



CloudContact

# Облачный Контакт-центр

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И ГРУППЫ  
ИНСТРУКЦИЯ



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



[www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)



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



+7 (495) 927-01-41

### ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: [support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживанию сервиса «Облачный Контакт-центр» расположен на [Справочном портале](#) .

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](#) .

**Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x**

**Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными**

**Содержание**

<b>Условные обозначения .....</b>	<b>4</b>
<b>Общие положения.....</b>	<b>5</b>
<b>Быстрая настройка персонала .....</b>	<b>7</b>
<b>Группы.....</b>	<b>11</b>
Вкладка Свойства.....	12
Вкладка Участники.....	21
Вкладка Сервисы .....	24
Вкладка Статистика.....	27
<b>Роли .....</b>	<b>34</b>
Вкладка Свойства.....	36
Вкладка Пользователи .....	37
Добавление/ удаление роли .....	38
Полномочия .....	39
<b>Пользователи.....</b>	<b>59</b>
Импорт / экспорт списка пользователей .....	61
Добавление нового пользователя.....	69
Удаление пользователя.....	70
Вкладка Сотрудник .....	71
Вкладка Контакты .....	79
Вкладка Расположение .....	84
Вкладка Данные о входе .....	85
Вкладка Роли.....	87
<b>Навыки.....</b>	<b>88</b>
Создание дополнительных навыков .....	90
Создание языковых навыков .....	91
Присвоение дополнительных / языковых навыков и редактирование навыков на сервис92	
<b>Учебные классы.....</b>	<b>96</b>
<b>Экран Помощи.....</b>	<b>98</b>

## Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

[сайт](#) – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

«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

## Общие положения

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

В сервисе используются следующие понятия:

- **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** – сотрудник, имеющий доступ к сервису Облачного Контакт Центра. Пользователями являются операторы, супервизоры, руководители разного уровня, сотрудники ИТ, для аутсорсинговых сервисов - представители заказчика;
- **ГРУППА** – организационное объединение пользователей в зависимости от решаемых задач. Например, операторы могут быть объединены в группу *Контакт Центр*, сотрудники ИТ – в группу *Администраторы*, контролёры и аудиторы – в группу *Контроль*;
- **РОЛЬ** – должность, которую занимает пользователь в Контакт центре. Примерами ролей являются: оператор, старший оператор, супервизор, администратор и т.п. Каждая роль включает в себя определенный набор **полномочий** – прав выполнять то или иное действие внутри КЦ (например: работать с email, участвовать в чате, прослушивать записи разговоров и т.п.);
- **НАВЫК** – квалификация (уровень знаний) оператора в том или ином сервисе, оказываемом КЦ;
- **СЕРВИС** – услуга, оказываемая КЦ. Сервисами являются обработка входящих вызовов на определенном номере или по определенной тематике; кампании исходящего обзвона; обработка email или обслуживание чатов.

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

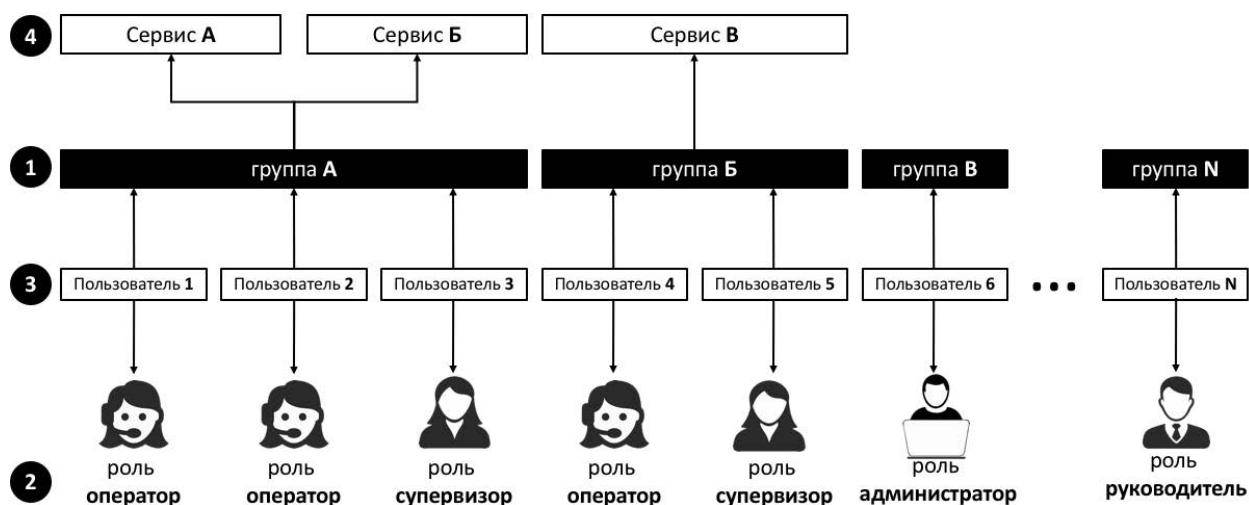
Связь между понятиями, связанными с персоналом КЦ, показана на диаграмме ниже.

Все сотрудники, которые могут работать в Облачном Контакт центре, должны быть зарегистрированы в системе, как **пользователи** (3 на диаграмме).

Каждому **пользователю**, в зависимости от его функциональных обязанностей в КЦ, присваивается **роль** (2 на диаграмме), включающая в себя определенный набор **полномочий**.

Для контроля и управления все пользователи объединяются в **группы** (1 на диаграмме). **⚠ Каждый пользователь может одновременно входить только в одну группу.**

**Группа(ы)**, объединяющие операторов, назначаются для обслуживания **сервиса** (4 - на диаграмме). **Одна группа может одновременно работать в нескольких сервисах.**



**Рекомендуемая последовательность действий** по настройке персонала Контакт центра и соответствующие им разделы настоящей инструкции приведены в таблице ниже:

Очередность	Описание	Раздел инструкции
1	Создание <b>группы</b> пользователей	<a href="#">Группы</a>
2	Определение <b>ролей</b> и соответствующих им <b>полномочий</b>	<a href="#">Роли</a>
3	Ввод <b>нового пользователя</b> , назначение его в <b>группу</b> и присвоение ему <b>ролей</b>	<a href="#">Пользователи</a>
4	Назначение <b>группы</b> для работы в <b>сервисе</b>	см. отдельные <i>инструкции</i> для сервисов на <a href="#">Справочном портале</a>

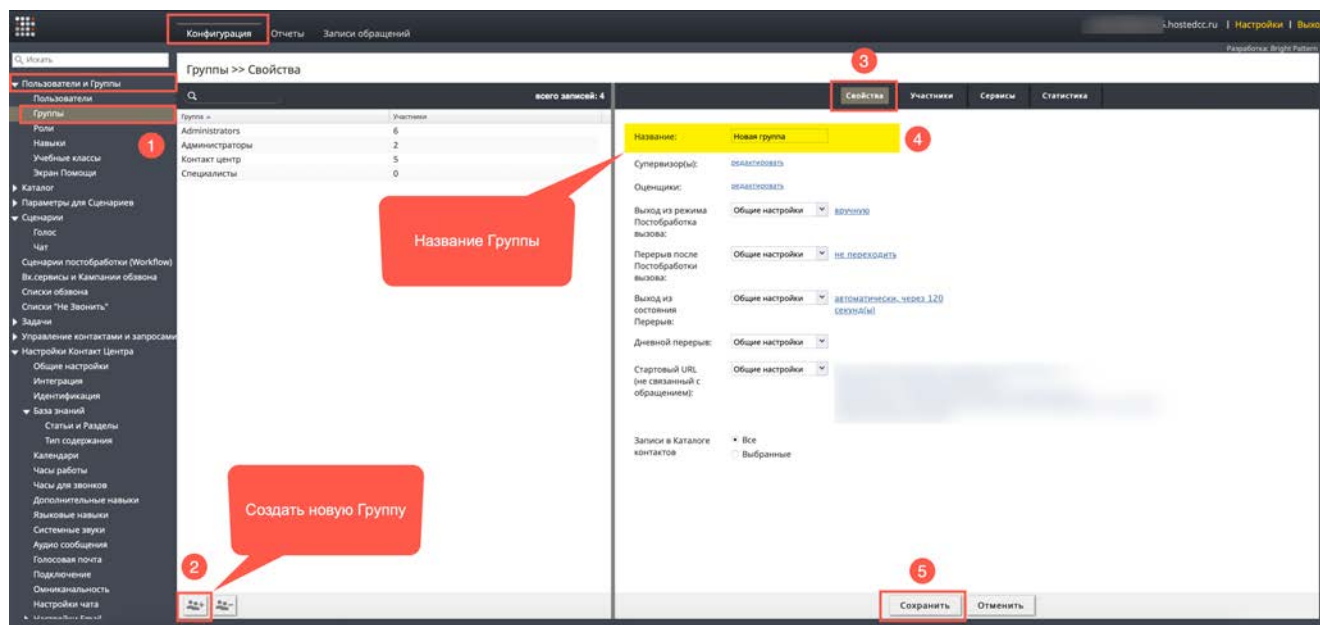
Если необходимо ввести нового пользователя и подключить его к существующей группе – следует **сразу** выполнить п.3.

## Быстрая настройка персонала

Данный раздел содержит перечень **типовых** действий, необходимых для запуска кампании обзвона.

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

### 1. СОЗДАНИЕ НОВОЙ ГРУППЫ



#### Основные действия:

- Создать новую *группу* (2).
- Присвоить ей название (4).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (5).

#### Подробное описание:

раздел [Группы](#)

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ

Скриншот интерфейса «Облачный Контакт-центр в. 5.x» с настройками ролей. Интерфейс разделен на три основные части:

- Левая панель:** Меню навигации. Пункт «Роли» выделен красным кружком 1.
- Центральная панель:** Список ролей. Внизу списка находится кнопка «+» для создания новой роли, отмеченная красным кружком 2.
- Панель «Свойства»:** Настройка параметров роли.
  - Название роли: «Старший оператор» (отмечено красным кружком 4).
  - Полномочия: Выбран пункт «Оценить свою работу с обращениями» (отмечено красным кружком 5).
  - Внизу панели находится кнопка «Сохранить» (отмечена красным кружком 6).

Красные облачка с текстом указывают на действия:

- «Создать новую Роль» (2)
- «Присвоить название» (4)
- «Задать Полномочия» (5)

## Основные действия:

- Создать новую *роль* (2)
- Присвоить ей название (4)
- Задать *полномочия* (5)

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (6).

## Подробное описание:

раздел [Роли](#)



## 3. СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создать нового Пользователя

Ввести имя пользователя (логин)

Задать пароль

Ввести имя и фамилию

Назначить пользователя в группу

Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роль	Группа	Создан	Последний вход
Николай	Попов	1000	Администрато...	Administrators	20.08.18, 16:13	11.12.21, 12:46
Ирина	Петрова	8001	Оператор	Контакт центр	20.08.18, 16:17	17.07.23, 17:46
Галина	Иванова	8002	Оператор	Контакт центр	20.08.18, 16:18	21.07.23, 8:50
API доступ	Редактор шаб...	9011	Менеджер Сут...	Administrators	07.06.23, 2:19	
Поддержка	CloudContact	9003	QM Руководитель...	Администрато...	21.08.18, 10:56	21.07.23, 18:09
Игорь	Елизеев	9002	Заказчик	Контакт центр	21.08.18, 10:56	09.12.20, 18:57
Demo	Demo	9008	ListAPIАдмин...	Администрато...	26.03.22, 11:17	26.03.22, 12:35
Developer	Salesforce	9007	Оператор	Administrators	04.06.21, 22:17	04.06.21, 22:24
List	API	9006	ListAPI	Administrators	21.11.19, 14:05	
Олег	Васильев	9009	Оператор	Administrators	14.04.22, 11:03	09.09.22, 6:34
Елена	Белова	8003	QM Оценщик	Контакт центр	21.08.18, 10:56	01.04.23, 14:34
Site24x7	monitoring user	9010	ListAPI	Administrators	14.04.22, 16:17	
Вера	Смирнова	8004	QM Руководитель...	Контакт центр	20.08.18, 16:19	21.07.23, 8:50

Назначить Роли

Сохранить

Отменить

- ListAPI
- QM Оценщик
- QM Руководитель
- Администратор Кампании обзона
- Администратор Сервиса
- Администратор безопасности
- Аудитор
- Заказчик
- Менеджер
- Оператор
  - Просмотр Wallboard
  - Руководитель Кампании обзона
  - Системный Администратор
- Старший оператор
- Супервизор
- Супервизор lite

## Основные действия:

- Создать нового пользователя (2)
- Ввести *имя пользователя (логин)* (4)
- Задать *пароль* (5)
- Ввести *имя и фамилию* сотрудника (6)
- Назначить пользователя в *группу* (7)
- Присвоить *роль* (один пользователь может обладать несколькими ролями) (9)

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (10).

## Подробное описание:

раздел [Пользователи](#)

## 4. НАЗНАЧЕНИЕ ГРУППЫ НА СЕРВИС / КАМПАНИЮ ОБЗВОНА

Входящие

Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Новая кампания >> Персонал

Свойства **Персонал** Списки Статусы Серии Номера Обзвон Результаты Агрег Аудио

Название	DL	Тип	Состояние	Связанные кампании
Voice Test 1	80/...	Входящий		
Voice Test 2	80/...	Входящий		
Входящие вызовы	80/...	Входящий		
Входящий подде...	80/...	Входящий		
Входящий продажи	80/...	Входящий		
Входящий содру...	80/...	Входящий		
Инфо	80/S	Email		
Новая кампания	Исходящий	Остановлен		
Обзвон	Исходящий	Остановлен		
Обработка email	80/...	Email		
Чат демо	80/...	Чат		

Группы: **любавец**

Администраторы: Вера Смирнова, любавец

Руководители: Вера Смирнова, любавец

Контролеры: любавец

Контакт центр

Administrators

Администраторы

Контакт центр

Специалисты

Сохранить Отменить

Выбрать сервис / кампанию обзвона

Назначить Группу на сервис / кампанию обзвона

## Основные действия:

- Выбрать *сервис / кампанию обзвона* (2)
- Назначить *группу* , выбрав из списка (5)
- Подтвердить назначение (6)

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (7).

## Подробное описание:

раздел [Группы](#)

Дальнейшая настройка **входящего сервиса / кампании обзвона** описана в инструкциях: [Входящие вызовы](#) и [Настройка и запуск Кампании обзвона](#) , размещенных на [Справочном портале](#) CloudContact .

## 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. 📖 Отчеты по группам располагаются в Приложении Администратора / вкладка Отчеты и начинаются со слова «Группа(ы)», например: «Группы: итоговые показатели по операторам». Описание отчетов приводится в инструкции [Табличные отчеты](#), размещенной на [Справочном портале](#).

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) и Администраторы. 👤 Подробнее о типовых настройках Облачного КЦ можно посмотреть в видео-инструкции [Демо конфигурация](#), размещенной на [Справочном портале](#).

Для создания новой группы или редактирования существующих перейдите в раздел Группы (2). Для создания новой группы нажмите кнопку Добавить новую группу (3). Для редактирования настроек существующей группы - выберите ее из списка.

Раздел Группы содержит четыре вкладки (4), позволяющие настроить параметры и режимы работы групп.

The screenshot displays the 'Группы >> Контакт центр >> Свойства' configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Группы' highlighted. The central panel shows a table of groups:

Группа	Участники
Administrators	6
Администраторы	2
Контакт центр	5
Специалисты	0

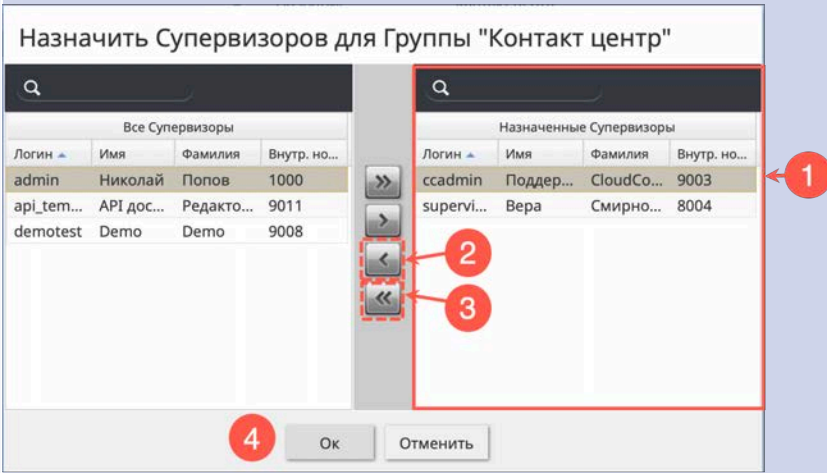
The right panel shows the configuration for the 'Контакт центр' group, including fields for Name, Supervisor (Вера Смирнова), and various settings like 'Выход из режима' and 'Перерыв после Постобработки вызова'. The 'Свойства' tab is selected, and the 'Сохранить' button is visible at the bottom.

## Вкладка Свойства

	Свойства	Участники	Сервисы	Статистика
Название:	<input type="text" value="Контакт центр"/>			
Супервизор(ы):	Вера Смирнова Поддержка CloudContact <a href="#">редактировать</a>			
Оценщики:	Елена Белова <a href="#">редактировать</a>			
Выход из режима Постобработка вызова:	<input type="text" value="Общие настройки"/> <input type="button" value="▼"/> <a href="#">вручную</a>			
Перерыв после Постобработки вызова:	<input type="text" value="не переходить"/> <input type="button" value="▼"/>			
Выход из состояния Перерыв:	<input type="text" value="Общие настройки"/> <input type="button" value="▼"/> <a href="#">автоматически, через 120 секунд(ы)</a>			
Дневной перерыв:	<input type="text" value="Общие настройки"/> <input type="button" value="▼"/>			
Стартовый URL (не связанный с обращением):	<input type="text" value="Общие настройки"/> <input type="button" value="▼"/>			
Записи в Каталоге контактов	<input checked="" type="radio"/> Все <input type="radio"/> Выбранные			

Пункт	Характеристика
Название	Название <i>группы</i> . Должно быть уникальным и не совпадать с названиями других групп.

Пункт	Характеристика																																																
<b>Супервизор(ы)</b>	<p>В данном пункте назначаются <i>супервизоры</i>, отвечающие за работу группы.</p> <p>Для назначения супервизора нажмите редактировать (1).</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Супервизор(ы): Вера Смирнова Поддержка CloudContact <a href="#">редактировать</a></p> </div> <p style="text-align: center;">1</p> <p>В новом окне на двух панелях будут показаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• все сотрудники КЦ, обладающие <i>ролью супервизор</i> и <u>еще не назначенные</u> на группу - в левой панели (1);</li> <li>• сотрудники, <u>уже назначенные</u> на группу как супервизоры - в правой панели (2).</li> </ul> <p>Для <b>добавления нового супервизора</b>, выберите его на левой панели (3) и нажмите кнопку (4). Супервизор будет добавлен на группу.</p> <p>Нажатие кнопки (5) добавит <u>всех</u> сотрудников из левой панели в качестве супервизоров. Для сохранения настроек нажмите ОК (6).</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Назначить Супервизоров для Группы "Контакт центр"</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: left;">1</th> <th colspan="4" style="text-align: right;">2</th> </tr> <tr> <th colspan="4" style="text-align: left;">Все Супервизоры</th> <th colspan="4" style="text-align: right;">Назначенные Супервизоры</th> </tr> <tr> <th>Логин</th> <th>Имя</th> <th>Фамилия</th> <th>Внутр. но...</th> <th>Логин</th> <th>Имя</th> <th>Фамилия</th> <th>Внутр. но...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>admin</td> <td>Николай</td> <td>Попов</td> <td>1000</td> <td>ssadmin</td> <td>Поддер...</td> <td>CloudCo...</td> <td>9003</td> </tr> <tr> <td>api_tem...</td> <td>API дос...</td> <td>Редакто...</td> <td>9011</td> <td>supervi...</td> <td>Вера</td> <td>Смирно...</td> <td>8004</td> </tr> <tr> <td>demotest</td> <td>Demo</td> <td>Demo</td> <td>9008</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">3      4      5      6</p> <p style="text-align: right;">Ок    Отменить</p> </div> <p>Супервизор не обязательно должен входить в ту группу, на которую он назначен руководителем.</p> <p>На группу может быть назначено несколько супервизоров.</p>	1				2				Все Супервизоры				Назначенные Супервизоры				Логин	Имя	Фамилия	Внутр. но...	Логин	Имя	Фамилия	Внутр. но...	admin	Николай	Попов	1000	ssadmin	Поддер...	CloudCo...	9003	api_tem...	API дос...	Редакто...	9011	supervi...	Вера	Смирно...	8004	demotest	Demo	Demo	9008				
1				2																																													
Все Супервизоры				Назначенные Супервизоры																																													
Логин	Имя	Фамилия	Внутр. но...	Логин	Имя	Фамилия	Внутр. но...																																										
admin	Николай	Попов	1000	ssadmin	Поддер...	CloudCo...	9003																																										
api_tem...	API дос...	Редакто...	9011	supervi...	Вера	Смирно...	8004																																										
demotest	Demo	Demo	9008																																														

Пункт	Характеристика
Супервизор(ы) (продолжение)	<p>Для <b>удаления супервизора</b> из группы выполните следующие действия: выберите супервизора из правой панели (1); нажмите кнопку (2) для удаления. Для удаления всех супервизоров – нажмите кнопку (3). Сохраните изменения (4).</p> 

Оценщики	<p>В данном пункте назначаются сотрудники, осуществляющие <b>контроль качества работы</b> операторов данной группы при использовании дополнительного функционала <a href="#">OMNI QM</a>.</p> <p>Назначение / удаление оценщиков происходит аналогично действиям по назначению / удалению супервизоров, описанных в п. выше.</p> <p><b>Данный пункт активен при использовании дополнительного функционала <a href="#">OMNI Quality Management (OMNI QM)</a>.</b></p>
----------	--

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

Свойства
Участники
Сервисы
Статистика

Название:

Супервизор(ы): Вера Смирнова  
Поддержка CloudContact  
[РЕДАКТИРОВАТЬ](#)

Оценщики: Елена Белова  
[РЕДАКТИРОВАТЬ](#)

Выход из режима Постобработка вызова: Общие настройки вручную

Перерыв после Постобработки вызова: не переходить

Выход из состояния Перерыв: Общие настройки автоматически, через 120 секунд(ы)

Дневной перерыв: Общие настройки

Стартовый URL (не связанный с обращением): Общие настройки

Записи в Каталоге контактов:  Все  Выбранные

Пункт	Характеристика
	<p><b>Логика режимов переходов по завершении обращения</b> показана на диаграмме ниже:</p> <p>значки статусов соответствуют типовым статусам, используемым в Облачном КЦ;</p> <p>используемые пункты настроек выделены курсивом на светлом фоне.</p>



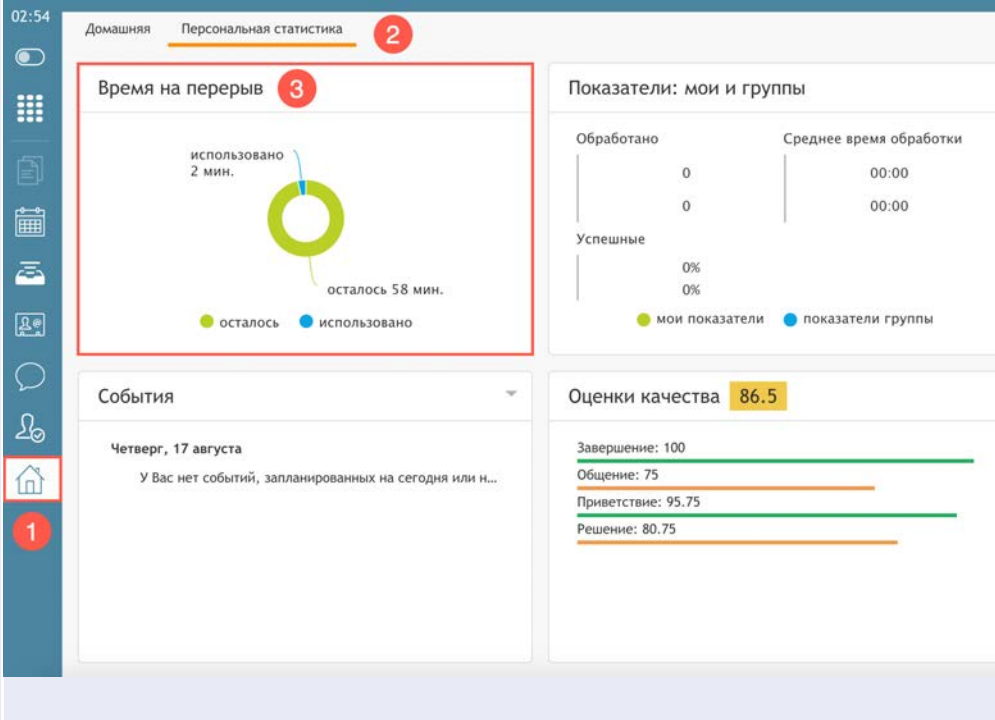
📖 Подробнее о статусах оператора можно прочитать в инструкции [Работа оператора](#), размещенной на [Справочном портале](#).



Пункт	Характеристика
<p><b>Выход из режима Постобработка вызова</b> (1 - на диаграмме выше)</p>	<p>В данном пункте задаётся, как оператор будет выходить из состояния <i>Постобработка</i>.</p> <p>Выберите один из возможных вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Выход из Поствызывной обработки) для всех групп в КЦ. В этом случае справа будет показана общая настройка (1), нажав на неё можно перейти в раздел Общие настройки и изменить её для всего КЦ;</li> </ul> <div data-bbox="469 510 1476 645" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Выход из режима Постобработка вызова: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Общие настройки</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #ffff00;">вручную</span></p> <p style="text-align: right; font-size: 24px; color: red; border-radius: 50%; width: 30px; margin: 0 auto;">1</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>вручную - оператор сам переводит себя из режима <i>Постобработка</i> в следующий статус;</li> </ul> <div data-bbox="469 786 1157 913" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Выход из режима Постобработка вызова: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #ffff00;">вручную</span></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>автоматически, через - выход осуществляется автоматически через заданное количество секунд.</li> </ul> <div data-bbox="469 1025 1385 1153" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Выход из режима Постобработка вызова: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #ffff00;">автоматически, чере</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #ffff00;">20</span> секунды</p> </div> <p><b>⚠ Настройки для Группы в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с настройкой, заданной в разделе Общие настройки (п. Выход из Поствызывной обработки).</b></p>



Пункт	Характеристика
<p><b>Перерыв после Постобработки вызова</b> (2 - на диаграмме выше)</p>	<p>В данном пункте задаётся, будет ли оператор после выхода из состояния <i>Постобработка</i> переходить в состояние <i>Перерыв (Не готов)</i>.</p> <p>Выберите один из возможных вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Начать Перерыв) для всех групп в КЦ. В этом случае справа будет показана общая настройка (1), нажав на неё можно перейти в раздел Общие настройки и изменить её для всего КЦ;</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;">       Перерыв после Постобработки вызова:       <div style="float: right; margin-left: 20px;">         Общие настройки <span style="font-size: 0.8em;">▼</span> <span style="background-color: #ffff00; padding: 2px 5px; margin-left: 5px;">не переходить</span> </div> </div> <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">1</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>перейти в состояние Перерыв - переходить в режим <i>Перерыв</i>;</li> <li>не переходить - по окончании обработки вызова (включая <i>Постобработку</i>) оператор <b>сразу</b> переходит в состояние <i>Готов</i>.</li> </ul> <p><b>⚠ Настройки для Группы в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с настройкой, заданной в разделе Общие настройки (п. Начать Перерыв).</b></p>
<p><b>Выход из состояния Перерыв</b> (3 - на диаграмме выше)</p>	<p>В данном пункте задаётся, как оператор будет выходить из состояния <i>Перерыв (Не готов)</i>.</p> <p>Выберите один из возможных вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Завершить Перерыв) для всех групп в КЦ. В этом случае справа будет показана общая настройка (1), нажав на неё можно перейти в раздел Общие настройки и изменить её для всего КЦ;</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;">       Выход из состояния Перерыв:       <div style="float: right; margin-left: 20px;">         Общие настройки <span style="font-size: 0.8em;">▼</span> <span style="background-color: #ffff00; padding: 2px 5px; margin-left: 5px;">автоматически, через 120 секунд(ы)</span> </div> </div> <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">1</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>вручную - оператор сам переводит себя из режима <i>Перерыв</i> в следующий статус;</li> <li>автоматически, через - выход осуществляется автоматически через заданное кол-во секунд.</li> </ul> <p><b>⚠ Настройки для Группы в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с настройкой, заданной в разделе Общие настройки (п. Завершить Перерыв).</b></p>

Пункт	Характеристика				
<b>Дневной перерыв</b>	<p>В данном пункте задается длительность перерыва для операторов группы в течении рабочего дня (смены).</p> <p>Выберите один из возможных вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Лимит времени оператора на нахождении в статусах "Не готов") для всех групп в КЦ.</li> <li>• задать - задать общую длительность перерыва для указанной группы, в минутах.</li> </ul> <p>Этот параметр позволяет настроить максимальное время перерыва в день (смену), разрешенное операторам группы.</p> <p>Дневной перерыв: <input type="text" value="Задать"/> <input type="text" value="120"/> минуты</p>				
	<p><b>⚠ Обратите внимание:</b> время перерыва рассчитывается как сумма нахождения в состоянии «Не готов» по системным и пользовательским причинам, предварительно выбранным в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (пп. Названия системных причин "Не Готов и Специальные причины "Не Готов" ).</p> <p>Это значение используется для отображения в виджете Время на перерыв (3) приложения <i>Оператора</i>: окно Домашняя страница (1) / вкладка Персональная статистика (2).</p>				
	 <p>The screenshot shows the operator's interface. On the left sidebar, the 'Home' button is marked with a red circle '1'. The main area shows the 'Personal statistics' tab (2) selected. A widget titled 'Время на перерыв' (3) displays a donut chart with the following data:     <table border="1"> <tr> <td>использовано</td> <td>2 мин.</td> </tr> <tr> <td>осталось</td> <td>58 мин.</td> </tr> </table>     The legend indicates 'осталось' (green) and 'использовано' (blue). To the right, there are sections for 'Показатели: мои и группы' (My and group indicators) and 'Оценки качества' (Quality scores) with a score of 86.5.   </p>	использовано	2 мин.	осталось	58 мин.
использовано	2 мин.				
осталось	58 мин.				

