывает услуги на разных языках, они будут настроены как отдельные навыки ИТ - администратором в <i>приложении Администратора</i>.</p> <p>Этот параметр также не влияет на язык пользовательского интерфейса <i>приложения Оператора</i>. Язык отображения зависит от настроек браузера и наличием локализации.</p>
	О себе	Дополнительная информация об операторе.
<b>Фото</b>		<p>Фото оператора будет отображаться при выборе сотрудника в разделе <i>Контакты приложения Оператора</i> во время внутренних коммуникаций (звонков или чата). В зависимости от настроек КЦ, фотографии могут видеть клиенты при общении в чате.</p> <p>Для загрузки фотографии, наведите курсор на область фотографии и нажмите <i>Заменить аватар</i>. Чтобы удалить фотографию, наведите указатель мыши на область фотографии и нажмите на символ <i>x</i> в верхнем правом углу.</p> <p>Максимальный размер загруженных фотографий по умолчанию - 10 МБ; фото будет сжато, чтобы соответствовать элементам пользовательского интерфейса, где он отображается. Обратите внимание, что максимальный размер загруженных файлов может быть дополнительно ограничен ИТ-администратором.</p>

<b>Контактная информация</b>	Ник в чате	Ник в чате - имя, которое будет показано другим сторонам, когда они свяжутся с оператором в чате.
	Внутренний номер	Внутренний телефонный номер, закрепленный за оператором в настройках КЦ. Этот параметр используется только для информации.
	Рабочий телефон	Прямой рабочий телефон. Этот параметр используется только для информации. Во время сеанса работы тип телефона определяется настройками, заданными при входе в сервис (см.п.1).
	Мобильный телефон	Этот параметр используется только для информации. Во время сеанса работы тип телефона определяется настройками, заданными при входе в сервис (см.п.1).
	Email	Персональный адрес электронной почты оператора. Используется для получения инструкций сброса пароля и сообщений голосовой почты. Должен быть указан, если у оператора есть право получать сообщения голосовой почты. Подробнее см. в разделе Прослушивание сообщений голосовой почты.
<b>Расположение</b>	Врем.зона	Часовой пояс, в котором находится оператор. Этот параметр используется только для информации. При распределении вызовов система использует данные из настроек КЦ.
	Страна	Страна, в которой проживает оператор. Этот параметр используется только для информации.
	Регион	Регион, в котором проживает оператор. Этот параметр используется только для информации.
	Город	Город, в котором проживает оператор. Этот параметр используется только для информации.
<b>Переадресация и голосовая почта</b>	Переадресовывать все звонки для номера { } на	Установите флажок и введите номер внутреннего телефона на который надо переадресовывать вызовы.

	Переадресация по неответу через	Введите количество секунд ожидания перед переадресацией вызова.
	Включить голосовую почту	Установите флажок, чтобы включить голосовую почту.
	Переключить на Голосовую почту через	Укажите количество секунд ожидания перед отправкой голосовой почты на email оператора.
	Приветствие, используемое для голосовой почты	Выберите приветствие голосовой почты, которое хотели бы использовать. Подробнее см. в разделе <i>Настройка сообщений голосовой почты</i> .

### 12.3 Настройка Голосовой почты

Вызовы, в которых напрямую набирают *внутренний номер оператора* (не относится к работе оператора в сервисах по обработке входящих вызовов и кампаний) могут быть перенаправлены на **голосовую почту**, в случае, если оператор не может на них ответить. Оператор может записать свои приветствия голосовой почты и включить/выключить голосовую почту в настройках *приложения Оператора*. Можно записать до 3-х различных сообщений голосовой почты и использовать их в качестве приветствий в различных ситуациях.

Система использует электронную почту для доставки сообщений голосовой почты. Прежде чем настраивать параметры голосовой почты, убедитесь, что адрес электронной почты, указанный в разделе Настройки/Настройки пользователя/Контактная информация/Email (см.п.11.2), действительный.

Для настройки голосовой почты выполните следующие шаги:

**1. Нажмите** Настройки/Настройки пользователя/ Переадресация и голосовая почта.

Обратите внимание: эта вкладка содержит настройки, связанные как с *переадресацией* вызовов, так и *голосовой почты*. Если параметры, связанные с голосовой почтой, неактивны, снимите флажок Переадресовывать все звонки для номера { } на (1).

Обратите внимание на поля Включить голосовую почту (2) и Переключить на Голосовую почту через ... (3), но не заполняйте их. Рекомендуется заполнить их после того, как записаны приветствия голосовой почты.

Профиль пользователя

Контактная информация

Расположение

Переадресация и Голосовая почта

Переадресация и Голосовая

1 Переадресовывать все звонки для номера 8002 на:

Переадресация по неответу через:  сек

2 Включить Голосовую почту (требуется указать email):

3 Переключить на Голосовую почту через:  сек

Приветствие, используемое для голосовой почты:

<< Не установлено >>

<< Не установлено >>

<< Не установлено >>

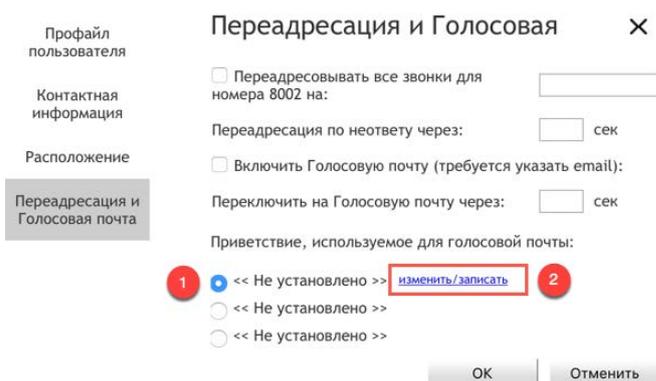
OK Отменить

## 2. Запишите личное приветствие

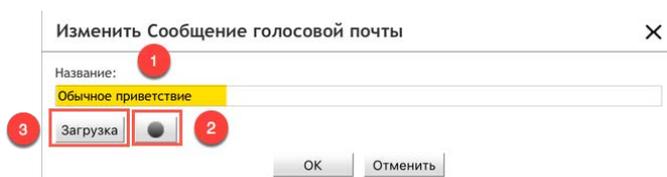
В системе есть предустановленное сообщение голосовой почты: *Сотрудник на номере [внутренний номер оператора] не может ответить на звонок. Пожалуйста, оставьте сообщение после звукового сигнала.*

Оператор может заменить это стандартное приветствие персональным приветствием, записанным своим голосом (если это соответствует правилам работы сотрудников КЦ).

