



CloudContact

Облачный Контакт-центр

РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



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



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и 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

Условные обозначения	8
1. Вход в приложение	9
1.1.Предварительные требования	9
1.2.Вход в приложение.....	10
1.3.Особенности первого входа	10
2. Интерфейс Приложения оператора	12
2.1.Строка состояния	13
2.2.Панель функций.....	16
2.3.Список Активных обращений / История обращений/ Каталог/ Тастатура	27
2.3.1.Список активных обращений	28
2.3.2.История обращений/ Каталог/ Тастатура	29
2.4.Область информации	32
2.5.База знаний.....	33
3. Состояния работы оператора	35
3.1.Виды состояний	37
3.1.1.Готов	37
3.1.2.Звонок	37
3.1.3.Занят	37
3.1.4.Постобработка	38
3.1.5.Не готов	38
4. Календарь.....	40
4.1.Запланировать событие	41
4.2.Редактировать событие.....	44
4.3.Уведомление о событии	47
5. Обслуживание телефонных вызовов	48
5.1.Интерфейс управления вызовом	48
5.2.Принять вызов	50
5.2.1.Окно Уведомления об обращении	51
5.2.2.Прием вызова	52
5.2.3.Отклонить вызов	54
5.3.Внутренний исходящий вызов.....	55
5.3.1.Ручной набор	55
5.3.2.Использование Каталога.....	56
5.3.3.Организация конференции	59

5.4. Внешний исходящий вызов	60
5.4.1. Ручной набор	60
5.4.2. Использование справочников	61
5.4.3. Организация конференции	62
5.4.4. Прохождение IVR	63
5.5. Повторный набор	64
5.6. Удержание вызова	66
5.7. Консультационный вызов	68
5.8. Перевод вызова	70
5.8.1. Перевод в два шага	70
5.8.2. Прямой перевод	71
5.9. Конференция	73
5.9.1. Организация конференции	73
5.9.1.1. Конференция с помощью консультационного вызова	73
5.9.1.2. Конференция в один шаг	74
5.9.2. Управление конференцией и ее завершение	75
5.9.3. Участие в конференции	76
5.10. Завершение разговора	80
5.11. Поствызывная обработка	81
5.11.1. Статус разговора	81
5.11.2. Использование статусов обращения в Рабочих процессах (Workflow)	84
5.11.3. Использование Workflow для удаления персональных данных	85
5.11.4. Комментарии к разговору	86
5.12. Дополнительные функции	87
5.12.1. Отключение микрофона	87
5.12.2. Использование предзаписанных сообщений	88
5.12.2.1. Создание собственных сообщений	88
5.12.2.2. Сообщение по умолчанию	89
5.12.2.3. Прослушивание и редактирование сообщений	90
5.12.2.4. Проигрывание сообщения во время вызова	92
5.12.2.5. Оставить предзаписанное сообщение на автоответчик ..	93
5.12.3. Участие в обработке Обратных звонков	94
5.12.4. Запланировать последующие действия	95
5.12.1. Использование Избранных контактов	97
6. Участие в кампании обзвона	100
6.1. Режимы обзвона	100

6.1.1.Прогрессивный и Предсказывающие режимы	100
6.1.2.Режим Предпросмотра	100
6.2.Работа с записью из списка обзвона (режим Предпросмотр)	101
6.2.1.Сведения о клиенте содержат неверную или неполную информацию	102
6.2.2.Сведения верные, но оператор не может продолжать работать с записью	103
6.2.3.Запись верная и оператор готов к набору номера	104
6.3.Отклонить запись из списка обзвона (режим Предпросмотр)	105
6.4.Перенос времени разговора (все типы кампаний).....	106
7. Работа с Чатами	110
7.1.Принять чат	110
7.2.Отклонить чат.....	114
7.3.Панель чата	115
7.4.Отправка сообщения.....	117
7.5.Отправка предустановленных сообщений и использование Базы знаний ..	118
7.6.Отключение по неактивности клиента	120
7.7.Отправка и прием файлов	121
7.8.Перевод и конференция в чате	125
7.8.1.Организация Чат-конференции с другим сотрудником КЦ	125
7.8.2.Выход из чат-конференции.....	129
7.8.3.Перевод чата на другого сотрудника	130
7.9.Запрос помощи.....	131
7.10.Создание и редактирование заготовленных ответов.....	133
7.10.1.Создание нового раздела и добавление ответа	133
7.10.2.Редактирование/удаление раздела и ответа.....	134
7.10.2.1.Форматирование заготовленного ответа.....	136
7.10.3.Установка заготовленных ответов для других сотрудников	137
7.10.4.Использование заготовленных ответов в чате.....	138
7.11.Завершение чата.....	139
7.12.Блокировка клиента	140
7.13.Одновременная работа с несколькими чат-сессиями.....	141
7.14.Открытие запроса из чата	143
7.15.Аудио и видео чат.....	145
7.15.1.Аудио чат.....	145
7.15.2.Видео чат.....	147
7.16.Co-browsing	151
7.17.Последующие действия (календарь)	154

7.18.Внутренний чат	155
7.18.1.Внутренний персональный чат	155
7.18.1.1.Выбор сотрудника из Каталога	155
7.18.1.2.Создание чата в окне Чаты	156
7.18.1.3.Переписка во внутреннем персональном чате	157
7.18.2.Групповой чат	162
8. Работа с EMail	166
8.1.Общие положения	166
8.2.Понятия Запрос и Цепочка писем	167
8.3.Прием email в автоматическом режиме.....	169
8.4.Прием email в ручном режиме.....	172
8.4.1.Просмотр Групповой очереди	172
8.4.1.1.Соответствие SL	173
8.4.3.Сортировка отображения Групповой очереди	175
8.4.4.Просмотр содержимого email	178
8.4.5.Выбор email из Групповой очереди (ручной режим)	179
8.4.6.Выбор email из Персональной очереди	181
8.5.Окно работы с EMail	182
8.6.Просмотр входящего email	185
8.6.1.Проверка на наличие идентификатора Цепочки писем.	186
8.6.2.Ознакомление с историей запроса.....	187
8.6.3.Режимы просмотра истории запроса	188
8.6.4.Просмотр обращения и вложений.....	192
8.6.5.Выбор категории запроса.	193
8.6.6.Просмотр информации в Базе знаний	194
8.7.Скрытие конфиденциальной информации	195
8.8.Закрытие email без ответа	197
8.9.Изменить сервис, назначенный для email	199
8.10.Перевод EMail	201
8.11.Пересылка Email	203
8.12.Ответ на email	205
8.13.Закрепление email (запроса)	211
8.13.1.Включение вкладки Закрепленные запросы	212
8.13.2.Закрепление запроса	212
8.13.3.Просмотр закрепленных запросов других операторов	213
8.13.4.Открепление запроса.....	213
8.14.Создание нового email	214

8.15.Сохранение черновика.....	216
8.16.Удаление черновика.....	217
8.17.Вставка изображений.....	218
8.18.Форматирование текста письма.....	220
8.18.1.Форматирование текста письма	220
8.18.2.Создание собственного стиля шрифта	220
8.19.Поиск запроса	222
9. Использование Базы знаний.....	223
9.1.Работа с Базой знаний.....	224
9.2.Добавление информации в Базу знаний.....	229
10.Контакты внутри КЦ.....	232
10.1.Запрос помощи.....	232
10.2.Чат с сотрудниками КЦ.....	233
11.Настройка приложения Оператора	234
11.1.Установка и обновление компоненты Agent Desktop Helper Application	235
11.1.1.Установка компоненты.....	235
11.1.2.Проверка установки компоненты	237
11.1.3.Обновление компоненты	238
11.2.Выбор варианта подключения к сервису	239
11.3.Настройка пользователя	242
11.4.Голосовая почта	246
11.4.1.Настройка голосовой почты	247
11.4.2.Прослушивание сообщений голосовой почты.....	250
11.4.2.1.Сообщение как вложение	250
11.4.2.2.Сообщение как ссылка	250
11.4.3.Хранение сообщений голосовой почты	251
11.5.Переадресация вызовов	252
12.Помощь	253
13.Доступ к Настенной панели/Wallboard	254
14.Решение технических вопросов	256
14.1.Проблемы с качеством связи.....	256
14.2.Отправка лог-файлов с информацией о проблеме.....	257
14.3.Сообщения об ошибках	259
14.4.Заккрытие браузера/вкладки браузера	268
15.Выход из сервиса	269

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

www.cloudcontact.ru – web адрес;

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

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

Обращаем внимание ... - важная информация;

язык – вводимые/отображаемые данные и системные сообщения.

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

1. Вход в приложение

1.1. Предварительные требования

 Подробные технические требования к рабочему месту оператора приведены на [Справочном портале](#) в разделе [Требования к р.м. оператора / супервизора](#).

Для работы в *Приложении оператора* необходим **ПК**, работающий под одной из следующих операционных систем:

- *Windows 8.1*
- *Windows 10*
- *Windows 11*
- *Mac OS X 10.15 (Catalina)* и старше
- *Ubuntu 20.04*
- *Chrome OS*.

Вход в *Приложение оператора* возможен в следующих **браузерах**:

- *Google Chrome 120 и старше* (рекомендован для *Windows*)
- *Mozilla Firefox 107 и старше* (рекомендован для *MAC OS*)
- *Microsoft Edge 107 (Windows 7, 8, и 10)*
- *Safari 15.1* (рекомендован для *Mac OS X*).

Для входа в *Приложение оператора* соберите следующую информацию:

- название вашего контакт-центра (например, **company**.hostedcc.ru)
- ваше имя пользователя (например, «**irina.petrova**»)
- ваш пароль.

Теперь Вы готовы к началу работы в Приложении оператора.

1.2. Вход в приложение

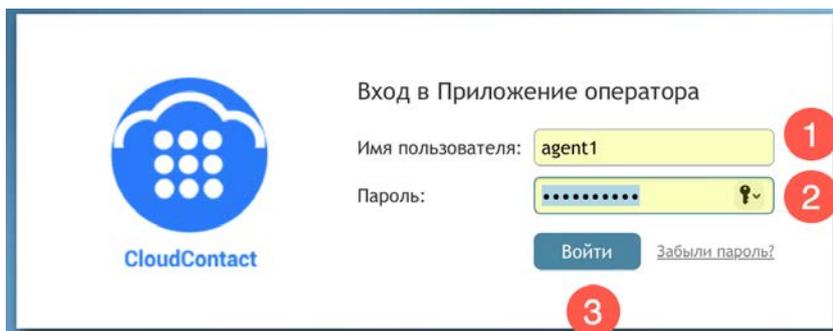
1. В адресной строке браузера введите адрес вашего Контакт-центра:

https://[**название КЦ**].hostedcc.ru/agentdesktop/ , например:

https://company.hostedcc.ru/agentdesktop .

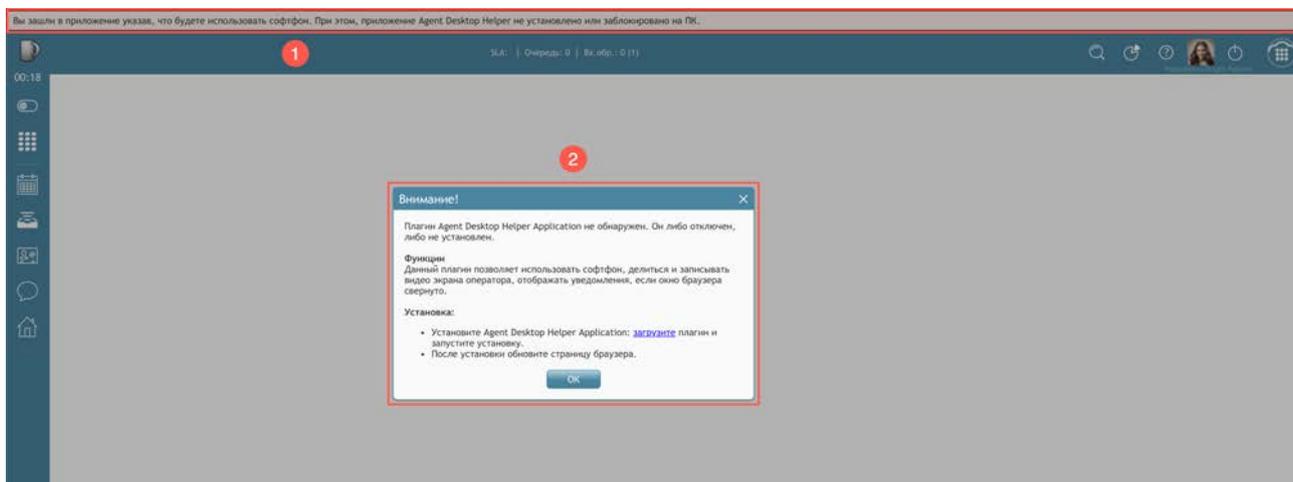
2. Откроется страница входа. Введите свое *имя пользователя/логин* (1) и *пароль* (2).

3. Нажмите **Войти** (3)



1.3. Особенности первого входа

В случае, если при подключении *Приложения оператора* к платформе Облачного КЦ используется компонента *Agent Desktop Helper Application* при **первом входе в приложение** на экране появятся уведомления (1) и (2) о необходимости установки данной компоненты.

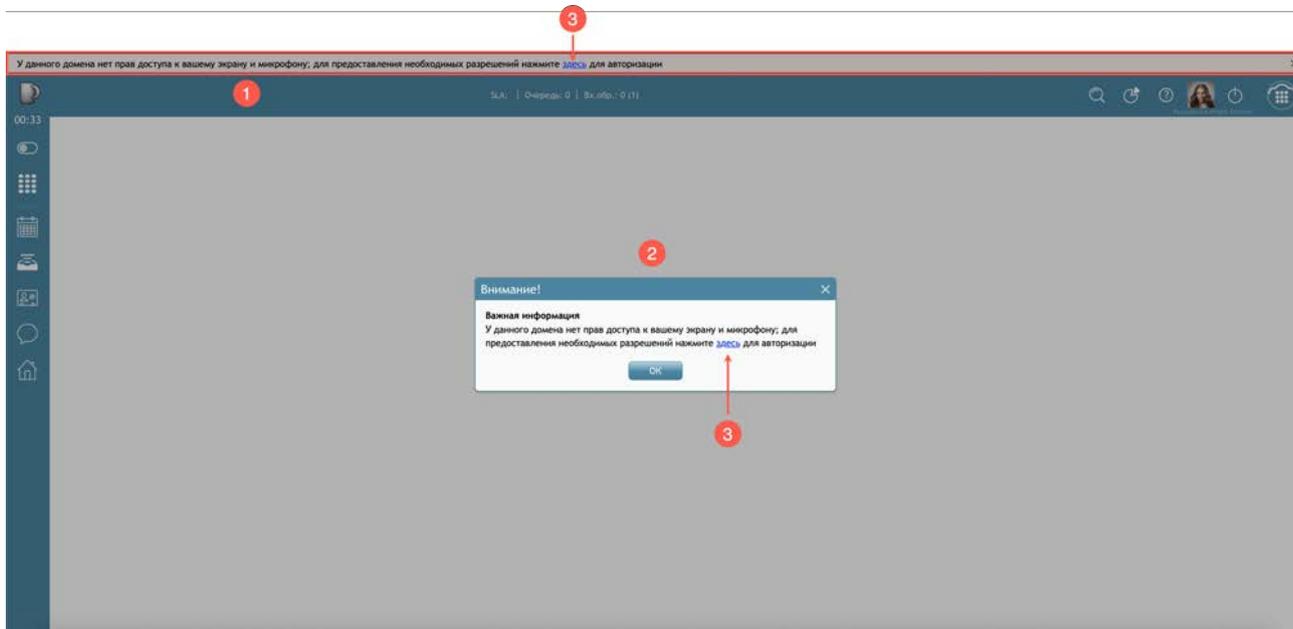


Действия по установке компоненты *Agent Desktop Helper Application* описаны в разделе [11.1.1 Установка компоненты](#).

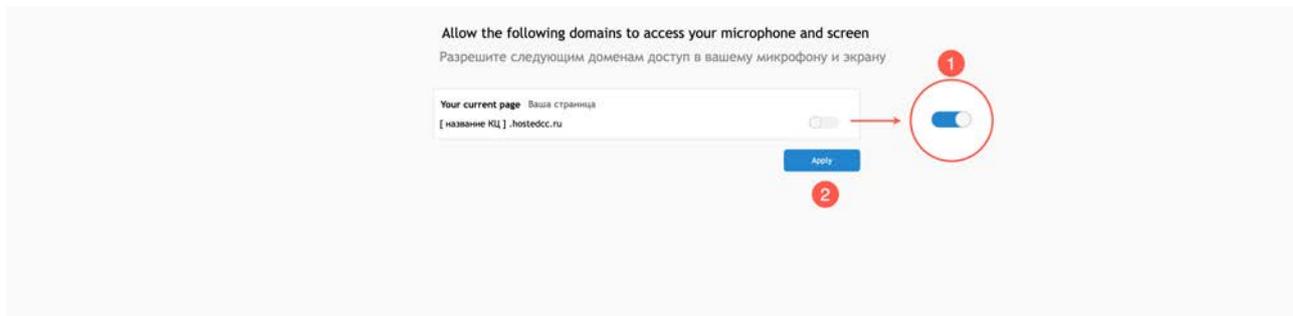
! Варианты подключения *Приложения оператора* к платформе Облачного КЦ , а также действия по установке и обновлению компоненты *Agent Desktop Helper Application* при работе в разных браузерах описаны в  инструкции [Подключение к сервису](#) ( включает видео версию инструкции).

Согласно требованиям безопасности браузеров при первом входе с использованием компоненты *Agent Desktop Helper Application* и после её обновления потребуется предоставить **разрешения на использование экрана и микрофона**.

Уведомления об этом будут показаны на экране (1) и (2). Нажмите на ссылку (3).



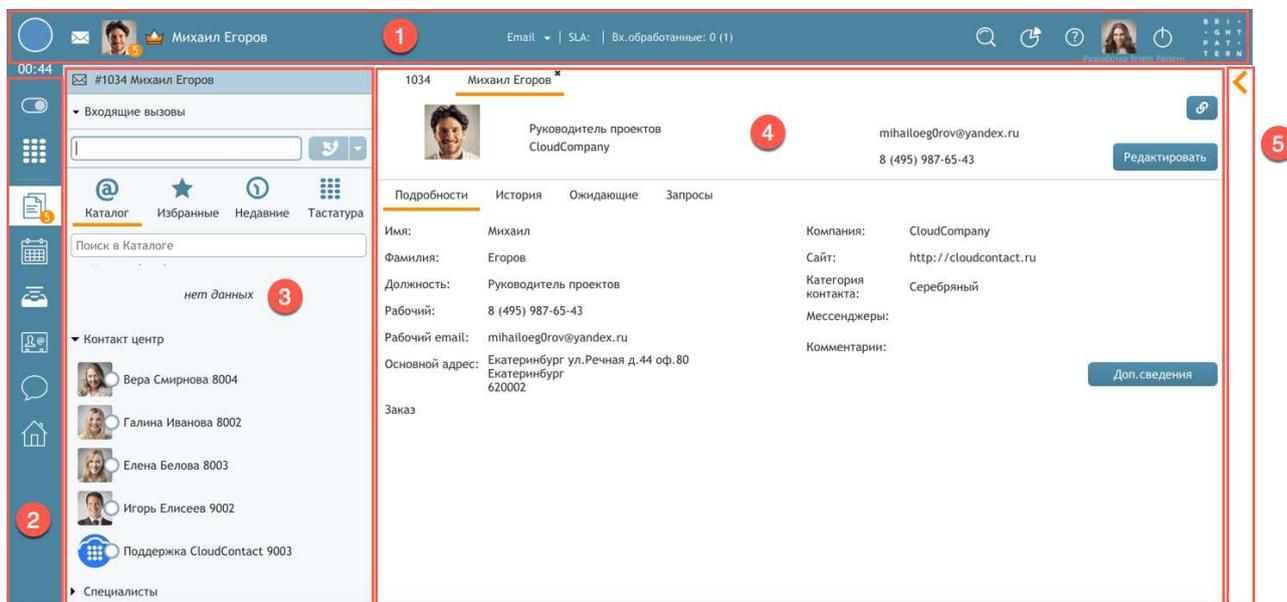
В браузере откроется новая вкладка. Включите переключатель (1) и нажмите кнопку (2) для сохранения сделанных разрешений.



! Данные действия выполняются один раз, **при первом входе** в приложение оператора.

2. Интерфейс Приложения оператора

Приложение оператора является *омниканальным* и позволяет осуществлять прием и обработку всех видов обращений (голос, email, чаты, SMS), использовать формы и скрипты, карточки контакта, работать с запросами, открывать внешние бизнес-приложения, а также контролировать свой статус, статистику и изменять настройки приложения.



Приложение состоит из следующих *областей*:

1 – *Строка состояния*

2 – *Панель функций*

3 – *Список Активных обращений / История обращений/ Каталог/ Тастатура*

4 – *Область информации* (карточка клиента, запросы, формы, скрипты и т.п.)

5 - *База знаний.*

2.1. Строка состояния

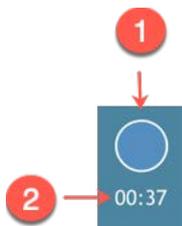
Строка состояния отображает *текущее состояние* оператора (1), *элементы управления активным обращением* (2), *показатели работы КЦ и оператора* (3), а также *персональные настройки* Приложения оператора (4).



Она включает в себя следующие элементы:

1 – Блок состояния

В нем отображаются: *текущее состояние* оператора в виде пиктограммы (1) и *время* нахождения в нем (2).



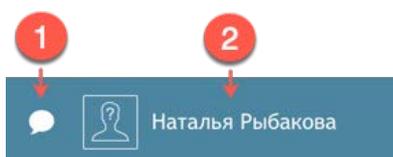
2 - Блок управления активным обращением

Показываются, когда оператор работает с **активным обращением**.

- Если **обращается клиент**, данные по которому **уже имеются** в карточке клиента: отображают *тип* обращения (1); *фото* клиента и количество его *запросов* (2); *категорию* (3); имя/фамилию (4).



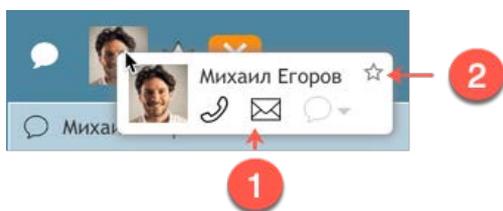
- Если **обращается новый клиент**: отображают *тип* обращения (1); *номер* телефона/ email или данные, указанные при отправке обращения в чате (2).



Дополнительно, **при наведении мышкой** может отображаться следующая информация:

• **Для существующих клиентов:**

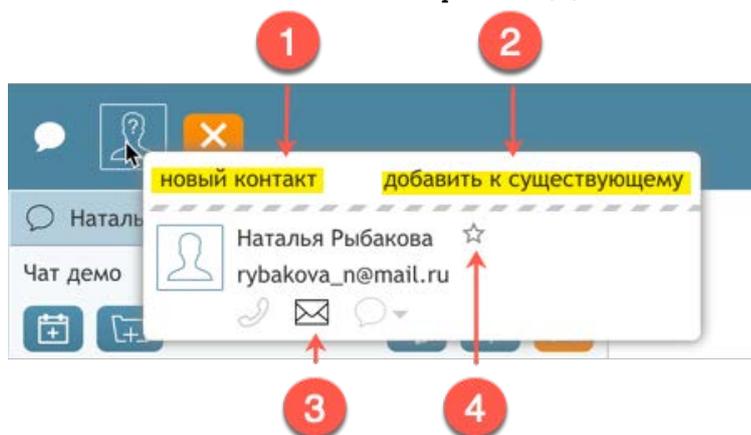
- окно совершения **исходящей** коммуникации с клиентом (1) и **добавления** его контактов в **Избранные** (2);



- кнопку **завершения** обращения (1).



- **Для новых клиентов:** окно создания **нового клиента** (1), добавления данных к **существующему клиенту** (2), совершения **исходящей** коммуникации с клиентом (3), добавления его контактов в **Избранные** (2).



При нахождении в состоянии **Постобработка** вместо фамилии отображается выбор **статуса** обращения (1) и кнопка **завершения** работы с обращением (2).



3 – Показатели работы КЦ и оператора с переключением по сервисам (1).

Цифра в скобках (2) показывает *место*, которое занимает оператор по отношению к коллегам в *Группе* по данному показателю.



4 - Персональные настройки Приложения оператора

Включают в себя: панель *поиска* по клиентам и запросам (1); открытие окна графической статистики в *Настенной панели/ Wallboard* (2); блок *помощи* (3); *персональные* настройки (4) и *выход* из приложения оператора/ супервизора (5).



2.2. Панель функций

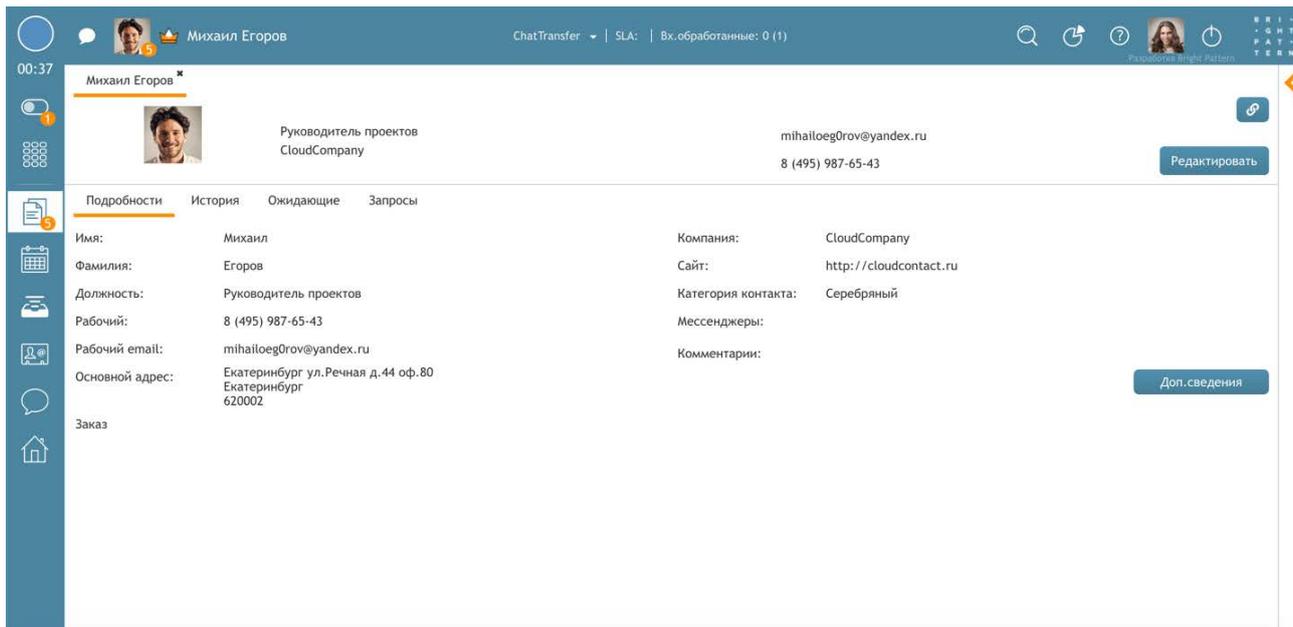
В данной панели расположен вызов всех основных *функций* рабочего места оператора/ супервизора. Ниже приводится описание функционала каждого элемента панели (очередность: согласно отображению на панели).



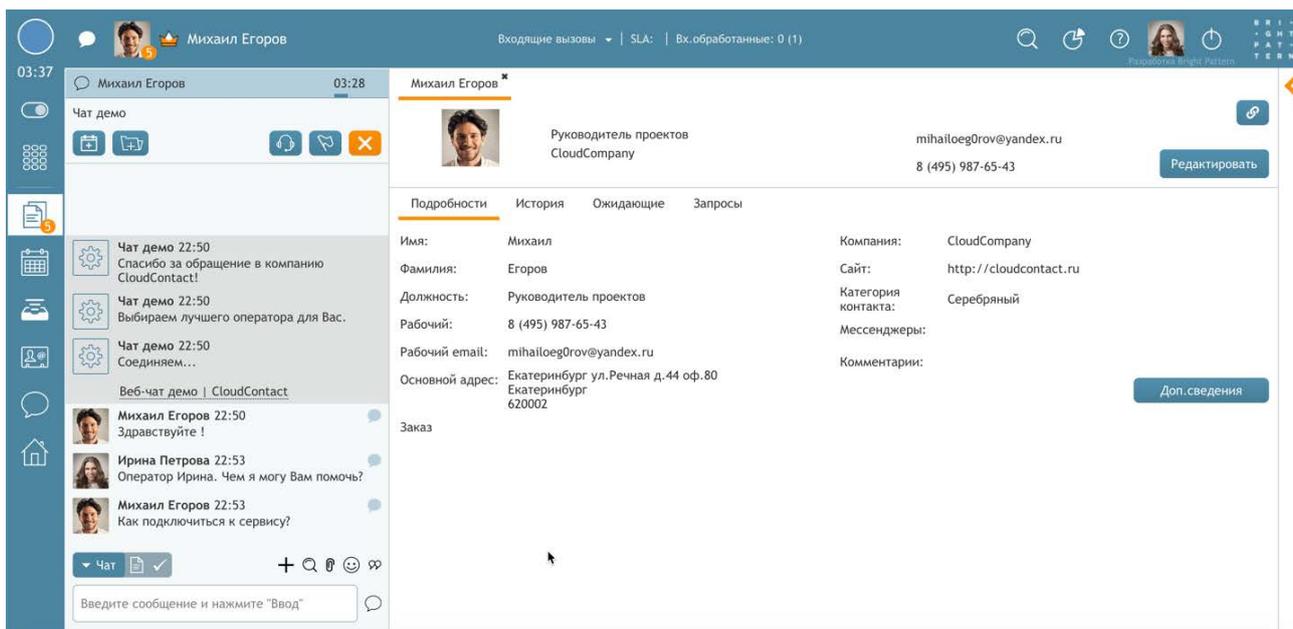
- **Обращения**

При нажатии на эту кнопку справа откроется отдельная панель *Списка активных обращений*. При этом *Область информации* сдвинется вправо и уменьшится ее масштаб.

Снимки ниже показывают вид приложения оператора когда *Список активных обращений* скрыт и когда он открыт.



вид приложения оператора/супервизора при выключенном Списке активных обращений



вид приложения оператора/супервизора при включенном Списке активных обращений

Описание элементов *Списка* приведено в отдельном разделе ниже.



- Каталог/ тастатура

! Данная кнопка активна при обработке обращения.

Она позволяет быстро переключаться между *активными обращениями* и *Историей обращений/ Адресной книгой/ Тастатурой*, которые отображаются в *Списке активных обращений*.

Для индикации переключения кнопка может отображаться в двух видах:

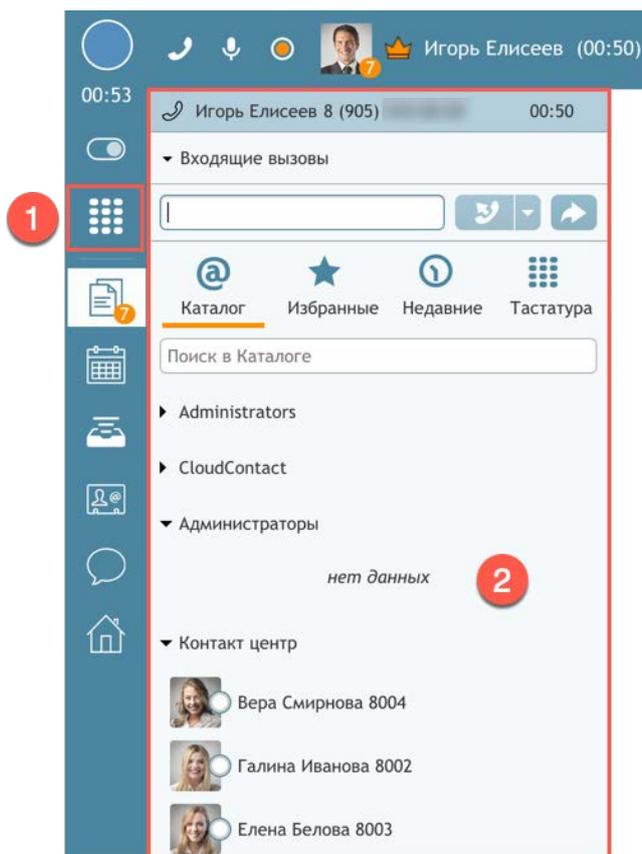


- с закрашенной тастатурой;

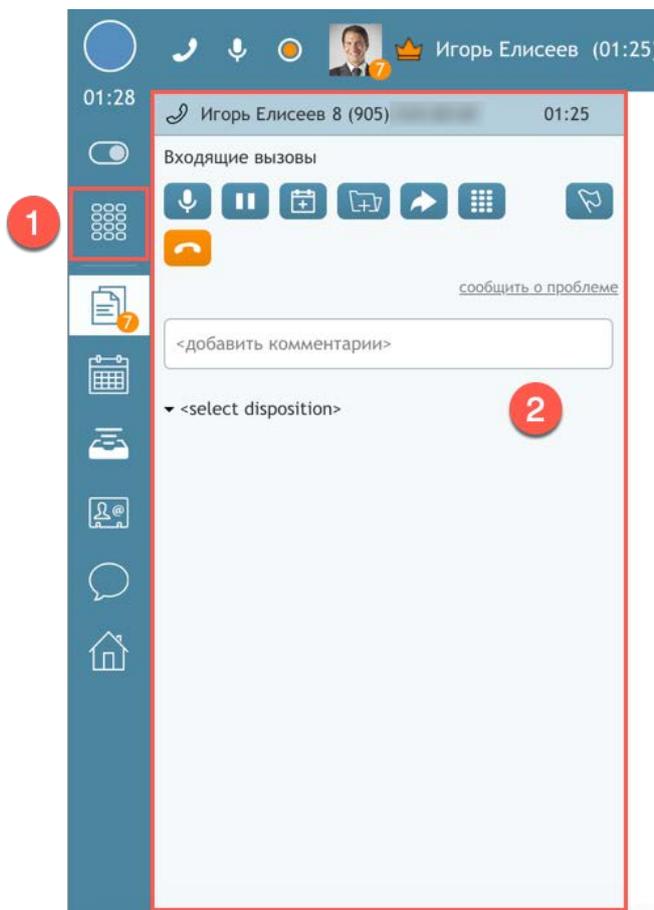


- с незакрашенной тастатурой.

Если изображается кнопка с закрашенной тастатурой (1), то в *Списке активных обращений* (2) отображается ее стандартный функционал: *Область активных обращений, История обращений/ Адресная книга/ Тастатура*.



Если изображается кнопка с незакрашенной клавиатурой (1), то в *Списке активных обращений* (2) отображается *Область активных обращений* и кнопки *управления обращением* (зависят от типа обращения).



Для **переключения** вида следует нажать на кнопку **Каталог/клавиатура**.

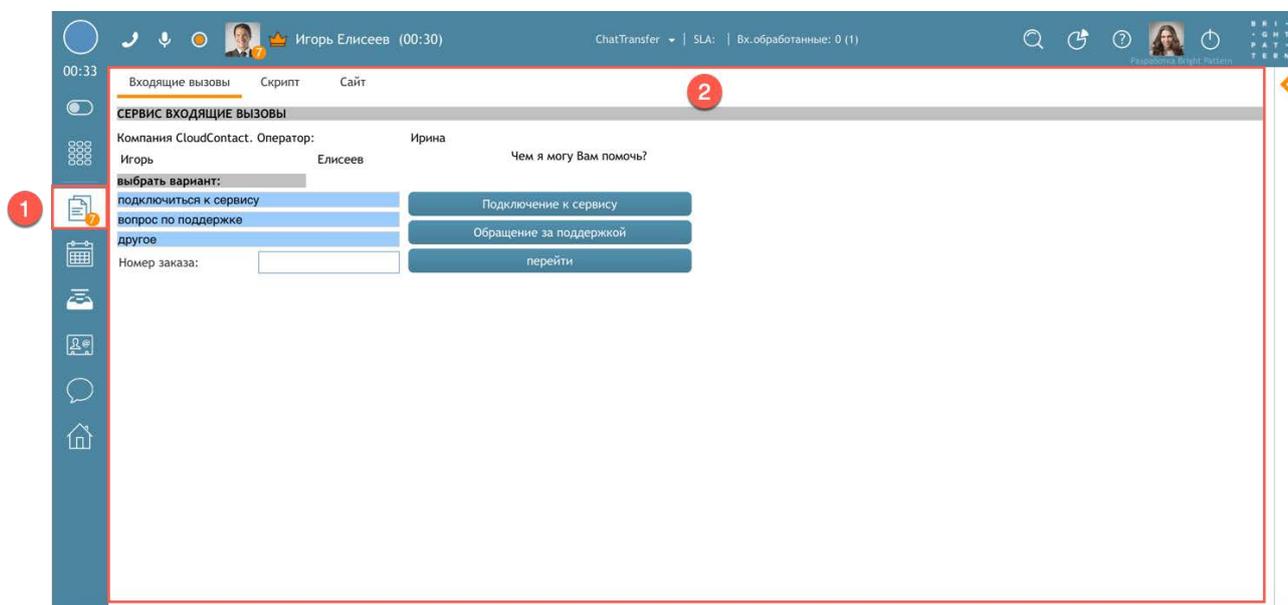


- Документы к обращению

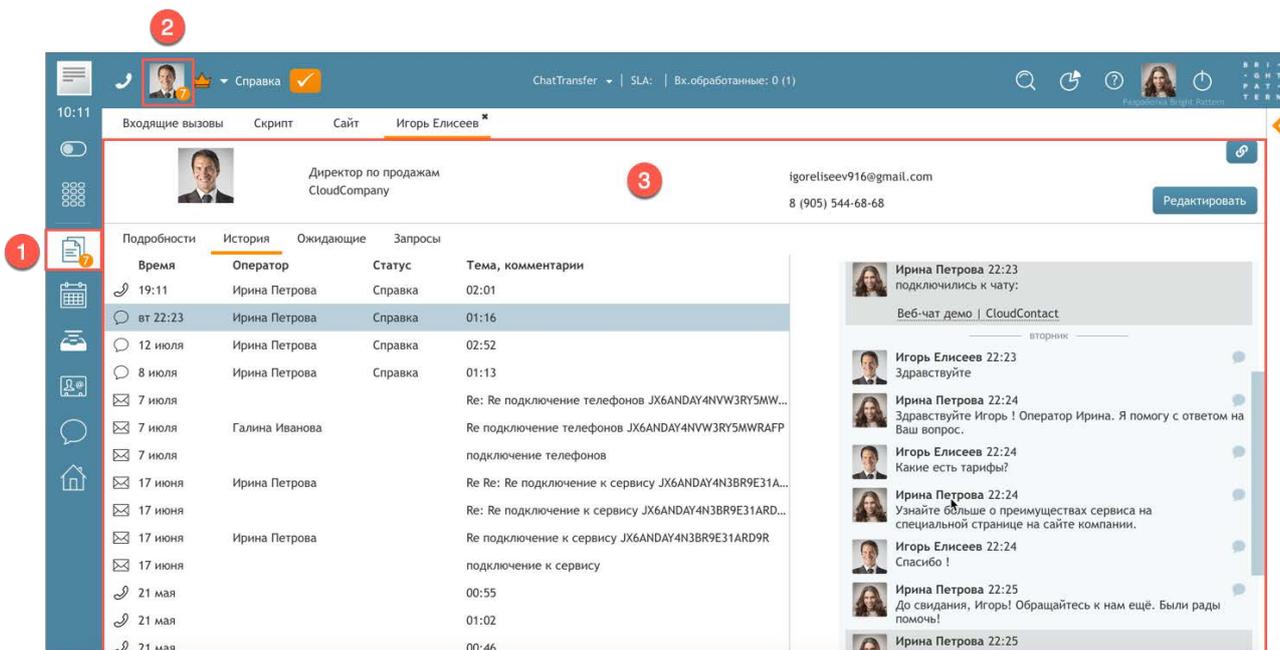
Данная кнопка активна при обработке обращения.

Её нажатие (1) открывает Область информации, в которой отображается вся информация, необходимая для обработки обращения.

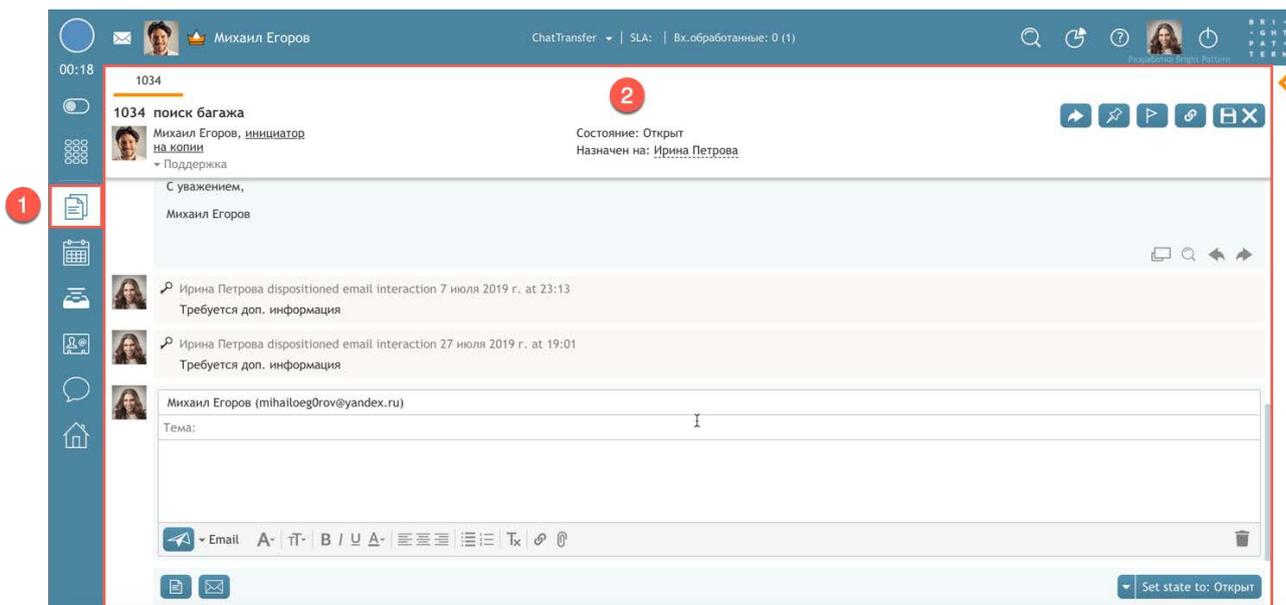
Прежде всего, это всплывающие окна (ScreenPop), связанные с тематикой работы сервиса (2) (настраиваются в *Сценарии работы сервиса*). Окна открываются в отдельных вкладках, это могут быть скрипты разговора, справочно-информационные ресурсы Заказчика, CRM или HelpDesk системы.



Нажатие на фото клиента (2) в Строке статуса откроет в отдельной вкладке *Карточку клиента* (3).



Также в данном разделе происходит работа с *email*.





- Календарь

Нажатие данной кнопки (1) открывает окно с *Персональным календарем* сотрудника, в котором можно планировать различные действия, связанные с обслуживанием обращений, в том числе, напоминания о предстоящих событиях.

The screenshot displays the user interface of a cloud contact center. At the top, there is a status bar with 'Входящие вызовы' (Incoming calls), 'SLA: 100', and 'Вх. обработанные: 2 (1)'. The main area is titled 'Календарь' (Calendar) and shows a monthly view for July 2019. A red circle with the number '1' highlights the calendar icon in the left sidebar. On the right side, a form titled 'сообщить о статусе заказа' (Report on order status) is visible, with fields for 'Дата:' (Date) set to 31.07.19, 'Время:' (Time) set to 10:00AM, and 'часовой пояс:' (Time zone) set to 'местный' (local). There are also fields for 'Напомин...' (Reminder) set to 10 minutes and 'Заметки:' (Notes). Below the form, there is a contact card for 'Игорь Елисеев' (Igor Elishev) from 'CloudCompany' with a contact number '8 (905) 544-68-68 (Моб)'. A '+ ' icon is located at the bottom of the contact card.



- Мои запросы

Нажатие данной кнопки (1) открывает окно работы с *Групповой очередью* email, доступом к *Персональной очереди* email и *Закрепленными запросами*.

The screenshot displays the operator's workspace. At the top, there is a navigation bar with a search icon, a refresh icon, a help icon, and a user profile. Below this, the main area is divided into three sections: 'Групповая очередь (0)', 'Персональная очередь (4)' (highlighted with a red circle and a red '1' next to its icon in the left sidebar), and 'Закрепленные (1)'. The 'Персональная очередь' section contains a list of requests with columns for checkboxes, request details, and creation times. The selected request is '1034 поиск багажа' by Михаил Егоров. The right-hand pane shows the details of this request, including the sender's name, the subject, and the body of the email. The email body contains a message in Russian regarding a lost suitcase. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Открыть' and 'Set state to: Открыт'.

checkbox	Request Details	Time
<input type="checkbox"/>	подключение к сервису	19:55
<input type="checkbox"/>	Михаил Егоров поиск багажа	19:54
<input type="checkbox"/>	Дмитрий Столяр пример обращения	15 июня
<input type="checkbox"/>	Дмитрий Столяр	3 июня

1034 поиск багажа
 Михаил Егоров, инициатор
 Поддержка
 Состояние: Открыт
 Назначен на: Ирина Петрова

Ирина Петрова отправил 7 июля 2019 г. в 20:01
поиск багажа JX6ANDAY4NVQPBD8JY143B
 Здравствуйте, Михаил !
 Ваш багаж найден и будет доставлен Вам в ближайшее время.
 Ирина Петрова
 специалист Облачного контакт центра

Ирина Петрова dispositioned email interaction 7 июля 2019 г. at 21:12
 Требуется доп. информация

Михаил Егоров отправил 7 июля 2019 г. в 22:59
Re: поиск багажа JX6ANDAY4NVQPBD8JY143B
 Спасибо. Жду информации.
 Михаил

07.07.2019, 20:11, "CloudContact Demo v5" <demov5@hostedcc.ru>

Открыть | Set state to: Открыт



- Поиск и просмотр записей

По нажатию данной кнопки (1) открывается окно *поиска и просмотра карточек* клиентов и их запросов.

21:55 | Обзвон | SLA: | Вх. обработанные: 0 (1)

Поиск

условия поиска

6 Контакты | 30 Запросы

Имя	Фамилия	Телефон	Email	Источник
Игорь	Елисеев	8 (905) [redacted]	igoreliseev916@gmail.com	
Дмитрий	Столяр	-	[redacted]	
Елена	Одинцова	-	elena.odinczova.00@mail.ru	
Наталья	Рыбакова	8 (812) 234-51-67	-	
Петр	Маслов	8 (499) 567-12-34	maslov@gmail.com	
Михаил	Егоров	8 (495) 987-65-43	mihailoegorov@yandex.ru	

1

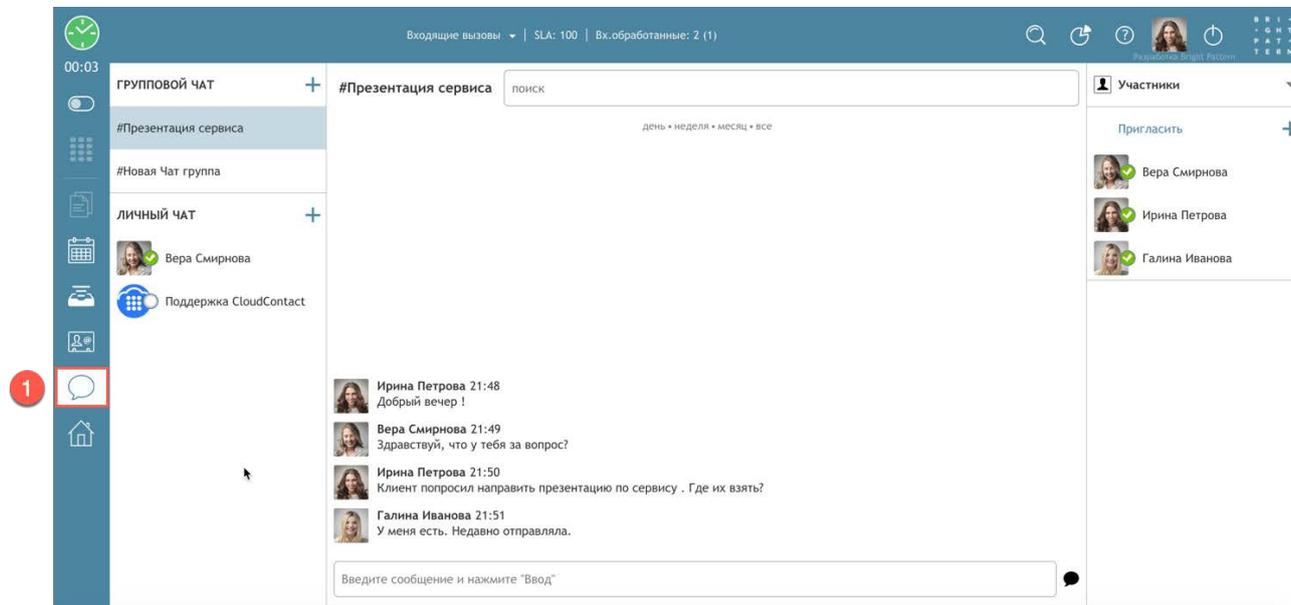
Открыть | Создать | Удалить



- Чаты

Окно переписки во *внутренних чатах*.

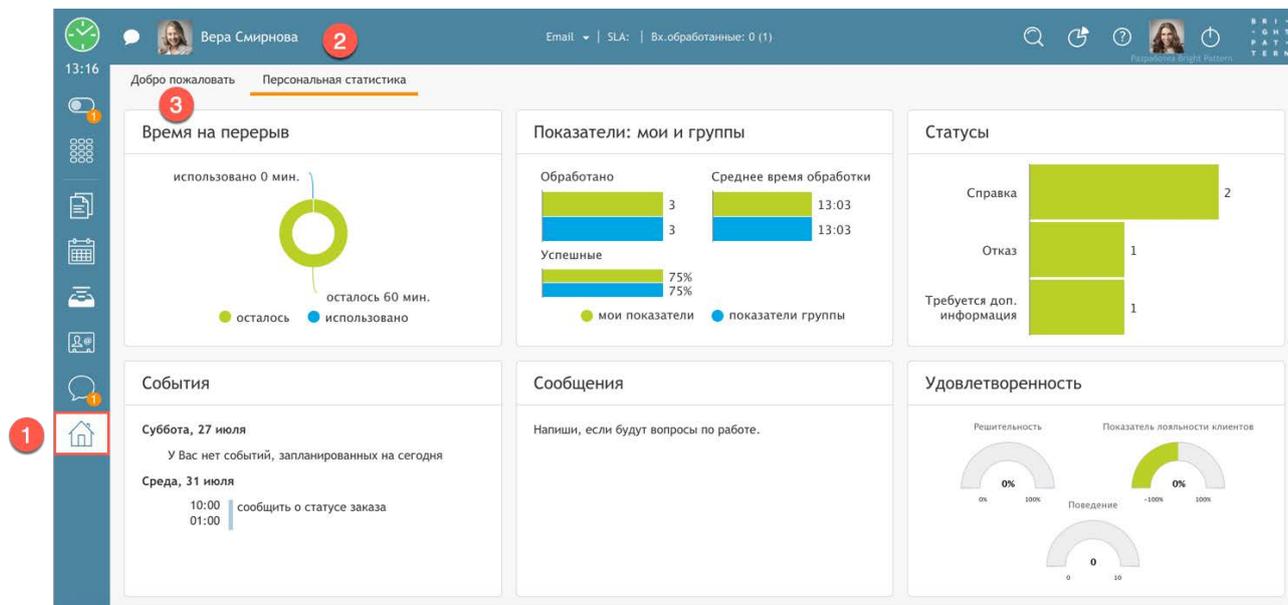
Можно участвовать как в *персональном* чате с другим сотрудником КЦ, так и организовывать/участвовать в *групповых чатах* с несколькими сотрудниками КЦ.