Пункт	Характеристика
<b>Стартовый URL (не связанный с обращением)</b>	<p>По приходу обращения у оператора в области <i>Информации</i> может открываться приложение, содержащее информацию, необходимую оператору для работы в сервисе.</p> <p>Это приложение может зависеть от конкретного обращения и содержать информацию, связанную с ним (например, статус заказа). В этом случае, настройки приложения выполняются в <i>сценарии</i>, заданном для данного сервиса (раздел <i>Сценарии</i>; в самом сценарии: блок <i>Всплывающие окна / Web Screen Pop</i>).</p> <p>Если у оператора должно открываться <b>универсальное приложение (не связанное с конкретным вызовом)</b>, то оно задаётся в данном пункте.</p> <p>Выберите один из вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Общие настройки</b> - как задано в разделе <i>Настройки Контакт Центра / Общие настройки</i> (п. <i>Стартовый URL (не связанный с обращением)</i>) для всех групп в КЦ. В этом случае справа будет показана общая настройка (1), нажав на неё можно перейти в раздел <i>Общие настройки</i> и изменить её для всего КЦ.</li> </ul> <p><b>⚠ Обратите внимание:</b> для обеспечения безопасности данных можно использовать только ссылки по протоколу <b>HTTPS</b>.</p> <div data-bbox="469 913 1474 1048" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Стартовый URL (не связанный с обращением):</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">Общие настройки</div> <div style="margin-right: 5px;">▼</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; background-color: #ffff00;">https://cloudcontact.ru</div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;"> <span style="font-size: 24px; color: red; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: inline-block; line-height: 30px;">1</span> </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• не задано - приложение не будет открываться;</li> <li>• Задать - введите URL приложения.</li> </ul> <p><b>⚠ Обратите внимание:</b> для обеспечения безопасности данных можно использовать только ссылки по протоколу <b>HTTPS</b>.</p>

Пункт	Характеристика
<p><b>Записи в Каталоге контактов</b></p>	<p>Оператор в своем <i>приложении</i> во вкладке Каталог может видеть списки сотрудников, входящих в группы Контакт центра и связываться с ними, выбирая тот или иной контакт из списка.</p> <p>Кроме того, в Каталоге контактов (раздел Каталог) могут содержаться данные сотрудников внешних организаций (заказчики, партнеры и т.п.). Сотрудники одной организации объединяются в папку по названию организации. Оператор также может видеть их в своем <i>приложении</i> во вкладке Каталог.</p> <p>По умолчанию, оператор может видеть все группы Контакт центра и все папки из Каталога контактов (1).</p> <div data-bbox="469 593 989 728"> </div> <p>Можно задать режим, при котором операторы группы будут видеть только определенные группы КЦ и папки Каталога контактов. Для этого выберите <b>Выбранные</b> (1) и нажмите <b>редактировать</b> (2).</p> <div data-bbox="469 862 989 1048"> </div> <p>В новом окне на двух панелях будут показаны все группы КЦ и папки Каталога контактов, с которыми еще не работает данная группа (1) и которые уже доступны для выбора операторам группы (2).</p> <p>Добавление и удаление групп/папок выполняется аналогично добавлению супервизоров (см. п. <i>Супервизор(ы)</i> выше) с помощью кнопок (3).</p> <div data-bbox="469 1355 1477 1910"> <p><b>Выбрать Группы/папки каталога Контакт</b></p> </div>

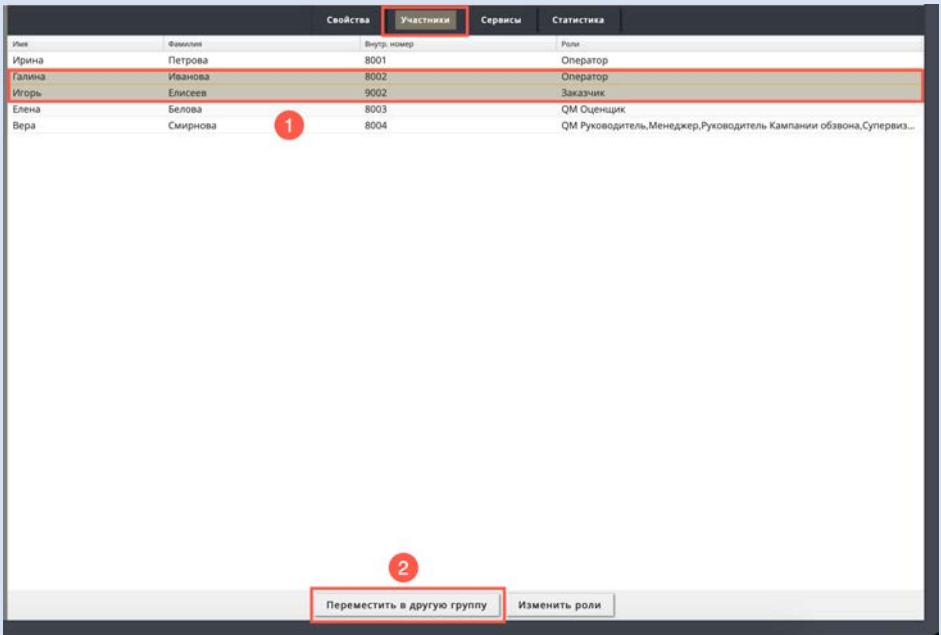
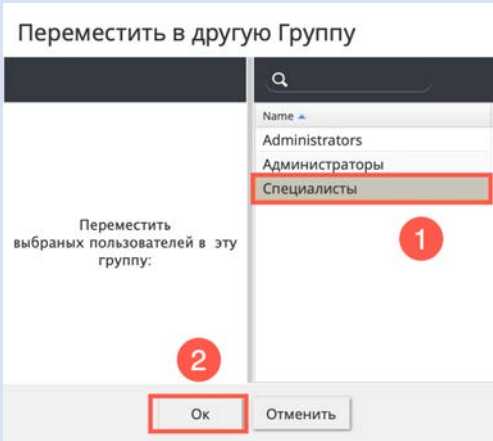
## Вкладка Участники

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

Свойства				Участники	Сервисы	Статистика
Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли			
Ирина	Петрова	8001	Оператор			
Галина	Иванова	8002	Оператор			
Игорь	Елисеев	9002	Заказчик			
Елена	Белова	8003	QM Оценщик			
Вера	Смирнова	8004	QM Руководитель, Менеджер, Руководитель Кампании обзвона, Супервиз...			

Переместить в другую группу    Изменить роли

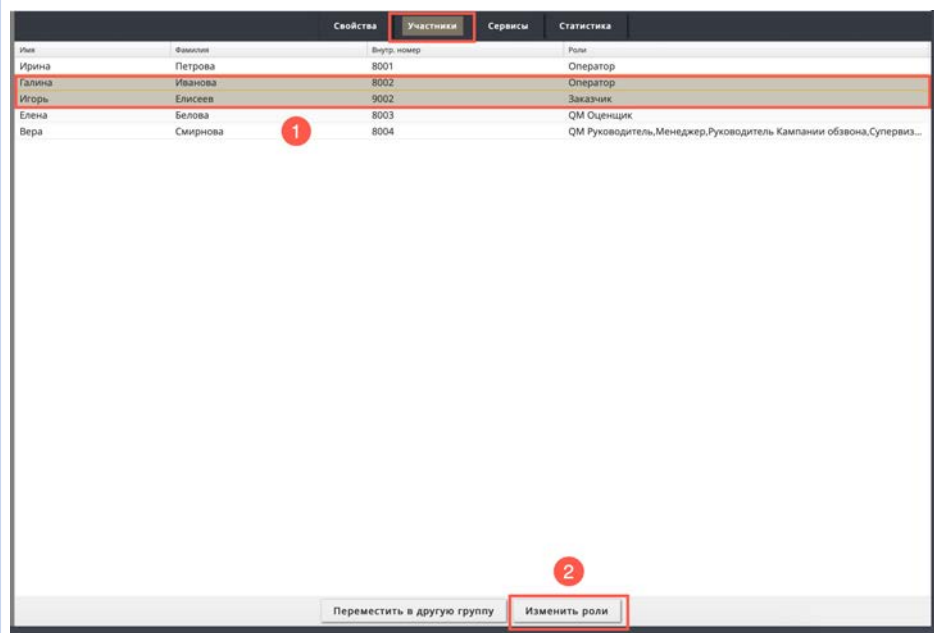
Помимо просмотра состава групп, в данной вкладке можно выполнить дополнительные действия, описанные в таблице ниже.

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

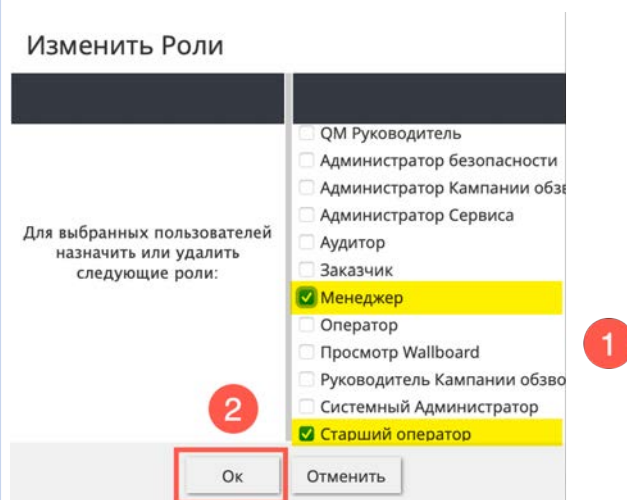
**Изменить роли**

Изменение роли для участников группы.

Выберите одного или нескольких участников *группы* (1) и нажмите кнопку **Изменить роли** (2).

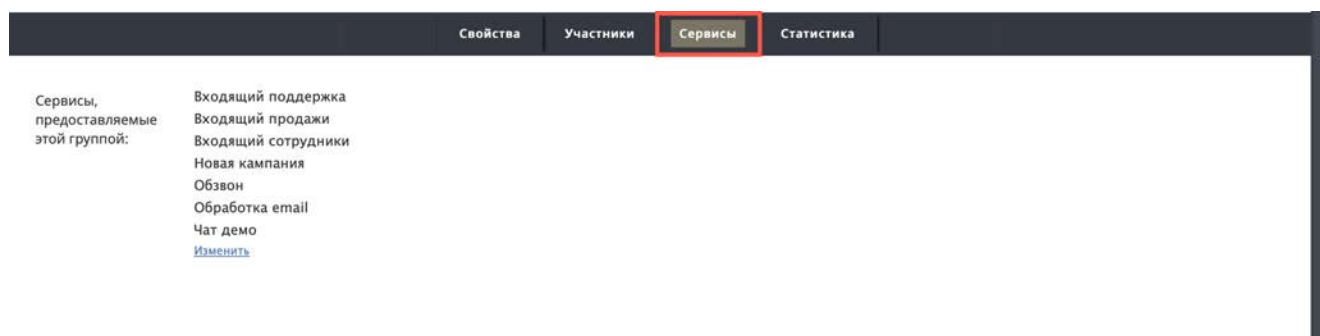


В новом окне выберите нужные роли (1) и нажмите **ОК** (2) для сохранения.

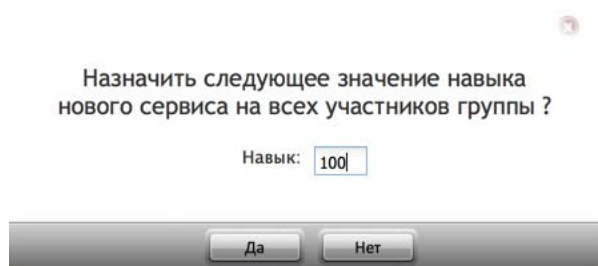


## Вкладка Сервисы

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



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





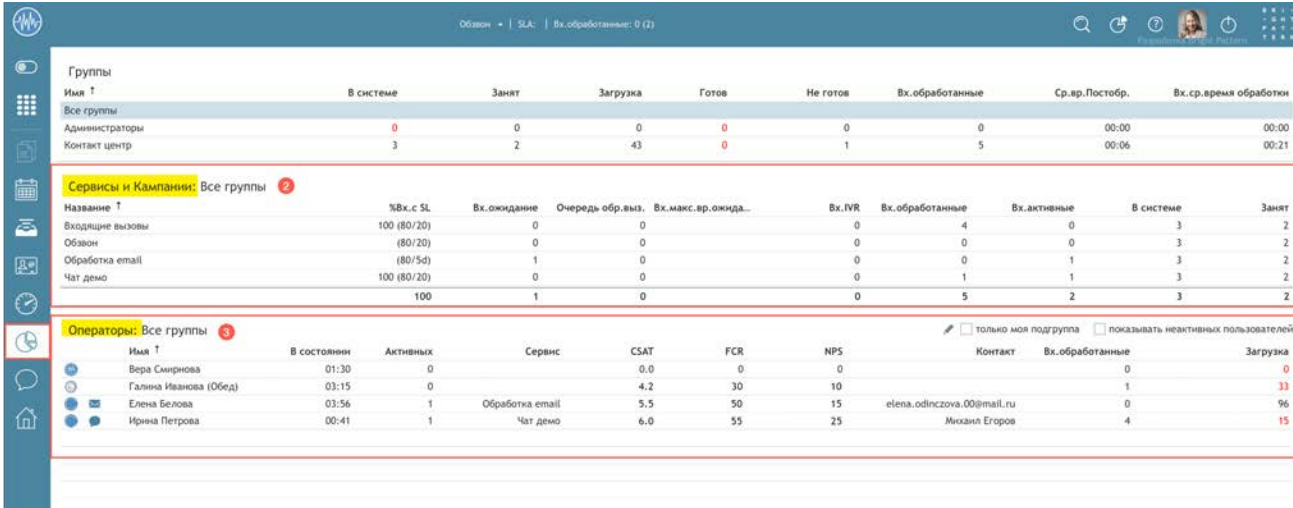
В этом случае все участники группы (работающие сейчас и включенные в неё в будущем) получают данный навык автоматически.

В дальнейшем, для каждого участника группы, можно индивидуально изменить значение навыка. Изменения выполняются в разделе Пользователи и Группы / Навыки и описаны в данной инструкции в разделе [Навыки](#).



При назначении *группы* на *сервис*, супервизоры группы получают возможность **контролировать работу сервиса (2) и своих сотрудников (3)** в своем в on-line приложении супервизора (экран Контроль (1) ), как показано на примере ниже.

Подробнее об этом написано в  инструкции [Работа супервизора](#) и  [видео-инструкции](#) , размещенных на [Справочном портале](#).



The screenshot shows a supervisor interface with two main tables. The first table, 'Группы', shows the status of groups. The second table, 'Сервисы и Кампании', shows the status of services and campaigns. The third table, 'Операторы', shows the status of operators.

Группы	Имя ↑	В системе	Занят	Загрузка	Готов	Не готов	Вх. обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Все группы									
Администраторы		0	0	0	0	0	0	00:00	00:00
Контакт центр		3	2	43	0	1	5	00:06	00:21

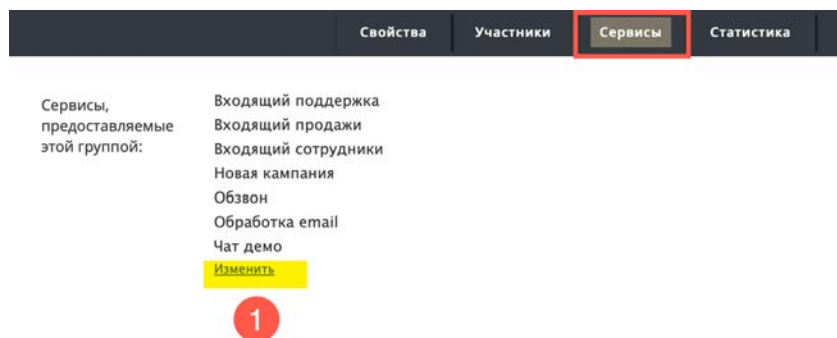
  

Сервисы и Кампании: Все группы	Название ↑	%Вх.с SL	Вх.ожидание	Очередь обр.выз.	Вх.макс.вр.ожжда...	Вх.IVR	Вх.обработанные	Вх.активные	В системе	Занят
Все группы										
Входящие вызовы		100 (80/20)	0	0		0	4	0	3	2
Обзвон		(80/5d)	0	0		0	0	0	3	2
Обработка email		(80/5d)	1	0		0	0	1	3	2
Чат демо		100 (80/20)	0	0		0	1	1	3	2
		100	1	0		0	5	2	3	2

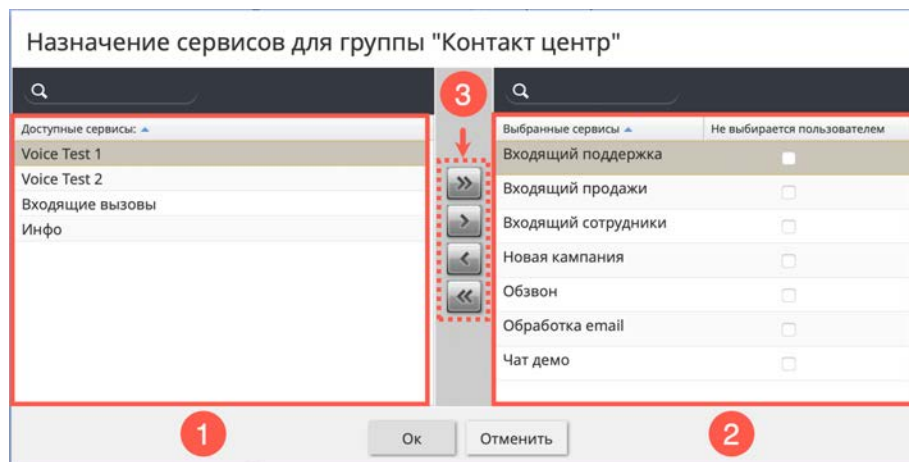
Операторы: Все группы	Имя ↑	В состоянии	Активных	Сервис	CSAT	FCR	NPS	Контакт	Вх.обработанные	Загрузка
Все группы										
	Вера Смирнова	01:30	0		0,0	0	0		0	0
	Галина Иванова (Обед)	03:15	0		4,2	30	10		1	33
	Елена Белова	03:56	1	Обработка email	5,5	50	15	elena.odinczova.00@mail.ru	0	96
	Ирина Петрова	00:41	1	Чат демо	6,0	55	25	Михаил Егоров	4	15

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

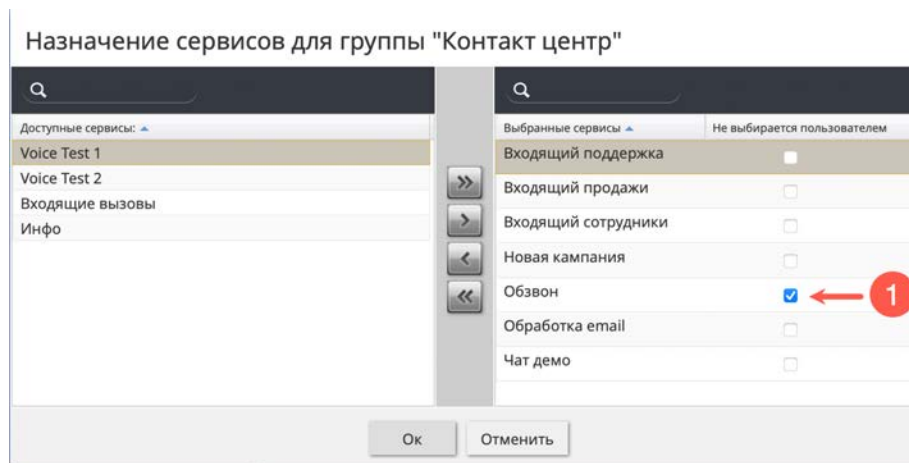



В новом окне на двух панелях будут показаны: все сервисы, с которыми еще не работает данная группа (1) и сервисы, которые уже назначены на группу (2).

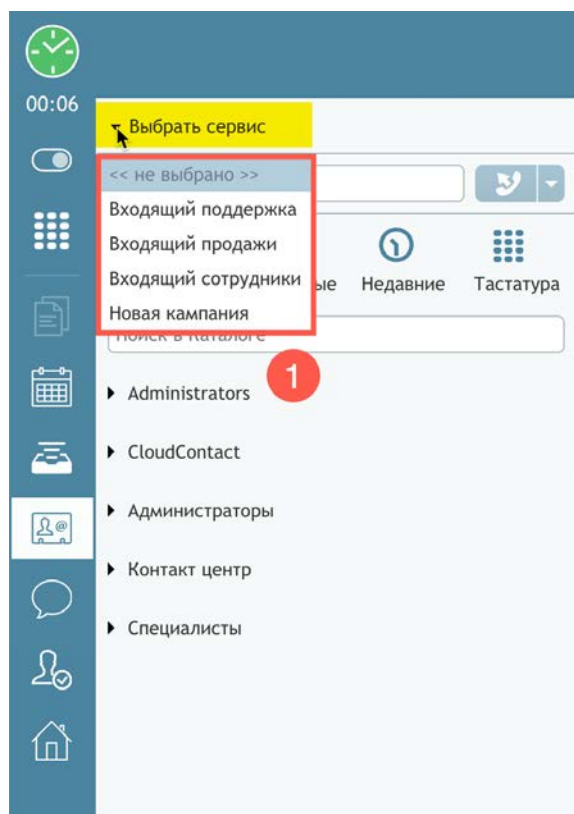
Добавление и удаление сервисов выполняется аналогично добавлению супервизоров (см. п.Супервизор(ы) в разделе Вкладка Свойства выше) с помощью кнопок (3).



Столбец **Не выбирается пользователем** позволяет **ограничить** сервисы, которые может выбрать оператор на своем рабочем месте. Для этого включите *селектор* (1) рядом с названием выбранного сервиса.

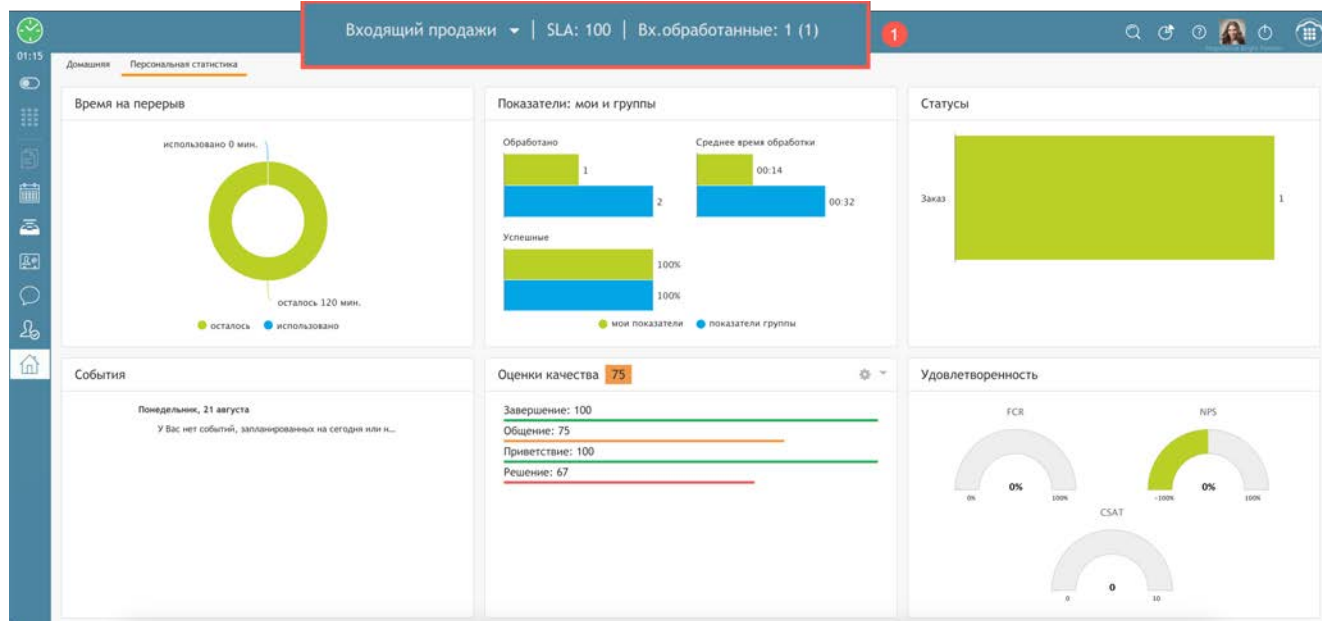


В результате, в списке сервисов доступных для выбора оператором (1), этот сервис **будет отсутствовать**, как показано на примере ниже. Подробнее об этом написано в  инструкции [Работа оператора](#) (раздел 5.4.Внешний исходящий вызов), размещенной на [Справочном портале](#).



## Вкладка Статистика

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

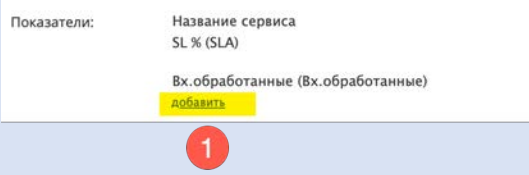
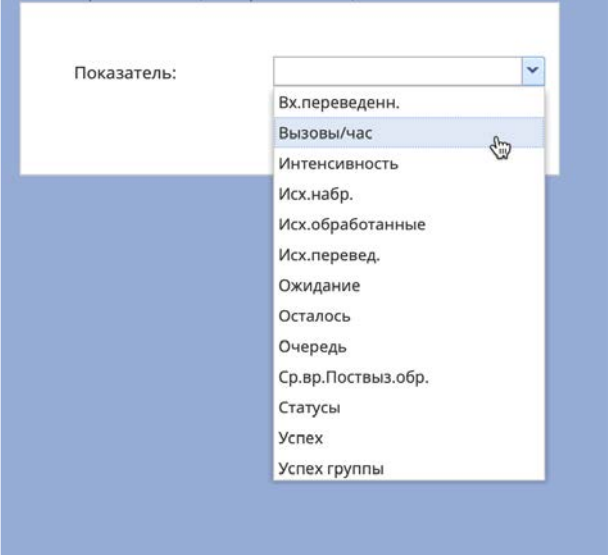


Вкладка Статистика содержит следующие параметры:

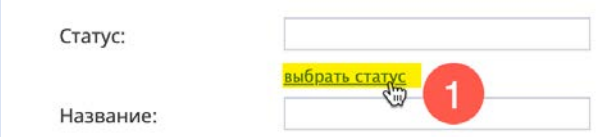
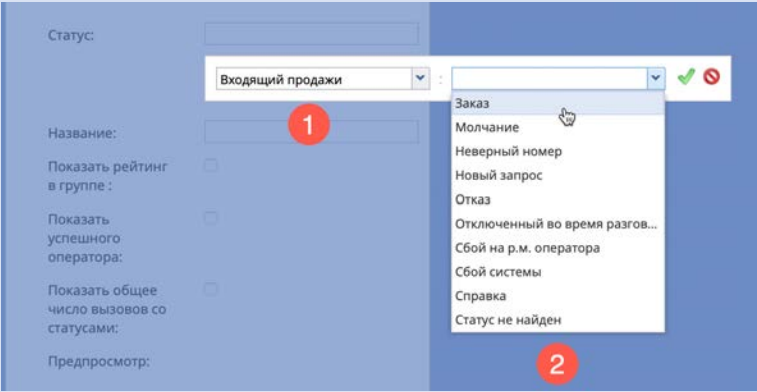
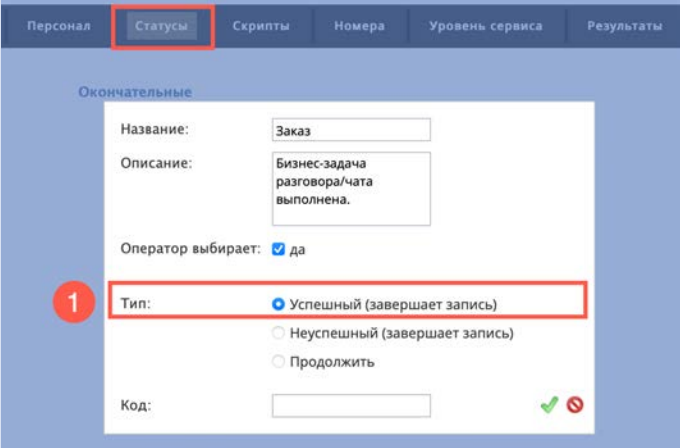
Свойства	Участники	Сервисы	<b>Статистика</b>
Период обновления:			15 сек
Показатели:			Название сервиса SL % (SLA) Вх.обработанные (Вх.обработанные) <a href="#">добавить</a>
Не показывать вх.сервисы и кампании обзвона:			Обзвон <a href="#">добавить</a>
Предпросмотр:			Входящий продажи Входящий продажи   SLA: 25   Вх.обработанные: 25/24 (1st)

Состав и назначение пунктов вкладки Статистика приводятся в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
<b>Период обновления</b>	Если <i>оператор</i> работает в нескольких <i>сервисах</i> , показатели работы этих сервисов могут переключаться через заданный промежуток времени. Период обновления определяет, как часто будут переключаться показатели. Из выпадающего меню можно выбрать следующие периоды обновления: не задано (не переключаться), 5 сек., 10 сек., 15 сек. или 20 сек.

