



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
ИНСТРУКЦИЯ

ООО «Клауд Контакт»
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной
рощи, д.4, корп.1, офис 715



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (495) 927-01-41

Содержание

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
2.	БЫСТРАЯ НАСТРОЙКА ПЕРСОНАЛА	7
3.	ГРУППЫ.....	11
3.1.	Вкладка Свойства	12
3.2.	Вкладка Участники	18
3.3.	Вкладка Сервисы	20
3.4.	Вкладка Статистика	22
4.	РОЛИ ПЕРСОНАЛА.....	26
4.1.	Вкладка Свойства	27
4.2.	Вкладка Пользователи	28
4.3.	Добавление/ удаление роли	29
4.4.	Полномочия.....	30
5.	ПОЛЬЗОВАТЕЛИ КОНТАКТ ЦЕНТРА.....	42
5.1.	Ввод нового пользователя	45
5.2.	Удаление пользователя	46
5.3.	Вкладка Сотрудник.....	47
5.4.	Вкладка Контакты.....	50
5.5.	Вкладка Расположение	53
5.6.	Вкладка Роли	54
6.	НАВЫКИ.....	55
6.1.	Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис....	58
7.	ЭКРАН ПОМОЩИ.....	62

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

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на *Справочном портале* по адресу:

<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 *Справочном портале* или на специализированном канале YouTube по адресу: <http://goo.gl/IB6P92>.

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Платформа *Облачного Контакт Центра* предоставляет большие возможности по настройке и управлению персоналом, работающим в Контакт центре.

В системе используются следующие понятия:

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ – сотрудник, имеющий доступ к сервису *Облачного Контакт Центра*. Пользователями являются операторы, супервизоры, руководители разного уровня, сотрудники ИТ, для аутсорсинговых сервисов - представители заказчика;

ГРУППА – организационное объединение пользователей в зависимости от решаемых задач. Например, операторы могут быть объединены в группу Контакт Центр, сотрудники ИТ – в группу Администраторы, контролёры и аудиторы – в группу Контроль;

РОЛЬ – должность, которую занимает пользователь в Контакт центре. Примерами ролей являются: оператор, старший оператор, супервизор, администратор и т.п. Каждая роль включает в себя определенный набор полномочий – прав выполнять то или иное действие внутри КЦ (например: работать с email, участвовать в чате, прослушивать записи разговоров и т.п.);

НАВЫК – квалификация (уровень знаний) оператора в том или ином сервисе, оказываемом КЦ;

СЕРВИС – услуга, оказываемая КЦ. Сервисами являются обработка входящих вызовов на определенном номере или по определенной тематике, кампании исходящего обзвона, обработка email или обслуживание в чатах.

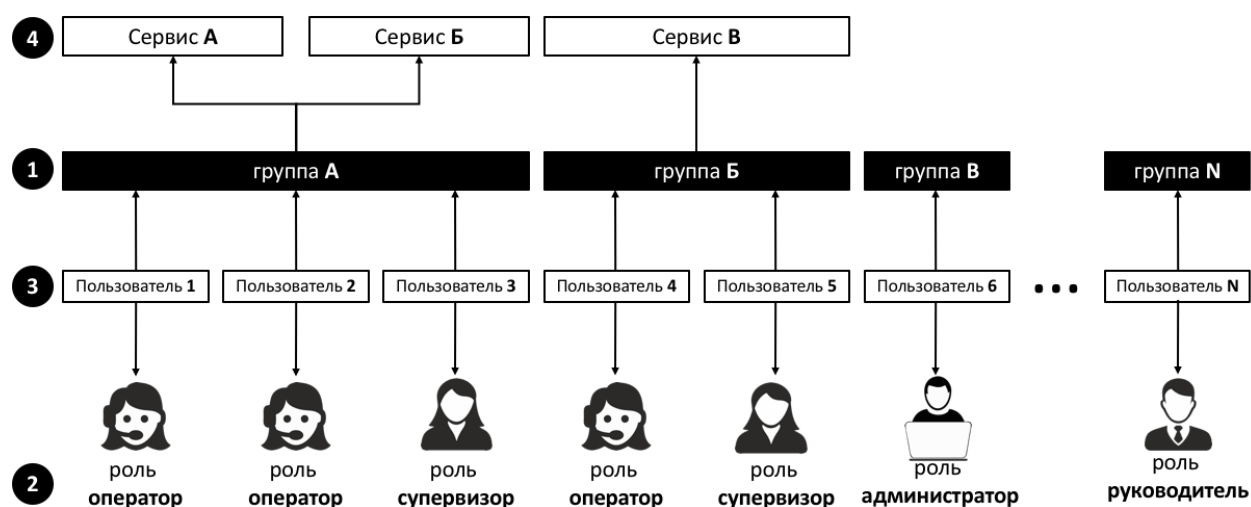
Каждый из этих терминов далее подробно рассматривается в соответствующих разделах данной *Инструкции*.

Все сотрудники, которые могут работать в Облачном Контакт центре, должны быть зарегистрированы в системе, как *пользователи*.

Для контроля и управления все пользователи объединяются в *группы*. Каждый пользователь может одновременно входить только в одну группу. Группа(ы), объединяющие операторов, назначаются для обслуживания *сервиса*. Одна группа может одновременно работать в нескольких сервисах.

Каждому *пользователю*, в зависимости от его функциональных обязанностей в КЦ, присваивается *роль*, включающая в себя определенный набор полномочий.

Связь между понятиями и последовательность действий по настройке персонала КЦ показана на диаграмме ниже.



Последовательность действий по настройке персонала Контакт центра и соответствующие им разделы настоящей инструкции:

Очередность	Описание	Раздел инструкции
1	Создание группы пользователей	ГРУППЫ
2	Определение ролей и соответствующих им полномочий	РОЛИ ПЕРСОНАЛА
3	Ввод нового пользователя, назначение его в группу и присвоение ему ролей	ПОЛЬЗОВАТЕЛИ КОНТАКТ ЦЕНТРА
4	Назначение группы для работы в сервисе	см. отдельные инструкции для сервисов

Если необходимо ввести нового *пользователя* и подключить его к существующей группе – следует сразу выполнить п.3

2. БЫСТРАЯ НАСТРОЙКА ПЕРСОНАЛА

Данный раздел содержит перечень типовых действий, необходимых для настройки *персонала* КЦ.

Полный перечень всех шагов по настройке персонала, а также подробное описание всех параметров настроек содержится в последующих разделах данной *инструкции*.

1. СОЗДАНИЕ НОВОЙ ГРУППЫ

Скриншот интерфейса системы для создания новой группы. Интерфейс разделен на несколько частей:

- Левая панель:** Меню с категориями: Пользователи и Группы, Роли, Навыки, Экран Помощи, Каталог, Софтфоны, SIP телефоны, Номера доступа, Исходящий номерной план, Каталог контактов, Данные для Сценариев, Входящий номерной план, Мессенджеры/ Веб чат, Web Callback, Email, Сценарии, Голос, Чат, Вх.сервисы и Кампании обзвона, Скрипты разговора, Списки обзвона, Списки "Не Звонить".
- Центральная часть:** Таблица "Группы >> Свойства" с заголовком "всего записей: 4". Таблица содержит следующие данные:

Название группы	Участники
Администраторы	1
Заказчики	0
Контакт Центр	6
Специалисты	1
- Панель настроек (справа):** Вкладка "Свойства". Поля для заполнения:
 - Название:
 - Супервизор(ы): [Редактировать](#)
 - Выход из режима Постобработка вызова:
 - Перерыв после Постобработки вызова:
 - Выход из состояния Перерыва:
 - Стартовый URL (не связанный с вызовом):
 - Записи в Каталоге контактов: ☒ Все, ☐ Выбранные
- Кнопки:** Внизу панели настроек расположены кнопки "Сохранить" и "Отменить".

Основные действия:

- Создать новую группу (3)
- Присвоить ей *название* (5)
- Сохранить изменения (6).

Подробное описание.
Раздел данной инструкции:

ГРУППЫ

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ

1. Конфигурация

2. Роли

3. Создать роль

4. Свойства

5. Название: Старший оператор

6. Полномочия: Администрирование безопасности, Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов

7. Сохранить

присвоить название

задать полномочия

Основные действия:

- Создать новую *роль* (3)
- Присвоить ей *название* (5)
- Задать *полномочия* (6)
- Сохранить изменения (7).

Подробное описание.
Раздел данной инструкции:

РОЛИ ПЕРСОНАЛА

3. СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Пользователи >> Сотрудник

Имя пользователя: agent4

Новый пароль: *****

Подтвердить пароль: *****

Имя: Григорий

Фамилия: Петров

Группа: Контакт Центр

Задать пароль

Ввести имя пользователя (логин)

Ввести имя и фамилию

создать нового пользователя

назначить пользователя в группу

Пользователи >> Роли

Администратор Кампании

Администратор Сервиса

Администратор безопасности

Аудитор

Клиент

Менеджер

☒ Оператор

Руководитель кампании

Системный Администратор

☒ Старший оператор

Супервизор

назначить роли

Сохранить

Основные действия:

- Создать нового пользователя (3)
- Ввести имя пользователя (логин) (5)
- Задать пароль (6)
- Ввести имя и фамилию сотрудника (7)
- Назначить пользователя в группу (8)
- Присвоить роль (может быть несколько) (10)
- Сохранить результат (11).

Подробное описание.
Раздел данной инструкции:

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ КОНТАКТ ЦЕНТРА

4. НАЗНАЧЕНИЕ ГРУППЫ НА СЕРВИС

1. Конфигурация

2. Вх.сервисы и Кампании обзвона

3. Телемаркетинг

4. Персонал

5. Контакт Центр

6. Сохранить

выбрать сервис

назначить группу на сервис

Основные действия:

- Выбрать *сервис* (3)
- Назначить *группу* (5)
- Сохранить изменения (6).

Подробное описание.

Настройка *входящего сервиса* или *кампании обзвона* описана в соответствующих *инструкциях* на *Справочном портале*.

3. ГРУППЫ

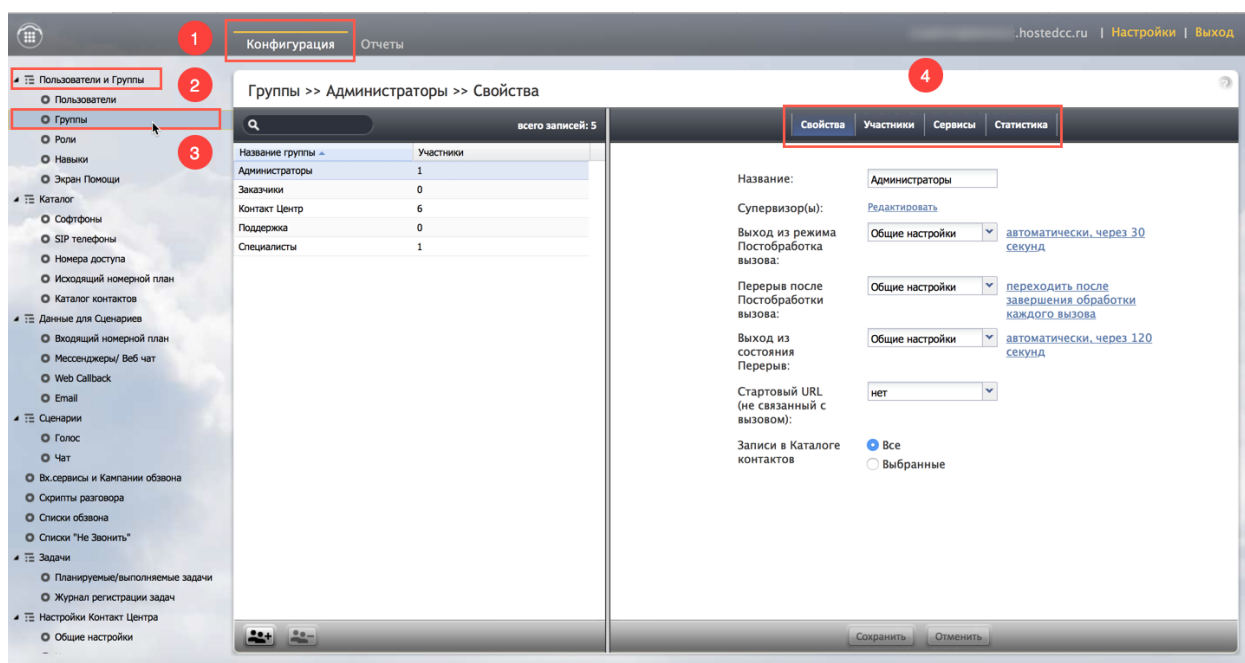
Группы отражают организационную структуру КЦ.

Прежде всего, в группы объединяются **операторы**. На группу **операторов** назначается **супервизор**. Объединение в группы позволяет упростить организацию контроля за операторами. Супервизор при работе в своём on-line приложении может контролировать работу именно тех операторов, которые входят в группы, где он назначен руководителем. Историческая отчетность содержит шаблоны отчетов, предоставляющих сводную информацию о работе групп.

Объединение других сотрудников в группы носит организационный характер. Например, могут быть объединены в группы ИТ персонал или сотрудники, осуществляющие контроль качества.

Типовые настройки Облачного КЦ включают в себя следующие группы: Контакт Центр (в нее включены операторы), Администраторы и Специалисты.

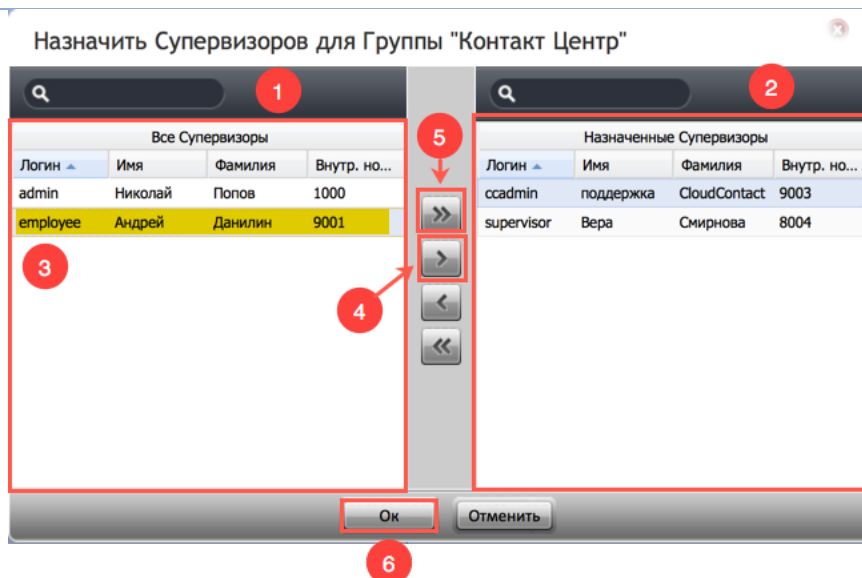
Для **создания новой группы** или **редактирования существующих** перейдите в раздел Группы (3). Данный раздел содержит четыре вкладки (4), позволяющие настроить параметры и режимы работы групп.



3.1. Вкладка Свойства

	Свойства	Участники	Сервисы	Статистика
Название:	Контакт Центр			
Супервизор(ы):	Вера Смирнова поддержка CloudContact Редактировать			
Выход из режима Постобработка вызова:	вручную			
Перерыв после Постобработки вызова:	не переходить			
Выход из состояния Перерыв:	Общие настройки автоматически, через 120 секунд			
Стартовый URL (не связанный с вызовом):	нет			
Записи в Каталоге контактов	☒ Все ☐ Выбранные			

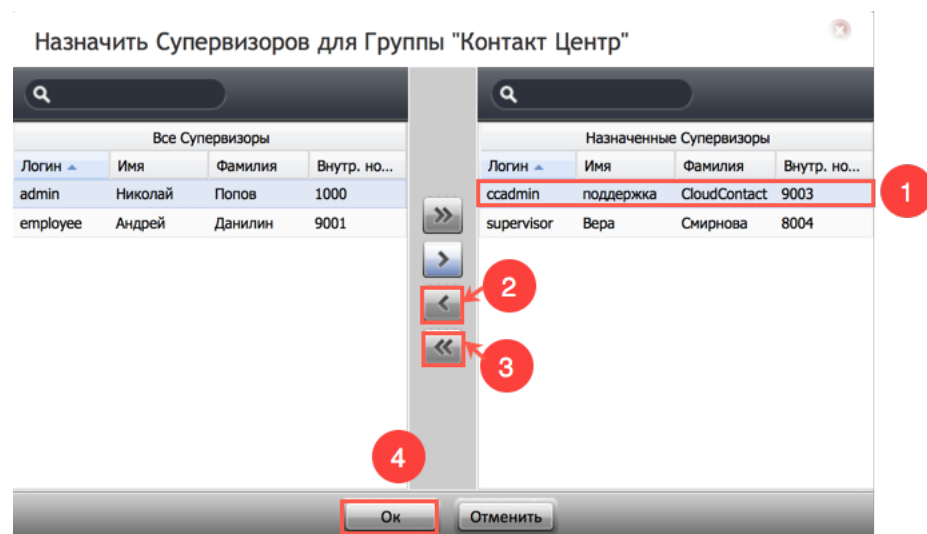
Пункт	Характеристика
Название	Название <i>группы</i> . Должно быть уникальным и не совпадать с названиями других групп.
Супервизор(ы)	В данном пункте назначаются <i>супервизоры</i>, отвечающие за работу группы. Для назначения супервизора нажмите редактировать (1). Супервизор(ы): Вера Смирнова поддержка CloudContact Редактировать 1 В новом окне на двух панелях будут показаны все сотрудники КЦ, обладающие <i>ролью супервизор</i> и <u>еще не назначенные</u> на группу (1) и сотрудники, <u>уже назначенные</u> на группу как супервизоры (2). Для добавления нового супервизора, выберите его на левой панели (3) и нажмите кнопку (4). Супервизор будет добавлен на группу. Нажатие кнопки (5) добавит <u>всех</u> сотрудников из левой панели в качестве супервизоров. Для сохранения настроек нажмите ОК (6).