- Стартовая страница оператора/ супервизора

На данной странице выводится ключевая информация о работе оператора и его группы - во вкладке Персональная статистика (2). На этой вкладке выводятся *он-лайн статистики* по работе оператора и его группы. Также могут отображаться ближайшие события из *календаря* и последние сообщения в *персональном чате*.

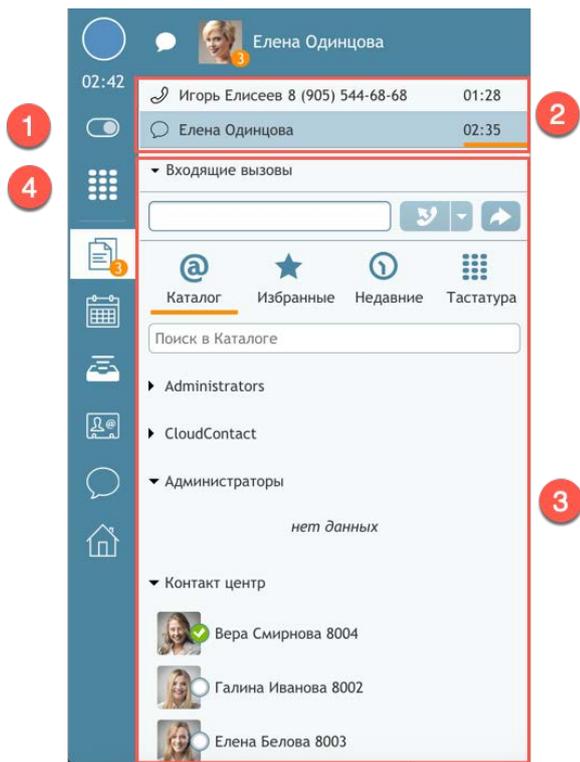


Дополнительно, если задано в настройках КЦ, во вкладке Добро пожаловать/ Стартовый URL отображается *ссылка* на ресурс, постоянно необходимый оператору в работе (3).

2.3.Список Активных обращений / История обращений/ Каталог/ Тастатура

Данный раздел разворачивается/ сворачивается с помощью кнопки  Обращения (1).

В нем отображаются обращения, с которыми **в настоящее время** работает оператор (*активные обращения*)(2), а также блок со списком *недавних* обращений, данные по *истории* обращений, *каталог* контактов и тастатура (3) (если кнопка Каталог/ Тастатура (4) отображается как  при наличии активных обращений).

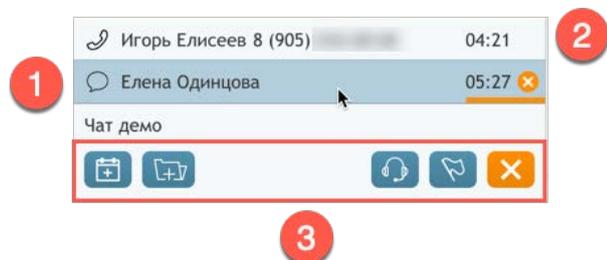


2.3.1.Список активных обращений

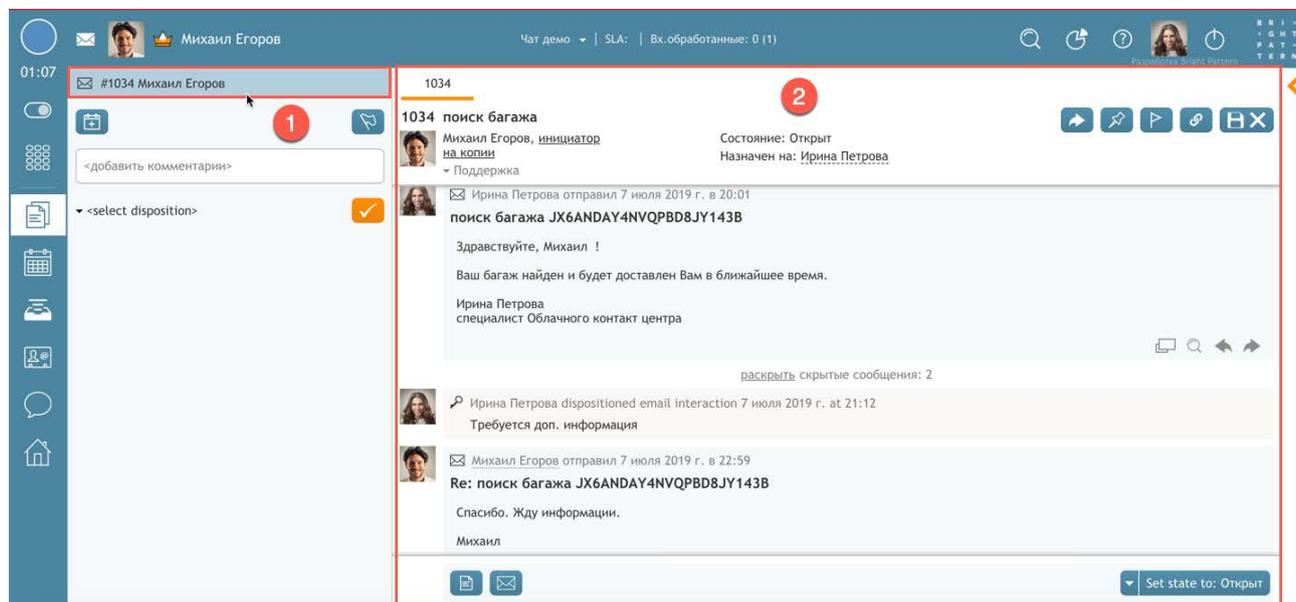
Список активных обращений показывает все обращения, с которыми в настоящее время работает оператор. Каждое обращение отображается отдельной строкой.

Например, если оператор обрабатывает *чат* (1) и принял новый голосовой *вызов* от клиента (2), это будет показано, как две отдельные строки в *Списке активных обращений*.

Выбрав отдельное обращение, ниже будут показаны *кнопки управления* обращением (3) (зависят от типа обращения).

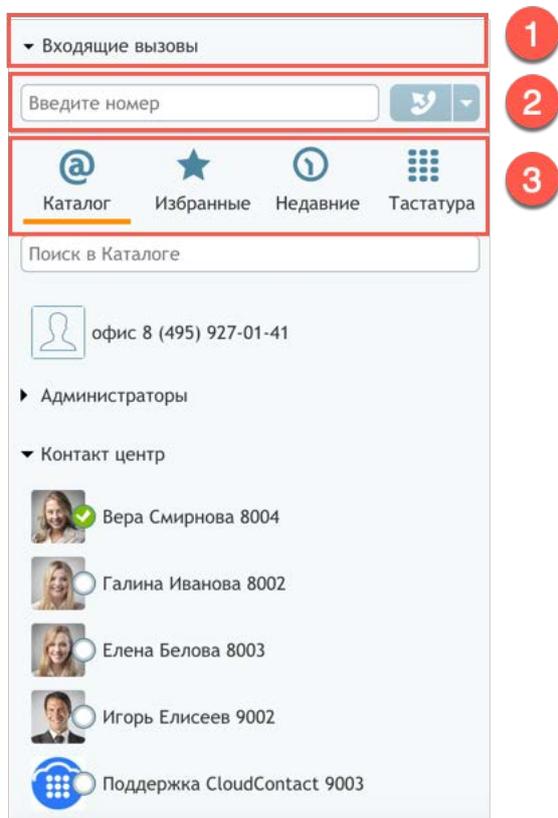


При выборе строки с *e-mail* (1), его содержание и кнопки обработки/ответа на e-mail отображаются в *Области информации* (2).



2.3.2. История обращений/ Каталог/ Тастатура

Данный блок включает в себя следующие элементы: строка выбора *сервиса* (1); строка совершения исходящих *вызовов* (2); *история обращений/ Каталог/ Тастатура* (3).



Строка выбора сервиса позволяет связать исходящие коммуникации, осуществляемые оператором в ручном режиме, с определенным *сервисом* (для учета и статистики).

Строка совершения исходящих вызовов позволяет оператору в ручном режиме совершить исходящий вызов, как на *внешние*, так и на *внутренние* телефонные номера.

История обращений/ Каталог/ Тастатура содержит в виде вкладок:

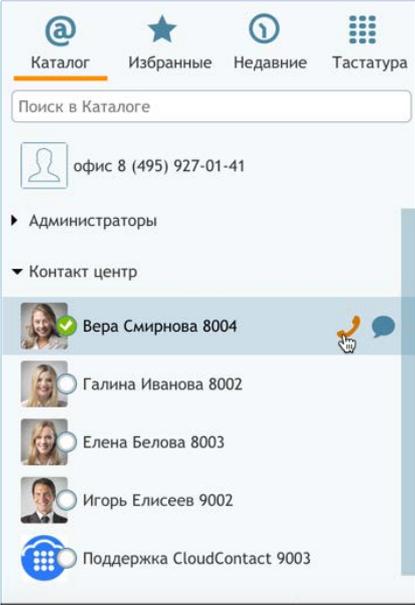


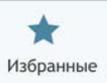
Каталог

Каталог - *адресная книга*, включающая сотрудников КЦ и контактные данные внешних контактов (контрагентов, партнеров и т.п.). В каталоге отображаются имя/фамилия, телефон/email, фото и состояние сотрудника (если он работает в КЦ).

Записи в каталоге разделяются на *группы*, возможен поиск по имени/фамилии; номеру и email.

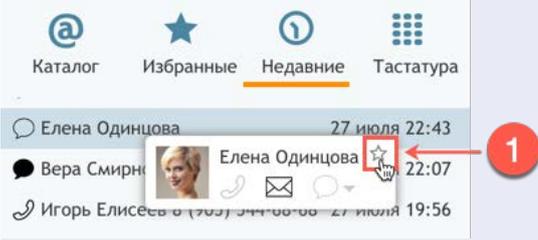
Из каталога можно совершить *звонок*, отправить *email* или начать *чат* с выбранным контактом (если он является сотрудником КЦ).

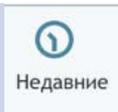




Избранные

Избранные - *персональная адресная книга* данного оператора. Контакты в **Избранные** добавляются из вкладки **Недавние** (см.ниже). Для этого, в списке недавних обращений выберите нужный контакт и нажмите на  (1).





Недавние

Недавние - список всех недавних *обращений*, с которыми работал оператор (как внешних, так и внутри КЦ).

Каталог Избранные **Недавние** Тастатура

Елена Одинцова	27 июля 22:43
Вера Смирнова 8004	27 июля 22:07
Игорь Елисеев 8 (905)	27 июля 19:56
#1034 Михаил Егоров	27 июля 19:55
#1037 Неопределенный	27 июля 19:55
#1034 Михаил Егоров	27 июля 19:54
Игорь Елисеев 8 (905)	27 июля 19:11
#1034 Михаил Егоров	27 июля 18:22
Наталья Рыбакова	27 июля 16:39
Дмитрий Столяр 8 (905)	26 июля 23:26
Михаил Егоров	26 июля 23:20
Михаил Егоров	26 июля 22:50
#1034 Михаил Егоров	25 июля 16:15
#1031 Михаил Егоров	25 июля 15:48



Тастатура

Тастатура - виртуальные кнопки для набора номера.

Каталог Избранные Недавние **Тастатура**

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

2.4. Область информации

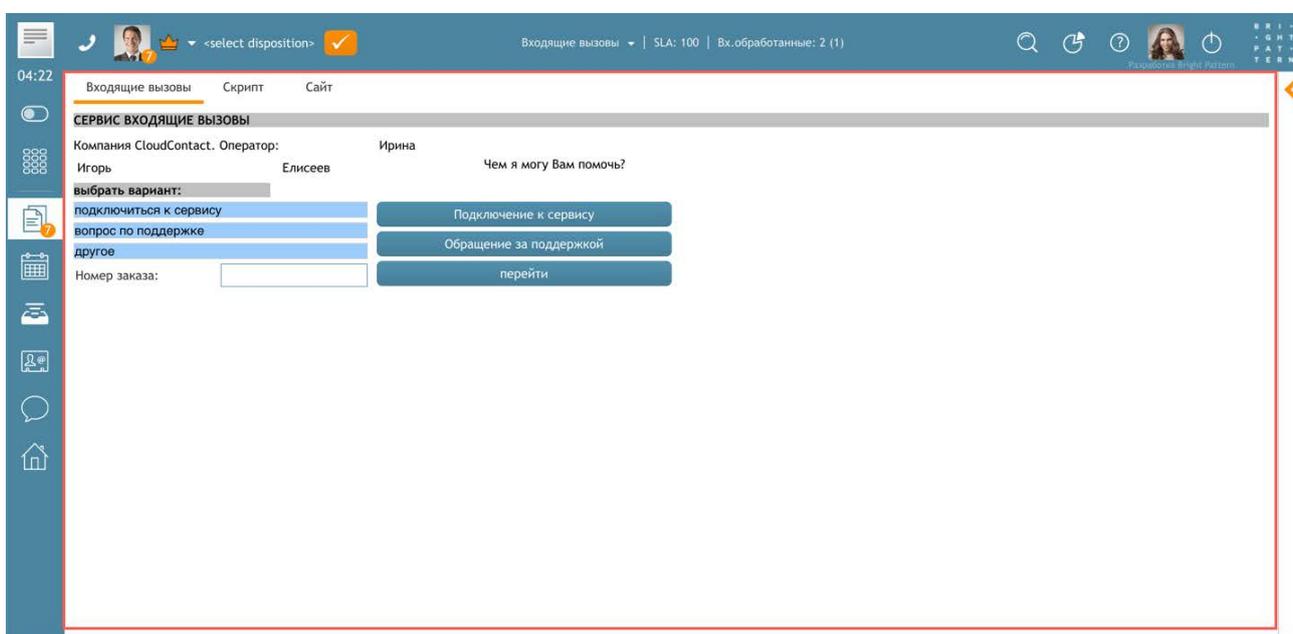
В этой области отображается информация из всех *функциональных блоков*, описанных выше.

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

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

Данные могут отображаться в нескольких *вкладках*.

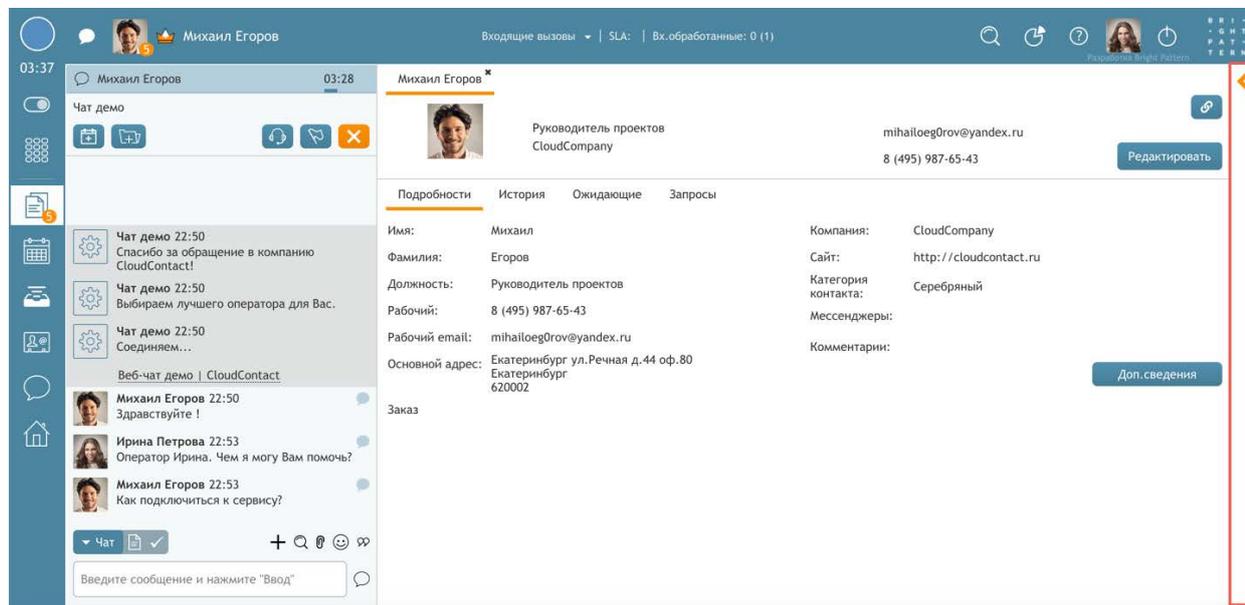
Пример экрана с использованием вкладок показан на снимке ниже.



2.5.База знаний

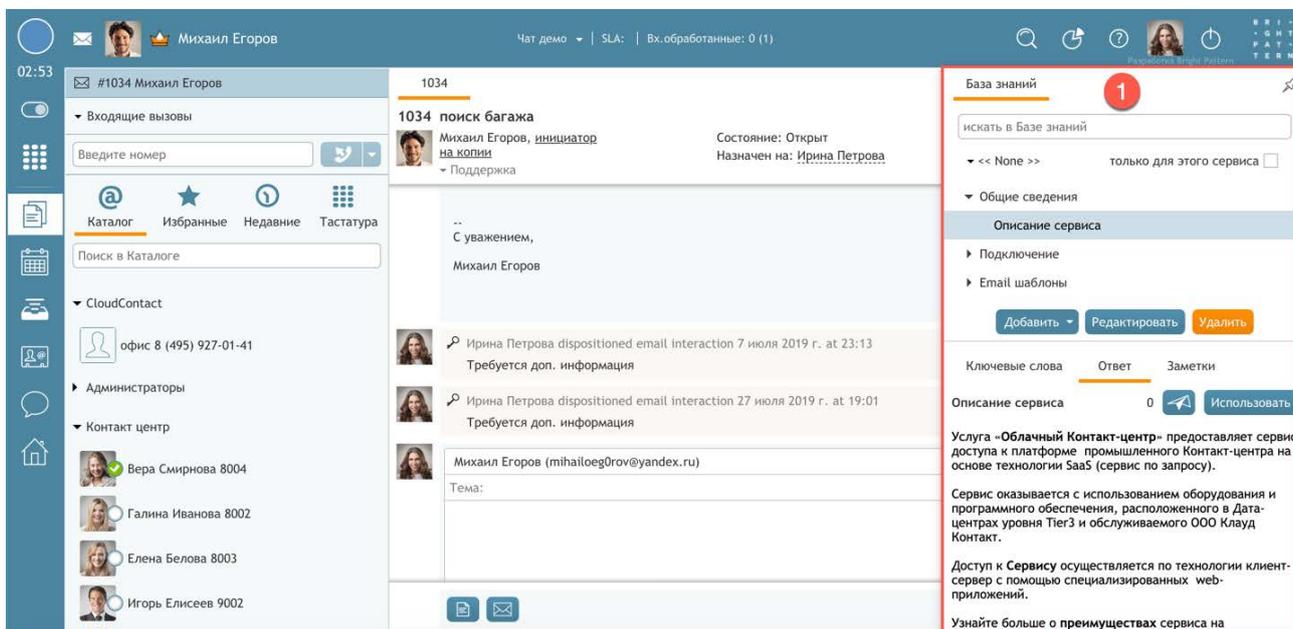
База знаний - это внутренний ресурс, содержащий справочную информацию о компании и предоставляемых услугах/товарах. *База знаний* помогает оператору быстро найти и предоставить ответы на запросы клиентов.

База знаний (1) располагается в крайней правой части р.м. оператора.



База знаний отображается, когда оператор работает с обращениями.

Для раскрытия Базы знаний следует нажать на значок . Пример раскрытой Базы знаний (1) показан на снимке ниже.



Для того, чтобы свернуть Базу знаний - нажмите на любое место в приложении оператора вне неё.

3. Состояния работы оператора

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

Приложение оператора использует графическое представление (*иконки*) для отображения состояния. *Состояние (1)* отображается в *Строке состояния*.

The screenshot displays the operator's workspace interface. At the top, there is a status bar with a clock showing 00:12, a red circle with the number 1, and navigation icons. Below this, the interface is divided into several sections:

- Входящие вызовы:** Includes a search bar for the catalog and a list of contact center agents with their names and IDs (e.g., Вера Смирнова 8004, Галина Иванова 8002).
- Персональная статистика:**
 - Время на перерыв:** A donut chart showing the distribution of break time between 'использовано' (used) and 'осталось' (remaining).
 - Показатели: мои и группы:** A bar chart comparing 'Обработано' (1) and 'Успешные' (3) metrics against 'Среднее время об' (average time) of 01:53 and 01:49. It also shows 100% success rates for both 'мои показатели' and 'показатели'.
 - Статусы:** A bar chart showing 'Ответ предоставлен' (2) status.
 - События:** A list of events for Thursday, July 25, and Wednesday, July 31, including a notification to report on order status.
 - Сообщения:** A section indicating 'Нет новых сообщений' (No new messages).
 - Удовлетворенность:** Three gauge charts showing 'Решительность' (0%), 'Показатель лояльности клиентов' (0%), and 'Поведение' (0).

Для изменения своего *состояния* оператор должен нажать *иконку состояния* и выбрать новое состояние.

Типовая последовательность смены *состояний* для обработки одного обращения показана на диаграмме ниже.



3.1. Виды состояний

3.1.1. Готов



- Оператор готов к работе с обращениями клиентов.

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

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

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

3.1.2. Звонок



- Отображается кратковременно во время *звонка* от клиента.

3.1.3. Занят



- Оператор обрабатывает обращение.

Данное состояние включается с момента принятия обращения и длится до окончания обработки обращения. Для исходящих вызовов данный статус включает также этап набора номера (при ручном наборе).

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

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

3.1.4. Постобработка



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

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

При обработке нескольких обращений одновременно, оператор перейдет в данное состояние только при завершении всех обращений (до этого оператор будет находиться в состоянии Занят).

3.1.5. Не готов



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

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

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

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

Причины Не готов могут быть заданы в виде списка состояний, относящихся только к данному КЦ. Они настраиваются в приложении *Администратора* КЦ в разделе *Общие настройки*.

Типовые причины неготовности приводятся ниже.

Обед



- Оператор не может принимать обращения, т.к. находится на обеде.

Нет на месте



- Оператор не может принимать обращения, т.к. не находится на своем рабочем месте.

Перерыв



- Оператор не может принимать обращения, т.к. у него перерыв в работе.

4. Календарь

С помощью *Календаря* оператор может планировать различные действия, связанные с обслуживанием обращений, в том числе, напоминания о предстоящих событиях.

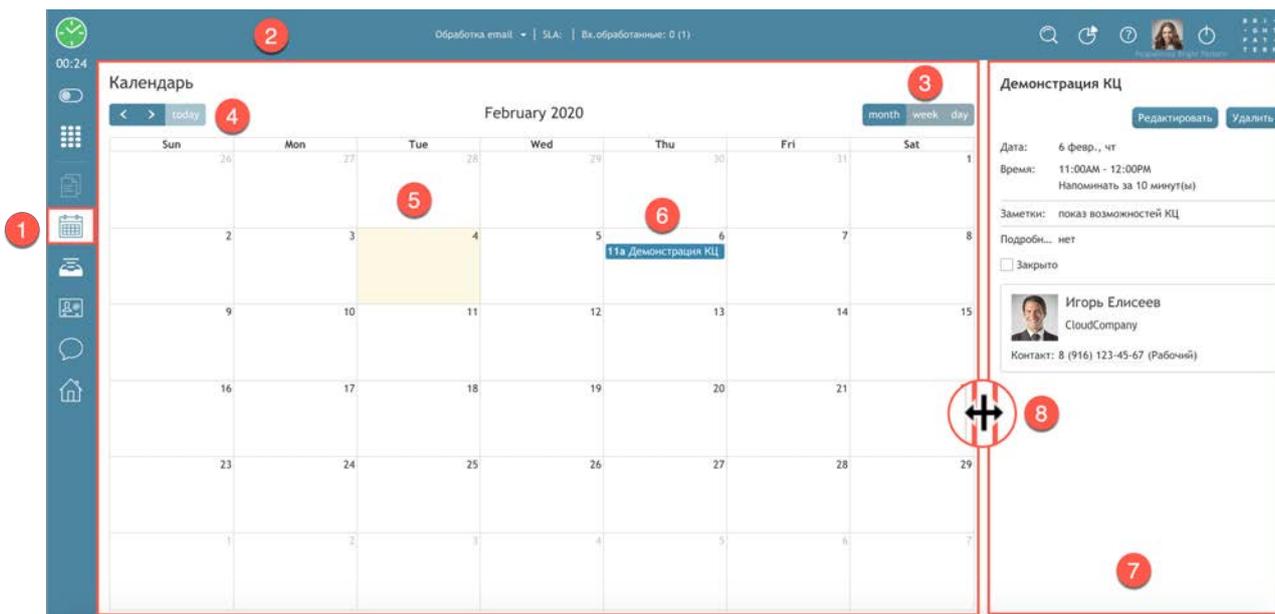
Чтобы открыть *Календарь*, нажмите кнопку  Календарь (1) в панели функций. В области *Информации* откроется *персональный календарь* оператора (2).

Используйте кнопки в **правой верхней части** экрана (3) для переключения между временной линейкой: *month* – месяц; *week* – неделя; *day* – день.

Кнопки в **левой верхней части** экрана (4) предназначены для перемещения по *календарю* и показа текущей даты (*today*). Текущая дата выделяется светлым фоном (5).

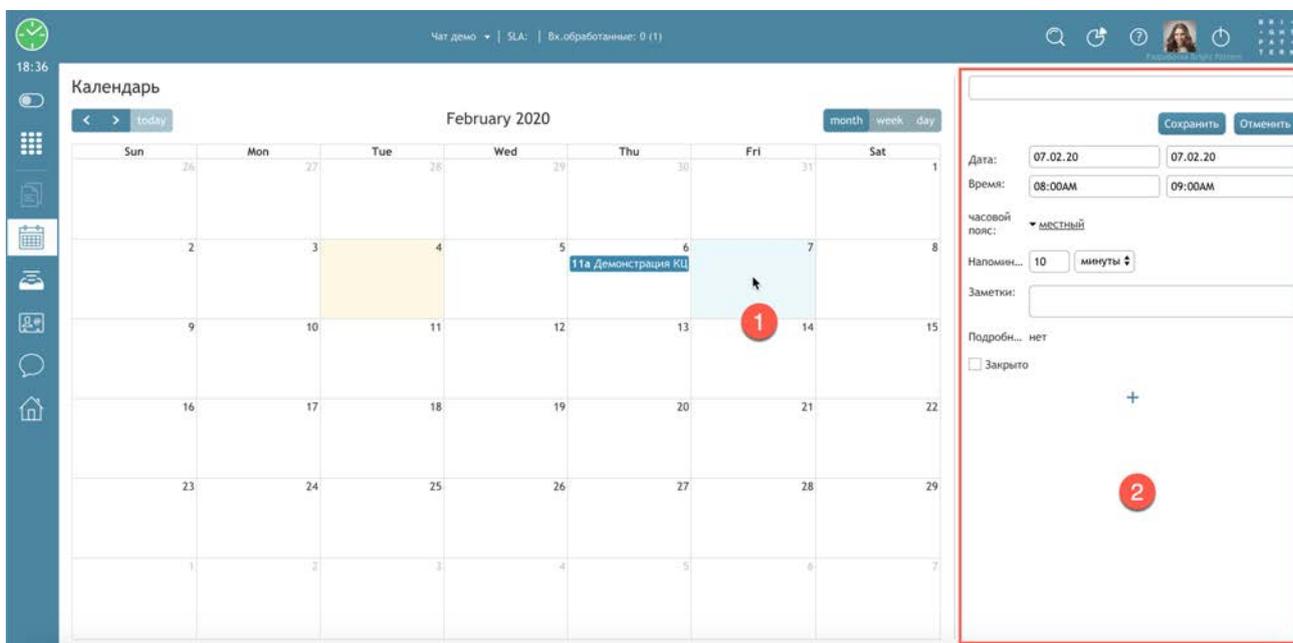
Запланированные события выделяются синим цветом (6). При выборе события, в правой части открывается *панель настройки/редактирования события* (7).

Размер области календаря и панели редактирования события может быть изменен с помощью указателя (8).



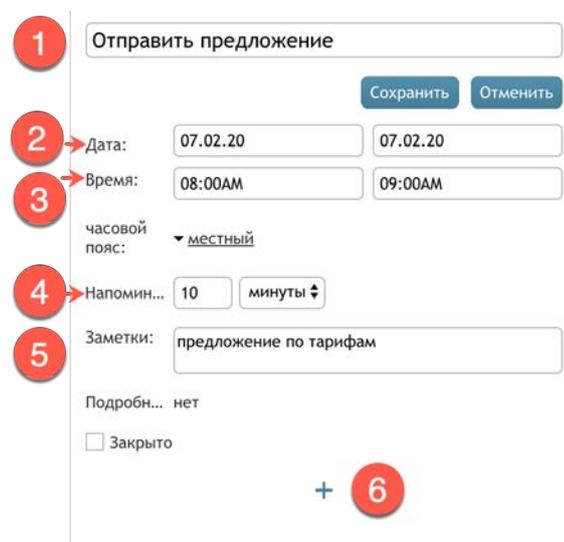
4.1. Запланировать событие

Выберите необходимый *временной интервал* (1). В левой части экрана появится *панель настройки события* (2).



Введите *название события* (1); *дату начала и окончания* (2); *время начала и окончания* (3) (AM – до обеда, PM – после обеда), а также *часовой пояс* (если отличается от текущего); *задайте напоминание о событии* (4) (в минутах, часах или днях); введите *комментарии* (5).

Если событие связано с *клиентом*, на которого есть сохраненные сведения в КЦ (*карточка клиента*), то для его добавления нажмите знак $+$ (6).



К событию можно добавить несколько *клиентов* (несколько раз нажав знак +).

Откроется форма для **добавления** клиента (1).

Отправить предложение

Сохранить Отменить

Дата: 07.02.20 07.02.20

Время: 08:00AM 09:00AM

часовой пояс: местный

Напомин... 10 минуты

Заметки: предложение по тарифам

Подробн... нет

Закрыто

+

1

- Поиск контакта или запроса
- Ручной ввод

Есть два варианта **добавления** клиента:

- **Поиск контакта или запроса:** поиск контакта в окне поиска и просмотра карточек клиентов и запросов;
- **Ручной ввод:** - ручной ввод данных о клиенте.

При выборе *поиск контакта или запроса* откроется окно поиска и просмотра карточек клиентов и запросов. Выберите (1) или найдите в поиске нужного клиента (2) и нажмите Выбрать (3).

Поиск:

условия поиска

Имя	Фамилия	Телефон	Email	Источник
Игорь	Елисеев	8 (916) 123-45-67	igoretiseev916@gmail.com	
Елена	Однцова	-	elena.odinczova.00@mail.ru	
Наталья	Рыбакова	8 (812) 234-51-67	-	
Петр	Маслов	8 (499) 567-12-34	maslov@gmail.com	
Михаил	Егоров	8 (495) 987-65-43	mihailoegorov@yandex.ru	

3

Выбрать Отменить

При **ручном вводе** в открывшейся форме введите имя/ фамилию клиента (1) и/или его контакты (телефон, email) (2), указав тип номера или email (3). Также можно создать новый контакт - для этого поставьте флажок создать контакт (4).

Отправить предложение

Сохранить Отменить

Дата: 07.02.20 07.02.20

Время: 08:00АМ 09:00АМ

часовой пояс: ▾ местный

Напомин... 10 минуты ▾

Заметки: предложение по тарифам

Подробн... нет

Закрыто

Имя 1

контакт: 2

создать контакт ▾ Рабочий 3

4

Клиент будет **добавлен** к событию (1).

Для **сохранения** события нажмите Сохранить (2), для **отмены** создания - Отменить (3).

Отправить предложение

2 Сохранить 3 Отменить

Дата: 07.02.20 07.02.20

Время: 08:00АМ 09:00АМ

часовой пояс: ▾ местный

Напомин... 10 минуты ▾

Заметки: предложение по тарифам

Подробн... нет

Закрыто

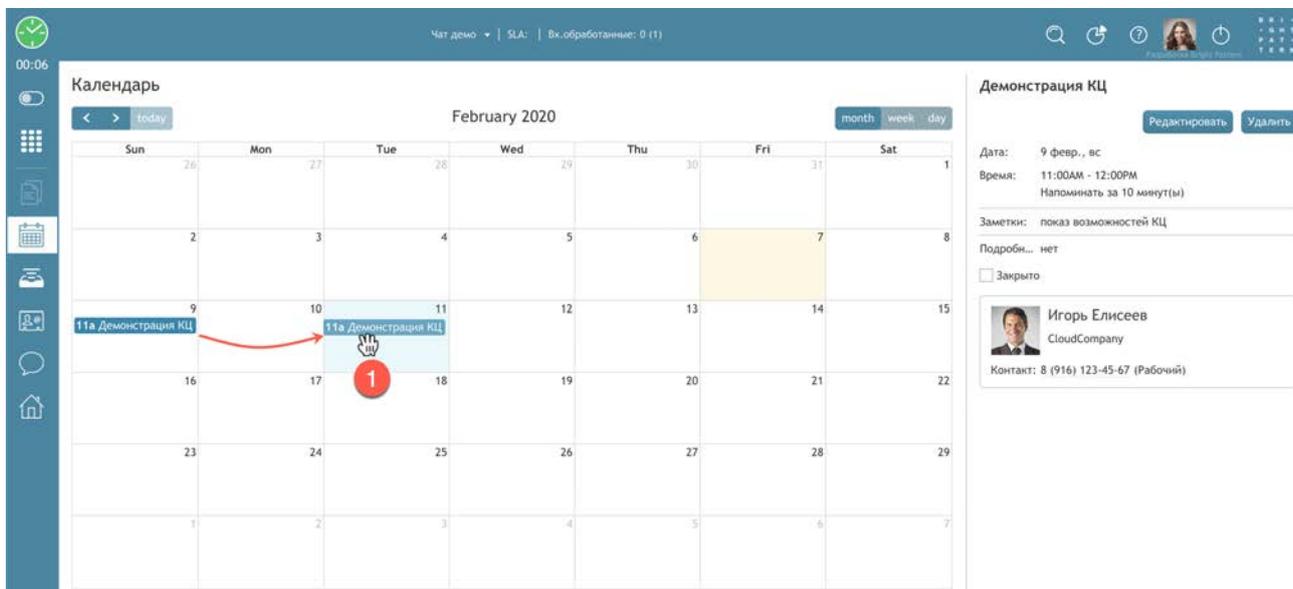
1

Игорь Елисеев
CloudCompany
контакт: ▾ 8 (916) 123-45-67 (Рабочий)

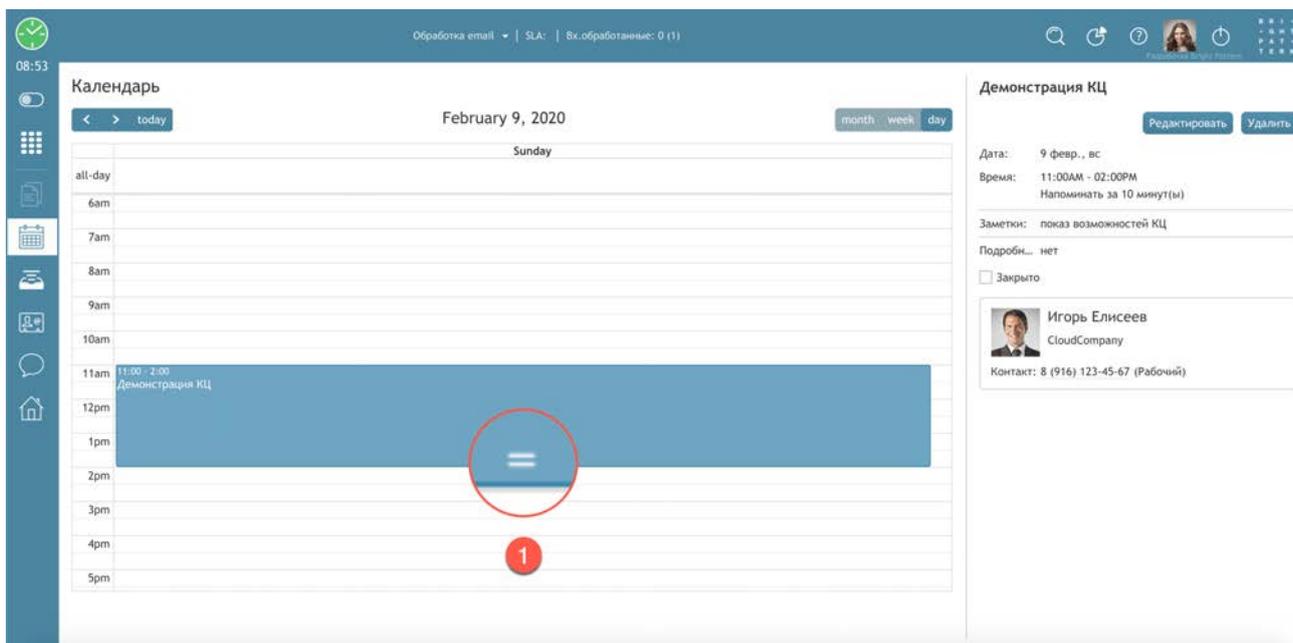
4.2. Редактировать событие

Изменить запланированное событие можно следующими способами:

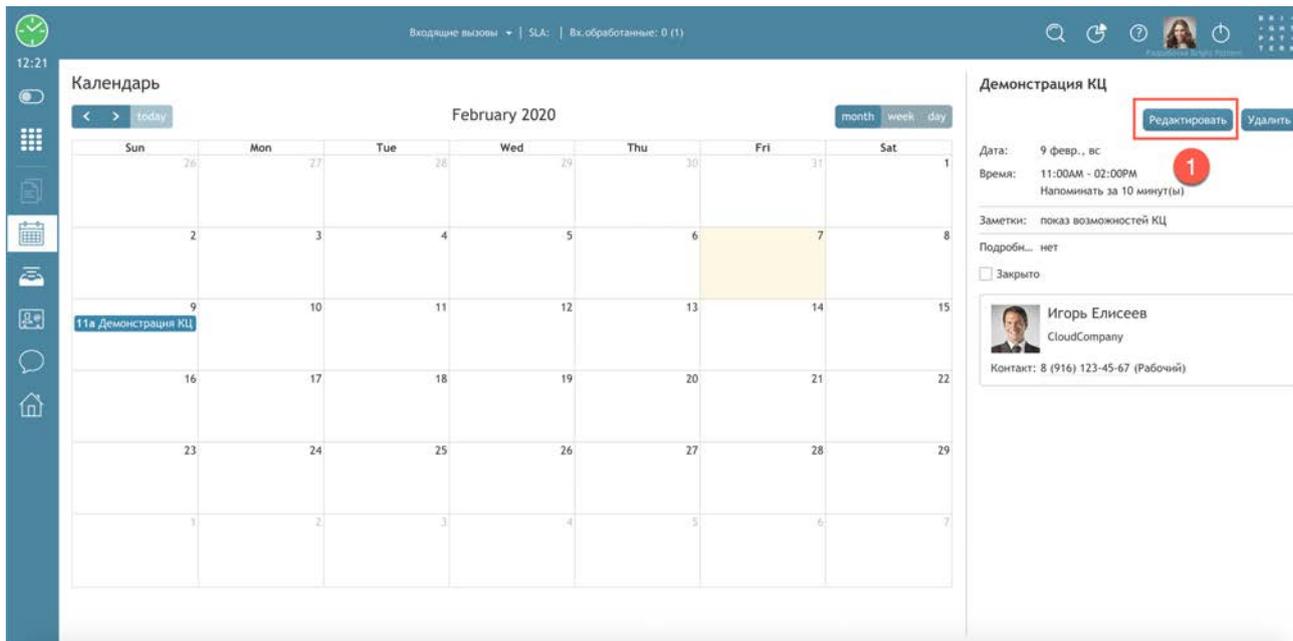
1. **Изменить дату:** выбрать *событие* и перетащить его мышкой на новую дату (1).



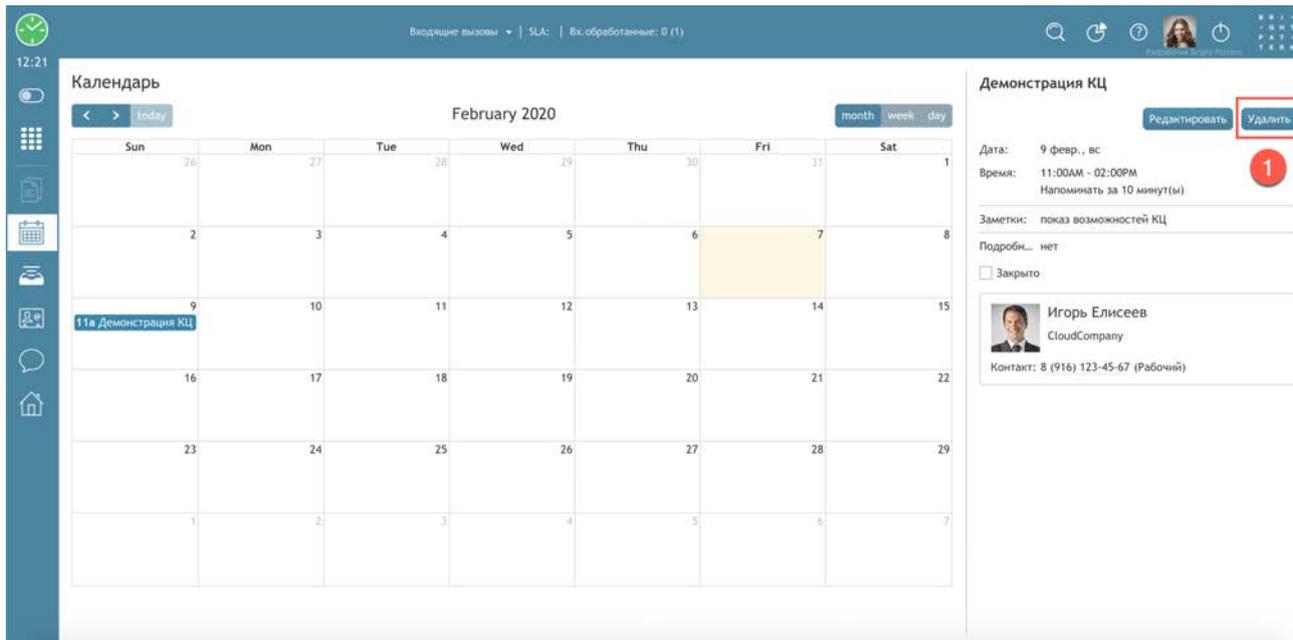
2. **Изменить длительность,** двигая вверх/вниз знак = в нижней части *события* (1).



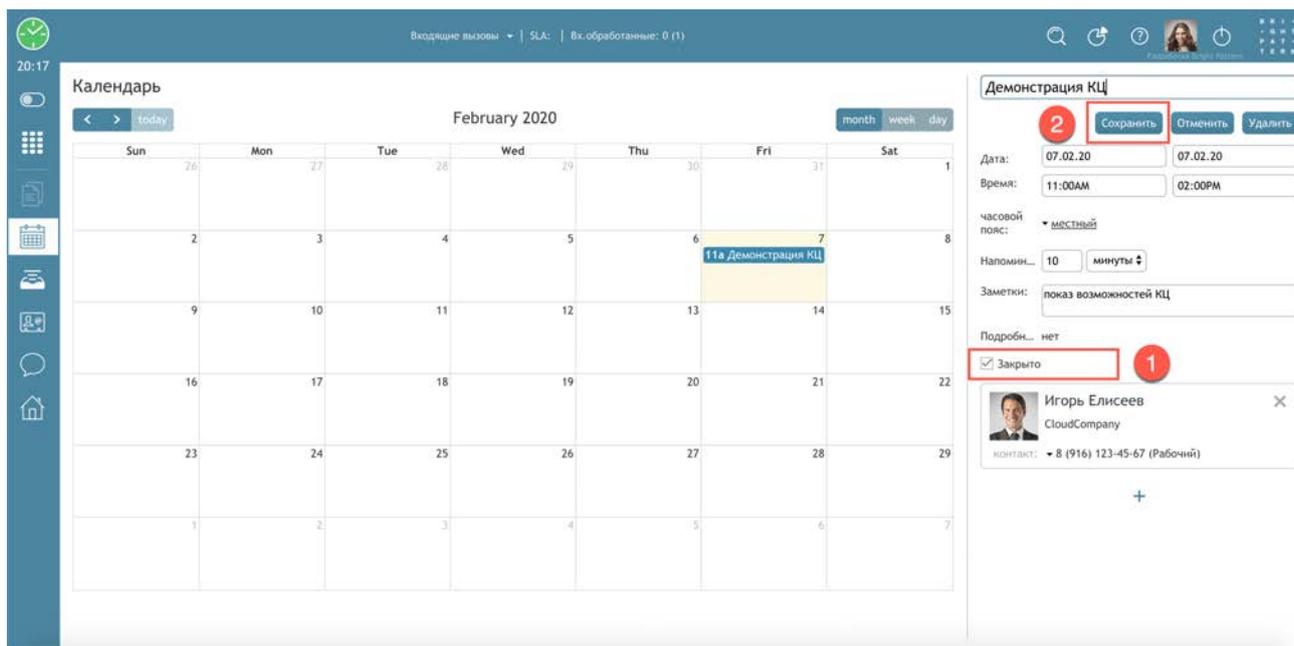
3. Изменить **любой параметр** запланированного события в панели *редактирования события*, нажав на кнопку **Редактировать** (1).



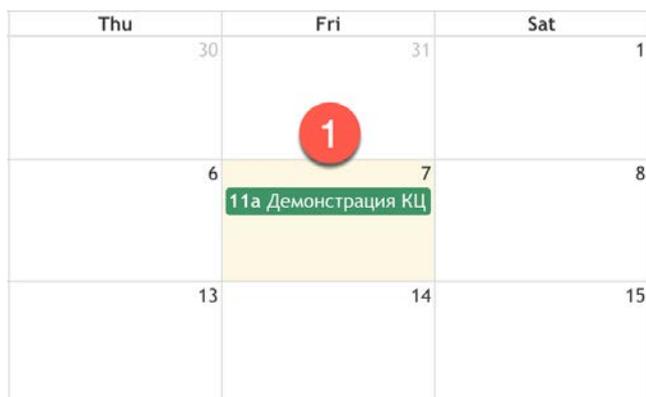
4. Чтобы **удалить событие**, нажмите кнопку **Удалить** (1).



5. Чтобы пометить событие, как **завершенное**, поставьте флажок в пункте **Закрыто (1)** панели **редактирования события** и нажмите **Сохранить (2)**.



Завершенные события помечаются зеленым цветом (1).



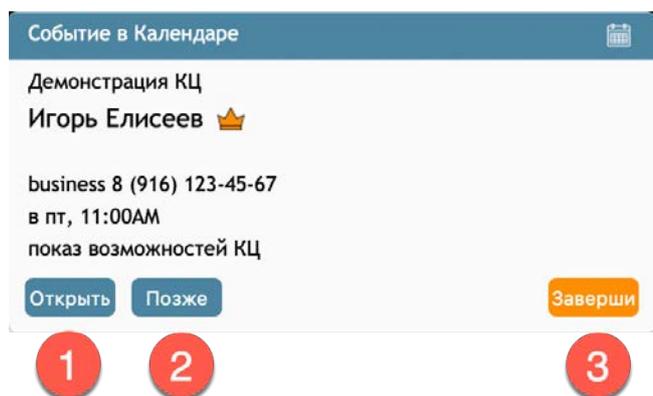
Обратите внимание: супервизоры могут контролировать запланированные события, установленные в персональных календарях операторов, изменять их и назначать на других сотрудников.

4.3. Уведомление о событии

При наступлении времени, заданного в событии, на р.м. оператора возникнет *окно уведомления*, содержащее название, дату/время и имя контакта/телефон.

Оператор может выполнить следующие действия:

- Открыть (1): для просмотра информации о событии. Событие будет автоматически помечено как *завершенное*.
- Позже (2): уведомление будет отложено на 5 минут
- Завершить (3): уведомление будет закрыто. Действие будет автоматически помечено как *завершенное*.



Если в настройках события были заданы *напоминания* (см. раздел [Запланировать событие](#)), то в указанное время у оператора появится окно напоминания, аналогичное описанному выше.

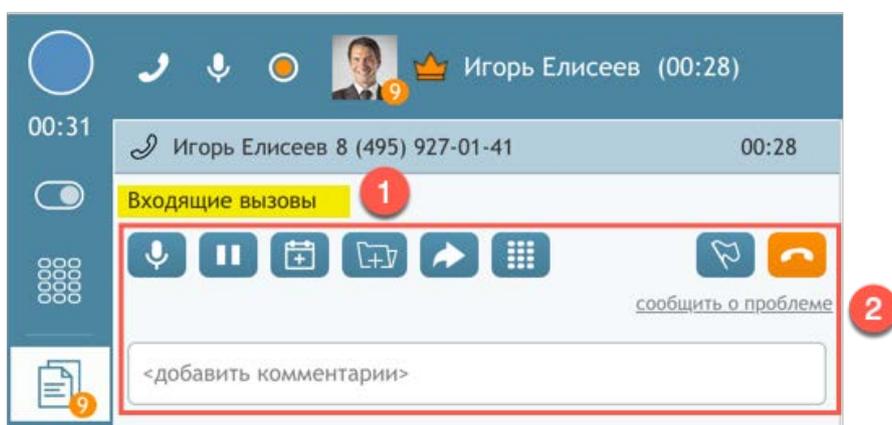
5. Обслуживание телефонных вызовов

5.1. Интерфейс управления вызовом

Основной контроль за вызовом (входящим или исходящим) происходит в *списке активных обращений* (см. соответствующий [раздел](#)).

