

# 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

### Содержание

1.	ОБЦ	ЦИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2.	БЫС	ТРАЯ НАСТРОЙКА ПЕРСОНАЛА7
3.	ГРУГ	1⊓ы11
3	.1.	Вкладка Свойства12
3	.2.	Вкладка Участники
3	.3.	Вкладка Сервисы
3	.4.	Вкладка Статистика22
4.	РОЛ	И ПЕРСОНАЛА
4	.1.	Вкладка Свойства
4	.2.	Вкладка Пользователи
4	.3.	Добавление/ удаление роли 29
4	.4.	Полномочия
5.	ПОЛ	ІЬЗОВАТЕЛИ КОНТАКТ ЦЕНТРА42
5	.1.	Ввод нового пользователя45
5	.2.	Удаление пользователя46
5	.3.	Вкладка Сотрудник47
5	.4.	Вкладка Контакты
5	.5.	Вкладка Расположение
5	.6.	Вкладка Роли
6.	HAB	ЫКИ55
6	.1.	Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис 58
7.	ЭКР	АН ПОМОЩИ

#### ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в службу поддержки ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: <a href="mailto:support@cloudcontact.ru">support@cloudcontact.ru</a>

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

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: <u>http://goo.gl/IB6P92</u>.

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

#### Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

<u>www.cloudcontact.ru</u> – 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** – <u>сотрудник</u>, имеющий доступ к сервису *Облачного Контакт Центра*. Пользователями являются операторы, супервизоры, руководители разного уровня, сотрудники ИТ, для аутсорсинговых сервисов - представители заказчика;

**ГРУППА** – <u>организационное объединение</u> 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** – <u>должность</u>, 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* – <u>квалификация</u> (уровень знаний) оператора в том или ином сервисе, оказываемом КЦ;

**СЕРВИС** — <u>услуга</u>, 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.

<u>Все сотрудники</u>, 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 <u>только в одну группу</u>. Группа(ы), объединяющие операторов, назначаются для обслуживания *сервиса*. Одна группа может одновременно работать <u>в нескольких сервисах</u>.

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 <i>инструкции</i> для <i>сервисов</i>

Если необходимо ввести нового *пользователя* и подключить его к <u>существующей</u> 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*.

<u></u>	· []		_		ccadmin@democc.hostedcc.ru   Наст <u>ройки   Выход</u>
<u>ا</u>	Конфигурация О	гчеты	_		
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Группы >> Свойст	ва		4	0
О Группы	<b>Q</b>		всего записей: 4	Свойства	Участники Сервисы Статистика
О Роли	Название группы	Участники			
О Навыки	Администраторы	1			
О Экран Помощи	Заказчики	0		Название:	Поддержка
Каталог	Контакт Центр	6		Супервизор(ы):	Редактировать
о софтфоны О SIP телефоны	Специалисты	1		Выход из режима Постобработка	Общие настройки завтоматически, через 30 секунд
О Номера доступа				вызова:	
о каталог контактов			название груп	Перерыв после Постобработки вызова:	Общие настройки   переходить после завершения обработки кажиого вызава
Данные для Сценариев				Duver ve	
<ul> <li>входящии номернои план</li> <li>Мессенджеры/ Веб чат</li> </ul>				состояния Перерыв:	Общие настроики Ссекунд
O Web Callback				Стартовый URL	Общие настройки Y http://cloudcontact.ru
O Email				(не связанный с	counce naciponian
О Голос	6 C			вызовом):	
O Har				Записи в Каталоге	O Bce
Вх.сервисы и Кампании обзвона				Kontaktob	Выбранные
Скрипты разговора					
Списки обзвона	создат	ь новую			
Списки "Не Звонить"	FDI				
Задачи	i þý	niny i			
О Планируемые/выполняемые задач					
• Журнал регистрации задач					
Настройки Контакт Центра	Pe.1 Pe.				Connaura
О Общие настройки					Сохранить
новные лейс	твия:	•	Создать нову	Ю 20/00/ (२)	
			Cooper to hoby	(5) (1) (3)	
		•	Присвоить ей	і название (5)	
		•	Сохранить	изменения (6	5).
			*	•	
одробное опи	сание.	ГРУПП	Ы		
одробное опи	сание.	ГРУПП	Ы		





4. НАЗНАЧЕНИЕ Г	РУППЫ НА	СЕРВИС					
1	 Конфигурация С	тчеты					.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервисы и Ка	мпании обзвон	на >> Телемарке	тинг >> Персонал	4		0
о Группы о Роли	٩	)	всего записей	: 7 Свойства Перс	онал Списки Статус	ы Скрипты Номера	а Обзвон Результаты Архив Шаблоны
О Навыки О Экран Помощи Г П Каталог	Название     S       Demo chat service     8       DemoChat2     8	ILA Тип 0 Чат 0 Чат	Статус Связанны.	5	Группы:	Контакт Центр <mark>добавить</mark>	
<ul><li>Софтфоны</li><li>SIP телефоны</li></ul>	E-mail демо 8 Входящие вызовы 8 Демо Telegram 8	0 Email 0 Входящий 0 Чат			Администраторы: Руководители:	<u>добавить</u> Вера Смирнова	назначить группу
<ul> <li>Номера доступа</li> <li>Исходящий номерной план</li> <li>Каталог контактов</li> </ul>	мессенджеры разработка В Телемаркетинг	0 Чат Исходящий	Остановлен		Контролеры:	<u>добавить</u> д <u>обавить</u>	на сервис
<ul> <li>Т.Е. Делявие или сонерниев</li> <li>Вводанциий номерной план</li> <li>Мессенджеры/ Веб чат</li> <li>Web Callback</li> <li>Email</li> <li>T.E. Qeнеррии</li> <li>Голос</li> <li>Чат</li> <li>Въсервисы и Канлании обзаона</li> <li>Социтты разговора</li> <li>Списки "Не Зовить"</li> <li>Т. Задани</li> <li>Планируемые/ выполняемые задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> <li>Т. Настройки Кипкат Центра</li> </ul>	выбра	ать серви	10			6 Сохранить Отмен	ить
Социс настронки							
Основные действ	вия:		<ul> <li>Выбра</li> <li>Назна</li> <li>Сохра</li> </ul>	ть сервис ( чить группу анить изм	3) v (5) іенения (6)	).	
Подробное описа	ание.	Наст соот	ройка <i>вхс</i> ветствуюі	одящего се цих инстр	<i>рвиса</i> или <i>укциях</i> на	кампании Справочно	обзвона описана в ом 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.