Если не было записано ни одного персонального приветствия голосовой почты – нажмите на первую кнопку (1) в пункте Приветствие, используемое для голосовой почты. Нажмите на ссылку изменить/записать (2).



Откроется окно для записи приветствия. Укажите *название* приветствия (1). Нажмите кнопку  Начать запись (2). Прозвучит один звуковой сигнал, означающий начало записи. Внешний вид кнопки изменится на  (Стоп). Когда закончите произносить приветствие, нажмите  для остановки записи.



Возможно использование *предзаписанного* голосового приветствия. Для этого нажмите кнопку Загрузка (3) и выберите нужный звуковой файл.

Всего можно записать до 3-х приветствий и использовать их в различных ситуациях.

## 3. Прослушайте записанное приветствие.

Для прослушивания записанного приветствия нажмите кнопку . Если необходимо перезаписать приветствие - повторите шаги 1-2 еще раз.

### Дополнительная информация

- Оператор может в любое время прослушать свое приветствие, изменить заголовок и/или перезаписать приветствие.
- Все параметры голосовой почты могут быть предварительно настроены для оператора и изменены в любое время ИТ-администратором, включая загрузку звуковых файлов приветствия, выбор текущего приветствия, установку времени переключения и включение/выключение голосовой почты.
- Настройки *переадресации вызовов* имеют приоритет над настройками *голосовой почты*. **Включение переадресации вызовов автоматически отключит функцию голосовой почты**; однако существующая конфигурация голосовой почты сохранится и вступит в силу, как только будет выключена переадресация вызова.

#### 4: Включите голосовую почту.

После того, как записаны приветствия, оператор может включить голосовую почту.

Введите значение в сек. в поле *Переключить на Голосовую почту через...* Это время, по истечении которого система отправит вызов на голосовую почту. Если оператор вышел из системы или вошел в сервис с параметром *Без телефона* – все вызовы будут немедленно отправляться на голосовую почту.

Если у оператора есть несколько приветствий, в пункте *Приветствие*, используемое для голосовой почты выберите радиокнопку, соответствующую приветствию, которое будет использоваться в настоящее время.

Установите флажок *Включить голосовую почту*.

### 12.3 Прослушивание сообщений голосовой почты

Если функция голосовой почты включена, оператор будет получать уведомления на свой email каждый раз, когда кто-то оставит сообщение. В зависимости от настроек КЦ, звуковые сообщения могут быть отправлены в виде вложений к письму или в виде ссылок на запись.

#### 12.3.1 Сообщение как вложение

Если сообщение голосовой почты поступит **как вложение**, оператор может открыть прикрепленный файл непосредственно из электронной почты. Файл будет проигрываться на медиаплеере, установленном по умолчанию на ПК оператора. Дальнейшие действия с файлом зависят от правил работы, установленных в КЦ; с технической точки зрения они не отличаются от операций с любыми другими вложениями электронной почты: их можно открыть в любое время, переслать другим людям, сохранить на ПК для последующего использования и т. д.

#### 12.3.2 Сообщение как ссылка

Если сообщение голосовой почты поступит **как ссылка** – нажмите на нее. Дальнейшие действия зависят от того, вошел оператор в приложение Оператора или нет.

- **Оператор работает в приложении Оператора**

При нажатии на ссылку начнется проигрывание звукового сообщения на медиаплеере, установленном по умолчанию на ПК оператора.

- **Оператор не вошел в приложение Оператора**

При нажатии на ссылку откроется *новая вкладка* браузера с диалоговым окном входа. Введите свои *логин* и *пароль*. Система направит записанное сообщение голосовой почты на рабочее место оператора, как если бы это был входящий вызов. Примите его: сообщение будет проиграно через звуковое устройство, заданное при входе в сервис (обычно это софтфон).

При проигрывании сообщения можно пользоваться кнопками на виртуальной клавиатуре (вкладка *Тастатура* в *приложении Оператора*) или кнопками на аппаратном SIP-телефоне, если оператор работает через него:

- повторить предыдущие 10 сек. сообщения – нажмите 1
- пропустить следующие 10 сек. сообщения – нажмите 3
- повторить предыдущие 30 сек. сообщения – нажмите 4
- пропустить следующие 30 сек. сообщения – нажмите 6
- проиграть сообщение сначала – нажмите 7.

По окончании сообщения оператор может завершить его прослушивание так же, как обычный телефонный вызов, нажав кнопку  **Завершить вызов**. Если оператор ничего не нажмет, то по истечении 15 сек. произойдет автоматическое разъединение. В течении этого времени оператор может повторно прослушать сообщение, нажав кнопку 7.

Для того, чтобы повторно прослушать сообщение после того, как соединение было завершено, повторно нажмите на ссылку в письме. Если оператор уже вышел из приложения оператора, то необходимо будет повторно войти в сервис. Если после выхода прошло меньше 5 мин. – повторно входить не нужно.

## 12.3.3 Хранение сообщений голосовой почты

По умолчанию, сообщения голосовой почты хранятся в системе в течении **90 дней**. Для изменения этого периода – обратитесь к ИТ-администратору.

## 12.4 Переадресация вызовов

Вызовы, в которых напрямую набирают *внутренний номер* оператора (не относится к работе оператора в сервисах по обработке входящих вызовов и кампаний) могут быть перенаправлены на другой телефонный номер на котором оператор может принять их.

Вызовы, поступающие в рамках сервиса по обработке входящих обращений или кампаний обзвона, обслуживаются по правилам, установленным в настройках данного сервиса.