Вид интерфейса при обслуживании входящих вызовов показан ниже.

При наличии активного обращения в нем указывается *название сервиса* (1), к которому относится обращение. Ниже располагаются кнопки *управления вызовом* (2). Состав кнопок меняется в зависимости от этапа обработки вызова. Они подробно рассматриваются в последующих разделах.



Ниже приводится краткая характеристика наиболее типовых кнопок управления вызовом.

 - отключить микрофон. Отключает микрофон на р.м. оператора. Клиент слышит тишину. Подробнее - в разделе [Отключение микрофона](#).

 - удержать. Ставит вызов на удержание. Клиент слышит музыку или иные сообщения, согласно настройкам КЦ. Рекомендуется ставить вызов на удержание перед его переводом. Подробнее - в разделе [Удержание вызова](#).

 - запланировать последующие действия. Позволяет в Персональном календаре оператора запланировать дальнейшие действия по работе с вызовом. Подробнее - в разделе [Запланировать последующие действия](#).

 - создать запрос. Создает запрос (case) на основе данного телефонного вызова. Запрос позволяет объединять обращения разных видов (голос, email, чат), связанных единой тематикой. Подробнее - в специальной инструкции «[5.x - Статусы и Запросы](#)».

 - сделать перевод вызова или конференцию. Нажатие кнопки открывает специальное окно, в котором можно сделать консультационный вызов, прямой перевод или конференцию. Подробнее - в разделе [Перевод вызова](#).

 - клавиатура. Открывает экранную клавиатуру для набора номера или тонального донатора.



- отметить вызов. Оператор может нажать эту кнопку при необходимости *запроса помощи у супервизора*. У супервизора отобразится запрос о помощи. Подробнее см. в разделе [Запрос помощи](#).



- завершить разговор. Завершает вызов. Оператор переходит в состояние *Поствызывная обработка* (зависит от настроек КЦ).

поле Сообщить о проблеме. При наличии проблем с качеством связи на р.м. оператора, нажатие на это поле открывает форму запроса (показана ниже). Форма будет отправлена администраторам КЦ.

Сообщить о проблеме во время разговора X

- Плохое качество звука (эхо, шум, искажения)
- Пропал звук
- Разговор непредвиденно завершён
- Другое

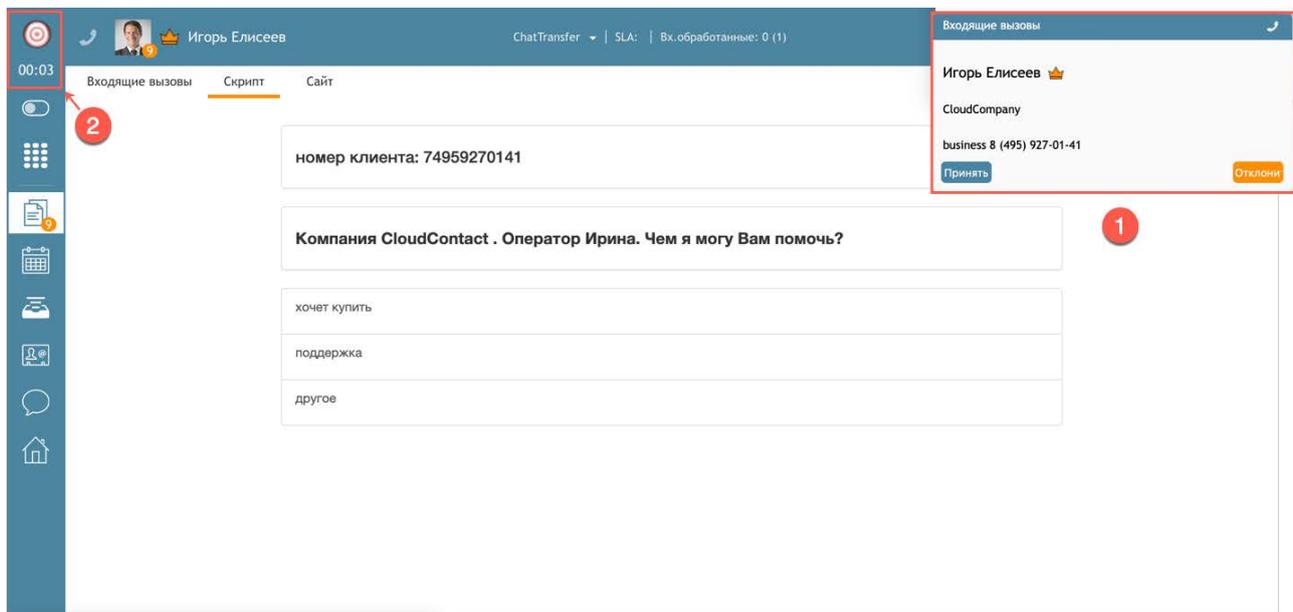
ОК Отменить

поле <добавить комментарии>. В данном поле оператор может внести комментарии в произвольной форме, поясняющие работу над вызовом. Комментарий сохраняется в *отчетах* и *записях* разговоров, а также виден в *карточке клиента* (если заведена).

5.2. Принять вызов

Чтобы принимать вызовы оператор должен находиться в статусе Готов (см. раздел [Состояния работы оператора](#)).

При поступлении вызова на рабочем месте оператора звучит звонок и на экране появляется окно *Уведомления об обращении* (1). В период, с момента поступления вызова и до его принятия, статус оператора автоматически изменяется на Звонок (2) (см. раздел [Состояния работы оператора](#)).

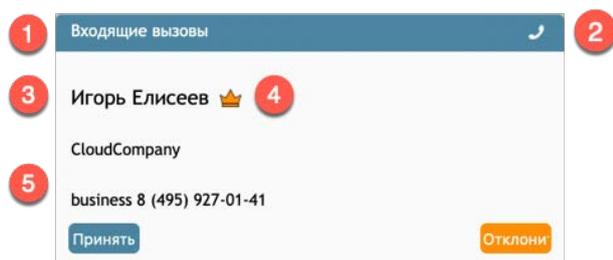


5.2.1.Окно Уведомления об обращении

Окно содержит предварительные данные о поступившем вызове. Состав данных зависит от настройки КЦ. Ниже показаны виды окна для *стандартных настроек*.

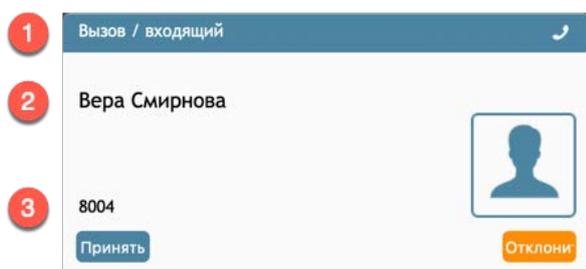
Внешний вызов:

- 1 - *название* сервиса;
- 2 - *тип* обращения;
- 3 - *ФИО* клиента (если есть карточка клиента) или телефонный номер (если нет карточки клиента или клиент звонит с нового номера);
- 4 - *статус* клиента (если есть в карточке клиента);
- 5 - *название* компании и телефонный номер (если есть в *карточке клиента*).



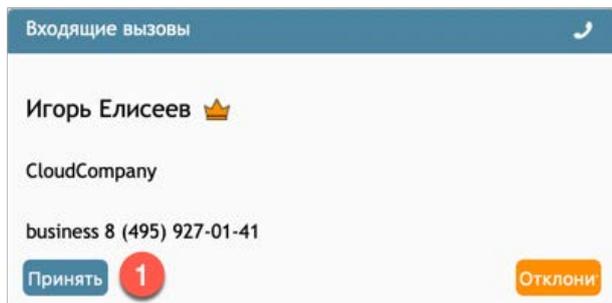
Внутренний вызов:

- 1 - *тип* обращения;
- 2 - *ФИО* сотрудника;
- 3 - *внутренний номер* сотрудника в КЦ.



5.2.2. Прием вызова

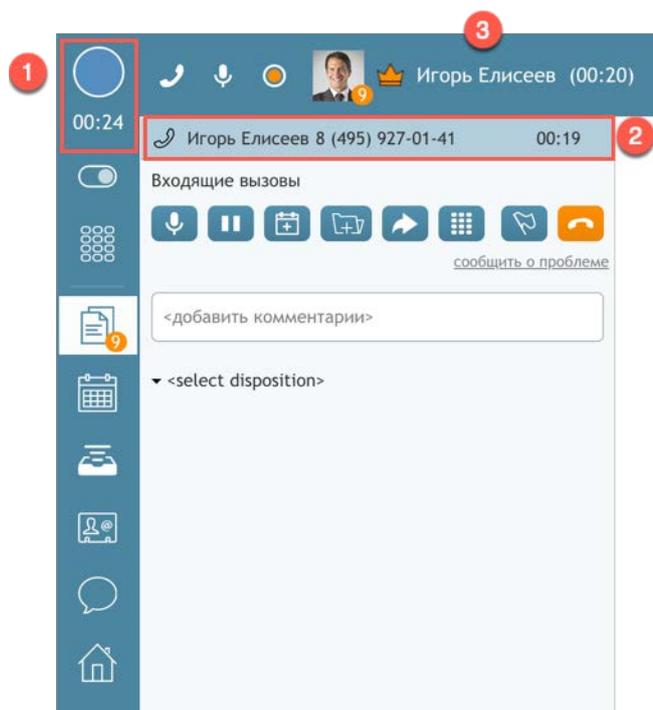
Для приема вызова нажмите кнопку **Принять** (1).



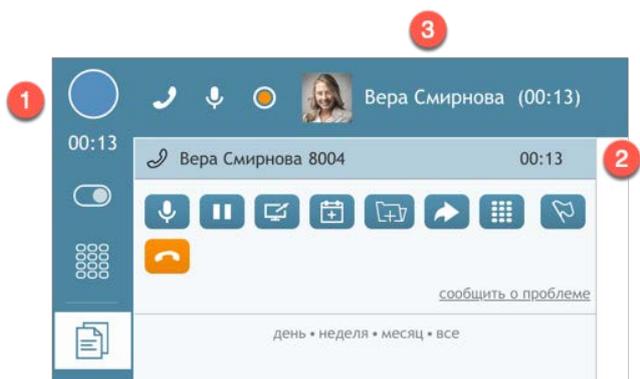
Статус оператора автоматически изменится на **Занят** (1). В списке **Активных обращений** появится строка (2) с пиктограммой входящего вызова , ФИО (если есть карточка клиента) и номером клиента (фамилией сотрудника КЦ для внутреннего вызова) и временем разговора.

Аналогичная информация дублируется в **блоке управления активным обращением** в **Строке состояния** (3).

Вид интерфейса при обработке внешнего вызова:



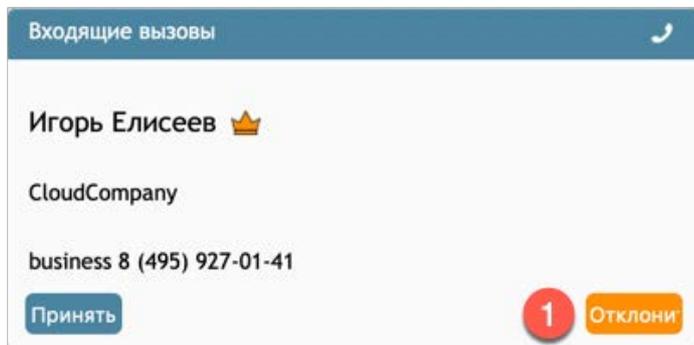
Вид интерфейса при обработке внутреннего вызова:



5.2.3. Отклонить вызов

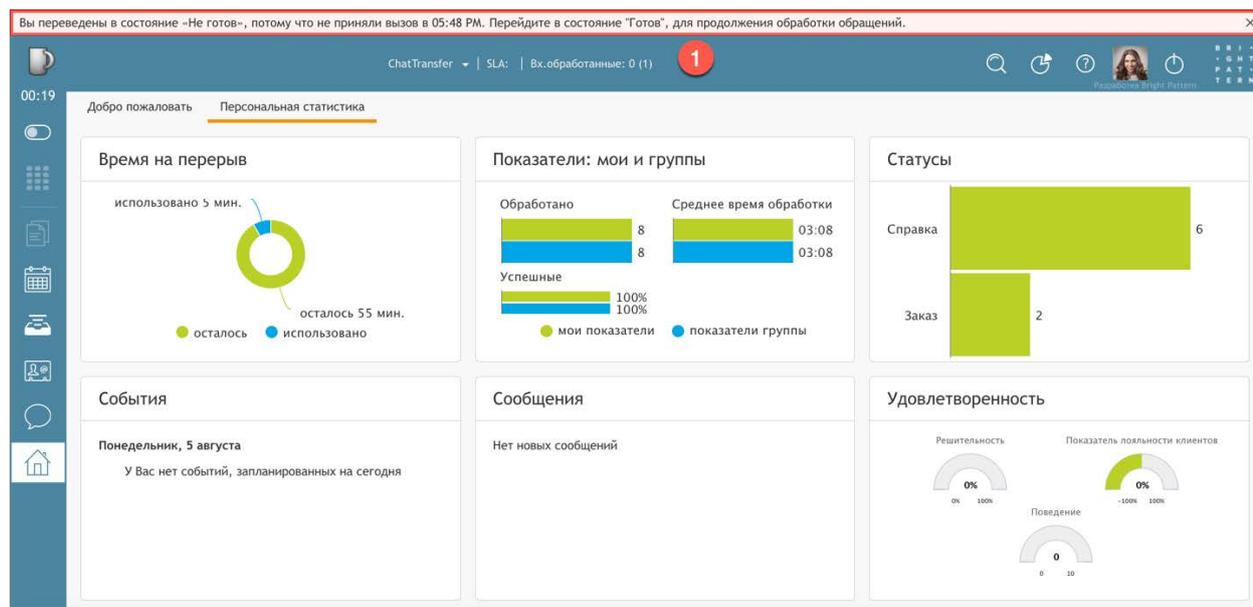
Обычно, если оператор не готов принимать вызовы, он устанавливает статус *Не готов* (см. раздел Состояния работы оператора).

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



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

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



Неответченные вызовы учитываются в статистике по работе оператора.

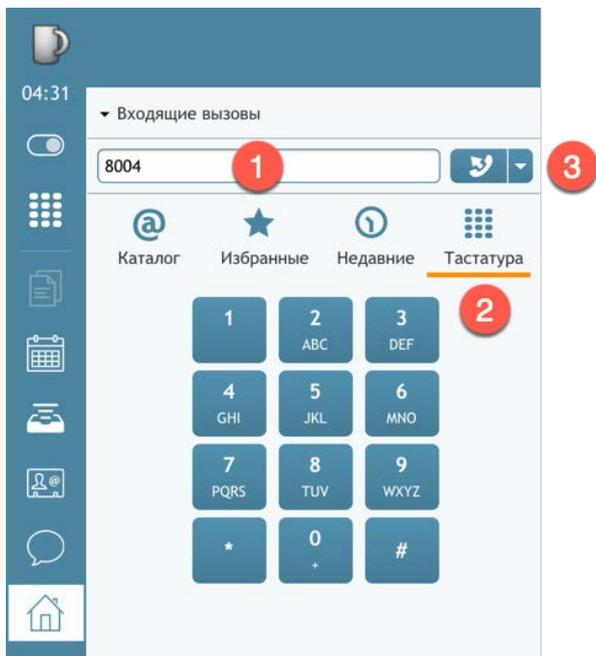
Для внутренних вызовов: вызов завершается. Оператор возвращается в состояние до момента поступления вызова. Вызывающий сотрудник слышит сигнал *занято*.

5.3. Внутренний исходящий вызов

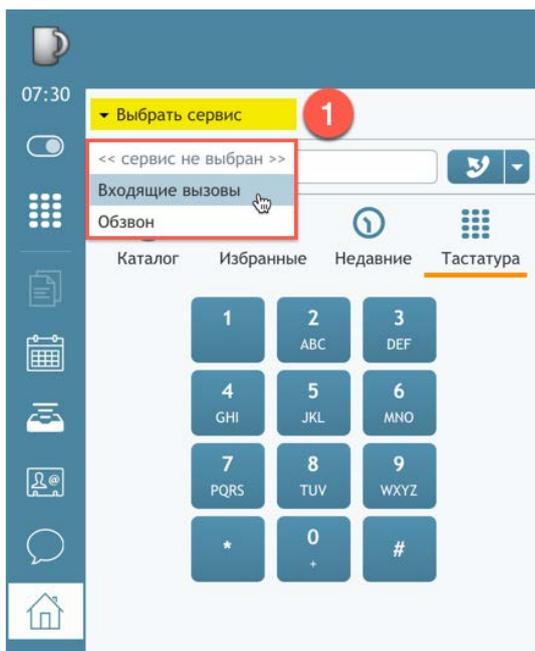
Внутренний вызов - звонок сотруднику КЦ. Его можно совершить несколькими способами:

5.3.1. Ручной набор

В строке совершения исходящих вызовов (список *Активных обращений*) введите *внутренний номер* сотрудника (1). Его можно вводить с клавиатуры ПК или через экранную тастатуру (2). Нажмите кнопку *Начать вызов* (3).



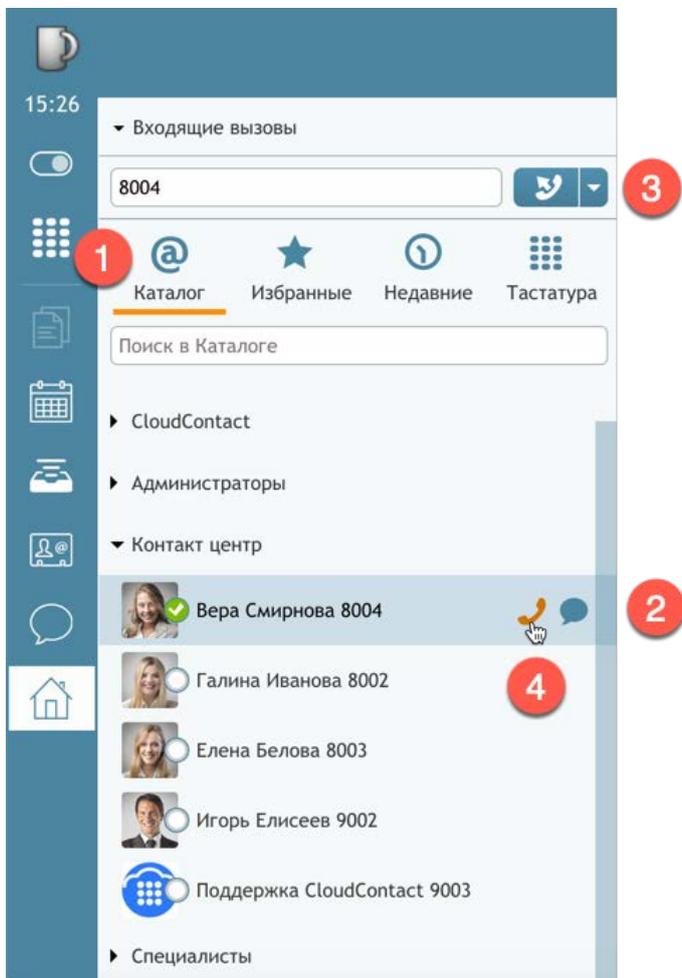
Если внутренний вызов совершается по тематике определенного сервиса (консультационный вызов), то следует выбрать название сервиса из выпадающего списка (1) в *строке выбора сервиса* в списке *Активных обращений*. В этом случае вызов будет учтен в статистике по данному сервису.



5.3.2.Использование Каталога

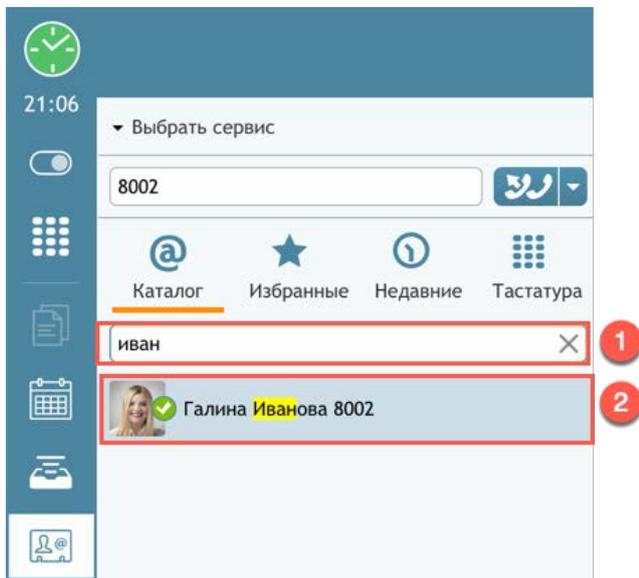
Позвонить сотруднику КЦ можно, выбрав его фамилию (2) во вкладке Каталог (1). Затем – нажать кнопку Начать вызов (3).

Также можно позвонить, наведя мышкой на строку с ФИО сотрудника и нажав кнопку Позвонить (4).

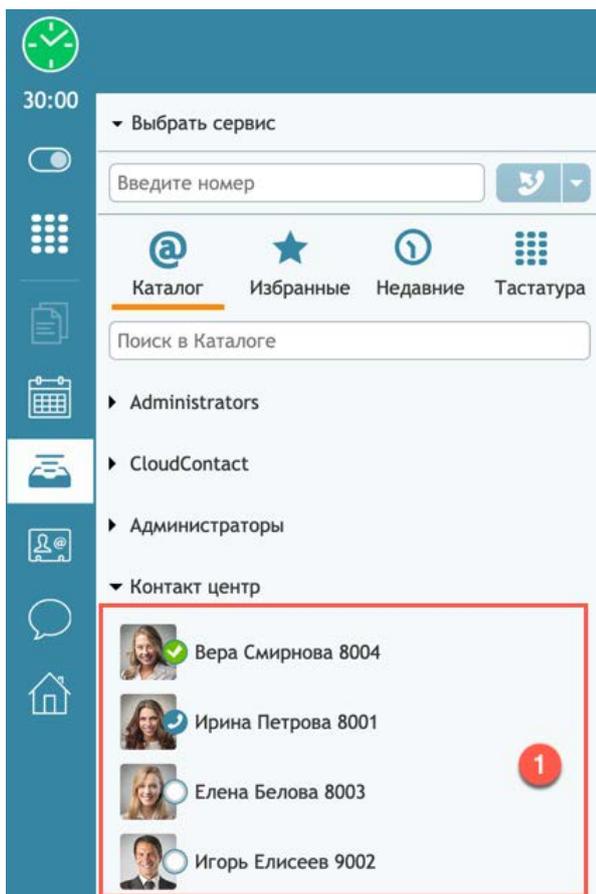


Во вкладке **Каталог** можно выполнить **поиск требуемого сотрудника** КЦ. Для этого в строке поиск в Каталоге введите имя или фамилию сотрудника (1). Имя и/или фамилию можно вводить не полностью.

Система покажет результаты поиска (2). Совпадения будут выделены желтым.



Во вкладке **Каталог** оператор может видеть, кто из сотрудников КЦ в каком состоянии находится (1), чтобы связаться с сотрудником, когда он свободен.

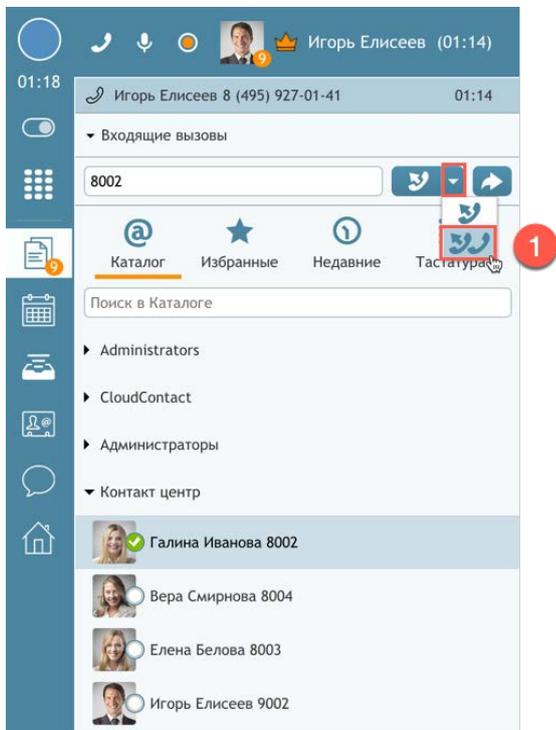


Рядом с именем каждого сотрудника КЦ отображается пиктограмма, показывающая состояние, в котором находится данный сотрудник. Возможны следующие виды пиктограмм:

-  - Доступен: оператор вошел в сервис и не участвует в телефонном разговоре с клиентом;
-  - Нет на месте: оператор вошел в сервис, но вероятно не находится на рабочем месте. Это состояние назначается автоматически, если на р.м. нет никакой активности в течении 15-ти минут. Если оператор произведет какое-либо действие, то состояние автоматически изменится на *Свободен*. В состоянии *Нет на месте* к оператору могут обратиться другие сотрудники.
-  - Не беспокоить: оператор вручную установил состояние, показывающее, что он сейчас не может разговаривать/общаться в чате. Тем не менее, в этом состоянии к нему могут обратиться другие сотрудники КЦ.
-  - На разговоре: оператор разговаривает с клиентом по телефону. Состояние устанавливается автоматически при начале разговора с клиентом. Относится только к телефонным вызовам. Если оператор работает с email или чатами, то его состояние отображается как *Доступен*.

5.3.3. Организация конференции

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



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

Подробнее о способах организации *конференции* см. раздел [Конференция](#).

5.4. Внешний исходящий вызов

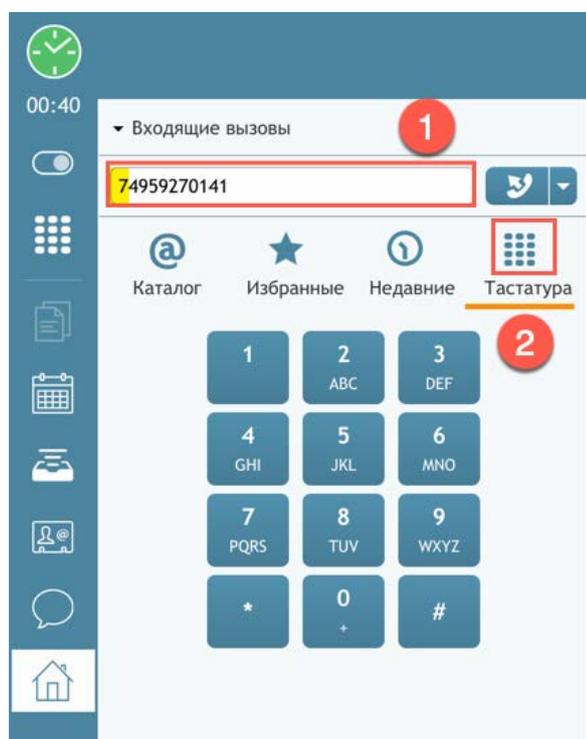
Внешние исходящие вызовы совершаются на городские, мобильные и междугородние/международные номера. Набор номера можно совершить несколькими способами:

5.4.1. Ручной набор

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

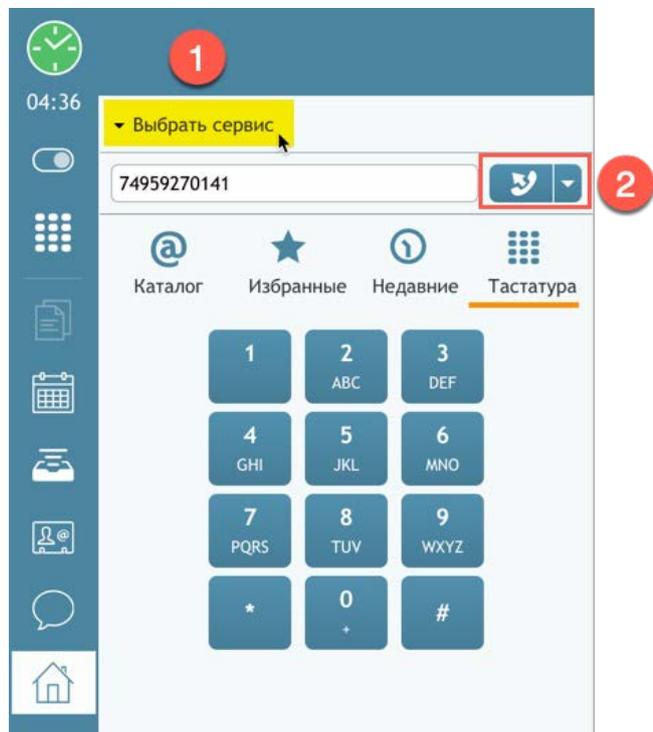
Узнайте префикс выхода у администратора вашего КЦ. В зависимости от настройки КЦ, совершение междугородних/международных звонков на ряд направлений может быть ограничено.

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



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

Нажмите кнопку  начать вызов (2).

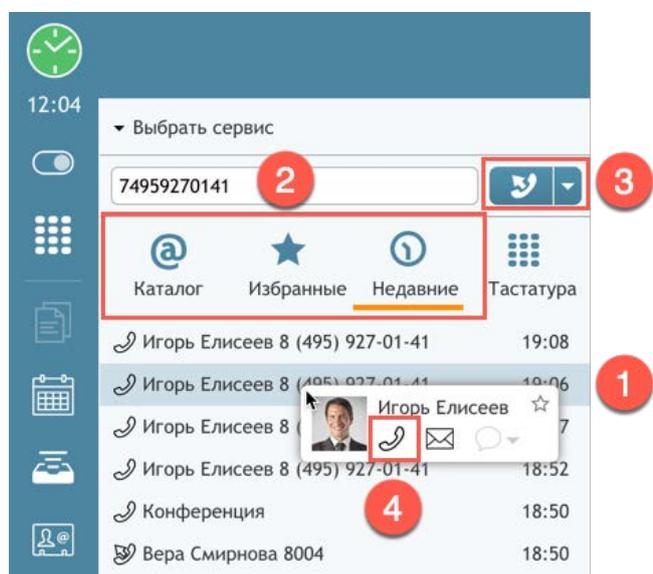


5.4.2. Использование справочников

Набрать внешний номер можно, выбрав его (1) во вкладках *Каталог/ Избранные/ Недавние* (2).

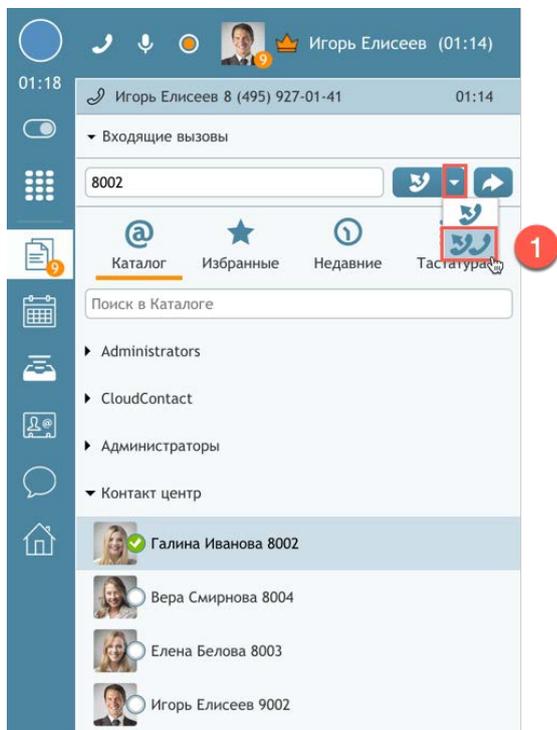
Затем – нажать кнопку  начать вызов (3).

Также можно навести мышкой на строку с номером / именем клиента (1) и в *окне исходящей коммуникации* с клиентом нажать  (4) для набора номера.



5.4.3. Организация конференции

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



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

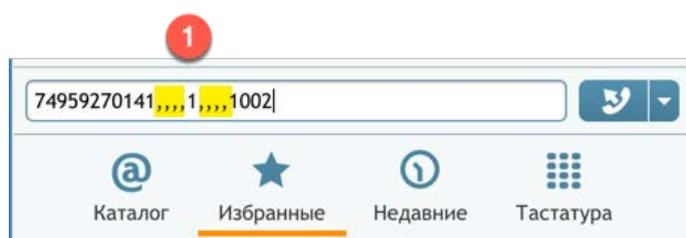
Подробнее о способах организации *конференции* см. раздел [Конференция](#).

5.4.4. Прохождение IVR

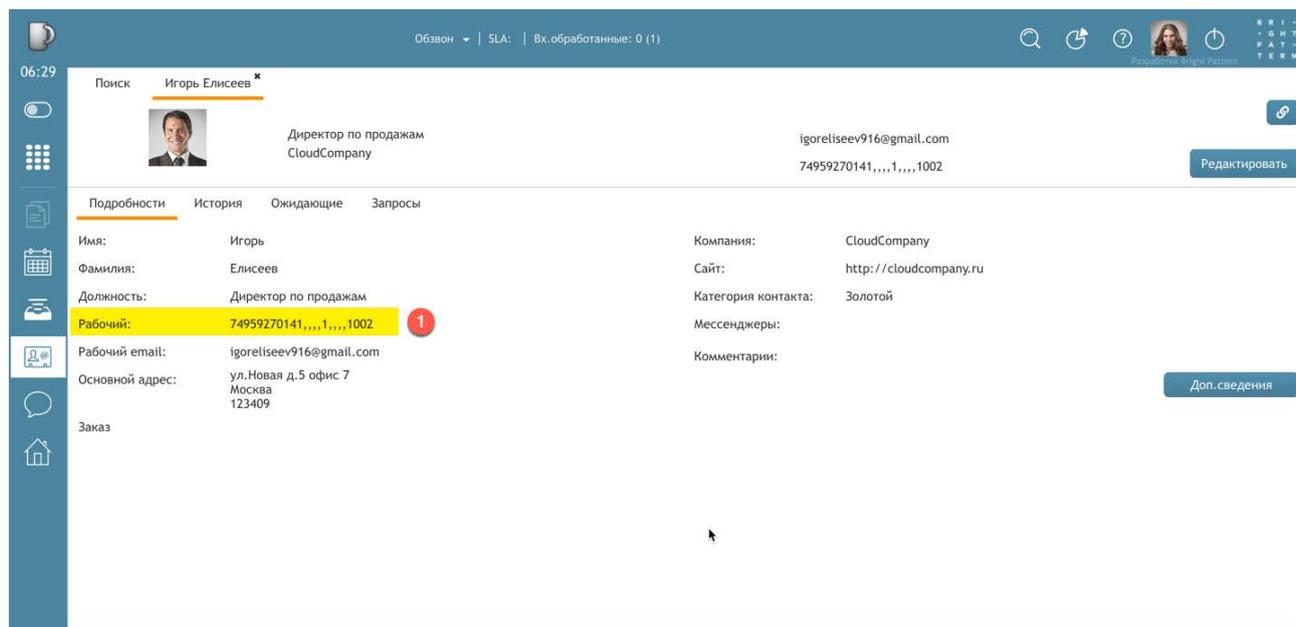
При совершении вызова на внешние номера часто приходится **проходить IVR**, набирая цифры меню или внутренний номер сотрудника компании. Процедуру прохода можно автоматизировать заранее введя номер с учетом набора цифр в IVR.

В *Облачном Контакт Центре* при вводе/ наборе номера можно вставить символ « , » (*запятая*), который добавляет задержку в 1 сек. перед набором следующей цифры. Последовательный ввод нескольких запятых позволяет увеличить длительность паузы.

Для автоматизации прохождения IVR в *блоке набора номера* введите номер с учетом цифр, которые нужно донабрать в IVR (1).



Набранный номер можно сохранить в *Избранные*. Также его можно добавить в *карточку клиента*. Пример номера в *карточке клиента* с учетом прохождения IVR (1) показан на снимке ниже.



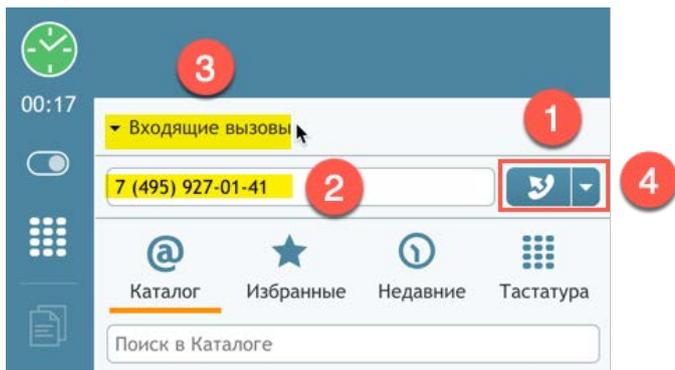
5.5. Повторный набор

Повторный набор номера можно совершить несколькими способами:

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

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

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



2. Номер можно набрать, выбрав его во вкладках Каталог / Избранные / Недавние (см. раздел [Использование справочников](#)).

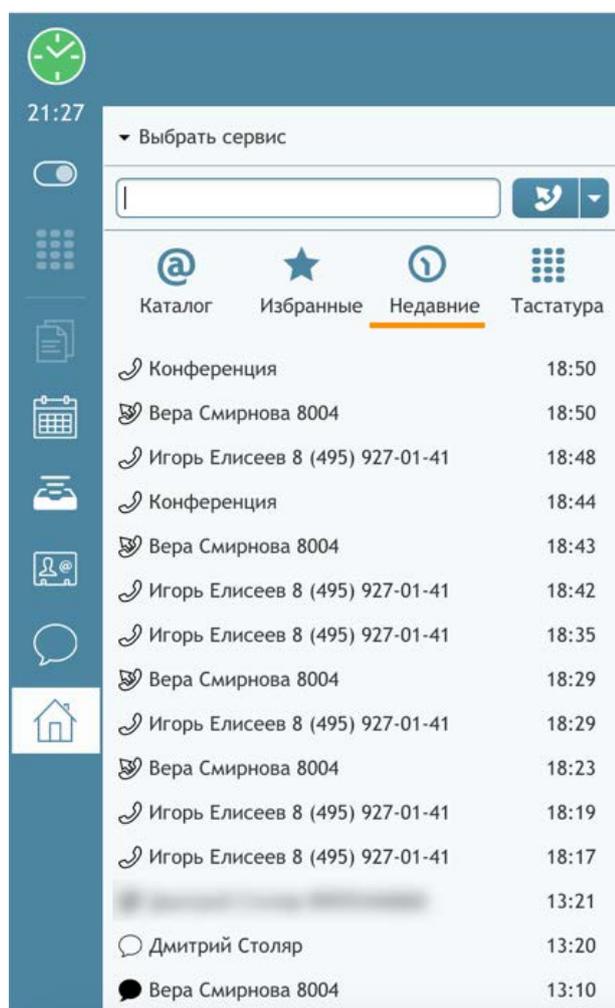
Во вкладке Недавние ранее набранные номера отображаются значком . Другие обращения отображаются следующими значками:

 - входящие отвеченные вызовы

 - пропущенные вызовы

 - чат

 - email.

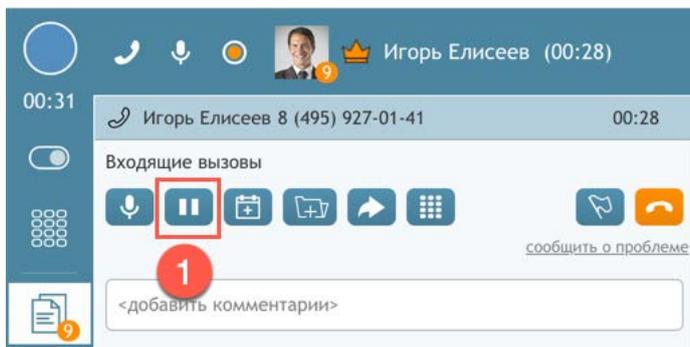


5.6. Удержание вызова

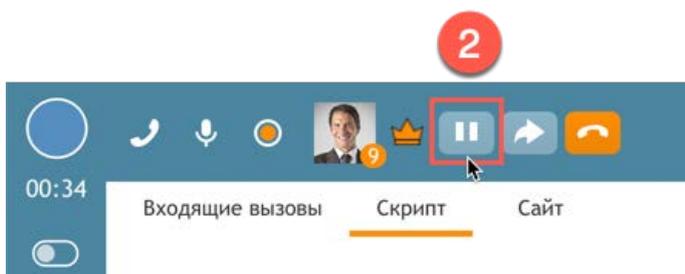
Активный вызов можно поставить на удержание (например, для совершения консультационного вызова), а затем вернуться к нему, не разрывая соединения.

Поставить вызов на удержание можно двумя способами:

- Нажав на кнопку удержать (1) в *списке Активных обращений*.

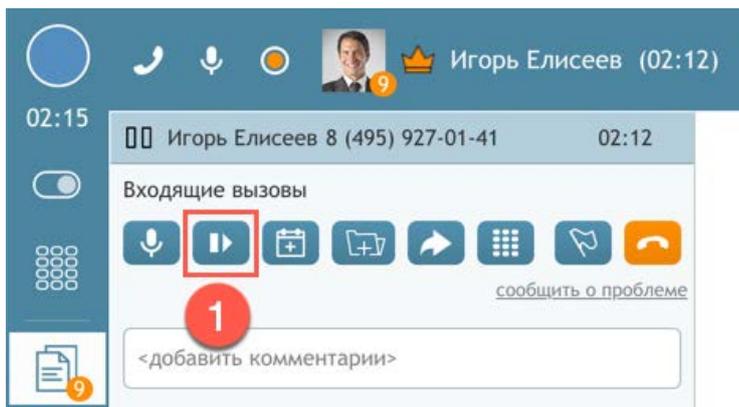


- Нажав кнопку удержать (2) в *Блоке управления активным обращением в Строчке состояния*.

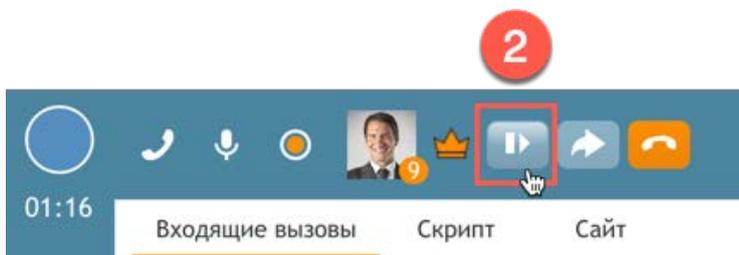


Снять вызов с удержания также можно двумя способами:

- Нажав на кнопку  вернуть вызов (1) в *списке Активных обращений*.



- Нажав кнопку  вернуть вызов в *Блоке управления активным обращением* в *Строке состояния* (2).

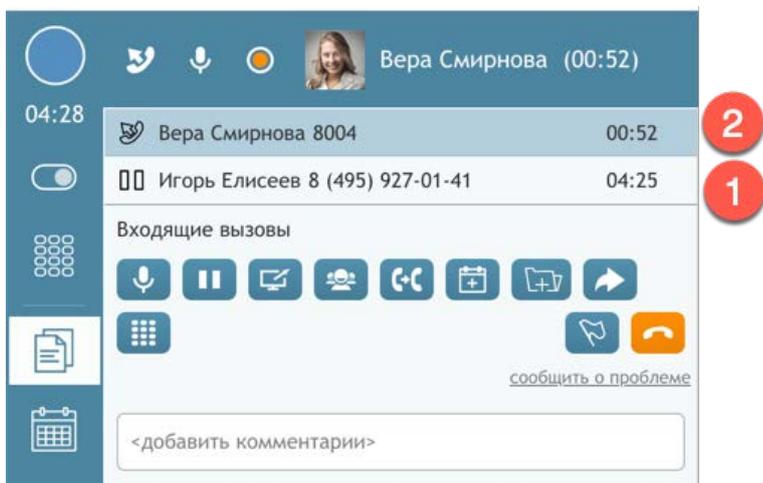


5.7. Консультационный вызов

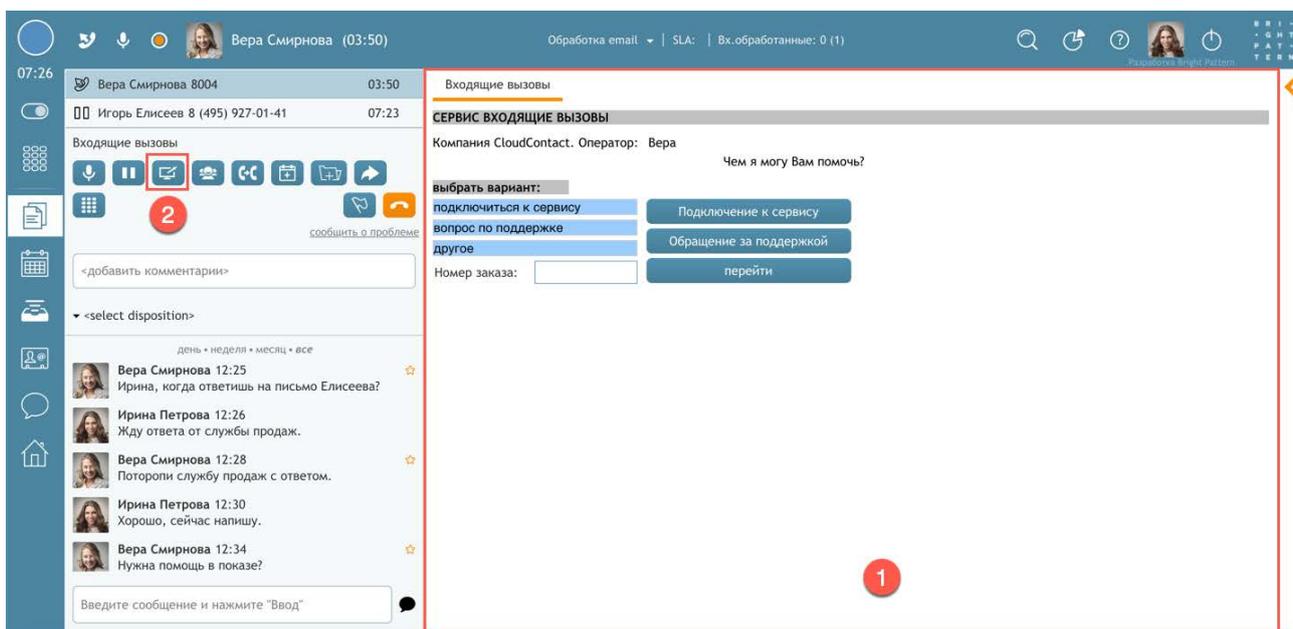
Консультационный вызов – набор второго номера в то время, как оператор уже имеет один активный вызов (разговаривает по первому телефонному номеру).

Для **совершения консультационного вызова** необходимо выполнить следующие действия:

1. Поставить первый (активный) вызов на удержание (см. раздел [Удержание вызова](#)).
2. Совершить набор нового номера (см. раздел [Внутренний исходящий вызов](#) или [Внешний исходящий вызов](#)).
3. В *списке Активных обращений* будут показаны два вызова: первый с иконкой на удержании (1) и второй (консультационный), как *исходящий* (2).

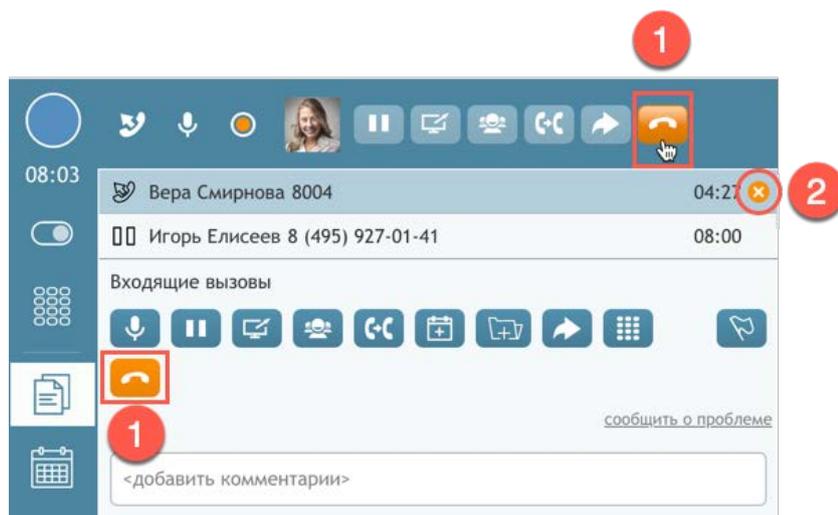


4. При *консультационном внутреннем вызове*, оператор может переслать содержание области *Информации* (1) своему коллеге, нажав кнопку  Отправить экран (2).



5. При необходимости, *первый вызов* и *консультационный вызов* можно объединить в конференцию или соединить между собой (см. разделы [Конференция](#) и [Перевод вызова](#)).

6. Для **завершения консультационного вызова** надо нажать кнопку  Завершить разговор (1) в *строке состояния* или *списке активных обращений* или *иконку завершения вызова*  (2).



7. **Снимите** первый вызов с удержания (см. раздел [Удержание вызова](#)) и продолжите разговор.

В платформе есть специальные **сочетания клавиш**, позволяющие выполнять основные действия по организации конференции, консультационного вызова и переводу вызова:

- Начать *перевод* или *конференцию*: **Alt-Shift-T**
- Прямой перевод: **Alt-Shift-B**
- Осуществить *консультационный* вызов: **Alt-Shift-D**
- Набрать номер для организации *конференции*: **Alt-Shift-C**.

5.8.Перевод вызова

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

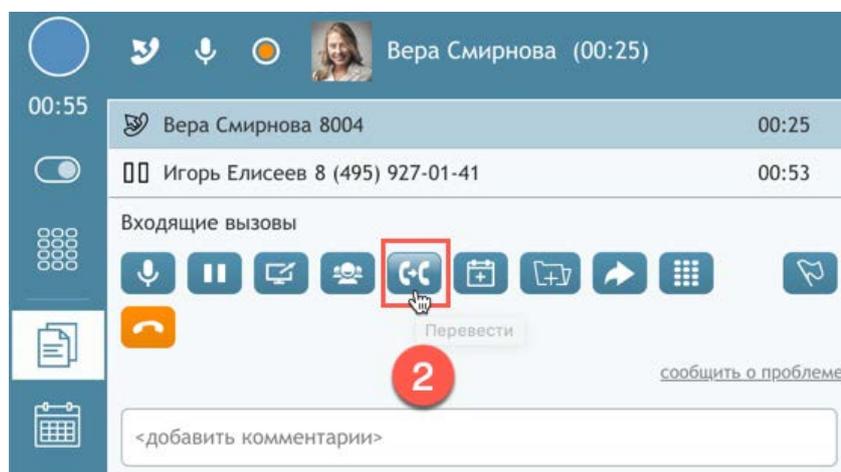
5.8.1.Перевод в два шага

1. Поставьте первый вызов на удержание и совершите консультационный вызов (см. раздел [Консультационный вызов](#)).