Супервизор не обязательно должен входить в ту группу, на которую он назначен руководителем.

На группу может быть назначено несколько супервизоров.

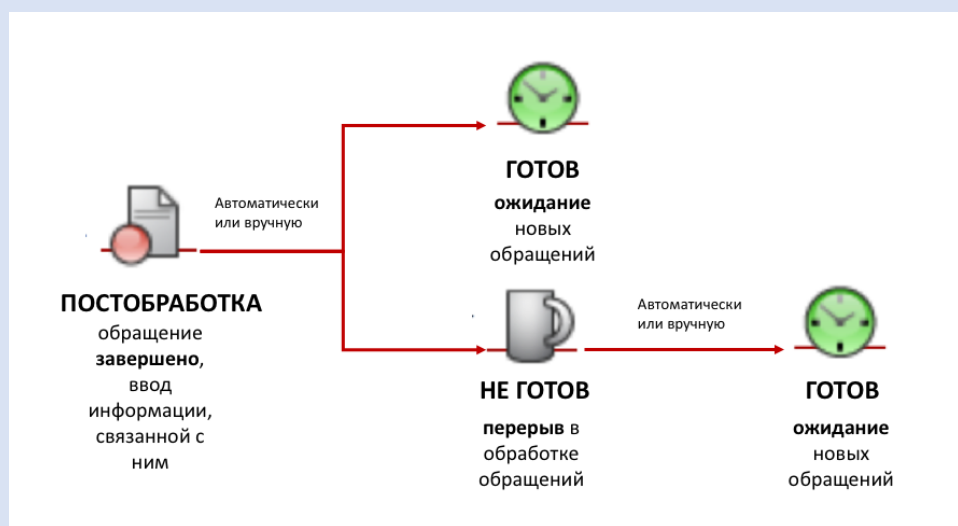
Для удаления супервизора из группы выполните следующие действия: выберите супервизора из правой панели (1); нажмите кнопку (2) для удаления. Сохраните изменения (4). Для удаления всех супервизоров – нажмите кнопку (3).



Следующие три пункта определяют режимы выхода из состояния Постобработки и переходу к обработке следующего обращения.

Свойства	Участники	Сервисы	Статистика
Название:	Контакт Центр		
Супервизор(ы):	Вера Смирнова поддержка CloudContact Редактировать		
Выход из режима Постобработка вызова:	вручную		
Перерыв после Постобработки вызова:	не переходить		
Выход из состояния Перерыв:	Общие настройки автоматически, через 120 секунд		
Стартовый URL (не связанный с вызовом):	нет		
Записи в Каталоге контактов	☒ Все ☐ Выбранные		

Логика режимов переходов по завершении обращения показана на диаграмме ниже (значки статусов соответствуют типовым статусам, используемым в Облачном КЦ).



Подробнее о *статусах* оператора написано в инструкции *Облачный Контакт Центр. Рабочее место оператора* расположенной в разделе *Оператор КЦ* на *Справочном портале*.

Выход из режима Постобработка вызова

В данном пункте задаётся, как оператор будет выходить из состояния *Постобработка*.

Выберите один из возможных вариантов:

по умолчанию – как задано в *Общих настройках* КЦ в этом случае справа будет показана *общая настройка* (1), нажав на неё можно перейти в раздел *Общие настройки* и изменить их;

Выход из режима
Постобработка
вызова:

Общие настройки

автоматически, через 30 секунд

1

Настройки для Группы в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с Общими настройками.

	вручную – оператор сам переводит себя из режима <i>Постобработка</i> в следующий статус; Выход из режима <i>Постобработка</i> вызова: вручную автоматически – выход осуществляется автоматически через заданное количество секунд (1). Выход из режима <i>Постобработка</i> вызова: Автоматически, после 1 секунды
Перерыв после Постобработки вызова	В данном пункте задаётся, будет ли оператор после выхода из состояния <i>Постобработка</i> переходить в состояние <i>Перерыв (Не готов)</i>. Выберите один из возможных вариантов: по умолчанию – как задано в <i>Общих настройках</i> КЦ (см.п.2.1); в этом случае справа будет показана <i>общая настройка</i>, нажав на неё можно перейти в раздел <i>Общие настройки</i> и изменить их; Настройки для Группы в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с Общими настройками. перейти в состояние <i>Перерыв</i> – переходить в режим <i>Перерыв</i>; не переходить – по окончании обработки вызова (включая <i>Постобработку</i>) оператор сразу становится <i>Готовым</i>.
Выход из состояния Перерыв	В данном пункте задаётся, как оператор будет выходить из состояния <i>Перерыв (Не готов)</i>. Выберите один из возможных вариантов: по умолчанию – как задано в <i>Общих настройках</i> КЦ; в этом случае справа будет показана <i>общая настройка</i>, нажав на неё можно перейти в раздел <i>Общие настройки</i> и изменить их; Настройки для Группы в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с Общими настройками. вручную – оператор сам переводит себя из режима <i>Перерыв</i> в следующий статус; автоматически – выход осуществляется автоматически через заданное кол-во секунд.
Стартовый URL (не связанный с вызовом)	По приходу обращения у оператора в <i>области Информации</i> может открываться приложение, содержащее данные, необходимые оператору для работы в сервисе. Это приложение может зависеть от конкретного обращения и содержать информацию, связанную с ним (например, статус заказа). В этом случае, настройки приложения выполняются в <i>сценарии</i>, заданном для данного сервиса (раздел <i>Сценарии</i>; в самом <i>сценарии</i>: блок <i>Веб всплывающих</i>).

Если у оператора должно открываться универсальное приложение (не связанное с конкретным вызовом), то оно задаётся в данном пункте.

Выберите один из вариантов:

Общие настройки - как задано в *Общих настройках* КЦ; в этом случае справа будет показана *общая настройка* (1), нажав на неё можно перейти в раздел *Общие настройки*, п. URL для случаев без вызова и изменить;

Обратите внимание: для обеспечения безопасности данных можно использовать только ссылки по протоколу HTTPS.

Стартовый URL (не связанный с вызовом): Общие настройки https://cloudcontact.ru

Нет – приложение не будет открываться (по умолчанию выбран этот пункт;

Стартовый URL (не связанный с вызовом): нет

Задать – введите URL приложения (1).

Обратите внимание: для обеспечения безопасности данных можно использовать только ссылки по протоколу HTTPS.

Стартовый URL (не связанный с вызовом): Задать 1

Записи в Каталоге контактов

Оператор в своем приложении в вкладке *Каталог* может видеть *списки* сотрудников, входящих в *группы* Контакт центра и связываться с ними, выбирая тот или иной контакт из списка.

Кроме того, в *Каталоге контактов* (раздел *Каталог*) могут содержаться данные сотрудников внешних организаций (заказчики, партнеры и т.п.). Сотрудники одной организации объединяются в *папку* по названию организации. Оператор также может видеть их в своем приложении в вкладке *Каталог*.

По умолчанию, оператор может видеть все группы Контакт центра и все *папки* из *Каталога контактов* (1).

Записи в Каталоге контактов Все Выбранные 1

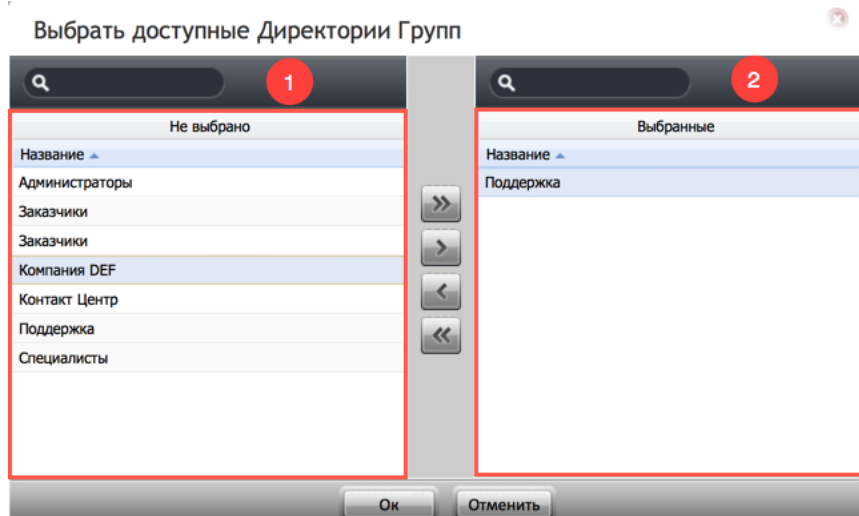
Можно задать режим, при котором операторы группы будут видеть только определенные группы КЦ и *папки* *Каталога контактов*. Для этого выберите *Выбранные* (1) и нажмите *редактировать* (2).

Записи в Каталоге контактов Все Выбранные 1

[редактировать](#) 2

В новом окне на двух панелях будут показаны все *группы* КЦ и *папки* *Каталога контактов*, с которыми еще не работает данная группа (1) и которые уже доступны для выбора операторам группы (2).

Добавление и удаление групп/папок выполняется аналогично добавлению супервизоров (см. п. *Супервизор(ы)* выше).



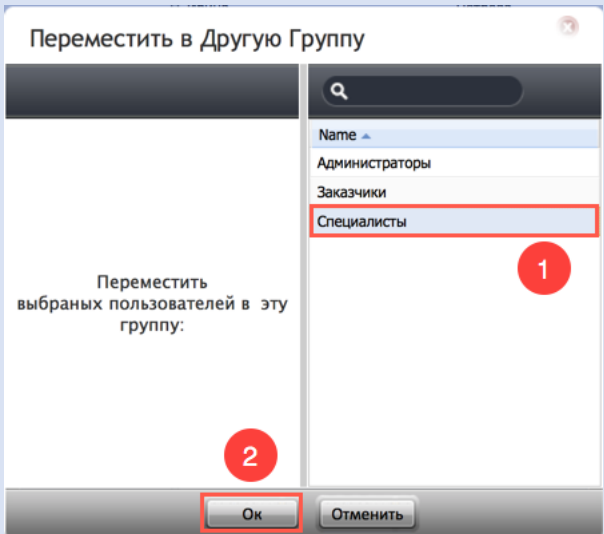
3.2. Вкладка Участники

В данной вкладке в виде списка отображаются все сотрудники КЦ, кто входит в выбранную *группу*. Приводится имя, фамилия сотрудника, внутренний номер и его роли.

Свойства Участники Сервисы Статистика			
Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли
Ирина	Петрова	8001	Оператор
Елена	Белова	8003	Оператор
Галина	Иванова	8002	Оператор
поддержка	CloudContact	9003	Администратор Кампании,Админис...
Денис	Архипов	9002	Клиент
Вера	Смирнова	8004	Оператор,Руководитель кампании,...

Переместить в другую группу Изменить роли

Помимо просмотра состава групп, в данной вкладке можно выполнить следующие действия:

Название	Характеристика
Переместить в другую группу	Перемещение сотрудника в другую группу. Выберите одного или нескольких участников группы и нажмите кнопку Переместить в другую группу. В новом окне выберите <i>группу</i> (1) и нажмите ОК (2) для сохранения. 
Изменить роли	Изменение роли для сотрудника.

Выберите одного или нескольких участников *группы* и нажмите кнопку Изменить роли. В новом окне выберите нужные роли (1) и нажмите ОК (2) для сохранения.

Изменить Роли

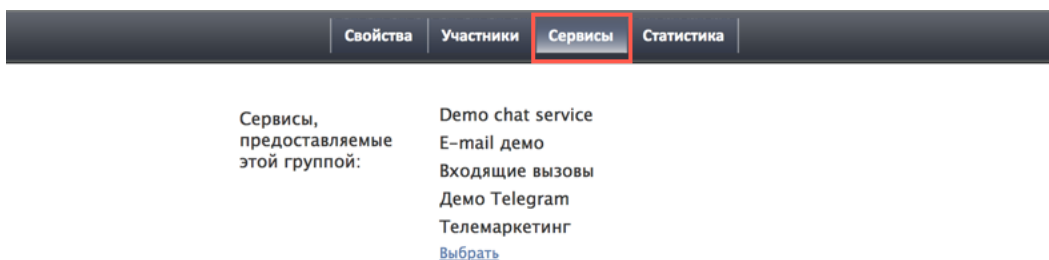
Для выбранных пользователей назначить или удалить следующие роли:

- ☐ Администратор безопасности
- ☐ Администратор Кампании
- ☐ Администратор Сервиса
- ☒ Аудитор
- ☐ Клиент
- ☐ Менеджер
- ☒ Оператор
- ☐ Руководитель кампании
- ☐ Системный Администратор
- ☐ Старший оператор
- ☐ Супервизор

Ок Отменить

3.3. Вкладка Сервисы

В данной вкладке отображаются все *сервисы*, в которых работает выбранная группа сотрудников.



Данная вкладка **ориентирована на группы, объединяющие операторов КЦ**. При назначении группы на сервис (раздел Вх. Сервисы и Кампании обзвона/Персонал) предлагается назначить всем операторам группы определенное значение *навыка*, связанного с данным *сервисом*. По умолчанию, предлагается установить значение *навыка* равного 100 (как на снимке ниже).

Назначить следующее значение навыка
нового сервиса на всех участников группы ?

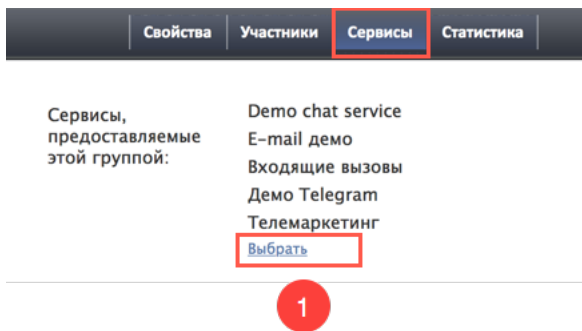
Навык:



В этом случае все участники группы (работающие сейчас и включенные в неё в будущем) получают данный навык автоматически. В дальнейшем, для каждого участника группы, можно индивидуально изменить значение навыка.

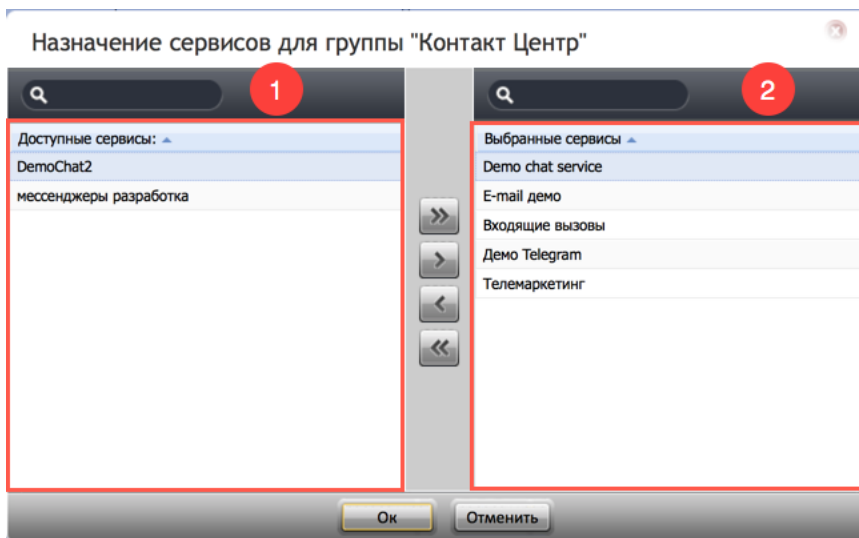
При назначении *группы* на *сервис*, *супервизоры* группы получают возможность контролировать работу сервиса в своём **on-line приложении**.