Для настройки переадресации выберите Настройки/Настройки пользователя/Переадресация и голосовая почта. Доступны следующие параметры:

название	описание
<b>Переадресовывать все звонки для номера { } (1)</b>	установленный флажок показывает, что переадресация включена.  Переадресация вызовов имеет приоритет над отправкой сообщения на голосовую почту. Её включение отключит направление на голосовую почту (настройки почты станут неактивными).
<b>на (2)</b>	Введите номер, на который необходимо переадресовывать вызовы.
<b>Переадресация по неответу через ... (3)</b>	Введите время (в секундах), по истечении которых вызов будет переведен на другой номер, если оператор вошел в <i>приложение Оператора</i> и не отвечает. Для <u>немедленной</u> переадресации поставьте 0 сек.  Если оператор не вошел в приложение, вошел в сервис с параметром <i>Без телефона</i> или занят – вызов будет переадресован <u>немедленно</u> .

Профиль пользователя

Контактная информация

Расположение

Переадресация и Голосовая почта

### Переадресация и Голосовая

1  Переадресовывать все звонки для номера 8002 на:

2 Переадресация по неответу через:  сек

Включить Голосовую почту (требуется указать email):

Переключить на Голосовую почту через:  сек

Приветствие, используемое для голосовой почты:

<< Не установлено >>

<< Не установлено >>

<< Не установлено >>

OK Отменить

**Дополнительная информация:**

- Настройки переадресации работают для всех типов телефонов, заданных при входе в сервис (см.п.1 *Вход в приложение*), кроме *Внутренний телефон* и *Телефон по умолчанию*. При использовании этих типов телефонов, обратитесь к ИТ-администратору для настройки переадресации.
- Все параметры переадресации могут быть предварительно настроены для оператора и изменены в любое время ИТ-администратором, включая номер для переадресации, установку времени переключения и включение/выключение переадресации.

## 13. Помощь

Облачный КЦ обладает большим набором *справочной информации* по работе в сервисе в виде инструкций и видео-материалов. Оператор имеет доступ к этим материалам непосредственно из *приложения Оператора*. Чтобы получить доступ к справочным материалам, нажмите кнопку  **Помощь (1)**.

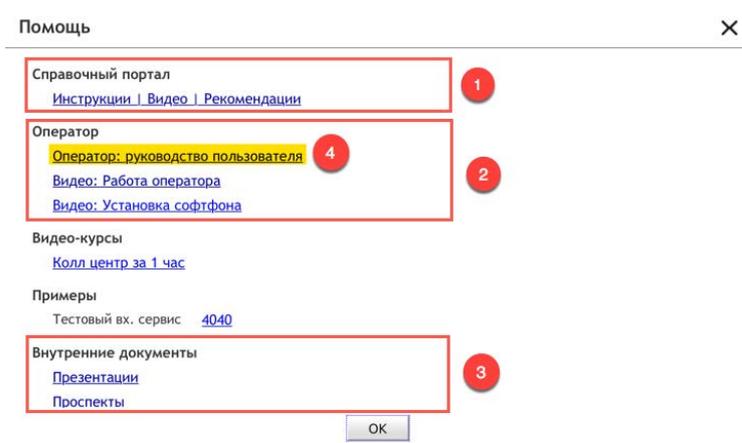


Откроется отдельное окно, в котором представлены ссылки на справочные материалы. Состав и организация справочных материалов зависят от настроек КЦ.

В общем случае они включают ссылку на *справочный портал Облачного КЦ (1)*, содержащий полный перечень справочных материалов по работе сервиса; инструкции по выполнению наиболее важных функций сотрудника (зависит от роли сотрудника и группы, в которой он работает)(2).

Также окно помощи может включать ссылки на справочные материалы, связанные с сервисами, которые оказывает компания (3). Структура ссылок на внутренние документы компании задается в настройках КЦ.

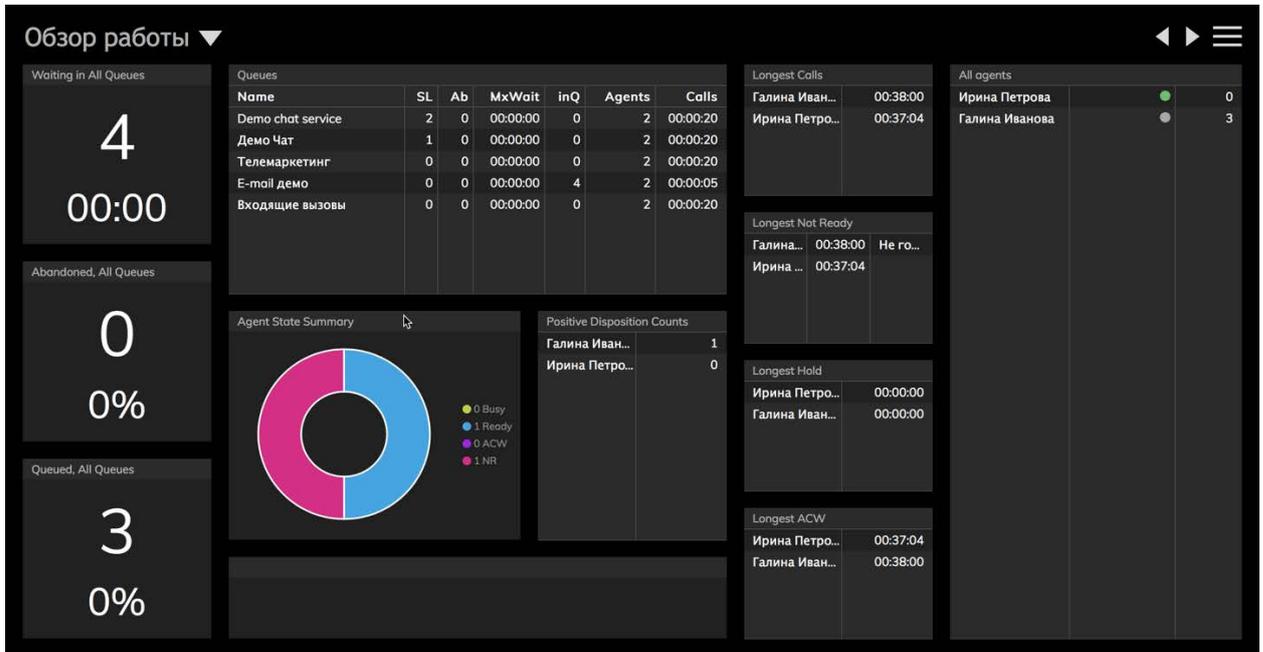
Для открытия документа нажмите на ссылку (4). Документ откроется в отдельном окне/вкладке браузера.