2. Нажмите кнопку  Перевести в строке состояния (1)

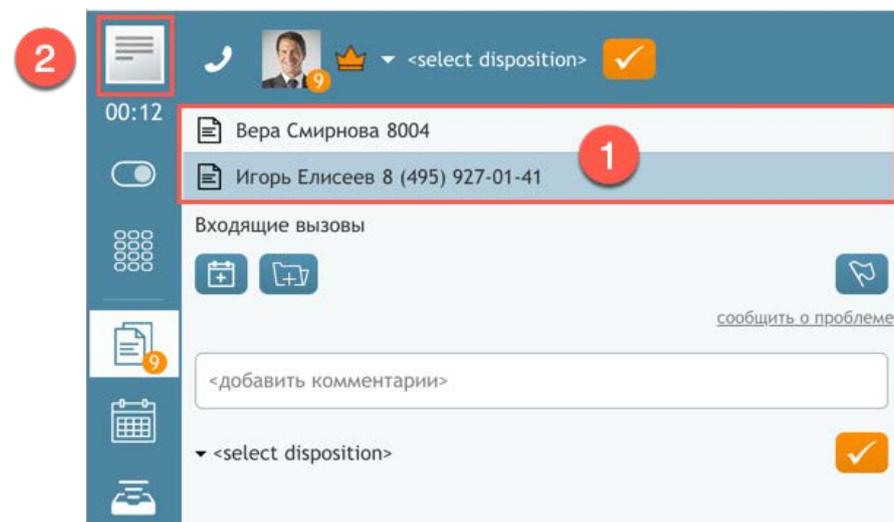


или списке активных обращений (2) для **соединения первого и консультационного вызовов.**



Если у оператора было несколько активных вызовов на удержании, сервис спросит, какой вызов перевести.

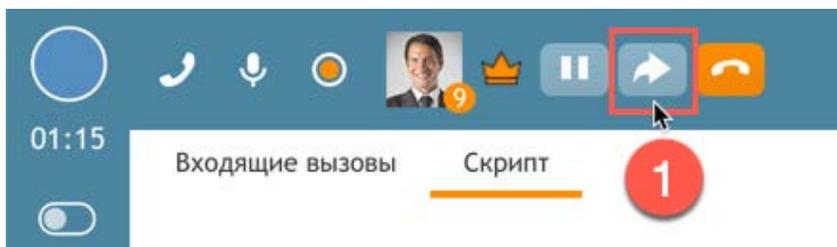
3. **По завершении перевода**, первый и консультационные вызовы на рабочем месте данного оператора будут завершены (1). Оператор перейдет в следующий *статус* (2), в зависимости от настроек КЦ.



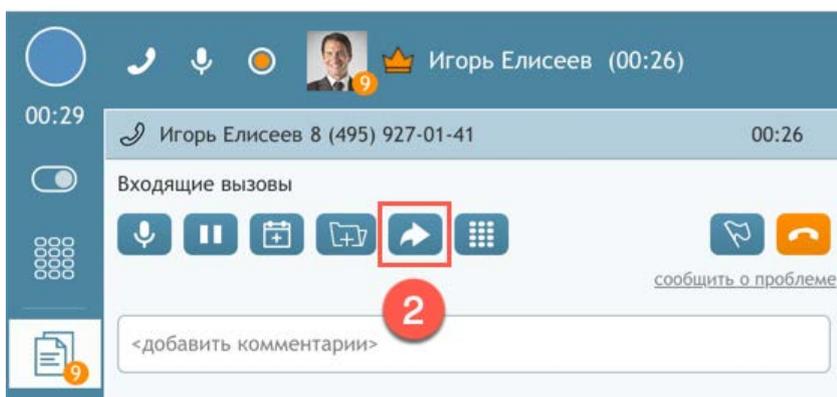
5.8.2.Прямой перевод

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

Не ставя первый вызов на удержание, нажмите кнопку  Сделать перевод вызова или конференцию в *строке состояния* (1)



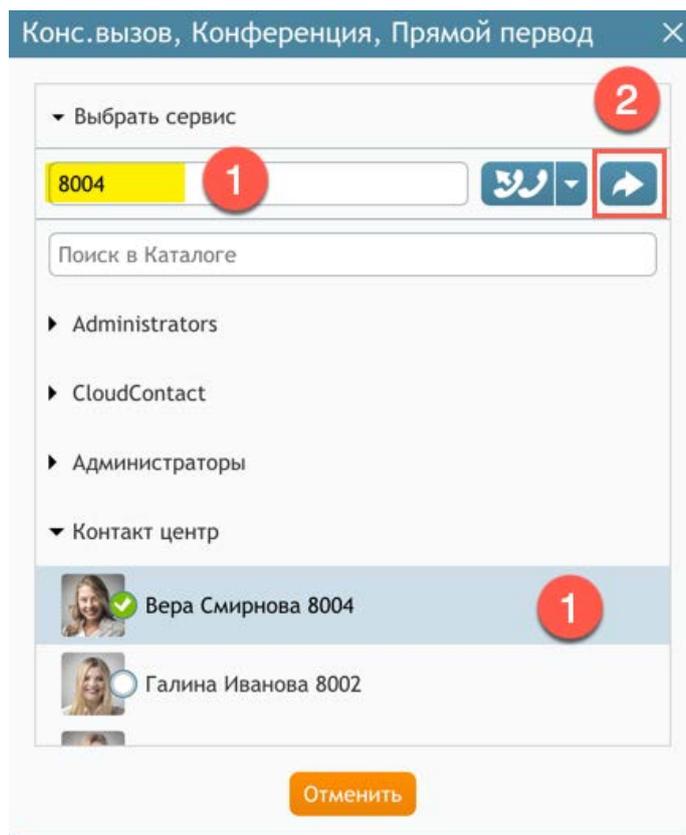
или *списке активных обращений* (2).



В платформе есть специальные **сочетания клавиш**, позволяющие выполнять основные действия по организации конференции, консультационного вызова и переводу вызова:

- Начать *перевод* или *конференцию*: **Alt-Shift-T**
- Прямой перевод: **Alt-Shift-B**
- Осуществить *консультационный* вызов: **Alt-Shift-D**
- Набрать номер для организации *конференции*: **Alt-Shift-C**.

Откроется *окно перевода/ конференции*. Выберите сотрудника из списка или введите его номер (1) и нажмите кнопку  Сделать перевод вызова (2).



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

5.9. Конференция

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

К конференции можно подключить более двух участников.

Все стороны, участвующие в конференции, отображаются в *Списке активных обращений*.

Участники конференции также могут подключать к ней новых участников. При этом, организатором конференции остается сотрудник, первым подключившим к ней третью сторону.

В платформе есть специальные **сочетания клавиш**, позволяющие выполнять основные действия по организации конференции, консультационного вызова и переводу вызова:

- Начать *перевод* или *конференцию*: **Alt-Shift-T**
- Прямой перевод: **Alt-Shift-B**
- Осуществить *консультационный* вызов: **Alt-Shift-D**
- Набрать номер для организации *конференции*: **Alt-Shift-C**.

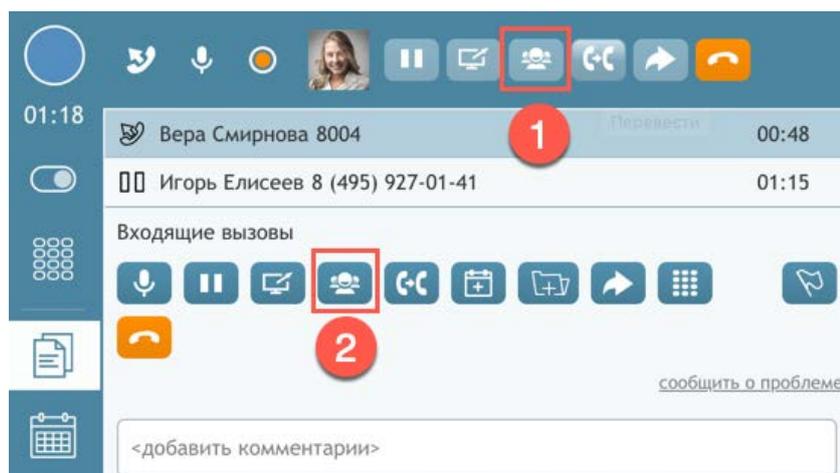
5.9.1. Организация конференции

Есть два способа организации конференции:

5.9.1.1. Конференция с помощью консультационного вызова

1. Поставьте первый вызов на удержание и совершите консультационный вызов (см. раздел [Консультационный вызов](#)).

2. Для организации конференции нажмите кнопку  **Объединить** в *строке состояния* (1) или *списке активных обращений* (2).

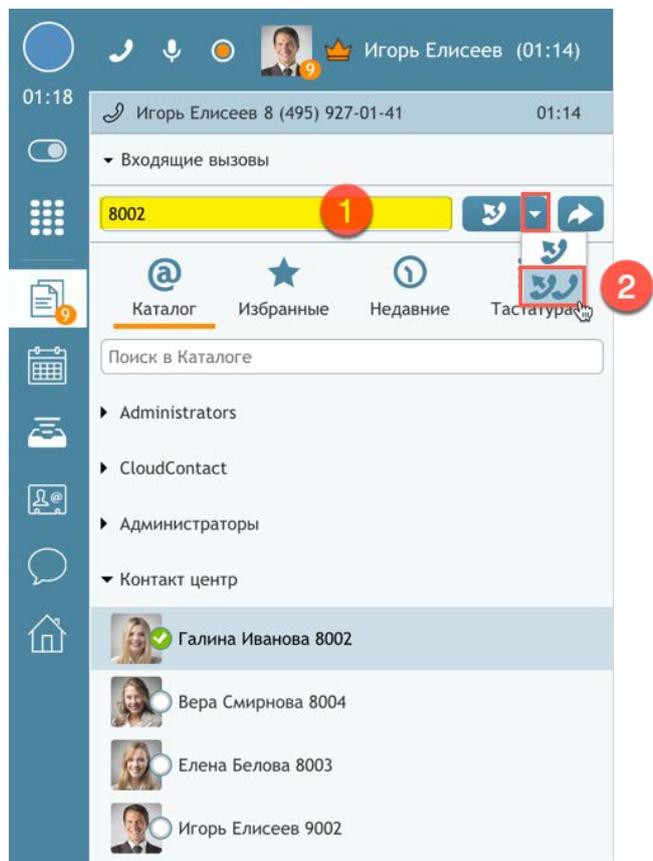


Если у оператора было несколько активных вызовов на удержании, сервис спросит, хочет ли он объединить все вызовы в конференцию.

5.9.1.2. Конференция в один шаг

Для организации конференции в один шаг (single-step conference), не ставя первый вызов на удержание, введите второй (консультационный) номер в блоке набора номера или выберите его из Каталога (1). Нажмите кнопку  начать конференцию (2).

Оператор и сторона на первом вызове будут слышать, как идет набор второго номера. После его ответа начнется разговор в режиме конференции.



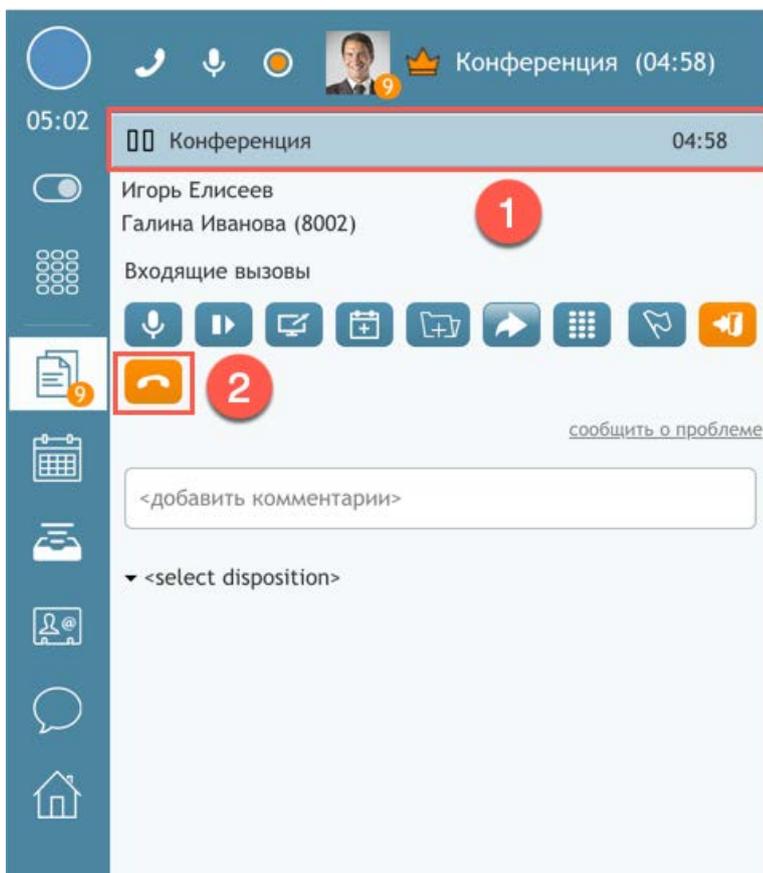
Если нажать кнопку  начать конференцию в то время, как первый вызов находится на удержании, то конференция не будет установлена. Вместо этого, будет набран консультационный вызов (см. раздел [Консультационный вызов](#)). Это сделано для исключения случайного соединения несвязанных вызовов.

5.9.2. Управление конференцией и ее завершение

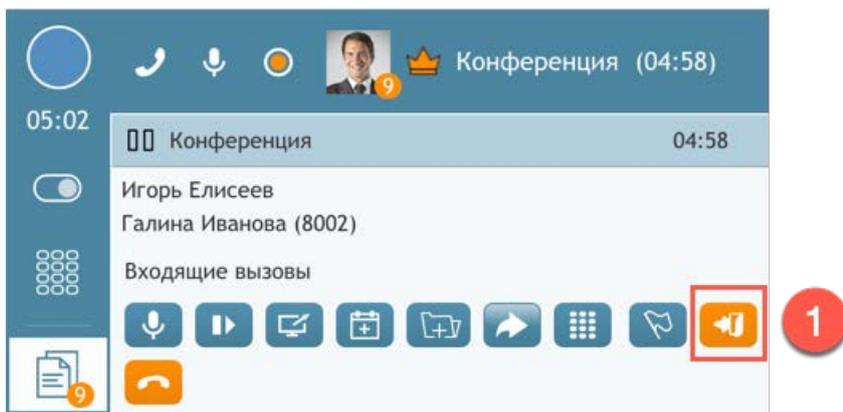
Организатор конференции имеет возможность отключить от конференции любого участника и завершить конференцию в любой момент.

Для отключения участника конференции выберите его в списке Активных обращений и нажмите кнопку  Отключить от конференции (1).

Для завершения конференции для всех участников выберите строку с названием конференция (1) и нажмите кнопку  (2).



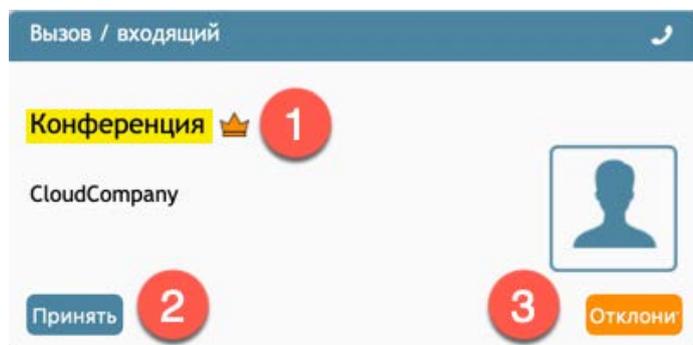
Чтобы выйти из конференции, нажмите кнопку  Выйти (1). При этом остальные стороны останутся на разговоре.



5.9.3.Участие в конференции

Оператор может быть **участником конференции**, организованной другим сотрудником КЦ.

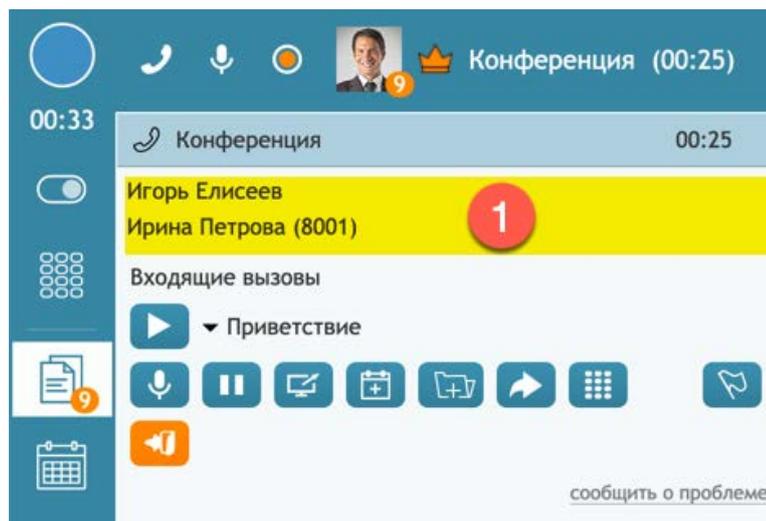
Когда оператору поступает приглашение принять участие в конференции, об этом указывается в *окне уведомления об обращении* (1). Оператор может принять приглашение (2) и подключиться к конференции или отклонить его (3).



Во время конференции оператор может выполнить следующие действия:

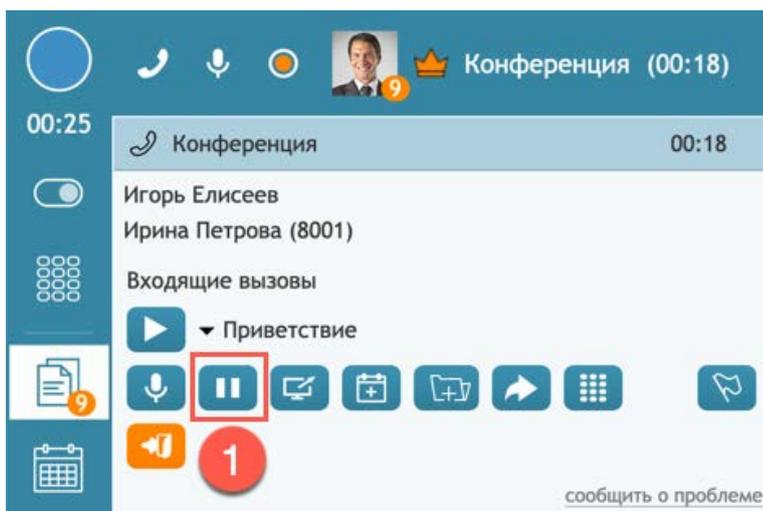
1. **Видеть других участников** конференции.

Участники конференции показаны в *списке активных обращений* (1).

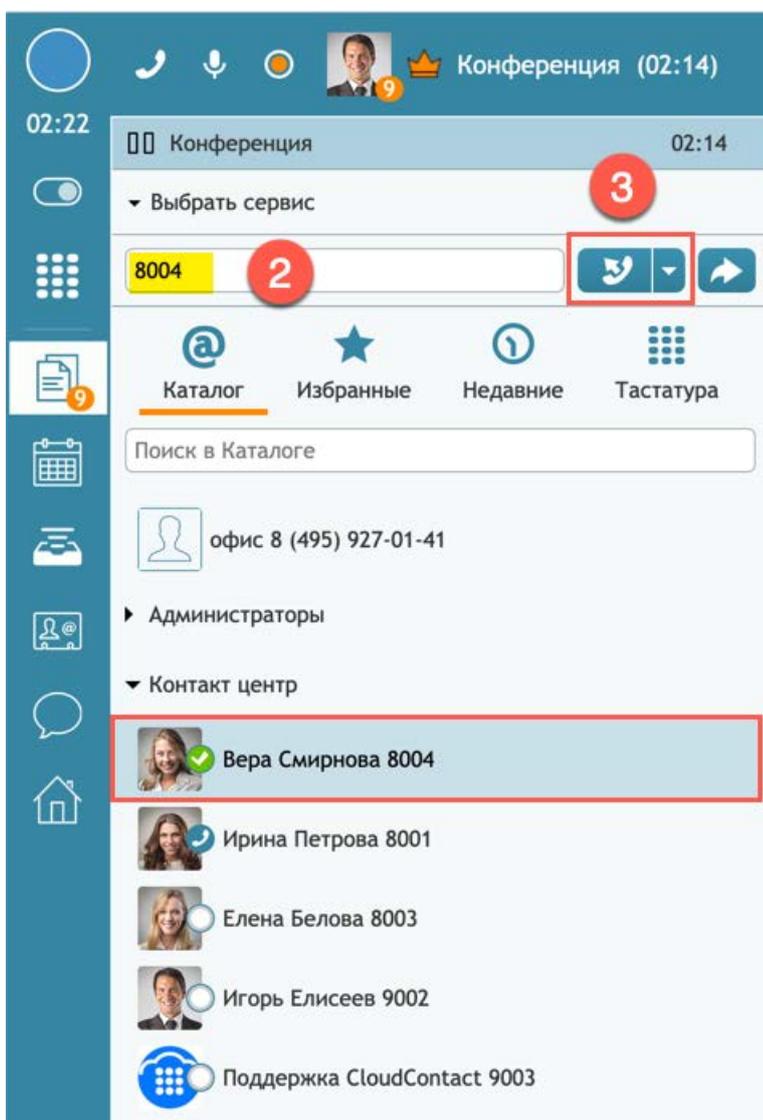


2. Добавить нового участника.

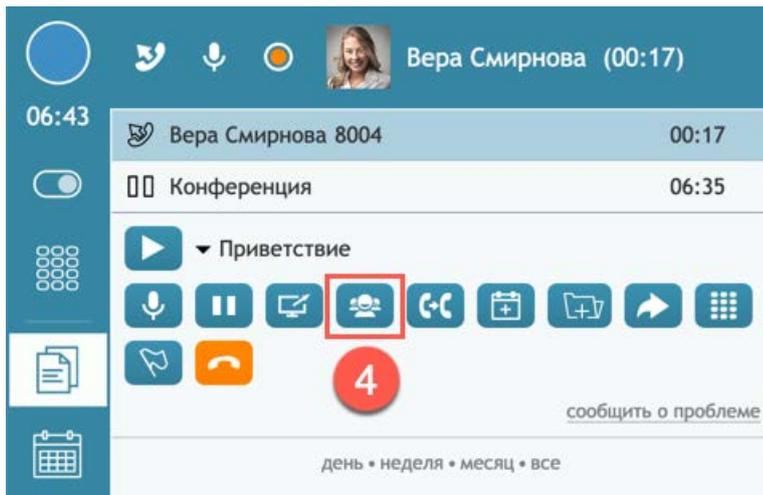
Для этого надо поставить конференцию на ожидание (1).



и осуществить консультационный вызов нового номера: (2) и (3) (см. [Консультационный вызов](#)).

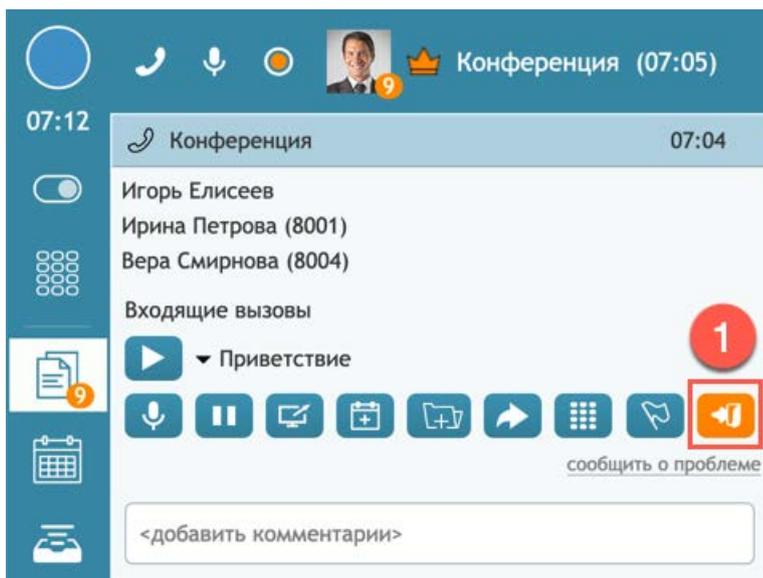


После его ответа нажмите кнопку  Объединить (4).

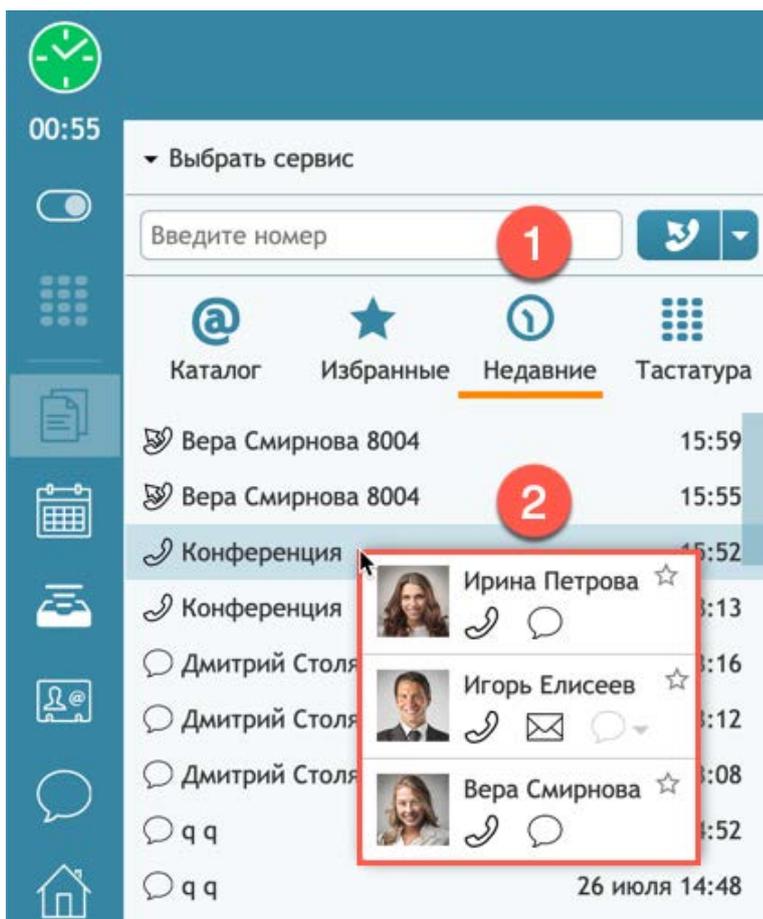


3. Выход из конференции как участник

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



Во вкладке **Недавние** (1) при наведении мышкой на *строку* с конференцией, сотрудник может видеть всех участников (2) состоявшейся конференции.



5.10. Завершение разговора

Завершить разговор можно несколькими способами:

1. Нажать на значок  (1), который появляется при наведении мышкой на строку с вызовом в *списке Активных обращений*.
2. Нажать на кнопку  Завершить разговор в *строке состояния* или *списке активных обращений* (2).
3. Ввести комбинацию клавиш <Alt> + <Q> (не зависит от раскладки клавиатуры).



5.11. Поствызывная обработка

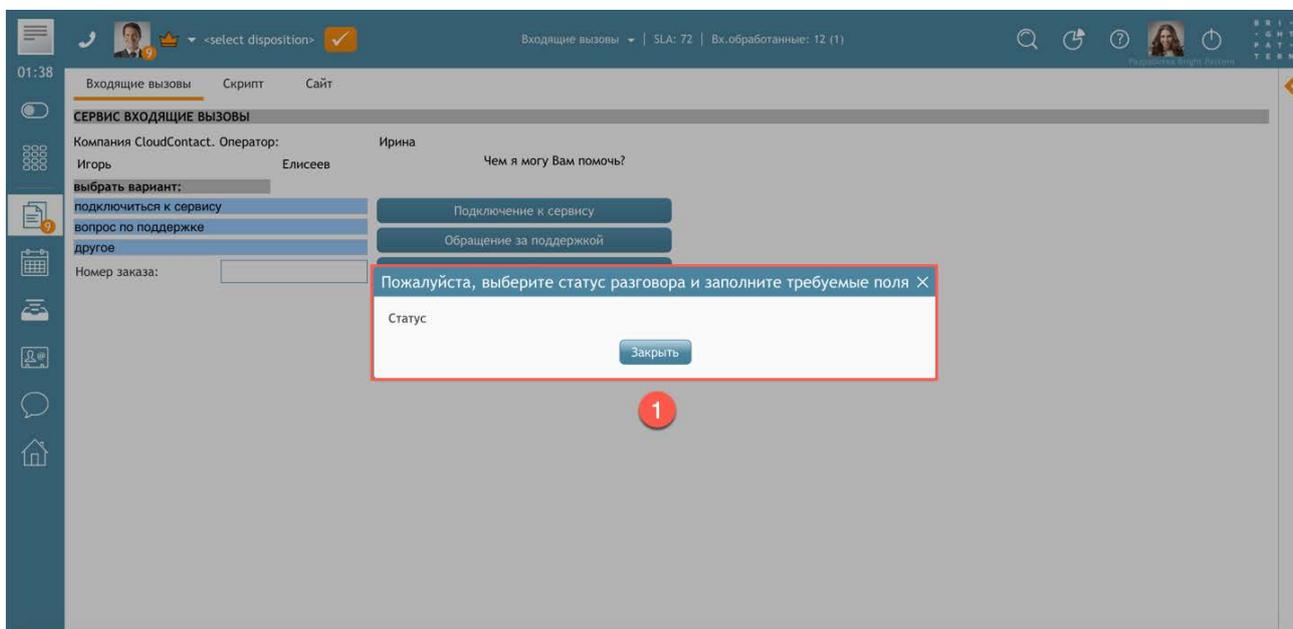
В большинстве случаев, по завершении вызова (см. раздел [Завершение разговора](#)) оператор переходит в состояние *Поствызывная обработка* (см. раздел [Постобработка](#)) (зависит от настроек *Группы*, в которой работает оператор КЦ).

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

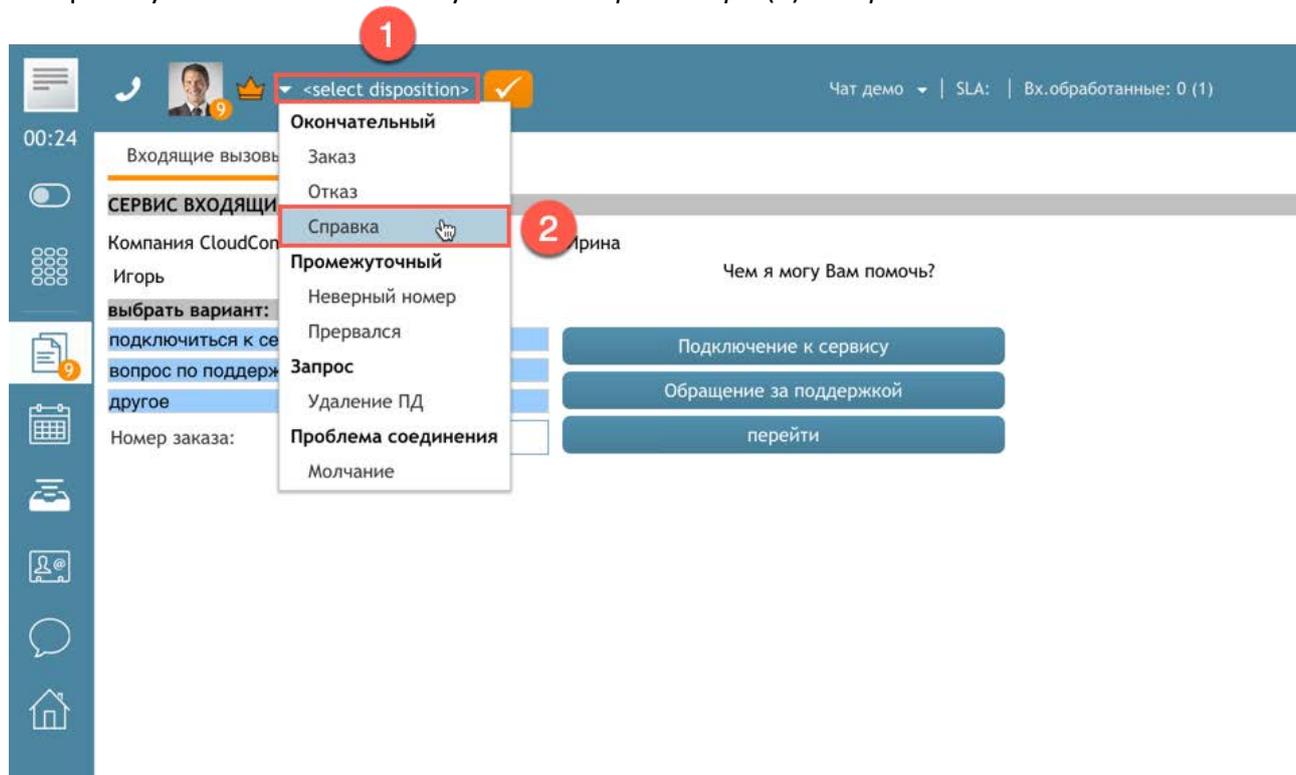
5.11.1. Статус разговора

Статусы разговора – заранее предустановленный список вариантов завершения вызова. Задается в настройках КЦ для каждого сервиса индивидуально. В настройках КЦ также задается, является ли ввод результата *обязательным* или *опциональным*.

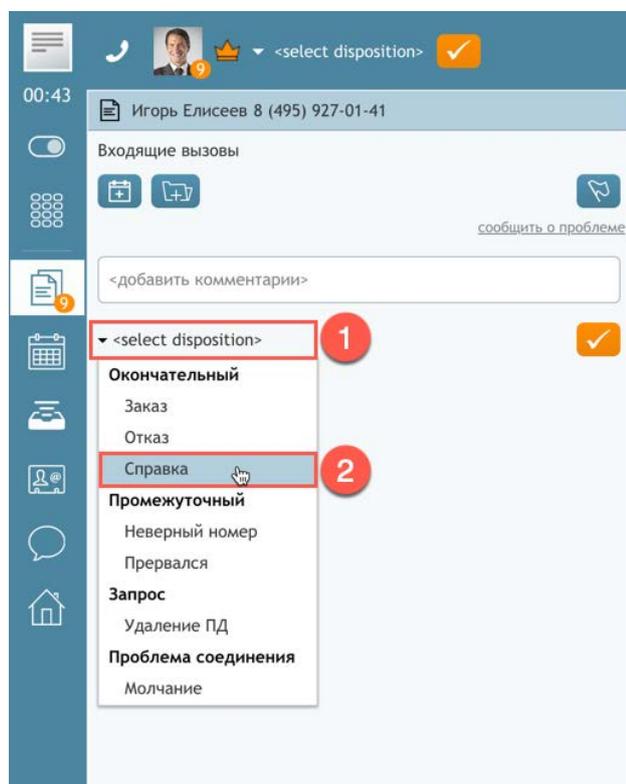
Если ввод является обязательным, при попытке завершить поствызывную обработку без ввода результата, у оператора появится *предупреждение (1)*: Пожалуйста, выберите статус разговора и заполните требуемые поля.



Для ввода статуса: нажмите на пункт выбрать статус / select disposition (1) и выберите *статус*, который лучше всего соответствует *итогам разговора* (2) в строке состояния



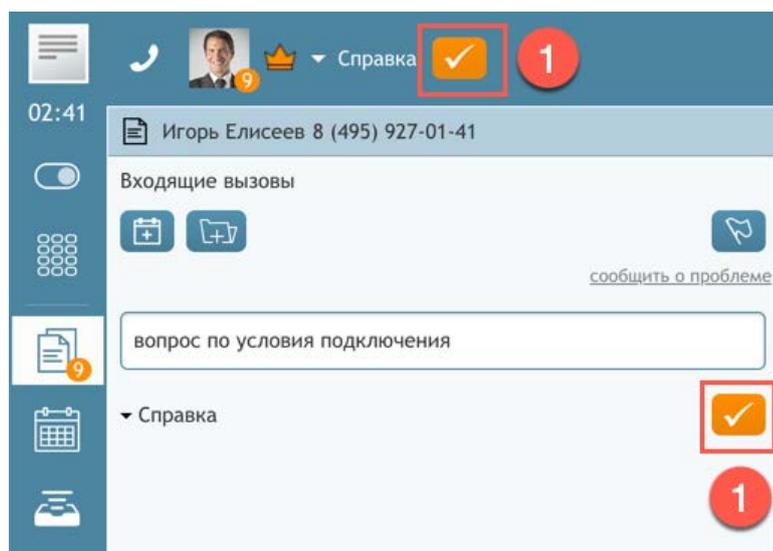
или списке активных обращений.



Перечень *статусов* задается в *приложении Администратора КЦ* (раздел *Вх.сервисы и Кампании обзвона/ вкладка Статусы*). Более подробно она описана в разделе [Участие в кампании обзвона](#).

Статусы можно выбирать также и во время разговора.

Для завершения работы над вызовом нажмите кнопку  Завершить (1) в строке состояния или списке активных обращений.



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

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

5.11.2.Использование статусов обращения в Рабочих процессах (Workflow)

Статус обращения может запускать определенный *Рабочий процесс (Workflow)*: автоматическую последовательность действий по завершении работы с обращением.

Для разных *статусов обращений* может настроены различные *Workflow*, состоящие из ряда действий, например: установка специальных переменных; отправка email или текстового сообщения, назначение события в календаре; удаление события; формирование запроса.

***Workflow* помогают структурировать взаимодействие с клиентами благодаря автоматизации процессов постобработки обращения.**

Завершение обработки обращения с определенным статусом может инициировать последовательность действий, например: 1) проведение опроса о качестве обслуживания; 2) ожидание в течении заданного интервала времени (например: 30 мин., 1 день или 1 неделю); 3) отправка email клиенту.

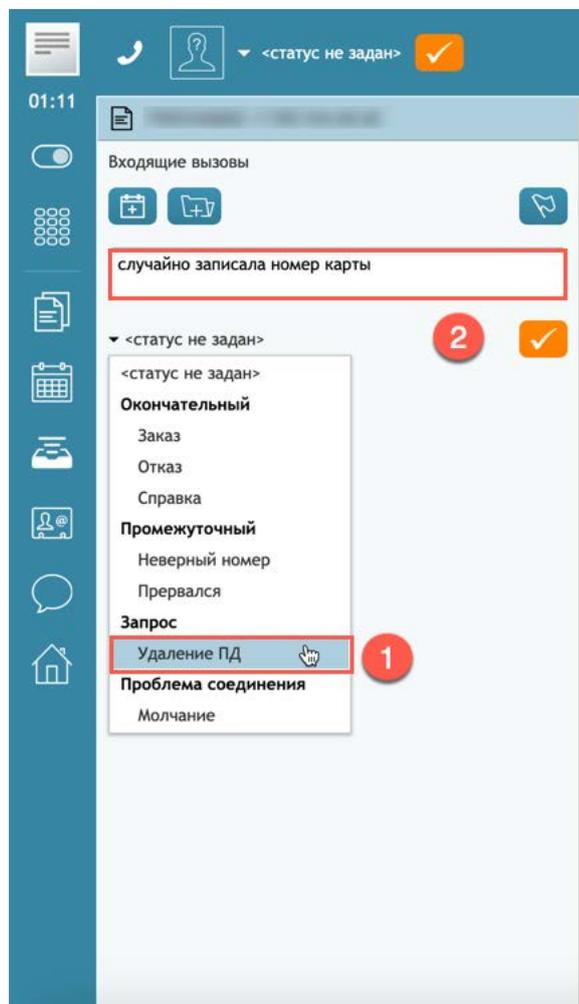
Workflow настраиваются в приложении *Администратора КЦ* в разделе *Рабочий процесс (Workflow)*.

5.11.3. Использование Workflow для удаления персональных данных

Одним из вариантов использования *статуса обращения* и *Workflow* является **постобработка персональных данных**.

Согласно требованиям [PCI DSS 3.2](#) (*Payment Card Industry Data Security Standard - Стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт*) и [GDPR](#) (*General Data Protection Regulation - Общий регламент по защите данных ЕС*) ряд персональных данных (включая данные о кредитных картах) не могут храниться в Контакт Центре даже в зашифрованном виде. Для соответствия этим требованиям, Облачный КЦ позволяет ручное удаление персональных данных, хранящихся в записях разговоров, стенограммах разговоров, записях чатов, email, записях экранов и т.п.

Оператор может запросить удаление персональных данных, которое будет выполнено *администратором КЦ*. Для этого оператор выбирает специальный *статус обращения* (1) и в *комментарии* к обращению объясняет причину удаления (2).

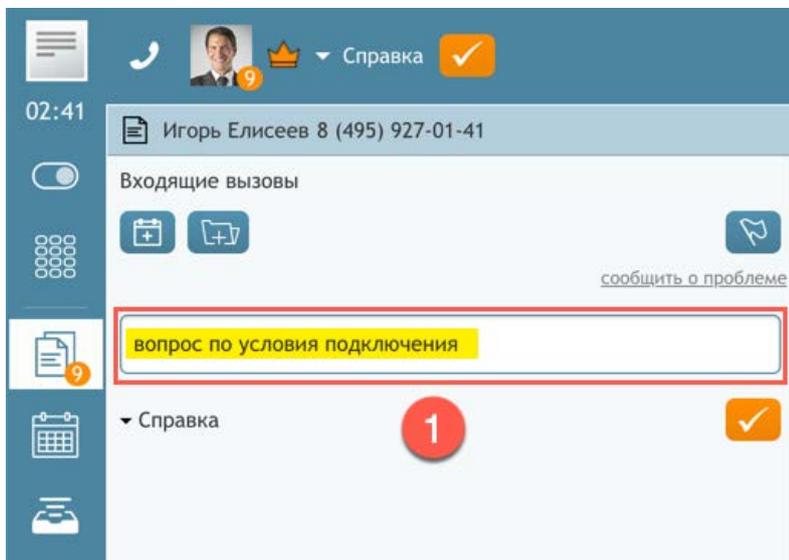


Данный *статус обращения* запускает специальный *Workflow*, который отправляет сообщение *Администратору КЦ* с запросом на удаление ПД и ссылкой на запись данного обращения.

5.11.4.Комментарии к разговору

Оператор также может **добавить свои комментарии к вызову**.

Комментарий – текст в произвольной форме, который содержит дополнительную информацию о разговоре. *Комментарии* вводятся в специальном поле (1) в *списке активных обращений*.



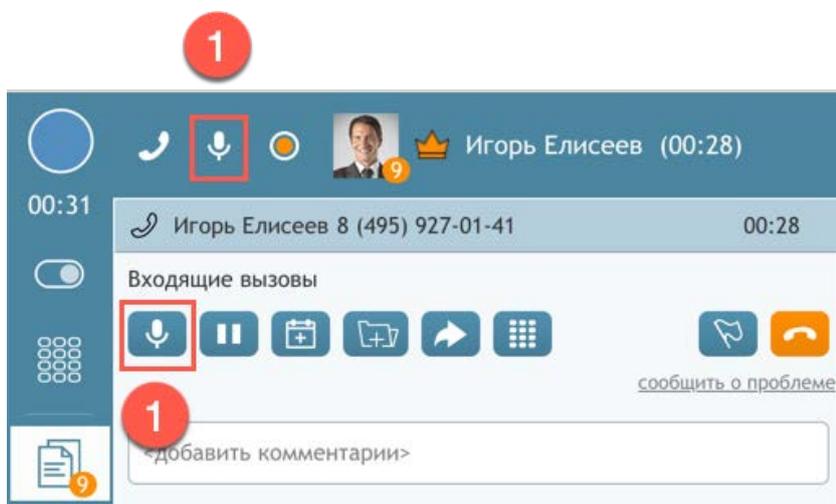
Комментарии можно вводить как во время поствызывной обработки, так и во время разговора.

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

5.12.Дополнительные функции

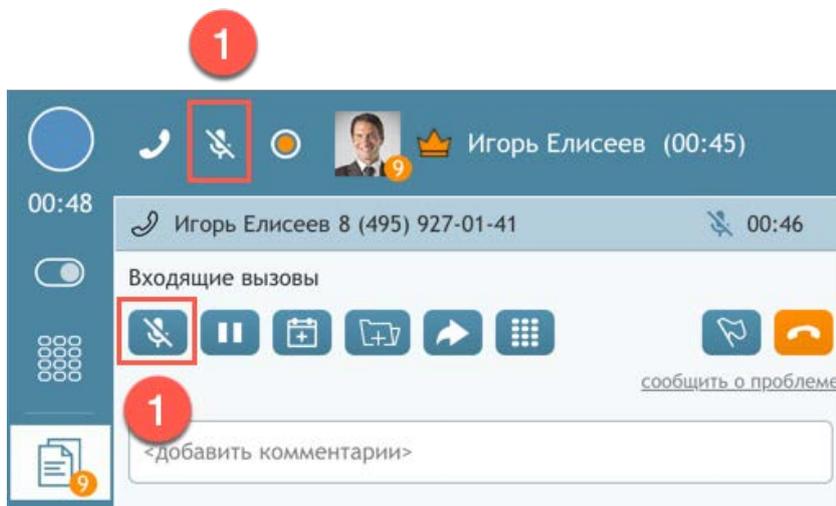
5.12.1.Отключение микрофона

Для **отключения микрофона** во время разговора необходимо нажать кнопку  Отключить микрофон (1) в *строке состояния* или *списке активных обращений*.



Вид кнопки изменится на  .

Для **включения микрофона** нажмите кнопку  Включить микрофон (1) в *строке состояния* или *списке активных обращений*.



5.12.2.Использование предзаписанных сообщений

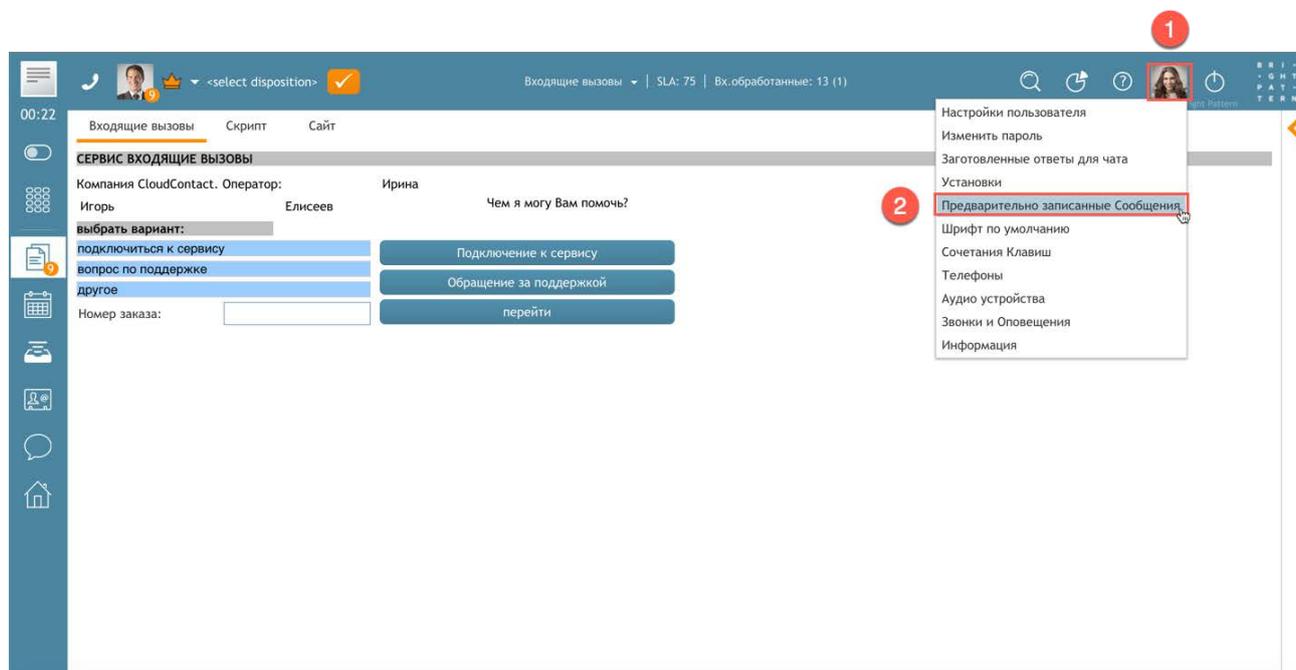
В зависимости от специфики работы КЦ, оператор может часто повторять одинаковую информацию, например: персональное приветствие или уведомление о правилах обслуживания. Такие типовые сообщения могут быть записаны заранее и проиграны клиенту во время разговора.

Некоторые предзаписанные сообщения могут быть подготовлены централизованно, в этом случае они будут располагаться в пункте Приветствие (см. [Проигрывание сообщения во время вызова](#) в данном разделе).

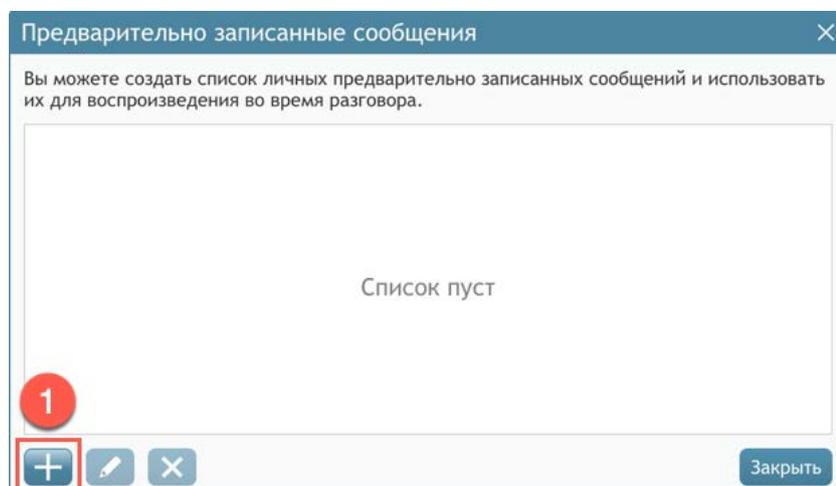
5.12.2.1.Создание собственных сообщений.

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

1. Подготовьте текст сообщения.
2. Нажмите кнопку **Персональные настройки** (1) и выберите пункт **Предварительно записанные Сообщения** (2).



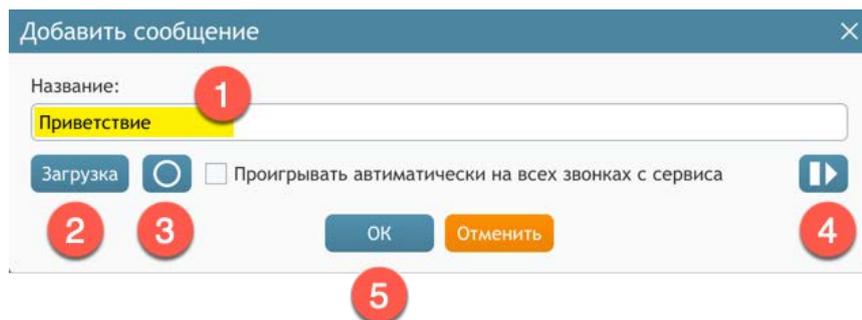
3. В открывшемся окне нажмите кнопку **+** (1) для записи сообщения.