Пользователи и Группи         2           Группи         2           Группи         3           Роли         3           Э хран Полоци         3           Э хран Полоци         1           Вавание группы         0           Котакот Контактов         0           О Колариций номерной план         0           Котакот Контактов         0           Колариций номерной план         0           Котакот Контактов         1           Видеший номерной план         0           Мессеранов и Кантании облавона         0           Соритис разпора         0           Споле         941           Задани         1           Соритис разпора         0           Споле         941           Вадания         1           Сраняри         1           Соритис разпора         0           Споле         941           Вадания         1           Соритис разпора         0           Споле         1           Соритис разпора         0           Споле облавна         0           Споле облавна         0           О Конакотиса	1	Конфигурация О	тчеты
О Группы         9         всего заликс8:5           О Рои         3         3         Участники           О зара Полоци         1         3         3           1 Зара Полоци         1         3         3         4           Каталог         Софтобны         3         0         6         6           0 Sib Transborn         Софтобны         0         8         8         8         7           0 Козарший имерной план         Каталог контактов         0         Сециалисты         1         8<	<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Группы >> Админ	истраторы >> Свойства
О Рали         3           О Рали         3           Навыяни         3           Э Зкран Полици         1           Заказники         0           О Софтфоны         3           О Софтфоны         0           О Софтфоны         0           О Софтфоны         0           О Колариций номерной план         0           О Коларици ралорора         0	О Группы	Q	всего записей: 5
• Hassavie       Pactorie         • Bassavie       Pactorie         • Spain Rowoup       1         • Starantor       0         • Cogregonia       0         • Cogregonia       0         • Cogregonia       0         • Sil Transdowni       0         • Honepa Jacchyna       0         • Honepa Jacchyna       0         • Korrach Llemp       6         • Dagepoxa       0         • Karanor Kontracho       1         • Karanor Kontracho       -         • Karanor Kontracho       -         • El Bassave primo i namo       -         • Karanor Kontracho       -         • Bassavini i noeprofi namo       -         • Mocapawini i noeprofi namo       -         • Web Callback       -         • Guerapuin       -         • Var       -         • Strapawi       -         • Chrono ofdsaona       -         • Chrono ofdsaona       -         • Chrono ofdsaona       -         • Chr	О Роли		,
О Зкран Помоци         Завачиястраторы         1           Вакалог         Вакачиястраторы         1           Вакалог         О         Сфитрона         О           О Софитрона         Софитрона         О         Сфитрона         Супераизор(м           О Корсписий номерной план.         О         Софитрона         1         Ваклод из рекультатора           О Корсписий номерной план.         О         Софитрона         1         Перерав посл.           О Корсписий номерной план.         О         Софитрона         1         Перерав посл.           О Моссарший номерной план.         О         Софитрона         1         Ваклод из рекультатов           О Моссарший номерной план.         О         Состояния         Перерав посл.         Ваклод из рекультатов           О Моссарший номерной план.         О         Каталог конктактов         Состояния         Перерав.           О Катало конктактов         Состояния наличи обавона         Состояния каталичи обавона         Синияли рактора           О Соритки рактора         Стикои На Замики вазани         Залики в Каталичи обавона         Залики в Каталичи           О Сликои На Замики         Стикои На Замики задич         Синияли варизора         Залики в Каталичи           О Курнал регистрации задич         Софит	о Навыки	Название группы	Участники
• П. Исталос         Завазний         0           • Софтольна         Софтольна         Софтольна         Сулгервизор(и):           • Sill Pranchowie         Поддерижа         0         Выход из режи           • Могадлиций номерной план.         Каталог контактов         1         Выход из режи           • В Каталог контактов         • Каталог контактов         - Каталог контактов         - Каталог контактов           • В Каталог контактов         • Каталог контактов         - Каталог контактов         - Каталог контактов           • В Каталог контактов         - Каталог контактов         - Каталог контактов         - Каталог контактов           • В Каталог контактов         - Каталог контактов         - Каталог контактов         - Каналон контактов           • В Каталог контактов         - Каналон контактов         - Каналон контактов         - Каналон контактов           • В Каталон контактов         - Каналон контактов         - Каналон контактов         - Каналон контактов           • В Каталон контактов         - Каналон контактов         - Каналон контактов         - Каналон контактов           • Сокон Из Ваюнов         - Каналон контактов         - Каналон контактов         - Каналон контактов           • Сокон Из Ваюнов         - Каналон контактов         - Каналон контактов         - Каналон контактов	О Экран Помощи	Администраторы	1
<ul> <li>О Софтфоны</li> <li>О Софтфоны</li> <li>О Софтфоны</li> <li>О Софтфоны</li> <li>О Софтфоны</li> <li>О Колтакт Цепрр Ф</li> <li>О Софикрандорда)</li> <li>О Вахход и за режим</li> <li>О Колтакт Селерион план</li> <li>О Колтакт Селерион план</li> <li>О Колтакт Селерион план</li> <li>О Каталог контактов</li> <li>Павериа да Сонциалисти</li> <li>О Колтакт Селерион план</li> <li>О Каталог контактов</li> <li>Вахход из состояния</li> <li>О Воздрший номерной план</li> <li>О Блаз</li> <li>Вахход из состояния</li> <li>Перерыв Ссе Постобработки</li> <li>Вахход из состояния</li> <li>О Голос</li> <li>О Каталон и Канлании обзовна</li> <li>О Соритир разовора</li> <li>О Планкуревы/ Билопиенене задачи</li> <li>О Контакт Селтра</li> </ul>	= Каталог	Заказчики	0
О SIP телефоны     Онауваражий     Онауварастия     Опациалисты     Опа	О Софтфоны	Контакт Центр	6
<ul> <li>Нонера доступа</li> <li>Нонера доступа</li> <li>Козодиций консерной план</li> <li>Каталот контактов</li> <li>Перерыя после Постобработки</li> <li>Данене для Сценариез</li> <li>Выход из состоблика</li> <li>Выход из состоблика</li> <li>Выход из состоблика</li> <li>Выход из состоблика</li> <li>Выход из состоблика</li> <li>Стартовый URL (не связанный с въздавачи</li> <li>Топос</li> <li>Чат</li> <li>Восон Канлании обзосна</li> <li>Сранки канлании обзосна</li> <li>Сранка и Канлании обзосна</li> <li>Сранка и Канлании обзосна</li> <li>Сранка и Канлании обзосна</li> <li>Сранка и Канлании обзосна</li> <li>Сранка разговра</li> <li>Списко гбазона</li> <li>Сранка разговра</li> <li>Списко обзосна</li> <li>Сранка разговра</li> <li>Списко и Канлании обзосна</li> <li>Сранка разговра</li> <li>Списки обзосна</li> <li>Списки обзосна</li> <li>Сранка разговра</li> <li>Списки обзосна</li> <li>Списки обзосна</li></ul>	О SIP телефоны	Поддержка	0
<ul> <li>О Исхариций имерной план</li> <li>Каталот контактов</li> <li>Та Данянье для Сценориев</li> <li>Водаций имерной план</li> <li>Массонджеры/ Веб чат</li> <li>Мессонджеры/ Веб чат</li> <li>Стартовый URL (не связанный с Б. Спартовый URL (не связанный с Б. Ссерянсы и Канпании обзоона</li> <li>Срантовой и Валодана</li> <li>Споко:</li> <li>Чат</li> <li>Выскоди и Канпании обзоона</li> <li>Срантовориев</li> <li>Сонско: и Канпании обзоона</li> <li>Срантовориев</li> <li>Сонско: и Канпании обзоона</li> <li>Срантовориев задачи</li> <li>Контак (в Каталоге контактов</li> </ul>	О Номера доступа	Специалисты	1
<ul> <li>Каталет контактов</li> <li>Каталет контактов</li> <li>Вакод из средния после Постобрадобстки вызова:</li> <li>Вакод из состояния Перерые:</li> <li>Вакод из состояния Перерые:</li> <li>Состояния Перерые:</li> <li>Состояния</li> <li>Состояния Перерые:</li> <li>Состояния</li> <li></li></ul>	О Исходящий номерной план		
<ul> <li>Парание для Quesapues</li> <li>Въздащий консерсион план</li> <li>Мессенджеры/ Веб чат</li> <li>Полана</li> <li>Состояния Перерыя:</li> <li>Стартовый URL (не связанный с вызовом):</li> <li>Записи в Каталоге контактов</li> <li>Сприты разговора</li> <li>Спосо чат</li> <li>Сосряжы и Кантании обзвона</li> <li>Сосряжени Кантание заднии</li> <li>Та Нанируение/рыполняение заднии</li> <li>Журнал регистрации задач</li> <li>Та Нанируение/рыполняение заднии</li> <li>Контактов</li> </ul>	О Каталог контактов		
Ваздаций нокерной план     Массонджери/ Вобчат     Web Callaock     Email     Corton ини     Corton     Corton ини	<ul> <li>Данные для Сценариев</li> </ul>		
О Мессенджери/ Веб чат О Мессенджери/ Веб чат О Кессенджери/ Веб чат О Елан Сартовый URL (не связанный с Висоврака и Каллании обзаона О Сритта разговора О Слиски и Каллании обзаона О Сритта разговора О Слиски и Каллании О Слиски и Каллании Сартови О Слиски и Каллании Сартови	Входящий номерной план		
О Web Callback     Email     Craprosult URL     (ис связанный с     вызовон):     Transpue Kannaneu ofstone     Oroce     Var     Var     Coopency Kannaneue sagavi     Oroco ofstone     Oroce of the office office of the office off	О Мессенджеры/ Веб чат		
<ul> <li>Влай</li> <li>Сценарии</li> <li>Голос</li> <li>Чат</li> <li>Вызовом):</li> <li>Залиси в Каталии обзвона</li> <li>Скоренски и Каталии обзвона</li> <li>Скрити разговора</li> <li>Списол "Не Закита"</li> <li>Задачи</li> <li>Списол "Не Закита"</li> <li>Задачи</li> <li>Планоруемы/зыполняеные задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> <li>Контак Контак (Цегра</li> <li>Османия сакторый и Кантании соволена</li> </ul>	O Web Callback		
<ul> <li>С Quенарии</li> <li>Голос</li> <li>Чат</li> <li>В Ксервисы и Кантании обласна</li> <li>Сремты ракловора</li> <li>С пноси обласна</li> <li>С пноси обласна</li> <li>С пноси обласна</li> <li>С пноси обласна</li> <li>Планкурски (зиплании задачи</li> <li>Хурнал регистрации задач</li> <li>Контактов задачи</li> <li>Хурнал регистрации задач</li> </ul>	O Email		
О Голос     Чат     Залиси в Каталоге     Сострания обласна     Сострания контактов     Залиси в Каталоге     Сострания	<ul> <li>П Сценарии</li> </ul>		
О Чат В Косеринси и Канпании обзаона С Осрипты разговора С Списки ТНЕ Заонить" С Задачи О Планирусеми/земполняемые задачи О Кланирусеми/земполняемые задачи О Кланирусеми/земполняемые задачи О Контактов	О Голос		
<ul> <li>Вх.окрансы и Кантании обзвона</li> <li>Сорипты разговора</li> <li>Списки обзвона</li> <li>Списки те закить*</li> <li>Задачи</li> <li>Планируемы/зыполняемые задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> <li>Контак Центра</li> <li>Списки склонаки с задачи</li> </ul>	О Чат		
<ul> <li>Одинты разговора</li> <li>Стиком ибазона</li> <li>Стиком ибазона</li> <li>Стиком ибазона</li> <li>Полектуревис/ранголивеные задачи</li> <li>Хурнал регистрации задач</li> <li>Терторки Колтах Центра</li> <li>Опонантуревис/ранголивеные задачи</li> </ul>	Вх.сервисы и Кампании обзвона		
<ul> <li>Списои обязона</li> <li>Списои: "Не Звонить"</li> <li>Задани</li> <li>Планкуреньк/рыполняеные задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> <li>Та Тастройки Колгат Центра</li> <li>Опланкулования</li> </ul>	О Скрипты разговора		
О Списой "Не Заонить" ★ 12: Задачи О Планируеные/зыполняеные задачи О Хурная регистрации задач ★ 12: Настройки Колтаст Центра О Общие истобия	О Списки обзвона		
<ul> <li>щ Задачи</li> <li>Планирусные/зыполняеные задачи</li> <li>Журная регистрации задач</li> <li>щ Настройки Контакт Центра</li> <li>Отвине контакт Центра</li> <li>Созданить</li> </ul>	О Списки "Не Звонить"		
О Планируеные/зыполниеные задачи О Журнал регистрации задач + № Настройки Контакт Центра О Окши частройки	- = Задачи		
О Журнал регистрации задач	О Планируемые/выполняемые задачи		
Te Hacrpoksi Komart Lempa     Orime varmalise     Orime varmalise	• Журнал регистрации задач		
О Общие насторіки	<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>		
	О Общие настройки	24+ 24-	

# 3.1. Вкладка Свойства

	Свойства	Участники	Сервисы	Ста	атистика	
Название	:	Контакт Це	нтр			
Супервиз	ор(ы):	Вера Смир поддержк <u>Редактиров</u>	онова a CloudCor ать	ntact	t	
Выход из Постобра вызова:	режима ботка	вручную		•		
Перерыв Постобра вызова:	после ботки	не переход	ИТЬ	~		
Выход из состояния Перерыв:	A	Общие нас	гройки	•	<u>автоматически, через 120</u> <u>секун</u> д	
Стартовы (не связан вызовом):	й URL нный с	нет		~		
Записи в контакто	Каталоге в	⊙ Все ○ Выбран	ные			

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
	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 <b>добавления нового супервизора</b> , 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).