## 14. Доступ к Настенной панели/Wallboard

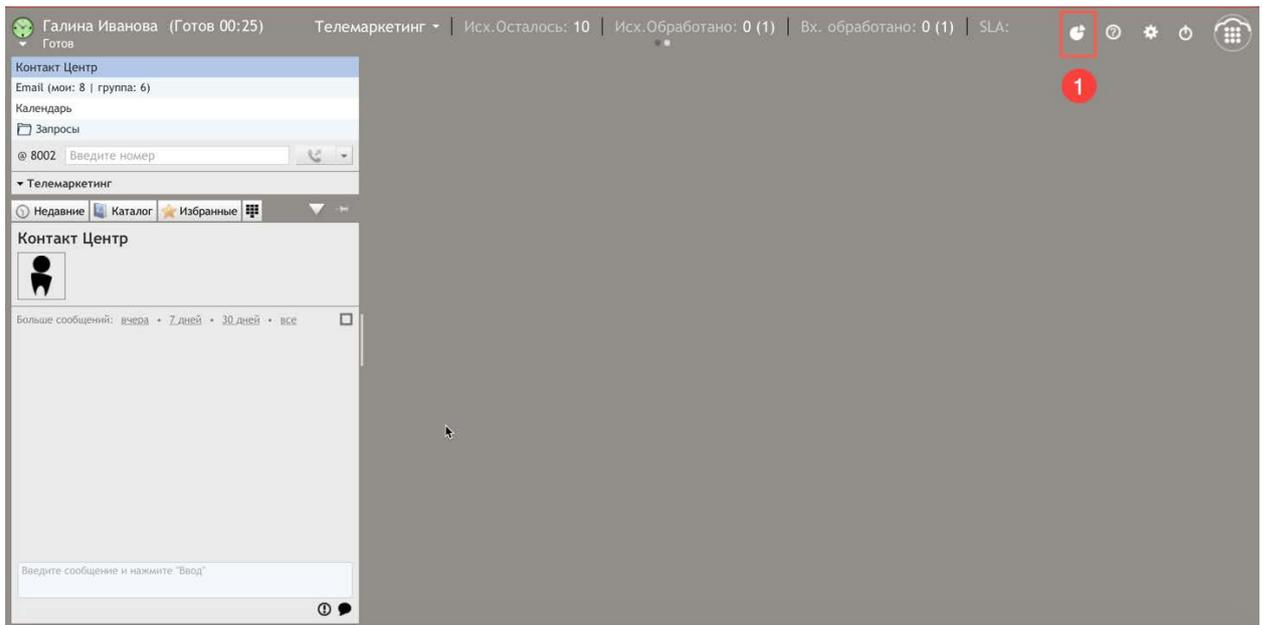
*Настенные панели/ Wallboard* используются для наглядного графического отображения on-line показателей работы Облачного Контакт Центра. Персонал КЦ (включая операторов) может иметь доступ к *Панелям* при наличии соответствующих полномочий.

Пример экрана Настенной панели показан на снимке ниже:

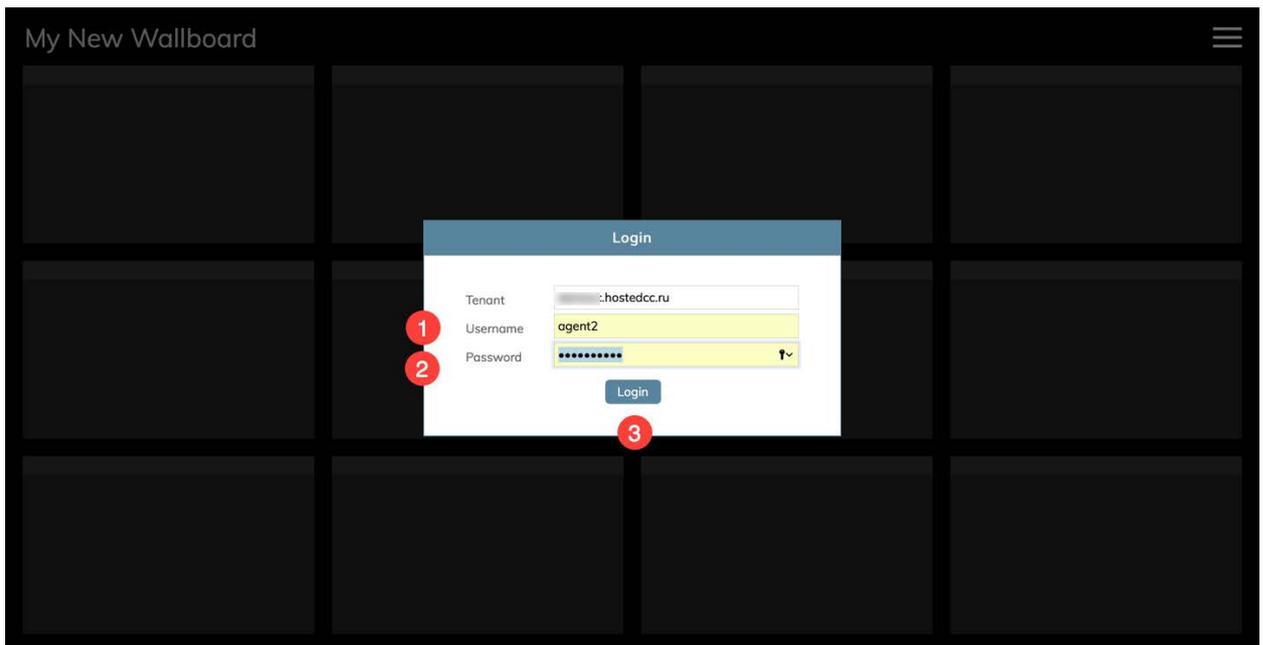


Для просмотра *Настенных панелей/Wallboard* оператор должен обладать полномочием Доступ к API в реальном времени. Также оператор должен быть добавлен как супервизор в свою группу.