4. Откроется окно для записи сообщения.

Введите *название* сообщения (1). Можно загрузить предварительно записанное сообщение с ПК (кнопка Загрузить (2)) или записать его прямо сейчас. Для этого нажмите кнопку  Начать запись (3). Прозвучит один звуковой сигнал, означающий начало записи. Внешний вид кнопки изменится на  (Стоп). Когда закончите произносить сообщение, нажмите кнопку  Стоп (3) для остановки записи. Для прослушивания записанного приветствия нажмите кнопку  Воспроизвести запись (4). Нажмите ОК (5) для сохранения записи.

Если необходимо перезаписать приветствие - повторите шаги 3-4 еще раз.

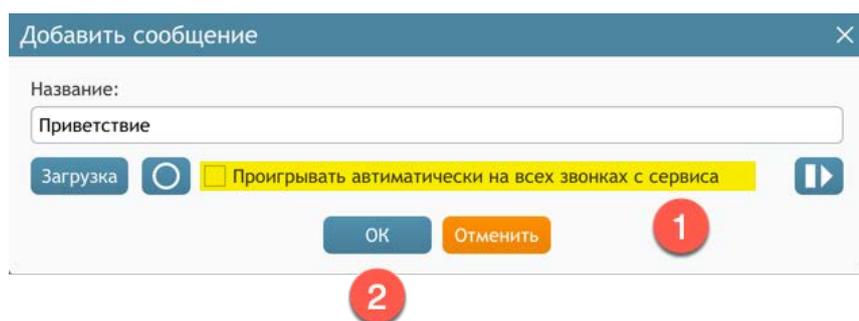


5.12.2.2. Сообщение по умолчанию

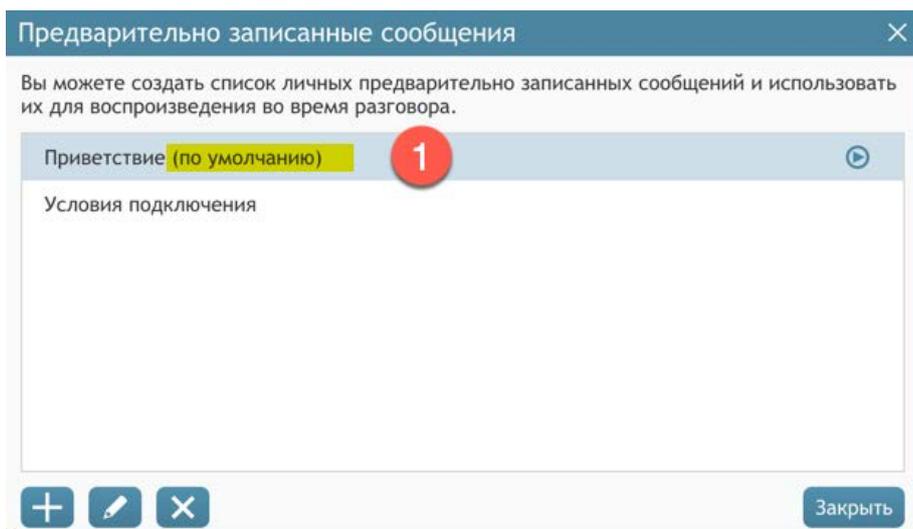
Одно из записанных сообщений может быть установлено **по умолчанию** – т.е. оно будет проигрываться клиентам автоматически, как только оператор нажмет кнопку Принять вызов (например: Оператор Ирина, здравствуйте).

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

Для установки приветствия по умолчанию после записи сообщения нажмите флажок **Проигрывать автоматически на всех звонках с сервиса** (1). Нажмите ОК (2) для сохранения настройки.



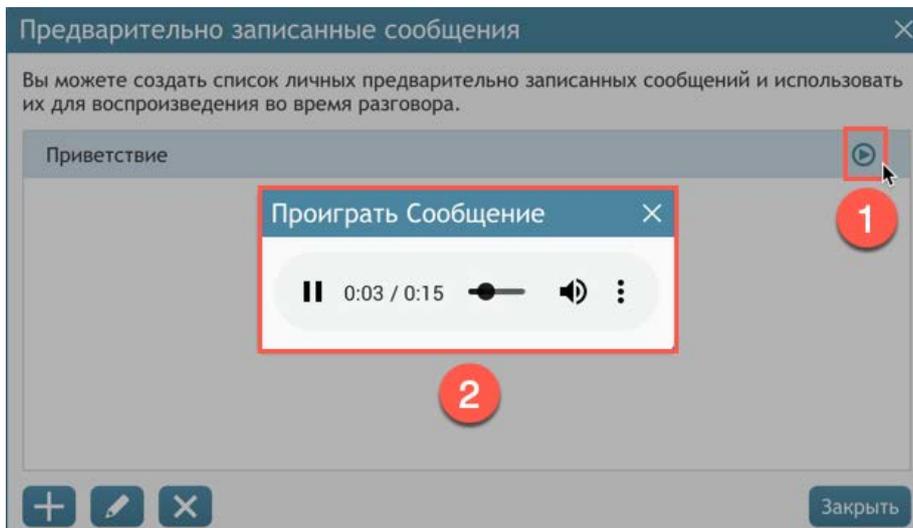
Сообщение будет помечено, как сообщение по умолчанию (1) в *списке предписанных сообщений*.



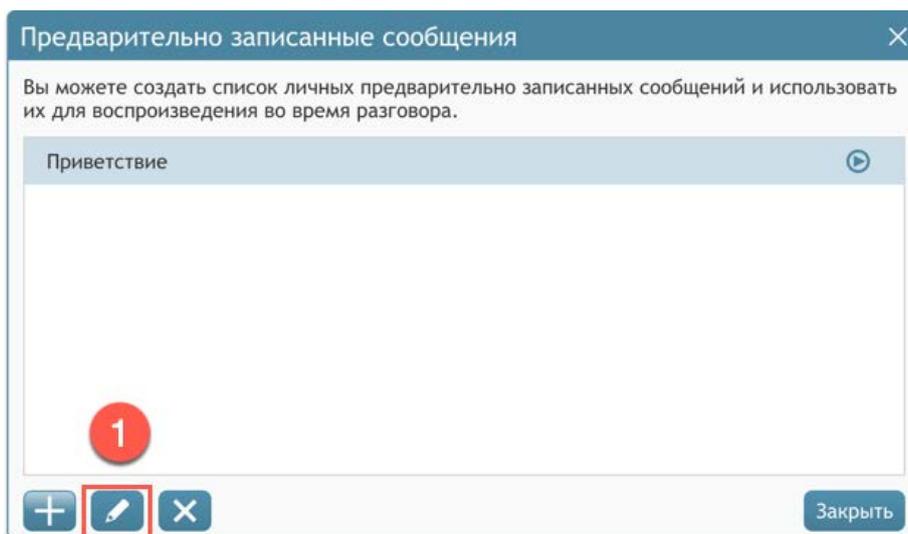
5.12.2.3. Прослушивание и редактирование сообщений

Оператор может прослушать, поменять название и перезаписать сообщения.

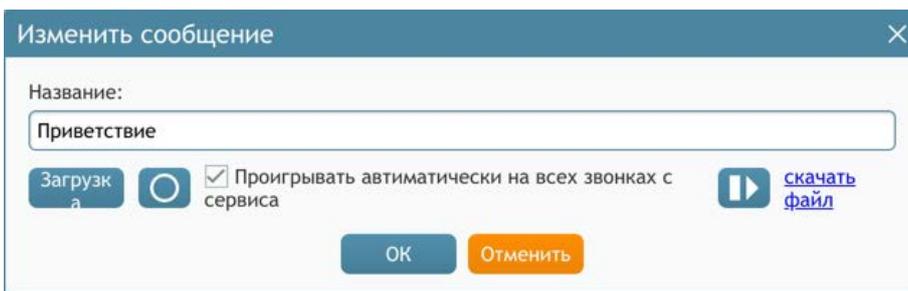
Для прослушивания сообщения нажмите кнопку  (1) в строке с названием сообщения. Откроется встроенный *плеер* (2) для прослушивания.



Для редактирования сообщения нажмите кнопку  Редактировать выбранное сообщение (1) в списке сообщений.



Откроется окно редактирования в котором можно поменять название, прослушать, перезаписать и скачать файл.



Для удаления сообщения, выберите его из списка (1) и нажмите кнопку Удалить выбранное сообщение (2). Подтвердите выбранное действие.

Удаленное сообщение нельзя восстановить.

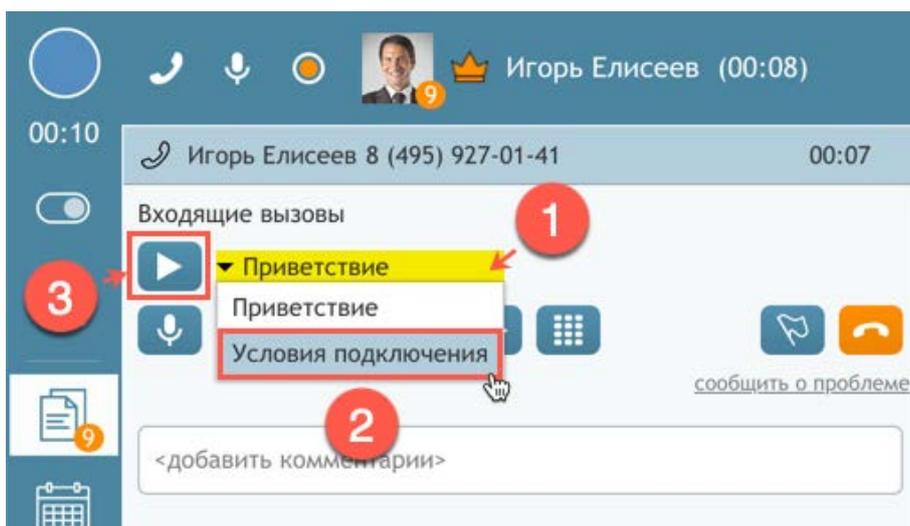


5.12.2.4. Проигрывание сообщения во время вызова.

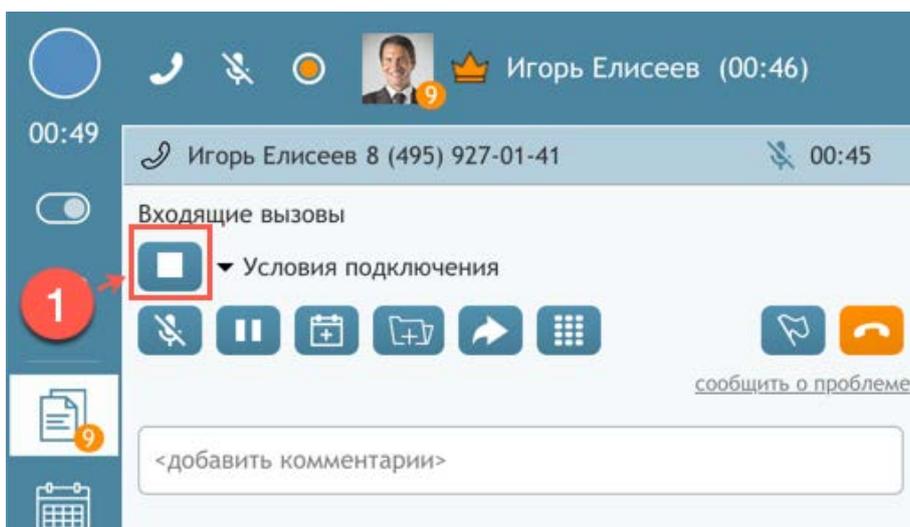
Если одно из сообщений задано по умолчанию, оно будет проиграно сразу, как только оператор нажмет кнопку **Принять вызов**.

Оператор может в любой момент во время разговора включить одно из предзаписанных сообщений.

Для этого в *списке активных обращений* нажмите на пункт **Приветствие** (1) и выберите название сообщения из *выпадающего списка* (2). Нажмите кнопку **Проиграть** (3). Оператор будет слышать сообщение, которое проигрывается клиенту. Сразу по окончании сообщения оператор может продолжить разговор.



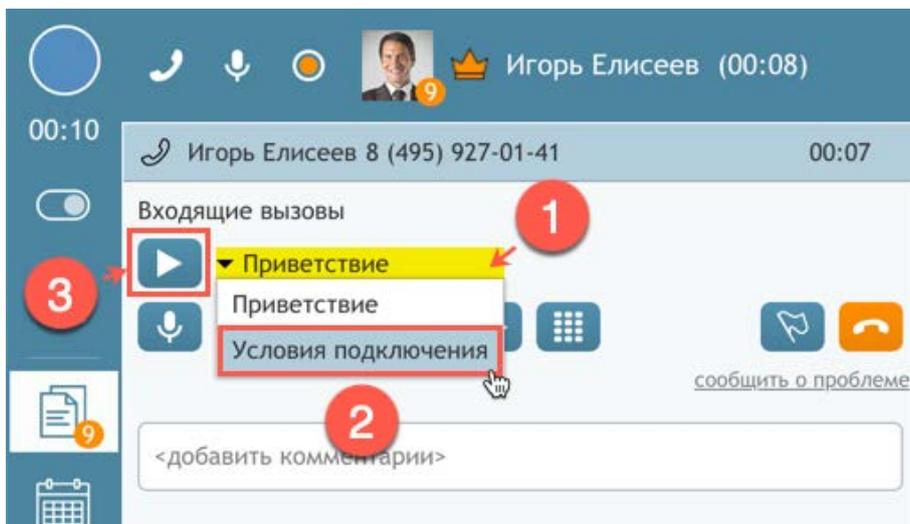
В любой момент оператор может остановить проигрывание сообщения нажав кнопку **Стоп** (1) и продолжить диалог с клиентом.



5.12.2.5. Оставить предзаписанное сообщение на автоответчик

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

Для того, чтобы **оставить сообщение на автоответчик клиента**, выберите из выпадающего списка Приветствие (1) нужное сообщение (2). Как только прозвучит сигнал оставить сообщение - нажмите кнопку **Проиграть** (3). После этого можно повесить трубку.



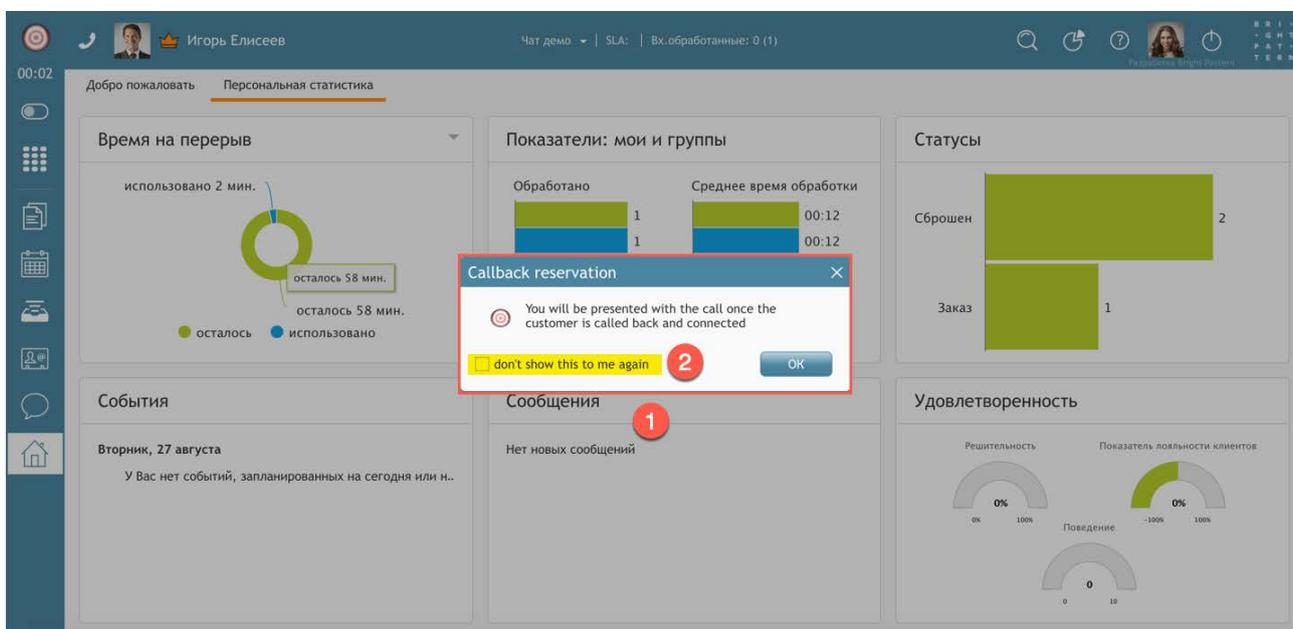
Предзаписанное сообщение будет проиграно полностью и по его окончании соединение будет завершено автоматически.

5.12.3.Участие в обработке Обратных звонков

Если клиентам в Контакт Центре предлагается опция «*обратный звонок*»/ *callback*, оператор может получить Уведомление об Обратном звонке / *Callback reservation notice* (1). Данное уведомление означает, что оператор «резервируется» на время набора номера клиента, запросившего *обратный звонок*. Уведомление появляется перед началом набора номера клиента.

При **успешном дозвоне**, отвеченный вызов поступает на оператора и обрабатывается как обычный входящий вызов (см. раздел [Принять вызов](#)). Если **дозвониться не удалось** - резервирование отменяется и оператор получает следующий вызов согласно стандартной процедуре обслуживания *входящих вызовов*.

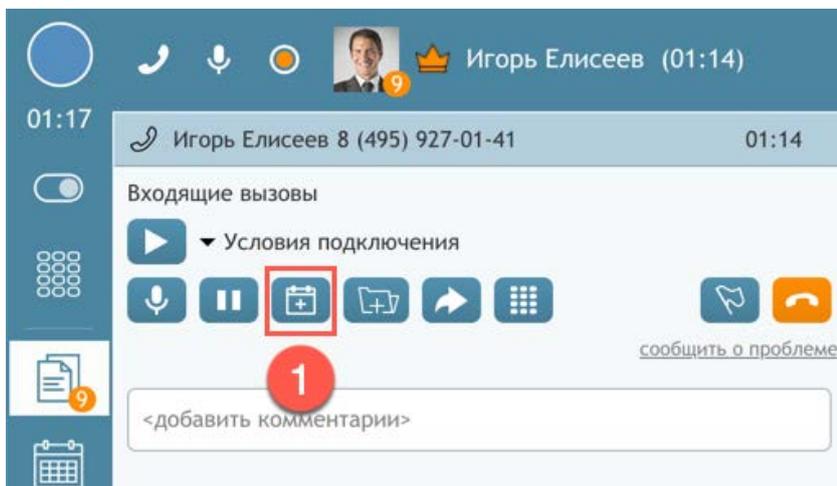
Окно *Уведомления об обратном звонке* имеет опцию Не показывать снова / *Don't show this to me again* (2). Выберите ее, если не хотите видеть окно уведомления при последующих случаях резервирования.



5.12.4. Запланировать последующие действия

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

Для этого необходимо: во время *разговора* с клиентом или находясь в состоянии *постобработка вызова* нажать кнопку  Запланировать последующие действия (1).



Откроется окно **Календарь** (1), в котором можно заполнить поля (2), связанные с последующим действием:

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

Нажмите **Сохранить** (3) для сохранения действия.

The screenshot displays the operator's workspace. On the left, a sidebar contains navigation icons, with the calendar icon highlighted by a red circle and the number '1'. The main area is divided into three sections:

- Call Log:** Shows an incoming call from 'Игорь Елисеев 8 (495) 927-01-41' at 03:23. Below it is a text input field with the placeholder 'Написать комментарий' and a red circle with the number '1' next to it.
- Calendar:** Displays a monthly view for August 2019. A call event is visible on Wednesday, August 7th, at 10:00 AM, with a red circle and the number '1' next to it.
- Call Details Form:** A red-bordered box highlights the form for the selected call. It includes:
 - A 'перезвонить' (Redial) button with a red circle and the number '3' next to it.
 - 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) buttons.
 - Fields for 'Дата:' (10.08.19) and 'Время:' (07:09PM / 08:09PM).
 - A 'часовой пояс:' (time zone) dropdown menu set to 'местный'.
 - A 'Напомин...' (Reminder) field set to '10' minutes.
 - A 'Заметки:' (Notes) field containing 'узнать о готовности документов'.
 - A 'Закрыто' (Closed) checkbox.
 - Contact information for 'Игорь Елисеев' from 'CloudCompany' with the phone number '8 (495) 927-01-41 (Рабочий)'. A red circle with the number '2' is located at the bottom right of this section.

Действия в окне **Календарь** подробно описаны в соответствующем разделе.

5.12.1. Использование Избранных контактов

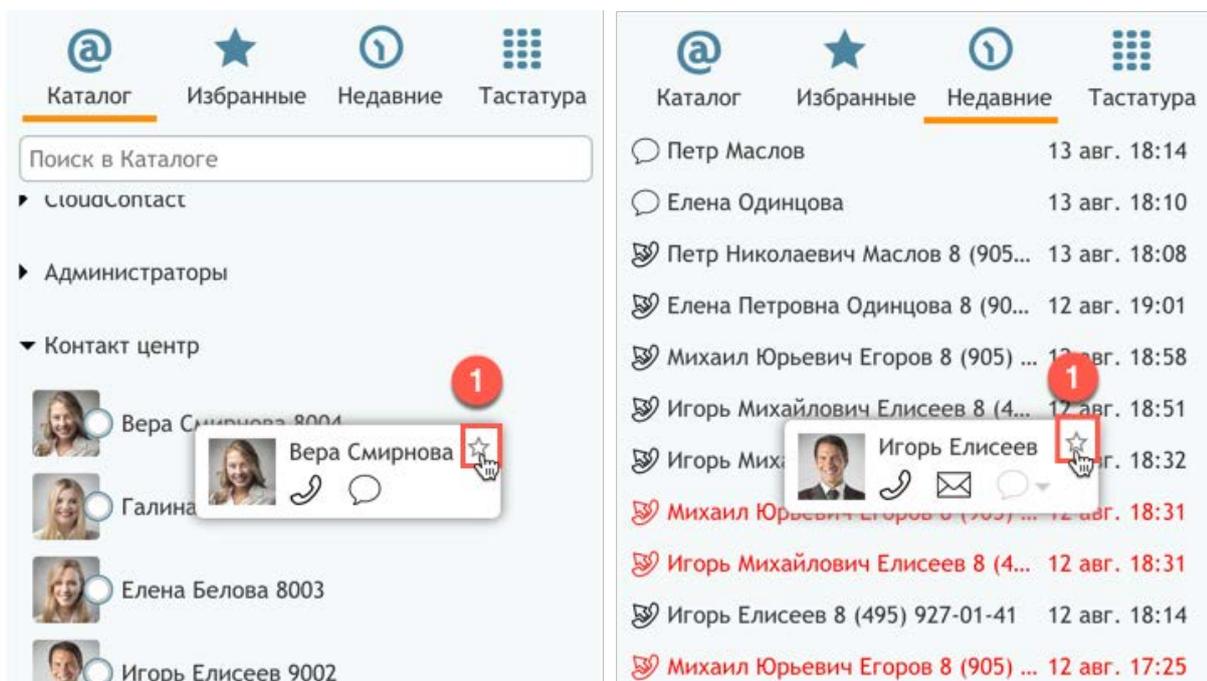
Помимо использования [Каталога](#) (задается централизованно) для вызова сотрудников КЦ и внешних контактов, оператор может самостоятельно добавлять контакты в персональный справочник. Такие контакты располагаются во вкладке **Избранные** в блоке [История обращений/ Каталог/ Тастатура](#).

Во вкладке **Избранные** можно сохранить до 50 контактов.

Для добавления контактов в **Избранные** оператор должен обладать привелегией **Использовать** вкладку **Избранные**.

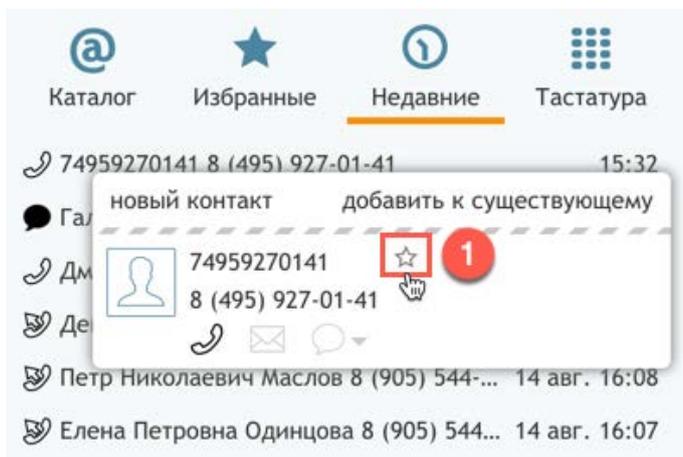
Контакт может быть добавлен в **Избранные** из вкладок **Каталог** и **Недавние**.

Для **добавления** в **Избранные** из вкладок **Каталог** и **Недавние** наведите мышкой на строку с нужным контактом/ номером; в *окне исходящей коммуникации* с клиентом нажмите ☆ (1).

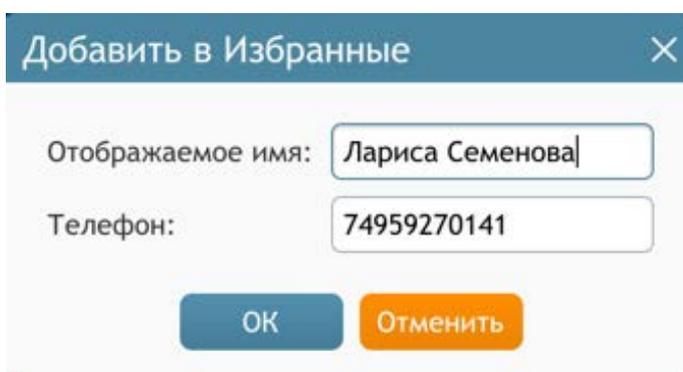


Если добавляемый контакт является сотрудником КЦ или на него уже есть карточка клиента, то в **Избранные** будет добавлена запись с уже имеющимися данными по контакту (имя, фамилия, телефон, email).

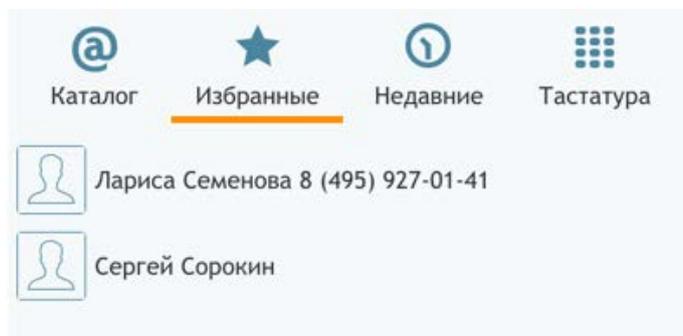
Если данных по клиенту нет, то они могут быть введены в момент добавления контакта в **Избранные**. Для этого во вкладке **Недавние** наведите мышкой на строку с нужным обращением. В открывшемся *окне исходящей коммуникации* с клиентом нажмите ☆ (1).



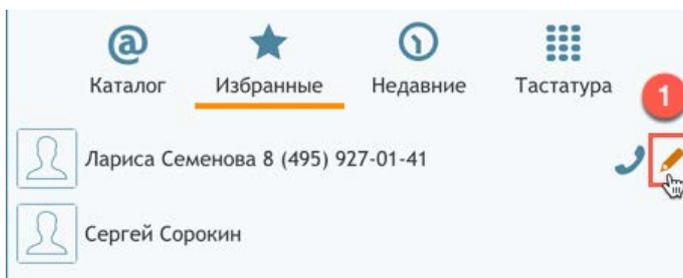
Откроется окно ввода данных. Введите имя и фамилию контакта, нажмите ОК для сохранения.



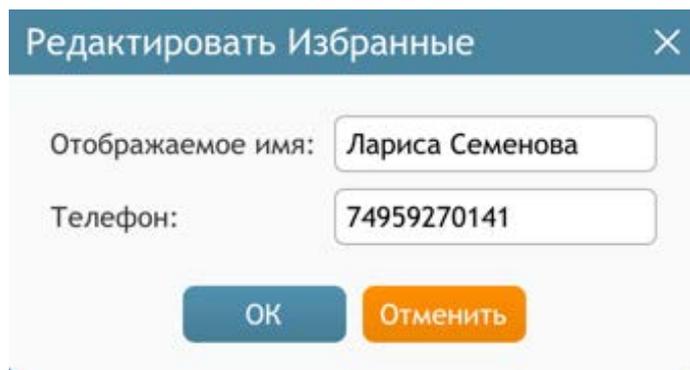
В Избранные будет добавлен новый контакт.



Для **редактирования контакта** во вкладке Избранные наведите мышкой на строку с контактом и нажмите (1).

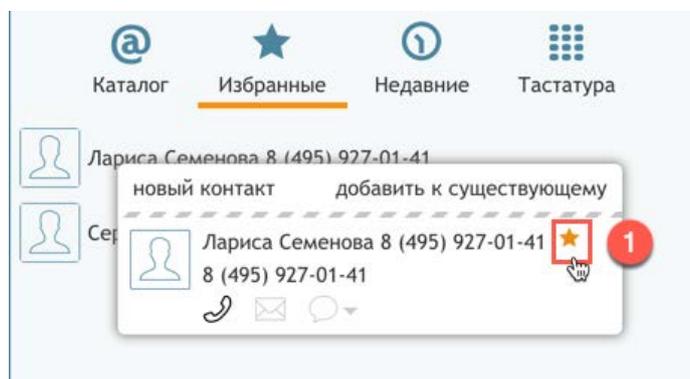


В открывшемся окне редактирования можно изменить имя/фамилию и телефон контакта.



Для сотрудников КЦ и клиентов, у которых есть *карточка клиента*, данные изменить нельзя.

Для **удаления контакта** из **Избранных** наведите мышкой на строку с нужным обращением. В открывшемся *окне исходящей коммуникации* с клиентом нажмите ★ (1).



6. Участие в кампании обзвона

6.1.Режимы обзвона

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

6.1.1.Прогрессивный и Предсказывающие режимы

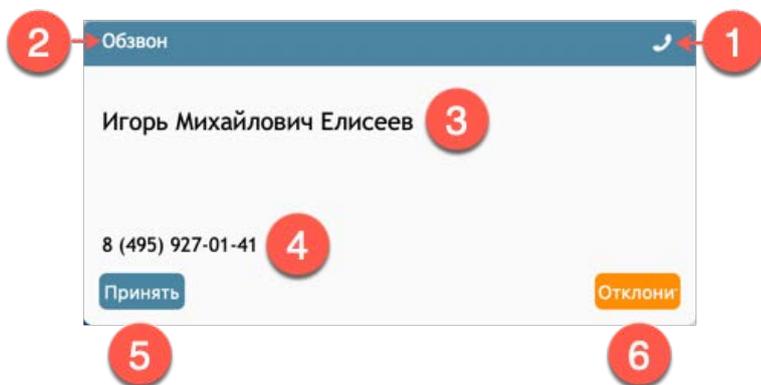
В данных режимах система набирает номера из списка обзвона и контролирует ход набора в автоматическом режиме. Вызов, отвеченный клиентом, соединяется с оператором.

Если оператор находится в статусе *Готов*, у него звонит звонок и на экране появляется окно уведомления об обращении, аналогично приему *входящего вызова* (см. [Приём вызова](#)). Состав отображаемых данных зависит от настроек списка обзвона.

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

В общем случае, окно *уведомления об обращении* содержит иконку исходящего вызова (1), информацию о названии кампании обзвона (2), ФИО клиента (3) и набранный телефонный номер (4).

Для приема вызова, нажмите кнопку *Принять* (5), если оператор не может обработать вызов - *Отклонить* (6).



Отклоненные вызовы учитываются в статистике по работе оператора. Подробнее см. раздел [Отклонить вызов](#).

6.1.2.Режим Предпросмотра

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

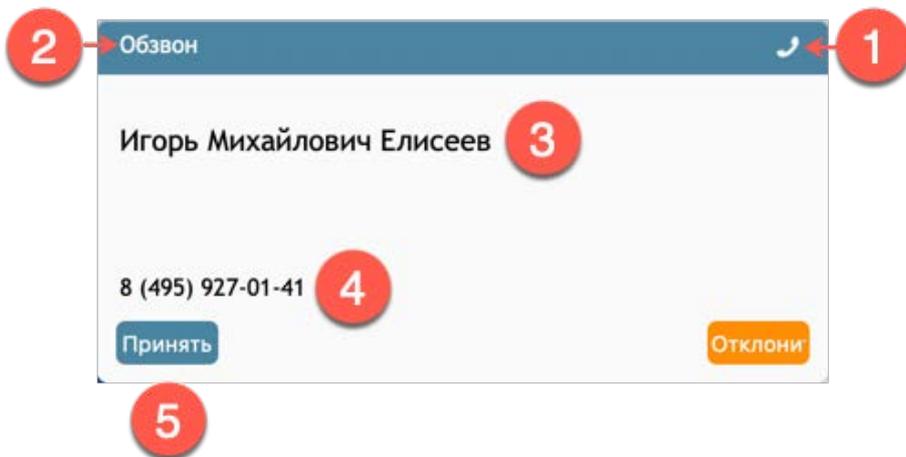
Подробнее порядок работы в режиме *Предпросмотр* описан в следующем разделе.

6.2. Работа с записью из списка обзвона (режим Предпросмотр)

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

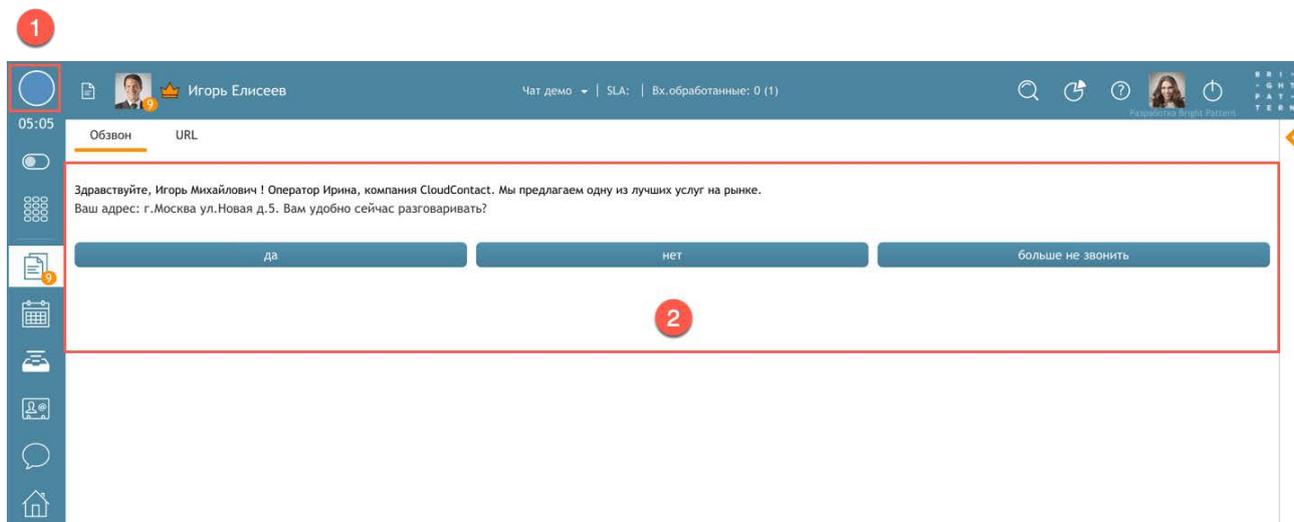
Когда оператор, участвующий в кампании обзвона, переходит в статус *Готов*, ему на рабочем месте выводится окно *уведомления об обращении*, включающее следующую информацию: иконку исходящего вызова (1), информацию о названии кампании обзвона (2), ФИО клиента (3) и телефонный номер (4).

Нажмите *Принять* (5) для начала работы.



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

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

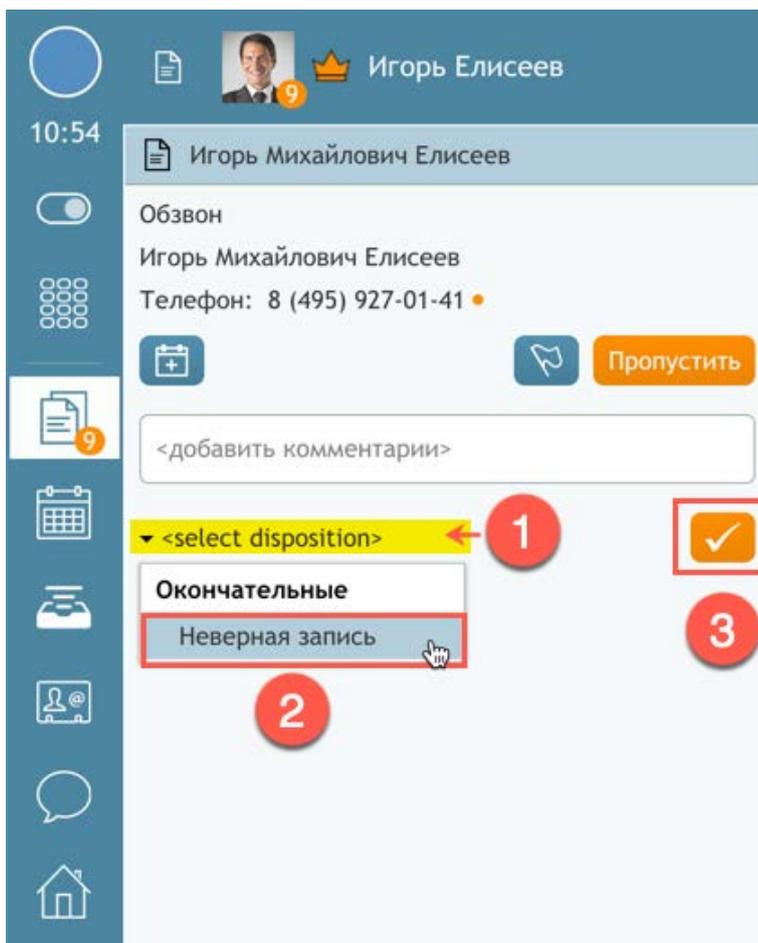


По окончании просмотра сведений о клиенте оператор может выполнить следующие действия:

6.2.1. Сведения о клиенте содержат неверную или неполную информацию

В этом случае оператор выбирает соответствующий *статус разговора* (1) в списке активных обращений. По умолчанию для этого используется статус *Неверная запись* (2).

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

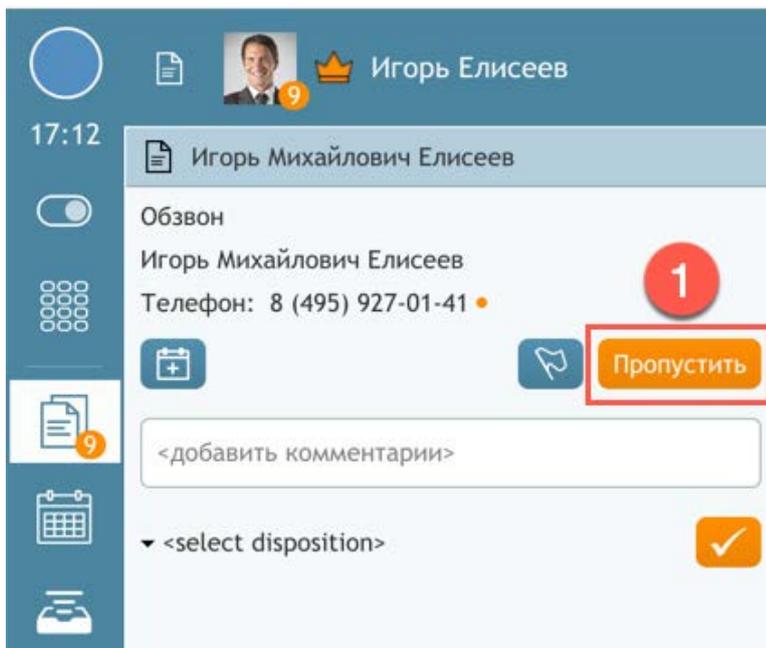


Для каждой кампании может быть задан свой набор статусов.

6.2.2. Сведения верные, но оператор не может продолжать работать с записью

В этом случае нажмите кнопку Пропустить (1). Запись вернется в список обзвона и будет направлена на свободного оператора.

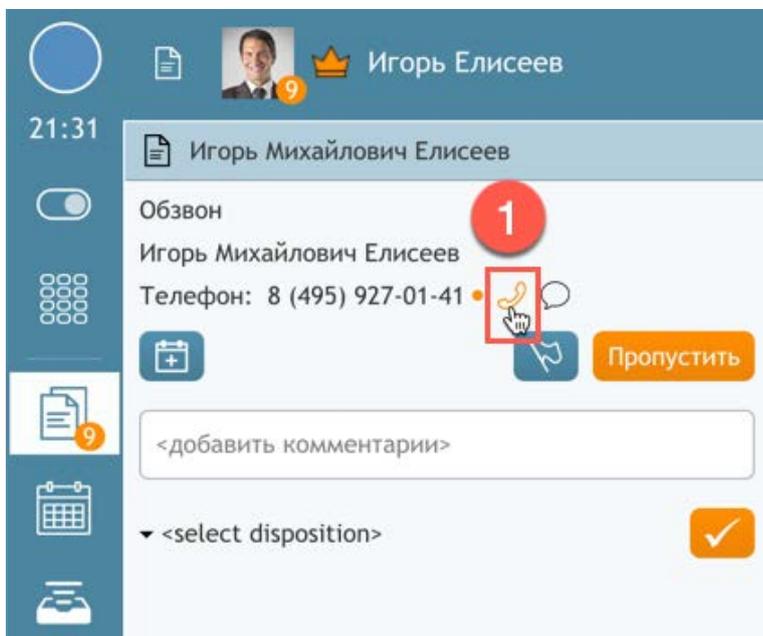
Если оператор не перешел в статус *Не готов* до нажатия кнопки Пропустить, его статус изменится на *Готов* и на него будет направлена следующая запись из списка обзвона.



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

6.2.3. Запись верная и оператор готов к набору номера

Наведите мышкой на телефонный номер и нажмите на иконку  набрать номер (1) в области активных обращений. Начнется набор номера.



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

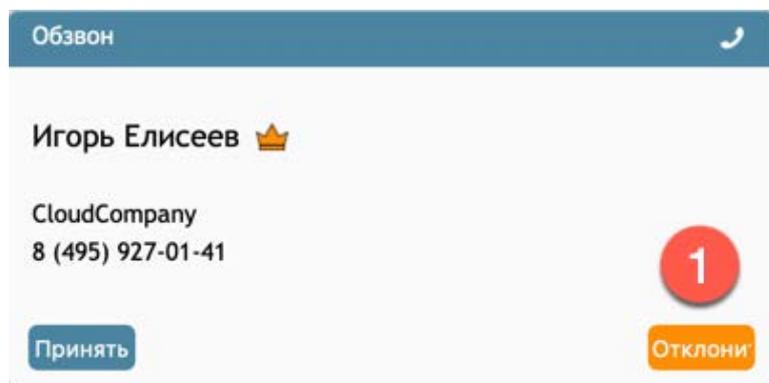
Процедура набора номера аналогична осуществлению исходящего вызова в ручном режиме (см. раздел [Внешний исходящий вызов](#)).

Действия по завершении разговора описаны в разделе [Поствызывная обработка](#).

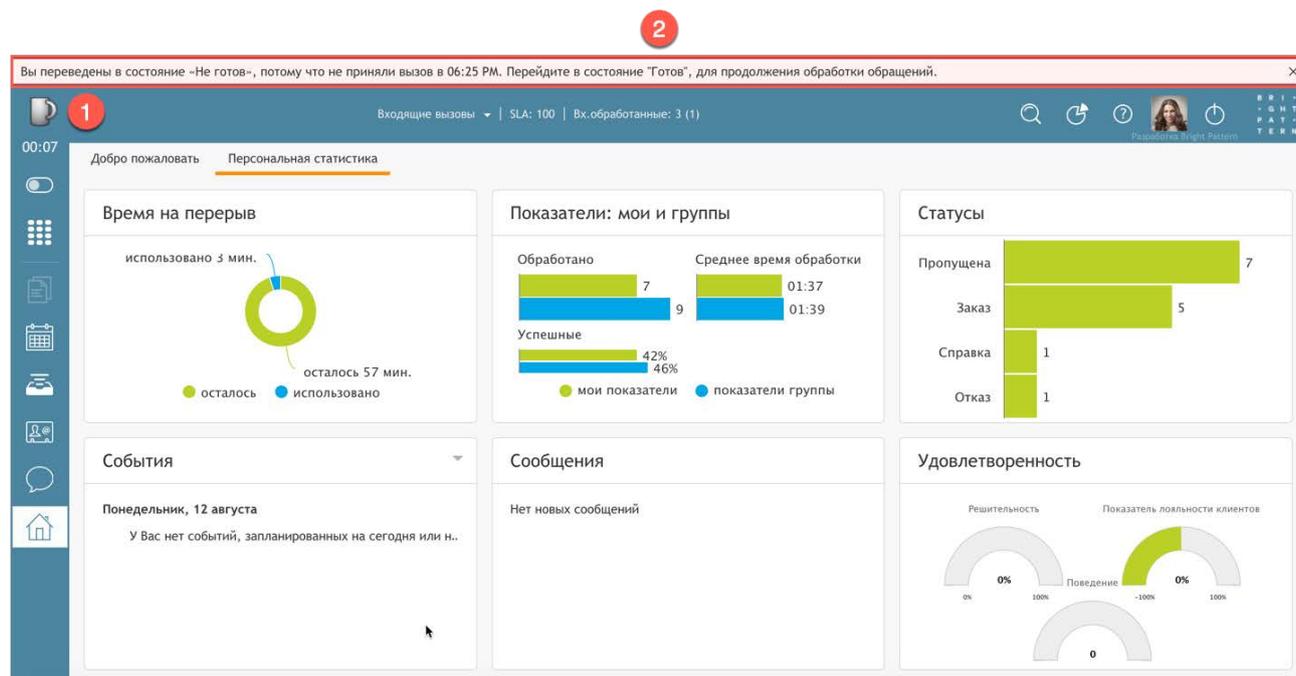
6.3. Отклонить запись из списка обзвона (режим Предпросмотр)

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

Нажмите кнопку **Отклонить** (1) в окне *уведомления об обращении*. Запись вернется в список обзвона и будет направлена на свободного оператора.



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



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

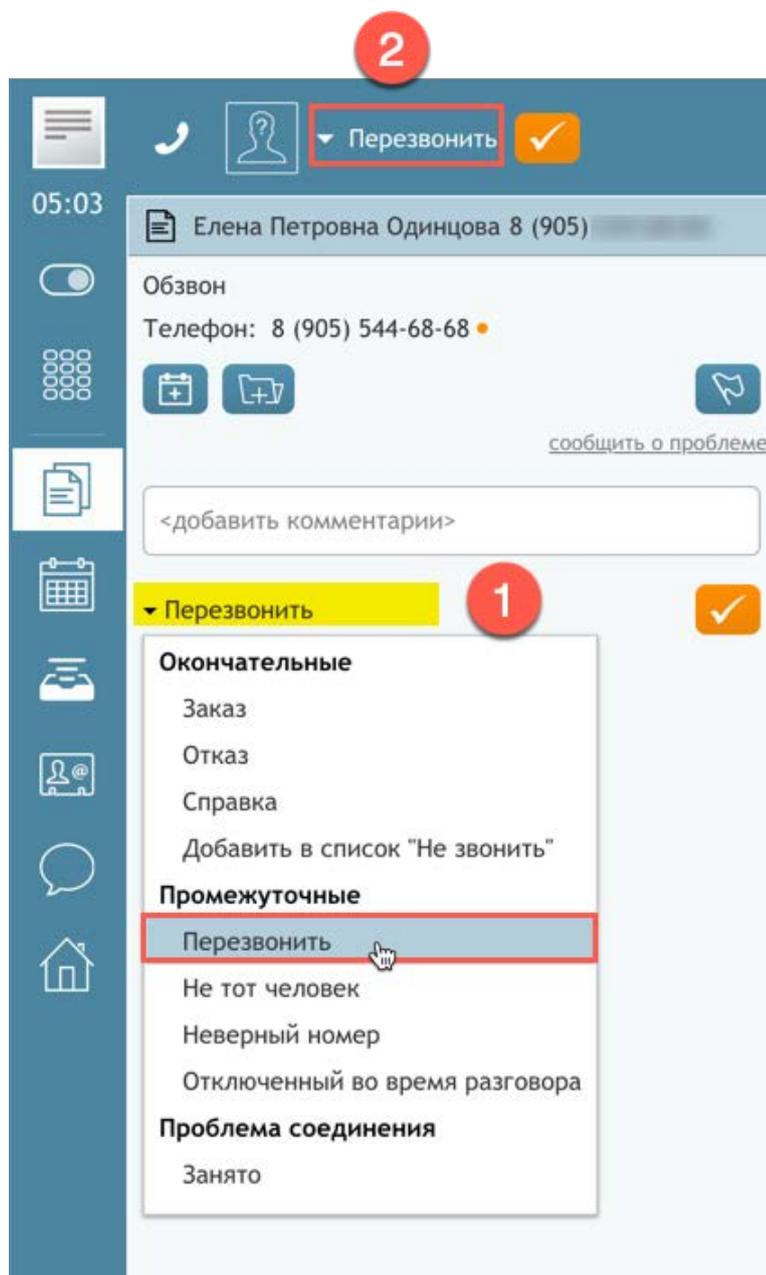
Для продолжения участия в кампании обзвона измените статус на *Готов*.