Для **редактирования сервисов**, назначенных на *группу*, нажмите Выбрать (Изменить) (1).



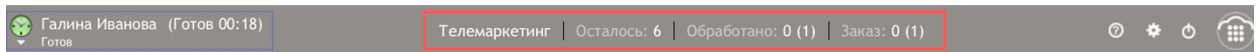
В новом окне на двух панелях будут показаны все *сервисы*, с которыми еще не работает данная группа (1) и сервисы, которые уже назначены на группу (2).

Добавление и удаление сервисов выполняется аналогично добавлению супервизоров (см. п.Супервизор(ы) выше).

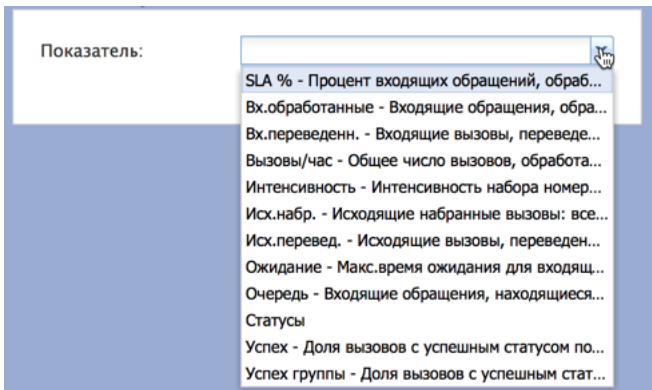


3.4. Вкладка Статистика

В данной вкладке происходит настройка показателей работы КЦ и оператора (1), которые отображаются в строке *Статуса* на р.м. оператора (см. пример на снимке ниже).



Вкладка *Статистика* содержит следующие параметры:

Пункт	Характеристика
Период обновления	Если <i>оператор</i> работает в нескольких <i>сервисах</i>, показатели работы этих сервисов могут переключаться через заданный промежуток времени. Период обновления определяет, как часто будут переключаться показатели. Из выпадающего меню можно выбрать следующие периоды обновления: нет (без переключения), 5 сек., 10 сек., 15 сек. или 20 сек.
Показатели	Выберите <i>показатели</i>, которые будут отображаться на р.м. оператора. Для этого нажмите Добавить (1). Показатели: Название сервиса Осталось (Осталось) Исх.обработанные (Обработано) Статусы: Заказ (Заказ) добавить 1 Выберите необходимый <i>показатель</i> из выпадающего списка.  Доступны следующие показатели (по алфавиту): • SLA% - Процент входящих обращений, обработанных с заданным уровнем сервиса (<i>SLA</i>). Уровень сервиса задается в разделе <i>Вх.сервисы</i> и <i>Кампании обзвона/Качество обслуживания (SLA)</i>. Для <i>входящих вызовов и чатов</i> показывает процент обращений, отвеченных в течении интервала времени, заданного уровнем сервиса, по отношению ко всем отвеченным и потерянным обращениям, за исключением потерянных в течении данного интервала. Для <i>входящих email</i> показывает процент email, в которых был дан первый ответ оператором в течении интервала времени, заданного уровнем сервиса, по отношению ко всем отвеченным email. Автоответы не учитываются. Часы, когда сервис не работает, не учитываются в интервале времени ответа для данного уровня сервиса. Процент определяется для последних 20 обращений. • Вх.обработанные - Входящие обращения, обработанные операторами: всего за день.

	Количество обращений, обработанных и завершенных операторами. Переадресация и конференция при обработке обращения считаются как отдельное обращение. Для <i>email</i> данный показатель включает в себя показатели Вх. ☐ Отвеченных, Вх. ☐ Закрытых , Вх.переведенн. - Вх.переведенн. - Входящие обращения, переведенные операторами: всего за день. Количество входящих обращений, которые были переведены. Учитывает обращения, переведенные в очередь, на операторов и на внешние номера/email. Не учитывает email, переназначенные операторами в другие сервисы (параметр Вх. ☐ Переназначенных). - Вызовы/час – Общее число обращений по данному сервису, обработанных за последний час. Не учитывает email. - Интенсивность - Количество наборов вызовов, начавшихся за последнюю минуту. - Исх.набр. - Исходящие набранные вызовы: всего за день. Общее количество попыток набора номеров. - Исх.обработанные - Исходящие вызовы, обработанные операторами: всего за день. Количество исходящих обращений, обработанных и завершенных операторами. Для <i>email</i>, данный показатель учитывает как новые исходящие email, так и email, отправленные в качестве ответа на существующие заявки. <u>Не включает</u> email, открытые и отклоненные без ответа. - Исх.перевед. - Исходящие вызовы, переведенные операторами: всего за день. Количество исходящих обращений, которые были переведены. Учитывает обращения, переведенные в очередь, на операторов и на внешние номера. - Название сервиса – Название сервиса, к которому относятся отображаемые показатели. Рекомендуется использовать название сервиса в случаях, когда группа операторов работает в нескольких сервисах. При этом, показания по каждому сервису будут меняться с интервалом, заданном в п.Период обновления (см.выше). - Ожидание – Максимальное время ожидания для входящих обращений. Показывает время ожидания для <i>входящего</i> обращения, дольше всех находящего в очереди. Учитывает запросы на обратные вызовы. - Осталось - Оставшиеся записи. Общее число незавершенных записей, включая записи с персональным назначением. Учитывает все списки обзвона, включенные в данной кампании. - Очередь – Входящие обращения, находящиеся в очереди. Количество <i>входящих</i> обращений, находящихся сейчас в очереди. Включает запросы на обратный звонок. - Статусы – Позволяет показать количество обращений, обработанных оператором и завершившихся с определенным статусом. - Успех – Доля вызовов с успешным статусом, по отношению к общему числу вызовов, обработанных оператором. - Успех группы - Доля вызовов с успешным статусом, по отношению к общему числу вызовов, обработанных данной группой.
--	---

После выбора показателя откроется окно настройки отображения показателя. Можно задать *название*, как показатель будет отображаться в строке статуса (1). Из-за ограниченности места рекомендуется использовать короткие (сокращенные) названия.

Следующие два пункта позволяют повысить ответственность операторов и внести элементы соревновательности в их работу. При выборе п. Показать позицию (рейтинг) в группе (2), будет показано не только значение параметра, но и место, которое оператор занимает по данному показателю среди других операторов группы. *Рейтинг* показывается в (), после значения параметра, как на примере ниже.

Телемаркетинг	Осталось: 9	Обработано: 1 (1)	Заказ: 2 (1)
---------------	-------------	-------------------	--------------

↑ значение параметра
↑ рейтинг в группе

П. Показать следующее значение (Показать успешного оператора) (3) позволяет вывести данные по оператору, рейтинг которого по данному показателю выше на одну позицию. Если оператор имеет лучший показатель среди всех операторов – этом случае показывается значение оператора, следующего за текущим.

Предпросмотр (4) показывает, как будет выглядеть данный показатель в строке статуса.

1

Показатель: Иск.обработанные - Исходящие обращения, о

2

Название: Обработано

3

Показать позицию в группе: ☒

Показать следующее значение: ☐

4

Предпросмотр: Обработано: 25 (1st)

5

✓ ✗

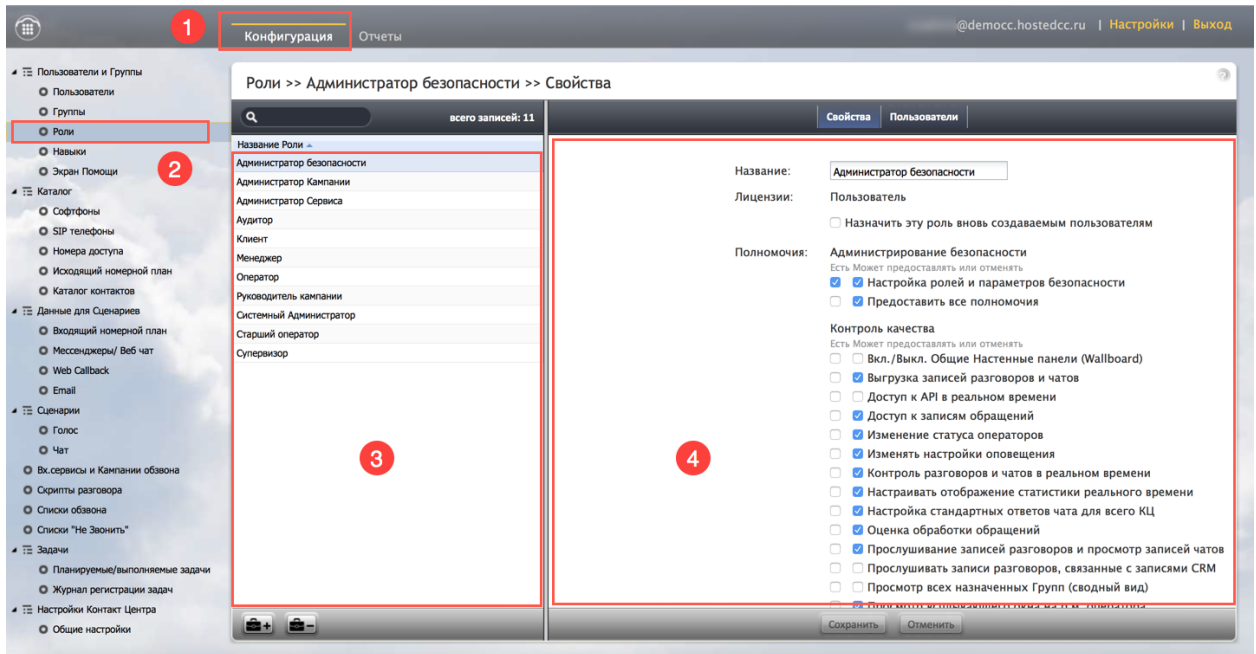
При выборе статуса откроется окно с расширенными настройками.

4. РОЛИ ПЕРСОНАЛА

Роль представляет собой набор *полномочий* (прав), предоставляющих пользователям доступ к той или иной функциональности Облачного Контакт Центра. Т.о. с помощью *ролей* можно точно задать перечень *должностных обязанностей*, которые есть у сотрудника КЦ. **Один сотрудник может иметь несколько ролей одновременно.**

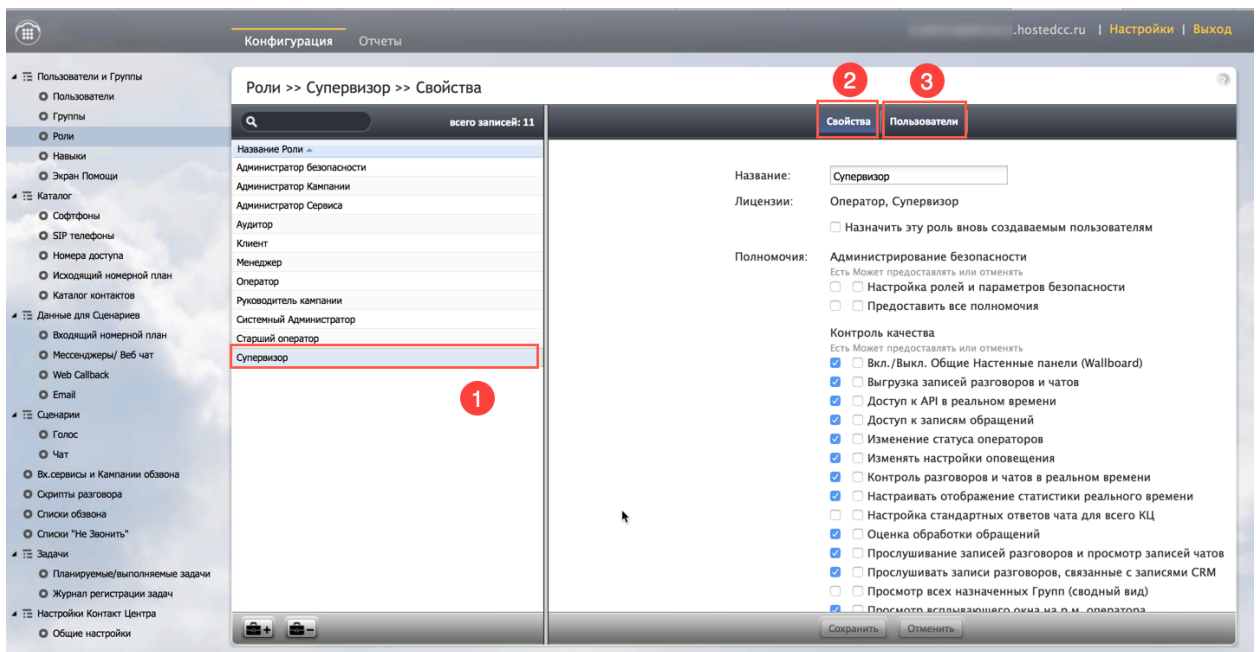
Для доступа к настройкам ролей выберите раздел **Роли** (2).

Облачный Контакт Центр поставляется с рядом предустановленных ролей (3).
Рекомендуется перед настройкой/изменением *роли* ознакомиться с перечнем *полномочий* (4), которыми она обладает.



Редактирование существующей роли

Выберите роль из *списка* (1). В правой части будут активны две вкладки: **Свойства** (2) и **Пользователи** (3).



4.1. Вкладка Свойства

Свойства

Пользователи

Название:

Лицензии: Оператор, Супервизор
☐ Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям

Полномочия: **Администрирование безопасности**
 Есть Может предоставлять или отменять
☐ ☐ Настройка ролей и параметров безопасности
☐ ☐ Предоставить все полномочия

Контроль качества
 Есть Может предоставлять или отменять

- ☒ ☐ Вкл./Выкл. Общие Настенные панели (Wallboard)
- ☒ ☐ Выгрузка записей разговоров и чатов
- ☒ ☐ Доступ к API в реальном времени
- ☒ ☐ Доступ к записям обращений
- ☒ ☐ Изменение статуса операторов
- ☒ ☐ Изменять настройки оповещения
- ☒ ☐ Контроль разговоров и чатов в реальном времени
- ☒ ☐ Настраивать отображение статистики реального времени
- ☐ ☐ Настройка стандартных ответов чата для всего КЦ
- ☒ ☐ Оценка обработки обращений
- ☒ ☐ Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов
- ☒ ☐ Прослушивать записи разговоров, связанные с записями CRM
- ☐ ☐ Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)

Пункт	Характеристика
Название	Ввести/изменить <i>название</i> роли. Название должно быть уникальным (не совпадать названиями других ролей).
Лицензии	Показывает, какие <i>лицензии</i> использует роль. При установке флажка <i>Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям</i> , она будет автоматически назначена новому пользователю при его создании.
Полномочия	Перечень <i>прав</i> , которые есть у сотрудника КЦ, обладающего данной <i>ролью</i> . Подробное описание полномочий приведено в <u>специальном разделе</u> ниже.

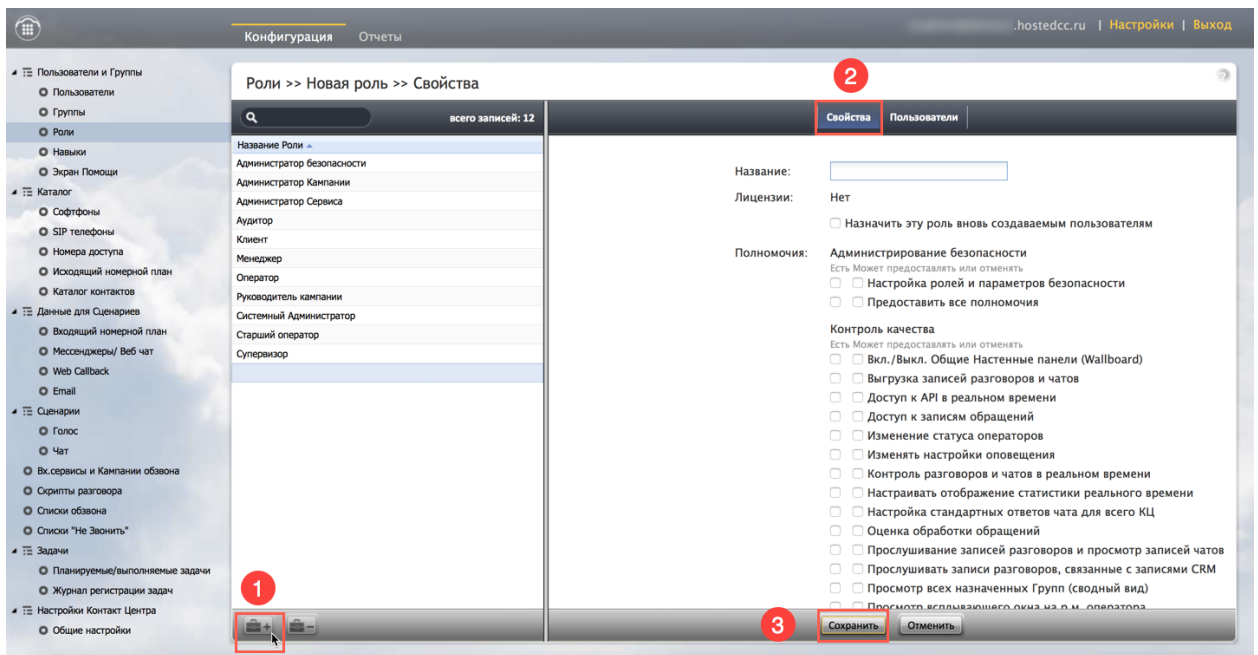
4.2. Вкладка Пользователи

Содержит перечень всех пользователей Облачного КЦ, обладающих данной ролью.