Q					٩			2
	Bce C	упервизоры		5		Назначенны	е Супервизоры	1
Логин 🔺	Имя	Фамилия	Внутр. но	$\mathbf{v}$	Логин 🔺	Имя	Фамилия	Внутр. но
admin	Николай	Попов	1000	-	ccadmin	поддержка	CloudContact	9003
employee	Андрей	Данилин	9001		supervisor	Вера	Смирнова	8004
3			4	× ×				
	_	_	Ок 6		Отменить	_	_	_
	en pyno		-					
На гру Для уд выбер удален нажми Назна	ппу мож аления о ите супе иия. Сохр те кнопі ачить Суп	ет быть суперви рвизора раните и ку (3). ервизоро	назначен зора из гр и из право изменени ов для Гру	ю нес оуппь ой пан я (4). ппы "К	колько і выпол іели (1) Для уда сонтакт Ц	суперви ните сле ; нажмит аления во фентр"	зоров. дующие ге кнопк сех супер	е дейс у (2) <u>д</u> овизој
На гру Для уд выбер удален нажми Назна	ппу мож аления о ите супе иия. Сохр ия. Сохр ите кнопи	ет быть супервиз рвизора раните и ку (3). ервизоро	назначен зора из гр и из право изменени ов для Гру	ю нес руппь рй пан я (4). ппы "К	колько і выпол іели (1) Для уда онтакт Ц	суперви ните сле ; нажмит аления во центр"	зоров. дующие ге кнопк сех супер	: дейс у (2) д овизо
На гру Для уд выбер удален нажми Назна	аления о аления о ите супе ния. Сохр те кнопи ачить Суп	ет быть супервиз рвизора раните и ку (3). ервизоро	назначен зора из гр и из право изменени ов для Гру	ю нес руппь рй пан я (4). ппы "К	колько і выпол іели (1) Для уда Сонтакт Ц	суперви ните сле ; нажмит аления во центр" Назначеним	зоров. дующие ге кнопк сех супер	: дейс у (2) д овизо
На гру Для уд выбер удален нажми Назна Логин 🛆	ппу мож аления ( ите супе ния. Сохр нте кнопн ачить Суп все су Имя	ет быть супервиз рвизора раните и ку (3). ервизоры Фамилия	назначен зора из гр и из право ізменени ов для Гру внутр. но	ю нес руппь рй пан я (4). ппы "К	колько і выпол іели (1) Для уда онтакт Ц	суперви ните сле ; нажмит аления во центр" Назначенны Имя	зоров. дующие ге кнопк сех супер е супервизоры Фамилия	: дейс у (2) д рвизо Внутр. н
На гру Для уд выбер удален нажми Назна Логин аdmin	аления мож аления о ите супе ния. Сохр ния. Сохр те кнопи ачить Суп все су Имя Николай	ет быть супервиз рвизора оаните и ку (3). ервизоро Фамилия Попов	назначен зора из гр из право изменени ов для Гру внутр. но 1000	ю нес руппь ой пан я (4). ппы "К	колько і выпол іели (1) Для уда онтакт Ц логин – ссаdmin	суперви ните сле ; нажмит аления во центр" назначенны имя поддержка	зоров. дующие ге кнопк сех супер е Супервизоры Фамилия СоиdContact	е дейс у (2) д рвизо внутр. н 9003
На грул Для уд выбер удален нажми Назна Логин – аdmin employee	ппу мож аления о ите супе ния. Сохр ния. Сохр те кнопи ачить Суп Все Су Имя Николай Андрей	ет быть супервиз рвизора оаните и ку (3). ервизоро Фамилия Попов Данилин	назначен зора из гр из право ізменени ов для Гру Внутр. но 1000 9001	ю нес руппь рй пан я (4). ппы "К	колько і выпол іели (1) Для уда Сонтакт Ц Сонтакт Сонтакт Ц Сонтакт Сонтакт Ц Сонтакт Сонтакт Сонтакт Ц Сонтакт Сонтакт Сонт	суперви ните сле ; нажмит аления во центр" Имя поддержка Вера	зоров. дующие ге кнопк сех супер е Супервизоры Фамилия СloudContact Смирнова	е дейс у (2) д рвизо внутр. н 9003 8004

		Свойства	Участники Сервисы С	Статистика		
		Название:	Контакт Центр			
		Супервизор(ы):	Вера Смирнова поддержка CloudConta Редактировать	ct		
		Выход из режима Постобработка вызова:	вручную			
		Перерыв после Постобработки вызова:	не переходить			
		Выход из состояния Перерыв:	Общие настройки 🗡	<u>автоматически, че секун</u> д	<u>ерез 120</u>	
		Стартовый URL (не связанный с вызовом):	нет 👻			
		Записи в Каталоге контактов	<ul> <li>Все</li> <li>Выбранные</li> </ul>			
<u>Логика</u> реж	имов пере:	ходов по завери	иении обращения	показана на	диаграмме	ниже (значкі
СТа	атусов соот	гветствуют типов	зым статусам, испо	ользуемым в	: Облачном I	КЦ).
			$\bigcirc$			
		Г				
		Автоматически или вручную	ожидание новых обрашений			
	постобри обраще	АБОТКА ние	D	Автоматически или вручную	$\bigcirc$	
	заверше ввод	ено,				
	информа связанно	іции, ой с	перерыв в		ожидание	
	ним		обработке обращений		новых обращений	
Подробнее	о статуса. оператор	х оператора нап	исано в инструкци ой в разлеле <i>Опе</i> ро	и Облачный I тор KII на С	Контакт Це правочном п	нтр. Рабоче ортале
Выход из ре	жима	В данном пунктє Постобработи	задаётся, как опе	ратор будет в	выходить из	состояния
вызова		Выберите олин і	 ИЗ ВОЗМОЖНЫХ ВЭРІ	иантов.		
				ано в Общич	настройка	KII B STOM
		случае сг	права будет показа	на общая на	стройка (1),	нажав на не
		можно п	ерейти в раздел О	бщие настро	<i>йки</i> и измен	ить их;
		Выход из Постобра вызова:	режима Общие настрой ботка	і́ки ▼ <mark>автомат</mark> секунд	<u>ически, через 30</u>	1
		Настройн	ки для Группы в да	анном пункте	е имеют бол	ее высокий

Г

	Вручную – оператор сам переводит себя из режима Постобработки в следующий статус; Выход из режима постобработка вызова: автоматически – выход осуществляется автоматически через заданное количество секунд (1). Выход из режима Постобработка вызова:
Перерыв после Постобработки	В данном пункте задаётся, будет ли оператор после выхода из состояния Постобработка переходить в состояние Перерыв (Не готов).
вызова	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</i> настройка, нажав на неё можно перейти в раздел Общие настройки и изменить их;
	Настройки для <i>Группы</i> в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с <i>Общими настройками</i> .
	перейти в состояние Перерыв – переходить в режим Перерыв;
	не переходить – <mark>по окончании обработки вызова (включая</mark> <i>Постобработку</i> ) оператор сразу становится <i>Готовым</i> .
Выход из состояния Перерыв	В данном пункте задаётся, как оператор будет выходить из состояния Перерыв (Не готов).
	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 <i>Группы</i> в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с <i>Общими настройками</i> .
	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 Сценарии; в самом <i>сценарии</i> : блок Веб всплывающих).

	Если у оператора должно открываться <u>универсальное приложение</u> (не связанное с конкретным вызовом), то оно задаётся в данном пункте.
	Выберите один из вариантов:
	Общие настройки - как задано в <i>Общих настройках</i> КЦ; в этом случае справа будет показана <i>общая настройка</i> (1), нажав на неё можно перейти в раздел <i>Общие настройки, п. URL для</i> <i>случаев без вызова</i> и изменить;
	Обратите внимание: для обеспечения безопасности данных можно использовать только ссылки по протоколу HTTPS.
	Стартовый URL Общие настройки 👻 <u>https://cloudcontact.ru</u> (не связанный с вызовом):
	Нет – приложение не будет открываться (по умолчанию выбран этот пункт;
	Стартовый URL нет 💙 (не связанный с вызовом):
	Задать – введите URL приложения (1).
	Обратите внимание: для обеспечения безопасности данных можно использовать только ссылки по протоколу HTTPS.
	Стартовый URL Задать 🔽 1 (не связанный с вызовом):
Записи в Каталоге контактов	Оператор в своем приложении в вкладке Каталог может видеть <i>списки</i> сотрудников, входящих в <i>группы</i> Контакт центра и связываться с ними, выбирая тот или иной контакт из списка.
	Кроме того, в Каталоге контактов (раздел Каталог) могут содержаться данные сотрудников <u>внешних организаций</u> (заказчики, партнеры и т.п.). Сотрудники одной организации объединяются в <i>папку</i> по названию организации. Оператор также может видеть их в своем приложении в вкладке Каталог.
	По умолчанию, оператор может видеть <u>все</u> <i>группы</i> Контакт центра и все <i>папки</i> из Каталога контактов (1).
	Записи в Каталоге Все контактов Выбранные
	Можно задать режим, при котором операторы группы будут видеть только <u>определенные</u> 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 <i>группы</i> КЦ и <i>папки</i>
	которые уже <u>доступны</u> для выбора операторам группы (2).