6.4. Перенос времени разговора (все типы кампаний)

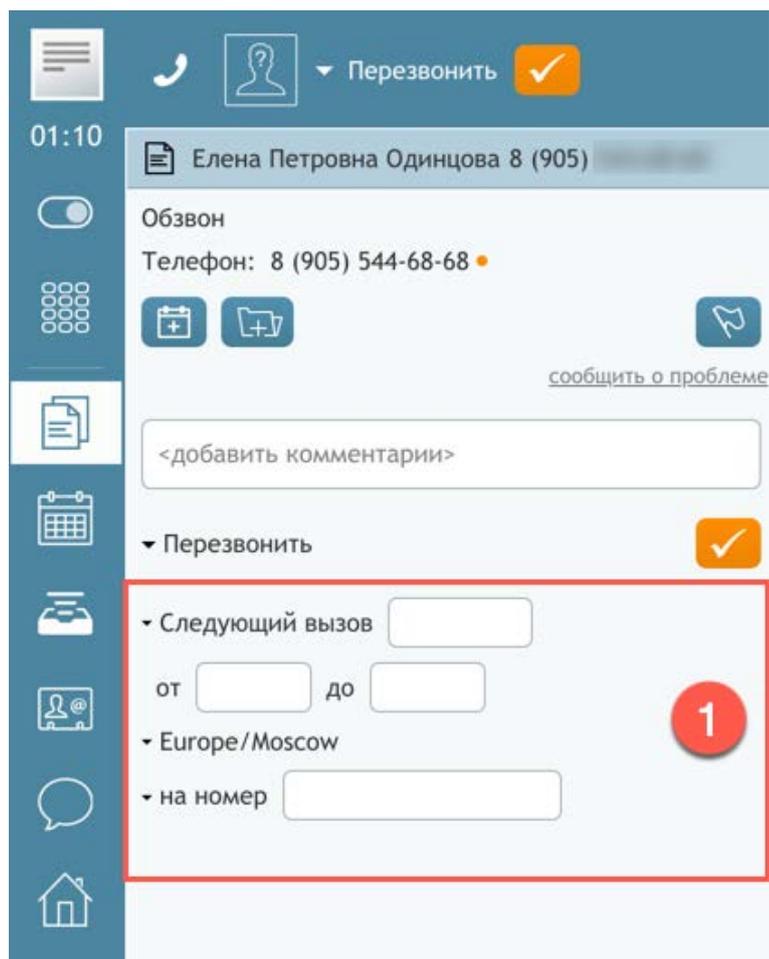
Во время кампании обзвона возникают ситуации, когда необходимо **перенести набор записи**, например: просьба клиента перезвонить в другое время (во всех типах кампаний обзвона) или занятость номера при наборе в режиме *Предпросмотр*.

Для **переноса набора номера** выполните следующие действия:

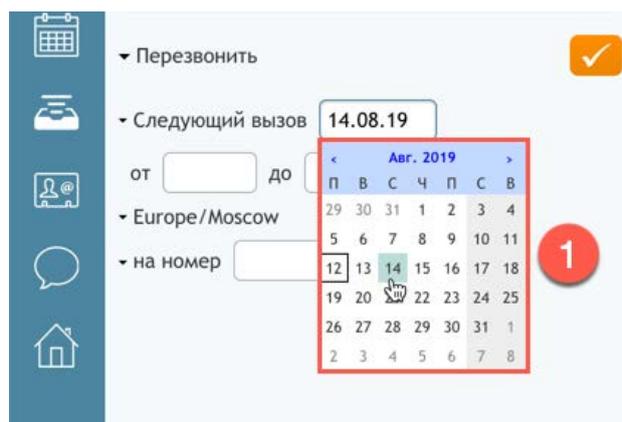
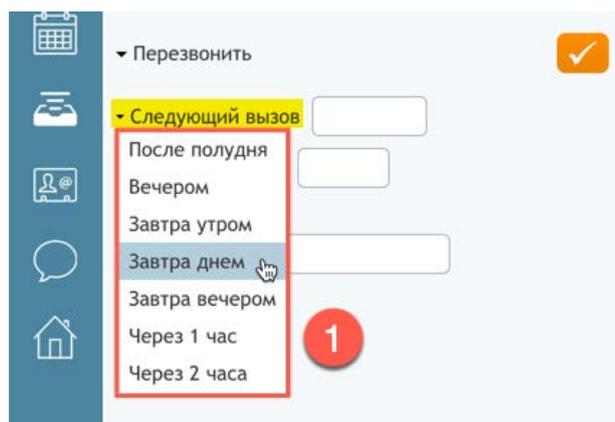
Выберите статус разговора, позволяющий перенести набор номера (зависит от настроек кампании). Выбрать статус можно в *списке активных обращений* (1) (во время *разговора* или в состоянии *Постобработка вызова*) или в *строке состояния* (2) (во время *Постобработки вызова*).



В нижней части области активных обращений появится блок переноса вызова (1).

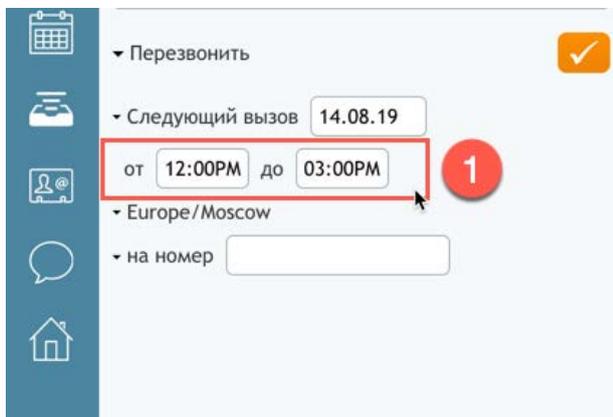


Выберите интервал переноса. Можно выбрать фиксированные интервалы времени (1) или задать произвольную дату (2).

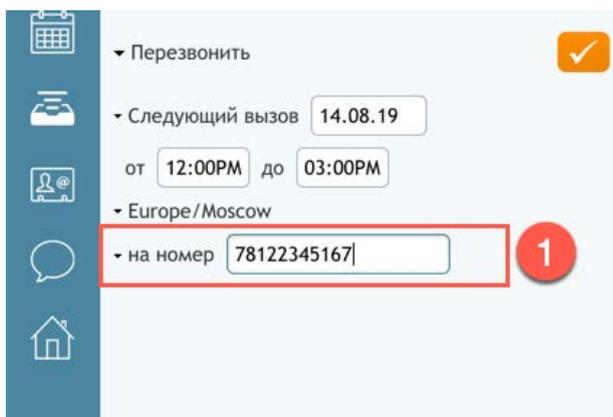


Введите время для следующего звонка (1) в формате [час]:[минуты]. Время вводится в 12-ти часовом формате (от 00:00 до 11:59 как 12:00 AM - 11:59 AM; от 12:00 до 23:59 как 12:00 PM - 11:59 PM).

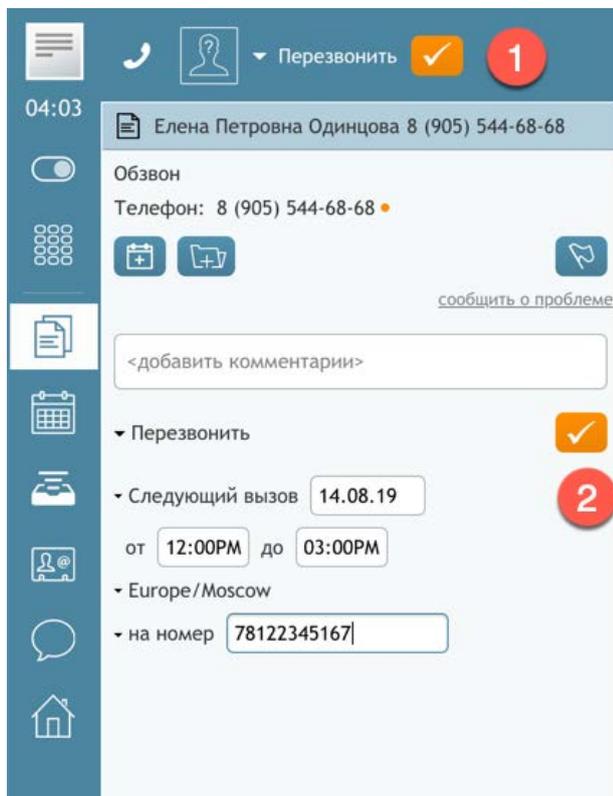
Если окончание интервала для перезвона не определено, то поле до заполнять не обязательно.



Если необходимо **перезвонить на другой номер**: выберите номер из выпадающего списка (если данная запись имеет несколько номеров) или введите новый номер в поле на номер (1). При ручном вводе номера следует вводить номер с учетом *префикса выхода* (см. [Ручной набор](#))



Нажмите кнопку  **Завершить** в *строке состояния* (1) или *списке активных обращений* (2) для **сохранения переноса вызова и завершения обработки вызова**.



7. Работа с Чатами

7.1.Принять чат

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

При приходе нового чат-обращения оператор слышит звуковой сигнал и на экране появляется окно *Уведомления об обращении*. Состав данных зависит от настройки КЦ. Ниже показаны виды окна для *стандартных настроек*.

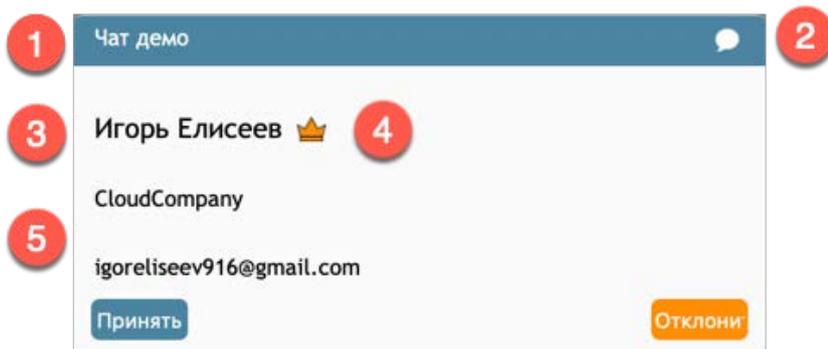
1 - *название* сервиса;

2 - *тип* обращения;

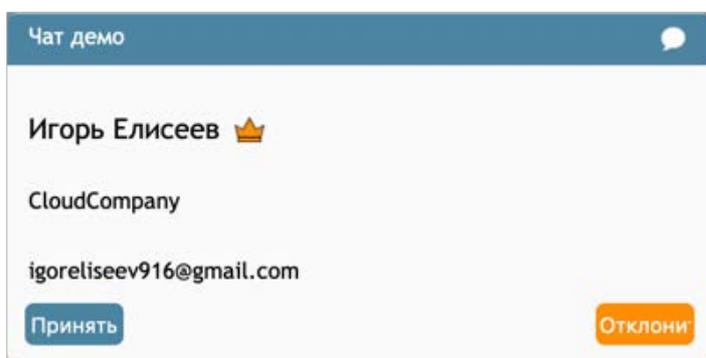
3 - *ФИО* клиента (если есть карточка клиента или эти данные обязательны для заполнения в форме чата);

4 - *статус* клиента (если есть в карточке клиента);

5 - *email / телефонный номер* и *название* компании (если есть в *карточке клиента*).



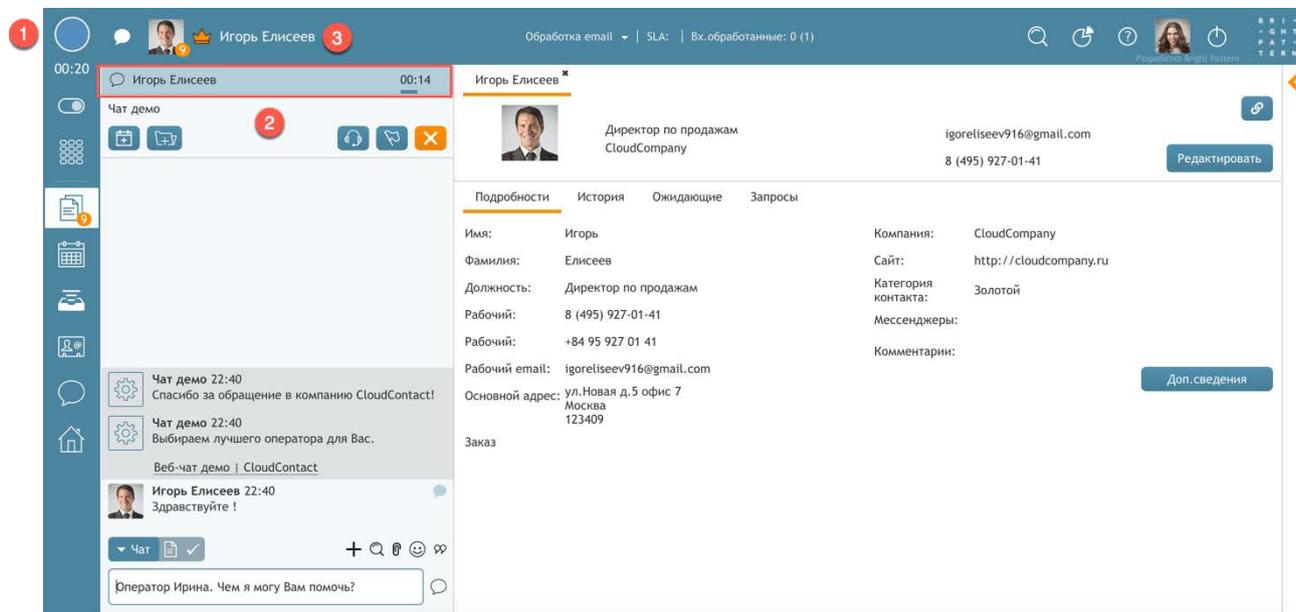
Нажмите кнопку **Принять** (1).



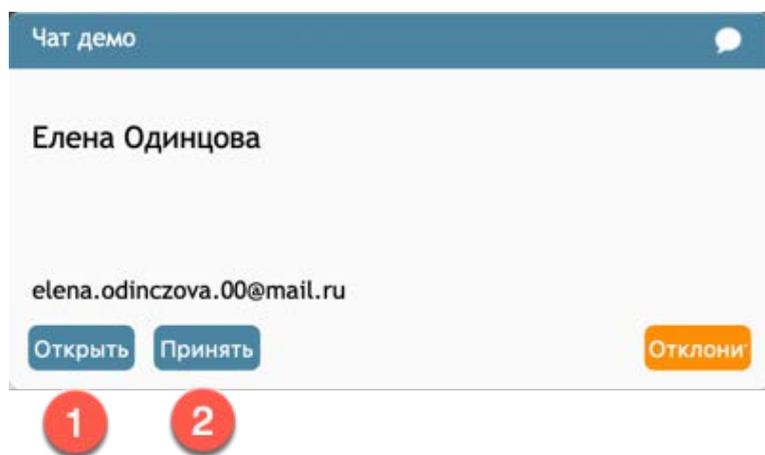
1

Статус оператора автоматически изменится на *Занят* (1). В списке *Активных обращений* появится строка (2) с пиктограммой чата , ФИО (если есть карточка клиента) и временем диалога.

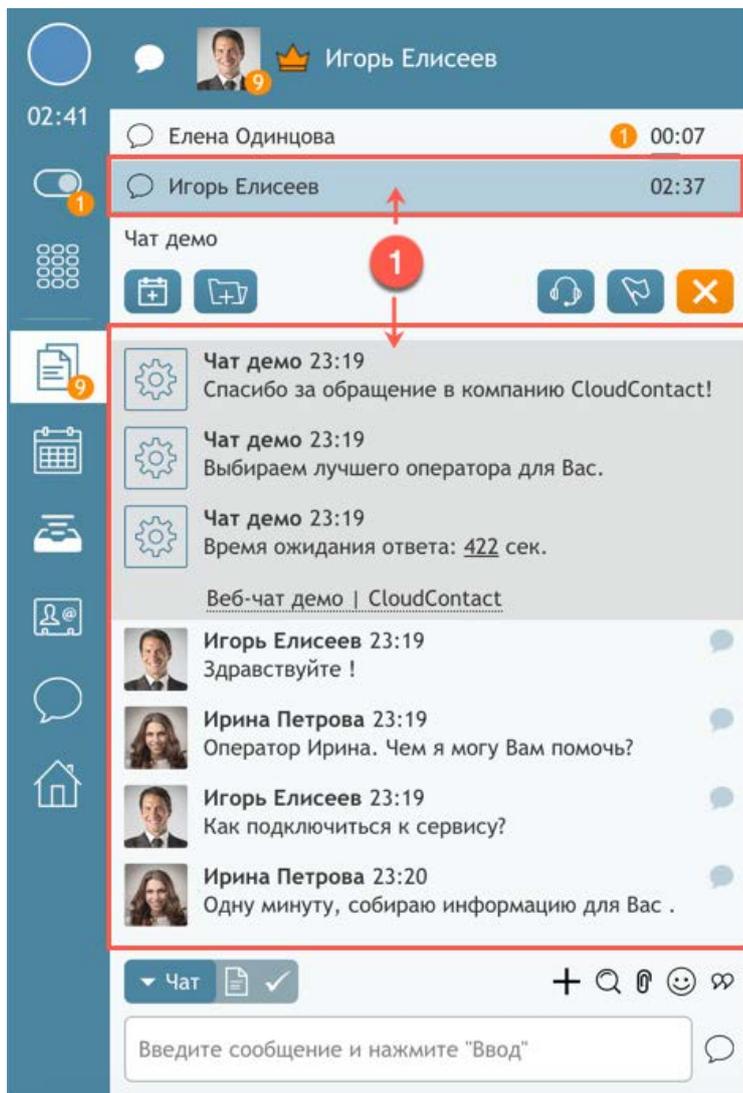
Похожая информация (ФИО и статус клиента) дублируется в *блоке управления активным обращением* в *Строке состояния* (3).



Если оператор находится в чате с клиентом и ему приходит **новый чат**, то *Окно уведомления об обращении* имеет следующий вид: оператор может **Открыть** (1) или **Принять** (2) новый чат.

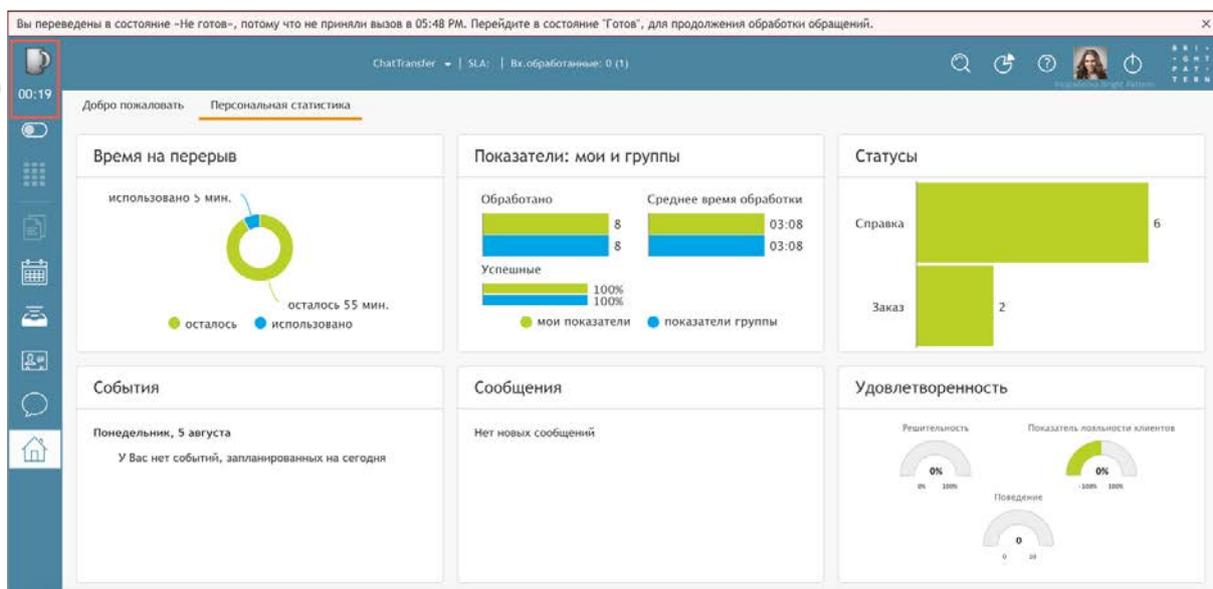


Нажав кнопку **Открыть** активным обращением станет **новый** чат; при нажатии кнопки **Принять** активным обращением по прежнему будет **текущий** чат (1).



Если не ответить на чат в течении определенного интервала времени (задается в настройках КЦ), то статус оператор автоматически изменится на **Не готов**. В верхней части экрана появляется уведомление (1): «Вы переведены в состояние «Не готов», потому что не приняли вызов в ... Перейдите в состояние «Готов» для продолжения обработки обращений».

Для продолжения работы оператор должен вручную поставить статус **Готов**. Для закрытия уведомления нажмите значок **X** (2).

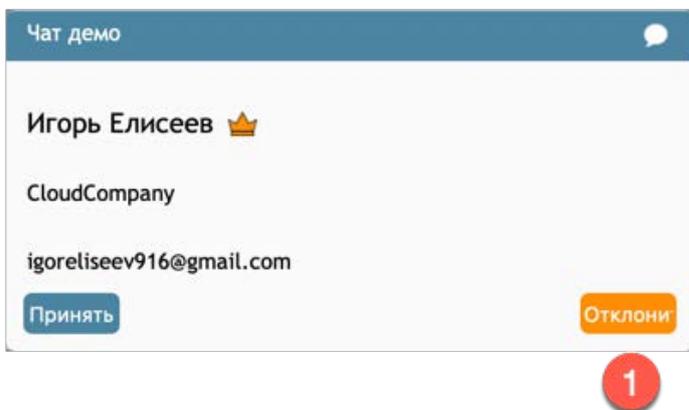


Неответченные чаты учитываются в статистике по работе оператора.

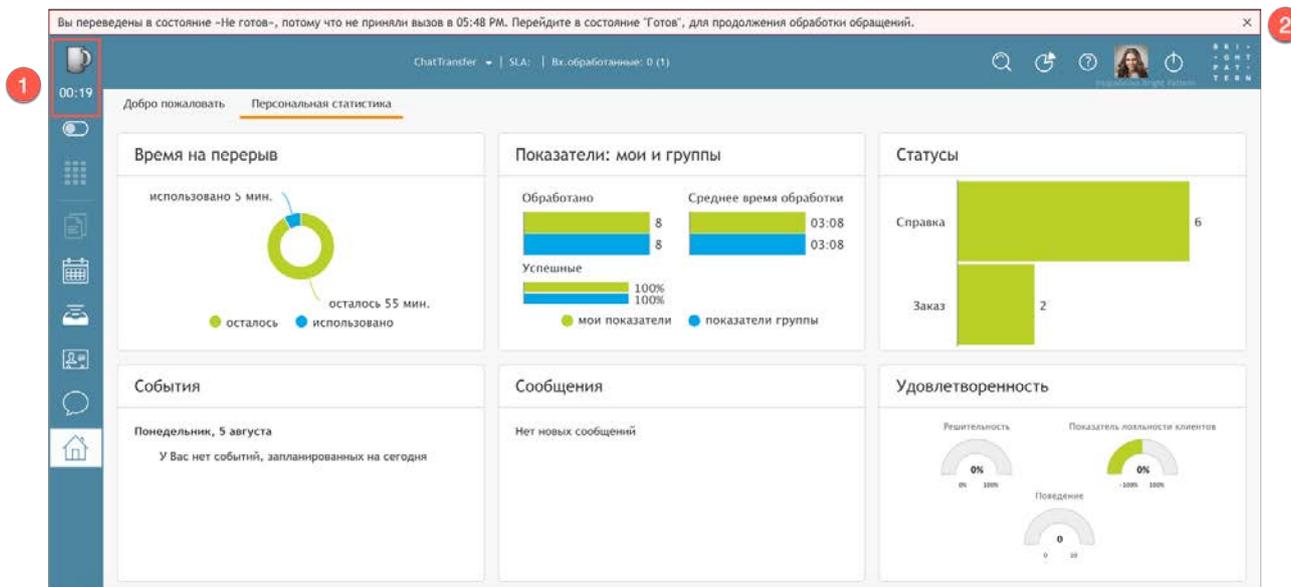
7.2. Отклонить чат

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

Нажмите кнопку **Отклонить** (1) в окне *Уведомления об обращении*.



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



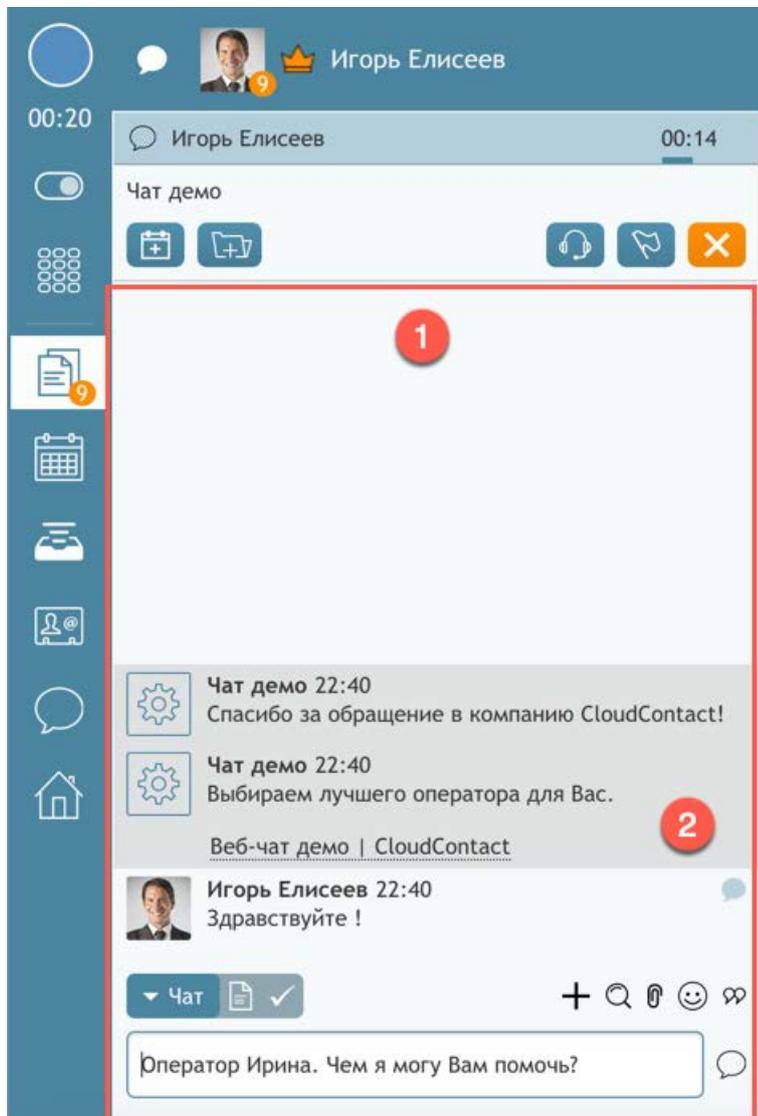
Если оператор одновременно участвует в **нескольких чат-сессиях**, при отклонении *нового* чата, оператор продолжит находиться в статусе *Занят*. Статус оператора автоматически сменится на *Не готов* по завершении последнего из активных чатов.

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

Для продолжения обработки чатов измените статус на *Готов*.

7.3. Панель чата

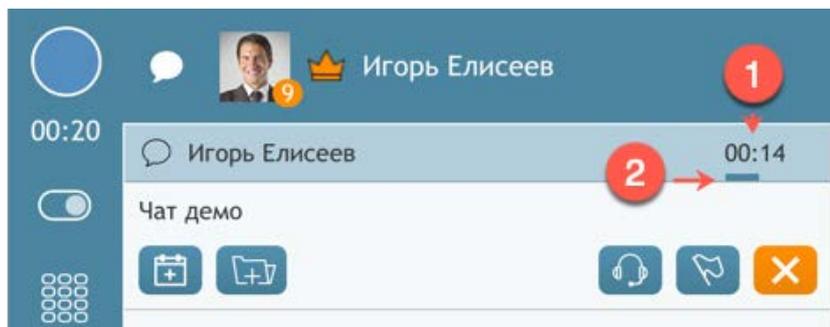
Диалог оператора и клиента происходит в области *Активного обращения* (1). Сообщения, которые были отправлены автоматически (включая чат-бота) **до соединения** с оператором, отображаются в начале чата на сером фоне и помечаются символом  (2).



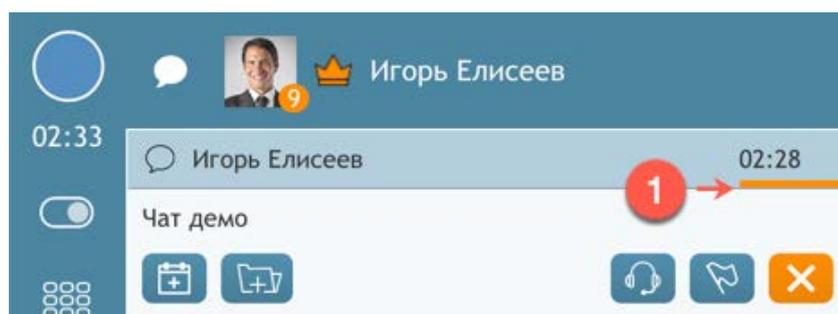
Текущая чат-сессия отображается в *списке Активных обращений*. Ей соответствуют два таймера:

1-й показывает общее время работы в данной чат-сессии (1);

2-й – время, прошедшее с момента поступления последнего сообщения от клиента (2). 2-й таймер показывается в виде полоски, которая растет по мере приближения времени ответа к пороговому значению (задается в *приложении Администратора*: раздел Вх. обращения и Кампании обзвона / Настройки чата, пункт Лимит времени неответа клиента при исходящем чате).



По достижении порогового значения цвет полоски изменяется на оранжевый (1). Это является индикатором для оператора о необходимости быстрее ответить на последнее сообщение от клиента.



Полоска пропадает при отправке оператором ответа клиенту.

В зависимости от настроек КЦ поступление **нового сообщения** от клиента может сопровождаться звуковым *сигналом*.

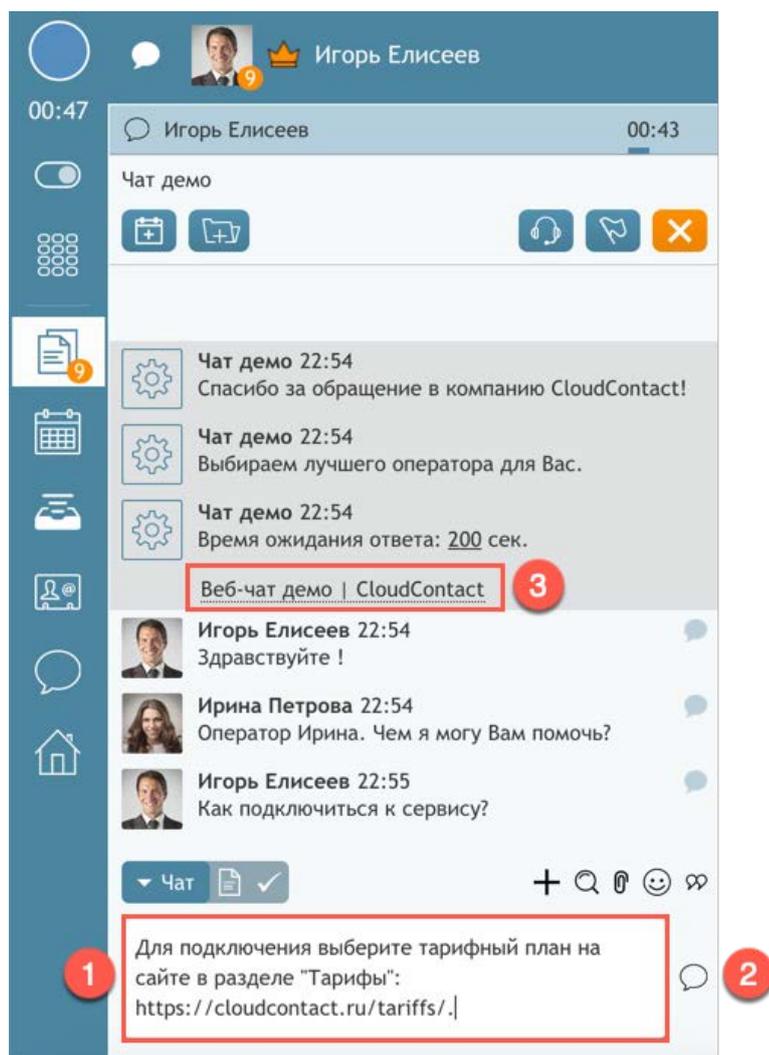
7.4. Отправка сообщения

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

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

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

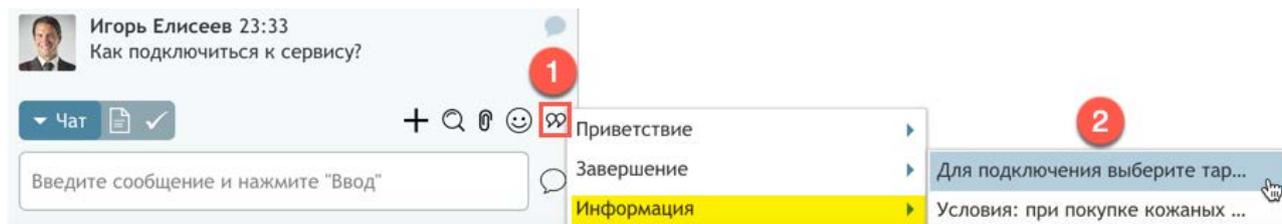
Если клиент написал сообщение с *веб-сайта*, в верхней части панели чата показывается ссылка на страницу, с которой он отправил сообщение (3). При переходе клиента на другие страницы сайта, где есть возможность отправлять сообщения, эта ссылка будет обновляться.



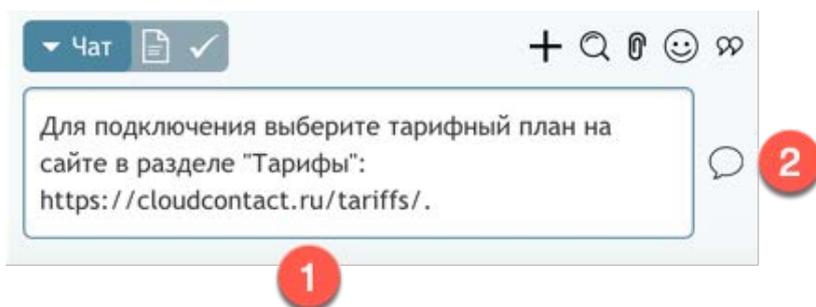
7.5. Отправка предустановленных сообщений и использование Базы знаний

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

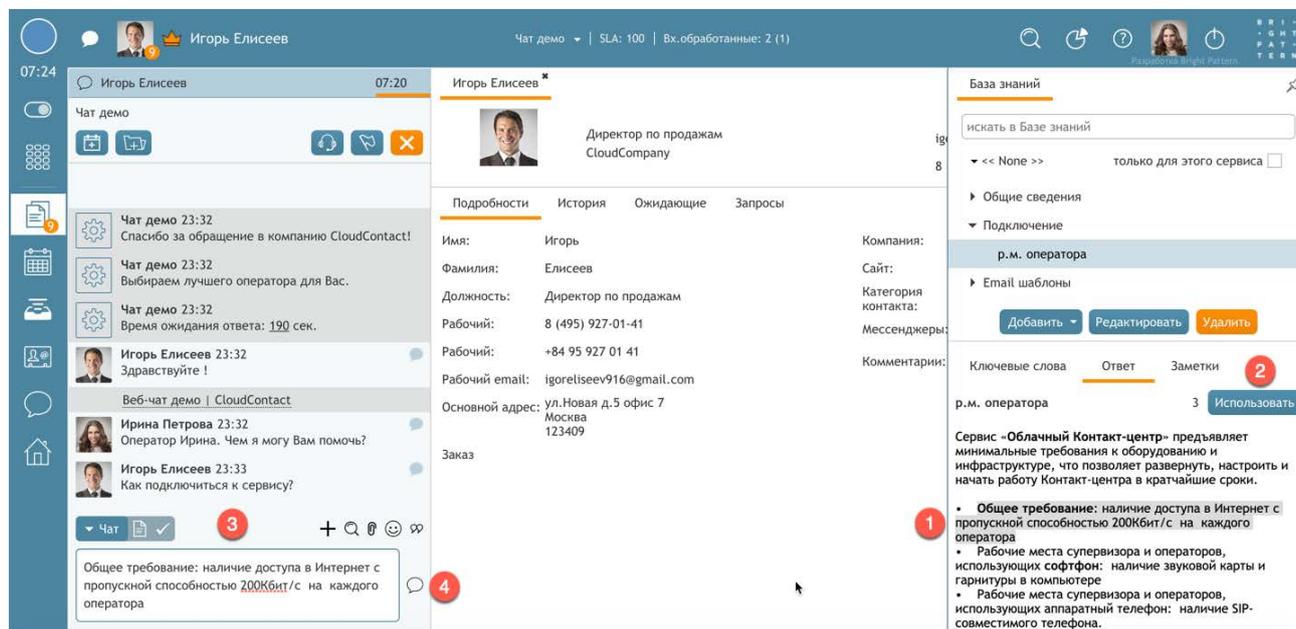
Для вставки предустановленного ответа нажмите кнопку  **Выбрать предустановленные сообщения** (1) и выберите нужный текст (2).



Выбранный текст появится в поле ввода (1). Его можно отредактировать перед отправкой. Для отправки нажмите кнопку  (2).



Оператор может использовать информацию из *Базы знаний* (зависит от настройки сервиса). Для этого выберите нужный раздел *Базы знаний* и выделите текст (1). Нажмите кнопку **Использовать** (2). Выбранный текст вставится в *поле ввода* (3). Его можно отредактировать перед отправкой. Для отправки нажмите кнопку  (4).



The screenshot displays the operator's workspace. On the left is a chat history sidebar. The main chat window shows a conversation with 'Игорь Елисеев', with a red circle '3' highlighting the input field containing a knowledge base article snippet. To the right, the customer's profile is visible, including name, position, and contact details. Further right, the 'База знаний' (Knowledge Base) search results are shown, with a red circle '1' highlighting a selected text block and a red circle '2' highlighting the 'Использовать' (Use) button.

База знаний

искать в Базе знаний

<< None >> только для этого сервиса

Общие сведения

Подключение

р.м. оператора

Email шаблоны

Добавить Редактировать Удалить

Комментарии:

Ключевые слова Ответ Заметки

р.м. оператора 3 **Использовать**

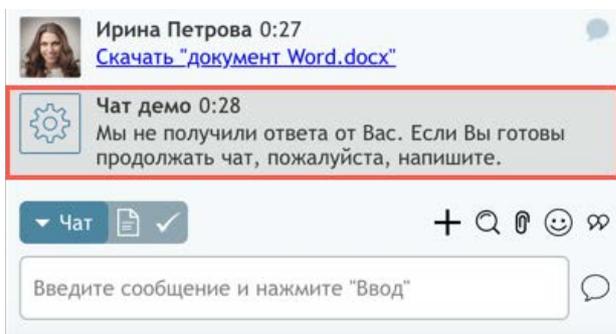
Сервис - Облачный Контакт-центр- предъявляет минимальные требования к оборудованию и инфраструктуре, что позволяет развернуть, настроить и начать работу Контакт-центра в кратчайшие сроки.

- Общее требование: наличие доступа в Интернет с пропускной способностью 200Кбит/с на каждого оператора
- Рабочие места супервизора и операторов, использующих соффон: наличие звуковой карты и гарнитуры в компьютере
- Рабочие места супервизора и операторов, использующих аппаратный телефон: наличие SIP-совместимого телефона.

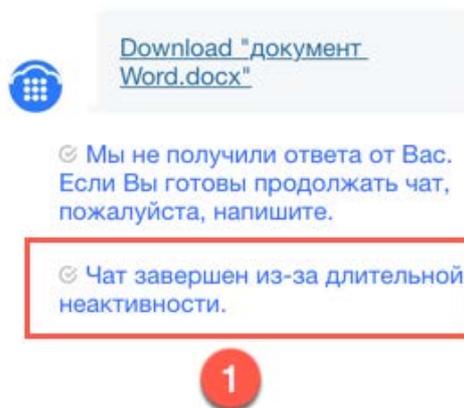
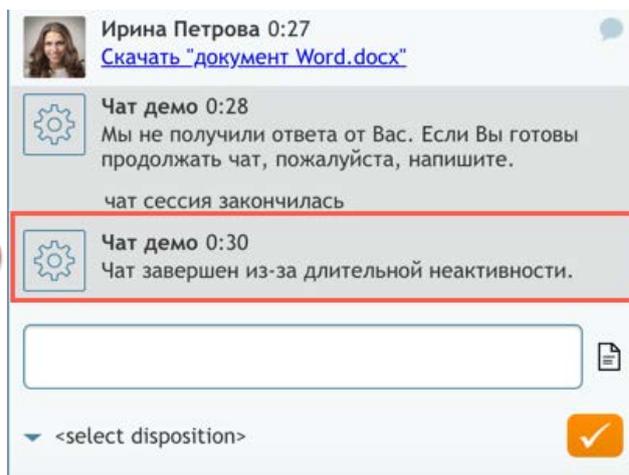
Общее требование: наличие доступа в Интернет с пропускной способностью 200Кбит/с на каждого оператора

7.6. Отключение по неактивности клиента

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



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

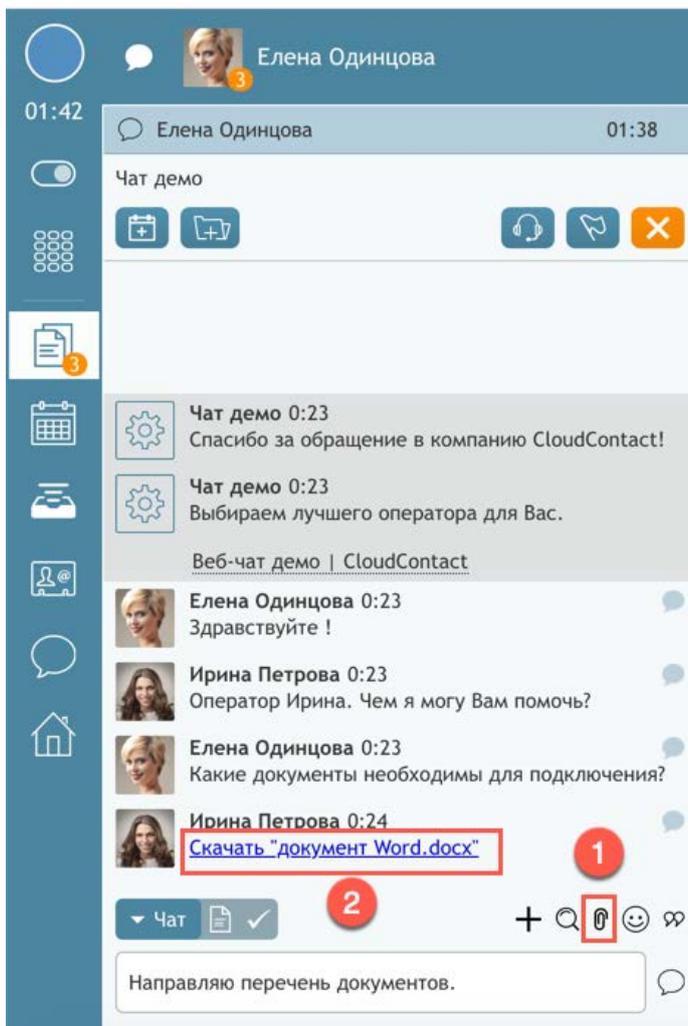


Тексты сообщений задаются в *приложении Администратора* (раздел Данные для сценариев/ Мессенджеры Веб чат (для веб-чата) и Настройки Контакт Центра/ Настройки чата (для мессенджеров)).

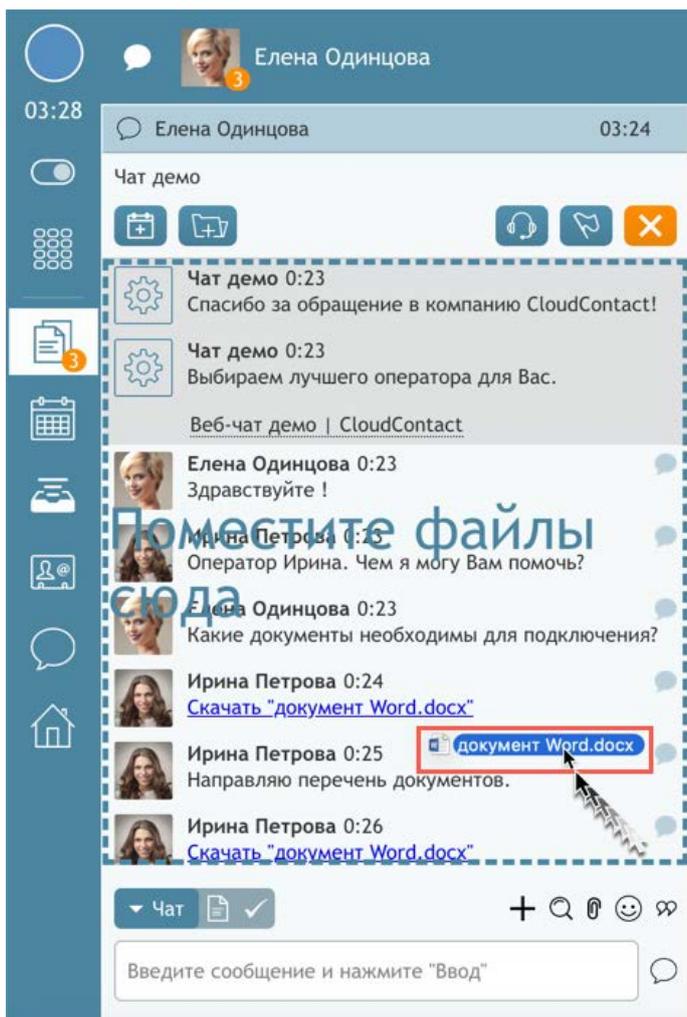
7.7. Отправка и прием файлов

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

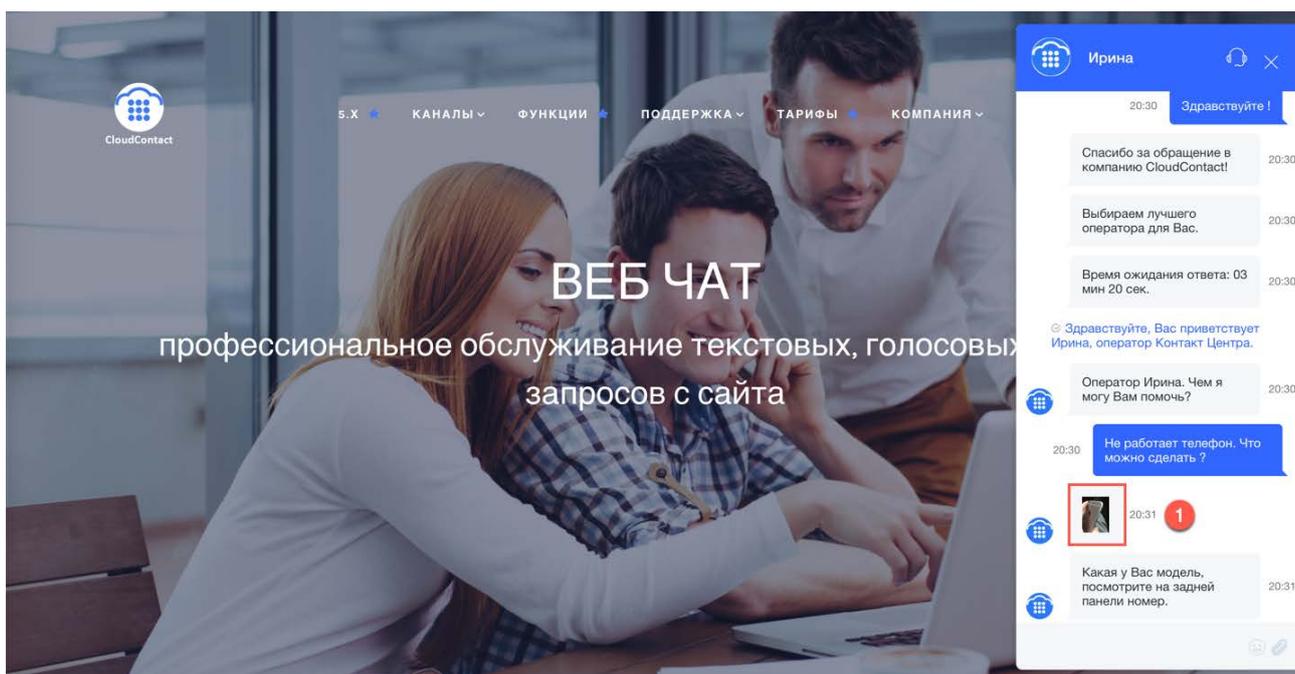
Для отправки файла нажмите кнопку  **Добавить файл** (1) и выберите необходимый файл. Файл будет отправлен клиенту (2).



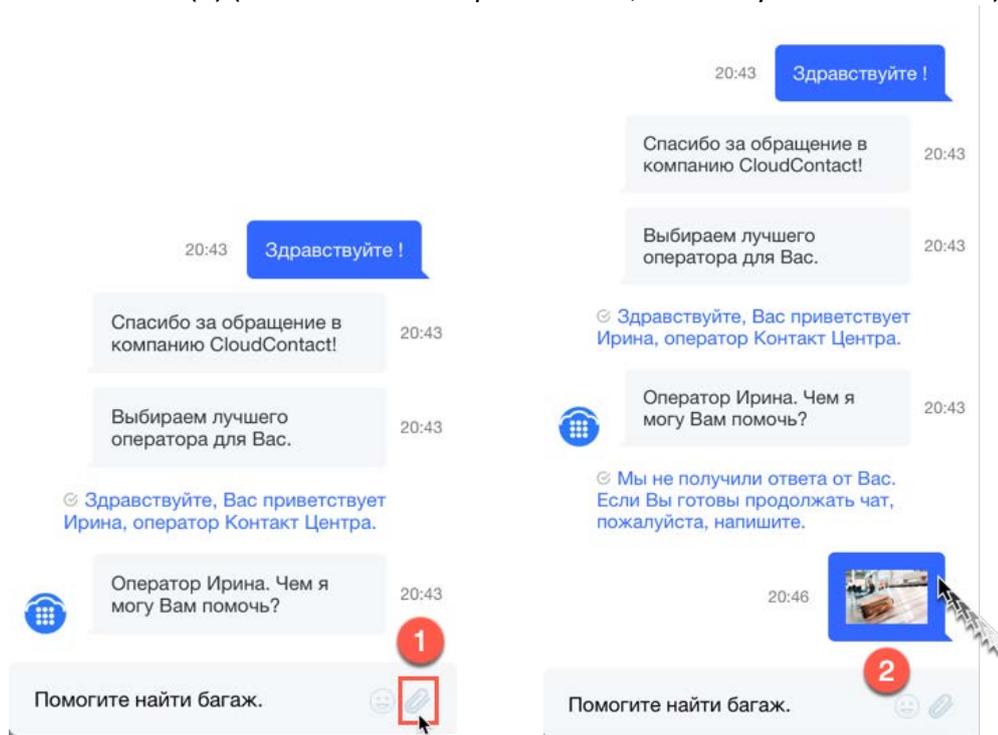
Также, можно просто **перетащить файл** в область чата.