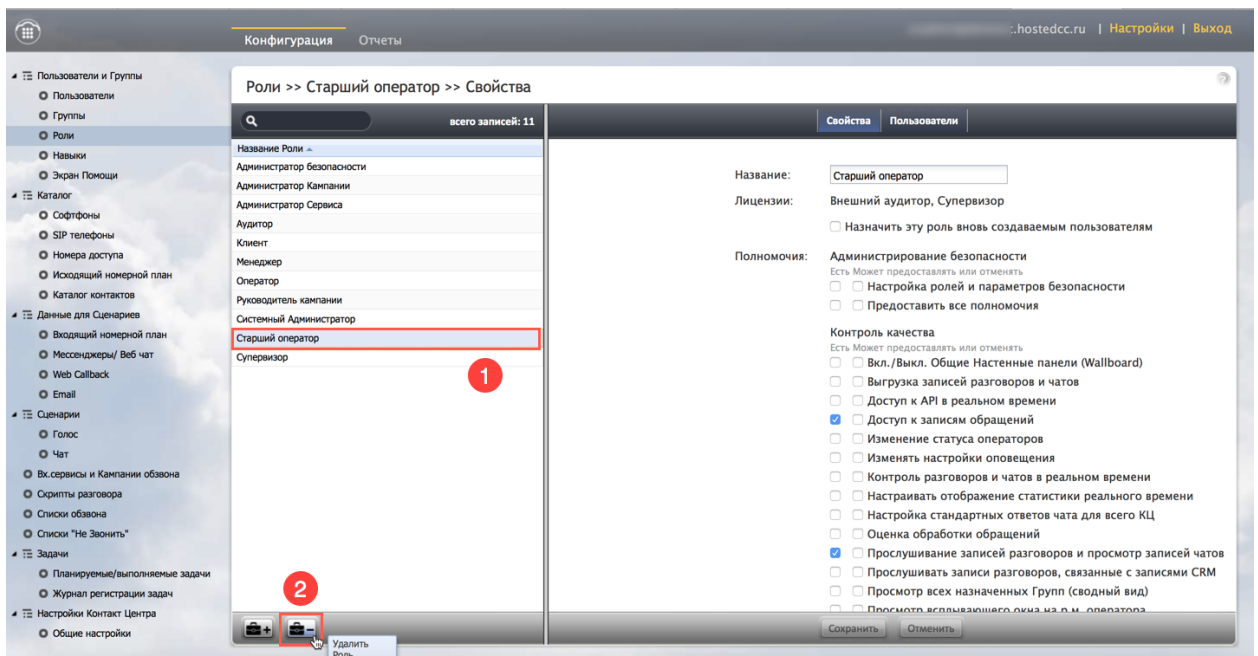
Свойства Пользователи				
Логин	Имя ▲	Фамилия	Вн. номер	Группа
supervisor	Вера	Смирнова	8004	Контакт Центр
ccadmin	поддержка	CloudContact	9003	Контакт Центр

4.3. Добавление/ удаление роли

Для **добавления новой роли** нажмите кнопку **Добавить роль** (1). Во вкладке **Свойства** (2) введите *название* и определите перечень *полномочий*. По завершении настроек – нажмите **Сохранить** (3).



Для **удаления роли**, выберите ее из списка (1) и нажмите кнопку **Удалить роль** (2).



4.4. Полномочия

Полномочия определяют *набор прав* по пользованию функционала *Облачного Контакт Центра*.

Настройка роли состоит в добавлении или исключении того или иного *полномочия* с помощью *флажков* (1). Каждое полномочие имеет два ряда флажков:

Есть (2) – определяет, включено ли данное полномочие в роль;

Может предоставлять или отменять (3) – определяет, может ли сотрудник назначать или удалять у других пользователей *роль*, содержащую данное *полномочие*.

Полномочия: **Администрирование безопасности**

Есть ☒ Может предоставлять или отменять

☐ ☐ Настройка ролей и параметров безопасности

☐ ☐ Предоставить все полномочия

Контроль качества

☒ ☒ **Есть** ☒ **Может предоставлять или отменять**

☒ ☐ Вкл./Выкл. Общие Настенные панели (Wallboard)

☒ ☐ Выгрузка записей разговоров и чатов

☒ ☐ Доступ к API в реальном времени

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

Все *полномочия* разбиты на 6 групп. Описание каждого полномочия приведено в таблице ниже.

Название (рус.)	Название (англ.)	Характеристика
АДМИНИСТРИРОВАНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ		
Настройка ролей и параметров безопасности	Manage roles and security settings	Пользователь с данной привилегией имеет полный доступ к настройкам следующих разделов Приложения Администратора: • Роли • Безопасность/ Политика безопасности • Безопасность/ Ограничения доступа • Безопасность/ Управление ключом шифрования (включается провайдером сервиса по отдельному запросу)
Предоставляет все полномочия	Grant all privileges	Позволяет пользователю предоставлять любые полномочия, независимо от значения <i>Может предоставлять или отменять</i>. Данное полномочие полезно использовать в случае обновления ПО, когда становятся доступными новые полномочия.
КОНТРОЛЬ И ОТЧЕТЫ		
Передавать/ загружать Общие Настенные панели (Wallboard)	Push/Pull Global Wallboards	Пользователь с данной привилегией может передавать свои шаблоны <i>Настенных панелей</i> для использования другими сотрудниками или загружать себе шаблоны <i>Общих Настенных панелей</i> (подготовленных другими сотрудниками).
Выгрузка записей разговоров и чатов	Download recordings and transcripts	Пользователь может выгружать записи разговоров и чатов, содержание переписки по email, а также записи экранов операторов.
Доступ к API on-line статистики	Access Real-time Stats API	Пользователь имеет доступ к приложениям, взаимодействующим с Облачным КЦ с помощью API on-line статистики.
Доступ к записям обращений	View interaction records	Пользователь имеет возможность поиска и прослушивания (просмотра) записей обращений в разделе <i>Отчеты/Записи обращений приложения Администратора</i> .
Принудительное изменение статуса оператора	Force agent states	Пользователь может изменить текущий статус любого оператора, входящего в группу, которую он контролирует.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

Изменять настройки оповещения	Change alert configuration	Пользователь может редактировать настройки оповещения о превышении пороговых значений статистических параметров на р.м. супервизора (раздел Настройки/Настройки оповещения). Если пользователь не обладает данной привелегией, при выборе раздела Настройки/Настройки оповещения он может только <u>видеть</u> настройки, но не редактировать их. Данная привелегия предназначена для настроек на р.м. самого пользователя. Для настройки оповещений в рамках всего КЦ необходимо обладать привелегией Установка пороговых значений on-line статистик для всего КЦ (см.ниже).
On-line контроль разговоров и чатов	Monitor interactions	Позволяет пользователю подключаться к р.м. оператора и контролировать в реальном времени его работу по обработке вызовов и чатов. Контроль осуществляется в режимах <i>Контроль/Суфлер/Присоединиться к разговору</i>.
Настраивать отображение on-line статистик	Change real-time metric views	Позволяет добавлять/удалять/изменять порядок отображения on-line статистик на р.м. супервизора. Данная привелегия предназначена для настроек на р.м. самого пользователя. Для настройки оповещений в рамках всего КЦ необходимо обладать привелегией Установка вида on-line статистик для всего КЦ (см.ниже).
Настройка стандартных ответов в чате для всего КЦ	Manage canned chat responses system-wide	Позволяет настроить стандартные ответы в чате для использования в рамках всего КЦ.
Оценка обработки обращений	Grade interactions	Позволяет поставить оценку работе оператора по 10 параметрам при on-line контроле или при прослушивании (просмотре) записи обращений. Параметры оценки задаются в разделе <i>Контроль качества/ Категории оценки приложения Администратора КЦ</i>. Для оценки работы с обращениями в режиме on-line контроля, пользователь должен обладать привелегией Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов	Listen to call recordings and view chat transcripts	Доступ к записям разговоров и чатов в разделе <i>Отчеты/ Записи обращений</i> приложения <i>Администратора</i>. При отключении данной привелегии, убедитесь, что у пользователя также отключена привилегия <i>Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов</i> для назначенных сервисов в разделе <i>Представитель Заказчика</i>. Отсутствие данной привелегии не влияет на возможность просмотра истории работы с email в разделе <i>Записи обращений</i>.
Прослушивать записи разговоров, связанные с записями CRM	Listen to recordings linked to CRM records	Прослушивание записей разговоров, связанных с историей обращений в записях CRM.
Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)	All assigned teams combined view	Показывает на стартовом экране р.м. супервизора специальный набор статистик по всем операторам контролируемых групп и по сервисам, в которых работают группы. Статистики по <u>работе операторов</u>: • Статус • Время нахождения в статусе • Причина неготовности • Группа • Активные обращения. Статистики по <u>сервисам</u>: • Вызовы в очереди • SLA • Кол-во операторов в статусе Готов • Текущее макс. время ожидания в очереди.
Просмотр снимков экранов р.м. оператора	Pull screen pop	Возможность просмотра снимков экранов Области информации р.м. оператора контролируемой группы. Для просмотра снимков экранов пользователь должен на р.м. супервизора <u>предварительно выбрать</u> оператора и начать аудио контроль. Поэтому пользователь должен дополнительно обладать привилегией <i>On-line контроль разговоров и чатов</i>.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

Просмотр записи экранов операторов	Watch agent screen recordings	Возможность поиска и просмотра записей экранов р.м. операторов контролируемых групп. Если пользователь обладает данным полномочием, то в результатах поиска записей обращений (раздел <i>Отчеты/Записи обращений приложения Администратора</i>) появится кнопка <i>Просмотр записи экрана</i> (при наличии такой записи).
Просмотр исторических отчетов	View historical reports	Предоставляет возможность создания исторических (табличных) отчетов в разделе <i>Отчеты/Отчеты приложения Администратора</i>. Отсутствие данного полномочия не влияет на доступ в раздел <i>Отчеты/ Отчеты</i> и возможность получения итоговых отчетов по email.
Просмотр on-line статистик по операторам	View real-time agent metrics	Просмотр статистических показателей работы операторов контролируемых групп на р.м. супервизора в режиме on-line.
Просмотр on-line статистик по сервисам	View real-time service metrics	Просмотр статистических показателей работы сервисов, в которых участвуют контролируемые группы, на р.м. супервизора в режиме on-line. Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность контроля работы кампаний обзвона. Если необходимо исключить эту возможность – отключите полномочие <i>Управление кампаниями обзвона в группе полномочий Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона</i>.
Просмотр экрана оператора	Monitor agent screen	Предоставляет возможность удаленного подключения к р.м. оператора контролируемой группы и просмотра экранов в режиме on-line.
Редактирование Настенной панели (Wallboard)	Customize Wallboards	При наличии данного полномочия на экране <i>Настенной панели</i> отображаются дополнительные элементы: <i>заголовок, селектор, кнопки со стрелками и меню</i>. Данные элементы позволяют самостоятельно настроить внешний вид и содержание блоков статистик, отображаемых на <i>Настенной панели</i>.
Редактировать/Контролировать подгруппы операторов	Define/View subteams of selected agents	Наличие данного полномочия добавляет элементы редактирования и контроля подгрупп операторов в приложении

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

		<i>Администратора</i> и на р.м. <i>супервизора</i> соответственно. <i>Подгруппа</i> – это объединение нескольких операторов группы по определенному критерию.
Установка вида on-line статистик для всего КЦ	Set real-time metric views system wide	Позволяет назначать настройки on-line статистик на р.м. <i>супервизора</i> (состав, порядок) на все р.м. руководителей, <u>подчиненных</u> данному сотруднику. Для применения данного полномочия сотрудник также должен обладать полномочием <i>Настраивать отображение on-line статистик</i> (см. выше).
Установка пороговых значений on-line статистик для всего КЦ	Set alerts for real-time metrics system-wide	Позволяет назначать настройки оповещения о превышении пороговых значений на р.м. супервизора на все р.м. руководителей, подчиненных данному сотруднику. Для применения данного полномочия сотрудник также должен обладать полномочием <i>Изменять настройки оповещения</i> (см. выше).
ОБЩИЕ НАСТРОЙКИ		
Доступ к API записей разговоров	Allow recording export API access	Использование API для доступа к записям разговоров и метаданным, связанным с идентификатором вызова.
Привилегированный диапазон IP адресов для доступа	Privileged Access IP Range	Возможность доступа некоторых пользователей (например, администраторам) с любого IP-адреса (например, из публичных мест). При отсутствии данного полномочия пользователи могут заходить только с фиксированных IP-адресов.
Настройка Каталога контактов	Configure directory	Создание и редактирование Каталога контактов внешних клиентов/ заказчиков в разделе <i>Каталог</i> приложения <i>Администратора</i> .
Настройка номерного плана	Manage phones	Полный доступ к настройкам софтофонов, аппаратных SIP телефонов, номеров доступа и исходящего номерного плана в разделе <i>Каталог</i> приложения <i>Администратора</i> .
Настройка пользователей	Manage users	Создание и редактирование учетных записей пользователей.
Настройка экрана помощи	Publish help	Полный доступ к настройкам экрана <i>помощи</i> в разделе <i>Пользователи</i> и

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

		группы/ Экран помощи приложения <i>Администратора</i> .
Просмотр данных об использовании	View usage data	Доступ к отчетам о использовании телефонных каналов провайдера связи: раздел <i>Отчеты/ Отчеты по телефонии приложения Администратора</i> .
Просмотр журнала действий	View audit log	Возможность доступа журналу учета действий пользователей в системе: раздел <i>Безопасность/ Журнал действий приложения Администратора</i> .
Управление всеми группами	Manage all teams	Данное полномочие позволяет: • Создавать группы и менять настройки всех групп; • Создавать и редактировать учетные записи пользователей, при условии, что имеется полномочие <i>Настройка пользователей</i>; • Управлять навыками, при условии, что имеется полномочие <i>Управление навыками в группе Управление Вх.сервисами и кампаниями обзвона</i>. Если пользователь назначен супервизором на группу, отсутствие данного полномочия, не ограничивает его возможности по настройке параметров группы и её участников.
РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ		
Изменять собственные персональные данные	Modify own identification data	Возможность изменять некоторые персональные данные. Если данное полномочие не установлено, пользователь не сможет изменить следующие данные: • <i>Имя</i> • <i>Фамилия</i> • <i>Ник в чате</i>.
Включить запись обращения	Start recording of interactions	Пользователь может вручную включить запись обращения (если она не была задана на уровне группы или КЦ).
Вход в приложение оператора КЦ	Login to Agent Desktop	Возможность входа в приложение оператора КЦ. Данное полномочие необходимо всем, кто должен обслуживать обращения в режиме <i>on-line</i>.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

		Обратите внимание, что данное полномочие позволяет осуществлять только ручной набор и прием вызовов в качестве <u>обычного сотрудника</u> офиса. Для работы в качестве <i>оператора</i> или <i>супервизора</i> КЦ необходимо наличие дополнительных полномочий. Любой сотрудник, вошедший в приложение оператора более чем на 15 минут, будет учитываться в ежемесячном отчете о пользовании сервисом.
Доступ к вкладке «Недавние» вызовы	Use Recent Calls tab	Позволяет установить/снять ограничения на доступ к вкладке «Недавние» приложения <i>оператора</i> .
Запуск приложения оператора в режиме полного окна	Can access full AgentDesktop	Возможность запустить приложение <i>оператора</i> КЦ с внешней CRM-программой в режиме полного окна. Типовые CRM обычно включают в себя функционал управления email и запросами. Поэтому, данный режим предназначен в основном для <i>супервизоров</i>.
Использовать календарь	Use Calendar	Позволяет сотрудникам пользоваться <i>Календарём</i> на рабочем месте <i>оператора/ супервизора</i> для назначения действий и напоминаний.
Использовать вкладку Избранные	Use Favorites tab	Позволяет сотруднику видеть и использовать в работе вкладку <i>Избранные</i> (в качестве <i>Персональной адресной книги</i>). Данное полномочие позволяет дополнительно контролировать возможности оператора по набору внешних номеров.
Начать общение по SMS	Initiate SMS conversation	Пользователь может начать чат с клиентом используя SMS.
Обрабатывать автоматически распределенные вызовы	Handle automatically distributed interactions	Позволяет оператору обрабатывать автоматически распределенные <u>входящие</u> вызовы, а также участвовать в кампании <u>исходящего обзвона</u> в режиме «Предпросмотр». Является базовым полномочием, позволяющим сотруднику работать в качестве оператора КЦ. Возможность обрабатывать обращения по цифровым каналам (email и чат) задаётся отдельными полномочиями (Обработка email и Обработка чатов).
Обработка чатов	Handle service chats	Сотрудник КЦ может участвовать в обработке чатов и SMS клиентов.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