Пункт	Характеристика
Показатели	<p>Выберите <i>показатели</i>, которые будут отображаться на р.м. оператора. Для этого нажмите <b>Добавить (1)</b>.</p>  <p>Выберите необходимый <i>показатель</i> из выпадающего списка.</p>  <p>Доступны следующие показатели (по алфавиту, как выводятся в списке):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>• <b>SL %</b> - Процент входящих обращений, обработанных в соответствии с SL.</p> <p>Для <i>входящих вызовов</i> и <i>чатов</i> показывает процент обращений, отвеченных в течении заданного интервала <i>SL (Уровень сервиса)</i>, по отношению к 20 последним обращениям, за исключением потерянных в течении данного интервала (<i>short abandoned calls</i>).</p> <p>Для <i>входящих email</i> показывает процент email, в которых был дан ответ оператором в течении заданного интервала <i>SL (Уровень сервиса)</i>, по отношению ко всем отвеченным email (учитывает как автоответ, так и ответ операторов).</p> <p>⚠ <i>Уровень сервиса (SL)</i> задается для каждого сервиса отдельно. Для входящих вызовов и чатов - во вкладке <i>Уровень сервиса</i>; для email - во вкладке <i>Email</i>, п. <i>SL целевой</i>.</p> </li> <li> <p>• <b>Вх.обработанные</b> - Входящие обращения, обработанные операторами: всего за день.</p> <p>Количество входящих обращений, обработанных и завершенных операторами.</p> </li> <li> <p>• <b>Вх.переведенн.</b> - Входящие обращения, переведенные операторами: всего за день.</p> <p>Количество входящих обращений, которые были переведены на внешние сервисы.</p> </li> </ul>

Пункт	Характеристика
<b>Показатели</b> (продолжение)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Вызовы / час</b> - Общее число обращений по данному сервису, обработанных за последний час. Не учитывает email.</li> <li>• <b>Интенсивность</b> - Количество исходящих вызовов за минуту.</li> <li>• <b>Исх. набр.</b> - Исходящие набранные вызовы: всего за день.            Общее количество исходящих вызовов, совершенных операторами в течении дня.</li> <li>• <b>Исх. обработанные</b> - Исходящие вызовы, обработанные операторами: всего за день.            Количество исходящих обращений, обработанных и завершенных операторами, включая завершенные, но не отправленные email.</li> <li>• <b>Исх. направл.</b> - Исходящие вызовы, направленные на операторов: всего за день.            Количество исходящих вызовов, поставленных в очередь, а затем направленных (маршрутизированных) на операторов в течении дня. Если вызов был направлен на оператора несколько раз в рамках одного обращения - подсчитывается каждое направление.</li> <li>• <b>Название сервиса</b> - 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 в данной таблице).</li> <li>• <b>Ожидание</b> – Максимальное время ожидания для входящих обращений.            Показывает время ожидания для входящего обращения, дольше всех находящегося в очереди. Учитывает запросы на обратные вызовы.            Обращение может быть перемещено автоматически или вручную в другую очередь. В этом случае оно отображается в текущем сервисе, но расчет макс. времени ожидания учитывает нахождение во всех предыдущих очередях, начиная с момента прихода обращения.  <b>Замечание для входящих email:</b> показывает время ожидания для email, дольше всех находящегося в очереди, по сравнению со всеми остальными email в очереди в данном сервисе. Учитывает время, когда сервис не работает. Учитывает ручной и автоматический режимы распределения email.            Для email показатель обновляется раз в час.</li> <li>• <b>Осталось</b> - Оставшиеся записи в кампании обзвона.            Общее число незавершенных записей, включая записи с персональным назначением. Учитывает все списки обзвона, включенные в данной кампании.</li> <li>• <b>Очередь</b> - Входящие обращения, находящиеся в очереди.            Количество <i>входящих</i> обращений, находящихся сейчас в очереди. Включает запросы на обратный звонок (callback), набранные и отвеченные клиентом .</li> </ul>

Пункт	Характеристика
<p><b>Показатели</b> (продолжение)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ср.вр.Поствыз.обр.</b> - Среднее время за день нахождения операторов в состоянии <i>Поствызывная обработка (after-call work (ACW))</i>.</li> <li>• <b>Статусы</b> - Позволяет показать количество обращений, обработанных оператором и завершившихся с определенным <i>статусом</i>. Нажмите выбрать статус (1).</li> </ul>  <p>Выберите <i>сервис</i> (1) и связанный с ним <i>статус</i> (2).</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Успех</b> - Процент вызовов с <i>успешным статусом</i>, по отношению к общему числу вызовов, обработанных <i>оператором</i>. <i>Успешный статус</i> задается для каждого статуса <i>сервиса</i> в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона, вкладка Статусы; п. Тип (1).</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Успех группы</b> - Процент вызовов с <i>успешным статусом</i>, по отношению к общему числу вызовов, обработанных <i>данной группой</i>.</li> </ul>

## Показатели (продолжение)

После выбора показателя появятся дополнительные пункты настройки отображения показателя (1):

Показатель: Вх.обработанные  
Входящие обращения, обработанные операторами: всего за день

Название: Вх.обр.

Показать рейтинг в группе:

Показать успешного оператора:

Предпросмотр: Вх.обр.: 25

- **Название** - задайте, как показатель будет отображаться в *строке статуса* (1). Из-за ограниченности места рекомендуется использовать короткие (сокращенные) названия.

Входящий продажи ▾ | SLA: 100 | Вх.обр.: 1 (1)

1

Следующие два пункта позволяют повысить ответственность операторов и внести элементы соревновательности в их работу. **Они показываются только для статистик, относящихся к работе операторов.**

- **Показать рейтинг в группе** - при выборе этого пункта будет показано не только значение самого параметра, но и место, которое оператор занимает по данному показателю среди других операторов группы. Рейтинг показывается в ( ), после значения параметра, как на примере ниже.

значение параметра

Входящий продажи ▾ | SLA: 100 | Вх.обр.: 5 (1)

место в группе



Пункт	Характеристика
<p><b>Показатели</b> (продолжение)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Показать успешного оператора - 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.</li> </ul> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <p>показатель данного оператора</p>  <p>показатель лучшего оператора</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Предпросмотр - показывает, как будет выглядеть данный показатель с сделанными настройками в <i>строке статуса</i> на р.м. оператора.</li> </ul>
<p><b>Не показывать вх.сервисы и кампании обзвона</b></p>	<p>По умолчанию настроенные показатели будут отображаться для всех входящих сервисов и кампаний обзвона, в которых работает данная группа операторов.</p> <p>Чтобы <b>не показывать</b> данные по определенным <i>сервисам / кампаниям</i>, нажмите <b>добавить</b> (1) и выберите из списка <i>сервис / кампанию</i>, которую следует исключить из показа.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>
<p><b>Предпросмотр</b></p>	<p>Предпросмотр показывает, как настроенные показатели будут отображаться в <i>приложении оператора</i> в <i>строке состояния</i>.</p> <p><b>Обратите внимание:</b> из-за ограниченного места, выделенного для показателей в <i>приложении оператора</i>, при работе <i>группы</i> в нескольких <i>сервисах / кампаниях</i>, показатели для каждого <i>сервиса / кампании</i> <b>будут показываться последовательно</b>.</p> <p>Чтобы увидеть, как будут выглядеть <i>показатели</i> для конкретного <i>сервиса / кампании</i>, выберите их из списка (1).</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>

## Роли

**Роль** представляет собой набор *полномочий* (прав), предоставляющих пользователям доступ к той или иной функциональности Облачного Контакт Центра. С помощью ролей можно точно задать перечень должностных обязанностей, которые есть у сотрудника КЦ.

Настройка ролей и полномочий для пользователей приложения оператора / супервизора определяет доступные возможности и функционал в пользовательском интерфейсе приложения. Это помогает упростить процесс работы сотрудника, подготовив рабочее место, содержащее только необходимый функционал для работы.

**! Один сотрудник может иметь несколько ролей одновременно.**

Для доступа к настройкам ролей выберите раздел Роли (1).

Облачный Контакт Центр поставляется с рядом предустановленных ролей (2). Рекомендуется перед настройкой/изменением роли ознакомиться с перечнем *полномочий* (3), которыми она обладают.

Если необходимы какие-либо изменения, вы можете изменить набор полномочий по умолчанию для любой предварительно настроенной роли, удалить некоторые из предварительно настроенных ролей и/или создать дополнительные роли.

The screenshot displays the 'Роли >> Супервизор >> Свойства' configuration page. The left sidebar shows the navigation menu with 'Роли' highlighted (1). The main content area is divided into two sections: a list of roles (2) and a detailed view of the 'Супервизор' role's permissions (3). The permissions are organized into categories: 'Администрирование КЦ', 'Контроль качества', and 'Общие настройки'. The 'Супервизор' role is selected in the list, and its permissions are shown as checked in the detailed view.

## Редактирование существующей роли

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

Свойства Пользователи

Название:

Лицензии:

Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям

Полномочия: **Администрирование КЦ**  
Есть  Может предоставлять или отменять

- Назначать роли пользователям
- Настройка ролей и параметров безопасности
- Редактировать и удалять записи обращений

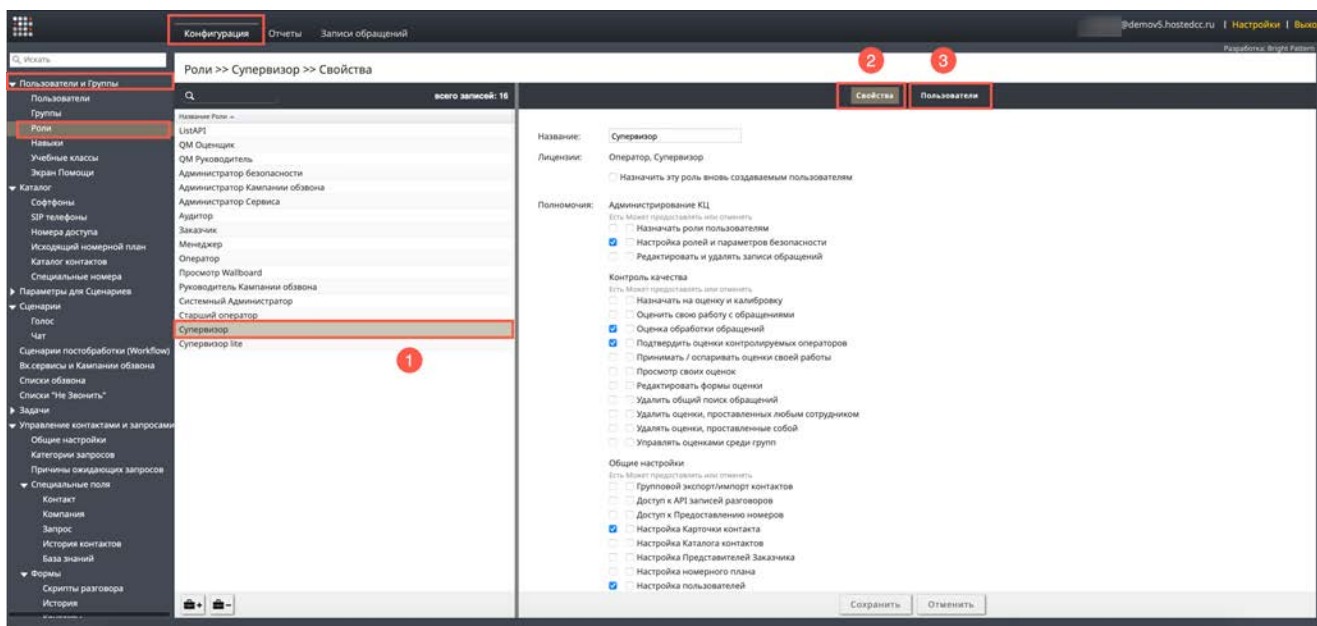
**Контроль качества**  
Есть  Может предоставлять или отменять

- Назначать на оценку и калибровку
- Оценить свою работу с обращениями
- Оценка обработки обращений
- Подтвердить оценки контролируемых операторов
- Принимать / оспаривать оценки своей работы
- Просмотр своих оценок
- Редактировать формы оценки
- Удалить общий поиск обращений
- Удалить оценки, предоставленные любым сотрудником
- Удалять оценки, предоставленные собой
- Управлять оценками среди групп

**Общие настройки**  
Есть  Может предоставлять или отменять

- Групповой экспорт/импорт контактов
- Доступ к API записей разговоров
- Доступ к Предоставлению номеров
- Настройка Карточки контакта
- Настройка Каталога контактов
- Настройка Представителей Заказчика
- Настройка номерного плана
- Настройка пользователей

## Вкладка Свойства



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

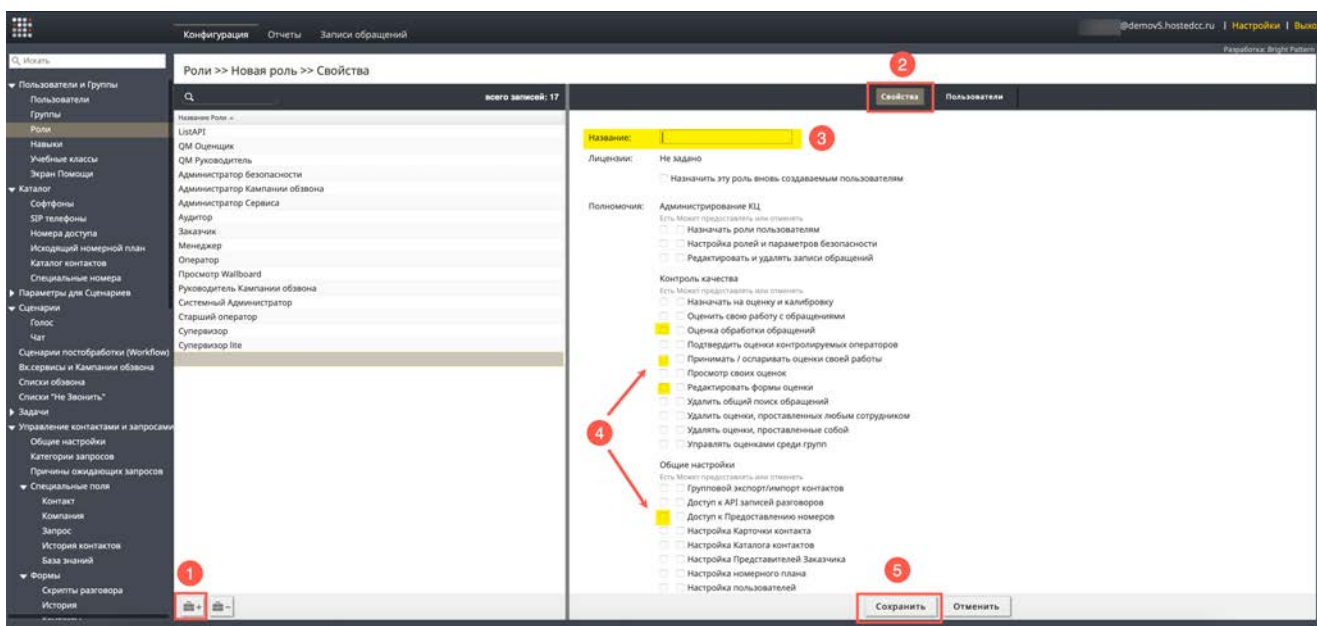
## Вкладка Пользователи

Содержит перечень всех пользователей Облачного КЦ, обладающих данной ролью. Если дважды щелкнуть по строке с выбранным пользователем - произойдет переход на страницу с его настройками (раздел Пользователи и группы / Пользователи).

		Свойства	Пользователи		
Имя	Фамилия		Вн. номер	Группа	
Вера	Смирнова		8004	Контакт центр	
Николай	Попов		1000	Administrators	
Поддержка	CloudContact		9003	Администраторы	

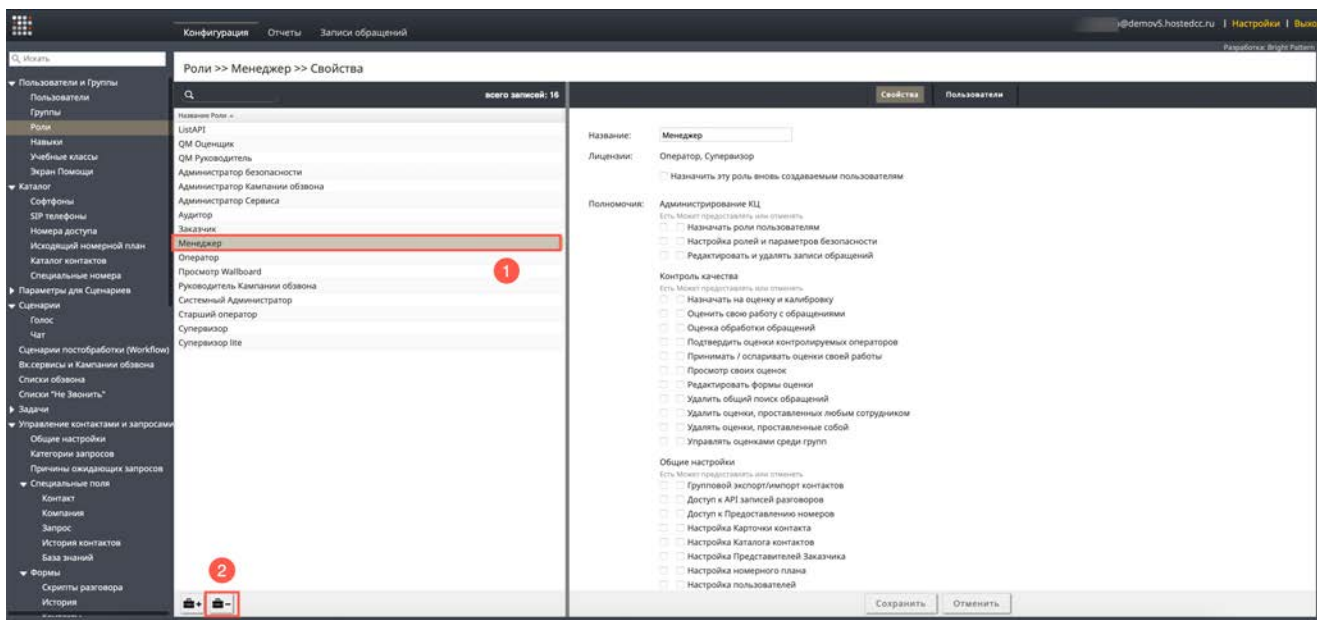
## Добавление/ удаление роли

Для **добавления** новой роли нажмите кнопку **Добавить роль** (1). Во вкладке **Свойства** (2) введите **название** (3) и определите перечень **полномочий** (4). По завершении настроек – нажмите **Сохранить** (5).



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

**⚠️ Обратите внимание: действие по удалению нельзя отменить.**

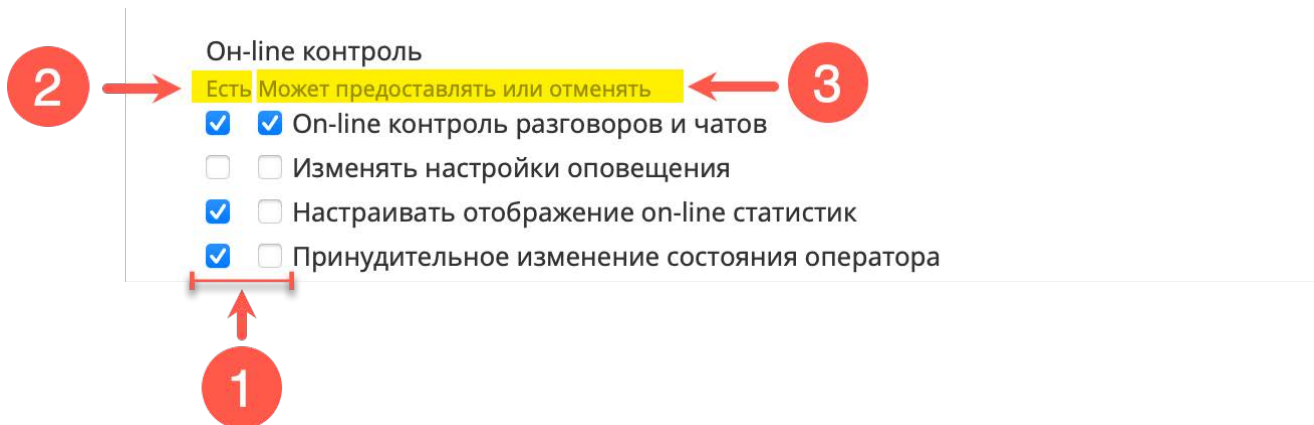


## Полномочия

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.



Все полномочия разбиты на группы. Описание каждого полномочия приведено в таблице ниже. Порядок групп и полномочий в таблице соответствует их отображению в соответствующем разделе приложения *Администратора*.

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Администрирование КЦ</b>		
<b>Назначать роли пользователям</b>	Grant all privileges	<p>Позволяет пользователю предоставлять любые полномочия, независимо от включения флажка <b>Может предоставлять или отменять</b>.</p> <p>Данное полномочие полезно использовать в случае обновления ПО, когда становятся доступными новые полномочия.</p>
<b>Настройка ролей и параметров безопасности</b>	Manage roles and security settings	<p>Пользователь с данной полномочием имеет полный доступ к настройкам следующих разделов Приложения <i>Администратора</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
<b>Редактировать и удалять записи обращений</b>	Can edit and erase interaction records	<p>Данное полномочие предоставляет доступ к функциям ручного удаления в соответствии с требованиями <i>PCI DSS 3.2</i> и <i>GDPR</i>.</p> <p>Если это полномочие включено, пользователи смогут безопасно и вручную редактировать и удалять записи обращений в случае, если другой пользователь по ошибке включил конфиденциальные данные клиента в содержание обращения (например: в запись разговора, чат и т. д.).</p> <p>Данное полномочие включено по умолчанию в типовые настройки ролей <i>Администратор безопасности</i> и <i>Системный администратор</i>.</p>
<b>Контроль качества</b>		
<b>(активен при включенном функционале OMNI Quality Management)</b>		
<b>Назначать на оценку и калибровку</b>	Assign evaluations and calibrations	Позволяет пользователю назначать на других сотрудников задания для оценки качества и калибровки оценок.
<b>Оценить свою работу с обращениями</b>	Evaluate own interactions	<p>Возможность оператору оценить собственную работу с обращениями. По умолчанию назначается операторам. Супервизоры или оценщики должны будут подтверждать эти оценки.</p> <p><b>⚠️ Обратите внимание:</b> подтверждать оценки может только супервизор оператора или супервизор группы.</p>
<b>Оценка обработки обращений</b>	Evaluate agent interactions	Возможность выполнить оценку качества работы операторов в приложении <i>оператора / супервизора / экран Контроль качества</i> .
<b>Подтвердить оценки контролируемых операторов</b>	Confirm evaluations of supervised agents	Позволяет супервизору подтверждать или оспаривать оценки качества работы, предоставленные подчиненным операторам.



название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Принимать / оспаривать оценки своей работы</b>	Accept/dispute evaluations of their interactions by others	Позволяет пользователю принять или оспорить оценку своей работы проставленную другими сотрудниками.
<b>Просмотр своих оценок</b>	See evals of self	пользователи могут видеть свои оценки управления качеством, выполненные другими пользователями.
<b>Редактировать формы оценки</b>	Edit evaluation forms	Позволяет пользователю редактировать формы оценки QM (настраиваются в разделе Контроль качества / Формы оценки приложения <i>Администратора</i> ).  <b>⚠️ Обратите внимание:</b> если форма оценки назначена на вх. сервис или кампанию, для ее редактирования дополнительно требуется полномочие <i>Управление всеми вх. сервисами и кампаниями обзвона</i> или <i>Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона</i> .
<b>Удалить общий поиск обращений</b>	Edit public interaction searches	Позволяет пользователю редактировать общие поисковые запросы в приложении <i>оператора / супервизора</i> , экран Контроль качества / вкладка Оценки: начальный экран.
<b>Удалять оценки, проставленные любым сотрудником</b>	Delete evals completed by anyone	Возможность супервизору удалять оценки подчиненных операторов, если для того же пользователя не включено полномочие <i>Управлять оценками среди групп</i> .
<b>Удалять оценки, проставленные собой</b>	Delete evals completed by themselves	Позволяет удалять оценки , проставленные самим сотрудником.
<b>Управлять оценками среди групп</b>	Manage evaluations across teams	Снимает ограничения на возможность оценки и их администрирования только для групп, в которых данный сотрудник является супервизором.
<b>Общие настройки</b>		
<b>Групповой экспорт/ импорт контактов</b>	Bulk Export/Import Contacts	Позволяет выполнить групповой экспорт / импорт контактов в приложении <i>Администратора</i> , раздел Управление контактами и запросами / Импорт & Экспорт.
<b>Доступ к API записей разговоров</b>	Allow recording export API access	Полномочие необходимо в случае использования специализированного API - <i>Interaction Content API</i> для доступа к обращениям и их метаданным.
<b>Доступ к Предоставлению номеров</b>	General Access to Number Provisioning	Предоставляет возможность управления настройками телефонных номеров ( <i>Number Provisioning</i> ) в специальном веб-приложении.  Данная опция применима только для США.
<b>Настройка Карточки контакта</b>	Configure Contact Forms and fields	Позволяет настраивать формы, связанные с <i>контактом</i> в приложении <i>Администратора</i> (раздел Управление контактами и запросами / Формы): История, Контакты, Запросы, Доп. сведения.
<b>Настройка Каталога контактов</b>	Configure directory	Создание и редактирование <i>Каталога контактов</i> клиентов / заказчиков в разделе Каталог приложения <i>Администратора</i> .