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



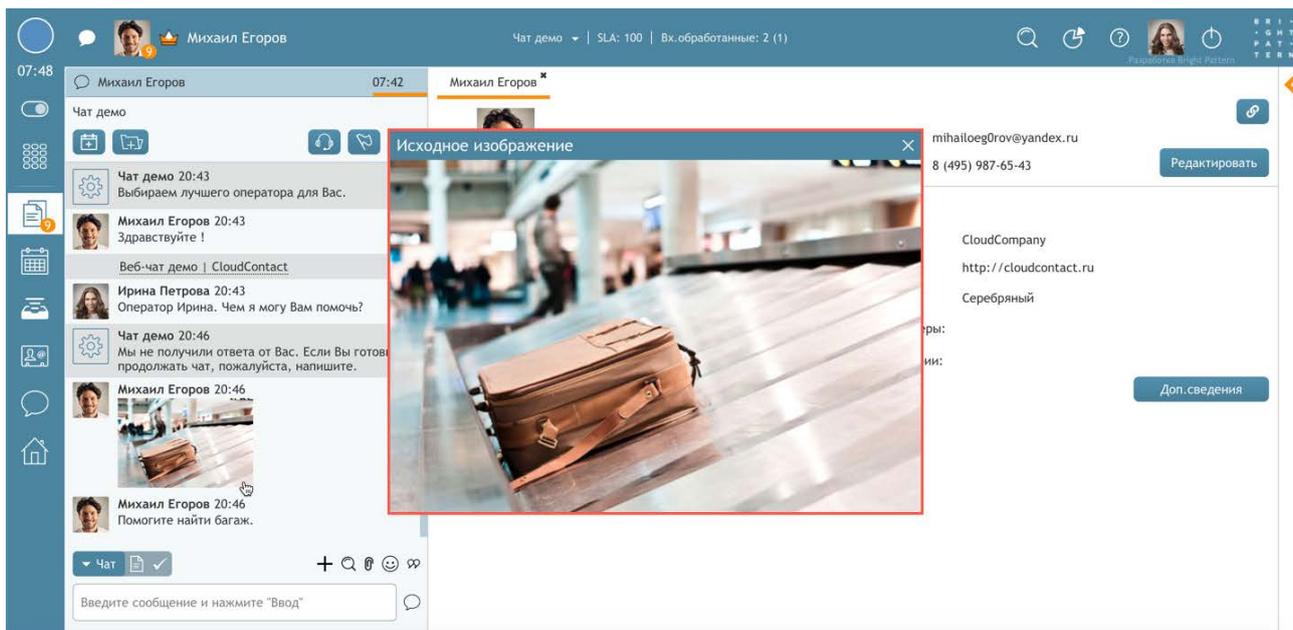
Клиент, для того чтобы **отправить файл**, нажимает на кнопку (1) или перетаскивает файл в область чата (2) (зависит от типа приложения, используемого клиентом).



Файл будет отправлен оператору. Если клиент отправил изображение, оно будет показано в виде небольшой картинки (3).



Нажмите на нее, чтобы увидеть изображение в натуральную величину.



7.8.Перевод и конференция в чате

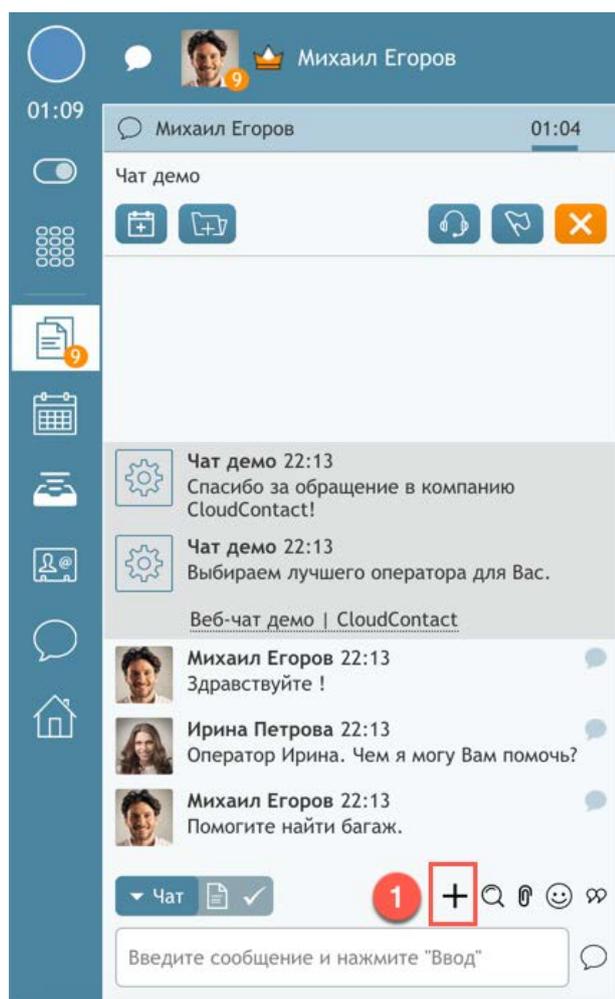
Оператор может осуществить перевод чата или организовать конференцию с другим оператором или супервизором, аналогично обработке телефонных вызовов.

7.8.1. Организация Чат-конференции с другим сотрудником КЦ

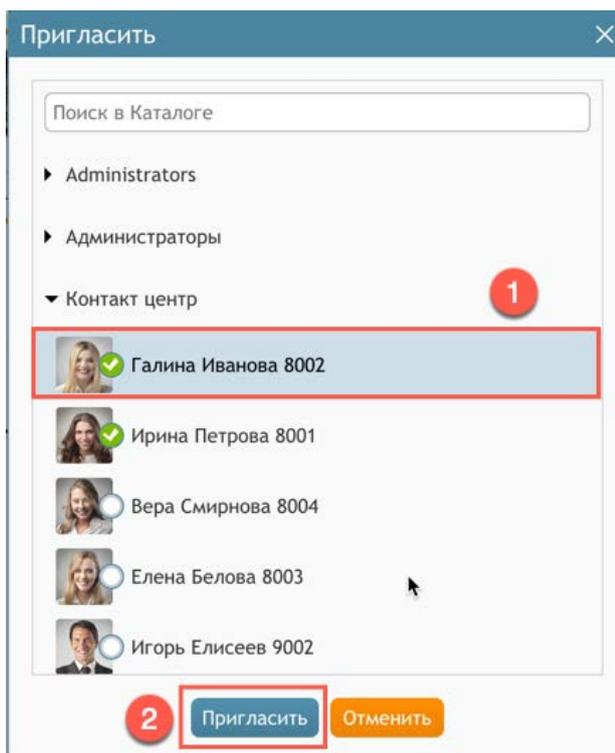
Оператор может подключить другого сотрудника КЦ (оператора или супервизора) к чату в режиме конференции. Перед этим рекомендуется связаться с ним (по внутреннему чату или телефону) чтобы уточнить его готовность к участию в чате.

Для **организации конференции**:

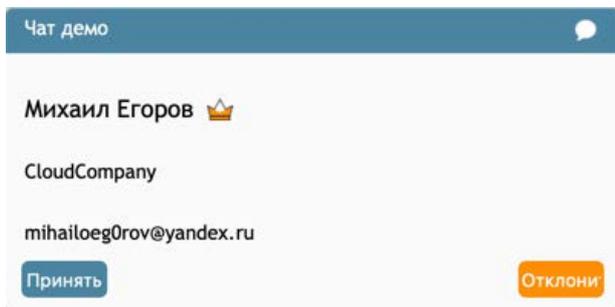
нажмите кнопку **+** Пригласить в конференцию или перевод с уведомлением (1).



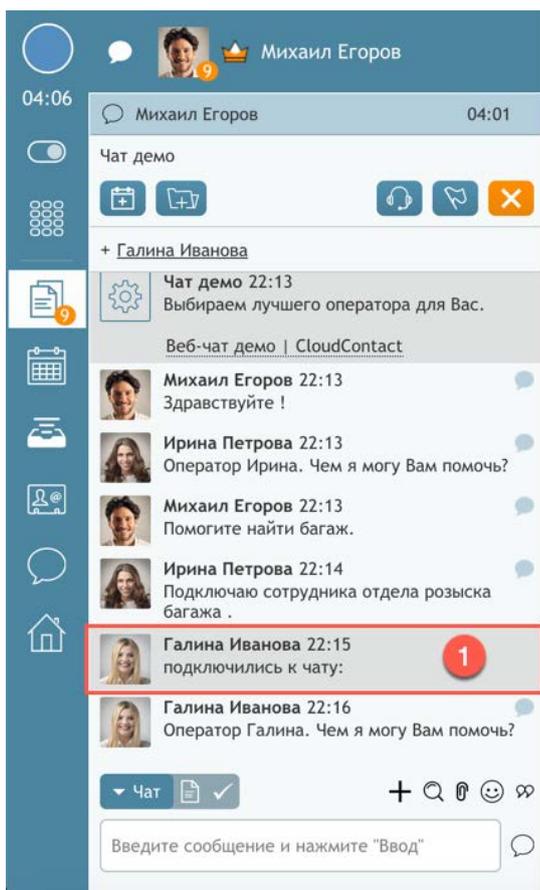
Появится окно *Адресной книги*. Выберите необходимого *сотрудника* (1) и нажмите *Пригласить* (2).



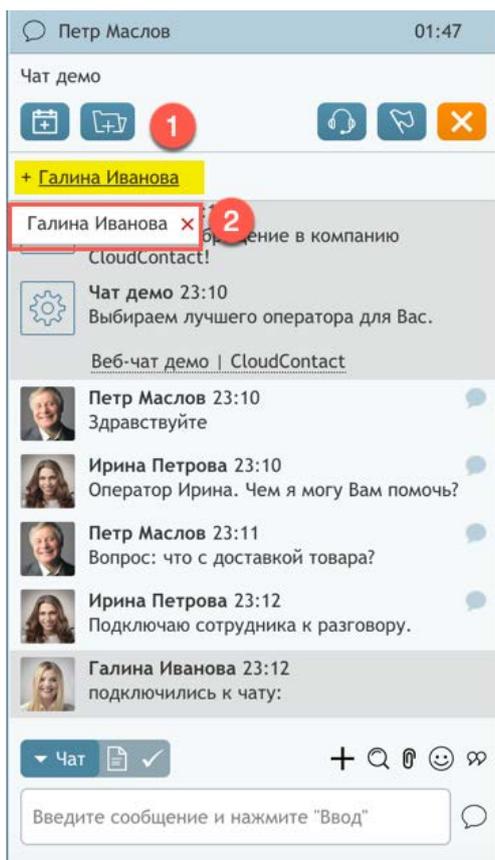
У **нового сотрудника** появится окно *Уведомления об обращении* с приглашением принять участие в чате. При его согласии, сотрудник будет добавлен в конференцию.



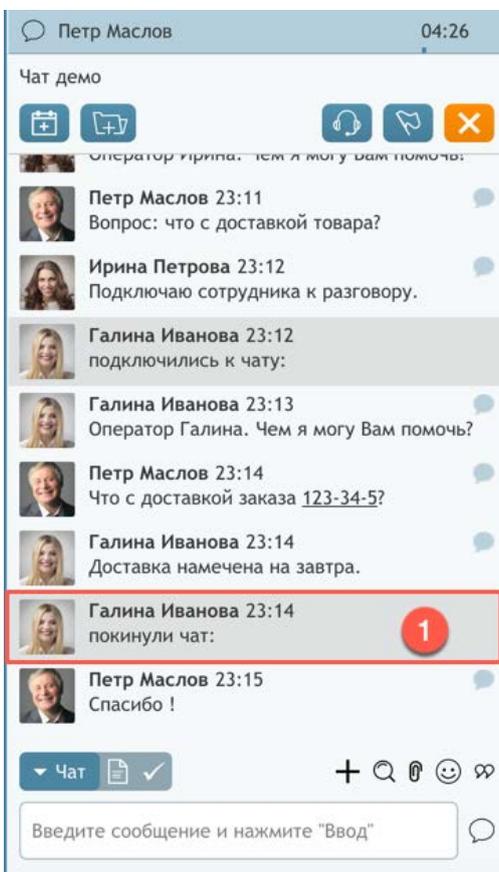
Оператор, клиент и новый сотрудник могут продолжить общение в **совместной чат-сессии**. О подключении нового сотрудника в чате будет соответствующее *сообщение (1)*.



Оператор может **отключить** своего коллегу **от чата**. Для этого выберите его имя (1) и нажмите X для отключения (2).

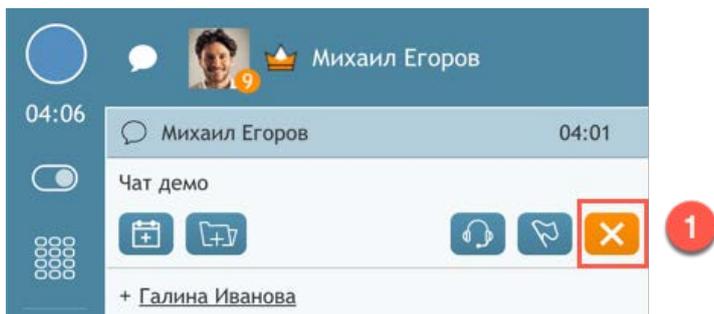


О том, что сотрудник **вышел из чата** будет соответствующее сообщение (1).

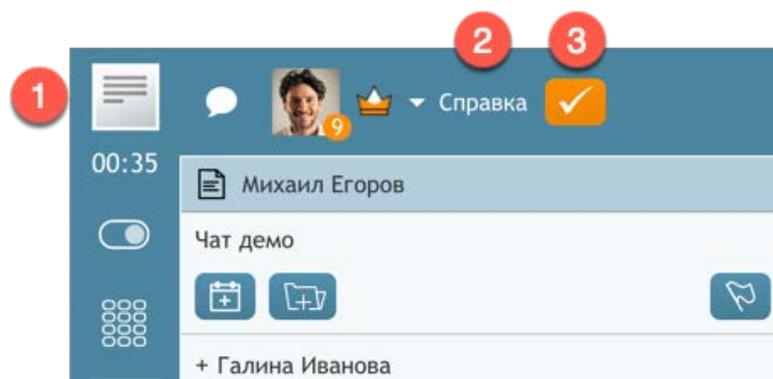


7.8.2.Выход из чат-конференции

Оператор-организатор конференции может в любой момент выйти из нее. Для этого нажмите кнопку **Завершить чат** (1).



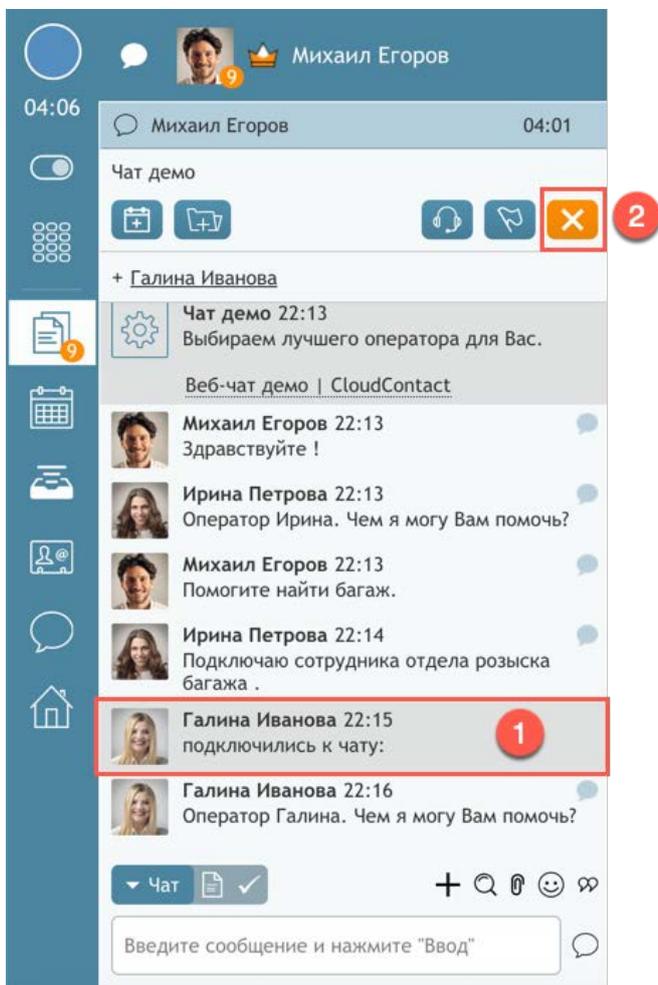
Оператор перейдет в состояние *Постобработки вызова* (1), может проставить *статус обращения* (2) и **завершить** свою работу с ним (3).



Клиент **продолжит общение** в чате с оставшимся сотрудником КЦ.

7.8.3.Перевод чата на другого сотрудника

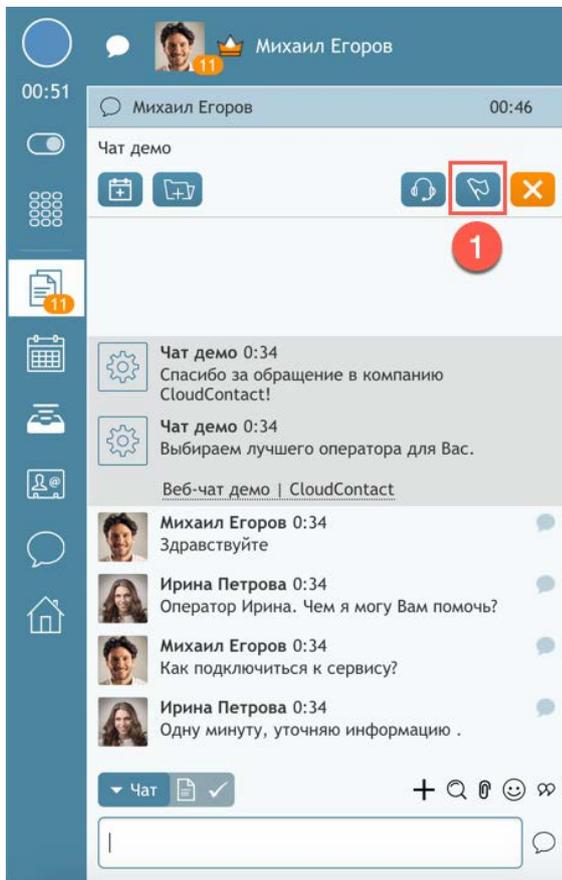
Установите конференцию, как описано в п.[Организация Чат-конференции с другим сотрудником КЦ](#). После того, как в окне чата появятся сообщения о том, что новый сотрудник подключился к чату (1), нажмите на кнопку Завершить чат (2).



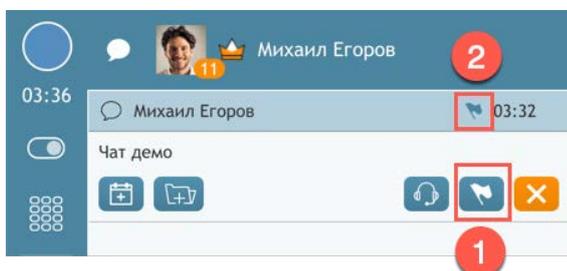
7.9.Запрос помощи

Оператор, обрабатывая обращение клиента (голосовое или чат) может **запросить помощи у супервизора, не прерывая** обслуживания клиента.

Для этого во время работы с активным обращением нажмите кнопку  Отметить разговор (1).



Кнопка станет активной (1), также появится *индикатор запроса помощи* в строке с данным обращением (2).



На рабочем месте супервизора появится *уведомление* о том, что оператор запросил помощи по данному обращению.

The screenshot displays the operator's workspace with a notification icon (a red circle with the number 1) on the left sidebar. The main area shows a dashboard with the following data:

Service1 | SLA: | Вх.обработанные: 0 (2)

Группы

Имя ↑	В системе	Занят	Готов	Не готов	Вх.обработанные	Ср.вр.Постобр.	Вх.ср.время обработки
Контакт центр	1	0	0	0	1	02:20	00:00

Сервисы и Кампании: Контакт центр

Название ↑	%Вх.с SL	Вх.ожид...	Не готов	Вх.макс.в...	Вх.IVR	Вх.ASA	Вх.очередь	Вх.обрабо...	Вх.активн...	Вх.коротк...	В системе	Занят
Service1	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Входящие вызовы	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Обзвон	(80/20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Обработка email	(80/5d)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	100	0	0	0	0	00:03	1	1	0	0	1	0

Операторы: Контакт центр только моя подгруппа показывать неактивных пользователей

Имя ↑	В состоя...	Вх.обраб...	Вх.откло...	Исх.о...	Исх....	Загрузка	Акти...	Контакт	Сервис	Разговор	Удерж...	Запи...
Вера Смирнова	00:11	0	0	0	0	0	0					нет
Ирина Петрова	02:26	1	0	0	0	68	1	Михаил Егоров	Чат демо	05:45	00:00	нет

Супервизор может подключиться к чату (в режиме *Контроль*, *Суфлер* или *Конференция*) или позвонить оператору по внутренней связи для оказания помощи.

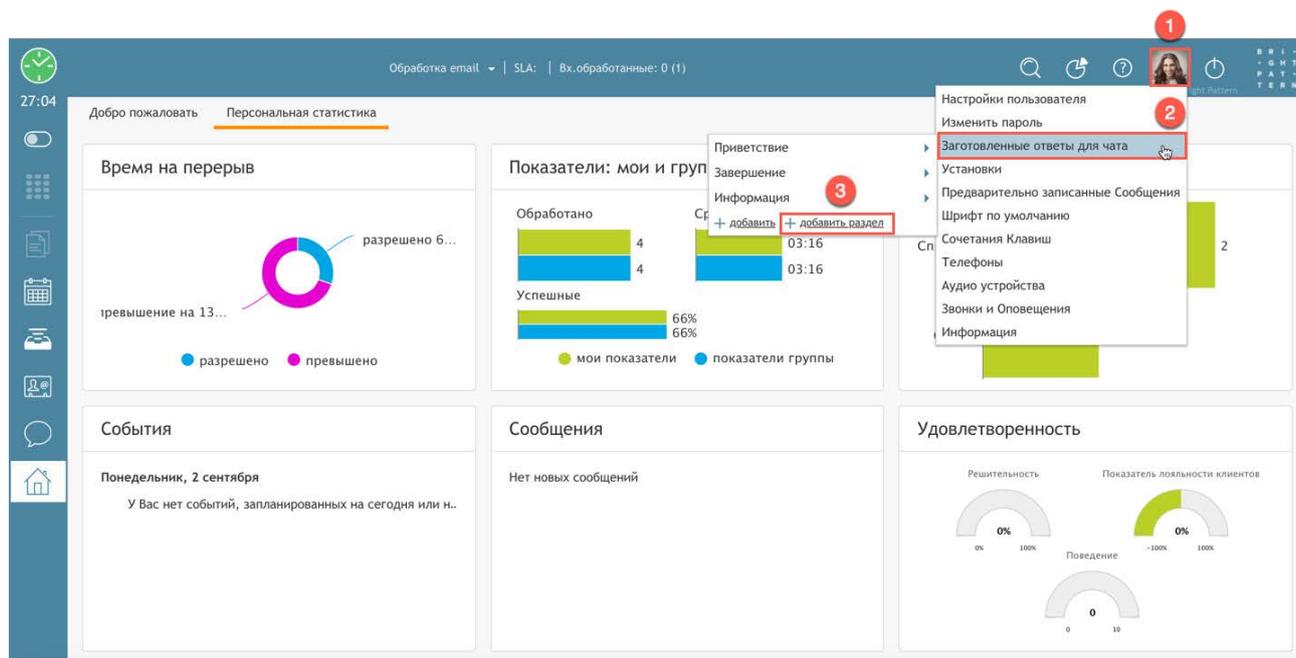
7.10.Создание и редактирование заготовленных ответов

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

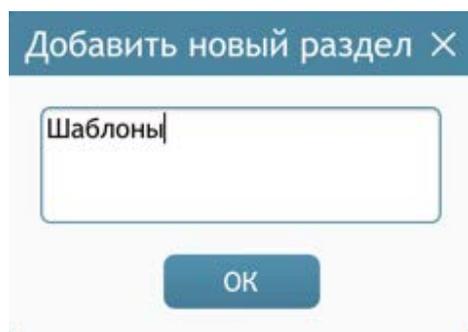
Оператор может сам создать заготовленные ответы или использовать ответы, заданные централизованно (см. раздел [Установка заготовленных ответов для других сотрудников](#)).

7.10.1.Создание нового раздела и добавление ответа

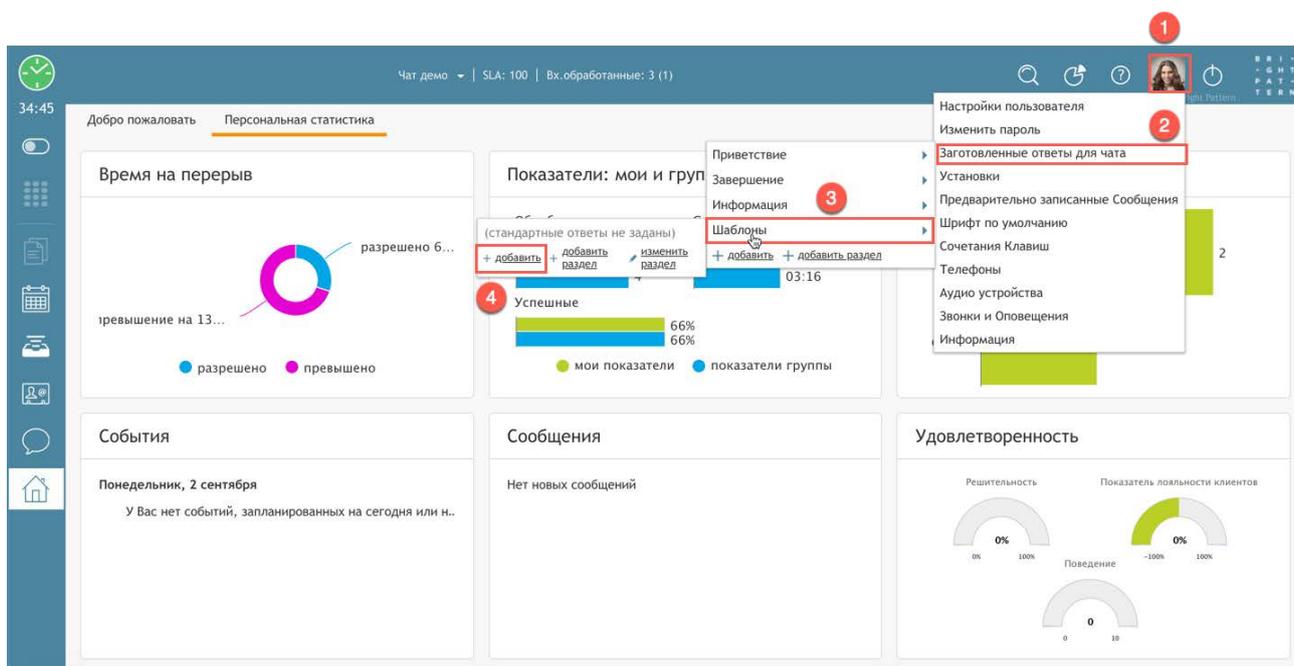
Для создания **нового раздела** нажмите  (или фото/аватар сотрудника) **Настройки** (1) и выберите пункт **Заготовленные ответы для чата** (2). Нажмите **Добавить раздел** (3) для создания нового раздела ответов.



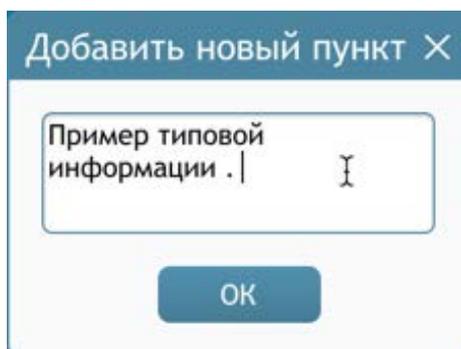
В открывшемся окне введите название раздела и нажмите **ОК**.



Для добавления **нового ответа** в *раздел* выберите *название раздела* (3) и нажмите **добавить** (4). Также можно добавить *вложенный раздел*.

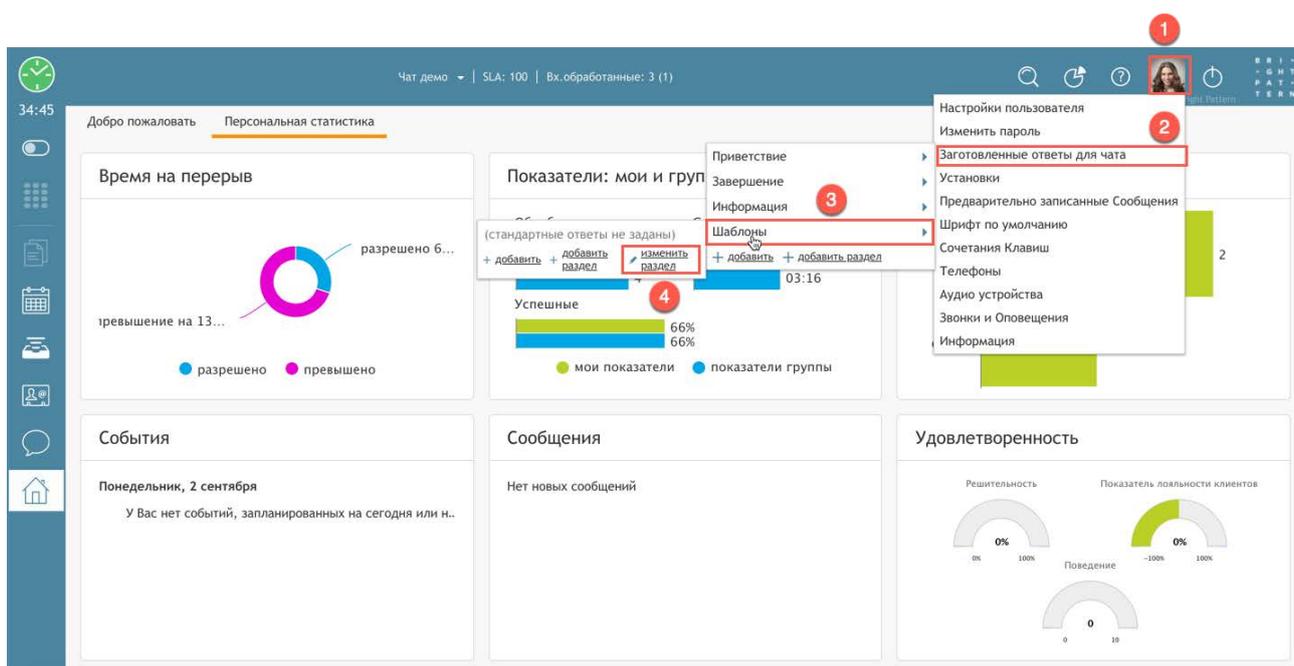


В открывшемся окне введите текст сообщения и нажмите ОК.

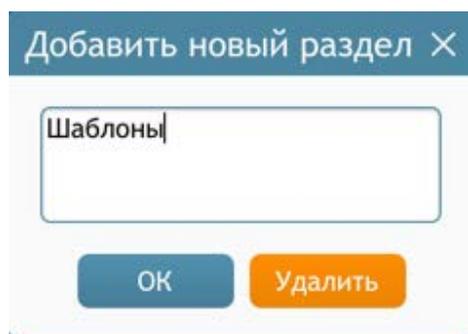


7.10.2. Редактирование/удаление раздела и ответа

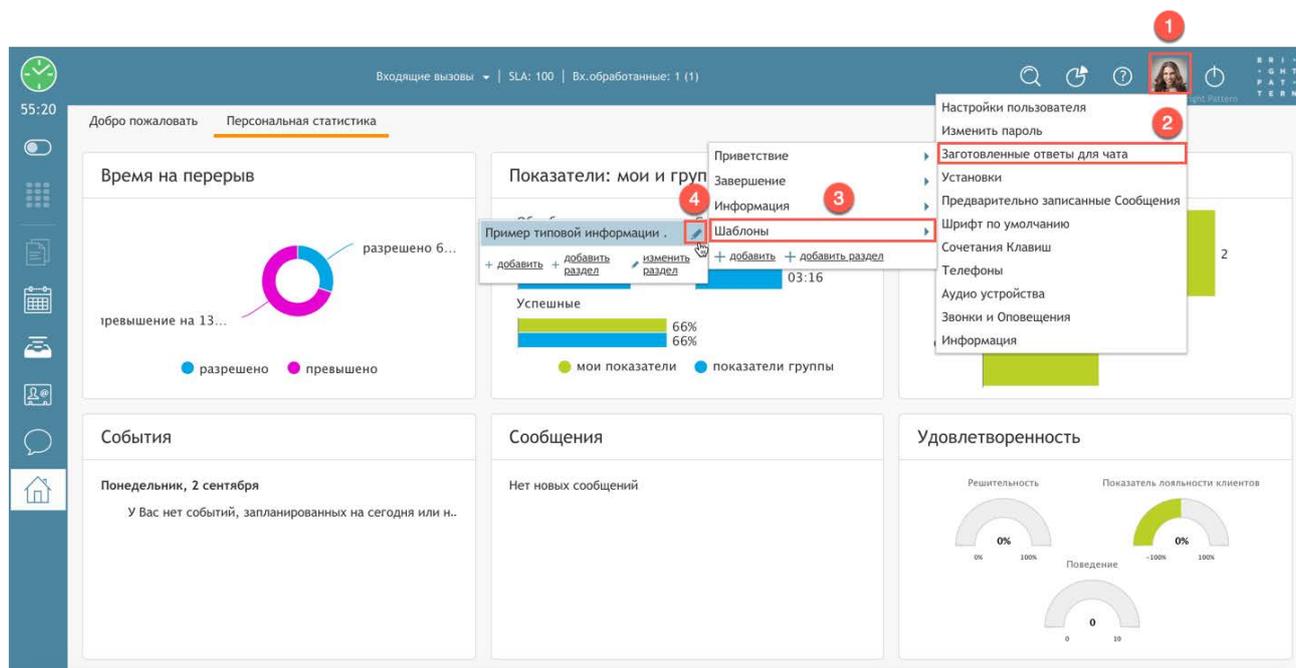
Для редактирования/удаления раздела выберите его из списка (3) и нажмите изменить раздел (4).



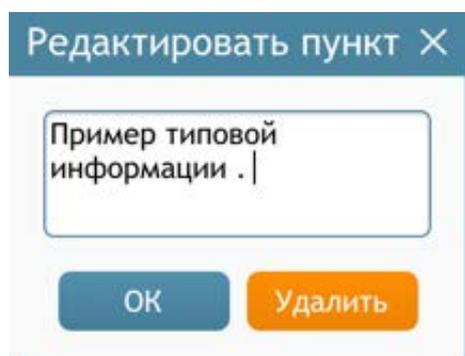
В появившемся окне **отредактируйте** название *раздела* и нажмите **OK** для сохранения или **Удалить** для его удаления.



Для **редактирования/удаления ответа** выделите нужный пункт и нажмите значок карандаш (4).



В появившемся окне **отредактируйте** текст *ответа* и нажмите **OK** для сохранения или **Удалить** для его удаления.



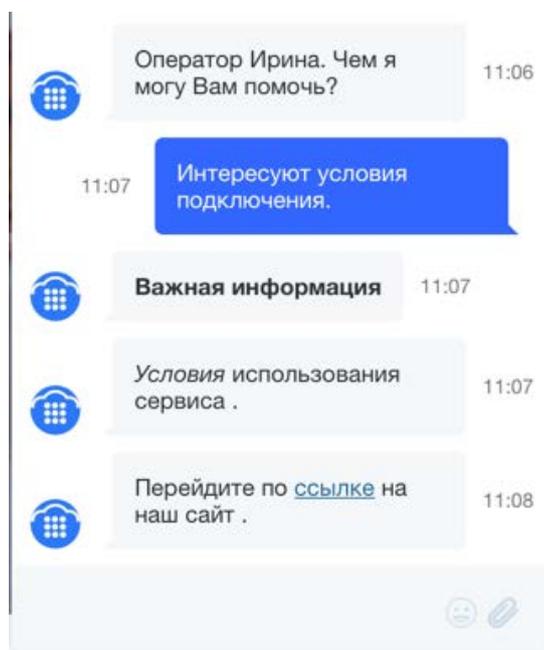
7.10.2.1. Форматирование заготовленного ответа

При вводе заготовленного ответа можно использовать *стандартные HTML-теги* для форматирования текста.

Ниже приводятся примеры использования наиболее распространенных тегов.

Форматирование	HTML	Пример
наклонный	<i> </i>	<i>Выделение наклонным текстом</i>
жирный	 	Выделено жирным
наклонный жирный	<i> </i>	<i>Этот текст наклонный и жирный !</i>
ссылка		
ссылка, открываемая в новой вкладке/окне		

Непосредственно в чате клиент будет видеть **отформатированный текст**.



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

%AF – для имени оператора;

%AL – для фамилии оператора;

%F – имя клиента;

%L – отчество клиента.

7.10.3. Установка заготовленных ответов для других сотрудников

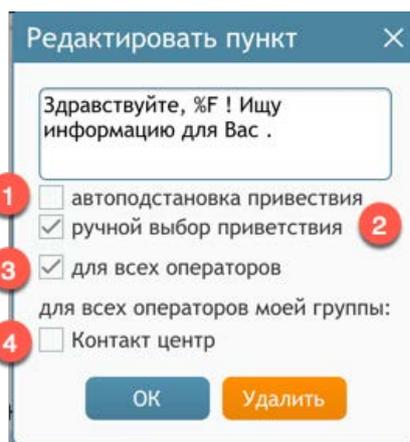
В зависимости от *роли* сотрудника он может иметь возможность задавать предустановленные ответы **для всех** сотрудников своей группы.

Сотрудник должен обладать полномочием **Настройка стандартных ответов в чате для всего КЦ.**

Создайте новый ответ или выберите его для редактирования (см. предыдущие пункты). Введите текст ответа.

Дополнительно можно задать следующие настройки:

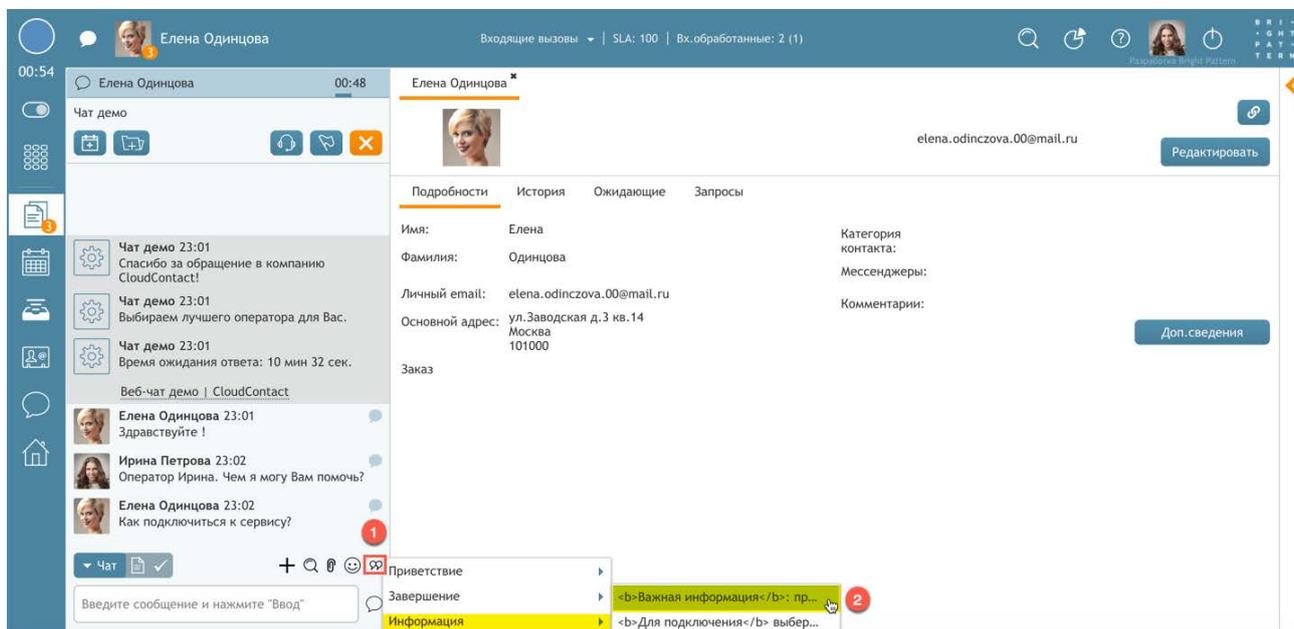
- (1) - автоподстановка приветствия: сообщение будет отправлено автоматически в ответ на первое сообщение от клиента;
- (2) - ручной выбор приветствия: в ответ на первое сообщение от клиента сообщение будет подставлено в окно ввода текста, с возможностью его редактирования перед отправкой;
- (3) - для всех операторов: данный текст доступен как стандартный ответ всем операторам КЦ;
- (4) - для всех операторов моей группы: данный текст будет доступен только операторам группы, в которой данный сотрудник является руководителем.



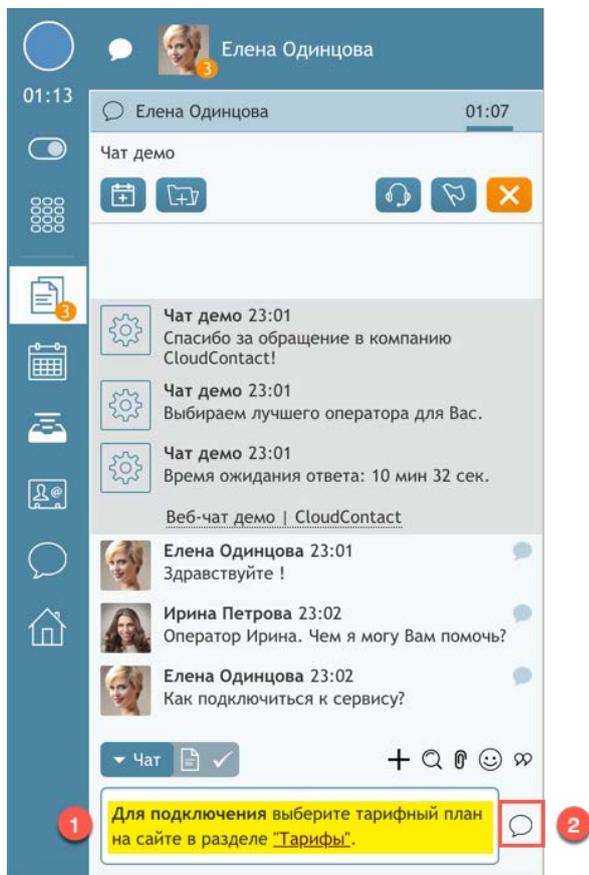
Операторы, использующие *назначенные заготовленные ответы*, **не могут** их редактировать.

7.10.4. Использование заготовленных ответов в чате

Для **вставки** заготовленного ответа во время чата с клиентом нажмите кнопку  **Выбрать** предустановленные сообщения (1) и выберите сообщение (2).



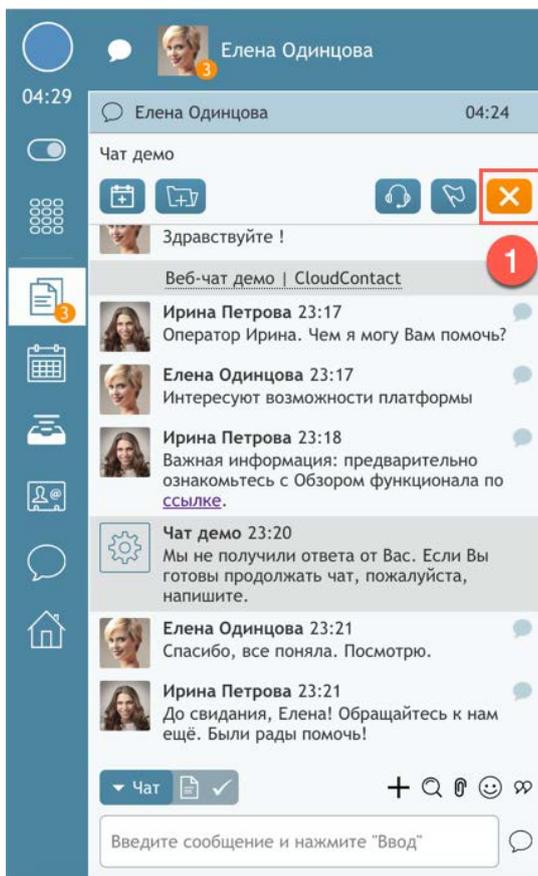
Выбранный текст будет вставлен в окно ввода (1). Нажмите  **Отправить сообщение** (2).



7.11. Завершение чата

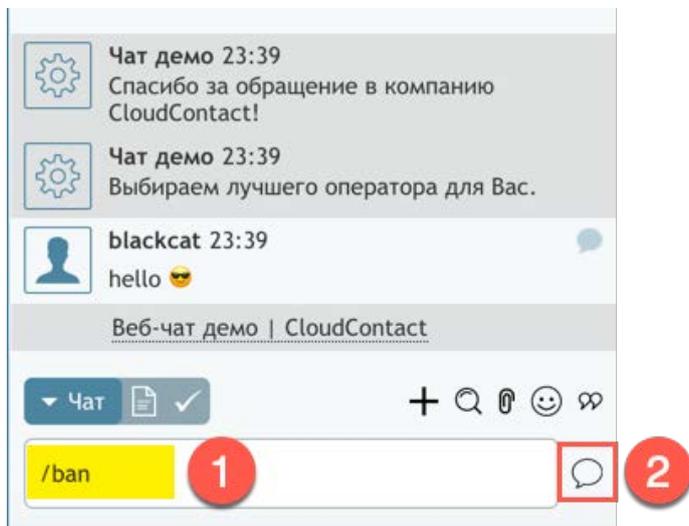
Чат-сессия может быть **завершена** как клиентом, так и оператором. Если сессию завершает клиент, на стороне оператора не нужно совершать дополнительных действий по завершению.

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



7.12. Блокировка клиента

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



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

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

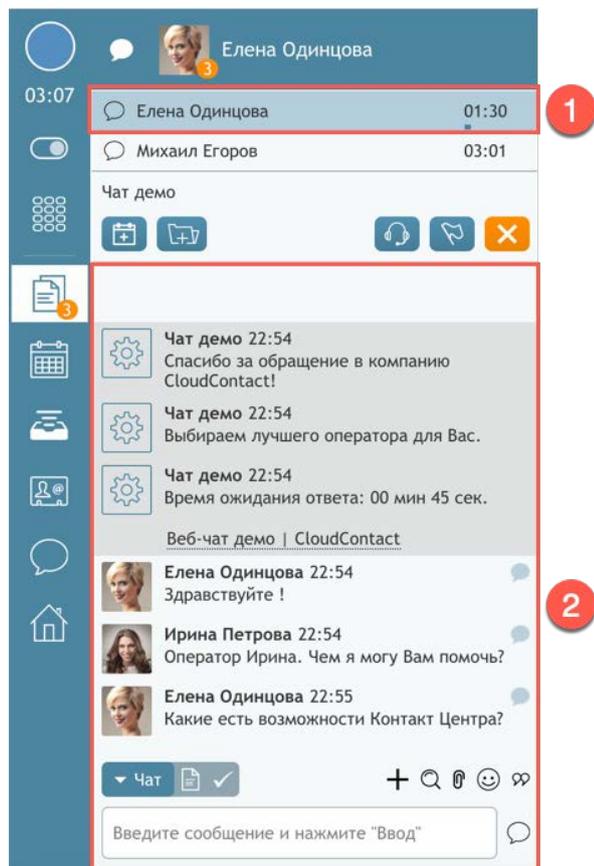
7.13. Одновременная работа с несколькими чат-сессиями

В зависимости от настроек КЦ и прав оператора, он может работать в **нескольких чатах** одновременно.

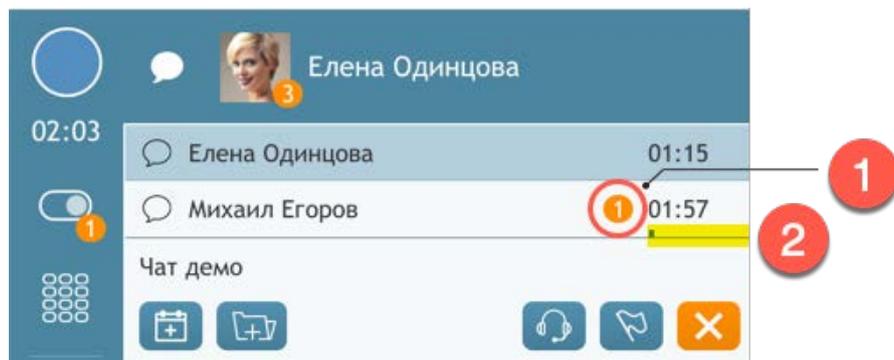
В этом случае, у оператора будет несколько активных чат-сессий. Они отображаются списком в области *Активных обращений*, самая последняя по времени поступления – вверху.

Выбрав чат-сессию из списка, оператор помещает ее в *фокус* своего внимания (1).

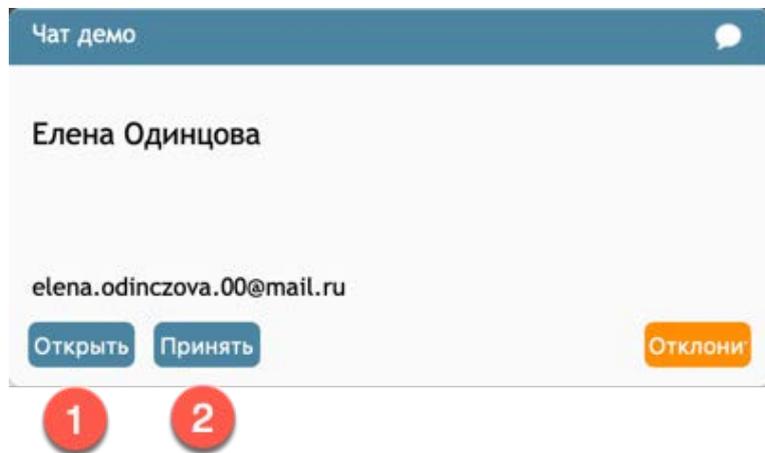
Содержание чата отображается в панели ниже (2). Все кнопки управления чатом активны только для чат-сессии, находящейся в фокусе.



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



Если оператор находится в чате с клиентом и ему приходит **новый чат**, то *Окно уведомления об обращении* имеет следующий вид: оператор может Открыть (1) или Принять (2) новый чат. Нажатие кнопки Открыть (1) позволяет оператору взять в работу новый чат, переключив фокус с текущего чата на него. Кнопка Принять (2) позволяет взять чат в работу, при этом фокус остается на текущем чате.