		Обращаем внимание, что возможность инициировать общение с клиентом с помощью SMS определяется <u>отдельным</u> полномочием (Начать общение по SMS). Использование внутреннего чата также задается <u>отдельным</u> полномочием (Участвовать во внутреннем чате).
Обработка email	Handle email	Сотрудник КЦ может участвовать в обработке email от клиентов.
Остановка записи обращения	Stop recording of interactions	Сотрудник может остановить запись обращения из приложения оператора.
Открывать приложение оператора в отдельном окне	Force pop-out phone window	Позволяет открывать приложение <i>оператора</i> в отдельном окне (или вкладке) - в зависимости от настроек браузера. Если по технологии всплывающих окон планируется открывать web-приложения (например, <i>скрипты разговора</i>) – <u>не рекомендуется</u> использовать данное полномочие. Если у пользователя есть <u>любое</u> полномочие из группы <i>Контроль качества</i> – данное полномочие <u>не будет</u> использоваться (даже если оно установлено).
Перевод вызовов	Transfer calls	Позволяет сотруднику осуществлять перевод обращений клиентов (в режимах <i>прямой перевод</i> и <i>консультационный вызов</i>). Если у оператора нет данного полномочия, он всё равно сможет осуществлять следующую обработку вызовов: • Совершать <u>прямой перевод</u> обращений • Переводить или организовывать <u>конференцию для внутренних вызовов</u>.
Показывать операторов/группы в каталоге	See other agents/teams in directory	Позволяет видеть во вкладке <i>Каталог</i> приложения <i>оператора/ супервизора</i> все группы КЦ, участников групп,, а также их текущий статус.
Поиск email запросов, обработанных другими операторами	See other agents' cases	Пользователь может видеть email запросы, с которыми работали (работают) другие операторы. Если данное полномочие отсутствует, пользователь будет видеть запросы, с

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

		которыми работает только он. Данное полномочие относится только к <u>поиску</u> запросов. Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность получать email, связанных с запросом, с которым данный пользователь еще не работал.
Работа с RightNow	Use RightNow	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение <i>RightNow</i>. Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в <i>RightNow</i>. Используется интеграция с сервисом <i>Oracle Service Cloud</i>.
Работа с ServiceNow	Use ServiceNow	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение <i>ServiceNow</i>. Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в <i>ServiceNow</i>.
Работа с Zendesk	Use Zendesk	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение <i>Zendesk</i>. Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в <i>Zendesk</i>. Для использования полноэкранного режима работы р.м. оператора в <i>Zendesk</i>, пользователь должен иметь полномочие <u>Запуск приложения оператора в режиме полного окна</u>.
Работа с потенциальными клиентами	Handle Leads	Запланировано для использования в будущих версиях.
Скрывать персональные данные клиентов в email	Mask original email content	Позволяет пользователю скрывать фрагменты текста в email клиента.
Совершение внешних вызовов	Make external calls	Позволяет совершать <u>набор</u> внешних номеров или <u>прямой перевод</u> вызовов из р.м. оператора/ супервизора. При отсутствии данного полномочия, попытка набора внешнего номера вызовет сообщение об ошибке. При работе с использованием аппаратного SIP телефона пользователь сможет

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

		совершать внешние вызовы даже при отсутствии данного полномочия.
Участвовать во внутреннем чате	Send internal chats	Позволяет пользователю отправлять сообщения сотрудникам КЦ используя внутренний чат.
УПРАВЛЕНИЕ ВХ. СЕРВИСАМИ И КАМПАНИЯМИ ОБЗВОНА		
Настройка навыков	Manage skills	Пользователь может создавать и редактировать дополнительные навыки; назначать их выбранным сотрудникам.
Настройка системных параметров КЦ	Configure system-wide settings	Пользователь получает доступ ко всем настройкам следующих разделов приложения <i>Администратора</i> КЦ: Задачи, Настройки Контакт центра, Контроль качества.
Настройка отчётов	Configure reporting settings	Пользователь получает доступ ко всем настройкам раздела <i>Отчётность</i> приложения <i>Администратора</i> КЦ: Шаблоны отчетов, Запланированные отчёты, Настройки отчётов.
Редактировать Базу Знаний	Edit knowledge base	Предоставляет полный доступ к настройкам <i>Базы Знаний</i> приложения <i>Администратора</i> КЦ. Также позволяет создавать новые разделы <i>Базы Знаний</i> в приложении <i>Оператора/ Супервизора</i> КЦ. Обратите внимание: доступ к <i>Базе Знаний</i> приложения <i>Оператора/ Супервизора</i> КЦ обеспечивается в зависимости от настроек сервиса, в котором работает сотрудник.
Управление всеми кампаниями	Manage all campaigns	Возможность управлять настройками <u>всех кампаний обзвона</u>, даже если пользователь не назначен <i>Администратором</i> в настройках конкретной кампании (вкладка Вх.сервисы и Кампании обзвона/Персонал). Для назначения группы операторов на кампанию пользователь также должен обладать полномочием <i>Управление всеми группами</i>. Для доступа пользователя только к настройкам кампаний, за которые он отвечает (назначен <i>Администратором</i>), необходимо использовать полномочие <i>Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона</i>.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

		Чтобы исключить у пользователя возможность создавать новые кампании обзвона, необходимо отключить оба полномочия: Управление всеми кампаниями обзвона и Управление назначенными вх.сервисами кампаниями обзвона.
Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона	Manage assigned services and campaigns	Пользователь имеет полный доступ к настройкам вх.сервисов и кампаний на которые он назначен в качестве Администратора (вкладка Вх.сервисы и Кампании обзвона/Персонал). Для назначения группы операторов на вх.сервис или кампанию пользователь также должен обладать полномочием Управление всеми группами.
Управление работой с потенциальными клиентами	Manage Leads	Запланировано для использования в будущих версиях.
Управление списками обзвона	Manage lists	Пользователь имеет полный доступ к настройкам разделов Списки обзвона и Списки «Не звонить». Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность пользователя назначать списки обзвона и списки «Не звонить» на конкретные кампании обзвона (во вкладках Вх.сервисы и кампании обзвона/Списки и Обзвон/Не звонить).
Управление сценариями	Manage scenarios	Пользователь имеет полный доступ к настройкам раздела Сценарии для создания, просмотра и редактирования сценариев обслуживания. Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность пользователя назначать сценарии обслуживания на конкретные вх.сервисы и кампании обзвона (в разделе Сценарии/ Параметры и Вх.сервисы и кампании обзвона/Обзвон).
ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ЗАКАЗЧИКА		
Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов для назначенных сервисов	Listen to call recordings and view chat transcripts for assigned services	Пользователь может прослушивать записи разговоров и просматривать записи чатов в разделе Отчеты/ Записи обращений <u>только для тех вх.сервисов и кампаний обзвона</u>, в которых он назначен как Контролер (вкладка Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Персонал).

5. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ КОНТАКТ ЦЕНТРА

Пользователь – сотрудник, имеющий доступ к сервису *Облачного Контакт Центра*.

Каждый *пользователь* входит в определённую *Группу*. Для определения перечня функциональных возможностей Контакт центра, которые может использовать пользователь, ему назначается *Роль*.

Для обслуживания/контроля обращений в on-line режиме (как *оператор* или *супервизор*) пользователь входит в *приложение Оператора/ Супервизора КЦ*.

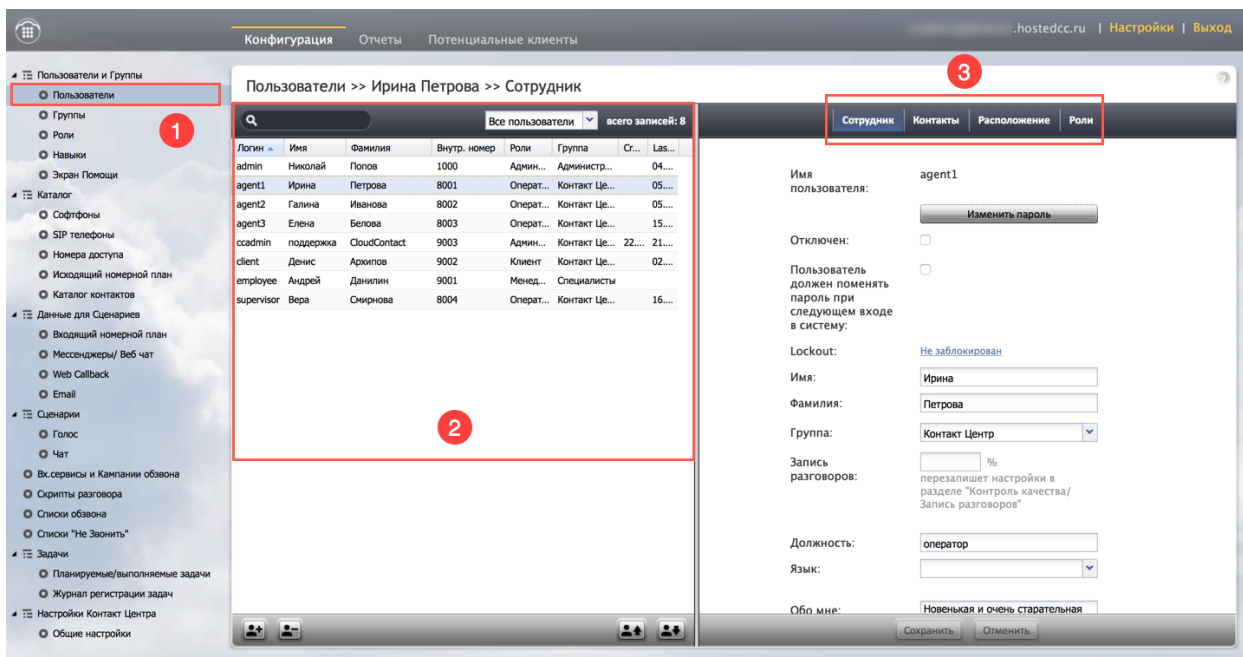
Данное приложение работает по технологии *тонкого клиента*. При использовании *гарнитуры* в качестве переговорного устройства, при первом входе в приложение *оператора/ супервизора* система устанавливает на ПК пользователя *софтфон*. Подробно об этом написано в инструкции *Установка софтфона* в разделе *Оператор КЦ* на *Справочном портале*.

Аппаратные требования к рабочему месту оператора содержатся в документе *Требования к рабочему месту оператора* в разделе *Оператор КЦ* на *Справочном портале*.

Описание основного функционала рабочего места оператора/ супервизора по обработке обращений и контролю за сотрудниками содержится в соответствующих инструкциях на *Справочном портале*: *Оператор Облачного КЦ: инструкция пользователя* и *Супервизор Облачного КЦ: инструкция пользователя*.

Для управления пользователями КЦ выберите раздел *Пользователи и группы/ Пользователи* (1).

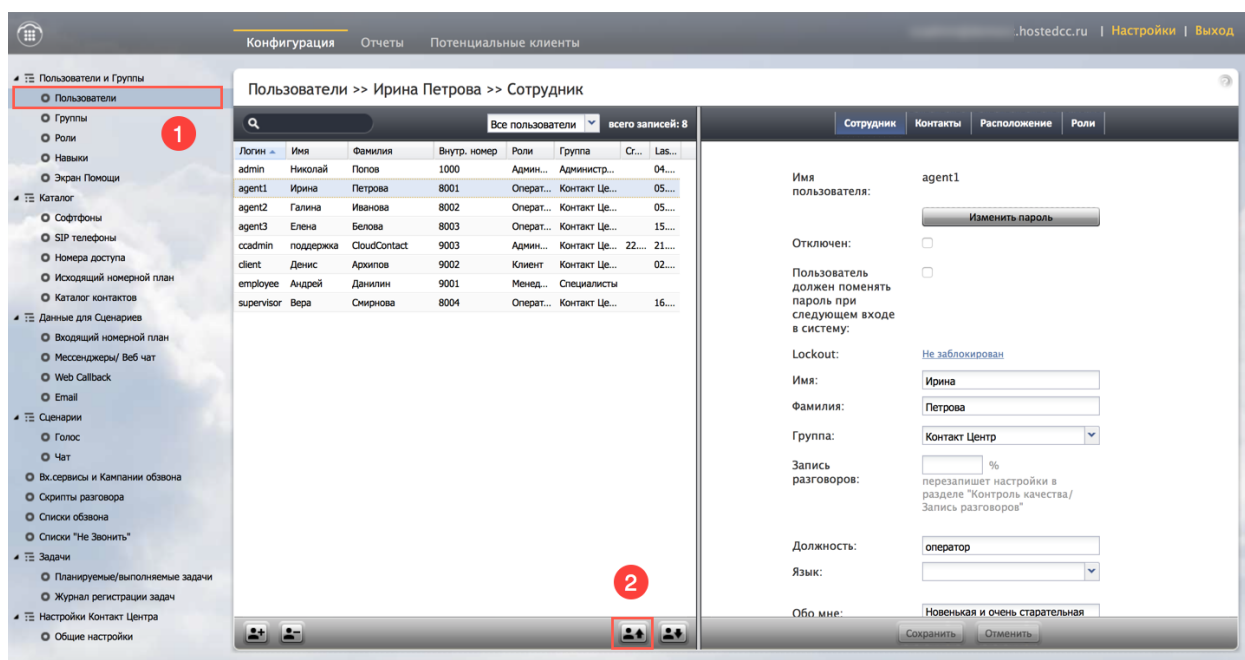
Центральная часть экрана (2) содержит перечень всех пользователей Контакт центра. Правая часть экрана включает 4 вкладки (3), содержащие настройки для выбранного сотрудника.



Перечень сотрудников в центральной части содержит таблицу со следующими полями:

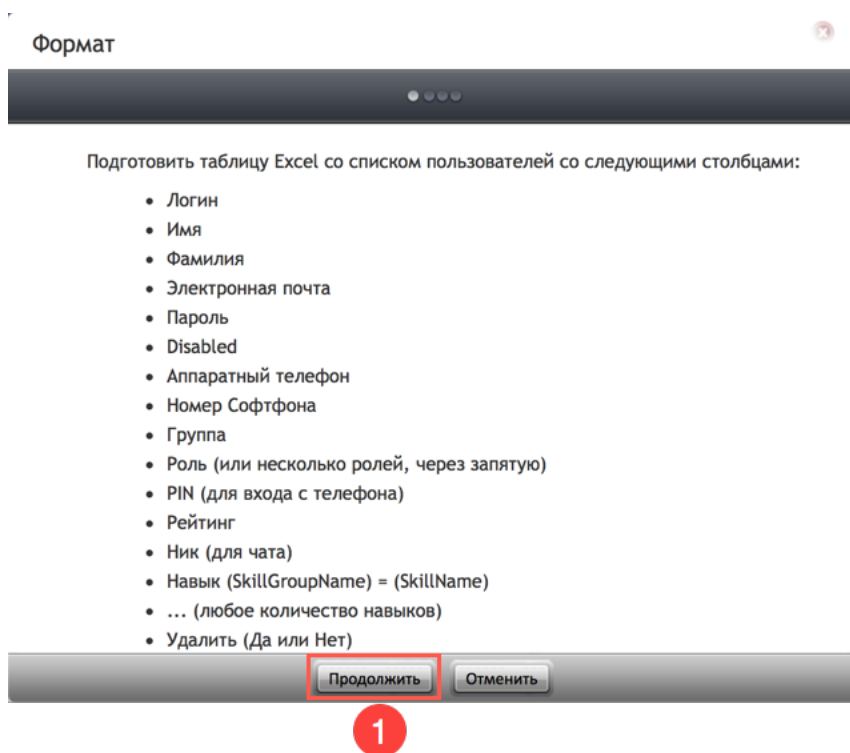
Название столбца	Содержание
Логин	Имя пользователя, под которым он входит в сервис
Имя	Имя
Фамилия	Фамилия
Внутр. номер	Внутренний телефонный номер пользователя в Контакт центре
Роли	Роли, которыми обладает данный пользователь
Группа	Группа, в которую входит пользователь
Создан	Дата и время создания пользователя в КЦ
Последний вход	Дата и время последнего входа пользователя в КЦ

При первоначальной настройке КЦ и последующих обновлениях списка *персонала* вместо ручного ввода и редактирования, можно воспользоваться процедурой массовой загрузки списка сотрудников. Для этого нажмите кнопку Импортировать или обновить пользователей (2).