Q       1       Выбрано       Выбранные       1         Название ▲       Администраторы       Выбранные       1	•       1       €       2         Название ▲       Администраторы       Выбранные       Название ▲         Администраторы       Выбранные       Название ▲         Заказчики       Image: Construction of the state of t	Выбрать доступные Директо	рии Групп	
Не выбрано         Выбранные           Название         Название         Название           Администраторы         Поддержка           Заказчики         Годдержка           Заказчики         Годдержка           Компания DEF         Год           Компаки Центр         Год	Не выбрано         Выбранные           Название ▲         Название ▲           Администраторы         Годдержка           Заказчики         Image: Construction of the	۹ 🚺	٩	2
Название А Цазвание А	Название _ Администраторы Заказчики Заказчики Компания DEF Контакт Центр Поддержка Специалисты	Не выбрано		Выбранные
Администраторы Поддержка Заказчики Заказчики Компания DEF Контакт Центр	Администраторы Поддержка Заказчики Заказчики Компания DEF Контакт Центр Поддержка Специалисты	Название 🔺	Название 🔺	
Заказчики Ваказчики В	Заказчики Сарана С	Администраторы	Поддержка	
Заказчики Горбона Самарика С Самарика Самарика Самар	Заказчики Грания DEF Грания Сонтакт Центр Грания Сонтакт Центр Грания Сонтакт Центр Грания Сонциалисты Грания Сонциалисты Грания Сонциалисты Сонсум СонС	Заказчики	<b>&gt;&gt;</b>	
Компания DEF	Компания DEF Контакт Центр Поддержка Специалисты	Заказчики	>	
Контакт Центр	Контакт Центр Саларования Специалисты	Компания DEF		
	Поддержка Специалисты	Контакт Центр	<b>_</b>	
Поддержка	Специалисты	Поддержка		
Специалисты		Специалисты		

#### 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.

	C 1	войства	Участники	Сервисы	Статистика	
Имя	Фамилия			Внутр. ном	ер	Роли
Ирина	Петрова			8001		Оператор
Елена	Белова			8003		Оператор
Галина	Иванова			8002		Оператор
поддержка	CloudConta	ct		9003		Администратор Кампании, Админис
Денис	Архипов			9002		Клиент
Вера	Смирнова			8004		Оператор, Руководитель кампании,
	П	еремести	гь в другую гру	ппу	зменить роли	

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

Название	Характеристика				
Переместить в	Перемещение сотрудника в другую группу.				
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.				
	Переместить в Другую Группу 💿				
	٩				
	Name 🔺 Администраторы				
	Заказчики Специалисты				
	Переместить выбраных пользователей в эту группу:				
	2				
	Ок Отменить				
Изменить роли	Изменение роли для сотрудника.				



#### 3.3. Вкладка Сервисы

В данной вкладке отображаются все *сервисы,* в которых <u>работает</u> выбранная группа сотрудников.



Да Нет

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

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

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

Свойства	Участники	Сервисы	Статистика	
Сервисы, предоставляемые этой группой:	Demo cha E-mail де Входящие Демо Tele Телемарк Выбрать	t service мо 2 вызовы 2gram етинг		
	1			