название (русск.)	название (англ.)	описание
Настройка Представителей Заказчика	Manage BPO Clients	<p>Позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>создавать, редактировать и удалять <i>Представителей Заказчика</i> в приложении <i>Администратора</i>;</li> <li>назначать на них <i>формы и группы</i>.</li> </ul>
Настройка номерного плана	Manage phones	<p>Полный доступ к настройкам <i>софтфонов, аппаратных SIP телефонов, номеров доступа</i> (раздел <i>Каталог</i>) и <i>входящего номерного плана</i> (раздел <i>Параметры для сценариев</i>) в приложении <i>Администратора</i>.</p> <p>Отсутствие этого полномочия не влияет на возможность назначать сотрудникам номера телефонов.</p>
Настройка пользователей	Manage users	Создание и редактирование <i>учетных записей пользователей</i> со стороны сотрудника, который входит в данную группу или является ее руководителем.
Настройка экрана помощи	Publish help	Полный доступ к настройкам <i>экрана помощи</i> в разделе <i>Пользователи и группы/ Экран помощи</i> приложения <i>Администратора</i> .
Обойти SSO (Single Sign-On)	Bypass Single Sign-On	<p>Пользователи с этим полномочием могут входить в любое приложение Облачного КЦ (приложение <i>Администратора</i> или <i>оператора / супервизора</i>) с помощью метода прямой авторизации (т. е. с использованием имени пользователя и пароля КЦ), даже если на корпоративном уровне для КЦ используется <i>Технология единого входа / Single Sign-On (SSO)</i>.</p> <p>Причины обхода <i>SSO</i> могут включать необходимость предоставления только краткосрочного доступа конкретному пользователю (создания локальной временной учетной записи) или в качестве резервной процедуры входа в КЦ, если <i>SSO</i> не работает должным образом.</p> <p>Пользователи без этого полномочия не смогут войти в КЦ со своими учетными данными, если включен <i>SSO</i>; однако они имеют такую возможность, когда <i>SSO</i> отключен.</p> <p>По умолчанию это полномочие включено только для предустановленной роли <i>Системный Администратор</i>.</p> <p>Если <i>SSO</i> включен, пользователи с этой привилегией могут его обойти, используя специальные URL-адреса, которые имеют следующую форму:</p> <p><a href="https://&lt;название КЦ&gt;.hostedcc.ru/admin/?bypass-ss=1">https://&lt;название КЦ&gt;.hostedcc.ru/admin/?bypass-ss=1</a></p> <p><a href="https://&lt;название КЦ&gt;.hostedcc.ru/agentdesktop/?bypass-ss=1">https://&lt;название КЦ&gt;.hostedcc.ru/agentdesktop/?bypass-ss=1</a></p>

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Привилегированный диапазон IP адресов для доступа</b>	Privileged Access IP Range	<p>Возможность доступа некоторых пользователей (например, администраторов) с любого IP-адреса (например, из публичных мест).</p> <p>При отсутствии данного полномочия пользователи могут заходить только с фиксированных IP-адресов.</p>
<b>Просмотр данных об использовании</b>	View usage data	Доступ к отчетам о использовании телефонных каналов провайдера связи: раздел <i>Отчеты/ Отчеты по телефонии</i> приложения <i>Администратора</i> .
<b>Просмотр журнала действий</b>	View audit log	Возможность доступа журналу учета действий пользователей в КЦ: раздел <i>Безопасность/ Журнал действий</i> приложения <i>Администратора</i> .
<b>Управление всеми группами</b>	Manage all teams	<p>Данное полномочие позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создавать группы и менять настройки всех групп;</li> <li>• Создавать и редактировать учетные записи пользователей, при условии, что имеется полномочие <i>Настройка пользователей</i>;</li> <li>• Управлять навыками, при условии, что имеется полномочие <i>Управление навыками</i>.</li> </ul> <p>Если пользователь назначен супервизором на группу, отсутствие данного полномочия, не ограничивает его возможности по настройке параметров группы и её участников.</p>
<b>On-line контроль</b>		
<b>On-line контроль разговоров и чатов</b>	Monitor interactions	Позволяет пользователю подключаться к р.м. оператора и контролировать в реальном времени его работу по обработке телефонных вызовов и чатов. Контроль осуществляется в режимах <i>Контроль/ Суфлер/ Конференция</i> .
<b>Изменять настройки оповещения</b>	Change alert configuration	<p>Пользователь может редактировать настройки <b>оповещения о превышении пороговых значений</b> статистических параметров на р.м. <i>супервизора</i> (раздел <i>Настройки/Настройки оповещения</i>).</p> <p>Если пользователь не обладает данным полномочием, при выборе раздела <i>Настройки/ Настройки оповещения</i> он может только видеть настройки, но не редактировать их.</p> <p>Данное полномочие предназначено для настроек оповещения на р.м. самого пользователя. Для настройки оповещений в рамках <b>всего КЦ</b> необходимо обладать полномочием <i>Установка пороговых значений on-line статистик для всего КЦ</i> (см.ниже).</p>

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Настраивать отображение on-line статистик</b>	Change real-time metric views	<p>Позволяет добавлять/удалять/изменять порядок отображения on-line статистик на р.м. <i>супервизора</i>.</p> <p>Данное полномочие предназначено для настроек на р.м. <u>самого пользователя</u>.</p> <p>Для настройки оповещений в рамках <u>всего КЦ</u> необходимо обладать полномочием <i>Установка вида on-line статистик для всего КЦ</i> (см.ниже).</p>
<b>Принудительное изменение состояния оператора</b>	Force agent states	Пользователь может <b>изменить текущее состояние</b> любого оператора, входящего в группу, которую он контролирует.
<b>Просмотр on-line статистик по операторам</b>	View real-time agent metrics	Просмотр статистических показателей работы операторов контролируемых групп на р.м. <i>супервизора</i> в режиме on-line.
<b>Просмотр on-line статистик по сервисам</b>	View real-time service metrics	<p>Просмотр статистических показателей работы <i>сервисов</i>, в которых участвуют контролируемые группы, на р.м. <i>супервизора</i> в режиме on-line.</p> <p>Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность контроля работы кампаний обзвона. Если необходимо <u>отключить контроль за кампаниями обзвона</u> – отключите полномочие <i>Управление кампаниями обзвона</i> в группе полномочий <i>Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона</i> (см. ниже).</p>
<b>Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)</b>	All assigned teams combined view	<p>Показывает на р.м. <i>супервизора</i> ( экран Контроль / Все группы ) специальный набор статистик по всем <i>операторам</i> контролируемых групп и по <i>сервисам</i>, в которых работают эти группы.</p> <div data-bbox="810 1317 1198 1384" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;">  Операторы: Все группы </div> <p>Статистики по работе <i>операторов</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Статус</li> <li>• Время нахождения в статусе</li> <li>• Причина неготовности</li> <li>• Группа</li> <li>• Активные обращения.</li> </ul> <p>Статистики по <i>сервисам</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вызовы в очереди</li> <li>• SL</li> <li>• Кол-во операторов в статусе Готов</li> <li>• Текущее макс. время ожидания в очереди.</li> </ul> <p><b>!</b> Для включения данного полномочия обратитесь к провайдеру сервиса <i>Облачный Контакт Центр</i>.</p>

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Просмотр экрана оператора</b>	Monitor agent screen	Предоставляет возможность <b>удаленного подключения</b> к р.м. <i>оператора</i> контролируемой группы и просмотра экрана в режиме on-line.
<b>Редактировать/ Контролировать подгруппы операторов</b>	Define/View subteams of selected agents	<p>Позволяет показывать элементы управления подгруппами в приложении <i>супервизора</i> и во вкладке <i>Отчеты</i> приложения <i>Администратора</i>, а также переключаться между статистиками по всей группе и по подгруппе.</p> <p><b>⚠ Подгруппа</b> - это часть основной группы операторов, объединяющая нескольких операторов группы с целью лучшего контроля и / или администрирования их работы.</p> <p>Для <b>создания подгруппы</b> следует в приложении <i>супервизора</i> / экран <i>Контроль</i> в блоке статистик <i>Операторы</i> нажать на редактировать (карандаш) и выбрать необходимых операторов.</p> 
<b>Установка вида on-line статистик для всего КЦ</b>	Set real-time metric views system wide	<p>Позволяет назначать сделанные настройки on-line статистик на р.м. <i>супервизора</i> (состав, порядок отображения) для использования на р.м. остальных <i>супервизоров</i> КЦ.</p> <p>Для применения данного полномочия сотрудник также должен обладать полномочием <i>Настроить отображение on-line статистик</i> (см. выше).</p>
<b>Установка пороговых значений on-line статистик для всего КЦ</b>	Set alerts for real-time metrics system-wide	<p>Позволяет назначать сделанные настройки оповещения о превышении пороговых значений на р.м. <i>супервизора</i> для использования на р.м. остальных <i>супервизоров</i> КЦ.</p> <p>Для применения данного полномочия сотрудник также должен обладать полномочием <i>Изменять настройки оповещения</i> (см. выше).</p>
<b>Работа с обращениями</b>		
<b>Включить запись обращения</b>	Start recording of interactions	Пользователь может вручную включить запись обращения на р.м. оператора (если она не была включена на уровне группы или всего КЦ).

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Вход в Мобильное приложение</b>	Login to mobile user app	<p>Возможность входа в мобильное приложение Облачного Контакт Центра.</p> <p>Мобильное приложение позволяет операторам обрабатывать обращения с устройств на ОС Android или iOS.</p> <p>Мобильное приложение является дополнительным функционалом Облачного КЦ. О возможности его использования просьба обращаться к провайдеру сервиса.</p>
<b>Вход в приложение оператора КЦ</b>	Login to Agent Desktop	<p>Возможность входа в приложение оператора / супервизора КЦ.</p> <p><b>⚠ Данное полномочие необходимо всем, кто должен обслуживать обращения в режиме on-line.</b></p> <p>Обратите внимание, что данное полномочие позволяет осуществлять только ручной набор и прием вызовов в качестве обычного сотрудника офиса. Для работы в качестве оператора или супервизора КЦ необходимо наличие дополнительных полномочий.</p> <p><b>⚠ Каждый сотрудник, вошедший в приложение оператора, учитывается в ежемесячном отчете о пользовании сервисом.</b></p> <p>Возможно установление <b>лимита</b> на количество одновременно работающих операторов. Для этого обратитесь к провайдеру сервиса.</p>
<b>Доступ к записям собственных разговоров и чатов</b>	Listening to own call recordings and view own chat transcripts	<p>Доступ к <i>записям обращений</i>, в обработке которых участвовал сотрудник (даже частично) в приложении <i>оператора</i> / экран Поиск и просмотр контактов / вкладка История.</p> <p>Это полномочие касается только доступа к записям в карточке контакта / приложение оператора и не касается доступа к записям в приложении <i>Администратора</i>, вкладка Записи обращений.</p>

название (русск.)	название (англ.)	описание
Доступ к вкладке "Недавние вызовы"	Use Recent Calls tab	<p>Позволяет установить/снять ограничения на доступ к вкладке «Недавние» приложения оператора.</p>  <p>Данное полномочие позволяет дополнительно контролировать возможности оператора по доступу к набору внешних номеров.</p>
Запуск приложения оператора в режиме полного окна	Access full-screen Agent Desktop	<p>Возможность запустить приложение оператора с внешней CRM-программой в режиме <i>полного окна</i>.</p> <p>Типовые CRM обычно включают в себя функционал управления email и запросами. Поэтому, данный режим предназначен в основном для супервизоров.</p>
Использовать Календарь	Use Calendar	<p>Позволяет сотрудникам пользоваться <i>Календарём</i> (экран ) на рабочем месте оператора/ супервизора для назначения действий и напоминаний.</p>
Использовать вкладку Избранные	Use Favorites tab	<p>Позволяет установить/снять ограничения на доступ к вкладке «Избранные» приложения оператора.</p>  <p>Данное полномочие позволяет дополнительно контролировать возможности оператора по доступу к набору внешних номеров.</p>




название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Изменять собственные персональные данные</b>	Modify own identification data	<p>Возможность изменять некоторые персональные данные в приложении <i>оператора / супервизора / персональные настройки / п.Настройки</i> пользователя.</p>  <p>Если данное полномочие не установлено, пользователь не сможет изменить следующие данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Имя</i></li> <li>• <i>Фамилия</i></li> <li>• <i>Ник в чате.</i></li> </ul>
<b>Начать общение по SMS</b>	Initiate SMS conversation	Полномочие позволяет пользователю начать чат с клиентом с помощью SMS.
<b>Начинать и проводить сеансы Удаленной помощи</b>	Initiate and conduct remote assist sessions	<p>Полномочие позволяет пользователю начинать и проводить сеансы <i>Удаленной помощи</i>.</p> <p><i>Удаленная помощь / Remote Assist</i> является дополнительным функционалом Облачного КЦ. О возможности его использования просьба обращаться к провайдеру сервиса.</p>
<b>Обрабатывать автоматически распределенные вызовы</b>	Handle automatically distributed interactions	<p>Позволяет оператору обрабатывать автоматически распределенные <u>входящие</u> вызовы, а также участвовать в кампании <u>исходящего обзвона</u> в режиме «Предпросмотр».</p> <p><b>⚠ Является базовым полномочием, позволяющим сотруднику работать в качестве оператора КЦ.</b></p> <p>Возможность обрабатывать обращения по цифровым каналам (email и чат) задаётся отдельными полномочиями: <i>Обработка email и запросов</i> и <i>Обработка чатов</i>.</p>
<b>Обработка email и запросов</b>	Handle email and cases	Сотрудник КЦ может участвовать в обработке <i>email</i> от клиентов, а также создавать и обрабатывать <i>запросы</i> клиентов, которые могут включать обращения по любому каналу доступа.
<b>Обработка чатов</b>	Handle service chats	Возможность обрабатывать чаты с клиентами: веб-чаты, мессенджеры и SMS.
<b>Остановка записи обращения</b>	Stop recording of interactions	Сотрудник может остановить запись обращения из приложения оператора.


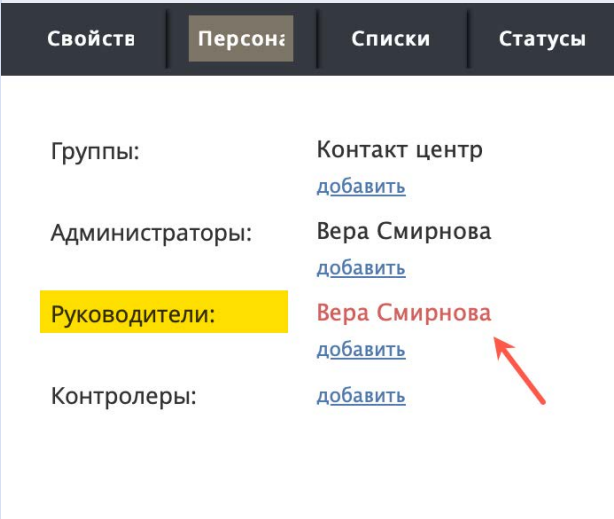



название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Открывать приложение оператора в отдельном окне</b>	Force pop-out phone window	<p>Позволяет открывать приложение оператора в отдельном окне (или вкладке) - в зависимости от настроек браузера.</p> <p>Если по технологии <i>всплывающих окон</i> (ScreenPop) планируется открывать web-приложения (например, <i>скрипты разговора</i>) – не рекомендуется использовать данное полномочие.</p> <p><b>!</b> Если у пользователя есть любое полномочие из группы полномочий <i>Он-line контроль</i> – данное полномочие не будет использоваться (даже если оно установлено).</p>
<b>Перевод вызовов</b>	Transfer calls	<p>Позволяет сотруднику осуществлять перевод обращений клиентов (в режимах <i>прямой перевод</i> и <i>перевод в два шага</i>) и организовывать <i>конференции</i>.</p> <p>Если у оператора нет данного полномочия, он всё равно сможет осуществлять следующую обработку вызовов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Совершать прямой перевод обращений</li> <li>• Переводить или организовывать конференцию для <u>внутренних вызовов</u>.</li> </ul>
<b>Перевод запросов</b>	Transfer cases	<p>Позволяет пользователю осуществлять перевод запросов.</p> <p>Совместно с привелегией <i>Обработка email и запросов</i> позволяет пользователям обрабатывать email от клиентов, а также создавать и обрабатывать запросы клиентов, которые могут включать обращения по любому каналу доступа.</p>
<b>Поиск запросов, обработанных другими операторами</b>	See other agents' cases	<p>Данное полномочие позволяет пользователю видеть запросы, обработанные другими операторами.</p> <p>Если у пользователя нет этого полномочия, он сможет видеть только свои запросы.</p> <p><b>!</b> Это полномочие касается только <b>поиска запросов</b>.</p> <p>Отсутствие этого полномочия не влияет на возможность пользователя получать email, связанные с запросами, над которыми он не работал.</p>
<b>Показывать операторов/группы в Каталоге</b>	See other agents/teams in directory	<p>Позволяет пользователю видеть все группы и участников групп в Каталоге / приложение <i>оператора</i> и их текущую доступность (присутствие).</p>

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов</b>	Listen to call recordings and view chat transcripts on assigned services	Пользователь может прослушивать записи разговоров и просматривать стенограммы чатов тех сервисов, в которых он может работать (т. е. имеет соответствующие им <i>навыки обслуживания</i> ).
<b>Просмотр содержания email только в назначенных сервисах</b>	View content of emails on assigned services	Пользователь имеет возможность просматривать содержимое email, связанных только с теми сервисами, с которыми он может работать (т. е. не со всеми email).
<b>Просмотр содержания всех email</b>	View content of all emails	Пользователь имеет возможность просматривать содержимое email, связанных с любыми сервисами (т.е. не только с теми сервисами, с которыми он может работать).
<b>Работа с RightNow</b>	Use RightNow	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение <i>Oracle Service Cloud</i> (ранее называлось <i>RightNow</i> ).  Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в <i>Oracle Service Cloud</i> .
<b>Работа с ServiceNow</b>	Use ServiceNow	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение <i>ServiceNow</i> .  Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в <i>ServiceNow</i> .
<b>Работа с Zendesk</b>	Use Zendesk	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение Zendesk.  Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в <i>Zendesk</i> .  Для открытия приложения оператора в режиме полного окна в <i>Zendesk</i> оператор должен обладать полномочием <i>Запуск приложения оператора в режиме полного окна</i> .
<b>Редактировать контакты</b>	Edit contacts	Пользователь может создать новую <i>карточку клиента</i> и редактировать существующие <i>карточки клиентов</i> (за исключением подвкладки <i>История</i> ).
<b>Скрывать персональные данные клиентов в обращениях</b>	Mask interaction content	Позволяет пользователю скрывать конфиденциальную текстовую информацию клиента в email и чатах, а также скрывать изображения.
<b>Совершение внешних вызовов</b>	Make external calls	Позволяет совершать набор <i>внешних номеров</i> или прямой перевод вызовов на внешние номера из р.м. <i>оператора/ супервизора</i> .  При отсутствии данного полномочия, попытка набора внешнего номера вызовет сообщение об ошибке.

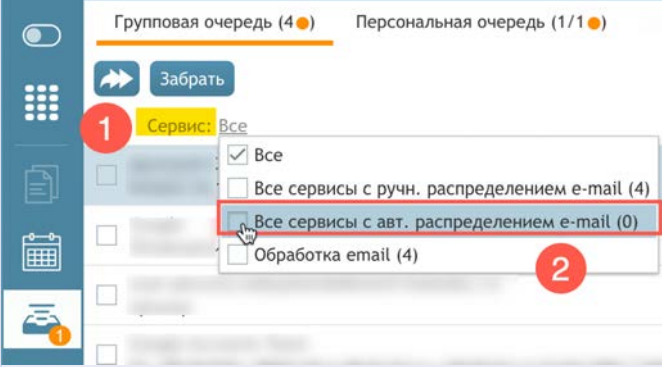
название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Удалять контакты</b>	Delete contacts	Позволяет удалять контакты в приложении <i>оператора / супервизора</i> .  ⚠ При удалении контакта удаляется и его <i>история обращений</i> . Запросы от контакта не удаляются автоматически.
<b>Участвовать во внутреннем чате</b>	Send internal chats	Позволяет пользователю создавать новую переписку во внутренних чатах.
<b>Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона</b>		
<b>Использовать SMS/MMS API</b>	Use SMS/MMS API	Данное полномочие следует использовать для учетной записи пользователя, используемой для авторизации запросов API SMS/MMS.
<b>Настройка отчетов</b>	Configure reporting settings	Пользователь получает доступ к следующим настройкам отчетов в приложении <i>Администратора КЦ</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• раздел Отчетность / Шаблоны отчетов</li> <li>• раздел Отчетность / Настройки отчетов</li> <li>• периодический экспорт отчетов.</li> </ul>
<b>Настройка системных параметров КЦ</b>	Configure system-wide settings	Пользователь получает доступ ко всем настройкам следующих разделов приложения <i>Администратора КЦ</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Задачи</li> <li>• Настройки Контакт центра</li> <li>• Контроль качества.</li> </ul> <p>⚠ Раздел Задачи: все пользователи, у которых включено данное полномочие, получают уведомление по электронной почте каждый раз, когда запланированное задание завершается сбоем.</p>
<b>Редактировать Базу знаний</b>	Edit knowledge base	Предоставляет полный доступ к разделу <i>Настройки Контакт Центр / База Знаний</i> приложения <i>Администратора КЦ</i> . Также позволяет создавать новые разделы <i>Базы Знаний</i> в приложении <i>Оператора/ Супервизора КЦ</i> .  ⚠ Обратите внимание: доступ к <i>Базе Знаний</i> приложения <i>Оператора/ Супервизора КЦ</i> обеспечивается в зависимости от настроек сервиса, в котором работает сотрудник.

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Управление всеми вх. сервисами и кампаниями обзвона</b>	Manage all services and campaigns	<p>Пользователь имеет полный доступ к настройкам вх.сервисов и кампаний, даже если он не назначен на них в качестве <i>Администратора</i>.</p> <p>Для назначения группы операторов на вх.сервис или кампанию пользователь также должен обладать полномочием <i>Управление всеми группами</i>.</p> <p>Если необходимо предоставить доступ только к настройкам некоторых вх.сервисов и кампаний, следует задать данного сотрудника как <i>Администратора</i> на эти сервисы и присвоить ему полномочие <i>Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона</i>.</p> <p> Если необходимо исключить для пользователя возможность вносить изменения в настройки вх. сервисов и кампаний - данное полномочие следует отключить.</p>

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Управление кампаниями обзвона</b>	Control campaign operations	<p>Позволяет пользователю видеть и управлять назначенными кампаниями обзвона в приложении <b>Супервизора</b> (экран Кампании обзвона  )</p> <p>⚠ Пользователь должен иметь это полномочие, чтобы его можно было назначить на кампанию обзвона в качестве <i>Руководителя</i>: раздел Вх. сервисы и Кампании обзвона / вкладка Персонал / п. Руководители.</p> <p>⚠ В приложении Супервизора / экран Кампании обзвона показываются только те кампании, в которых данный пользователь назначен <i>Руководителем</i>.</p> <p>⚠ Если в дальнейшем пользователь лишается этого полномочия, но остается в списке руководителей кампании, то в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона / вкладка Персонал / п. Руководители он помечается красным цветом в настройках каждой кампании, где он был руководителем.</p> <div data-bbox="804 943 1420 1460">  </div>
<b>Управление навыками</b>	Manage skills	<p>Пользователь может создавать и редактировать <i>дополнительные навыки</i> (раздел Настройки Контакт Центра / Дополнительные навыки) и назначать их на операторов (раздел Пользователи и Группы / Навыки).</p>

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона</b>	Manage assigned services and campaigns	<p>Пользователь имеет полный доступ к настройкам вх.сервисов и кампаний на которые он назначен в качестве <i>Администратора</i> (раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона / вкладка Персонал / п. Администраторы).</p> <p>Для назначения группы операторов на вх.сервис или кампанию пользователь также должен обладать полномочием <i>Управление всеми группами</i>.</p> <p> Если необходимо исключить для пользователя возможность вносить изменения в настройки вх. сервисов и кампаний - оба этих полномочия следует отключить.</p>
<b>Управление списками обзвона</b>	Manage lists	<p>Пользователь имеет полный доступ к настройкам разделов Списки обзвона и Списки «Не звонить» в приложении <i>Администратора</i>.</p> <p>Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность пользователя назначать списки обзвона и списки «Не звонить» на конкретные кампании обзвона (раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона / вкладка Списки и вкладка Обзвон / Не звонить).</p>
<b>Управление сценариями</b>	Manage scenarios	<p>Пользователь имеет полный доступ к настройкам раздела Сценарии для создания, просмотра и редактирования сценариев обслуживания обращений.</p> <p>Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность пользователя назначать существующие сценарии обслуживания на конкретные вх.сервисы и кампании обзвона ( раздел Сценарии / вкладка Параметры для сценариев и раздел Вх.сервисы и кампании обзвона / вкладка Обзвон / Общие / п. Сценарий, запускаемый после ответа клиента).</p>


#### Дополнительные функции управления




название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Видеть очередь email при автоматическом распределении</b>	Can see contents of email push queues	<p>Данное полномочие позволяет супервизорам групп, которые работают в email-сервисах с <b>автоматическим распределением</b> писем, видеть содержимое очереди.</p> <p>Для отображения очереди следует в приложении Супервизора перейти в экран Мои запросы / п.Сервис (1) и выбрать п. Все сервисы с авт. распределением email (2). <b>Обращаем внимание</b>, что можно выбрать только один сервис и посмотреть только его очередь.</p>  <p>Просматривая очередь, супервизор может:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сортировать очередь (используя существующие элементы управления очередью при ручном распределении).</li> <li>• назначить email на оператора;</li> <li>• назначить один или несколько email в другую очередь;</li> <li>• открыть email для работы с ним;</li> <li>• удалить email или отметить его как спам.</li> </ul> <p><b>⚠ Обращаем внимание:</b> данное полномочие по умолчанию не назначено ни для одной роли.</p>
<b>Выгрузка записей разговоров и чатов</b>	Download recordings and transcripts	<p>Данное полномочие позволяет выгружать записи телефонных вызовов, стенограммы чатов и email переписку из вкладки Записи обращений в приложении Администратора.</p>

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Доступ к записям всех разговоров и чатов</b>	Listening to all call recordings and view all chat transcripts	<p>Позволяет прослушивать записи разговоров и просматривать записи чатов в приложении <i>Администратора</i>.</p> <p>Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность прослушивать / просматривать записи вызовов и чатов в приложении <i>оператора / супервизора</i>: окно Поиск и просмотр контактов / вкладка История, а также просматривать запросы по email.</p> <p>При отключении данного полномочия у пользователя следует также отключить полномочие <i>Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов</i> для назначенных сервисов в разделе Представитель Заказчика (если оно было включено).</p>
<b>Доступ к API on-line статистики</b>	Access Realtime Stats API	<p>Данное полномочие обеспечивает доступ к приложениям, использующим <i>Real-time Stats API</i>, включая доступ к <b>Настенным панелям (Wallboard)</b>.</p> <p><b>⚠️ Обратите внимание:</b> отсутствие данного полномочия не влияет на отображение данных в окне Домашняя страница / вкладка Домашняя, за исключением отсутствия кнопки Настенная панель  в приложении <i>оператора / супервизора</i>.</p>
<b>Доступ к записям обращений</b>	View interaction records	<p>Полномочие предоставляет доступ к записям обращений во вкладке Записи обращений в приложении <i>Администратора</i>.</p> <p>Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность выгрузки отчетов <i>Вызов: подробности</i> и <i>Email: подробности</i>. Чтобы исключить возможность выгрузки данных отчетов - отключите полномочие <i>Просмотр исторических отчетов</i> (см. ниже в данном разделе).</p>
<b>Изменять окончательный статус обращения</b>	Can update final dispositions	<p>Возможность изменять статус обращения. Изменение происходит в приложении <i>Администратора</i> / вкладка Записи обращений / окно просмотра / прослушивания обращения, кнопка <b>Изменить статус</b> .</p>
<b>Использовать карту размещения р.м. Операторов</b>	Can use agent seat maps	<p>Данное полномочие не используется в текущей версии.</p>
<b>Настройка стандартных ответов в чате для всего КЦ</b>	Manage canned chat responses system-wide	<p>Полномочие позволяет создавать стандартные ответы в чате, которые могут использоваться всеми операторами КЦ.</p>
<b>Передавать/ загружать Общие Настенные панели (Wallboard)</b>	Push/Pull Global Wallboards	<p>Полномочие позволяет задать персональные формы <i>Настенных панелей (Wallboard)</i> как <i>Общие панели</i> для использования другими пользователями / группами, а также исключить форму <i>Настенной панели</i> из списка <i>Общих панелей</i>.</p>



название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Прослушивать записи разговоров, связанные с записями CRM</b>	Listen to recordings linked to external CRM records	Возможность прослушивать / просматривать записи обращений в карточке контакта (вкладка <b>История</b> ) приложения <i>оператора</i> .
<b>Просмотр записи экранов операторов</b>	Watch agent screen recordings	Возможность просмотра записи экранов операторов своей группы. При включенном полномочии, если велась запись экрана, в окне поиска записей обращений появится специальная иконка наличия записи экрана  .
		
<b>Просмотр исторических отчетов</b>	View historical reports	Возможность доступа к построению отчетов во вкладке <b>Отчеты</b> приложения <i>Администратора</i> . Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность доступа к общим настройкам отчетов или получению запланированных отчетов по электронной почте.
<b>Просмотр снимков экранов р.м. оператора</b>	Pull screen pop	Позволяет <i>супервизору</i> контролировать <i>Область информации</i> на р.м. <i>оператора</i> в виде снимков <i>всплывающих окон</i> с помощью кнопки <b>Вызвать окно оператора</b>  (1).
		
<p><b>!</b> Для получения снимков <i>всплывающих окон</i> супервизор должен находиться в <b>режиме контроля</b> оператора в одном из трех доступных режимах (<i>Контроль, Суфлер, Конференция</i>) и <b>обладать полномочием</b> <i>On-line контроль разговоров и чатов</i>.</p>		
<b>Редактирование Настенной панели (Wallboard)</b>	Customize Wallboards	Наличие данного полномочия включает дополнительные пункты меню на экране <i>Wallboard</i> (показаны на снимке ниже). Они позволяют настроить внешний вид и содержание конкретного экрана.  С помощью редактора можно создавать и редактировать экран, а также помещать его в список <i>Общих экранов</i> .