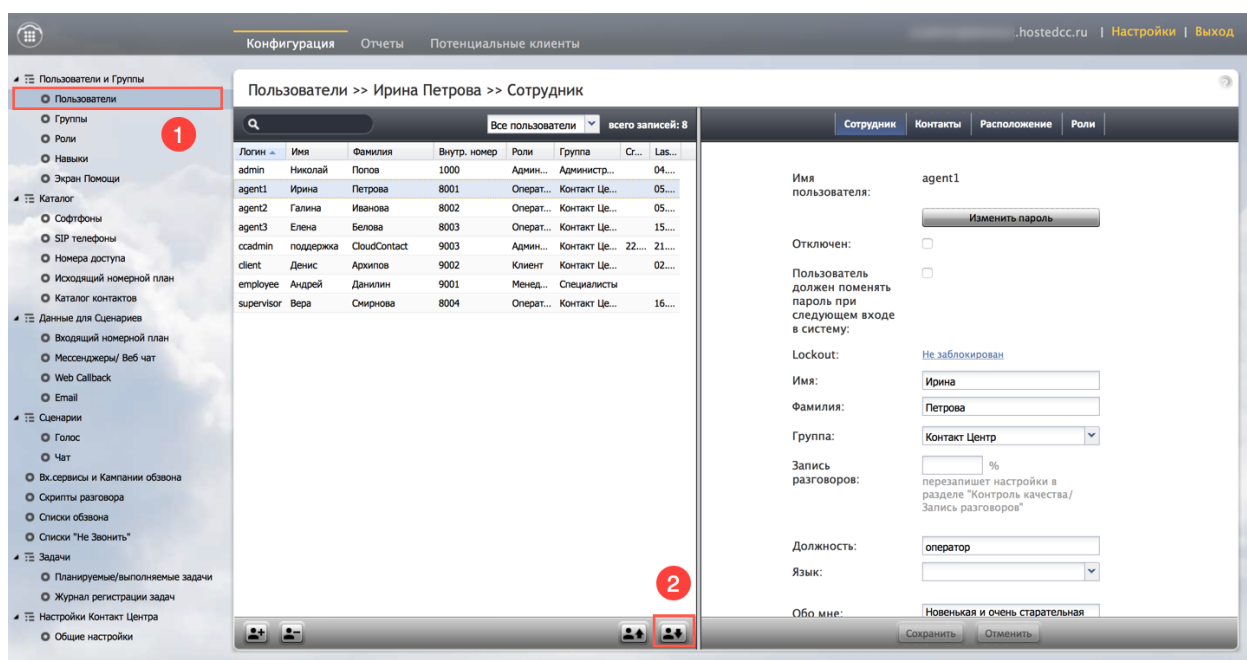


ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

В открывшемся окне содержится информация о параметрах *файла импорта*. Файл для загрузки можно подготовить в *Excel*. Нажмите **Продолжить** (1), для начала процедуры импорта/ обновления списка пользователей.



Для экспорта списка пользователей нажмите кнопку **Выгрузить пользователей** (2).



При первоначальной загрузке и массовом обновлении списка пользователей рекомендуем придерживаться следующего порядка:

1. Создать вручную 1 – 2 пользователей;
2. Выполнить экспорт списка сотрудников;
3. Добавить новых сотрудников в список, придерживаясь его формата;
4. Загрузить список в требуемом формате в Облачный КЦ.

5.1. Ввод нового пользователя

Для **создания нового пользователя** нажмите кнопку **Добавить нового пользователя** (2). С помощью вкладок в левой части экрана (3) введите необходимые настройки (описаны ниже). Нажмите **Сохранить** (4) для сохранения пользователя.

The screenshot displays the 'Пользователи' (Users) management interface. The left sidebar contains a tree view with 'Пользователи' selected. The main area shows a list of users with columns: Логин, Имя, Фамилия, Внутр. номер, Роли, Группа, Статус, and Last login. The right panel shows the configuration form for a new user, with tabs for 'Сотрудник', 'Контакты', 'Расположение', and 'Роли'. The 'Сотрудник' tab is active, showing fields for Name, Password, Confirm Password, Lockout, and other settings. The 'Сохранить' (Save) button is highlighted at the bottom right.

Логин	Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группа	Статус	Last login
admin	Николай	Попов	1000	Админ...	Администр...	04...	
agent1	Ирина	Петрова	8001	Операт...	Контакт Це...	05...	
agent2	Галина	Иванова	8002	Операт...	Контакт Це...	05...	
agent3	Елена	Белова	8003	Операт...	Контакт Це...	15...	
ccadmin	поддержка	CloudContact	9003	Админ...	Контакт Це...	22...	22...
client	Денис	Арипов	9002	Клиент	Контакт Це...	02...	
employee	Андрей	Данилин	9001	Менед...	Специалисты		
supervisor	Вера	Смирнова	8004	Операт...	Контакт Це...	16...	

5.2. Удаление пользователя

Для **удаления пользователя** выберите его из списка (2). Нажмите кнопку **Удалить** пользователя (3). Подтвердите изменения.

Внимание: Удаление пользователя является необратимым действием.

Пользователи >> Ирина Петрова >> Сотрудник

Все пользователи | всего записей: 8

Логин	Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группа	Статус	Лас...
admin	Николай	Попов	1000	Админ...	Администр...	04...	
agent1	Ирина	Петрова	8001	Операт...	Контакт Це...	05...	
agent2	Галина	Иванова	8002	Операт...	Контакт Це...	05...	
agent3	Елена	Белова	8003	Операт...	Контакт Це...	15...	
ccadmin	поддержка	CloudContact	9003	Админ...	Контакт Це...	22...	
client	Денис	Арипов	9002	Клиент	Контакт Це...	02...	
employee	Андрей	Данилин	9001	Менед...	Специалисты		
supervisor	Вера	Осирнова	8004	Операт...	Контакт Це...	16...	

Сотрудник | Контакты | Расположение | Роли

Имя пользователя: agent1

Изменить пароль

Отключен: ☐

Пользователь должен поменять пароль при следующем входе в систему: ☐

Lockout: Не заблокирован

Имя: Ирина

Фамилия: Петрова

Группа: Контакт Центр

Запись разговоров: %
перезапишет настройки в разделе "Контроль качества/Запись разговоров"

Должность: оператор

Язык:

Обо мне: Новенькая и очень старательная

Сохранить | Отменить

5.3. Вкладка Сотрудник

Сотрудник	Контакты	Расположение	Роли
Имя пользователя:	agent1		
	<button>Изменить пароль</button>		
Отключен:	☐		
Пользователь должен поменять пароль при следующем входе в систему:	☐		
Lockout:	Не заблокирован		
Имя:	Ирина		
Фамилия:	Петрова		
Группа:	Контакт Центр		
Запись разговоров:	% перезапишет настройки в разделе "Контроль качества/ Запись разговоров"		
Должность:	оператор		
Язык:			
Обо мне:	Новенькая и очень старательная		

Пункт	Характеристика
Имя пользователя	<i>Имя пользователя (логин)</i> – имя, под которым пользователь входит в приложения Облачного Контакт Центра (оператора/ супервизора и администратора). Поле, обязательное для ввода. Должно быть уникальным для каждого пользователя КЦ, вводится латинскими буквами.
Новый пароль	При входе в приложения Облачного КЦ вместе с именем пользователя необходимо ввести пароль. Данное поле отображается при вводе <u>нового</u> пользователя. Поле, обязательное для ввода.
Подтвердить пароль	При вводе нового пароля необходимо подтвердить его и ввести еще раз. Данное поле отображается при вводе <u>нового</u> пользователя. Поле, обязательное для ввода.
Изменить пароль	Данная кнопка отображается для <u>существующего</u> пользователя и позволяет изменить его пароль. Обычно используется <i>администратором</i> КЦ, так как сотрудники КЦ могут самостоятельно изменить пароль в приложении <i>Оператора/ Супервизора</i>.
Отключен	Показывает, <i>активен</i> ли пользователь (может входить в приложения Облачного КЦ) или <i>отключен</i> (вход запрещен).

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

	Для временного отключения (не удаления) пользователя поставьте флажок в данном пункте. <u>Отключенные</u> пользователи отображаются серым цветом в списке пользователей в данном разделе. Пользователь может быть отключен автоматически по истечении определенного времени <i>неактивности</i> (отсутствия входов в сервис). Период времени <i>неактивности</i> (в днях) задается в разделе <i>Безопасность/ Политика безопасности/ Срок действия</i>. После включения пользователя (снятия флажка) ему <u>необходимо войти в сервис</u>, чтобы сбросить счетчик периода времени неактивности. Отключенные пользователи, наряду с активными, учитываются в ежемесячном отчете о пользовании сервисом.										
Пользователь должен поменять пароль при следующем входе в систему	Если данный флажок установлен, пользователю принудительно будет предложено поменять пароль при следующем входе в сервис. Для соответствия стандартам безопасности <i>PCI DSS</i> рекомендуется установить этот флажок для каждого нового пользователя. Как только пользователь меняет пароль, данный флажок будет автоматически снят. В дальнейшем, в любой момент можно принудительно попросить пользователя обновить пароль, включив этот флажок вручную. Сервис позволяет задать <u>автоматическую</u> процедуру обновления паролей. Период времени для смены пароля (в днях) задается в разделе <i>Безопасность/ Политика безопасности/ Срок действия</i>.										
Блокировка (Lockout)	Показывает, заблокирован ли данный пользователь по причине неверного ввода пароля. При нажатии на статус блокировки, откроется окно с подробной информацией о количестве неверных входов, времени последнего удачного/ неудачного входа. <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Статус блокировки</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Неудачные попытки входа:</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Последняя неудачная попытка входа:</td> <td>15.02.18, 13:25</td> </tr> <tr> <td>Последний удачный вход:</td> <td>05.07.18, 9:50</td> </tr> <tr> <td>Статус:</td> <td>Не заблокирован</td> </tr> </tbody> </table> Разблокировать Закрыть Если пользователь <i>заблокирован</i>, нажатие на кнопку <i>Разблокировать</i> позволит снять блокировку. Параметры блокировки по причине неверного ввода пароля задаются в разделе <i>Безопасность/ Политика безопасности/Блокировка учетной записи</i>.	Статус блокировки		Неудачные попытки входа:	0	Последняя неудачная попытка входа:	15.02.18, 13:25	Последний удачный вход:	05.07.18, 9:50	Статус:	Не заблокирован
Статус блокировки											
Неудачные попытки входа:	0										
Последняя неудачная попытка входа:	15.02.18, 13:25										
Последний удачный вход:	05.07.18, 9:50										
Статус:	Не заблокирован										
Имя	<i>Имя</i> пользователя. Обязательное поле.										
Фамилия	<i>Фамилия</i> пользователя. Обязательное поле.										

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

Группа	<i>Название группы, в которой работает пользователь. Пользователь может <u>одновременно</u> работать только в одной группе. Обязательное поле.</i> При выборе группы, пользователь <u>сразу</u> может начинать обслуживать все сервисы, в которых участвует его группа. При этом, ему автоматически устанавливаются значения навыков работы в сервисах, заданные в них по умолчанию при назначении данной группы. В дальнейшем, навыки по каждому сервису могут быть изменены для каждого пользователя в разделе <i>Навыки</i>.
Запись разговоров	Процент разговоров (с клиентами и внутренних вызовов) данного сотрудника, которые будут записываться. Если ничего не вводить или задать 0, то будут использоваться настройки из раздела <i>Контроль качества/ Запись разговоров</i>.
Должность	Должность, которую занимает сотрудник в структуре компании. Носит информационный характер. Реальный доступ к функционалу КЦ определяется в разделе <i>Роли</i> и задается для конкретного сотрудника во вкладке <i>Роли</i> данного раздела.
Язык	Язык общения сотрудника. Выбирается из списка и носит информационный характер. Если сотрудник может участвовать в обработке обращений на разных языках – настройка учета знаний языка задается в разделе <i>Навыки</i>.
Обо мне	Дополнительная характеристика сотрудника. Носит информационный характер. Сотрудник может изменить ее самостоятельно в приложении <i>Оператора/ Супервизора</i>.
Последний вход (Last login on)	Дата и время последнего входа (логина) пользователя в сервис.
Создан (Created on)	Дата и время создания учетной записи <i>пользователя</i> .
Фото	Фото <i>пользователя</i>. Фото сотрудника отображается в <i>Области активного обращения</i> приложения <i>оператора</i> во время общения <u>внутри</u> КЦ. При обработке чатов, фото сотрудника также может быть показано клиенту. Для добавления фото нажмите <i>загрузить</i> и выберите расположение фото. Для удаления фото – нажмите <i>удалить</i>. По умолчанию, максимальный размер загружаемого фото составляет 10 МБ. Для корректного отображения фото в пользовательском интерфейсе <i>оператора/ супервизора</i> оно сжимается.

5.4. Вкладка Контакты

Сотрудник	Контакты	Расположение	Роли
Ник для чата:			
Рейтинг:			
Внутр. номер:	8001		
Переадресация всех вызовов на внутр. номер 8001:	☐		
на номер:			
Переадресация по неответу через::	секунды		
Аппаратный телефон:			
Включить голосовую почту:	☐		
Переадресация на голосовую почту через::	секунды		
Использовать это сообщение для голосовой почты:	☐ << не установлено >> ☐ << не установлено >> ☐ << не установлено >>		
Рабочий телефон:			
Сохранить Отменить			

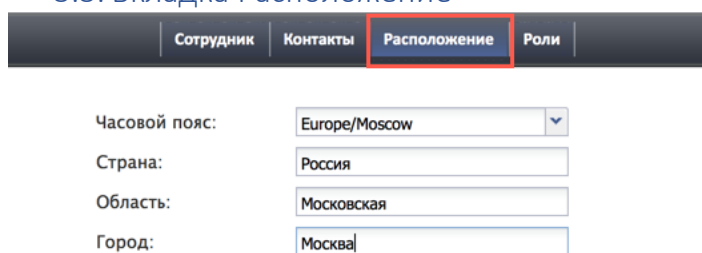
Пункт	Характеристика
Ник для чата	Имя пользователя, которое будет показываться клиенту при общении в чате.
Рейтинг	Опциональный параметр, содержащий <i>рейтинг</i> пользователя. Применяется для <i>операторов</i> КЦ, как дополнительный параметр при построении отчетов о работе операторов.
Внутр. номер	Телефонный номер пользователя внутри КЦ, соответствующий его софтфону. Обязательное поле. Номер должен содержать только цифры и быть уникальным внутри КЦ. Если в КЦ зарегистрированы аппаратные SIP-телефоны, их номера не могут быть использованы в качестве внутреннего номера (настройка аппаратных SIP-телефонов производится в разделе <i>Каталог/SIP-телефоны</i>). Внутренний номер может быть использован в комбинации с PIN-кодом для использования в процессе авторизации пользователя через IVR (PIN-код задается в п. <i>PIN-код для входа по телефону</i>, см. ниже). По умолчанию, в Облачном КЦ внутренний номер присваивается автоматически, при его создании, начиная с 1000 и далее в нарастающем порядке. Присвоенный номер можно заменить на любой другой. В этом случае, следующему пользователю будет присвоен номер на единицу больше.