Если оператор обладает необходимыми *полномочиями*, в панели *Статуса* появится значок Wallboard (1). Нажмите на него для открытия *Настенной панели*.



В новой вкладке откроется окно авторизации для входа в настройки панели. Введите свой *логин* (1) и *пароль* (2). Нажмите *Войти/Login* (3) для входа.



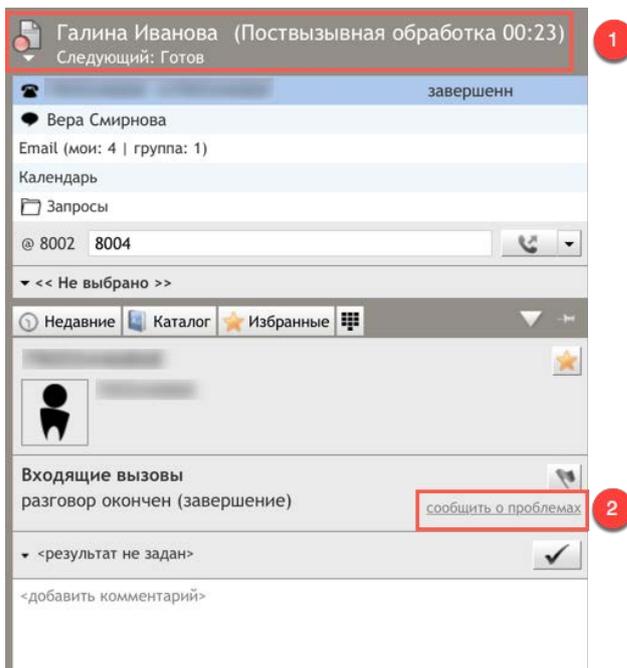
Дальнейшие действия по работе с *Настенными панелями* описаны в инструкции «*Настенные панели/Wallboard*», расположенной на *Справочном портале* в разделе *Отчетность*.

## 15. Решение технических вопросов

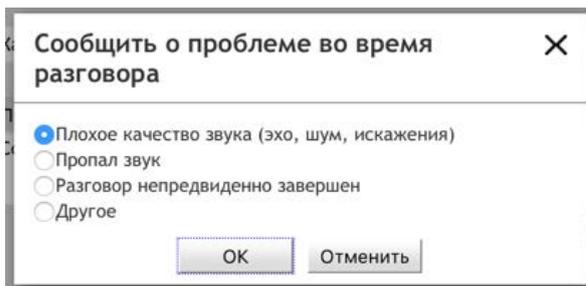
### 15.1 Проблемы с качеством связи

Если оператор имеет соответствующие права (задаются в настройках КЦ), он может отправлять сообщения о проблемах с качеством связи (например: шумы или тишина) прямо со своего рабочего места.

Для этого, по завершении разговора во время нахождения в статусе *Постобработка вызова* (1) нажмите ссылку *Сообщить о проблемах* (2) в области *Активного обращения*.



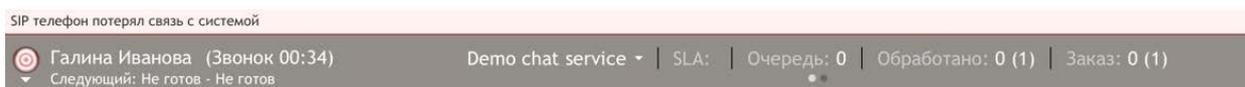
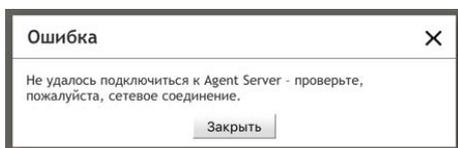
Откроется специальное окно, в котором можно выбрать *тип проблемы*. Нажмите **ОК** для отправки сообщения.



Обращаем внимание, что проблемы вряд ли могут быть решены немедленно. Однако, отправляя отчет, оператор может помочь ИТ администраторам выявить проблемы с качеством работы и своевременно их устранить.

## 15.2 Отправка лог-файлов с сообщением о проблеме

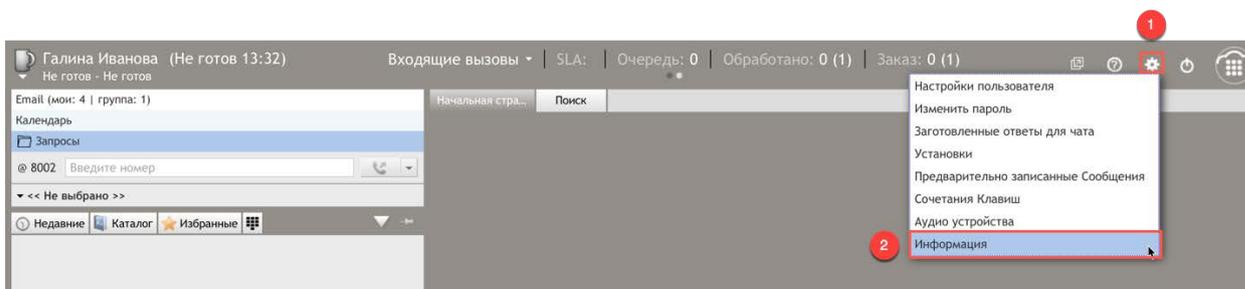
При работе с сервисом могут возникнуть ситуации, нарушающие нормальную работу сотрудников (например: нельзя войти в сервис или выполнить требуемую операцию). Такие ситуации обычно сопровождаются *сообщениями об ошибках*. В зависимости от типа ошибки эти сообщения могут отображаться либо в отдельном окне, либо в специальном баннере над строкой статуса, как в примерах ниже.



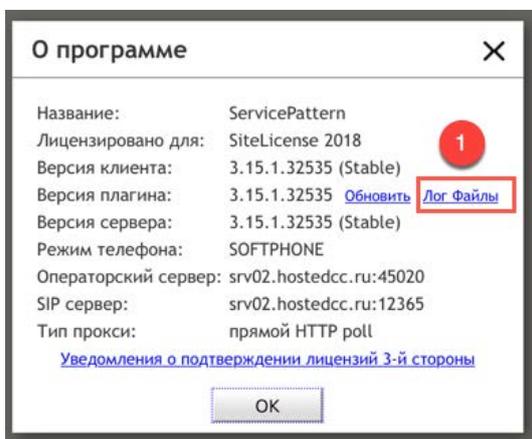
В разделе 15.3 приведен перечень сообщений об ошибках и рекомендации по возможным действиям в случае их возникновения. Если рекомендуемые действия не помогают, обратитесь за помощью к ИТ- администратору. Если сообщение об ошибке, с которым вы столкнулись, не указано в списке - немедленно сообщите об этой ошибке ИТ- администратору.