название (русск.)	название (англ.)	описание
<b>Входящие обращения</b> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>Очередь: сейчас</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>в IVR</p> <p>0</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Callback</p> <p>0</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Потеряно %</p> <p>N/A</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Время ожидания</p> <p>03:20</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ASA</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>Очередь</p> <p style="text-align: center; color: gray;">No data</p> </div> <div style="position: absolute; top: 10px; right: 10px; background: white; border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Новый</p> <p>Редактировать</p> <p>Копировать</p> <p>Удалить</p> <p>Экспорт</p> <p>Импорт</p> <p>Назначить как Общий экран</p> <p>Удалить из Общих экранов</p> <p>Переключение</p> <p>Скрыть название</p> <p>Виджеты пользователя</p> <p>Выход</p> </div>		

Удалять запросы	Delete cases	Наличие данного полномочия позволяет удалять запросы в экране Поиск и просмотр контактов в приложении <i>оператора / супервизора</i> кнопкой 												
		<p><b>Корзина</b> </p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Поиск</p> <p>условия поиска, например: *етров ; петро* ; *mail.ru</p> <p style="text-align: right;">Спам </p> <p>1 Статус запроса: Все Показано: 38 ; всег... Сервис: Все Актуальность <span style="font-size: small;">▼</span> Показать/ск</p> <table border="0" style="width: 100%; font-size: small;"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Михаил Егоров</td> <td>подключение к сервису</td> <td style="text-align: right;">24 янв. 2022 г.</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><span style="font-size: x-small;">Закрывает Справка</span></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Игорь Елисеев</td> <td>тарифы</td> <td style="text-align: right;">24 янв. 2022 г.</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><span style="font-size: x-small;">Вера Смирнова Открыт ■■■■■■</span></td> </tr> </table> </div> <p><b>⚠️ Обратите внимание: при удалении запроса, <u>все обращения</u>, связанные с ним, также удаляются.</b></p>	<input checked="" type="checkbox"/> Михаил Егоров	подключение к сервису	24 янв. 2022 г.	<span style="font-size: x-small;">Закрывает Справка</span>			<input type="checkbox"/> Игорь Елисеев	тарифы	24 янв. 2022 г.	<span style="font-size: x-small;">Вера Смирнова Открыт ■■■■■■</span>		
<input checked="" type="checkbox"/> Михаил Егоров	подключение к сервису	24 янв. 2022 г.												
<span style="font-size: x-small;">Закрывает Справка</span>														
<input type="checkbox"/> Игорь Елисеев	тарифы	24 янв. 2022 г.												
<span style="font-size: x-small;">Вера Смирнова Открыт ■■■■■■</span>														

Представитель Заказчика						
<p><b>Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов для назначенных сервисов</b></p>	<p>Listen to call recordings and view chat transcripts for assigned services</p>	<p>Пользователь может прослушивать записи разговоров и просматривать записи чатов во вкладке <i>Записи обращений приложения Администратора</i> <b>только для тех вх.сервисов и кампаний обзвона</b>, в которых он назначен как <i>Контролер</i> (вкладка <i>Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Персонал / п.Контролеры</i>).</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <table border="0" style="width: 100%; background-color: #333; color: white;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">Свойства</td> <td style="padding: 2px 10px; background-color: #555;">Персонал</td> <td style="padding: 2px 10px;">Статусы</td> <td style="padding: 2px 10px;">Скрипты</td> </tr> </table> <div style="margin-top: 10px;"> <p>Группы: Администраторы <a href="#">добавить</a></p> <p>Администраторы: <a href="#">добавить</a></p> <p>Руководители: <a href="#">добавить</a></p> <p style="background-color: yellow;">Контролеры: <b>Игорь Елисеев</b> <a href="#">добавить</a></p> </div> </div>	Свойства	Персонал	Статусы	Скрипты
Свойства	Персонал	Статусы	Скрипты			

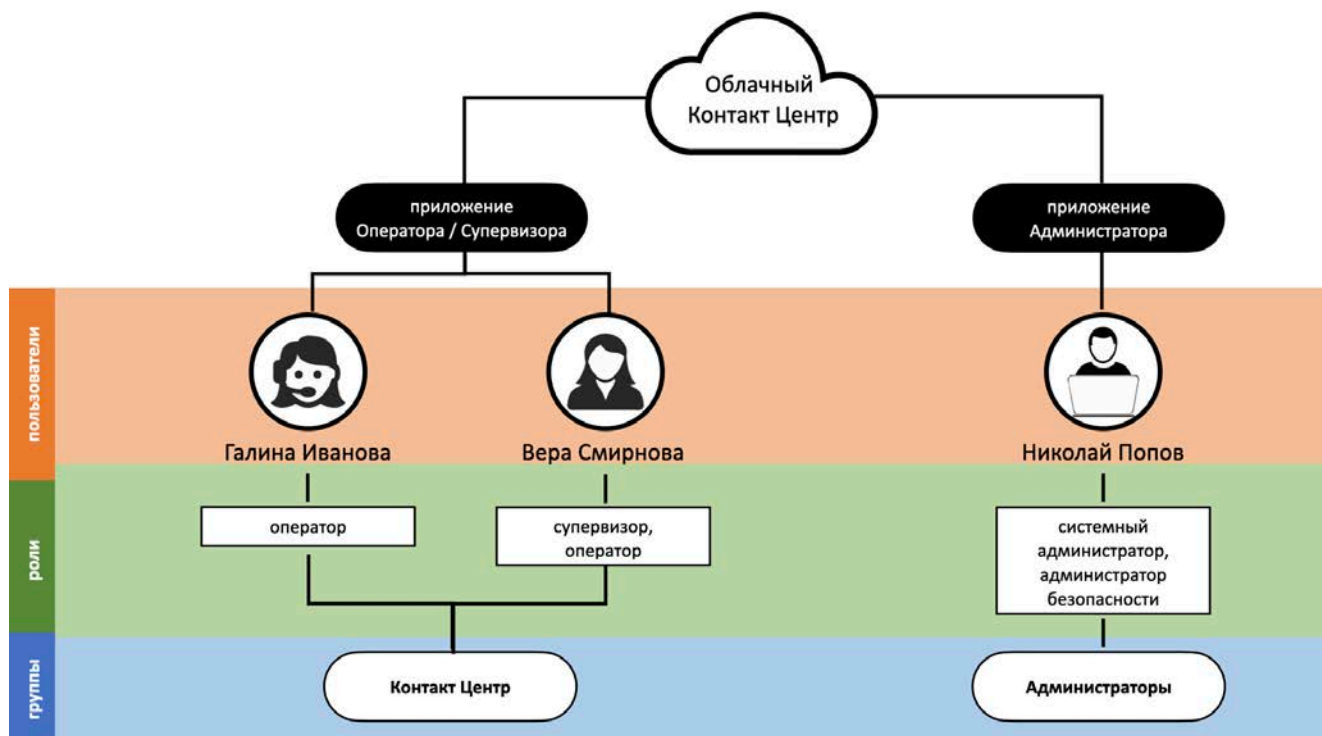
## Пользователи

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

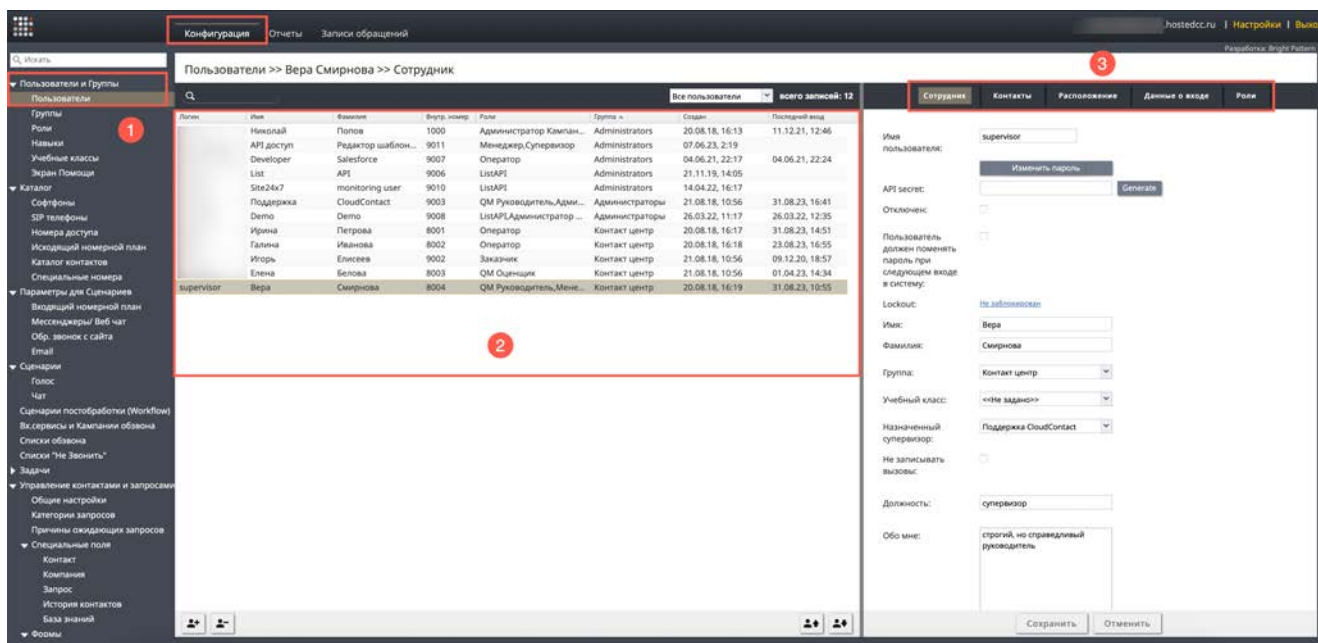
Каждый *пользователь* входит в определённую *Группу*. Для определения перечня функциональных возможностей Контакт центра, которые может использовать *пользователь*, ему назначается *Роль*.

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

- Подробно о **подключении** оператора / супервизора к Облачному Контакт Центру можно прочитать в 📖 инструкции [Подключение к сервису](#) или 🎥 посмотреть соответствующее [видео](#) на Справочном портале.
- **Аппаратные требования** к рабочему месту оператора / супервизора содержатся в 📖 документе [Требования к р.м. оператора / супервизора](#) на [Справочном портале](#).
- Описание **основного функционала рабочего места** оператора/ супервизора по обработке обращений и контролю за сотрудниками содержится в соответствующих текстовых и видео-инструкциях на [Справочном портале](#):
  - Оператор: 📖 инструкция [Работа оператора](#) ; 🎥 [видео-инструкции](#) по обработке различных видов обращений
  - Супервизор: 📖 инструкция [Работа супервизора](#) ; 🎥 [видео-инструкции](#) по контролю за работой операторов.



Для **управления пользователями** КЦ выберите раздел Пользователи и группы/ Пользователи (1).  
Центральная часть экрана (2) содержит перечень **всех пользователей** Контакт центра. Правая часть экрана включает 5 вкладок (3), содержащих настройки для выбранного сотрудника.



Состав полей списка пользователей КЦ представлен в таблице ниже.

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


## Импорт / экспорт списка пользователей

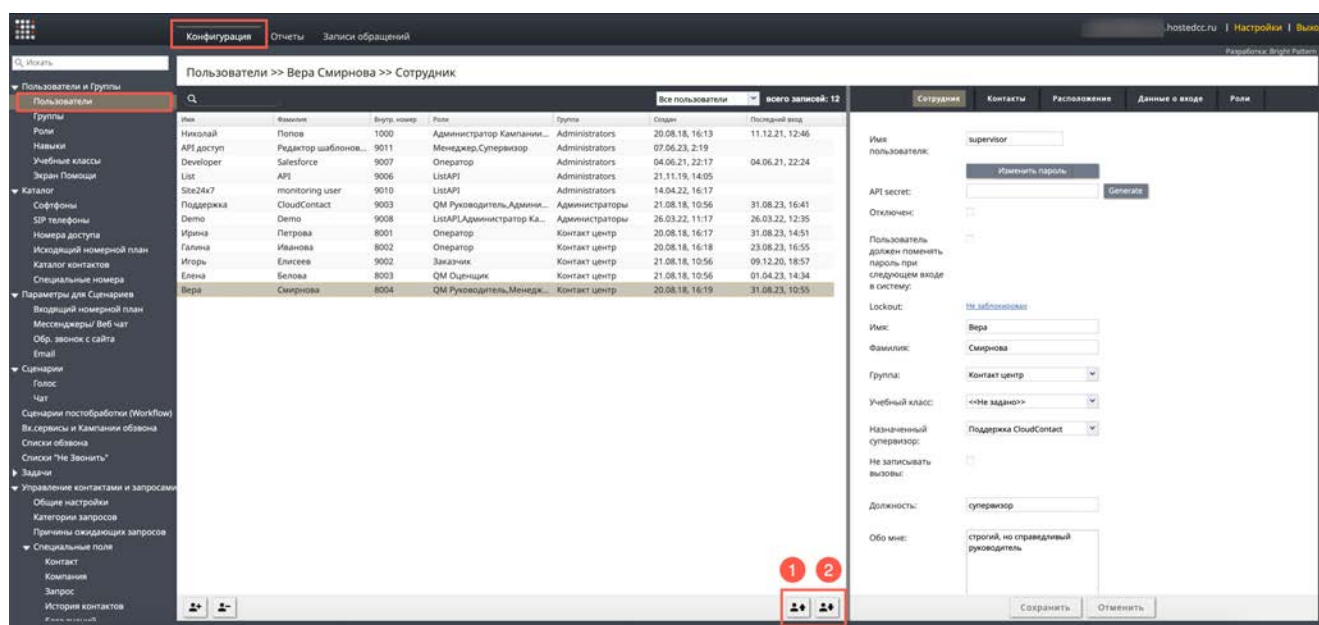
При большом объеме пользователей при первоначальной настройке КЦ и последующих обновлениях списка персонала вместо ручного ввода и редактирования, можно воспользоваться процедурой **массового импорта / экспорта списка сотрудников**.

Процедура позволяет импортировать пользователей, включая их имя/фамилию, логины, пароли, группы, роли и другие параметры, путем загрузки таблицы, содержащей определенный набор полей (описывается ниже).

Для импорта и экспорта поддерживаются таблицы в форматах .XLS и .XLSX.

Операции импорта и экспорта выполняются с помощью кнопок в нижней части списка пользователей.

Для **импорта** пользователей нажмите кнопку  **Импортировать** или обновить пользователей (1). Если требуется **обновить** список существующих пользователей, предварительно выгрузите их, нажав кнопку **Выгрузить пользователей** (2).



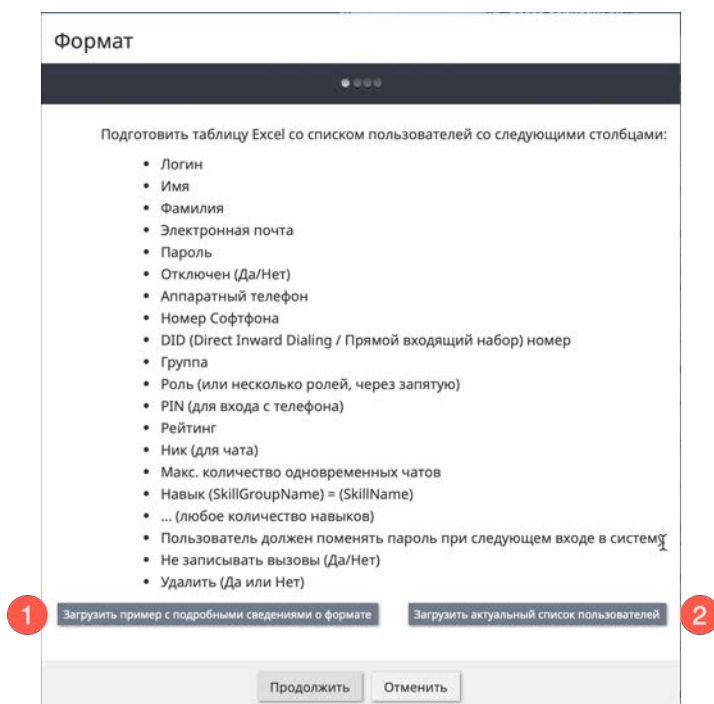
Скриншот интерфейса администрирования пользователей. В центре экрана отображается таблица пользователей. В строке пользователя «Вера Смирнова» выделены кнопки «Импортировать» (1) и «Выгрузить пользователей» (2).

Имя	Имя пользователя	Внутр. номер	Роль	Группа	Логин	Последний вход
Николай Попов	1000	Администратор Компани...	Administrators	20.08.18, 16:13	11.12.21, 12:46	
API доступ	Редактор шаблонов...	9011	Менеджер, Супервизор	Administrators	07.06.23, 2:19	
Developer	Salesforce	9007	Оператор	Administrators	04.06.21, 22:17	
List	API	9006	ListAPI	Administrators	21.11.19, 14:05	
Site24x7	monitoring user	9010	ListAPI	Administrators	14.04.22, 16:17	
Поддержка	CloudContact	9003	QM Руководитель, Админ...	Администраторы	21.08.18, 10:56	
Демпо	Демпо	9008	ListAPI, Администратор Ка...	Администраторы	26.03.22, 11:17	
Ирина Петрова	8001	Оператор	Контакт центр	20.08.18, 16:17	31.08.23, 14:51	
Галина Иванова	8002	Оператор	Контакт центр	20.08.18, 16:18	23.08.23, 16:55	
Игорь Елисеев	9002	Заказчик	Контакт центр	21.08.18, 10:56	09.12.20, 18:57	
Елена Белова	8003	QM Оценщик	Контакт центр	21.08.18, 10:56	01.04.23, 14:34	
Вера Смирнова	8004	QM Руководитель, Менедж...	Контакт центр	20.08.18, 16:19	31.08.23, 10:55	

Откроется окно с помощником импорта пользователей.

На первом шаге показано описание столбцов таблицы.

Для упрощения заполнения таблицы пользователей можно загрузить пример списка - нажав кнопку Выгрузить (Загрузить) пример с подробными сведениями о формате (1). Также можно выгрузить актуальный список пользователей - нажав кнопку Выгрузить (Загрузить) актуальный список пользователей (2).



**⚠ Названия столбцов списка пользователей фиксированы на англ. языке и должны соответствовать названиям, содержащимся в примере списка или в списке актуальных пользователей.**

Описание столбцов списка приведено в таблице ниже. Названия столбов расположены в порядке их следования в списке пользователей. Перевод названий на русский язык указан для справки.

название (англ.)	название (русск.)	описание
<b>Username</b>	Логин	Имя пользователя (логин). <b>⚠ ЯВЛЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ПОЛЕМ.</b>
<b>First Name</b>	Имя	Имя сотрудника.
<b>Last Name</b>	Фамилия	Фамилия сотрудника.
<b>Email</b>	Электронная почта	Email сотрудника.
<b>Password</b>	Пароль	Пароль для входа в Облачный Контакт Центр.
<b>Disabled</b>	Отключен	Указывает, отключена ли для данного пользователя возможность входа в КЦ. Если пользователь отключен - следует поставить Yes, если не отключен (может работать в КЦ) - No.
<b>Hardphone Number</b>	Аппаратный телефон	Номер IP-телефона пользователя (если используется).
<b>Softphone Number</b>	Номер софтфона	Номер софтфона (программного телефона) пользователя.

название (англ.)	название (русск.)	описание
<b>DID number</b>	DID (Direct Inward Dialing / Прямой входящий набор) номер	DID (Direct Inward Dialing / Прямой входящий набор) номер (если используется).
<b>Team</b>	Группа	<p>Название группы, в которую входит пользователь.</p> <p><b>⚠ Название чувствительно к регистру.</b></p> <p>Если при назначении пользователя в группу указаны значения не для всех навыков, назначенных этой группе - пропущенные значения навыков устанавливаются равными 100.</p> <p>При перемещении пользователя в новую группу, все существующие у данного пользователя значения навыков для сервисов / кампаний, которые отсутствуют в новой группе, устанавливаются равными 0.</p>
<b>Role</b>	Роль	<p>Роли, назначенные пользователю.</p> <p><b>⚠ Название чувствительно к регистру.</b></p> <p>Если пользователь имеет несколько ролей, они указываются через запятую, например: Супервизор, Оператор.</p>
<b>PIN</b>	PIN	<p>PIN-код пользователя (если используется).</p> <p>PIN-код - это цифровой пароль пользователя, который можно использовать в сочетании с внутренним номером телефона пользователя для авторизации через интерфейсы, допускающие только цифровой ввод (например: систему IVR).</p>
<b>Rank</b>	Рейтинг	Опциональный параметр, используемый как дополнительный критерий выбора при построении отчетов о работе оператора.
<b>Nickname</b>	Ник для чата	Ник оператора для отображения в чате с клиентами.
<b>Maximum concurrent chats</b>	Максимальное количество одновременных чатов	Максимальное количество чатов, в которых одновременно может работать оператор.



название (англ.)	название (русск.)	описание
<b>Skill Group=Skillname</b>	Skill [название группы навыков]=[название навыка]	<p>Значение <i>навыка</i>, который есть у пользователя.</p> <p><b>⚠️ Обратите внимание: количество столбцов такого типа соответствует общему количеству навыков, которые есть в КЦ.</b></p> <p>Значение навыка может быть в диапазоне от 0 до 100.</p> <p>Шаблон названия столбца включает в себя: Skill [название группы навыков]=[название навыка].</p> <p>Для навыков, связанных с <b>входящими сервисами / кампаниями обзвона</b>, шаблон названия: Skill Services=[название навыка].</p> <p>Примеры названий столбцов с навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыки для вх. сервисов/ кампаний: Skill Services=Входящий продажи ; Skill Services=Обзвон ;</li> <li>• дополнительные навыки: Skill Продукты=Маркетинг ; Skill Язык=Русский .</li> </ul> <p><b>⚠️ Названия навыков чувствительны к регистру.</b></p>
<b>Created on</b>	Создан	<p>Дата и время создания пользователя.</p> <p>Данный столбец - только для чтения. Заполняется автоматически в процессе создания пользователя и в дальнейшем не меняется. Любые изменения в нем в процессе обновления списка будут проигнорированы.</p>
<b>Last login on</b>	Последний вход	<p>Дата и время последнего входа пользователя в систему.</p> <p>Данный столбец - только для чтения. Заполняется автоматически. Любые изменения в нем в процессе обновления списка будут проигнорированы.</p>
<b>User must change password on next login</b>	Пользователь должен поменять пароль при следующем входе в систему	<p>Необходимость смены пароля при следующем входе пользователя в систему.</p> <p>Возможные значения: true (надо менять) или false (не надо менять).</p>
<b>Do not record calls</b>	Не записывать вызовы	<p>Отключает возможность записи вызовов с участием данного пользователя.</p> <p>Возможные значения: true (не записывать) или false (записывать).</p>

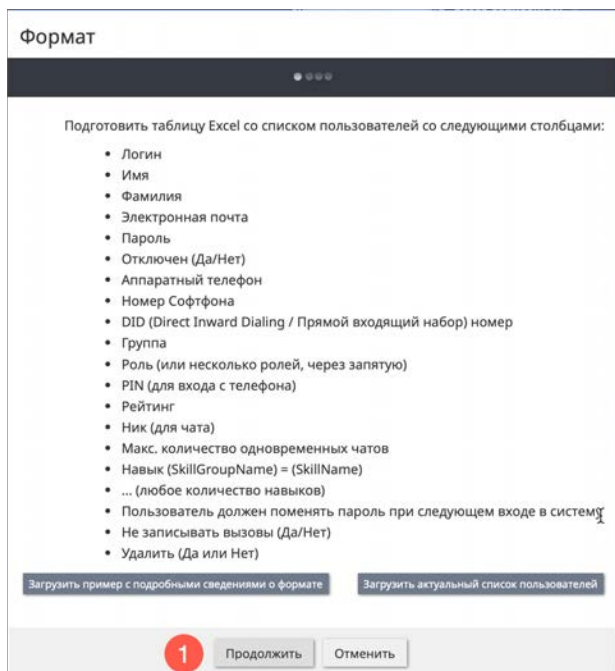


название (англ.)	название (русск.)	описание
Delete	Удалить	<p>Задаёт удаление пользователя по окончании загрузки / обновления списка.</p> <p>Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yes (Да) или любое другое значение - удаляет пользователя;</li> <li>• пустое поле (ничего не введено) - пользователь остается.</li> </ul> <p>Значения не чувствительны к регистру.</p> <p>При экспорте списка существующих пользователей данное поле содержит №.</p>

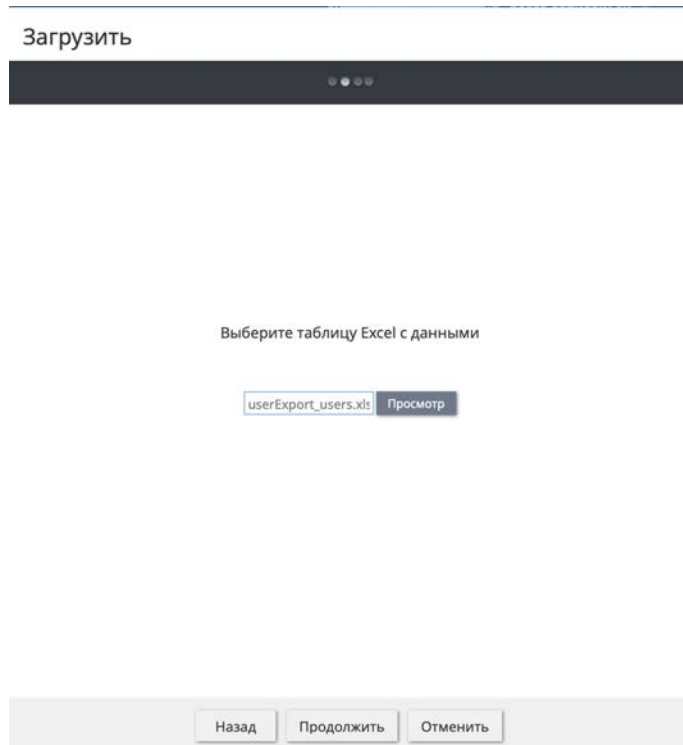
 **Обратите внимание:**

- Сотрудник, выполняющий импорт списка пользователей должен обладать **всеми** привилегиями из списка:
  - *Настройка ролей и параметров безопасности;*
  - *Управление навыками;*
  - *Управление всеми группами;*
  - *Настройка номерного плана;*
  - *Настройка пользователей;*
  - Предоставлять все привилегии, входящие в роль, которую вы пытаетесь назначить или обладать привилегией *Назначать роли пользователям.*
- При создании нового пользователя можно заполнить **только обязательные поля**:
  - *Username;*
  - *First Name;*
  - *Last Name;*
  - *Softphone Number* (если оставлен пустым - то номер будет присвоен автоматически);
  - *Team.*
- При загрузке списка **минимально требуется** наличие двух столбцов: *Username* и любого другого поля из таблицы выше.
- При загрузке **паролей** следует учитывать следующее:
  - Пароль пользователя должен соответствовать правилам безопасности, заданным в настройках КЦ и/или провайдером сервиса.
  - Если при импорте пользователей определенный пароль для данного пользователя не соответствует правилам безопасности КЦ и/или провайдера сервиса, этот пользователь не будет загружен и появится сообщение об ошибке;
  - Если поле пароля пользователя оставлено пустым при обновлении данных пользователя - пароль пользователя не изменится.
  - При экспорте списка пользователей пароли пользователей не выгружаются (т. е. столбец Password будет пустым).

Если список уже подготовлен - нажмите **Продолжить (1)** для перехода к следующему шагу.



На шаге **Загрузить** выберите файл со списком пользователей. Поддерживаются таблицы в форматах **.XLS** и **.XLSX**. Нажмите **Продолжить**.



На шаге Подтвердить система проверит загружаемый список и сообщит о количестве добавляемых / обновляемых данных. При необходимости, эту информацию можно выгрузить, нажав на кнопку Выгрузить (загрузить) список изменений. Нажмите Продолжить для завершения процедуры загрузки.

#### Подтвердить



Будут добавлены пользователи: 5  
Будут обновлены пользователи: 1  
Будут удалены пользователи: 0  
Будут добавлены группы: 0  
Будут добавлены SIP телефоны: 0

Загрузить список изменений -

Назад

Продолжить

Отменить

На последнем шаге будут показаны результаты загрузки списка. Их можно выгрузить нажав кнопку Выгрузить (Загрузить) список изменений и ошибок. Нажмите Закреть для завершения процедуры импорта.

#### Завершить



Добавлены пользователи: 5  
Обновлены пользователи: 1  
Удалены пользователи: 0  
Добавлены группы: 0  
Добавлены SIP телефоны: 0  
Ошибки: 0

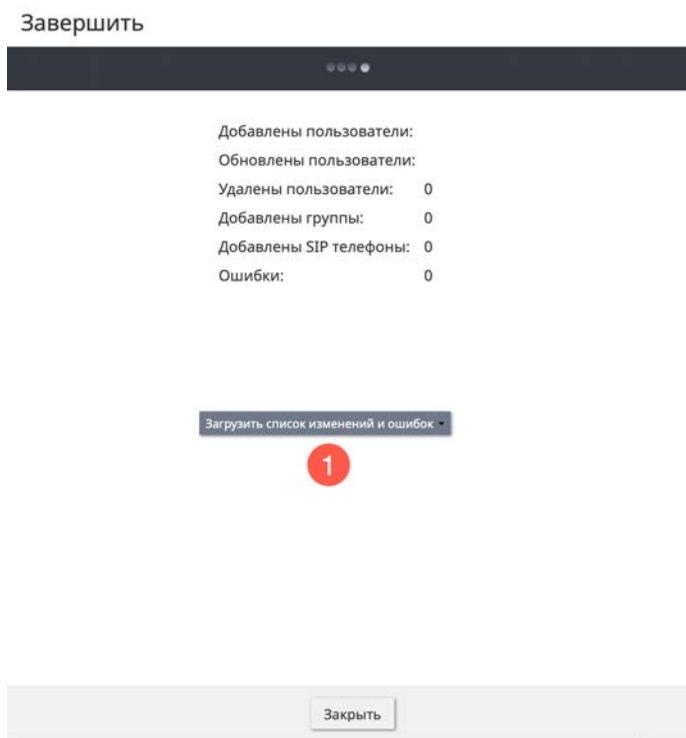
Загрузить список изменений и ошибок -

Закреть

**Ошибки в процессе импорта**, которые препятствуют завершению загрузки, показываются на специальном экране (см. пример экрана ниже).