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

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

Назначение сервисов для группы "Контакт Центр"			
۹ 🚺		۹ 2	
Доступные сервисы: 🔺		Выбранные сервисы 🗻	
DemoChat2		Demo chat service	
мессенджеры разработка		E-mail демо	
		Входящие вызовы	
	>	Демо Telegram	
		Телемаркетинг	
	<		
	~~~		
Ок Отменить			

#### 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).

😜 Галина Иванова (Готов 00:18) Готов	Телемаркетинг   Осталось: 6   Обработано: 0 (1)   Заказ: 0 (1)	0	٠	Φ	
	1				

#### Вкладка Статистика содержит следующие параметры:

Свойства	Участники Сервисы Статистика
Период обновления:	10 сек 👻
Показатели:	Название сервиса Осталось (Осталось)
	Исх.обработанные (Обработано)
	Статусы: Заказ (Заказ) д <u>обавить</u>
Не показывать вх.сервисы и кампании	Demo chat service
обзвона:	E-mail демо
	Входящие вызовы
	Демо Telegram
	добавить
Предпросмотр:	Е-mail демо У Е-mail демо   Осталось: 25   Обработано: 25
	(1st)
ð	Сохранить Отменить

Пункт	Характеристика			
Период обновления	Если оператор работает в нескольких сервисах, 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	выверите <i>показатели,</i> которые оудут 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 показатель из выпадающего списка.			
	Показатель: SLA % - Процент входящих обращений, обраб Вх.обработанные - Входящие обращения, обра Вх.переведенн Входящие вызовы, переведе Вызовы/час - Общее число вызовов, обработа Интенсивность - Интенсивность набора номер Исх.набр Исходящие набранные вызовы: все Исх.перевед Исходящие вызовы, переведен Ожидание - Макс.время ожидания для входящ Очередь - Входящие обращения, находящиеся Статусы Успех - Доля вызовов с успешным статусом по Успех группы - Доля вызовов с успешным стат			
	Доступны следующие показатели (по алфавиту):			
	• SLA% - Процент входящих обращений, обработанных с заданным уровнем сервиса ( <i>SLA</i> ). Уровень сервиса задается в разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона/Качество обслуживания (SLA).			
	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 входящих email 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.			
	<ul> <li>Вх.обработанные - Входящие обращения, обработанные операторами: всего за день.</li> </ul>			

Количество обращений, обработанных и завершенных операторами. Переадресация и конференция при обработке обращения считаются как отдельное обращение.

• 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 *email*, 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 входящего 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 *входящих* 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.



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.

Название:	Обработано	
Показать позицию в групг :	e V	
Показать следующее значение:		
Предпросмотр:	Обработано: 25 (1st)	
		🗸 🛇
		5

# 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 <u>предустановленных ролей</u> (3). Рекомендуется перед настройкой/изменением *роли* ознакомиться с перечнем *полномочий* (4), которыми она обладают.



#### Редактирование существующей роли

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

	Конфигурация Отчеты			
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Роли >> Супервизор >> Свойства			2 3
О Группы	Q всего записей: 11			Свойства Пользователи
О Роли	Название Роли 🔺			
	Администратор безопасности		Название.	Overenewson
V The Karanos	Администратор Кампании		Пазвание.	Супервизор
	Администратор Сервиса		Лицензии:	Оператор, Супервизор
	Аудитор			П Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям
	Клиент		Полномония	Алминистрирование Безопасности
О Исходящий номерной план	Менеджер		полномочия.	Есть Может предоставлять или отменять
	Оператор			🗌 🗌 Настройка ролей и параметров безопасности
<ul> <li>Панные для Сценариев</li> </ul>	Руководитель кампании			Предоставить все полномочия
<ul> <li>Входящий номерной план</li> </ul>	Системный администратор			Контроль качества
О Мессенджеры/ Веб чат	Судервилор			Есть Может предоставлять или отменять
O Web Callback	-)mprimite			BKЛ./Выкл. Общие Настенные панели (Wallboard)
O Email				
<ul> <li>Та Сценарии</li> </ul>				<ul> <li>Доступ к записам обращений</li> </ul>
О Голос				
О Чат				Изменять настройки оповещения
Вх.сервисы и Кампании обзвона				Контроль разговоров и чатов в реальном времени
• Скрипты разговора				Настраивать отображение статистики реального времени
О Списки обзвона		<b>N</b>		🗌 🗌 Настройка стандартных ответов чата для всего КЦ
О Списки "Не Звонить"				Оценка обработки обращений
и 🗄 Задачи				Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов
О Планируемые/выполняемые задачи				🗹 🗌 Прослушивать записи разговоров, связанные с записями CRM
• Журнал регистрации задач				🗌 🗌 Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>				
<ul> <li>Общие настройки</li> </ul>	<b>2</b> + <b>2</b> -		_	Сохранить Отменить

# 4.1. Вкладка Свойства

	Свойства Пользователи			
Название:	Супервизор			
Лицензии:	Оператор, Супервизор			
	Иазначить эту роль вновь создаваемым пользователям			
Полномочия:	Администрирование безопасности			
	Есть Может предоставлять или отменять			
	Пастройка 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 лицензии использует роль. При установке флажка Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям, 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).

	<b>Конфигурация</b> Отчеты	_	.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> <li>Головонатели</li> </ul>	Роли >> Новая роль >> Свойства		2
O Ponte	Q всего записей: 12		Свойства Пользователи
O Honura	Название Роли 🔺		
	Администратор безопасности	Название	
С Экран Помощи	Администратор Кампании	пазвание.	
· := Katanor	Администратор Сервиса	Лицензии:	Нет
О Софтфоны	Аудитор		Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям
О SIР телефоны	Клиент		
О Номера доступа	Менеджер	Полномочия:	Администрирование безопасности
<ul> <li>Исходящий номерной план</li> </ul>	Оператор		П Настройка ролей и параметров безопасности
• Каталог контактов	Руководитель кампании		Предоставить все полномочия
<ul> <li>Ξ Данные для Сценариев</li> </ul>	Системный Администратор		
Входящий номерной план	Старший оператор		Контроль качества
О Мессенджеры/ Веб чат	Супервизор		ВКЛ. /Выкл. Общие Настенные панели (Wallboard)
O Web Callback			
O Email			Поступ к API в реальном времени
и 🗄 Сценарии			Лоступ к записям обрашений
О Голос			Изменение статуса операторов
О Чат			Изменять настройки оповешения
Вх.сервисы и Кампании обзвона			Контроль разговоров и чатов в реальном времени
О Скрипты разговора			Настраивать отображение статистики реального времени
О Списки обзвона			П Настройка стандартных ответов чата для всего КЦ
О Списки "Не Звонить"			Оценка обработки обрашений
и 🔚 Задачи			Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов
О Планируемые/выполняемые задачи			Прослушивать записи разговоров, связанные с записями CRM
О Журнал регистрации задач			Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>			
О Общие настройки	<u>a+</u> a-	3	Сохранить

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

	Конфигурация Отчеты	_	:.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Роли >> Старший оператор >> Свойства		0
О Группы	9 всего записей: 11		Свойства Пользователи
О Роли			
О Навыки	Название Роли 🔺		
О Экран Помощи	Администратор безопасности	Название:	Старший оператор
A TE Karanor	Администратор Кампании	Durrenter	
О Софтфоны	Администратор Сервиса	лицензии.	внешний аудитор, супервизор
О SIP телефоны	Аудитор		Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям
О Номера доступа	Клиент	Полномочия:	Алминистрирование безопасности
	Менеджер	Полномочия.	Есть Может предоставлять или отменять
	Оператор		Настройка ролей и параметров безопасности
	Руководитель кампании		Предоставить все полномочия
• := данные для сценариев	Системный Администратор		KONTDORK KONACTRO
о входящии номернои план	Старший оператор		Есть Может предоставлять или отменять
О Мессенджеры/ Веб чат	Супервизор		🗌 🗆 Вкл./Выкл. Общие Настенные панели (Wallboard)
Web Callback			🗌 🗌 Выгрузка записей разговоров и чатов
O Email			Доступ к АРІ в реальном времени
<ul> <li>Ξ Сценарии</li> </ul>			🗹 🗌 Доступ к записям обращений
О Голос			🗌 🗌 Изменение статуса операторов
О Чат			🗌 🗌 Изменять настройки оповещения
Вх.сервисы и Кампании обзвона			🗌 🗌 Контроль разговоров и чатов в реальном времени
О Скрипты разговора			🗌 🗌 Настраивать отображение статистики реального времени
О Списки обзвона			🗌 🔲 Настройка стандартных ответов чата для всего КЦ
О Списки "Не Звонить"			🗌 🗌 Оценка обработки обращений
<ul> <li>Задачи</li> </ul>			🗹 🗌 Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов
О Планируемые/выполняемые задачи			Прослушивать записи разговоров, связанные с записями CRM
• Журнал регистрации задач	2		Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>			Плосмото всплывающего окна на о м. оператора
О Общие настройки	â+ â-		Сохранить Отменить

#### 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*.

	Свойства Пользователи		
Полномочия:	Администрирование безопасности		
	Есть Может предоставлять или отменять		
	🗌 🗌 Настройка ролей и параметров безопасности		
	Предоставить все полномочия		
•	Контроль качества		
2	Есть Может предоставлять или отменять		
	🗹 🗌 Вкл./Выкл. Общие Настенные панели (Wallboard)		
<b>1</b> +	Ӯ 🗌 Выгрузка записей разговоров и чатов		
	Доступ к API в реальном времени		

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

Название (рус.)	Название (англ.)	Характеристика
АДМІ	инистрировании	Е БЕЗОПАСНОСТИ
Настройка ролей и параметров безопасности	Manage roles and security settings	<ul> <li>Пользователь с данной привилегией имеет полный доступ к настройкам следующих разделов Приложения Администратора:</li> <li>Роли</li> <li>Безопасность/ Политика безопасности</li> <li>Безопасность/ Ограничения доступа</li> <li>Безопасность/ Управление ключом шифрования (включается провайдером сервиса по отдельному запросу)</li> </ul>
Предоставляет все полномочия	Grant all privileges	Позволяет пользователю предоставлять любые полномочия, независимо от значения Может предоставлять или отменять. 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 привелегией может передавать свои шаблоны Настенных панелей для использования другими сотрудниками или загружать себе шаблоны Общих Настенных панелей (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 Отчеты/Записи обращений приложения Администратора.
Принудительное изменение статуса оператора	Force agent states	Пользователь может изменить текущий статус любого оператора, входящего в группу, которую он контролирует.

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 оп- line статистик для всего КЦ (см.ниже).
On-line контроль разговоров и чатов	Monitor interactions	Позволяет пользователю подключаться к p.м. оператора и контролировать в реальном времени его работу по обработке вызовов и чатов. Контроль осуществляется в режимах Контроль/ Суфлер/ Присоединиться к разговору.
Настраивать отображение on- line статистик	Change real- time metric views	Позволяет добавлять/удалять/изменять порядок отображения on-line статистик на p.м. супервизора. Данная привелегия предназначена для настроек на p.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 Контроль качества/ Категории оценки приложения Администратора КЦ. Для оценки работы с обращениями в режиме on-line контроля, пользователь должен обладать привелегией Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов.

Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов	Listen to call recordings and view chat transcripts	Доступ к записям разговоров и чатов в разделе Отчеты/ Записи обращений приложения Администратора. При отключении данной привелегии, убедитесь, что у пользователя также отключена привилегия Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов для назначенных сервисов в разделе Представитель Заказчика. Отсутствие данной привелегии не влияет на возможность просмотра истории работы с email в разделе Записи обращений.
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> : • Статистики по <u>работе операторов</u> : • Статисс • 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 привелегией On- line контроль разговоров и чатов.

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 Отчеты/Записи обращений приложения Администратора) появится кнопка Просмотр записи экрана (при наличии такой записи).
Просмотр исторических отчетов	View historical reports	Предоставляет возможность создания исторических (табличных) отчетов в разделе Отчеты/Отчеты приложения Администратора. Отсутствие данного полномочия не влияет на доступ в раздел Отчеты/ Отчеты 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 Управление кампаниями обзвона в группе полномочий Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона.
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 Настенной панели отображаются дополнительные элементы: заголовок, селектор, кнопки со стрелками и меню. Данные элементы позволяют самостоятельно настроить внешний вид и содержание блоков статистик, отображаемых на Настенной панели.
Редактировать/Контролировать подгруппы операторов	Define/View subteams of selected agents	Наличие данного полномочия добавляет элементы редактирования и контроля подгрупп операторов в приложении

		Администратора и на р.м. супервизора соответственно. Подгруппа – 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 Настраивать отображение on-line статистик (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 Изменять настройки оповещения (см. выше).
	ОБЩИЕ НАСТ	РОЙКИ
Доступ к АРІ записей разговоров	Allow recording export API access	Использование API для доступа к записям разговоров и метаданным, связанным с идентификатором вызова.
Привелегированный 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 Каталог приложения Администратора.
Настройка номерного плана	Manage phones	Полный доступ к настройкам софтфонов, аппаратных SIP телефонов, номеров доступа и исходящего номерного плана в разделе Каталог приложения Администратора.
Настройка пользователей	Manage users	Создание и редактирование учетных записей пользователей.
Настройка экрана помощи	Publish help	Полный доступ к настройкам экрана

		группы/ Экран помощи <b>приложения</b> Администратора.
Просмотр данных об использовании	View usage data	Доступ к отчетам о использовании телефонных каналов провайдера связи: раздел Отчеты/ Отчеты по телефонии приложения Администратора.
Просмотр журнала действий	View audit log	Возможность доступа журналу учета действий пользователей в системе: раздел Безопасность/ Журнал действий приложения Администратора.
Управление всеми группами	Manage all teams	<ul> <li>Данное полномочие позволяет:</li> <li>Создавать группы и менять настройки всех групп;</li> <li>Создавать и редактировать учетные записи пользователей, при условии, что имеется полномочие Настройка пользователей;</li> <li>Управлять навыками, при условии, что имеется полномочие Управление навыками в группе Управление Вх.сервисами и кампаниями обзвона.</li> <li>Если пользователь назначен супервизором на группу, отсутствие данного полномочия, не ограничивает его возможности по настройке параметров группы и её участников.</li> </ul>
	ΡΑБΟΤΑ C ΟБΡΑΙ	цениями
Изменять собственные персональные данные	Modify own identification data	Возможность изменять некоторые персональные данные. Если данное полномочие не установлено, пользователь не сможет изменить следующие данные: Имя Фамилия Ник в чате.
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 <u>необходимо всем,</u> кто должен обслуживать обращения в режиме on-line.

		Обратите внимание, что данное полномочие позволяет осуществлять только <u>ручной набор</u> 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 <u>учитываться</u> 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 оператора.
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 Календарём на рабочем месте оператора/ супервизора для назначения действий и напоминаний.
Использовать вкладку Избранные	Use Favorites tab	Позволяет сотруднику видеть и использовать в работе вкладку Избранные (в качестве <i>Персональной</i> <i>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 еmail и Обработка чатов).
Обработка чатов	Handle service chats	Сотрудник КЦ может участвовать в обработке чатов и SMS клиентов.

		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	Force pop-out	Позволяет открывать приложение
оператора в отдельном окне	phone window	<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</u> <u>рекомендуется</u> использовать данное полномочие.
		Если у пользователя есть <u>любое</u> полномочие из группы Контроль качества – данное полномочие <u>не будет</u> использоваться (даже если оно установлено).
Перевод вызовов	Transfer calls	Позволяет сотруднику осуществлять перевод обращений клиентов (в режимах прямой перевод и консультационный вызов).
		Если у оператора нет данного полномочия, он всё равно сможет осуществлять следующую обработку вызовов:
		<ul> <li>Совершать <u>прямой перевод</u> обращений</li> <li>Переводить или организовывать <u>конференцию</u> для <u>внутренних</u> <u>вызовов</u>.</li> </ul>
Показывать операторов/группы в каталоге	See other agents/teams in directory	Позволяет видеть во вкладке Каталог приложения оператора/ супервизора 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

		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 RightNow. Используется интеграция с сервисом <i>Oracle</i>
		Service Cloud.
Работа с ServiceNow	Use ServiceNow	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение ServiceNow.
		Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в ServiceNow.
Работа c Zendesk	Use Zendesk	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение Zendesk.
		<b>Данное полномочие предоставляет доступ к виджету</b> р.м. Оператора КЦ в Zendesk.
		Для использования полноэкранного режима работы р.м. оператора в Zendesk, пользователь должен иметь полномочие Запуск приложения оператора в режиме полного окна
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

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

		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	Manage	Пользователь имеет полный доступ к
вх.сервисами и кампаниями	assigned	настройкам вх.сервисов и кампаний на
обзвона	services and	которые он назначен в качестве
	campaigns	Администратора (вкладка Вх.сервисы
		и Кампании обзвона/Персонал).
		для назначения группы операторов на
		Vправление всеми группами
Управление работой с	Manage Leads	Запланировано для использования в
	Wanage Leaus	
потенциальными клиентами		оудущих 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	Пользователь имеет полный доступ к
	scenarios	настройкам раздела Сценарии для
		создания, просмотра и редактирования
		сценариев обслуживания.
		<b></b>
		Отсутствие данного полномочия не влияет
		сценарии оослуживания на конкретные
		вклервисы и кампании оозвона ( в разделе
Прослушивание записай	Listen to coll	
		полозователь может прослушивать записи
	recordings and	DOLDODOD W EDOCMOTOUDOTL COEUCULIOTOD C
	recordings and	разговоров и просматривать записи чатов в
чатов для назначенных	recordings and view chat transcripts for	разговоров и просматривать записи чатов в разделе Отчеты/ Записи обращений
чатов для назначенных сервисов	recordings and view chat transcripts for assigned	разговоров и просматривать записи чатов в разделе Отчеты/ Записи обращений только для тех вх.сервисов и кампаний обзвона, в которых он назначен как
разговоров и просмотр записеи чатов для назначенных сервисов	recordings and view chat transcripts for assigned services	разговоров и просматривать записи чатов в разделе Отчеты/ Записи обращений <u>только для тех вх.сервисов и кампаний</u> <u>обзвона</u> , в которых он назначен как Контродер (вкладка Вх сервисы и
разговоров и просмотр записеи чатов для назначенных сервисов	recordings and view chat transcripts for assigned services	разговоров и просматривать записи чатов в разделе Отчеты/ Записи обращений только для тех вх.сервисов и кампаний обзвона, в которых он назначен как Контролер (вкладка Вх.сервисы и Бампании 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 <u>в on-line режиме</u> (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 <u>первом входе в приложение</u> *оператора/ супервизора* система устанавливает на ПК пользователя *софтфон*. Подробно об этом написано в инструкции *Установка софтфона* в разделе *Оператор КЦ* на *Справочном портале*.

<u>Аппаратные требования</u> 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 <u>всех пользователей</u> Контакт центра. Правая часть экрана включает 4 вкладки (3), содержащие настройки для выбранного сотрудника.

	Конфи	гурация	Отчеты	Потенциалы	ные кли	енты			_			-	.hostedcc.r	и   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Поль	зователи	ı >> Ирина	Петрова >>	Сотру	дник				_		3		0
о Группы	٩			Bo	пользов	атели 🎽	всего заг	исей: 8		Сот	рудник	Контакты	Расположение Ро	ли
О Навыки	Логин 🔺	Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группа	Cr	Las						_
О Экран Помощи	admin	Николай	Попов	1000	Админ	Администр.	••	04	И	RN		agent1		
	agent1	Ирина	Петрова	8001	Операт	Контакт Це	L	05	п	льзовател	18:			
О Софтфоны	agent2	Галина	Иванова	8002	Операт	Контакт Це	h	05					Изменить пароль	
О SIP телефоны	agent3	Елена	Белова	8003	Операт	Контакт Це	L	15						_
О Номера доступа	ccadmin	поддержка	CloudContact	9003	Админ	контакт це	22	21		ключен.				
О Исходящий номерной план	client	Денис	Архипов	9002	Клиент	контакт це	 	02	n –	Пользователь должен поменять				
О Каталог контактов	employee	Андреи Вора	Данилин	9001	Пенед	Контакт Це	ы	16	Д0 П2					
<ul> <li>Ξ Данные для Сценариев</li> </ul>	Super visor	Бера	Спирнова	0004	операт	Контакт це		10	0	едующем	входе			
О Входящий номерной план									В	систему:				
О Мессенджеры/ Веб чат									La	ckout:		Не заблок	ирован	
O Web Callback									И	40.		Ирина		
O Email												ирина		_
• 🗄 Сценарии									Φ;	амилия:		Петрова		
О Голос				2					Гр	уппа:		Контакт L	Центр	~
О Чат									3-	DIACE			9%	
Вх.сервисы и Кампании обзвона									pa pa	аговоров:		перезапи	шет настройки в	
О Скрипты разговора												разделе "	Контроль качества/	
О Списки обзвона												запись ра	зговоров	
О Списки "Не Звонить"														_
и 🔚 Задачи									4	элжность:		оператор		
О Планируемые/выполняемые задачи									Яз	ык:				*
• Журнал регистрации задач														
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>		_						_	0	бо мне:		Новенька	я и очень старательна:	1
О Общие настройки	-	<u>-</u>	_	_	-	-	-			-		Сохранить	Отменить	

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 <u>массовой загрузки</u> списка сотрудников. Для этого нажмите кнопку Импортировать или обновить пользователей (2).

	Конфи	игурация	Отчеты	Потенциаль	ные кли	енты		_	.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Поль	зователи	ı >> Ирина	Петрова >>	Сотру,	дник			0