Когда оператор сообщает о проблеме ИТ-администратору, помимо сообщения об ошибке рекомендуется отправить *лог-файлы системы*. Лог-файлы содержит информацию о действии, которое оператор пытался выполнить, когда произошла ошибка и условиях, предшествующих этому действию. Эта информация может помочь ИТ - администратору быстрее проанализировать и решить проблему.

Чтобы отправить лог-файлы, нажмите кнопку **Настройки** (1) и выберите раздел **Информация** (2).



В открывшемся окне нажмите на ссылку **Лог файлы** (1).



Откроется *директория* на ПК оператора, в которой хранятся системные файлы. Найдите файл `bpclient` (без даты в имени)(1), ближайший по времени к моменту возникновения проблемы, и отправьте его ИТ-администратору.

Имя	Дата изменения	Размер	Тип
bpclient_2017.08.31.00.33.14.log	Сегодня, 0:33	105 КБ	Файл журнала
bpclient_2017.08.31.00.33.15.log	Сегодня, 0:34	368 КБ	Файл журнала
bpclient_2017.08.31.00.34.48.log	Сегодня, 0:33	2 КБ	Файл журнала
bpclient_2017.08.31.00.39.31.log	Сегодня, 0:39	534 КБ	Файл журнала
<b>bpclient.log</b>	Сегодня, 0:55	273 КБ	Файл журнала
chromehost_2017.05.05.18.34.31.log	14 апреля 2017 г., 21:30	4 КБ	Файл журнала
chromehost_2017.05.10.00.43.48.log	28 мая 2017 г., 1:28	0 Б	Файл журнала
chromehost_2017.05.10.11.27.37.log	28 мая 2017 г., 1:28	0 Б	Файл журнала
chromehost_2017.05.11.15.45.28.log	10 мая 2017 г., 11:37	1 КБ	Файл журнала
chromehost_2017.05.15.22.30.20.log	11 мая 2017 г., 22:06	1 КБ	Файл журнала
chromehost_2017.05.16.16.52.44.log	15 мая 2017 г., 22:35	1 КБ	Файл журнала
chromehost_2017.05.19.23.45.59.log	16 мая 2017 г., 16:53	1 КБ	Файл журнала
chromehost_2017.05.23.20.54.48.log	19 мая 2017 г., 23:47	1 КБ	Файл журнала
chromehost_2017.05.23.21.39.30.log	23 мая 2017 г., 21:39	814 Б	Файл журнала
chromehost_2017.05.25.16.20.18.log	28 мая 2017 г., 1:28	0 Б	Файл журнала
chromehost_2017.05.28.01.28.56.log	28 мая 2017 г., 1:28	0 Б	Файл журнала
chromehost_2017.06.01.11.55.05.log	28 мая 2017 г., 10:51	5 КБ	Файл журнала

### 15.3 Сообщения об ошибках

Ниже приведен список *сообщений об ошибках*, которые могут возникнуть при работе в приложении оператора. Сообщения об ошибках представлены в алфавитном порядке. Каждое из них дает рекомендации о том, что может/ должен делать оператор, когда сталкивается с ними. Если рекомендуемые действия не помогают, следует обратиться к ИТ - администратору.

Если сообщение об ошибке, с которым вы столкнулись, не указано в списке - немедленно сообщите об этой ошибке ИТ - администратору.

сообщение	описание
<p><b>Достигнуто предельное значение в 50 записей в Избранном</b></p>	<p>Оператор не может добавить новый контакт в <i>Избранные</i>, потому что достигнут лимит в 50 записей для персональных контактов во вкладке <i>Избранные</i>. Попробуйте удалить некоторые из существующих избранных контактов, прежде чем добавлять новые.</p>
<p><b>Проблема с качеством связи. Проверьте сетевое подключение.</b></p>	<p>Приложение оператора постоянно контролирует параметры качества голосового соединения. Это сообщение отображается, когда любой из контролируемых параметров выходит за границы допустимого диапазона. Как только качество связи восстановится, это сообщение автоматически пропадет с рабочего стола.</p> <p>Сообщение не означает, что нельзя продолжить телефонный разговор. В большинстве случаев оператор может спокойно продолжить и завершить начатый разговор.</p> <p>Для улучшения качества связи оператор может сделать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Закрыть другие программы, которые могут использовать интернет-соединение.</li> <li>• Если используется беспроводное подключение к Интернету, убедится, что есть сильный сигнал Wi-Fi.</li> </ul> <p>Если это сообщение остается или часто появляется, сообщите об этом ИТ-администратору, даже если на слух качество речи не ухудшается.</p> <p>Если ухудшение качества речи заметно на слух оператору или клиенту, обсудите с супервизором возможность стать Не готовым, чтобы не обрабатывать новые вызовы и сообщите о проблеме ИТ-администратору.</p>
<p><b>Ошибка доступа</b></p>	<p>В зависимости от политики безопасности вашей компании, сервис КЦ может быть настроен для</p>