Если список был загружен, но были **ошибки в отдельных записях** - информацию об этом можно получить на шаге Завершить нажав на кнопку Выгрузить (Загрузить) список изменений и ошибок (1).



## Добавление нового пользователя

Для создания нового пользователя нажмите кнопку **Добавить нового пользователя** (1). С помощью вкладок в левой части экрана (2) задайте необходимые настройки (описаны ниже). Нажмите **Сохранить** (3) для сохранения пользователя.

The screenshot displays the user management interface. On the left, a navigation menu is visible. The main area shows a list of users under the 'Employee' tab. A table lists user details, and a form on the right allows for adding a new user. Red annotations highlight the 'Add user' button (1), the 'Employee' tab and table (2), and the 'Save' button (3).

Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группа	Создан	Последний ...
Николай	Попов	1000	Админист...	Administr...	20.08.18, ...	11.12.21, ...
Ирина	Петрова	8001	Оператор	Контакт ц...	20.08.18, ...	31.08.23, ...
Галина	Иванова	8002	Оператор	Контакт ц...	20.08.18, ...	23.08.23, ...
API доступ	Редактор ...	9011	Менедже...	Administr...	07.06.23, ...	
Поддержка	CloudCont...	9003	QM Рухов...	Админист...	21.08.18, ...	01.09.23, ...
Игорь	Елисеев	9002	Заказчик	Контакт ц...	21.08.18, ...	09.12.20, ...
Demo	Demo	9008	ListAPIАд...	Админист...	26.03.22, ...	26.03.22, ...
Developer	Salesforce	9007	Оператор	Админист...	04.06.21, ...	04.06.21, ...
List	API	9006	ListAPI	Админист...	21.11.19, ...	
Елена	Белова	8003	QM Оцен...	Контакт ц...	21.08.18, ...	01.04.23, ...
Site24x7	monitorin...	9010	ListAPI	Админист...	14.04.22, ...	
Вера	Смирнова	8004	QM Рухов...	Контакт ц...	20.08.18, ...	31.08.23, ...

## Удаление пользователя

Для **удаления пользователя** выберите его из списка (1). Нажмите кнопку **Удалить пользователя** (2). Подтвердите изменения.


**⚠ Внимание: Удаление пользователя является необратимым действием.**


The screenshot displays the 'Пользователи' (Users) management interface. The left sidebar contains a navigation menu with 'Пользователи' selected. The main area shows a list of users with columns for Name, Surname, Internal Number, Role, Group, Created, and Last Active. The user 'Игорь Елисеев' is highlighted. A red circle '1' is placed over the user's name in the list. Below the list, a red circle '2' is placed over the 'Удалить' (Delete) button. The right panel shows the user's profile details, including name, role, and various settings.

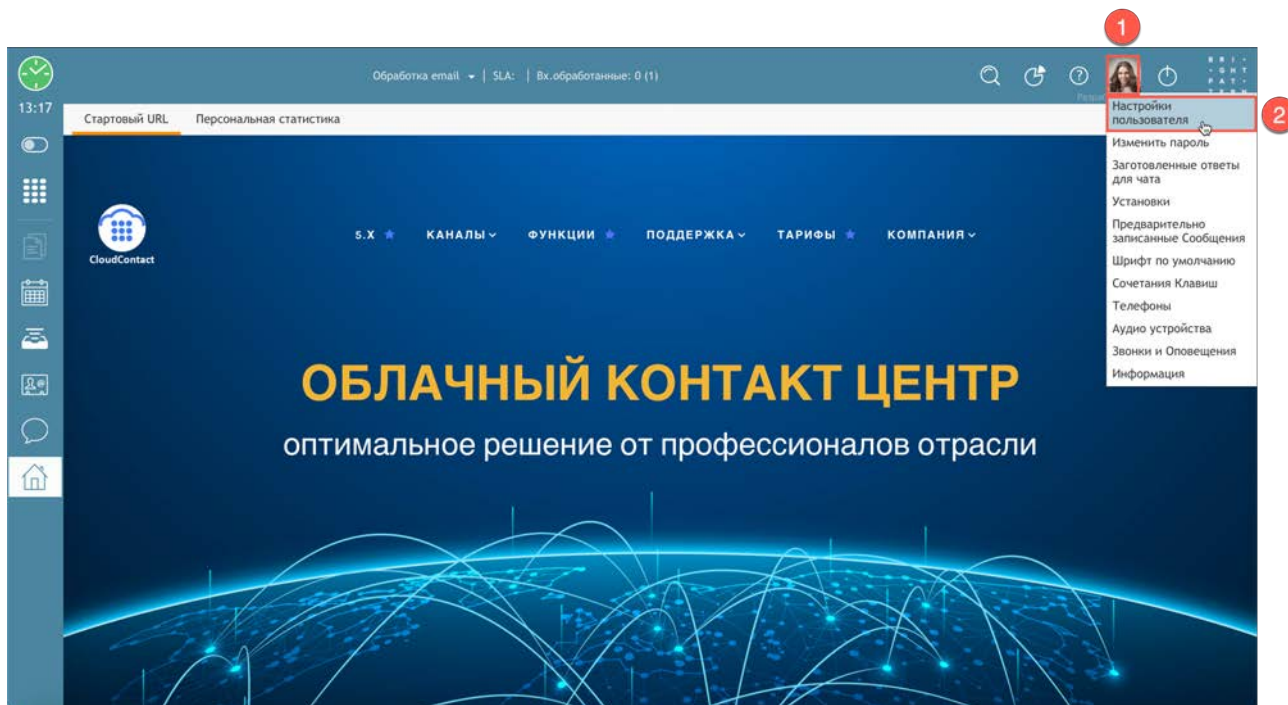
Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группа	Создан	Последний...
Николай	Попов	1000	Админист...	Administr...	20.08.18, ...	11.12.21, ...
Ирина	Петрова	8001	Оператор	Контакт ц...	20.08.18, ...	31.08.23, ...
Галина	Иванова	8002	Оператор	Контакт ц...	20.08.18, ...	23.08.23, ...
API доступ	Редактор ...	9011	Менедже...	Administr...	07.06.23, ...	
Поддержка	CloudCont...	9003	QM Рухов...	Админист...	21.08.18, ...	01.09.23, ...
Игорь	Елисеев	9002	Заказчик	Контакт ц...	21.08.18, ...	09.12.20, ...
Demo	Demo	9008	ListAPIАд...	Админист...	26.03.22, ...	26.03.22, ...
Developer	Salesforce	9007	Оператор	Administr...	04.06.21, ...	04.06.21, ...
List	API	9006	ListAPI	Administr...	21.11.19, ...	
Елена	Белова	8003	QM Оцен...	Контакт ц...	21.08.18, ...	01.04.23, ...
Site24x7	monitorin...	9010	ListAPI	Administr...	14.04.22, ...	
Вера	Смирнова	8004	QM Рухов...	Контакт ц...	20.08.18, ...	31.08.23, ...

## Вкладка Сотрудник

В данной вкладке задаются основные параметры пользователя.

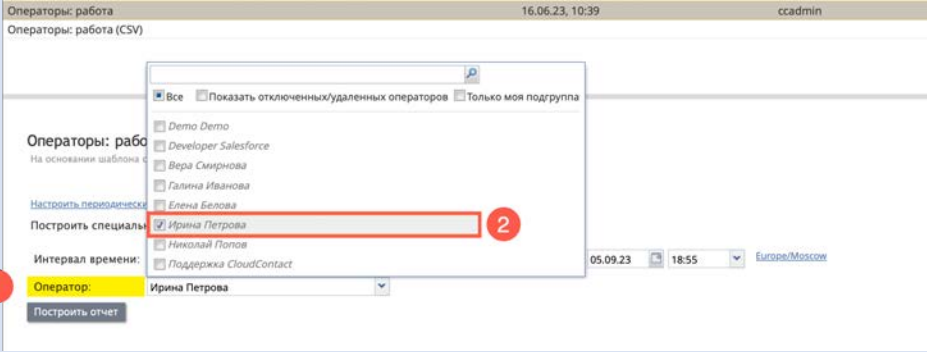
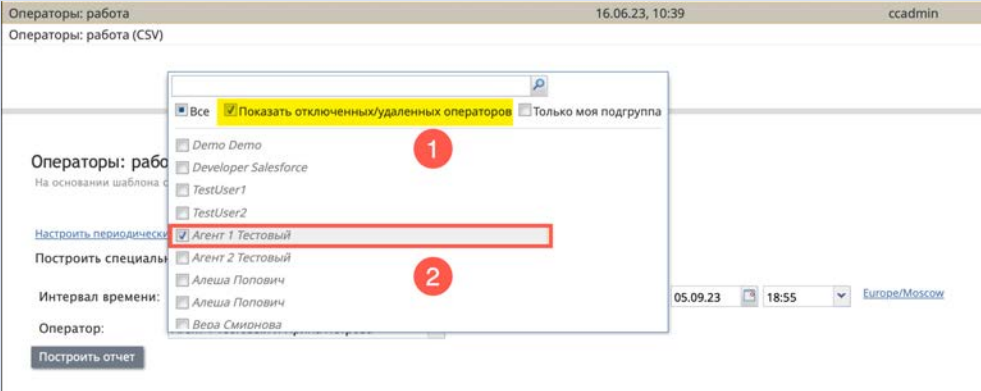
Сотрудник		Контакты	Расположение	Данные о входе	Роли
Имя пользователя:	<input type="text" value="agent1"/>				
	<a href="#">Изменить пароль</a>				
API secret:	<input type="text"/>			<a href="#">Generate</a>	
Отключен:	<input type="checkbox"/>				
Пользователь должен поменять пароль при следующем входе в систему:	<input checked="" type="checkbox"/>				
Lockout:	<a href="#">Не заблокирован</a>				
Имя:	<input type="text" value="Ирина"/>				
Фамилия:	<input type="text" value="Петрова"/>				
Группа:	<input type="text" value="Контакт центр"/>				
Учебный класс:	<input type="text" value="Основы работы"/>				
Назначенный супервизор:	<input type="text" value="Поддержка CloudContact"/>				
Не записывать вызовы:	<input type="checkbox"/>				
Обо мне:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 100px;">Новенькая и очень старательная</div>				
Создан:	20.08.18, 16:17				
Фото:					
	<a href="#">загрузить</a> <a href="#">удалить</a>				
Макс. количество одновременных чатов:	<input type="text" value="3"/>				

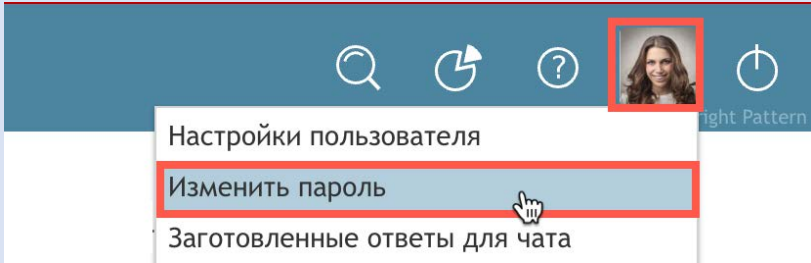
**⚠️ Обратите внимание:** пользователь может самостоятельно изменить некоторые пункты данной вкладки в приложении *оператора / супервизора*: строка состояния / Персональные настройки (1) / Настройки пользователя (2) . Подробно об этом написано в  инструкции [Работа оператора](#) , раздел 1.2. [Настройка пользователя](#) на [Справочном портале](#)





Описание пунктов вкладки **Сотрудник** приводится в таблице ниже. Порядок пунктов соответствует их расположению во вкладке **Сотрудник**.

Пункт	Характеристика
Имя пользователя	<p><i>Имя пользователя (логин)</i> – имя, под которым пользователь входит в приложения Облачного Контакт Центра (оператора/ супервизора и администратора).</p> <p><b>! ПОЛЕ, ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ДЛЯ ВВОДА.</b> Должно быть <b>уникальным</b> для каждого пользователя КЦ.</p> <p><b>! При изменении имени пользователя обратите внимание на следующее:</b></p> <p>Изменение имени пользователя не изменяет статистические данные, созданные до этого момента. Они продолжают содержать предыдущее (“старое”) имя пользователя.</p> <p>Если имя пользователя было изменено и вы хотите получить отчет о его работе в период до и после изменения, выполните следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• на странице построения табличного отчета в п. Оператор (1) выберите нужного оператора (2);</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• включите селектор Показать отключенных / удаленных операторов (1) и выберите нужного сотрудника (2).</li> </ul> <p>Если изменялась только учетная запись, а имя / фамилия сотрудника остались без изменения, то в обоих списках сотрудник будет присутствовать под одинаковым именем и фамилией.</p>  <p>Если сотрудник работает в приложении оператора во время изменения имени пользователя, то у него на экране появится сообщение “Имя Вашей учетной записи изменено. Просьба выйти и повторно войти в сервис с новой учетной записью”. Если сотрудник не перезайдет в приложение с новыми данными, то он сможет завершить текущее обращение, но не сможет принимать новые.</p>

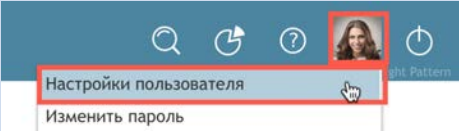
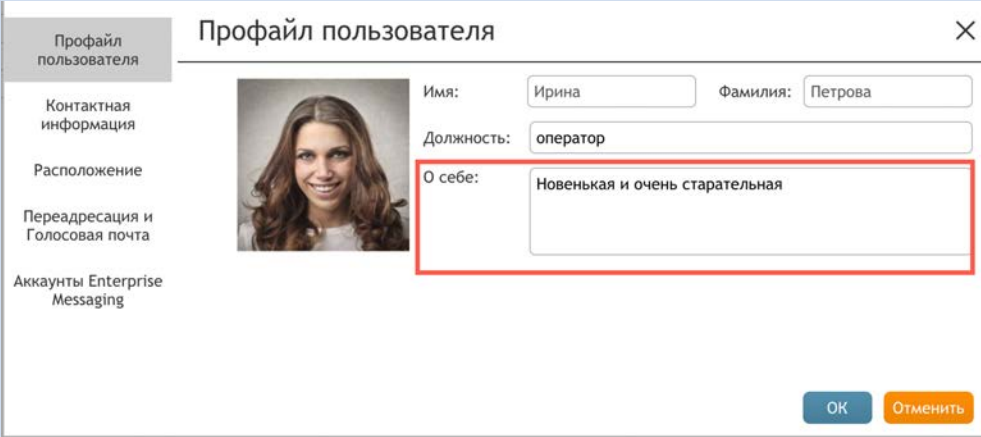
Пункт	Характеристика
<b>Пароль</b>	<p>Поле для задания пароля, который пользователь будет вводить при входе в Контакт Центр (приложения оператора / супервизора; Администратора и другие приложения).</p> <p><b>⚠</b> Данное поле отображается только для новых пользователей и является <b>обязательным</b>.</p> <p><b>⚠</b> <b>Обратите внимание:</b> требования к <b>сложности пароля</b> (длина, специальные символы и т. п.) на уровне КЦ задаются в приложении <i>Администратора</i>, раздел <i>Безопасность / Политика безопасности</i>. Также они могут быть заданы на уровне <i>провайдера сервиса</i>.</p>
<b>Изменить пароль</b>	<p>Данная кнопка отображается для <u>существующего</u> пользователя и позволяет изменить его пароль.</p> <p>Обычно используется <i>администратором</i> КЦ, так как сотрудники КЦ могут самостоятельно изменить пароль в приложении <i>Оператора/ Супервизора оператора / персональные настройки / п.Изменить пароль</i>.</p> 
<b>API secret</b>	<p><i>API secret</i> — уникальная секретная строка, которая идентифицирует пользователя (определяет его учетные данные).</p> <p>Используется во время авторизации для запроса токена доступа к API, например, к <i>Configuration API</i>.</p>
<b>Отключен</b>	<p>Показывает, <i>активен</i> ли пользователь (может входить в приложения Облачного КЦ) или <i>отключен</i> (вход запрещен).</p> <p>Для временного отключения (не удаления) пользователя поставьте флажок в данном пункте. <u>Отключенные</u> пользователи отображаются серым цветом в списке пользователей в данном разделе.</p> <p>Пользователь может быть отключен автоматически по истечении определенного времени <i>неактивности</i> (отсутствия входов в сервис). Период времени <i>неактивности</i> ( в днях ) задается в разделе <i>Безопасность/ Политика безопасности/ Срок действия</i>. После включения пользователя (снятия флажка) ему <u>необходимо войти в сервис</u>, чтобы сбросить счетчик периода времени неактивности.</p> <p><b>Отключенные пользователи, наряду с активными, учитываются в ежемесячном отчете о пользовании сервисом.</b></p> <p>Попытка отключения пользователя, имеющего <i>голосовую почту</i>, назначенную <i>группе поиска (hunt group)</i>, блокируется. При этом выводится сообщение об ошибке: «Голосовая почта данного пользователя в настоящее время настроена как голосовая почта для одной или нескольких групп поиска (hunt group)». Необходимо переназначить <i>голосовую почту</i> для данной <i>группы поиска</i>.</p>

Пункт	Характеристика								
<b>Пользователь должен поменять пароль при следующем входе в систему</b>	<p>Если данный флажок установлен, пользователю принудительно будет предложено поменять пароль при следующем входе в сервис.</p> <p>Для соответствия стандартам безопасности PCI DSS рекомендуется установить этот флажок для каждого нового пользователя.</p> <p>Как только пользователь меняет пароль, данный флажок будет автоматически снят.</p> <p>В дальнейшем, в любой момент можно принудительно попросить пользователя обновить пароль, включив этот флажок вручную.</p> <p>Данный пункт определяет ручную процедуру смены пароля.</p> <p><b>⚠️ Возможно задание автоматической процедуры обновления паролей.</b> Период времени для смены пароля ( в днях ) задается в приложении Администратора , раздел Безопасность/ Политика безопасности/ Срок действия.</p>								
<b>Блокировка / Lockout</b>	<p>В данном пункте указывается , заблокирован ли пользователь из-за нарушения политики безопасности. Настройки безопасности задаются в приложении <i>Администратора</i>, раздел <i>Безопасность / Политика безопасности</i>.</p> <div data-bbox="480 882 1011 976" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Lockout: <a href="#">Заблокирован</a></p> </div> <p>Можно нажать на <i>ссылку</i>, чтобы просмотреть текущий статус блокировки.</p> <p>Если учетная запись пользователя заблокирована, вы можете разблокировать ее, нажав кнопку <i>Разблокировать</i>.</p> <div data-bbox="480 1137 1011 1682" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <h3 style="text-align: center;">Состояние блокировки</h3> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Неудачные попытки входа:</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">0</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Последняя неудачная попытка входа:</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Последний удачный вход:</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">06.09.23, 17:22</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Состояние:</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">Не заблокирован</td> </tr> </table> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px 15px; margin: 0 5px;">Разблокировать</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px 15px; margin: 0 5px;">Закрыть</span> </div> </div>	Неудачные попытки входа:	0	Последняя неудачная попытка входа:		Последний удачный вход:	06.09.23, 17:22	Состояние:	Не заблокирован
Неудачные попытки входа:	0								
Последняя неудачная попытка входа:									
Последний удачный вход:	06.09.23, 17:22								
Состояние:	Не заблокирован								
<b>Имя</b>	<p><i>Имя</i> пользователя.</p> <p><b>⚠️ Обязательное поле.</b></p>								
<b>Фамилия</b>	<p><i>Фамилия</i> пользователя.</p> <p><b>⚠️ Обязательное поле.</b></p>								

Пункт	Характеристика
<b>Группа</b>	<p>Название <i>группы</i>, в которой работает пользователь.</p> <p><b>⚠ Пользователь может одновременно работать только в одной группе. Обязательное поле.</b></p> <p>После выбора <i>группы</i> и сохранении настроек, пользователь <b>сразу</b> может начинать обслуживать все сервисы, в которых участвует его <i>группа</i>. При этом, ему автоматически устанавливаются значения <i>навыков</i> работы в сервисах, заданные в них по умолчанию для данной <i>группы</i>.</p> <p>В дальнейшем, <i>навыки</i> по каждому сервису могут быть изменены для каждого пользователя в приложении <i>Администратора</i>, раздел Пользователи и Группы / Навыки.</p>
<b>Учебный класс</b>	<p>Используется при включении дополнительного функционала <i>OMNI QM</i>. Позволяет задать <i>учебный класс</i> для пользователя.</p> <p>Понятие <i>учебные классы</i> используется в качестве дополнительного параметра поиска в ряде отчетов, связанных с <i>OMNI QM</i>. 📖 Подробная информация об отчетах содержится в инструкции <a href="#">Табличные отчеты</a> на <a href="#">Справочном портале</a>.</p> <p><i>Учебные классы</i> создаются в приложении <i>Администратора</i>, раздел Пользователи и Группы / Учебные классы.</p>
<b>Назначенный супервизор</b>	<p>Используется при включении дополнительного функционала <i>OMNI QM</i>. Позволяет задать сотрудника, отвечающего за данного пользователя.</p> <p>Понятие <i>назначенный супервизор</i> используется в качестве дополнительного параметра поиска в ряде отчетов, связанных с <i>OMNI QM</i>. 📖 Подробная информация об отчетах содержится в инструкции <a href="#">Табличные отчеты</a> на <a href="#">Справочном портале</a>.</p>
<b>(Не) записывать вызовы</b>	<p>Включает (отключает) запись вызовов, обработанных данным оператором.</p> <p><b>⚠</b> Если запись включена на уровне <b>общих настроек КЦ</b> (приложение <i>Администратора</i>, раздел Контроль качества / Запись разговоров / п.Запись разговоров), то название данного пункта меняется на <b>Не записывать вызовы</b> и позволяет отключить запись вызовов для данного оператора.</p>
<b>Должность</b>	<p><i>Должность</i>, которую занимает сотрудник в структуре компании. Носит информационный характер.</p> <p>Реальный доступ к функционалу КЦ определяется в приложении <i>Администратора</i>, раздел Пользователи и Группы / Роли. Набор ролей, которыми обладает пользователь, задается во вкладке Роли данного раздела.</p>

Скриншот интерфейса администратора. Вкладка «Роли» для пользователя «Ирина Петрова». Таблица ролей:

Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группа	Создан	Последний вход
Николай	Попов	1000	Администр...	Administrat...	20.08.18, 1...	11.12.21, 1...
Ирина	Петрова	8001	Оператор	Контакт це...	20.08.18, 1...	06.09.23, 1...
Галина	Иванова	8002	Оператор	Контакт це...	20.08.18, 1...	23.08.23, 1...
API доступ	Редактор ш...	9011	Менеджер...	Administrat...	07.06.23, 2...	

Пункт	Характеристика
<p><b>Обо мне</b></p>	<p>Дополнительная характеристика сотрудника. Носит информационный характер.</p> <p>Сотрудник может изменить ее самостоятельно в приложении <i>Оператора/ Супервизора / персональные настройки / п.Настройки пользователя /</i> .</p>  <p>Далее: Профайл пользователя / О себе.</p> 
<p><b>Создан</b></p>	<p>Дата и время создания учетной записи пользователя.</p>
<p><b>Фото</b></p>	<p>Фото <i>пользователя</i>.</p> <p>Фото сотрудника отображается в <i>Области активного обращения</i> приложения <i>оператора</i> во время общения <u>внутри</u> КЦ.</p> <p>При обработке чатов, фото сотрудника также может быть показано клиенту.</p> <p>Для <b>добавления</b> фото нажмите загрузить и выберите расположение фото. Для <b>удаления</b> фото – нажмите удалить.</p> <p>По умолчанию, максимальный размер загружаемого фото составляет <b>10 МБ</b>. Для корректного отображения фото в пользовательском интерфейсе <i>оператора/ супервизора</i> оно сжимается.</p>
<p><b>Макс. количество одновременных чатов</b></p>	<p>В данном пункте задается общее количество чатов, с которыми может одновременно работать конкретный оператор.</p> <p>Система в работе будет использовать меньшее значение из двух параметров: данный параметр (если задан) и значение , заданное для чата в приложении Администратора, раздел <i>Настройки Контакт Центра / Омниканальность</i>.</p> <p><b>⚠ Обратите внимание:</b> если значение данного параметра меньше, чем установлено в разделе <i>Настройки Контакт Центра / Омниканальность</i> , это окажет влияние на загрузку оператора. 100% загрузки будет соответствовать значению из раздела <i>Омниканальность</i> , для значения из данного пункта загрузка будет меньше. Например: в разделе <i>Омниканальность</i> 100% загрузки будет при 4 чатах одновременно; в данном пункте для конкретного оператора задано 3 чата одновременно. В работе будет использоваться значение 3, что соответствует 75% загрузке оператора.</p>

## Вкладка Контакты

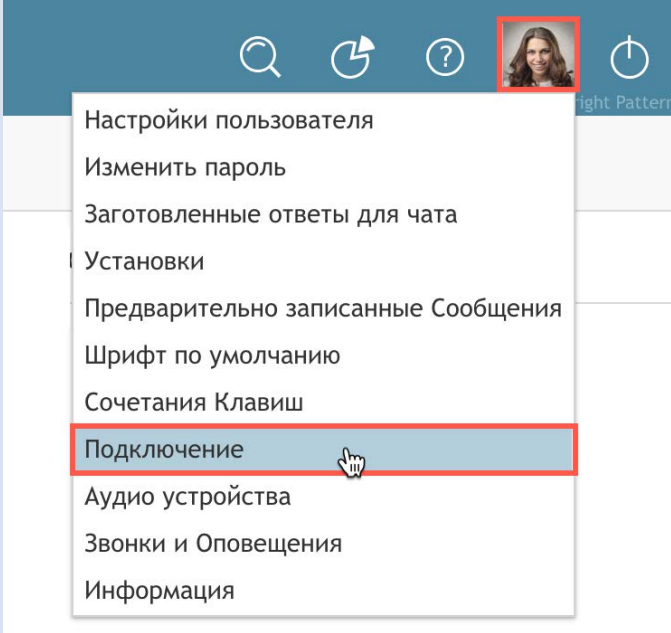
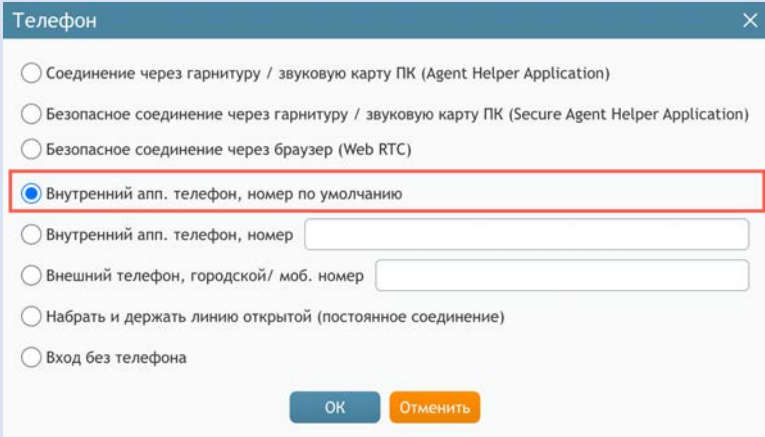
Сотрудник	Контакты	Расположение	Данные о входе	Роли
Ник для чата:	<input type="text" value="Ирина"/>			
Рейтинг:	<input type="text"/>			
Внутр.номер:	<input type="text" value="8001"/>			
Переадресация всех вызовов на внутр. номер 8001:	<input type="checkbox"/>			
на номер:	<input type="text"/>			
Переадресация по неответу через:	<input type="text"/> секунды			
Аппаратный телефон:	<input type="text"/>			
Включить голосовую почту:	<input type="checkbox"/>			
Переадресация на голосовую почту через:	<input type="text" value="2"/> секунды			
Использовать это сообщение для голосовой почты:	<input checked="" type="radio"/> Обычное приветствие <input type="radio"/> << не установлено >> <input type="radio"/> << не установлено >>			
Рабочий телефон:	<input type="text"/>			
Мобильный телефон:	<input type="text"/>			
PIN-код для входа по телефону:	<input type="text"/>			
Эл. почта:	<input type="text" value="agent12016@mailinator.com"/>			


Описание пунктов вкладки **Контакты** приводится в таблице ниже. Порядок пунктов соответствует их расположению во вкладке **Контакты**.