	Внутренние номера могут быть использованы повторно. Например, при удалении пользователя его внутренний номер будет присвоен новому пользователю. Внутренний номер не может быть изменен пока пользователь работает в сервисе. В этом случае номер будет показан, как «только для чтения». Также пользователь может войти в сервис используя другие устройства, например, аппаратный SIP-телефон.
Переадресация всех вызовов на внутр.номер [...]	Для включения переадресации всех вызовов, приходящих на указанный внутренний номер, следует поставить флажок в данном пункте. Переадресация также может быть настроена в разделе <i>Софтфоны/вкладка Переадресация</i>. Настройки <i>переадресации</i> имеют <u>приоритет</u> перед настройками <i>голосовой почты</i>. Если ранее была включена голосовая почта (см. п.Включить голосовую почту ниже), то включение переадресации автоматически <u>деактивирует</u> голосовую почту.
На номер	Если установлен флажок <i>переадресации</i> (см. предыдущий пункт), в данном пункте необходимо задать номер, на который будет производиться переадресация.
Переадресация по неответу через	Время (в сек.) по истечении которого все входящие вызовы будут <i>переадресованы</i> на номер, указанный в п.выше, в случае, если пользователь вошел в сервис и не отвечает на вызов. Для безусловного перевода (без ожидания), установите 0. Если пользователь недоступен (занят или вышел из сервиса), переадресация произойдет сразу же, без учета настроек данного пункта.
Аппаратный телефон	Номер аппаратного SIP-телефона, присвоенного пользователю. Опциональный параметр. Номер телефона следует выбирать из номеров SIP-телефонов, уже зарегистрированных в сервисе (раздел Каталог/ SIP-телефоны). Данный пункт рекомендуется использовать только для тех пользователей, кто <u>постоянно</u> использует аппаратный телефон в своей работе (вместо софтфона). При входе в сервис (в приложение <i>оператора/ супервизора</i>) они должны указать номер аппаратного телефона в п. Телефон по умолчанию. При использовании аппаратного телефона настройки <i>переадресации</i> (см.пп.выше) не работают. В этом случае, переадресация настраивается в разделе <i>Каталог/ SIP-телефоны/ Переадресация</i>.
Включить голосовую почту	Флажок показывает, использует ли пользователь <i>голосовую почту</i> на своем р.м. Общие настройки голосовой почты задаются в разделе <i>Настройки Контакт центра/ Голосовая почта</i>. <i>Переадресация</i> имеет приоритет перед настройками голосовой почты. Если переадресация включена, то опция включения <i>голосовой почты</i> <u>неактивна</u>. Если первой была включена голосовая почта, то включение переадресации автоматически деактивирует голосовую почту. Однако, настройки голосовой почты (интервал включения переадресации на

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

	голосовую почту, голосовое приветствие) сохраняются и будут использованы при отключении переадресации.
Переадресация на голосовую почту через:	Время (в сек.) по истечении которого все входящие вызовы будут переадресованы на <i>голосовую почту</i>, в случае, если пользователь вошел в сервис и <u>не отвечает</u> на вызов. Для безусловного перевода (без ожидания), установите 0. Если пользователь <u>недоступен</u> (занят или вышел из сервиса), переадресация произойдет сразу же, без учета настроек данного пункта.
Использовать это сообщение для голосовой почты	В данном пункте можно загрузить три сообщения <i>голосовой почты</i> и выбрать, какое из них будет использоваться пользователем. Также пользователь может самостоятельно загрузить голосовые сообщения в приложении оператора/ супервизора.
Рабочий телефон	Внешний телефон пользователя (не относящийся к КЦ). Поле носит информационный характер.
Мобильный телефон	Мобильный телефон пользователя. Поле носит информационный характер.
PIN-код для входа по телефону	Используется в случае, если авторизация пользователя происходит в IVR через внутренний номер (см.п.Внутренний номер выше).
Эл.почта	Адрес электронной почты пользователя, который используется для получения инструкций по сбросу пароля, сообщений голосовой почты и запланированных отчетов. При включении голосовой почты необходимо задать адрес эл.почты, т.к. на этот адрес будут отправляться письма о поступлении новых сообщений. Данный адрес не используется при обработке email клиентов в рамках соответствующих сервисов.

5.5. Вкладка Расположение



Сотрудник	Контакты	Расположение	Роли
-----------	----------	--------------	------

Часовой пояс:	Europe/Moscow
Страна:	Россия
Область:	Московская
Город:	Москва

Пункты данной вкладки используются для внесения информации о *часовом поясе*, в котором находится пользователь и его *местоположении*.

Вся информация носит справочный характер.

5.6. Вкладка Роли

Сотрудник | Контакты | Расположение | **Роли**

- ☐ Администратор Кампании
- ☐ Администратор Сервиса
- ☐ Администратор безопасности
- ☐ Аудитор
- ☐ Клиент
- ☐ Менеджер
- ☒ **Оператор**
- ☒ **Руководитель кампании**
- ☐ Системный Администратор
- ☐ Старший оператор
- ☒ **Супервизор**

1

Пользователю Облачного Контакт Центра может быть назначено несколько *ролей* для наиболее точного соответствия его должностным обязанностям. Подробно о *ролях* и входящих в них *полномочиях* написано в разделе *Роли* персонала данной инструкции.

Для **присвоения** пользователю нужных ролей – выберите их списка (1).

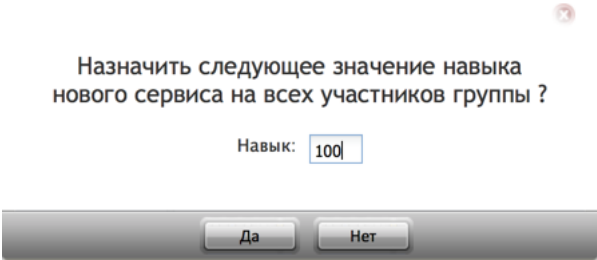
По умолчанию, у нового пользователя нет заранее присвоенных ролей.

Т.к. большинство пользователей в КЦ составляют *операторы*, можно задать настройки, при которых всем новым пользователям будет присваиваться роль оператор. Для этого в разделе *Роль* поставьте флажок в п. Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям.

6. НАВЫКИ

В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании *навыков*. При поступлении обращения (*входящего, исходящего, цифрового*) запрашиваемый им навык сравнивается с навыками доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании *сервиса* (*входящего, исходящего или цифрового*) создаётся *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается навык, связанный с данным сервисом (см. сообщение ниже).



Назначить следующее значение навыка
нового сервиса на всех участников группы ?

Навык:

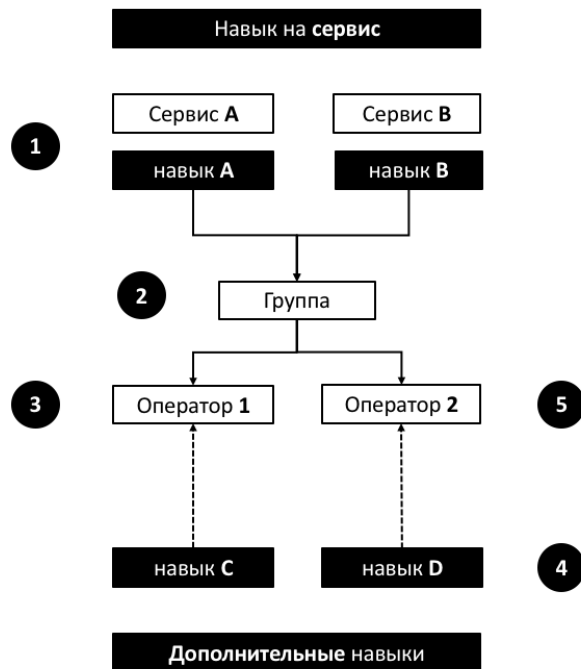
Если в группу добавляется новый оператор, то ему автоматически назначается навык, относящийся к данной группе.

Бывают ситуации, когда одного навыка на сервис недостаточно, чтобы построить правильный сценарий обработки обращений. Например, клиент хочет выбрать язык, на котором с ним будет разговаривать оператор сервиса поддержки.

Для таких ситуаций в Облачном КЦ предусмотрено использование *дополнительных навыков*.

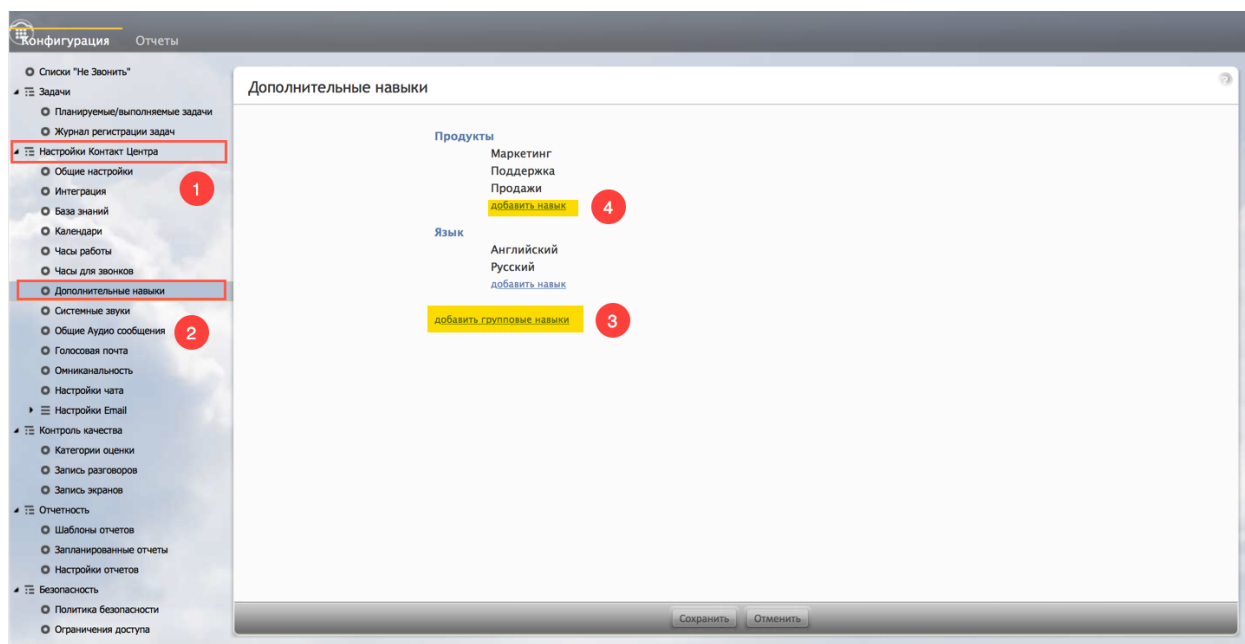
Дополнительные навыки задаются только для <i>голосовых</i> сервисов и <i>чата</i> .

Различие между *навыками на сервис* и *дополнительными навыками* разъясняется на диаграмме ниже.



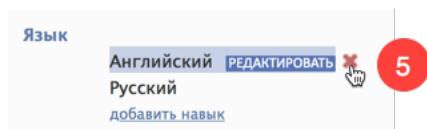
- 1 – при создании *сервиса* создаётся соответствующий ему *навык* (*сервис/навык А* и *сервис/навык В*)
- 2 – *группа* операторов назначается на *сервисы А* и *В*
- 3 – всем операторам группы присваиваются *навыки А* и *В*
- 4 – *дополнительные навыки* создаются независимо от сервисов и распространяются на весь контакт центр
- 5 – *дополнительные навыки* назначаются индивидуально для каждого оператора

Если правила обработки вызовов в компании обзвона предусматривают использование дополнительных навыков, перейдите в раздел Настройки Контакт Центра/Дополнительные навыки (2).



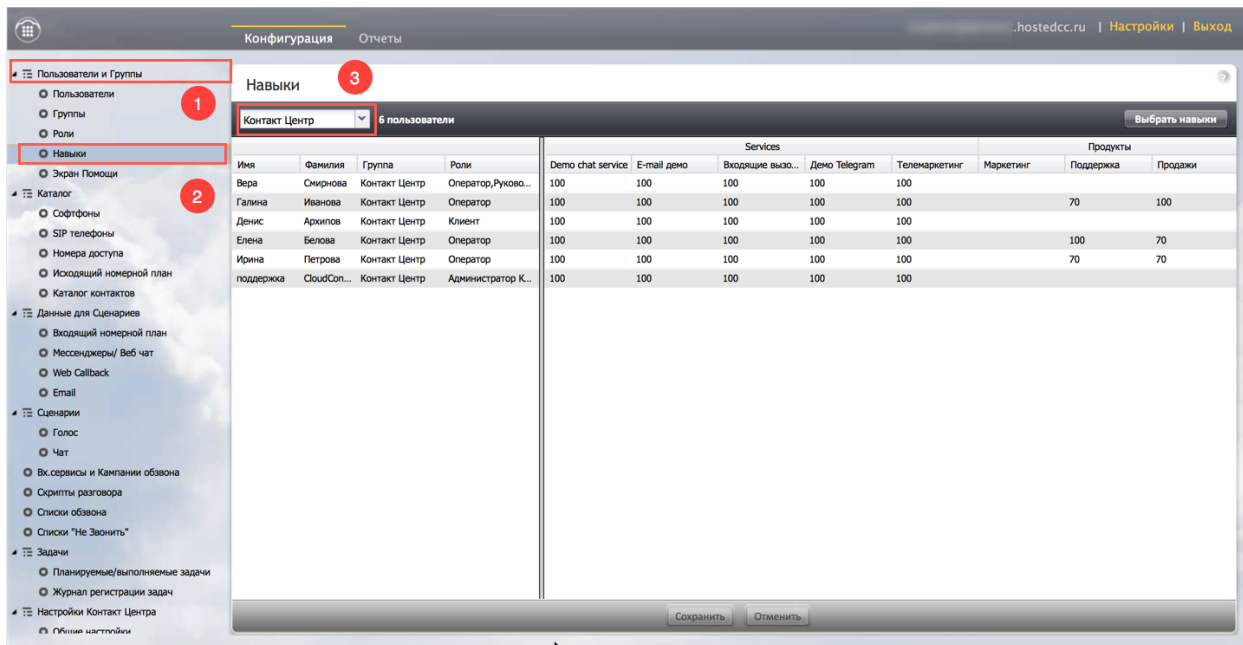
Дополнительные навыки объединяются в группы, как на примере выше.

- Для добавления новой *группы навыков* нажмите добавить групповые навыки (3).
- Для добавления нового *навыка в группу* – нажмите добавить навык (4).
- Для удаления навыка наведите на него мышкой и нажмите на знак X (5).



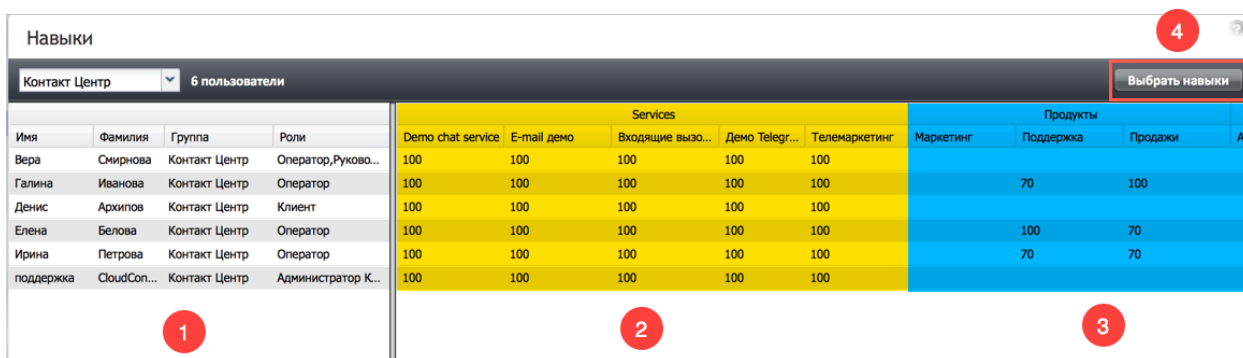
6.1. Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис

Присвоение операторам дополнительных навыков или корректировка навыков на сервис происходит в разделе Пользователи и группы/ Навыки (2). Выберите необходимую группу или группы из списка (3).



В левой части будет показан персонал (1), в правой части – навыки. В блоке Services (2) отображаются навыки, связанные с сервисами, в которых участвует данная группа. Далее следуют все дополнительные навыки, заданные для КЦ (2), разделенные на группы (см. Создание дополнительных навыков).

Чтобы увидеть только определенные навыки, нажмите Выбрать навыки (4).



Выберите необходимые навыки из списка.

Навыки пользователей 

☒ **Продукты**

- ☐ Маркетинг
- ☐ Поддержка
- ☐ Продажи

☒ **Язык**

- ☒ Английский
- ☒ Русский

[Редактировать навыки и группы навыков](#)

На экране останутся *навыки по сервисам* и выбранные *дополнительные навыки*.

Навыки 

Контакт Центр  6 пользователей

Имя	Фамилия	Группа	Роли	Services					Язык	
				Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо...	Демо Telegr...	Телемаркетинг	Английский	Русский
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково...	100	100	100	100	100		
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100		
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		
поддержка	CloudCop...	Контакт Центр	Администратор K...	100	100	100	100	100		

Цифры в столбце каждого навыка означают *уровень квалификации* пользователя по данному навыку. Отсутствие цифры для конкретного пользователя означает, что у него нет данного навыка.

При назначении группы *на сервис*, всем участникам группы присваивается одинаковый навык. По умолчанию он равен 100.

Назначить следующее значение навыка
нового сервиса на всех участников группы ?

Навык:

Для *дополнительных навыков* первоначальные значения могут отсутствовать и должны быть заданы вручную, как на примере ниже.

Для *ввода/ изменения* навыка для *конкретного оператора* нажмите на соответствующую ячейку (1). Введите целое значение навыка в диапазоне от 0 до 100 и нажмите **Enter**.