	<p>доступа только с ограниченного количества IP-адресов. Это сообщение указывает, что адрес компьютера, с которого пытается войти оператор, не находится в пределах разрешенного диапазона адресов. Оператор может попробовать войти в систему с другого компьютера или обратиться за помощью к ИТ-администратору.</p> <p>Также это сообщение отображается, когда система «предполагает», что оператор пытается прослушать голосовое сообщение, предназначенное для кого-то другого. Проверьте соответствующее уведомление по электронной почте, чтобы подтвердить, что оно было напрямую отправлено вам системой, а не переправлено кем-то другим.</p>
<b>Этот номер сейчас используется другим оператором</b>	<p>Другой пользователь вошел в систему с помощью этого телефона.</p> <p>Оператор может видеть это сообщение, когда он входит в систему с помощью аппаратного телефона (опция Внутренний телефон в окне Телефон при входе в сервис; см. раздел 1 Вход в приложение). Оно указывает на то, что кто-то еще вошел в систему с таким же номером аппаратного телефона.</p> <p>Проверьте правильность введенного номера и повторите попытку.</p>
<b>Превышен лимит в ___ KB на статью в Базе знаний.</b>	<p>Сообщение указывает на то, что размер статьи, которую оператор пытается создать в <i>Базе знаний</i>, превышает максимально установленный лимит.</p> <p>Попробуйте сократить статью. Если считаете, что статья не может быть сокращена без ущерба для содержания, обратитесь к ИТ-администратору.</p>
<b>Неверное имя пользователя или пароль.</b>	<p>Проверьте правильность введенных имени пользователя и пароля, и повторите попытку.</p>
<b>Звуковые устройства не обнаружены.</b>	<p>Убедитесь, что ваша гарнитура правильно подключена к компьютеру.</p>
<b>Микрофон не обнаружен.</b>	<p>Убедитесь, что ваша гарнитура правильно подключена к компьютеру.</p>
<b>Недостаточно прав для выполнения данной операции</b>	<p>Оператор может увидеть это сообщение при попытке выполнить операцию, для которой у него недостаточно прав. Если оператор считает, что ему</p>

	должно быть разрешено выполнить эту операцию, необходимо обратиться к ИТ-администратору.
<b>Исходящие вызовы не разрешены.</b>	Сообщение отображается при попытке выполнить исходящий вызов и указывает, что оператору не разрешено совершение исходящих вызовов.  Если оператор считает, что он может совершать исходящие вызовы, необходимо обратиться к ИТ-администратору.
<b>Не удается осуществить телефонный вызов</b>	Оператор получает это сообщение при попытке прослушать сообщение голосовой почты, которое он получил в качестве ссылки по электронной почте. Это означает, что попытка позвонить на телефон оператора не удалась.  <i>Убедитесь, что вошли в приложение Оператора с выбранным типом телефона, соответствующим реальному устройству (см. раздел 1 Вход в приложение), и снова нажмите на ссылку сообщения голосовой почты.</i>
<b>Телефон отсутствует в номерном плане</b>	Оператор может видеть это сообщение, когда он входит в систему с помощью аппаратного телефона (опция <i>Внутренний телефон</i> в окне <i>Телефон</i> при входе в сервис; см. раздел 1 Вход в приложение). Сообщение указывает на то, что номер аппаратного телефона не настроен в системе.  Проверьте правильность номера и повторите попытку.
<b>Телефонная линия отключена. Для возобновления соединения, пожалуйста, перезвоните.</b>	Сообщение отображается как напоминание, когда оператор входит в систему с помощью опции <i>Набрать и держать линию открытой</i> . Если оператор использует эту опцию, он должен позвонить по заданному номеру телефона, сразу же при входе в систему, чтобы настроить фиксированное соединение.  Наберите заданный номер и следуйте инструкциям.  Обратите внимание, что произойдет автоматическое отключение, если не набрать заданный номер в течение нескольких минут после входа.
<b>Пожалуйста, установите статусы и заполните требуемые поля</b>	Сообщение появляется при работе с веб-формой. Оно означает, что оператор пытается завершить обработку формы без ввода всей необходимой информации.
<b>SIP телефон потерял связь с системой</b>	Сообщение свидетельствует о том, что приложение Оператора не имеет голосового соединения с системой.  Сообщение может отображаться когда у оператора на ПК не установлен плагин <i>Agent Desktop Helper</i> (или

соответствующего расширения *Chrome*, если он используется в качестве браузера). Дополнительную информацию см. в разделе *Установка / обновление приложения Agent Desktop Helper*.

Примечание: попытки установить / обновить приложение *Agent Desktop Helper* могут быть заблокированы браузером (в зависимости от установленных параметров безопасности) и/или антивирусным программным обеспечением, запущенным на ПК оператора. Обычно в этом случае выводится предупреждающее сообщение с просьбой либо отменить, либо подтвердить загрузку/установку. Выберите вариант подтверждения/разрешения/продолжения, чтобы продолжить установку/обновление. Если в процессе установки возникли вопросы, обратитесь к ИТ-администратору.

При работе с ОС *Windows*:

Оператор может проверить, установлен ли *Agent Desktop Helper* на своем ПК, найдя его имя в списке установленных программ (меню «Пуск» *Windows* > «Панель управления» > «Программы и компоненты»). Для браузера *Chrome* также следует проверить, установлен и активирован ли *Agent Desktop Chrome Extension* в браузере *Chrome* (*Chrome* > Настройки > Расширения).

Если указанные компоненты установлены и включены, следующим шагом рекомендуется выполнить перезапуск приложения *Agent Desktop Helper*:

1. Выйдите из приложения Оператора.
2. Закройте браузер.
3. Закройте все вкладки и окна во всех других браузерах.
4. Откройте браузер, который обычно используется для входа в приложение Оператора.
5. Повторно войдите в приложение Оператора.
6. При необходимости восстановите все окна и вкладки этого и других браузеров.
7. Если используется опция *Набрать и держать линию открытой*, повторно наберите заданный номер.