о Группы	٩			Bo	е пользова	атели 🝸 всего з	аписей: 8	Сотрудник	Контакты Расположение Роли
о Роли	Dopus -	Mag	Фаниция	Rungen uneren	Pogu	Fouriera Cr	Lac		
О Навыки	admin	Николай	Попов	1000	Алмин	Алминистр	04		
<ul> <li>Экран Помощи</li> </ul>	agent1	Ирина	Петрова	8001	Операт	Контакт Це	05	Имя	agent1
<ul> <li>Таталог</li> </ul>	agent2	Галина	Иванова	8002	Операт	Контакт Це	05	пользователя.	
О Софтфоны	agent3	Елена	Белова	8003	Операт	Контакт Це	15		Изменить пароль
O SIP телефоны	ccadmin	поллержка	CloudContact	9003	Алмин	Контакт Це 22.	21	Отключен:	0
О Номера доступа	client	Ленис	Архипов	9002	Клиент	Контакт Це	02		
• Исходящий номерной план	employee	Андрей	Данилин	9001	Менед	Специалисты		Пользователь	
О Каталог контактов	supervisor	Вера	Смирнова	8004	Операт	Контакт Це	16	пароль при	
<ul> <li>Ξ Данные для Сценариев</li> </ul>		- 4-						следующем входе	
О Входящий номерной план								в систему:	
О Мессенджеры/ Веб чат								Lockout:	Не заблокирован
O Web Callback								Имя:	Илина
O Email									
и 🗄 Сценарии								Фамилия:	Петрова
О Голос								Группа:	Контакт Центр
О Чат									
О Вх сервисы и Кампании обзвона								Запись	%
								pasi osopos.	перезапишет настроики в разделе "Контроль качества/
О Списки обзвона									Запись разговоров"
О Списки "Не Зеринть"									
								Должность:	оператор
								Язык:	×
						2			
и портали регистрации задач								Обо мне	Новенькая и очень старательная
<ul> <li>пастроики контакт центра</li> </ul>		•							Сохранить Отменить
Осщие настройки		-							

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.

	••••
По	дготовить таблицу Excel со списком пользователей со следующими столбцами:
	• Логин
	• Имя
	• Фамилия
	<ul> <li>Электронная почта</li> </ul>
	• Пароль
	Disabled
	• Аппаратный телефон
	• Номер Софтфона
	• Группа
	<ul> <li>Роль (или несколько ролей, через запятую)</li> </ul>
	• PIN (для входа с телефона)
	• Рейтинг
	• Ник (для чата)
	• Навык (SkillGroupName) = (SkillName)
	<ul> <li>… (любое количество навыков)</li> </ul>
	• Удалить (Да или Нет)
	Продолжить Отменить

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

	Конфи	гурация	Отчеты	Потенциаль	ные кли	енты		_	-	.hostedcc.ru	I   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Поль	зователи	1 >> Ирина	Петрова >>	Сотру	дник					0
о Группы	a			Bo	в пользови	тели 💙 всег	го записей: 8	Сотрудник	Контакты	Расположение Ро	и
о Роли	<u> </u>										
О Навыки	Логин	Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Tpynna	Cr Las				
О Экран Помощи	admin	николаи	Попов	1000	Админ	Администр	04	Имя	agent1		
и ΞΞ Каталог	agenti	ирина	Петрова	8001	Операт	контакт це	05	пользователя:			
О Софтфоны	agentz	галина	иванова	8002	Onepat	контакт це	05			Ізменить пароль	
О SIP телефоны	agento	слена	Denosa ClaudCastast	8003	Onepar	Контакт це	15	Отключен			-
О Номера доступа	ccaumin	Поддержка	CloudContact	9003	Админ	Контакт це	21	Orbioten.			
О Исходящий номерной план	omploupo	Денис	Архинов	9002	Mayon	Спонналисти	02	Пользователь			
О Каталог контактов	supervisor	Вела	Смирнова	8004	Операт	Контакт Пе	16	должен поменять пароль при			
<ul> <li>Ξ Данные для Сценариев</li> </ul>	Supervisor	осра	Спирнова	0004	операт	контакт це	10	следующем входе			
О Входящий номерной план								в систему:			
О Мессенджеры/ Веб чат								Lockout:	Не заблоки	ирован	
O Web Callback								MMG.	Иония		
O Email								100.	ирина		
и = Оленарии								Фамилия:	Петрова		
O Fonoc								Группа:	Контакт Ц	ентр	*
O Har											
								Запись		%	
								разговоров.	перезапи разделе "	шет настроики в Контроль качества/	
									Запись ра	зговоров"	
								Должность:	оператор		
								Язык:			*
• планируемыервыполняемые задачи							2				
урнал регистрации задач								Обо мне:	Новенька	я и очень старательная	
<ul> <li>:= настроики контакт Центра</li> </ul>		•_]				1		GOU MHE.	Covpanute	Отмонить	
О Общие настройки			_	_					Сохранить	Unmennins	

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.

	Конфи	гурация	Отчеты	Потенциаль	ные кли	енты			_			.hosted	lcc.ru   H	астройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Поль	зователи	>> Сотруд	ник								3		0
о Группы	٩			Bc	е пользова	тели 🚩 в	сего за	писей: 8		Сотрудник	Контакты	Расположение	Роли	
	Логин 🔺	Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группа	Cr	Las	Имя					·
	admin	Николай	Попов	1000	Админ	Администр		04	пользо	ователя:				
A TE Karanor	agent1	Ирина	Петрова	8001	Операт	Контакт Це		05	Новый	пароль:				
	agent2	Галина	Иванова	8002	Операт	Контакт Це		05						
	agent3	Елена	Белова	8003	Операт	Контакт Це		15	парол	ердить ь:				
	ccadmin	поддержка	CloudContact	9003	Админ	Контакт Це	22	22						
О номера доступа	client	Денис	Архипов	9002	Клиент	Контакт Це		02	Отклю	чен:				
О исходящии номернои план	employee	Андрей	Данилин	9001	Менед	Специалисты			_					
О каталог контактов	supervisor	Вера	Смирнова	8004	Операт	Контакт Це		16	Польз	ователь				
<ul> <li>:= Данные для Сценариев</li> </ul>									парол	ь при				
<ul> <li>Входящии номернои план</li> <li>Мессенджеры/ Веб чат</li> </ul>									следу	ощем входе ему:				
Web Callback														
O Fmail									Lockou	ut:	Не забло	жирован		
									Имя:					
									Фамил	Na.				
O Hor														
0 Hat									Группа	a:			*	
Вх. сервисы и кампании осзвона									Запис			%		
О Скрипты разговора									разгов	юров:	перезапи	шет настройки в		
Списки оозвона											разделе "	'Контроль качест	ва/	
Списки не звонить											Sativies pe	131 080 008		
• := задачи									Лолжь	OCT :				
О Планируемые/выполняемые задачи									Должг	IOCTB.				
• Журнал регистрации задач	9								Язык:				*	
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>											Comment			
О Общие настройки			_	_	_	_					сохранить	Отменить	_	

#### 5.2. Удаление пользователя

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



# 5.3. Вкладка Сотрудник

Сотрудник	Контакты Расположение F	Роли
Имя	agent1	
пользователя:		
	Изменить пароль	
Отключен:		
Пользователь		
должен поменять		
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 старательна	ая

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. <b>Поле,</b> <b>обязательное для ввода.</b>						
Подтвердить	При вводе нового пароля необходимо подтвердить его и ввести еще раз.						
пароль	Данное поле отображается при вводе <u>нового</u> пользователя. <b>Поле,</b> 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).						

	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 Везопасность/ Политика безопасности/ Срок действия. После включения пользователя (снятия флажка) ему <u>необходимо войти в</u> <u>сервис</u> , чтобы сбросить счетчик периода времени неактивности. <b>Отключенные пользователи, наряду с активными, учитываются в</b> <b>ежемесячном отчете о пользовании сервисом</b> .							
Пользователь	Если данный флажок установлен, пользователю принудительно будет							
должен поменять	предложено поменять пароль при следующем входе в сервис.							
пароль при следующем входе в систему	Для соответствия стандартам безопасности <i>PCI DSS</i> рекомендуется установить этот флажок для каждого нового пользователя.							
<b>,</b>	Как только пользователь поменяет 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 Безопасность/ Политика безопасности/ Срок действия.							
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.							
	Статус блокировки							
	Неудачные попытки 0 входа:							
	Последняя неудачная 15.02.18, 13:25 попытка входа:							
	Последний 05.07.18, 9:50 удачный вход:							
	Статус: Не заблокирован							
	Разблокировать Закрыть							
	Если пользователь <i>заблокирован,</i> нажатие на кнопку Разблокировать позволит снять блокировку.							
	Параметры блокировки по причине неверного ввода пароля задаются в разделе Безопасность/ Политика безопасности/Блокировка учетной записи.							
Имя	Имя пользователя. Обязательное поле.							
Фамилия	Фамилия пользователя. Обязательное поле.							

Группа	<i>Название</i> группы, в которой работает пользователь. Пользователь может <u>одновременно</u> работать только в одной группе. <b>Обязательное поле.</b>
	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 Навыки.
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 Контроль качества/ Запись разговоров.
Должность	Должность, которую занимает сотрудник в структуре компании. Носит информационный характер.
	Реальный доступ к функционалу КЦ определяется в разделе Роли и задается для конкретного сотрудника во вкладке Роли 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 Навыки.
Обо мне	Дополнительная характеристика сотрудника. Носит информационный характер.
	Сотрудник может изменить ее самостоятельно в приложении Оператора/ Супервизора.
Последний вход (Last login on)	Дата и время последнего входа (логина) пользователя в сервис.
Создан (Created on)	Дата и время создания учетной записи пользователя.
Фото	Фото пользователя.
	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 <b>добавления</b> фото нажмите загрузить и выберите расположение фото. Для <b>удаления</b> фото – нажмите удалить.
	По умолчанию, максимальный размер загружаемого фото составляет <b>10</b> <b>МБ</b> . 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	<< не установлено >>
сообщение для голосовой почты:	< не установлено >>
	<< He yCTAHOBJEHO >>
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.
	<b>Обязательное поле.</b> 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 Каталог/SIP-телефоны).
	Внутренний номер может быть использован в комбинации с PIN-кодом для использования в процессе авторизации пользователя через IVR (PIN-код задается в п.PIN-код для входа по телефону, 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	Для включения переадресации всех вызовов, приходящих на указанный внутренний номер, следует поставить флажок в данном пункте.
внутр.номер []	Переадресация также может быть настроена в разделе Софтфоны/вкладка Переадресация.
	Настройки переадресации 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 Каталог/ SIP-телефоны/ Переадресация.
Включить голосовую почту	Флажок показывает, использует ли пользователь голосовую почту на своем р.м.
	Общие настройки голосовой почты задаются в разделе Настройки Контакт центра/ Голосовая почта.
	Переадресация имеет приоритет перед настройками голосовой почты. Если переадресация включена, то опция включения голосовой почты <u>неактивна</u> . Если первой была включена голосовая почта, то включение переадресации автоматически деактивирует голосовую почту. Однако, настройки голосовой почты (интервал включения переадресации на

	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 <b>три</b> 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.
РIN-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/M	oscow	*	
Страна:	Россия			
Область:	Московск	ая		
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 Р	оли			
Сотруди	ник Контакты	Расположение	Роли	
	🗌 Админи	стратор Кампан	ии	
	🗌 Админи	стратор Сервиса	a	
	🗆 Админи	стратор безопас	сности	
	🗌 Аудитор	)		
	🗌 Клиент			
	🗌 Менедж	ep		
	🛛 Операто	р		1
	🛛 Руковод	итель кампании	1	
	Системн	ный Администра	тор	
	🗌 Старши	й оператор		
	🛛 Суперви	ізор		)

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).



Если в группу добавляется <u>новый</u> оператор, то ему <u>автоматически</u> 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 голосовых сервисов и чата.

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 <u>независимо</u> от сервисов и распространяются на <u>весь</u> контакт центр