Навыки

Контакт Центр 6 пользователей Выбрать навыки

Имя	Фамилия	Группа	Роли	Services					Язык	
				Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызовы...	Демо Telegram	Телемаркетинг	Английский	Русский
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково...	100	100	100	100	100		
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100		
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		
поддержка	CloudCon...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100		

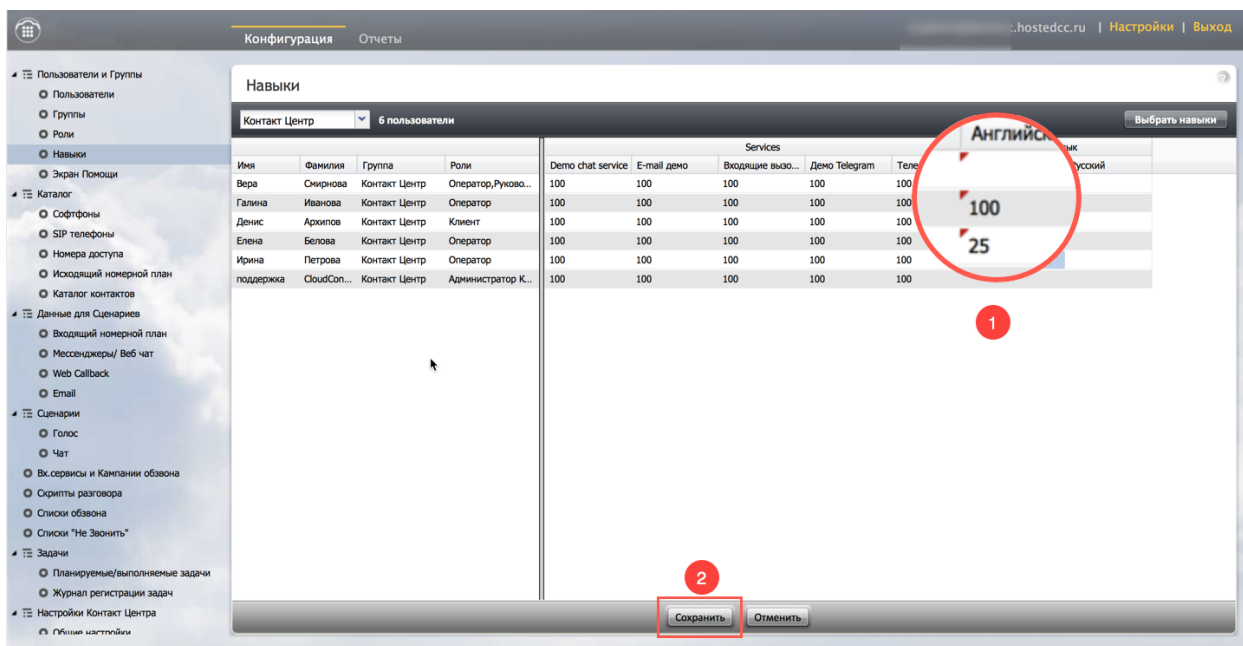
Рекомендуется использовать градации значений по 25 (100, 75, 50, 25,0).

При использовании в *сценарии* распределения обращений (раздел *Сценарии*) *навыков* операторов, стандартное распределение будет происходить по следующим правилам:

- Сначала система будет искать свободных операторов с навыком 100; если все операторы с данным навыком будут заняты – искать операторов с навыком 75 и т.д.
- Операторы с более высоким навыком будут обрабатывать обращения в первую очередь. Операторы с навыком 0 или вообще без навыка – не будут участвовать в обработке обращений.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНОГО КЦ

Ячейки с измененным навыком выделяются красным треугольником (1). Нажмите **Сохранить** для сохранения сделанных изменений.

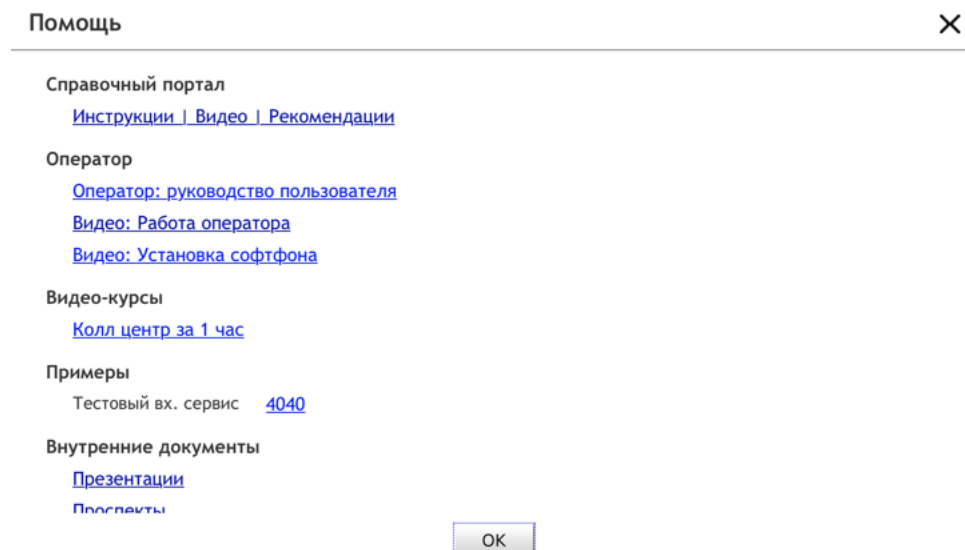


С помощью редактирования навыков можно быстро переводить операторов из сервиса в сервис, например, при росте нагрузки на одном из них.

Настройка правил распределения обращений на основании *навыков* производится в *сценарии* обслуживания конкретного сервиса: **раздел** Сценарии/ [название сценария]/ **блок** Найти оператора/ **параметр** Требуемые навыки оператора.

7. ЭКРАН ПОМОЩИ

Рабочие места *оператора/супервизора* и *администратора* содержат специальное всплывающее окно *Помощи*, в котором содержится справочная информация, необходимая сотруднику КЦ в его работе. Пример *экрана помощи* показан на снимке ниже.

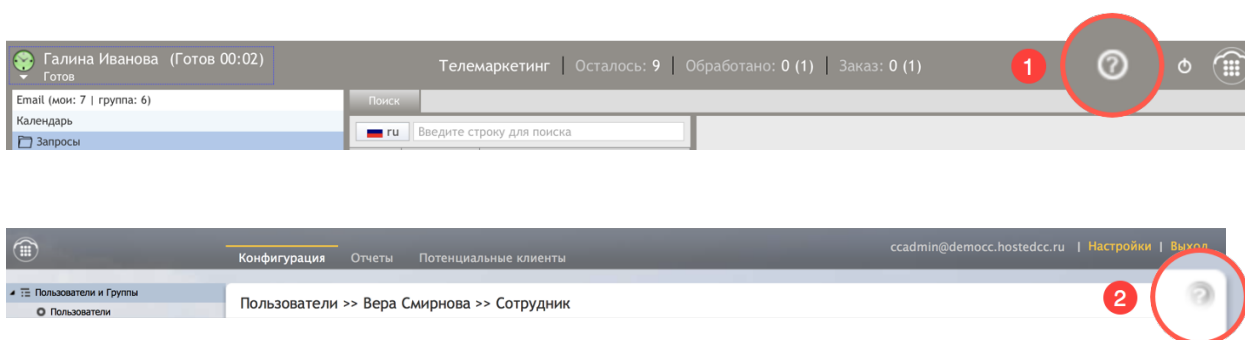


Справочная информация обычно представляется в виде *ссылок* на документы или страницы на интернет-ресурсах. Также, в справке могут быть телефонные номера или email, на которые можно позвонить/ написать для получения помощи или в процессе обучения.

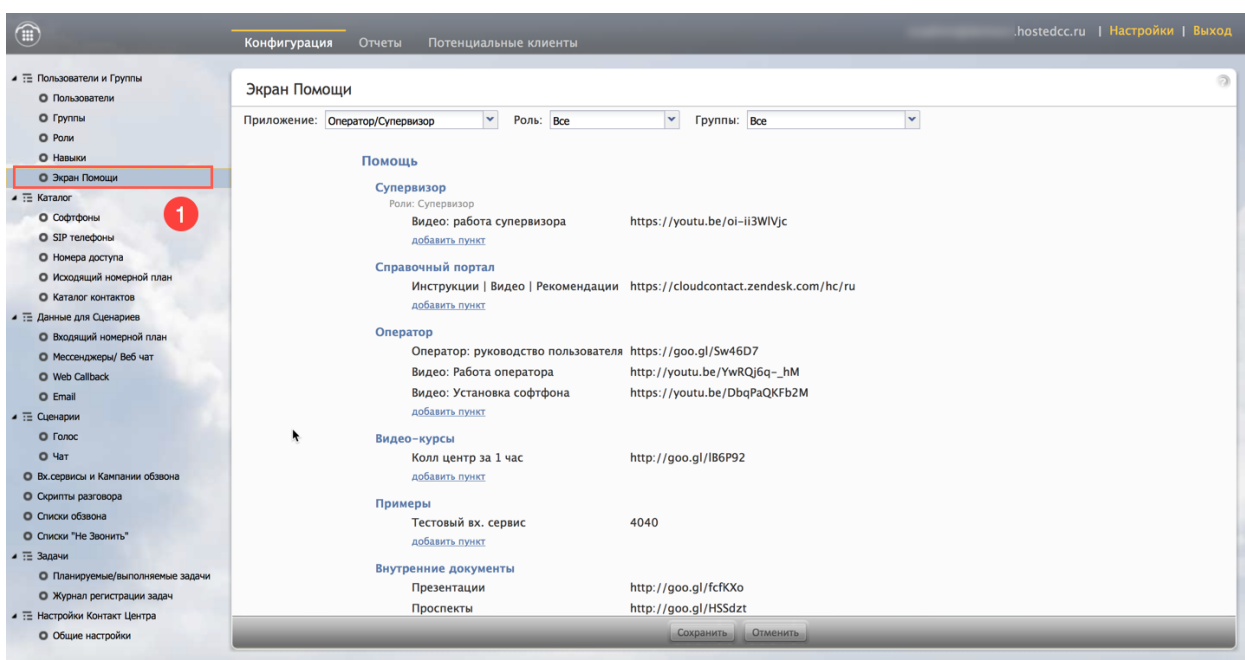
Информация организована в виде тематических *разделов*.

Для разных *групп* сотрудников/ *ролей* может, в зависимости от их функциональных обязанностей, отображаться **различный набор** справочной информации.

Открытие окна справки происходит по нажатию на иконку (1) в приложении *оператора/ супервизора* или (2) в приложении *администратора* КЦ.



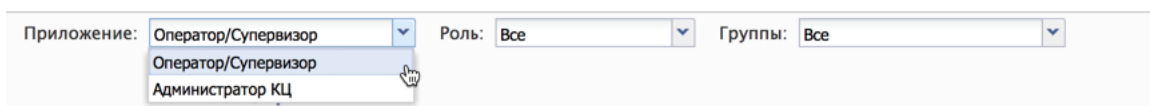
Для **редактирования** экрана помощи выберите раздел **Экран помощи** (1).



Облачный контакт центр включает предустановленные экраны помощи, содержащие ссылки на справочную информацию по работе в сервисе (различные для администратора/ операторов/ супервизоров). Пример предустановленного экрана показан на снимке в начале данного раздела.

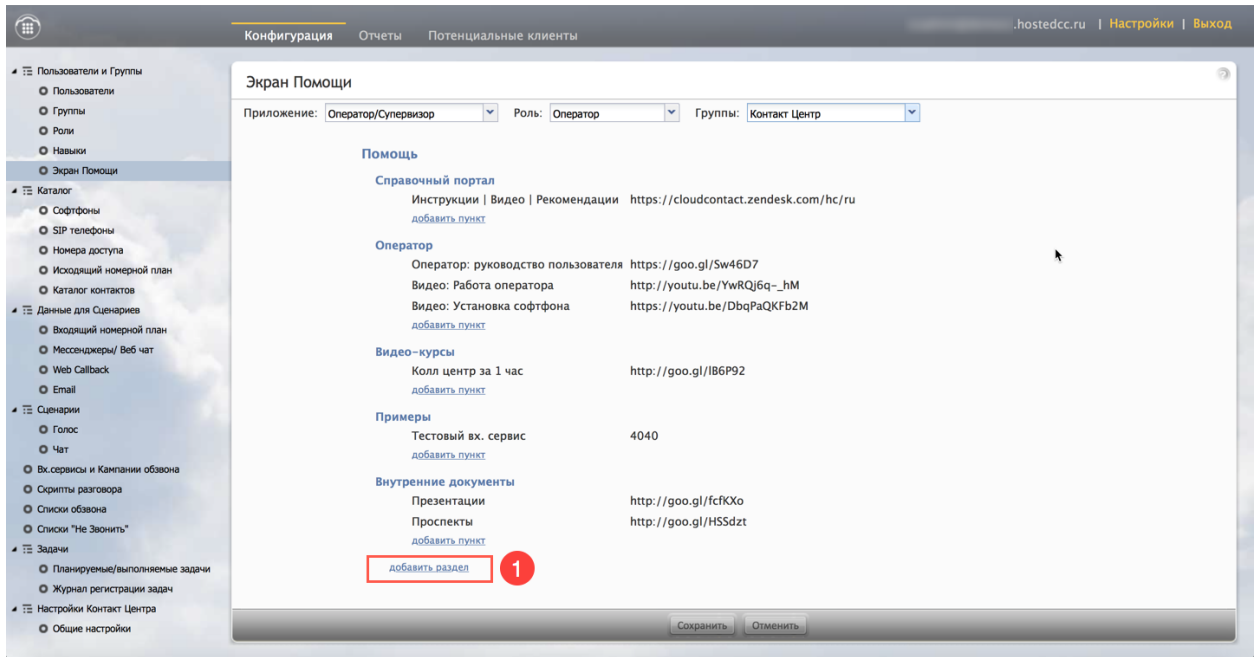
Облачный КЦ позволяет задавать виды экранов помощи отдельно для приложения *оператора/супервизора* и приложения *администратора* для каждой роли и группы операторов. Для этого, **выберите** из выпадающих списков нужную комбинацию параметров.

Экран Помощи



Выбрав комбинацию параметров, можно **отредактировать** соответствующий экран помощи.

Для **создания нового раздела** нажмите **добавить раздел (1)**.



В открывшемся окне введите **Название раздела (1)** и (если необходимо) измените **роль (2)** и **группу (2 и 3)**, для которых будет выводиться данный экран помощи.

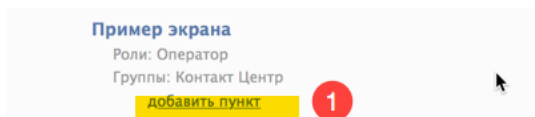
1 Название раздела:

2 Роли:

3 Группы:

✓ ✗

Для **добавления нового пункта в раздел** нажмите **добавить пункт (1)**.



В открывшемся окне введите **название пункта (1)**, выберите **тип справки (2)**: ссылка на ресурс или справочный телефон/ email. Для ссылки – введите её в п. URL (3).

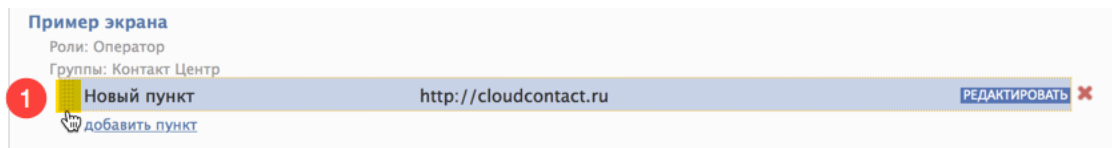
1 Название пункта:

2 Тип: ☒ URL ☐ Телефон ☐ Email

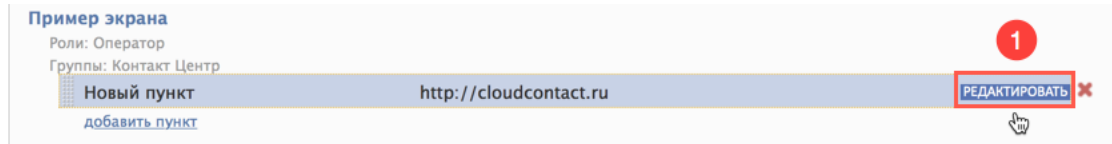
3 URL:

✓ ✗

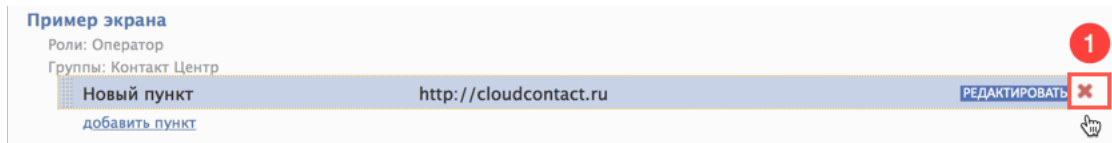
Для **перемещения раздела/пункта** справки: выделите его, нажмите на крайнюю полосу справа (1) и переместите её в нужное место.



Для **редактирования раздела/пункта** справки: нажмите редактировать (1).



Для **удаления раздела/пункта** справки: нажмите на значок удалить (1).



ООО «Клауд Контакт» предоставляет сервис Облачного Контакт Центра на основе платформы ServicePattern™ компании *Bright Pattern Inc.*

Подробная информация: www.cloudcontact.ru

© ООО «Клауд Контакт», 2018 г. Составление и перевод.