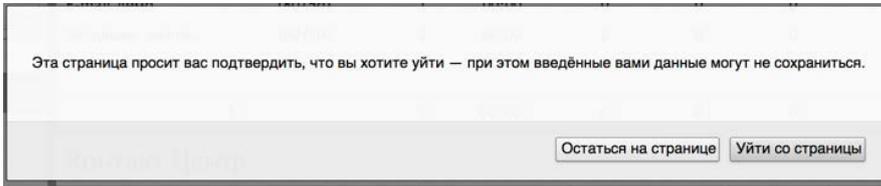
**Примечание.** В зависимости от типа соединения, данное сообщение может появиться на короткий

	<b>срок при входе в систему. Это нормально. Приложение Оператора будет полностью функционально, как только это сообщение исчезнет.</b>
<b>Устройства воспроизведения не обнаружены.</b>	Убедитесь, что гарнитура правильно подключена к компьютеру.
<b>Пользователь уже вошел в систему. Войти принудительно?</b>	Сообщение указывает на то, что оператор (или кто-то другой под данным логином оператора) уже вошел в систему на другом компьютере.  Выйдите из системы на другом ПК и войдите в систему с текущего компьютера.
<b>Сессия завершена. Ваши данные использованы для входа в систему с другого компьютера</b>	Соединение с сервисом было автоматически прекращено, потому что оператор только что вошел в систему с другого ПК.  См. описание сообщения <i>Пользователь уже вошел в систему. Войти принудительно?</i>
<b>Вы переведены в состояние Не отвечает потому что не приняли вызов в {время}. Перейдите в состояние "Готов", для продолжения обработки обращений.</b>	Если оператор не принимает входящий вызов, чат или email в течение заданного интервала времени, система вернет обращение в очередь и изменит статус оператора на <i>Не готов</i> с причиной <i>Не отвечает</i> (Обратите внимание: поскольку названия причин неготовности задаются в настройках для каждого КЦ индивидуально, в тексте сообщения можно увидеть другое название вместо <i>Не отвечает</i> ).  Это делается для предотвращения распределения обращений на оператора, в случае, если он вышел или не может принять обращение, но самостоятельно не изменил свой статус на <i>Не готов</i> .  Вручную измените свой статус на <i>Готов</i> , когда будете готовы снова обрабатывать обращения.
<b>Вы находитесь в состоянии Потеря связи, потому что вызов в {время} не мог быть установлен из-за проблем с сетью, фаерволом или настройками ПК. Перейдите в состояние "Готов", когда будете готовы принимать обращения.</b>	Если вызов не может быть распределен на оператора из-за проблем с сетевым подключением, фаерволом или настройками ПК, система вернет обращение в очередь и изменит статус оператора на <i>Не готов</i> с причиной <i>Потеря связи</i> (Обратите внимание: поскольку названия причин неготовности задаются в настройках для каждого КЦ индивидуально, в тексте сообщения можно увидеть другое название вместо <i>Не отвечает</i> ). Это делается для предотвращения распределения обращений на оператора, до решения проблемы.  Сообщите об этом ИТ-администратору. Когда проблема будет решена, оператор может вручную изменить свой статус на <i>Готов</i> .

<b>Вы были отключены {имя супервизора} в {время}</b>	Сообщение указывает на то, что оператор был вручную выведен супервизором из системы. Обратитесь к своему супервизору, чтобы узнать о возможных причинах отключения.
<b>Сеанс работы завершен из-за неработающего телефона</b>	<p>Сообщение отображается после автоматического выхода из системы, если система не смогла обнаружить выбранный тип телефона, выбранный при входе в сервис (см.раздел 1 <i>Вход в приложение</i>).</p> <p>Если оператор входит в систему с помощью опции <i>Набрать и держать линию открытой</i>, то в случае, если он сразу же при входе в систему не позвонил по заданному номеру - произойдет автоматическое отключение. Наберите заданный номер и следуйте инструкциям.</p> <p>В других случаях следуйте инструкциям, приведенным в описании сообщения <i>SIP телефон потерял связь с системой</i>.</p>
<b>Платформа компьютера не поддерживается плагином софтфона</b>	<p>Сообщение может прийти по одной из следующих причин:</p> <p>Тип или версия операционной системы компьютера оператора несовместима с <i>Agent Desktop Helper Application</i>.</p> <p>Тип или версия браузера, который используется для входа в <i>приложение Оператора</i>, несовместимы с <i>Agent Desktop Helper Application</i>.</p> <p>Для компьютеров Mac данное сообщение может указывать на то, что данная ОС не поддерживается сервисом.</p> <p>Попробуйте войти в систему с другого компьютера или обратиться за помощью к ИТ-администратору.</p>

#### 15.4 Закрытие браузера/вкладки браузера

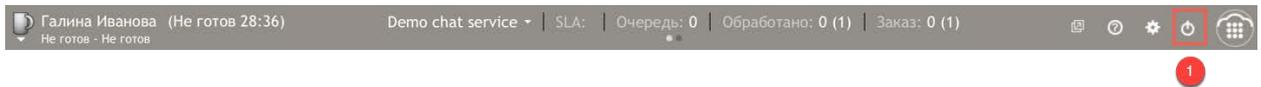
При случайном или запланированном закрытии браузера/вкладки браузера оператор увидит сообщение, подобное приведенному ниже. Точный текст сообщения будет зависеть от типа браузера, но смысл будет таким же. На снимке приведено сообщение браузера *Mozilla Firefox*.



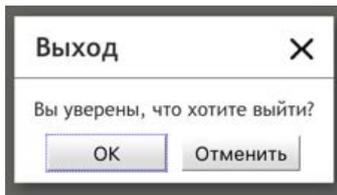
Сообщение означает, что приложение оператора будет завершено при выходе с данной страницы при нажатии кнопки *Уйти со страницы*. У оператора есть 15 сек. на то, чтобы вернуться обратно на страницу без потери соединения.

## 16. Выход из сервиса

Для завершения работы и выхода из сервиса нажмите на кнопку  **ВЫХОД (1)** в строке статуса.



Появится диалоговое окно с просьбой подтвердить намерение выйти из сервиса. Нажмите ОК для выхода.



- Если у оператора есть активный вызов или чат, система даст возможность завершить обработку обращения перед выходом из системы.
- Если у оператора есть незавершенные письма, оператору будет разрешено немедленно выйти из системы. Незавершенные письма будут сохранены как черновики в *Персональной очереди*. Оператор сможет завершить их обработку при следующем входе в систему.

После того, как оператор вышел из системы, на вкладке браузера появится диалоговое окно *Входа в приложение* (см.п.1 Вход в приложение). Оператор может оставить вкладку браузера открытой, если он планирует вернуться в сервис в ближайшее время. В противном случае оператор может закрыть вкладку браузера.

Замечание: Если вместо использования команды **ВЫХОД** оператор закроет вкладку браузера или сам браузер, появится стандартный диалог браузера с просьбой подтвердить намерение покинуть веб-страницу. При подтверждении, приложение оператора будет закрыто, и он автоматически выйдет из системы примерно через 15 секунд.