Пункт	Характеристика
<b>Ник для чата</b>	<i>Имя оператора</i> , которое будет показываться при общении в чате. Может отличаться от имени, введенном во вкладке Сотрудник / п.Имя.
<b>Рейтинг</b>	Оptionальный параметр, содержащий <i>рейтинг</i> пользователя. Применяется только для <i>операторов</i> КЦ, как дополнительный параметр при построении отчетов о их работе.
<b>Внутр.номер</b>	<p>Телефонный номер пользователя внутри КЦ, соответствующий его софтфону.</p> <p><b>⚠ Обязательное поле.</b> Номер должен содержать только цифры и быть уникальным внутри КЦ.</p> <p>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).</p> <p>Внутренний номер может быть использован в комбинации с PIN-кодом для использования в процессе авторизации пользователя через IVR (PIN-код задается в п.<i>PIN-код для входа по телефону</i>, см. ниже).</p> <p>По умолчанию, в Облачном КЦ внутренний номер присваивается автоматически, при его создании, начиная с 1000 и далее в нарастающем порядке. Номер по умолчанию можно заменить на любой другой. В этом случае, следующему новому пользователю будет присвоен номер на единицу больше.</p> <p>Внутренние номера могут быть использованы повторно. Например, при удалении пользователя его внутренний номер будет присвоен новому пользователю.</p> <p>Внутренний номер не может быть изменен пока пользователь работает в сервисе. При попытке изменения выводится сообщение: «Нельзя изменить внутренний номер, пока оператор находится в сервисе».</p> <p>Также пользователь может войти в сервис используя другие устройства, например, аппаратный SIP-телефон.</p>
<b>Переадресация всех вызовов на внутр. номер [...]</b>	<p>Для включения переадресации всех вызовов, приходящих на указанный [...] внутренний номер, следует поставить флажок в данном пункте.</p> <p>Настройки <i>переадресации</i> имеют <b>приоритет</b> перед настройками <i>голосовой почты</i>. Если ранее была включена голосовая почта (см. п.Включить голосовую почту ниже), то включение переадресации автоматически <b>деактивирует</b> голосовую почту.</p> <p>Переадресация также может быть настроена в приложении <i>Администратора</i> / раздел Каталог / Софтфоны/вкладка Переадресация.</p>
<b>На номер</b>	Если установлен флажок <i>переадресации</i> (см. предыдущий пункт), в данном пункте необходимо задать номер, на который будет производиться переадресация.



Пункт	Характеристика
<b>Переадресация по неответу через</b>	<p>Время (в сек.) по истечении которого все входящие вызовы будут переадресованы на номер, указанный в п. На номер (см.выше), в случае, если пользователь вошел в сервис и не отвечает на вызов.</p> <p>Для безусловного перевода (без ожидания), установите 0.</p> <p>Если пользователь недоступен (занят или вышел из сервиса), переадресация произойдет сразу же, без учета настроек данного пункта.</p>

Пункт	Характеристика
<p><b>Аппаратный телефон</b></p>	<p>Номер аппаратного SIP-телефона, присвоенного пользователю.  <b>Оptionальный параметр.</b></p> <p>Номер телефона следует выбирать из номеров SIP-телефонов, уже зарегистрированных в сервисе (приложение <i>Администратора</i> / раздел <i>Каталог</i> / SIP-телефоны).</p> <p>Данный пункт рекомендуется использовать только для тех пользователей, кто <b>постоянно</b> использует аппаратный телефон в своей работе (вместо софтфона). В этом случае в приложение <i>оператора/ супервизора</i> следует выбрать <i>персональные настройки</i> / п.Подключение .</p>  <p>Далее выбрать <b>Внутренний апп. телефон, номер по умолчанию.</b></p>  <p>При использовании аппаратного телефона настройки <i>переадресации</i> (см.п.выше) не работают. В этом случае, переадресация настраивается в разделе <i>Каталог/ SIP-телефоны/ вкладка Переадресация.</i></p>

Пункт	Характеристика
<b>Включить голосовую почту</b>	<p>Флажок показывает, использует ли пользователь <i>голосовую почту</i> на своем р.м.</p> <p>Общие настройки голосовой почты задаются в приложения Администратора / раздел Настройки Контакт центра/ Голосовая почта.</p> <p><i>Переадресация</i> имеет приоритет перед настройками <i>голосовой почты</i>. Если <i>переадресация</i> включена, то опция включения <i>голосовой почты</i> <u>неактивна</u>. Если первой была включена <i>голосовая почта</i>, то включение <i>переадресации</i> автоматически <b>деактивирует</b> голосовую почту. Однако, настройки <i>голосовой почты</i> (<i>интервал включения переадресации на голосовую почту, голосовое приветствие</i>) сохраняются и будут использованы при отключении <i>переадресации</i>.</p>
<b>Переадресация на голосовую почту через:</b>	<p>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.</p> <p>Для безусловного перевода (без ожидания), установите 0.</p> <p>Если пользователь <u>недоступен</u> (занят или вышел из сервиса), переадресация произойдет сразу же, без учета настроек данного пункта.</p>
<b>Использовать это сообщение для голосовой почты</b>	<p>В данном пункте можно загрузить <b>три</b> сообщения <i>голосовой почты</i> и выбрать, какое из них будет использоваться пользователем.</p> <p>Также пользователь может самостоятельно загрузить голосовые сообщения в приложении <i>оператора/ супервизора</i>.  Описание загрузки сообщений в приложении <i>оператора / супервизора</i> содержится в инструкции <a href="#">Работа оператора</a> (раздел 11.3. <i>Голосовая почта</i> ), размещенной на <a href="#">Справочном портале</a> .</p>
<b>Рабочий телефон</b>	<p>Внешний телефон пользователя (не относящийся к КЦ); например: городской номер.</p> <p>Поле носит информационный характер.</p>
<b>Мобильный телефон</b>	<p>Мобильный телефон пользователя. Поле носит информационный характер.</p>
<b>PIN-код для входа по телефону</b>	<p>Используется в случае, если авторизация пользователя происходит в IVR через внутренний номер (см.п.Внутренний номер выше).</p>
<b>Эл.почта</b>	<p>Адрес электронной почты пользователя, который используется для получения инструкций по сбросу пароля, сообщений голосовой почты и запланированных отчетов.</p> <p>При включении голосовой почты необходимо задать адрес эл.почты, т.к. на этот адрес будут отправляться письма о поступлении новых сообщений.</p> <p><b>⚠️ Данный адрес не используется при распределении email клиентов в рамках работы соответствующих сервисов.</b></p> <p><b>⚠️ Если пользователь обладает ролью <i>Системный Администратор</i> - данное поле обязательно к заполнению.</b></p>

## Вкладка Расположение

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

Описание пунктов вкладки Расположение приводится в таблице ниже. Порядок пунктов соответствует их расположению во вкладке Расположение.

Пункт	Характеристика
Часовой пояс	<p>Часовой пояс в котором располагается сотрудник.</p> <p>По умолчанию, заполняется автоматически на основании данных о КЦ, введённых в приложении <i>Администратора</i>, раздел <i>Настройки Контакт Центра / Общие настройки / п. Часовой пояс по умолчанию</i>.</p> <p><b>⚠ Является обязательным полем.</b></p>
Страна	Страна, в которой располагается сотрудник. Носит информационный характер.
Область	Регион (область), в котором располагается сотрудник. Носит информационный характер.
Город	Город, в котором располагается сотрудник. Носит информационный характер.



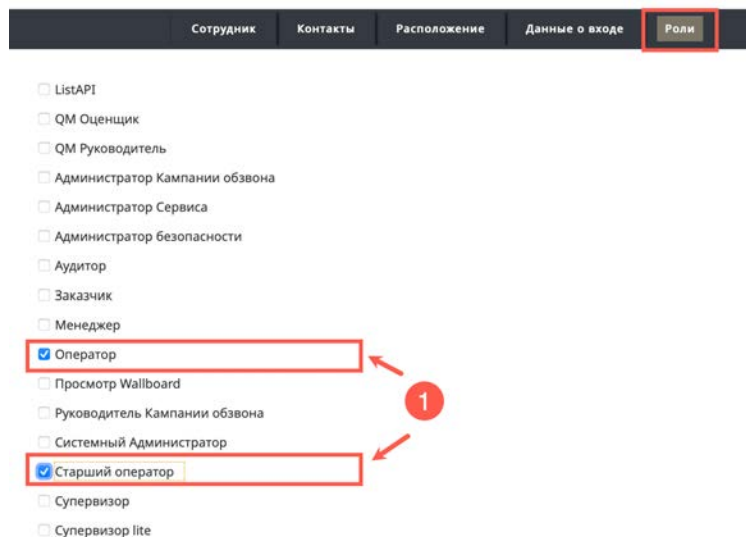
Пункт	Характеристика
<b>версия Agent Desktop Helper</b>	Номер версии программы <i>Agent Desktop Helper Application (ADHA)</i> , используемой на р.м. пользователя.
<b>Модель мобильного устройства</b>	Если пользователь использует <i>мобильное приложение</i> , в этом поле отображается информация о мобильном устройстве, которое использовалось для входа.

## Вкладка Роли

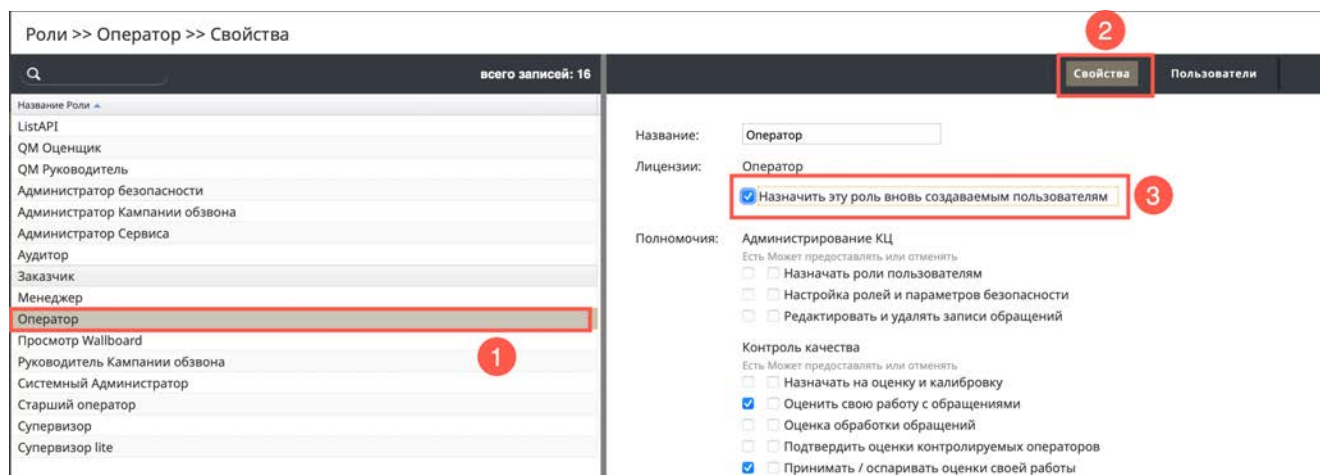
Пользователю Облачного Контакт Центра может быть назначено несколько *ролей* для наиболее точного соответствия его должностным обязанностям. Подробно о *ролях* и входящих в них *полномочиях* написано в разделе Роли данной инструкции.

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 настройку, при которой всем новым пользователям будет присваиваться роль *оператор*. Для этого в разделе Роли выберите нужную *роль* (1) и во вкладке Свойства (2) поставьте флажок в п. Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям (3).



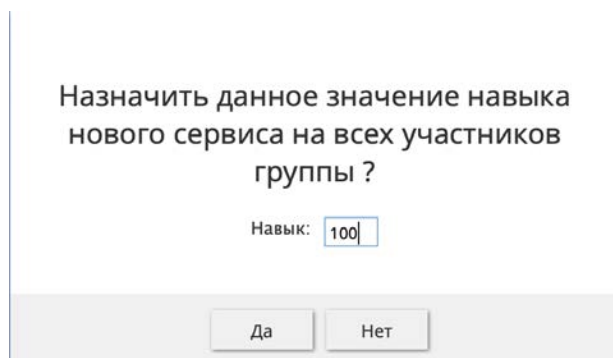
## Навыки

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

В Облачном Контакт Центре есть несколько способов задания навыков и назначения их на операторов.

### 1. Навык на сервис

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



Назначить данное значение навыка нового сервиса на всех участников группы ?

Навык:

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

### 2. Дополнительные навыки

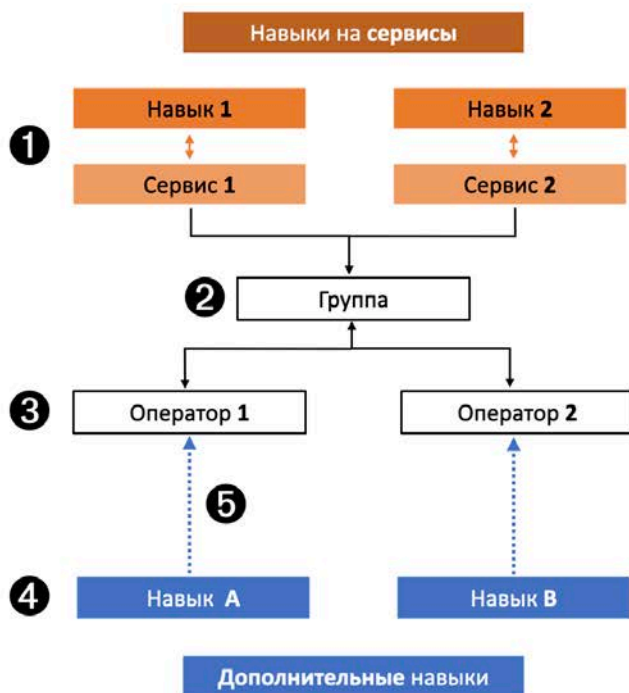
Бывают ситуации, когда одного *навыка на сервис* недостаточно, чтобы построить правильный сценарий обработки обращений. При работе в разных сервисах может быть востребован *дополнительный навык (знания)* оператора. Примером дополнительного навыка, который может учитываться в разных сервисах может быть участие в продажах. Например: оператор помогает клиенту совершить покупку при работе в сервисе входящих вызовов и участвуя в кампании исходящего обзвона.

### 3. Языковые навыки

Отдельной разновидностью дополнительного навыка является знание языков. Они вынесены в специальную категорию навыков. Также как и дополнительные навыки, языковые навыки действуют независимо от сервисов. Например, оператор может общаться с клиентами на нескольких языках в сервисе входящих вызовов и веб-чате.



Различие между *навыками на сервис* и *дополнительными навыками* разъясняется на диаграмме ниже. *Языковые навыки* назначаются аналогично *дополнительным* и не показаны на данной диаграмме.



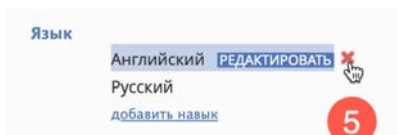
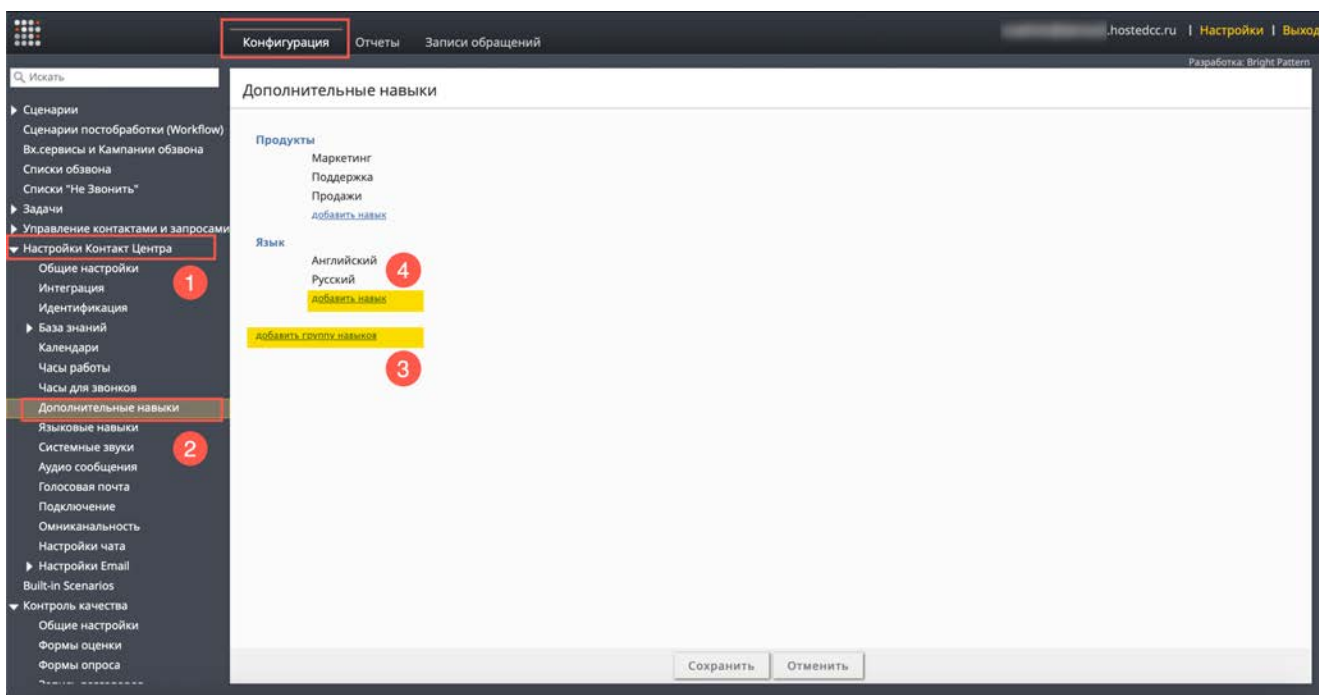
- ① – при создании *сервиса* создаётся соответствующий ему *навык* (*сервис 1 /навык 1* и *сервис 2/ навык 2*);
- ② – *группа* операторов назначается на *сервисы* 1 и 2 ;
- ③ – **всем** операторам группы присваиваются *навыки* 1 и 2 ;
- ④ – *дополнительные навыки* создаются **независимо** от сервисов и могут быть использованы в рамках всего контакт центра ;
- ⑤ – *дополнительные навыки* назначаются **индивидуально** для каждого оператора (*навык А / оператор 1* и *навык В / оператор 2*).

## Создание дополнительных навыков

Если правила обработки вызовов предусматривают использование *дополнительных навыков*, в приложении *Администратора* перейдите в раздел *Настройки Контакт Центра (1) / Дополнительные навыки (2)*.

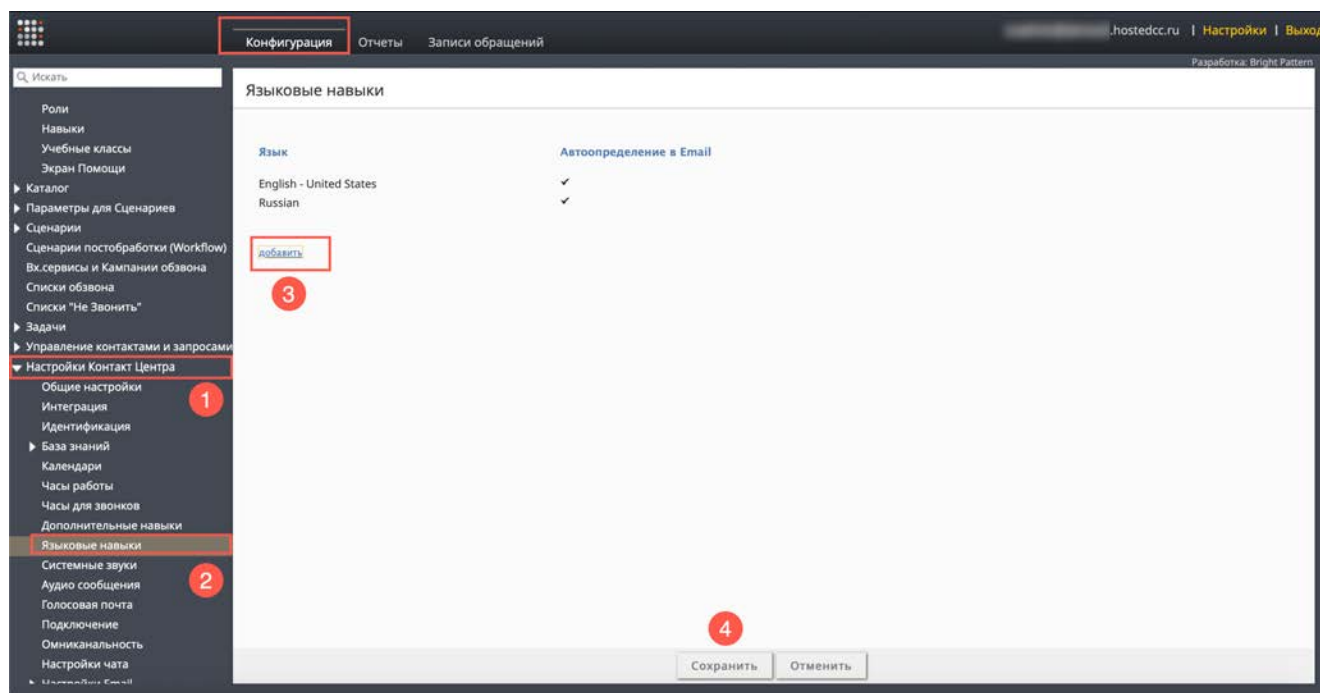
*Дополнительные навыки* объединяются в группы, как на примере ниже.

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



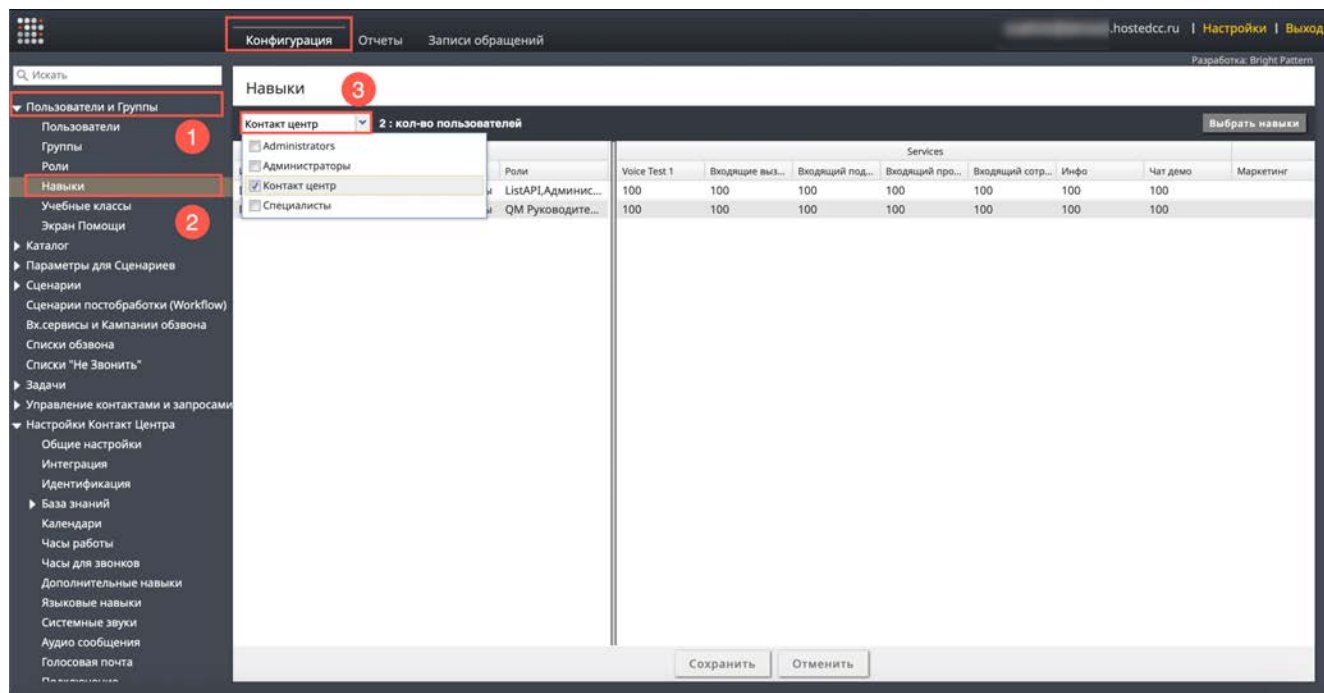
## Создание языковых навыков

Если правила обработки вызовов предусматривают использование *языковых навыков*, в приложении *Администратора* перейдите в раздел *Настройки Контакт Центра* (1) / *Языковые навыки* (2). Нажмите *добавить* (3) и выберите необходимый язык из списка (названия языков написаны на англ.яз.). Нажмите *Сохранить* (4) для сохранения сделанных настроек.



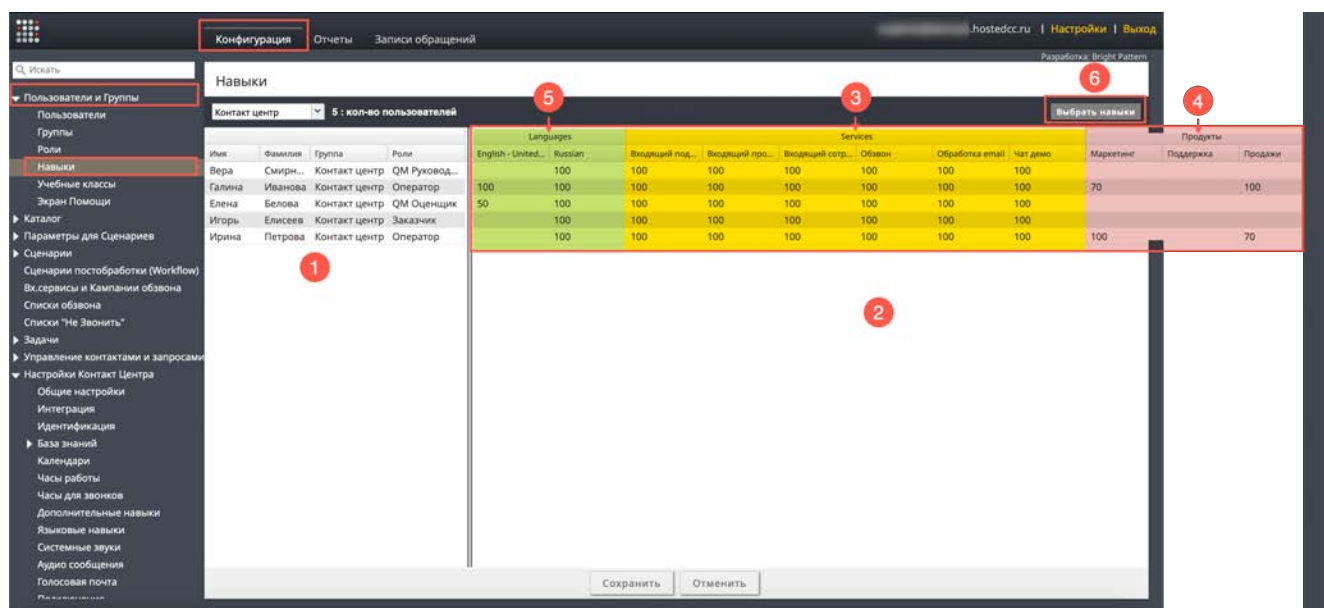
## Присвоение дополнительных / языковых навыков и редактирование навыков на сервис

Присвоение операторам дополнительных навыков или изменение навыков на сервис происходит в приложении Администратора / раздел Пользователи и группы (1) / Навыки (2). Выберите необходимую группу или группы из списка (3).



В левой части экрана будет показан персонал группы (1), в правой части – навыки. В блоке Services (2) отображаются навыки, связанные с сервисами, в которых участвует данная группа. Далее следуют все дополнительные навыки, заданные для КЦ (3). Если в КЦ заданы языковые навыки, то они показаны в блоке Languages (5).

Чтобы увидеть только определенные дополнительные навыки, нажмите Выбрать навыки (6).



Выберите необходимые навыки из списка и нажмите ОК. Также в данном окне можно перейти в настройки *дополнительных навыков* (1) и *языковых навыков* (2).

### Навыки пользователей

**Продукты**

- Маркетинг
- Поддержка
- Продажи

[Редактировать дополнительные навыки](#) [Редактировать языковые навыки](#)

1 2

Ок Отменить

На экране останутся *навыки по сервисам, языковые навыки* и выбранные *дополнительные навыки*. Цифры в столбце с названием каждого навыка означают *уровень квалификации* пользователя по данному навыку (1). Отсутствие цифры для конкретного пользователя (2) означает, что у него нет данного навыка.