5 – дополнительные навыки назначаются индивидуально для каждого оператора

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

Конфигурация Отчеты	
Фснисурация         Отчеть           Списки "Не Закнить"         -           1 12 Задани         -           Планикуреные/выполняеные задачи         -           У Укриал регистрация задач         -           1 12 Настойки Контаст Центра         -           0 Общие настройки         -           1 1         -           2 База знаний         -           4 Чась работы         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -           -         -     <	Дополнительные навыки Продукты Маркетинг Поддержка Продаки Амглийский Русский Албангт. навык
<ul> <li>та Настроник става</li> <li>Та Контроль качества</li> <li>Кастроль качества</li> <li>Запись разговоров</li> <li>Запись экранов</li> <li>Та Очетность</li> <li>Шаблоны отчетов</li> <li>Запананрованные отчетна</li> <li>Настройки отчетов</li> <li>Та Безопасность</li> </ul>	
<ul> <li>Политика безопасности</li> <li>Ограничения доступа</li> </ul>	Сохранить Отменить

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 <u>удаления</u> 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).

	Конфиг	урация	Отчеты	_	_		_	_	-	.hoste	dcc.ru   Наст	ройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Навык	и	3									0
о Группы	Контакт Ш	енто	🖌 6 пользоват	ели								зыбрать навыки
О Роли		emp			1					_		
О Навыки			-	-		-	Services		-		Продукты	-
<ul> <li>Экран Помощи</li> </ul>	Римя	Фамилия	Группа	Роли	Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо	Демо Telegram	Телемаркетинг	Маркетинг	Поддержка	Продажи
- = Katanor 2	вера	Смирнова	контакт центр	Оператор, Руково	100	100	100	100	100		70	100
О Софтфоны	Палина	Иванова	Контакт центр	Оператор	100	100	100	100	100		70	100
О SIP телефоны	Денис	Болова	Контакт центр	Опоратор	100	100	100	100	100		100	70
О Номера доступа	Илина	Петгореа	Контакт центр		100	100	100	100	100		70	70
О Исходящий номерной план	поллеожка	CloudCon	Контакт Центр	Алминистратор К	100	100	100	100	100		70	70
О Каталог контактов	поддержка	0000001	контакт центр	Аднинистратор кс	100	100	100	100	100			
<ul> <li>Данные для Сценариев</li> </ul>												
О Входящий номерной план												
О Мессенджеры/ Веб чат												
O Web Callback												
O Email												
<ul> <li>Т Сценарии</li> </ul>												
О Голос												
О Чат												
Вх.сервисы и Кампании обзвона												
О Скрипты разговора												
О Списки обзвона												
О Списки "Не Звонить"												
<ul> <li>Тадачи</li> </ul>												
О Планируемые/выполняемые задачи												
• Журнал регистрации задач												
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>						Course	0					
О Общие настоойки					_	Сохран	Отменить	_			_	-

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

Навыки											4	0
Контакт Ц	Контакт Центр 🗡 6 пользователи											
	Services Προχγιστμ											
Имя	Фамилия	Группа	Роли	Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо	Демо Telegr	Телемаркетинг	Маркетинг	Поддержка	Продажи	Анг
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор, Руково	100	100	100	100	100				
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		70	100	
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100				
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		100	70	
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		70	70	
поддержка	CloudCon	Контакт Центр	Администратор К	100	100	100	100	100				
		1				2				3		

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

#### Выберите необходимые навыки из списка.

Навыки пользователей	3
Продукты	
Паркетинг	
🗌 Поддержка	
🗌 Продажи	
🗹 Язык	
🗹 Английский	
🗹 Русский	
Редактировать навыки и группы навыков	
Ок Отменить	_

На экране останутся навыки по сервисам и выбранные дополнительные навыки.

Навыки	1										4
Контакт Це	нтр	🖌 6 пользовате	ии							E	Выбрать навыки
						Services			я	зык	
Имя	Фамилия	Группа	Роли	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	CloudCon	Контакт Центр	Администратор К	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.

6	3
Назначить следующее значение навыка нового сервиса на всех участников группы ?	
Навык: 100	
Да Нет	

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

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

Навыки	1										
Контакт Це	нтр	У 6 пользовате	ели							Вь	6
						Services			Я	зык	Ī
Имя	Фамилия	Группа	Роли	Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо	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.

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

	Конфигу	урация	Отчеты	_	_	-		_	-	:.hosted	dcc.ru   Настро	ойки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Навык	и										0
О Группы	Контакт Ц	ентр	💙 6 пользоват	ели							Вы	ібрать навыки
О Роли					0		Services			АНГЛИИСК	ык	
О Навыки	Имя	Фамилия	Группа	Роли	Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо	Демо Telegram	Теле		усский	
<ul> <li>Экран Помощи</li> </ul>	Bepa	Смирнова	Контакт Центр	Оператор, Руково	100	100	100	100	100			
и 📜 Каталог	Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100		( I
О Софтфоны	Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100	100		1 1
О SIP телефоны	Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	25		( I
О Номера доступа	Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	25		1 1
• Исходящий номерной план	поддержка	CloudCon	Контакт Центр	Администратор К	100	100	100	100	100	$\checkmark$	-	( )
• Каталог контактов												
<ul> <li>Ξ Данные для Сценариев</li> </ul>												
<ul> <li>Входящий номерной план</li> </ul>												
О Мессенджеры/ Веб чат												
O Web Callback			h.									
O Email												
<ul> <li>П Сценарии</li> </ul>												
O Fonoc												
O Har												
О Вх сервисы и Камрании обзвона												
• планирусные/выполняемые задачи						2						
урнал регистрации задач	_				11			-				
<ul> <li>настроики контакт Центра</li> </ul>						Сохрани	Отменить					
В Общие настоойки												

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.

Помощь	×
Справочный портал	
Инструкции   Видео   Рекомендации	
Оператор	
Оператор: руководство пользователя	
Видео: Работа оператора	
Видео: Установка софтфона	
Видео-курсы	
<u>Колл центр за 1 час</u>	
Примеры	
Тестовый вх. сервис <u>4040</u>	
Внутренние документы	
Презентации	
Прослекты	
ОК	

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.

😜 Галина Иванова (Готов 00:02) <sub>Готов</sub>	<b>Телемаркетинг</b> Осталось: 9 Обработано: 0 (1) Заказ: 0 (1)	1	0	•
Email (мои: 7   группа: 6)	Поиск			
Календарь				
🛅 Запросы	введите строку для поиска			

	Конфигурация Отчеты Потенциальные клиенты	ccadmin@democc.hostedcc.ru   Настройки   Выхол
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Пользователи >> Вера Смирнова >> Сотрудник	2 ( 🤊

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

	Конфигурация Отчеты Потенциальные клиенты	.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Экран Помощи	0
о Группы о Роли	Приложение: Оператор/Супервизор 👻 Роль: Все 👻 Группы: Все	×
О Навыки	Помощь	
<ul> <li>Вирант Гонсци</li> <li>Та Каталог</li> <li>SID телефоны</li> <li>SID телефоны</li> <li>Honepa доступа</li> <li>Honepa доступа</li> <li>Honepa доступа</li> <li>Каталог контектов</li> <li>Τа Данные для Сценариев</li> <li>Въодящий номерной план</li> <li>Массендикери (Вебчат</li> <li>Web Calback</li> <li>Enall</li> </ul>	Супервизор Рол:: Супервизор Видео: работа супервизора https://youtu.be/oi-ii3WiVjc добанить пункт Справочный портал Инструкции   Видео   Рекомендации https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru добанить пункт Оператор Оператор: руководство пользователя https://goo.gl/Sw46D7 Видео: Установка софтфона https://youtu.be/YwRQiGq_hM	
<ul> <li>Те. Оценарии</li> <li>Голос</li> <li>Чат</li> <li>Вх.сервисы и Кампании обзвона</li> </ul>	Аобавитъ пункт Видео-курсы Колл центр за 1 час http://goo.gl/l86P92 добавитъ пункт	
Скрипты разговора     Списки обзвона     Списки "Не Звонить"     Та Зарлия	Примеры Тестовый вх. сервис 4040 добавить лункт	
<ul> <li>Планируемые/выполняемые задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>	Внутренние документы Презентации http://goo.gl/fcfKXo Проспекты http://goo.gl/HSSdzt	
О Общие настройки	Сохранить	

*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 <u>отдельно</u> для приложения *оператора/супервизора* и приложения *администратора* для каждой *роли* и *группы* операторов. Для этого, **выберите** из выпадающих списков нужную комбинацию параметров.

Экран Помощи								
Приложение:	Оператор/Супервизор	~	Роль:	Bce	*	Группы:	Все	*
	Оператор/Супервизор	dm						
	Администратор КЦ							

Выбрав комбинацию параметров, можно отредактировать соответствующий экран помощи.

Для создания нового раздела нажмите добавить раздел (1).

	Конфигурация Отчеты Потенциальные клиенты				
🖌 🚍 Пользователи и Группы					0
О Пользователи	Экран Помощи				
О Группы	Приложение: Оператор/Супервизор 👻 Роль: Оператор	<ul> <li>Группы: Контакт Центр</li> </ul>	*		
О Роли					
О Навыки	Помощь				
<ul> <li>Экран Помощи</li> </ul>	Справочный портал				
A TE Karanor	Инструкции   Видео   Рекомендации	https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru			
О Софтфоны	добавить пункт				
О SIP телефоны	0				
<ul> <li>Номера доступа</li> </ul>	Оператор	https://www.cl/Sur46D7		*	
<ul> <li>Исходящий номерной план</li> </ul>	Оператор: руководство пользователя	https://goo.gi/sw46D/			
О Каталог контактов	видео: Работа оператора	nttp://youtu.be/fwkQj6qnm			
<ul> <li>Ξ Данные для Сценариев</li> </ul>	Видео: Установка софтфона	https://youtu.be/DbqPaQKFb2M			
<ul> <li>Входящий номерной план</li> </ul>	<u>добавить пункт</u>				
О Мессенджеры/ Веб чат	Видео-курсы				
Web Callback	Колл центр за 1 час	http://goo.gl/IB6P92			
O Email	<u>добавить пункт</u>				
и 🗄 Сценарии	Примеры				
О Голос	Тестовый вх. сервис	4040			
О Чат	<u>добавить пункт</u>				
<ul> <li>Вх.сервисы и Кампании обзвона</li> </ul>	Physical and a second second				
О Скрипты разговора	Презентации	http://goo.gl/fcfKYo			
О Списки обзвона	Проспекты	http://goo.gl/HSSdzt			
О Списки "Не Звонить"	аобавить пункт	http://g00.gi/h5502t			
<ul> <li>ТЕ Задачи</li> </ul>					
<ul> <li>Планируемые/выполняемые задачи</li> </ul>	добавить раздел				
<ul> <li>Журнал регистрации задач</li> </ul>					
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>					
<ul> <li>Общие настройки</li> </ul>		Сохранить Отменить			

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.



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:	Новый пункт
2	Тип	💿 URL 🔵 Телефон 🔵 Email
3	URL:	http://cloudcontact.ru
		🗸 🛇

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

П	ример экрана		
	Роли: Оператор		
	Группы: Контакт Центр		
1	Новый пункт	http://cloudcontact.ru	РЕДАКТИРОВАТЬ 🗙
-	добавить пункт		

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

Пример экрана		
Роли: Оператор		
Группы: Контакт Центр		
Новый пункт	http://cloudcontact.ru	РЕДАКТИРОВАТЬ 🗙
<u>добавить пункт</u>		Ð

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

Пример экрана		
Роли: Оператор		•
Группы: Контакт Центр		
Новый пункт	http://cloudcontact.ru	РЕДАКТИРОВАТЬ 🗙
<u>добавить пункт</u>		6

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

Подробная информация: <u>www.cloudcontact.ru</u>

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