				Languages		Services						
Имя	Фамилия	Группа	Роли	English - United...	Russian	Входящий под...	Входящий про...	Входящий сотр...	Обзавон	Обработка email	Чат демо	Маркетинг
Вера	Смирн...	Контакт цен...	QM Руковод...	100	100	100	100	100	100	100	100	70
Галина	Иванова	Контакт цен...	Оператор	100	100	100	100	100	100	100	100	
Елена	Белова	Контакт цен...	QM Оценщик	50	100	100	100	100	100	100	100	
Игорь	Елисеев	Контакт цен...	Заказчик		100	100	100	100	100	100	100	
Ирина	Петрова	Контакт цен...	Оператор	50	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Назначить данное значение навыка нового сервиса на всех участников группы ?

Навык:

Для *дополнительных / языковых навыков* первоначальные значения отсутствуют и должны быть заданы вручную, как на примере ниже.

Для *ввода / изменения* навыка для конкретного оператора выберите его (1) и нажмите на соответствующую ячейку (2). Введите целое значение навыка в диапазоне от 0 до 100 и нажмите Enter.

Скриншот интерфейса конфигурации навыков. В таблице ниже представлены данные операторов и их навыки по различным сервисам.

Имя	Фамилия	Группа	Роли	Languages		Services								
				English - United...	Russian	Входящий под...	Входящий про...	Входящий сотр...	Обзвон	Обработка email	Чат демо	Маркетинг		
Вера	Смирн...	Контакт цен...	QM Рукowod...			100	100	100	100	100	100	100	100	
Галина	Иванова	Контакт цен...	Оператор	100	100	100	50	100	100	100	100	100	100	70
Елена	Белова	Контакт цен...	QM Оценщик	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Игорь	Елисеев	Контакт цен...	Заказчик		100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Ирина	Петрова	Контакт цен...	Оператор		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

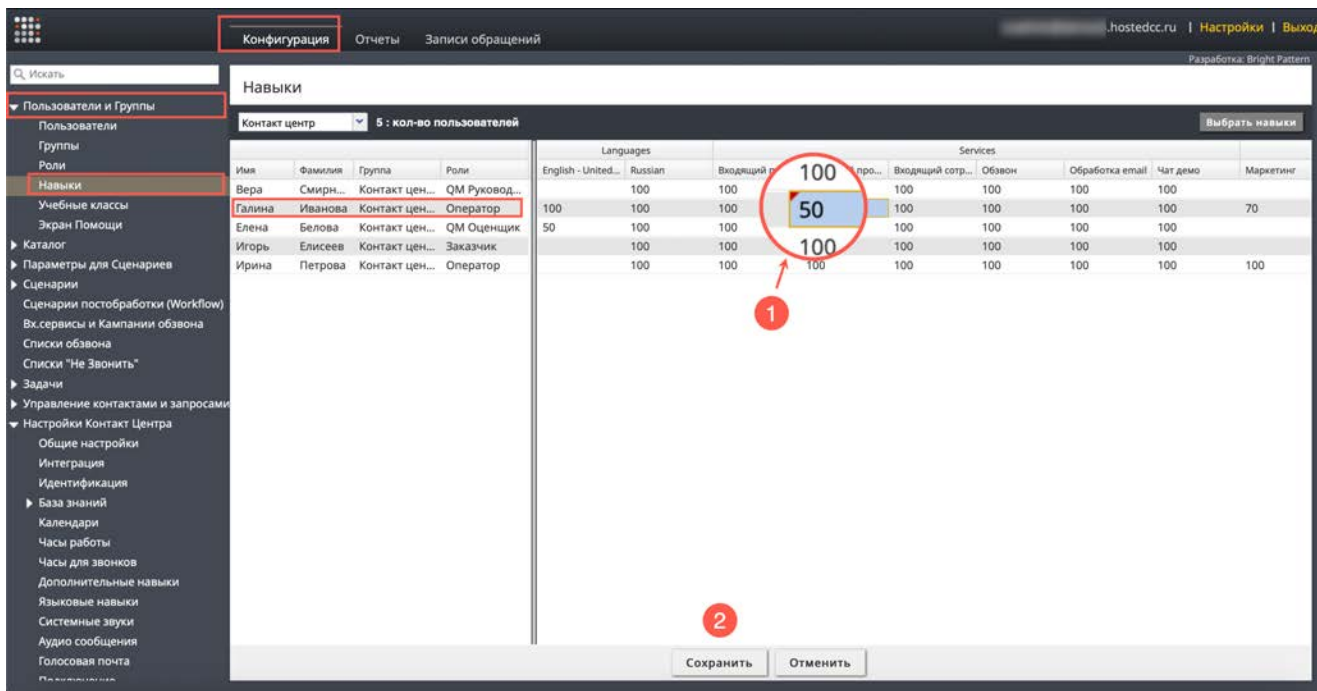
Рекомендуется использовать градации значений по 25 (100, 75, 50, 25, 0).

При использовании в *сценарии* распределения обращений (раздел *Сценарии* приложения *Администратора*) 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.

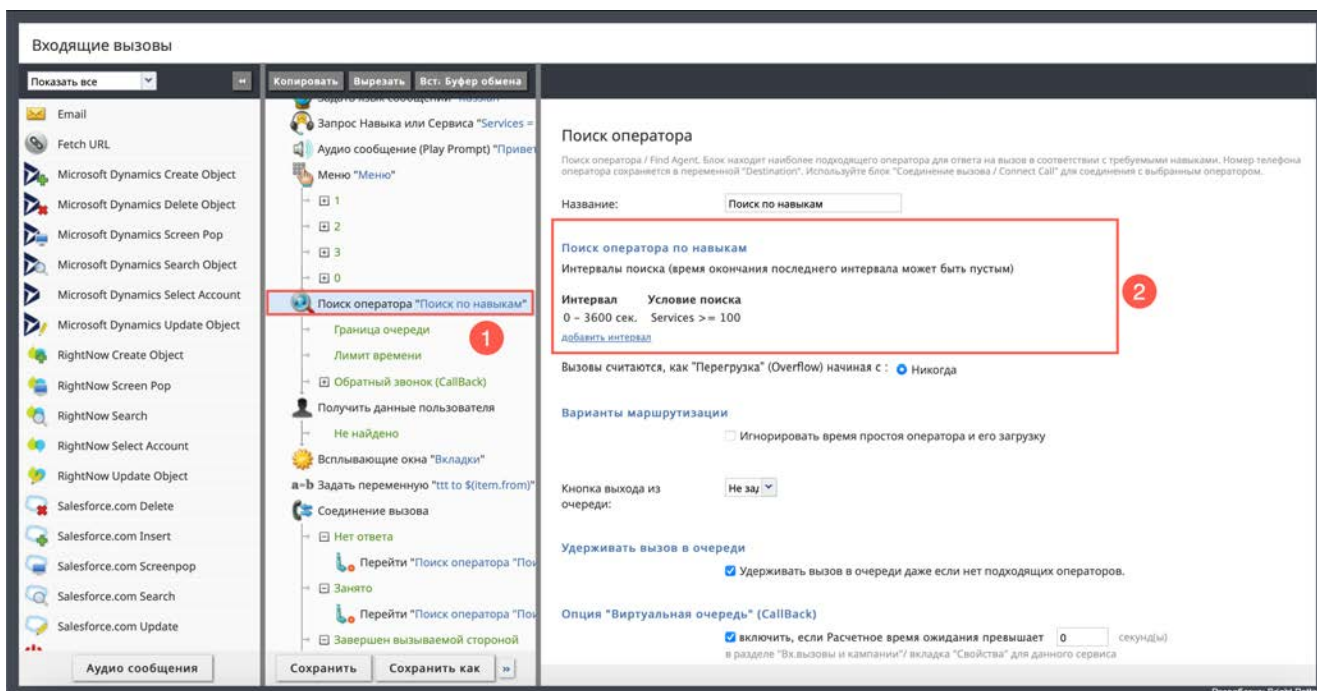


Ячейки с измененным навыком выделяются красным треугольником (1). Нажмите Сохранить (2) для сохранения сделанных изменений.



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

Настройка правил распределения обращений на основании *навыков* производится в *сценарии* обслуживания конкретного сервиса: раздел Сценарии/ [название сценария]/ блок Поиск оператора/ параметр Поиск оператора по навыкам. Пример сценария с использованием блока Поиск оператора показан на снимке ниже.



## Учебные классы

⚠ Учебные классы являются функционалом дополнительной опции [OMNI Quality Management \(OMNI QM\)](#), предназначенной для профессионального контроля качества обслуживания в КЦ.

В данном разделе можно администрировать (создавать / удалять) учебные классы.

В разделе показываются названия учебных классов (1) и количество сотрудников, обучавшихся в них (2).

Название	Участники
Новый класс	0
Основы работы	2

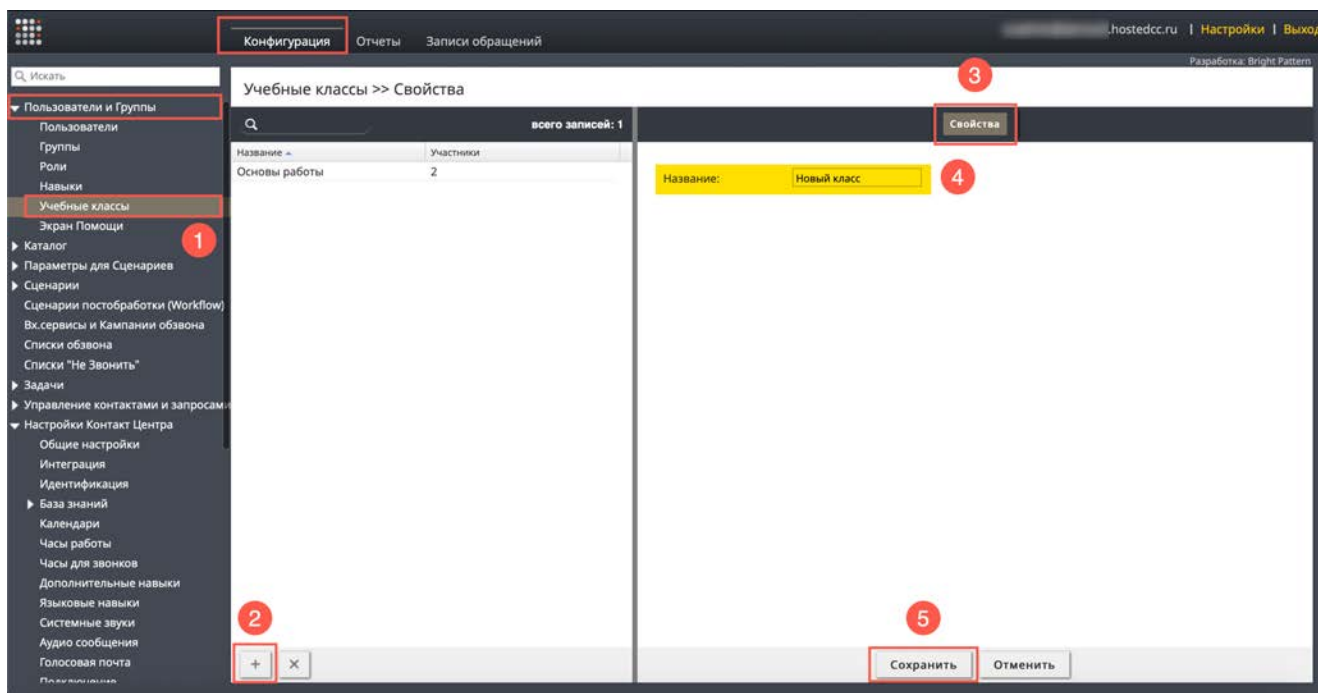
Названия *учебных классов* позволяют учитывать фактическое обучение, которое получил оператор, или занятия, которые оператор посещает в настоящее время.

Для каждого пользователя можно задать учебный класс, который посещал пользователь : раздел Пользователи и группы / Пользователи / вкладка Сотрудники / п. Учебный класс. Название учебного класса может быть использовано в качестве дополнительного параметра поиска в некоторых отчетах QM: *Omni QM: оценки подробности / Actual Evals*, *Omni QM: оценки формы / Score Report*, *Omni QM: среднее по вопросам / Question Averages*, *Omni QM: среднее по Областям оценки / Eval Areas*. 📖 Подробное описание отчетов представлено в инструкции [Табличные отчеты](#), размещенной на [Справочном портале](#).

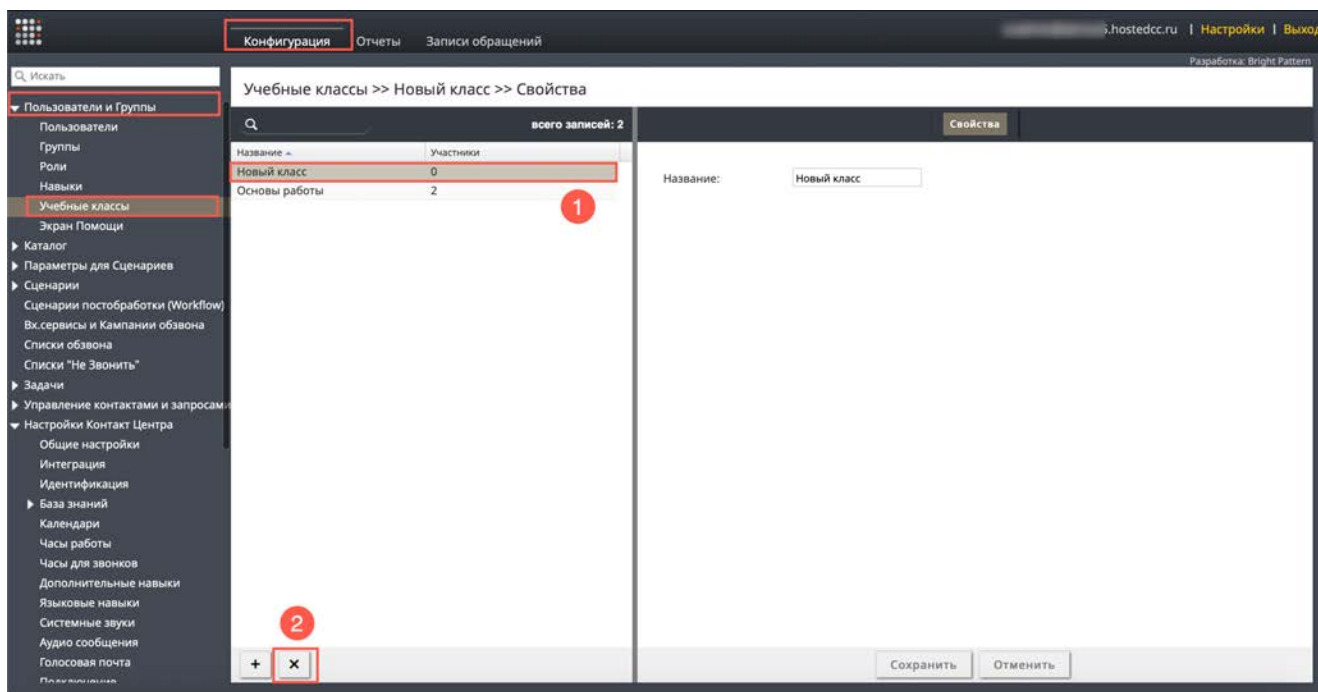
Используя критерий поиска по учебному классу можно сравнить показатели сотрудников, которые обучались в нем, с показателями других сотрудников. Если в конкретном классе результаты работы сотрудников хуже остальных, специалисты по оценке качества могут при необходимости скорректировать обучение.



Для **добавления названия класса** в приложении *Администратора* выберите раздел Пользователи и группы / Учебные классы (1). Нажмите кнопку Добавить Учебный класс (2). Во вкладке Свойства (3) введите название нового класса (4). Сохраните изменения (5).

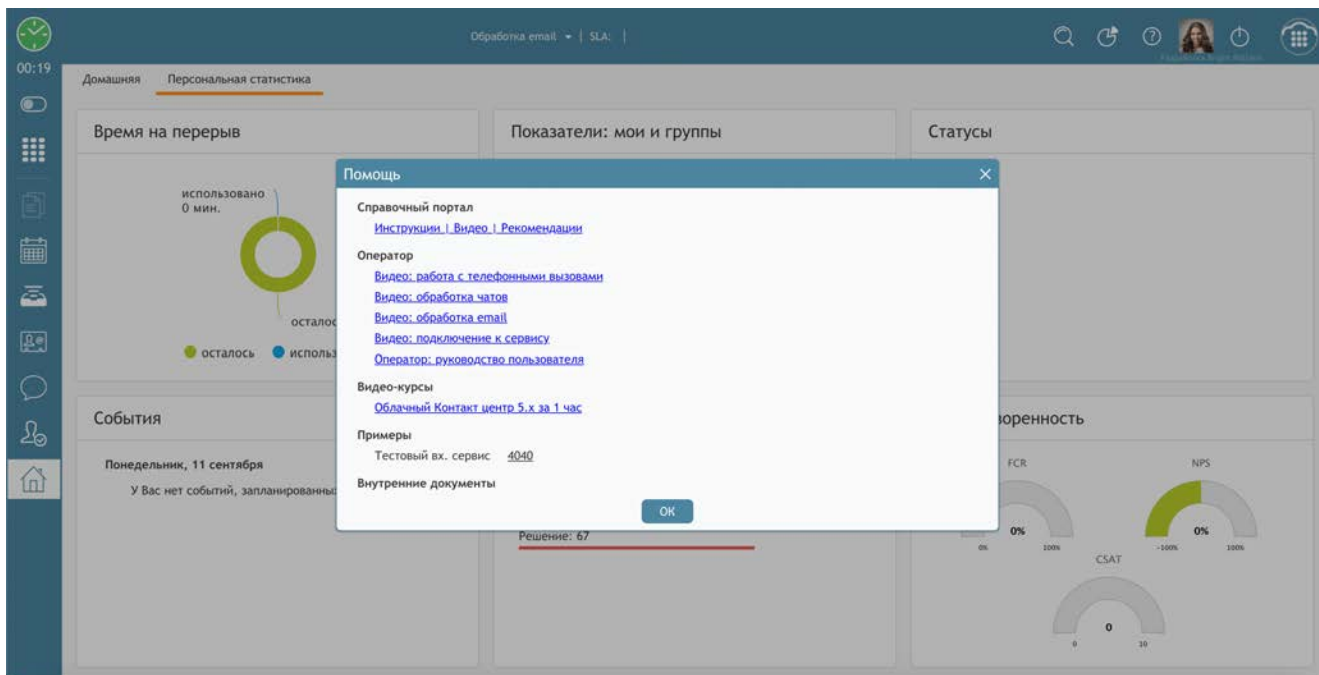


Для **удаления класса** выберите его (1) и нажмите кнопку Удалить Учебный класс (2). Подтвердите удаление.



## Экран Помощи

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

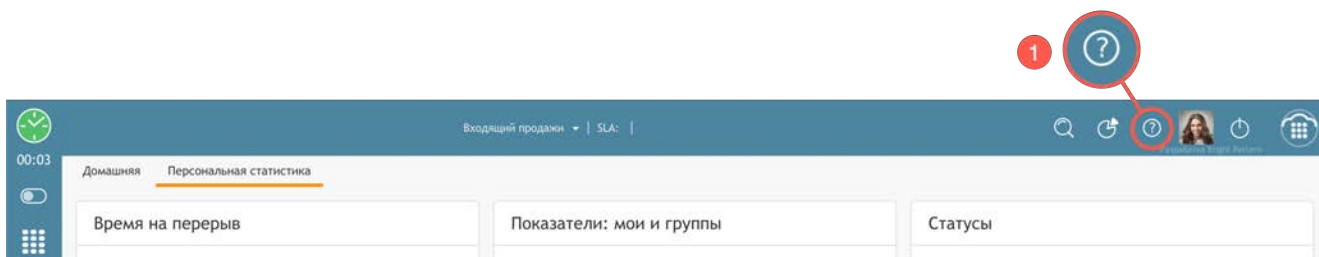


Справочная информация обычно представляется в виде *ссылок* на документы или страницы на интернет-ресурсах. Также, в справке могут быть телефонные номера или email, на которые можно позвонить/ написать для получения помощи или в процессе обучения.

Информация организована в виде тематических *разделов*.

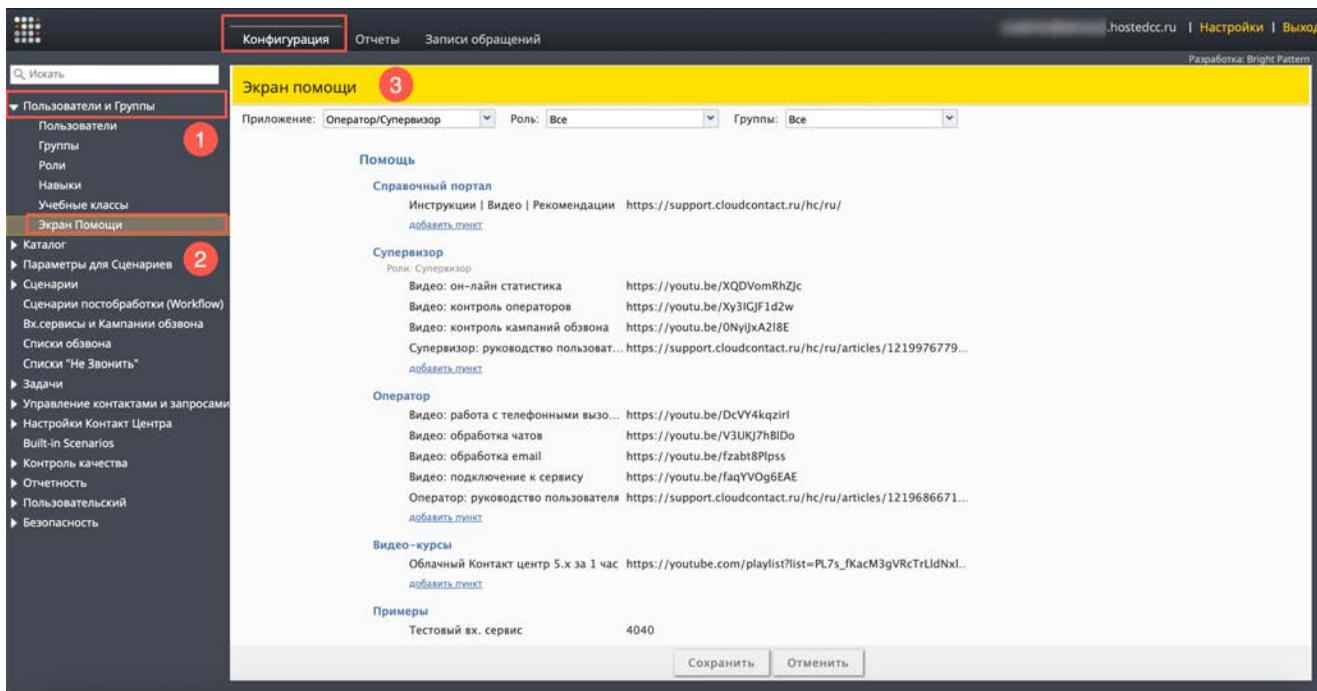
**!** Для разных *групп* сотрудников/ *ролей* может, в зависимости от их функциональных обязанностей, отображаться **различный набор** справочной информации.

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

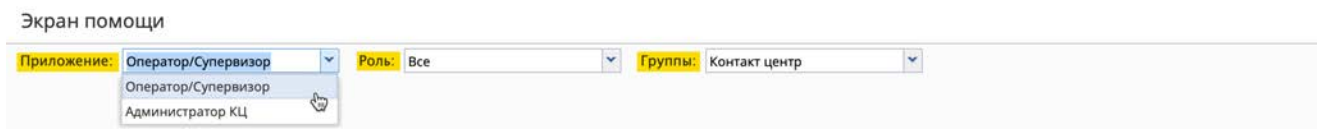


Для **редактирования** экрана помощи выберите раздел Пользователи и Группы (1) / Экран помощи (2).

Облачный контакт центр включает *предустановленные экраны помощи*, содержащие ссылки на справочную информацию по работе в сервисе (различные для *администратора/ операторов/ супервизоров*). Пример *предустановленного экрана* (3) показан на снимке ниже.

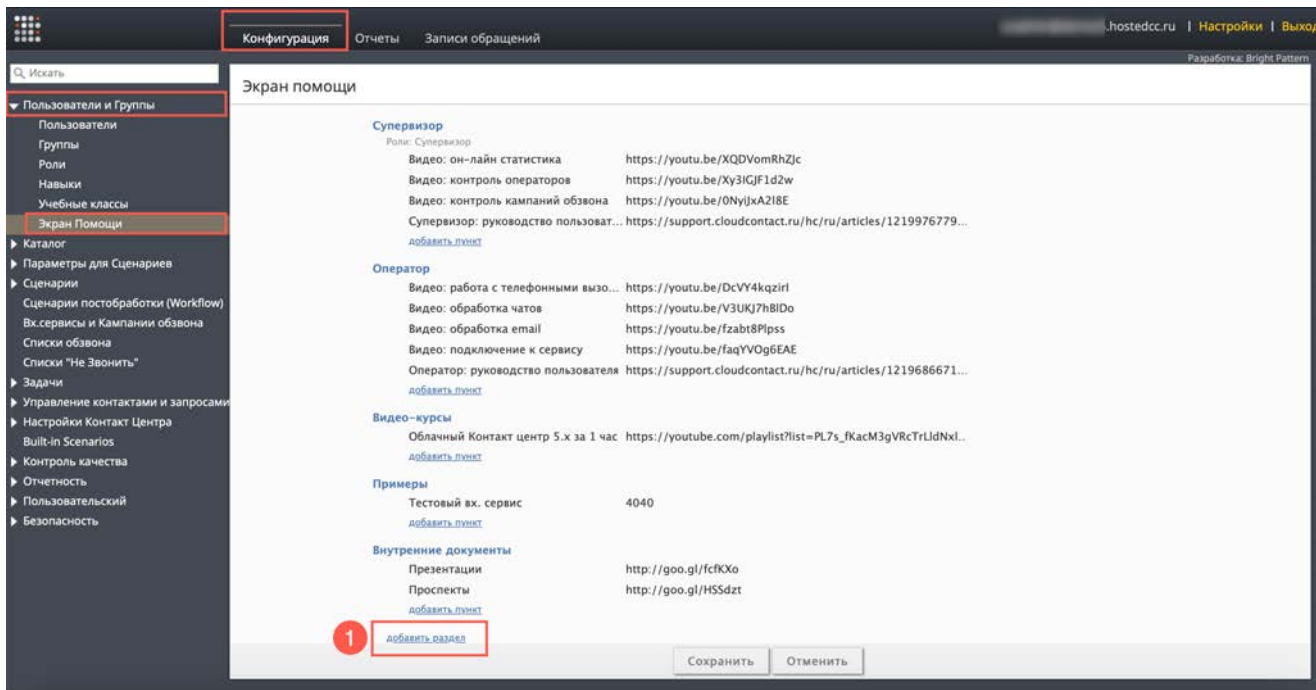



Облачный КЦ позволяет задавать виды экранов помощи отдельно для приложения *оператора/ супервизора* и приложения *администратора* для каждой *роли* и *группы* операторов. Для этого, **выберите** из выпадающих списков нужную комбинацию параметров.



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

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





В открывшемся окне введите *Название раздела* (1) и (если необходимо) измените *роли* (2) и *группы* (2 и 3), для которых будет выводиться данный раздел помощи. Сохраните настройки нажав на .

1 Название раздела:

2 Роли:


3 Группы:

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

**Новый раздел**  
 Роли: Старший оператор  
 Группы: Контакт центр



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). Сохраните настройки нажав на .

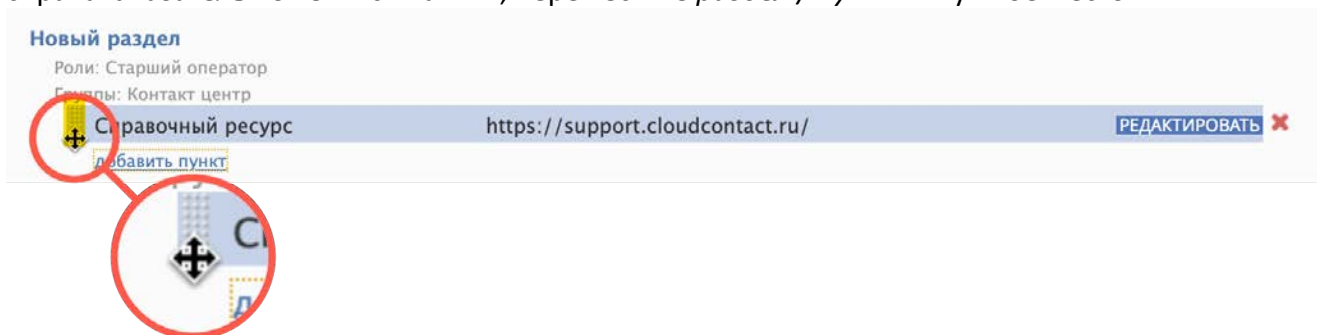
1 Название пункта:

2 Тип:  URL  Телефон  Email

3 URL:


 

Для **перемещения** раздела/пункта справки: выделите его, нажмите на крайнюю полосу справа. Указатель изменится на  ; переместите *раздел / пункт* в нужное место.



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



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



Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: [сайт](#) CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2023 г. Составление и перевод. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.