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

7.14.Открытие запроса из чата

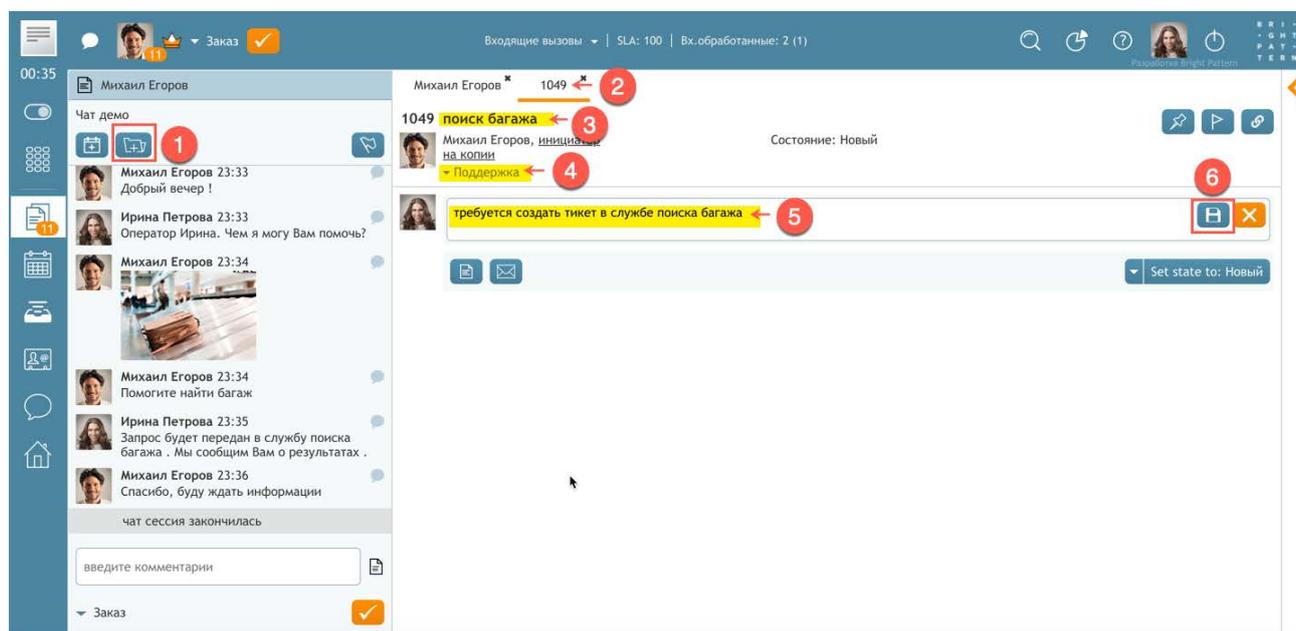
В отличие от [email](#) , при поступлении чата *запрос* не создается автоматически. Его может **создать оператор** в процессе работы с чатом.

Для этого, во время чата или по его завершении (находясь в состоянии *Постобработка*) в

панели *Обращений* (1) нажмите кнопку  Создать новый запрос (1) .

В правой части экрана откроется вкладка с *новым запросом* (2).

Введите *тему* запроса (3), *категорию* запроса (если задана) (4) и *комментарий* (5). Сохраните изменения  (6).

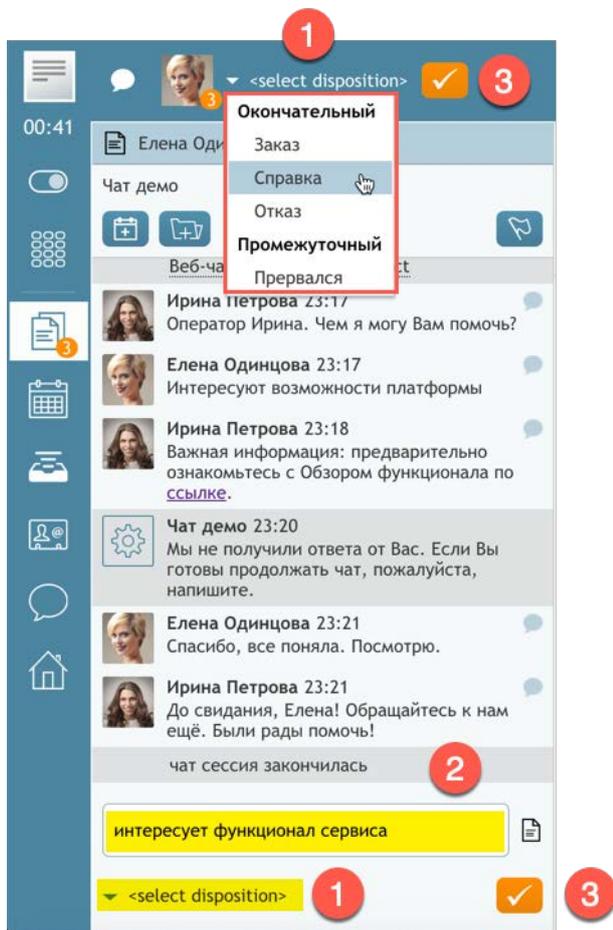


Завершите работу с чатом (см. раздел [Завершение чата](#)).

Подробнее о работе с *запросами* см. инструкцию [5.x - Статусы и Запросы](#).

Дальнейшие действия зависят от настроек *сервиса* и *группы*, в которой работает оператор.

Оператор может сразу перейти в состояние *Готов* или перейти в статус *Постобработка вызова* для выбора *статуса* разговора (1) и ввода *комментариев* (2). Нажмите кнопку *Завершить* (3) для завершения обработки чата.



7.15. Аудио и видео чат

В зависимости от настроек Контакт центра, в рамках одной чат-сессии оператор может общаться с клиентом не только с помощью сообщений, но и использовать **аудио и видео связь**.

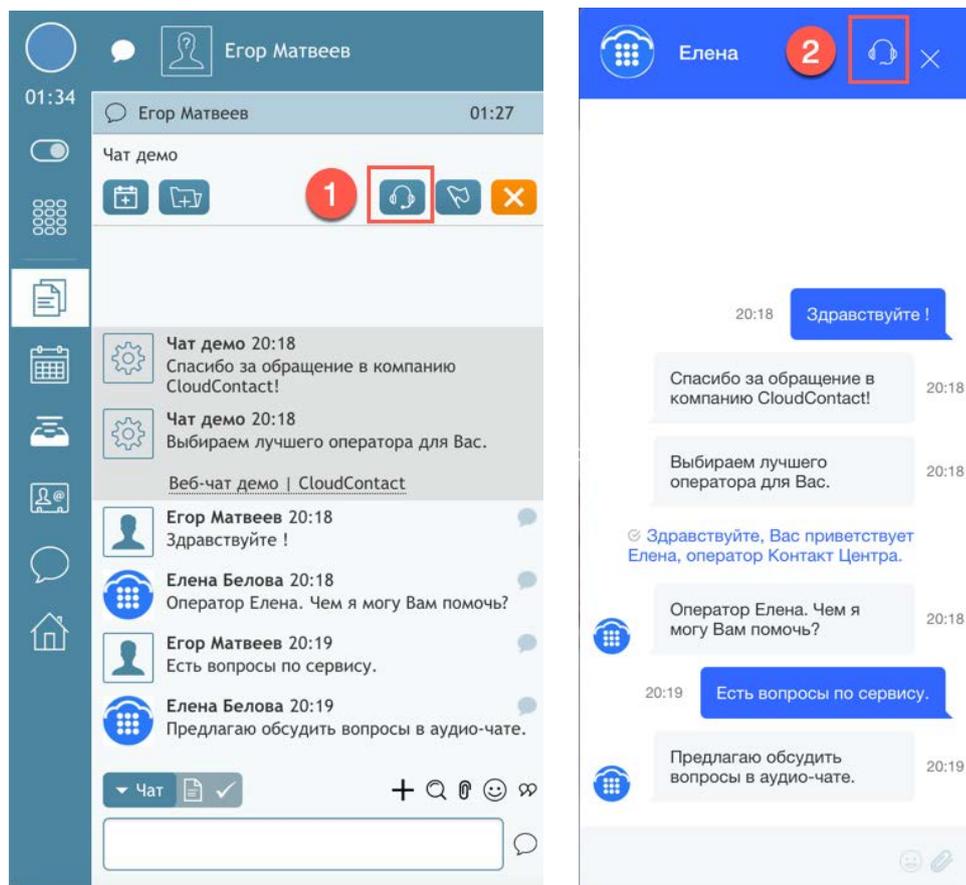
7.15.1. Аудио чат

Для начала аудио чата необходимо начать обычную чат сессию с клиентом.

Если в настройках Контакт центра включена опция аудио чата, то оператору будет доступна кнопка  Начать VoIP разговор (1). Нажмите ее для **начала аудио чата**.

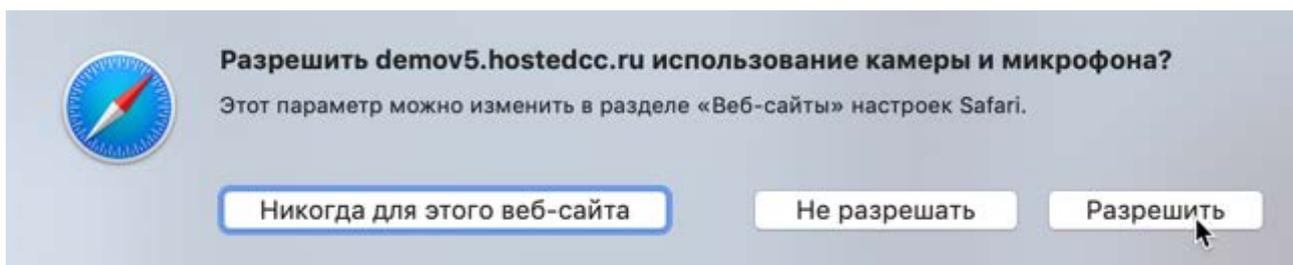
У клиента в форме веб-чата также будет активна аналогичная кнопка  (2).

Форма и цвета виджета веб-чата на стороне клиента зависят от дизайна приложения.

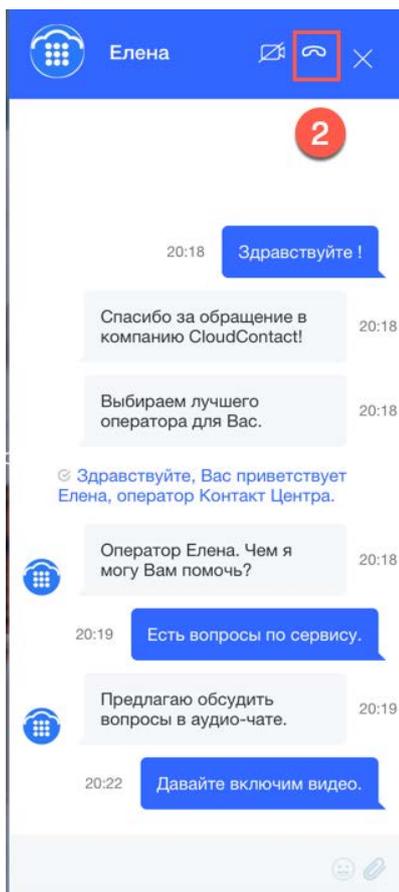
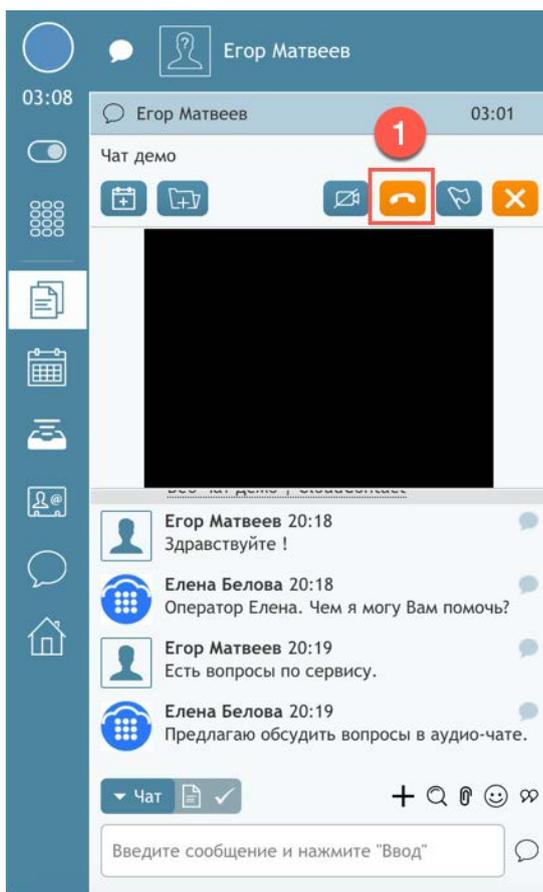


Начать аудио чат может как оператор, так и клиент.

При получении приглашения у клиента в браузере может отобразиться запрос на включение аудио и видео. Вид приглашения зависит от типа используемого браузера и его настроек.



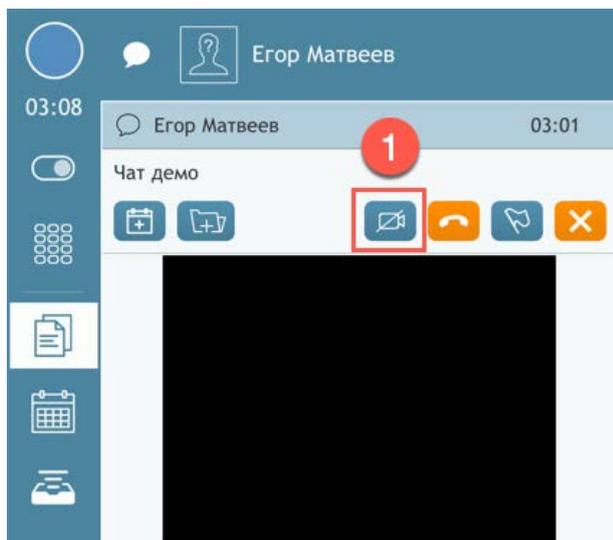
Для **завершения** аудио чата нажмите кнопку  Завершить VoIP разговор (1). У клиента для завершения чата существует аналогичная кнопка (2).



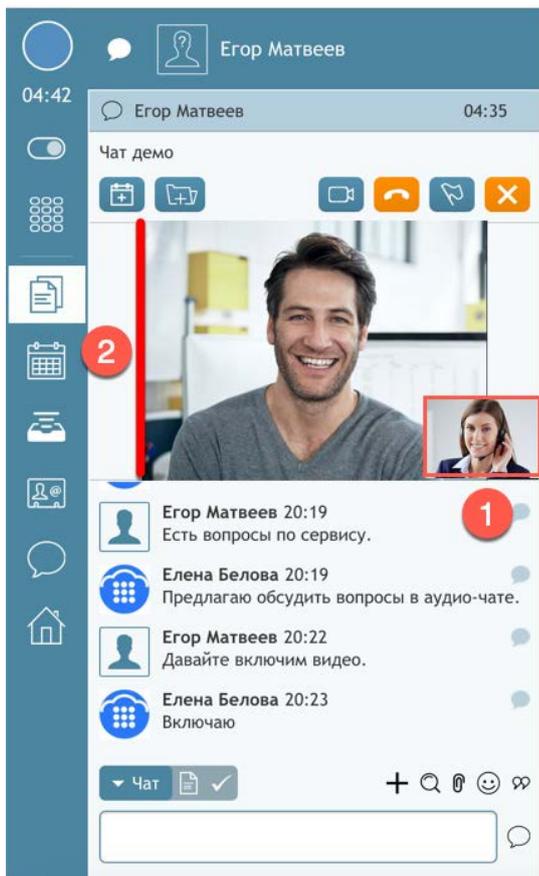
7.15.2.Видео чат

Для начала **видео чата** предварительно должен быть включен *аудио чат* (см. раздел [Аудио чат](#)).

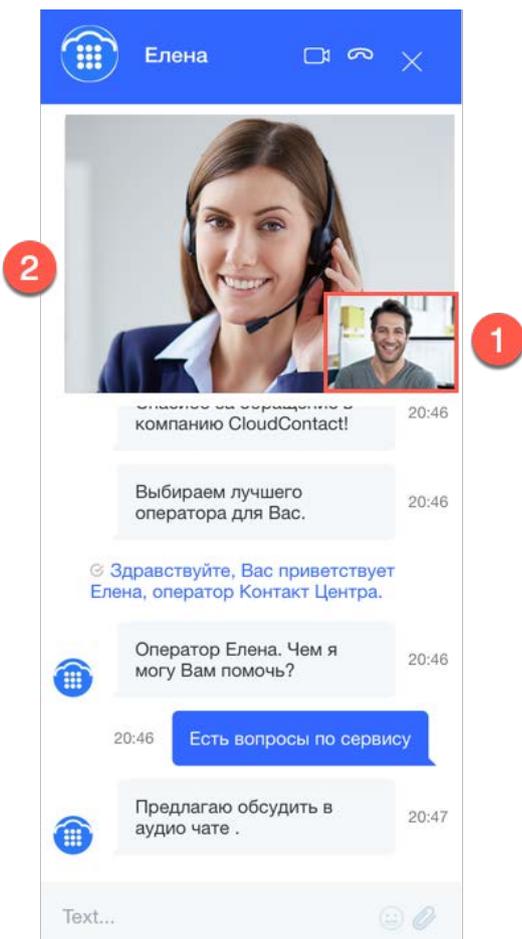
Для включения видео нажмите кнопку  Включить видео (1).



У оператора появится свое видео изображение (1); если клиент включит видео на своей стороне (нажмет аналогичную кнопку ) - оператор сможет видеть видео изображение клиента (2).



Клиент в виджете веб чата также может видеть свое изображение (1) и видео оператора (2).

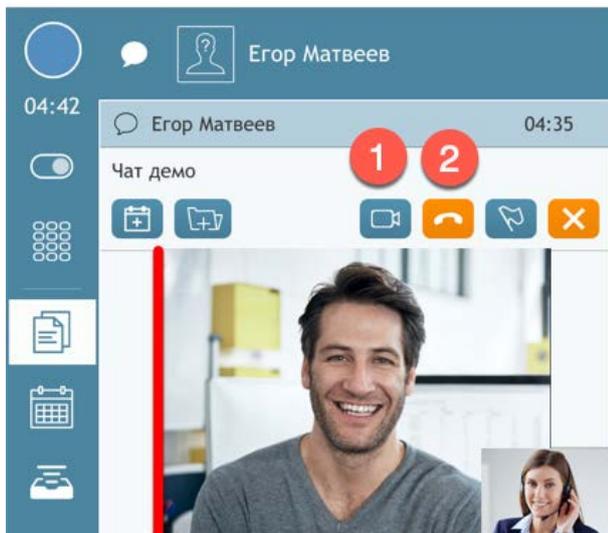


Возможен режим одностороннего видео, когда включено изображение только одной стороны.

Одновременно с видео чатом можно продолжать общение в обычном чате.

Для **отключения видео** и продолжения общения в *аудио чате* - нажмите кнопку  Завершить видео (1).

Для **завершения аудио/видео чата** и продолжения общения в *обычном чате* - нажмите кнопку  Завершить VoIP разговор (2).

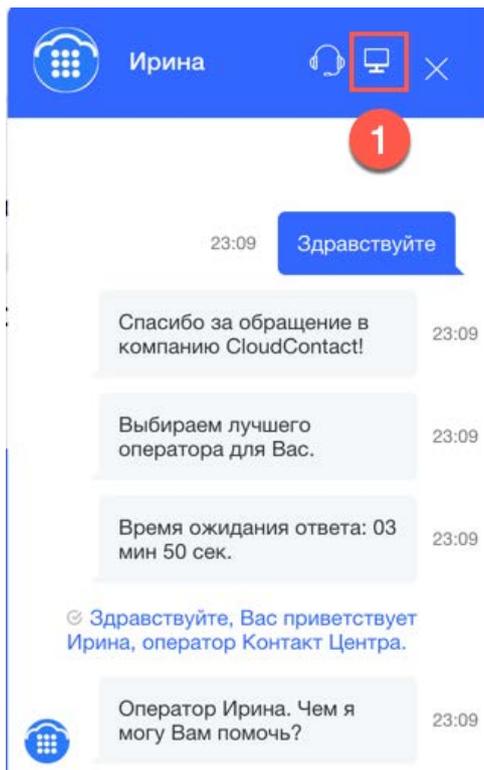


7.16.Co-browsing

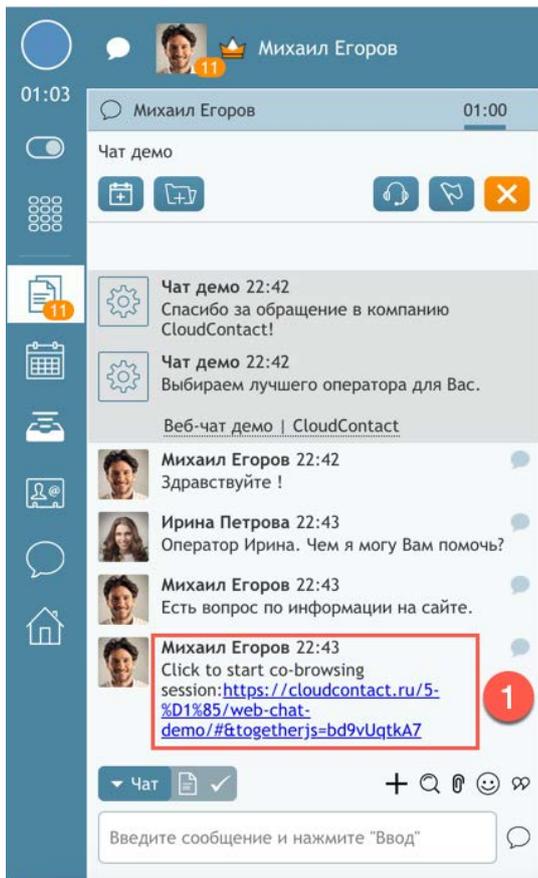
Если в Контакт центре включена и настроена функция *co-browsing*, оператор может совместно с клиентом осуществлять навигацию и просматривать **содержание веб-страниц**.

Co-browsing начинается по запросу клиента.

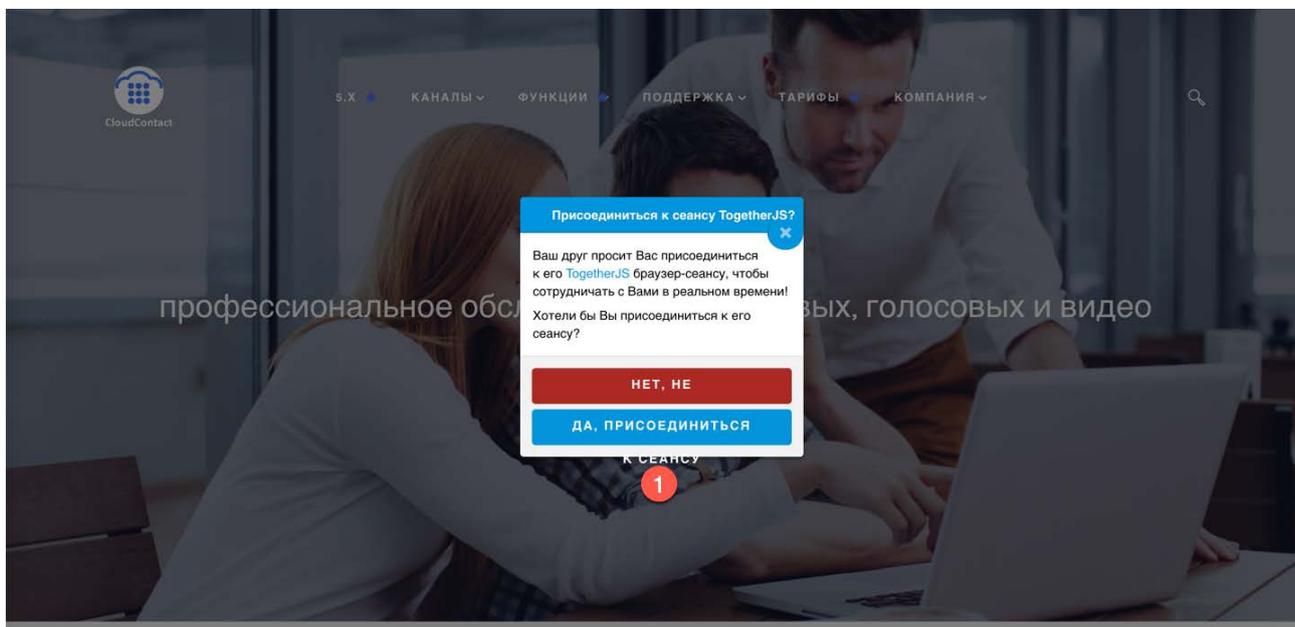
Для **включения** *co-browsing* в виджете веб-чата на стороне *клиента* есть специальная кнопка (1).



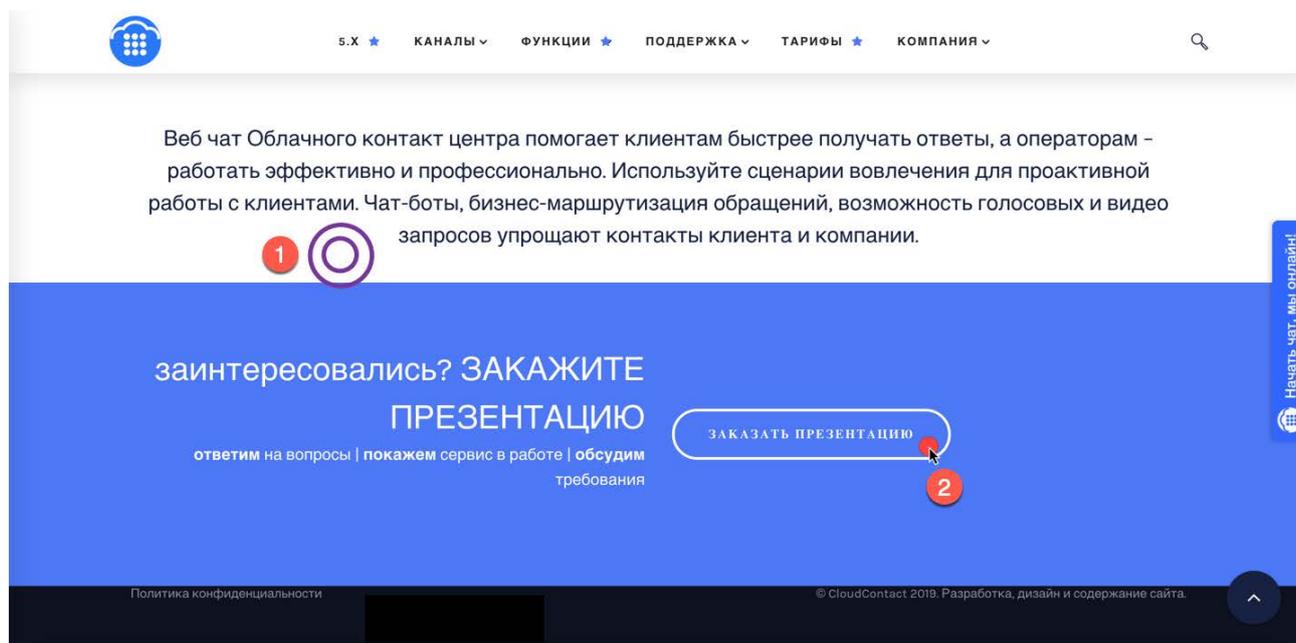
Когда клиент нажимает ее, оператору приходит **ссылка** для начала *co-browsing* (1).



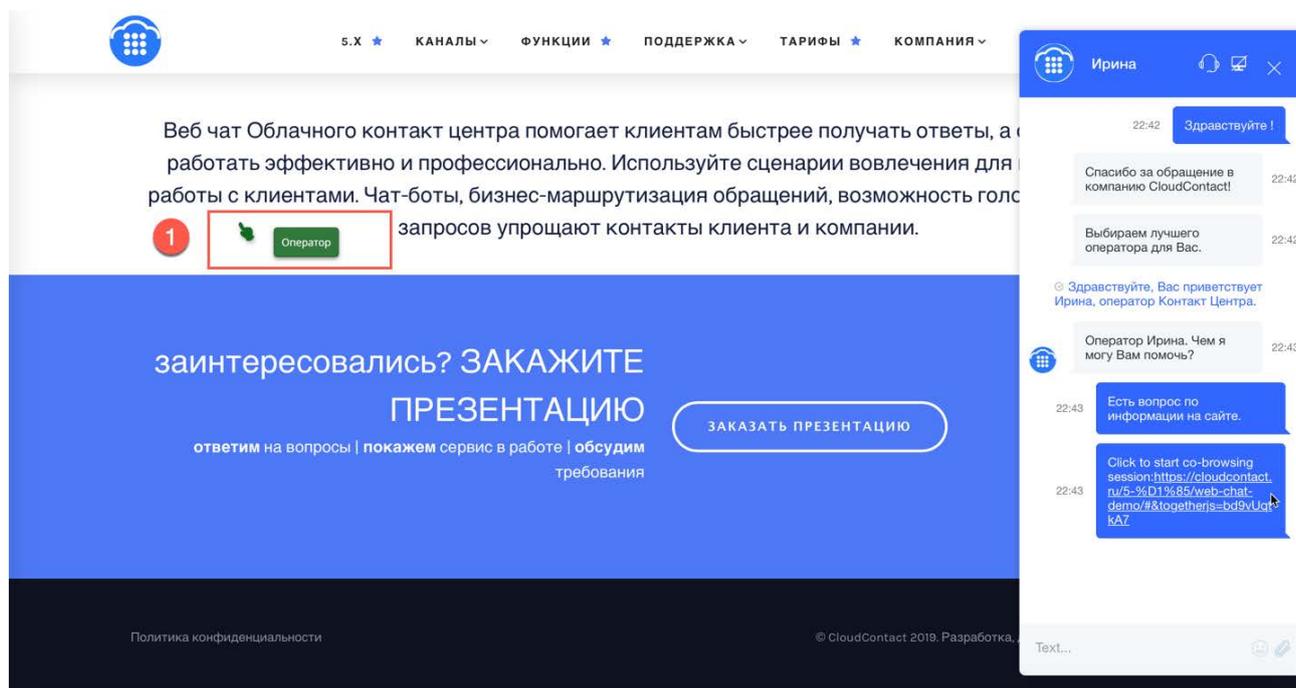
Нажав ее, у оператора откроется отдельная вкладка с приглашением начать совместный просмотр страницы. Подтвердите приглашение (1).



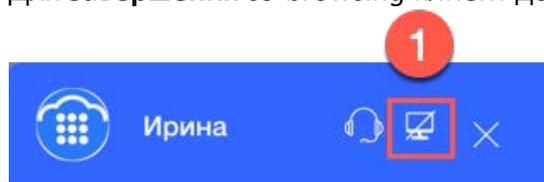
Оператор будет видеть страницу веб-сайта, открытую у клиента. Перемещения и нажатия мышки клиента будут отображаться кругами определенного цвета (1). В свою очередь, оператор также может перемещаться по странице (2).



Перемещения *оператора* отображаются в браузере *клиента* в виде специального указателя (1).



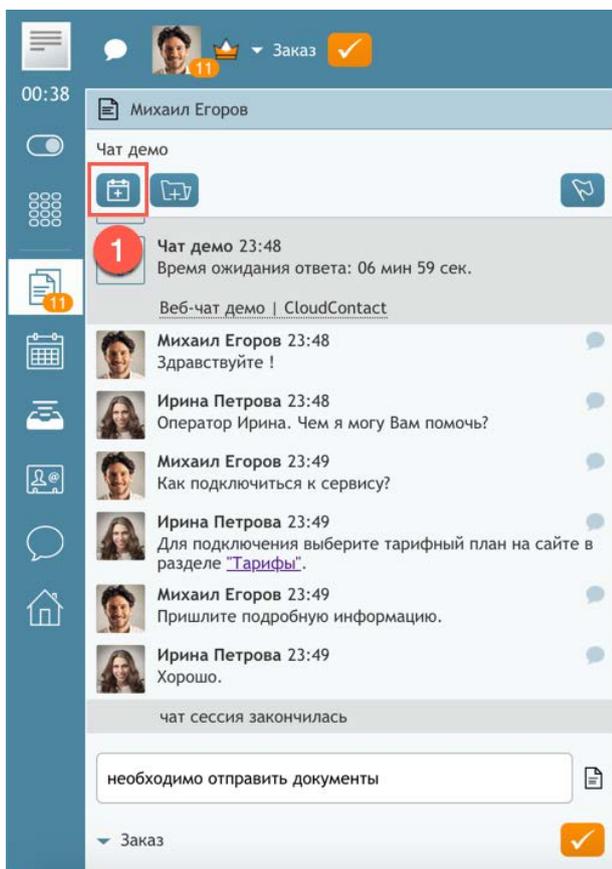
Для завершения *co-browsing* клиент должен нажать кнопку (1).



7.17. Последующие действия (календарь)

Во время чата с клиентом, оператор может **запланировать последующие действия**, связанные с данным обращением. Например, сделать исходящий звонок или отправить e-mail в указанное время.

Для этого необходимо: во время *чата* с клиентом или находясь в состоянии *постобработка вызова* нажать кнопку  Запланировать последующие действия (1).



Дальнейшие действия описаны в разделе [Запланировать последующие действия](#).

7.18. Внутренний чат

Оператор, в любое время может начать **персональный или групповой внутренний чат** с сотрудниками Контакт центра. При этом, внешнее обращение (голосовое, чат, email) не будет прервано.

7.18.1. Внутренний персональный чат

Оператор может начать внутренний персональный чат двумя способами:

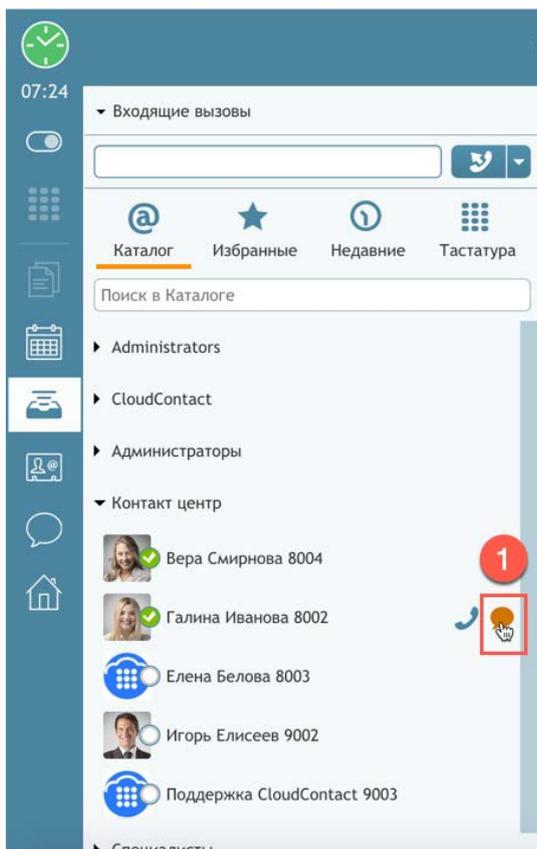
- выбрав сотрудника из Каталога;
- создав чат на странице Чаты.

7.18.1.1. Выбор сотрудника из Каталога

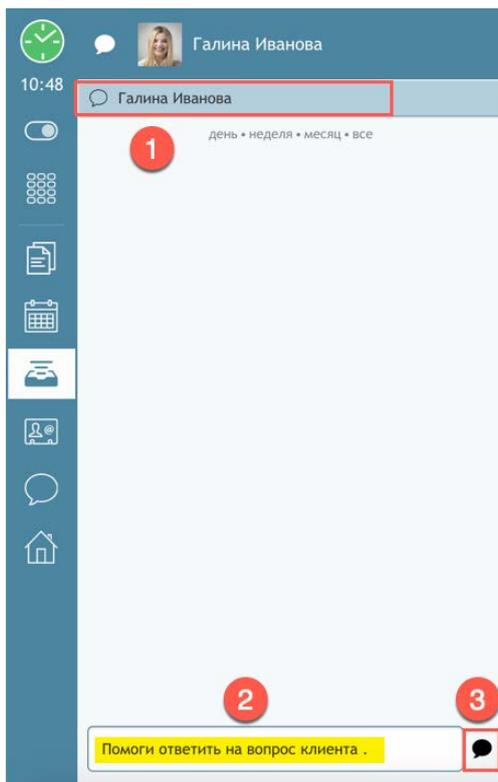
Для начала **внутреннего чата** выберите сотрудника из *Каталога* и нажмите кнопку *чата*

 (1).

В *Каталоге* можно выполнить **поиск** сотрудника по *имени/ фамилии*. Подробнее о использовании *Каталога* см. раздел [Использование Каталога](#).

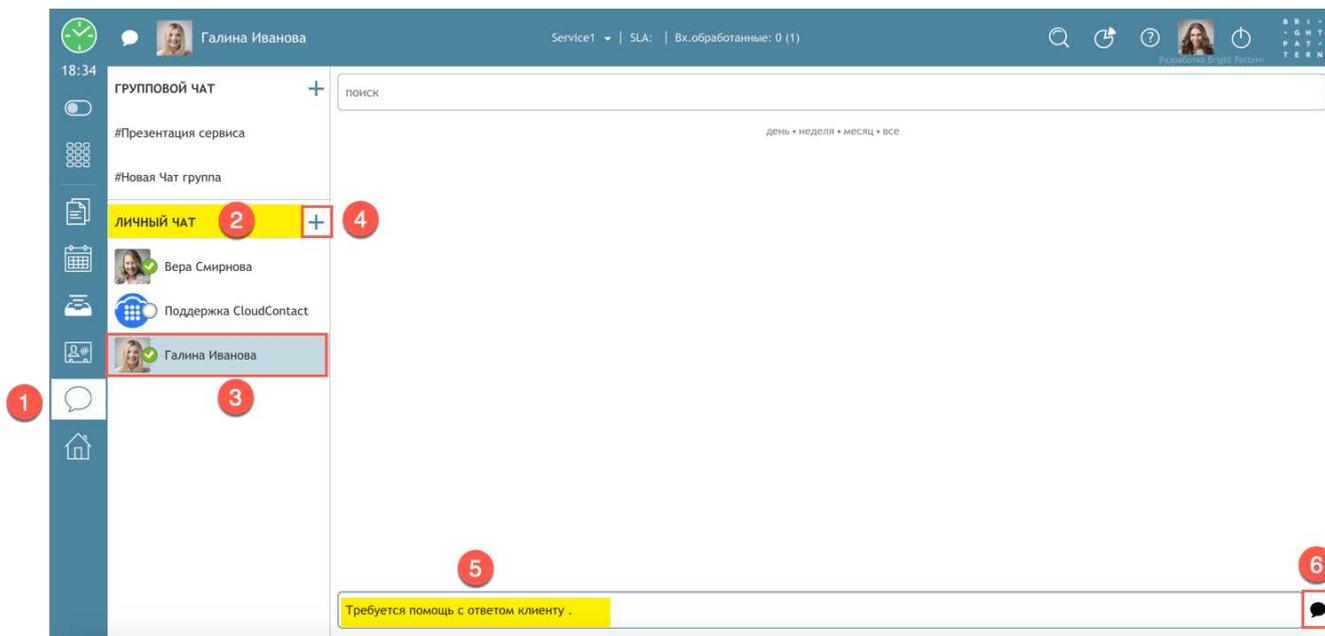


Будет открыт новый внутренний чат (1). Напишите сообщение (2) и отправьте его (3).



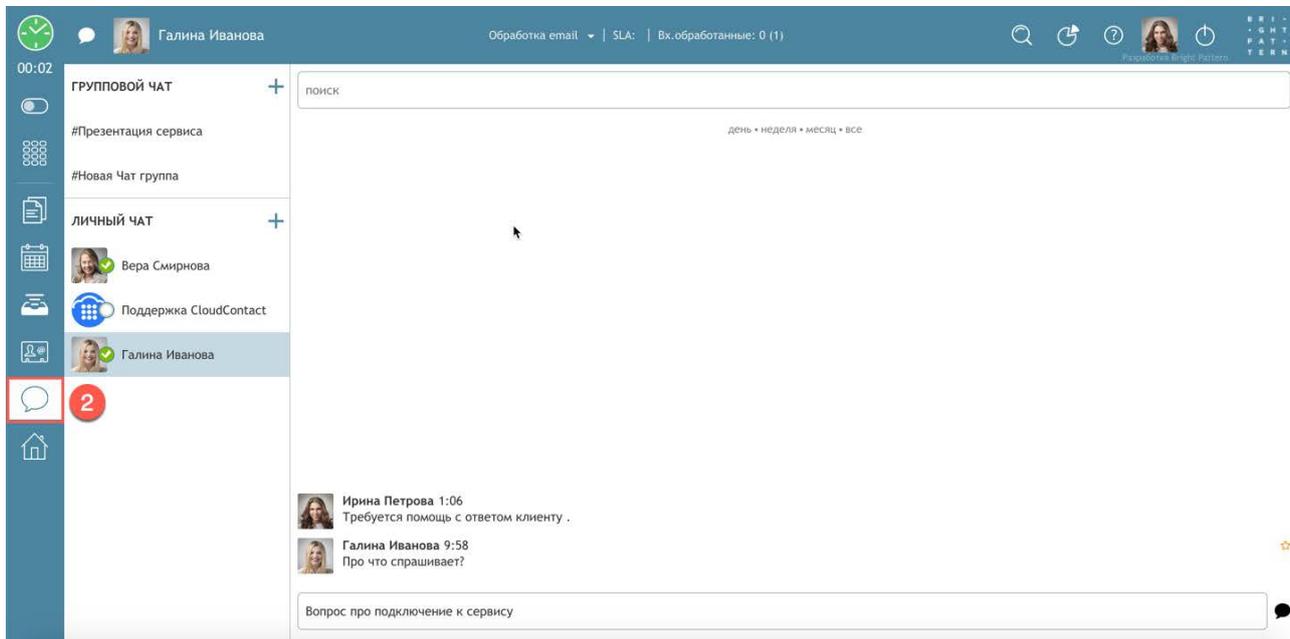
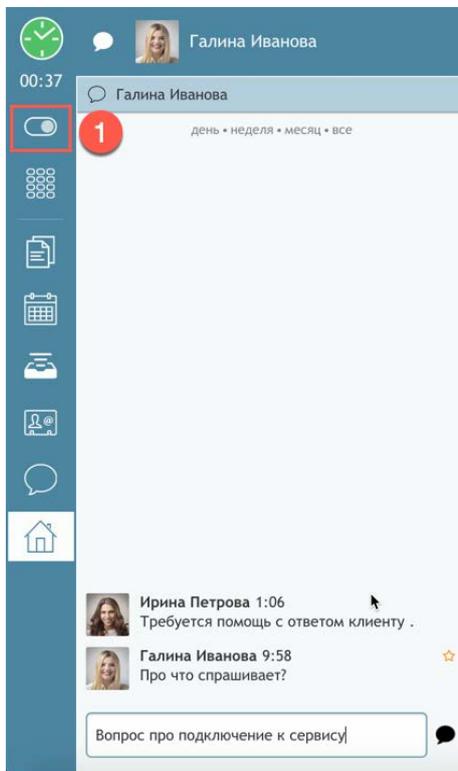
7.18.1.2. Создание чата в окне Чаты

Нажмите кнопку открытия окна *Чаты* (1). В разделе *Личный чат* (2) выберите сотрудника из списка своей группы (3) или нажмите **+** (4) для выбора сотрудника из *Каталога*. Напишите *сообщение* (5) и **отправьте** его (6).

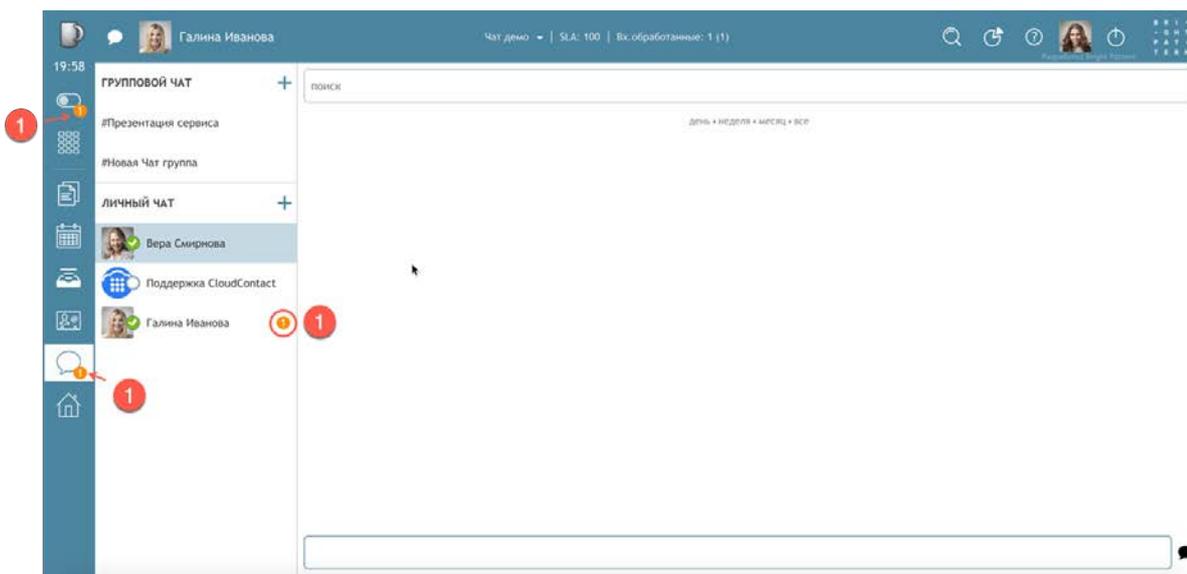


7.18.1.3. Переписка во внутреннем персональном чате

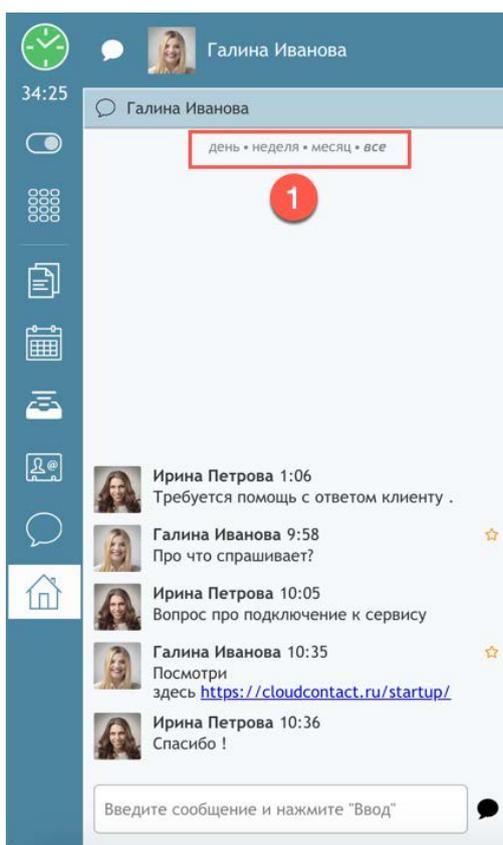
Оператор может отвечать в персональном чате используя как панель **Активных обращений** (1), так и страницу **Чаты** (2).



При наличии новых непрочитанных сообщений от сотрудника, их количество отображается на рабочем месте оператора (1).

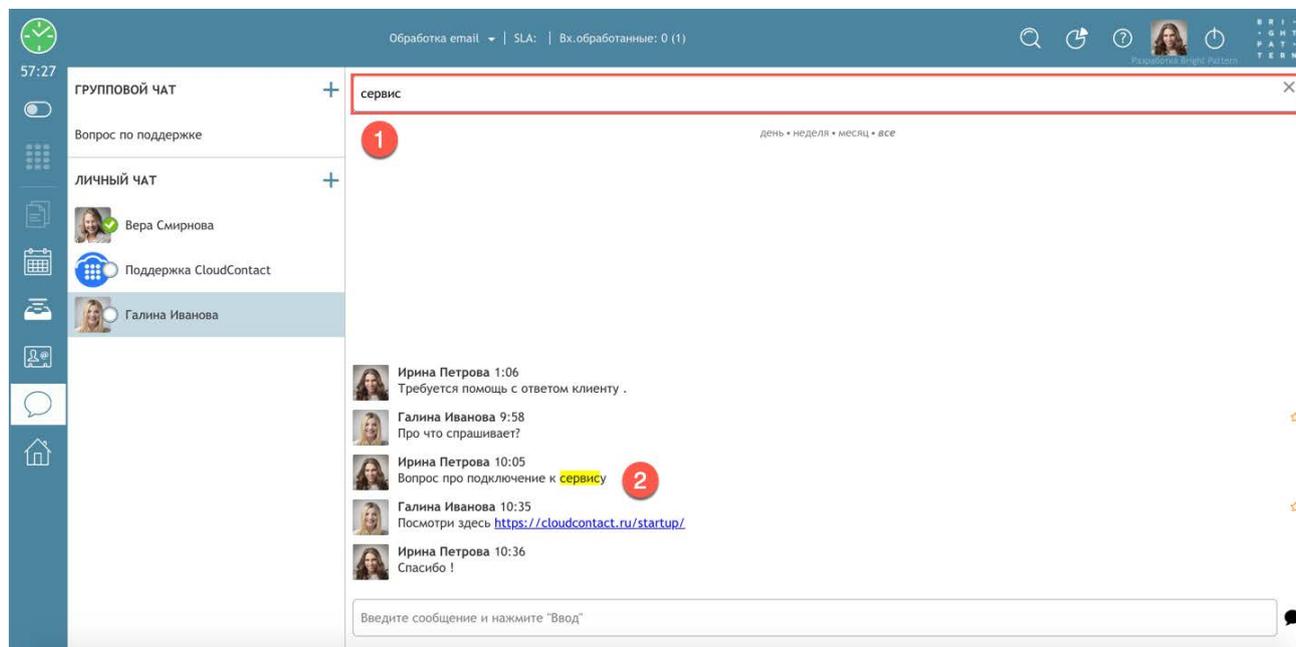


В панели *Активных обращений* и в окне *Чаты* сообщения внутреннего чата можно **отсортировать по времени/ дате** (1).

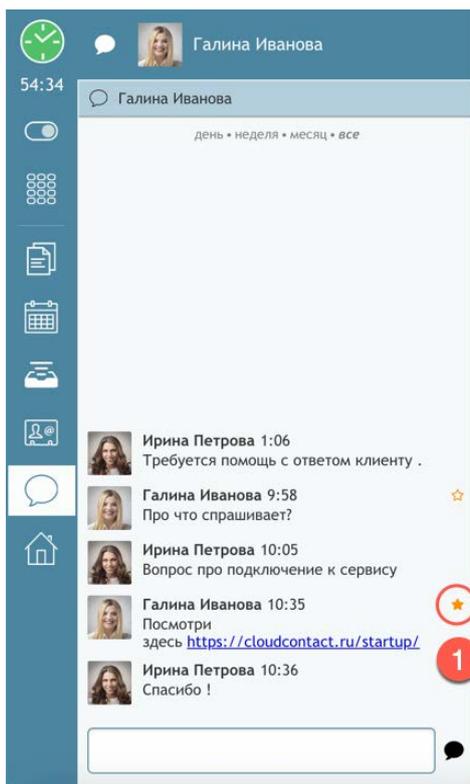


В окне *Чаты* оператор может воспользоваться **поиском** среди сообщений чата. Для этого введите слово в *панели поиска* (1). Все найденные совпадения выделяются желтым цветом (2) среди сообщений чата.

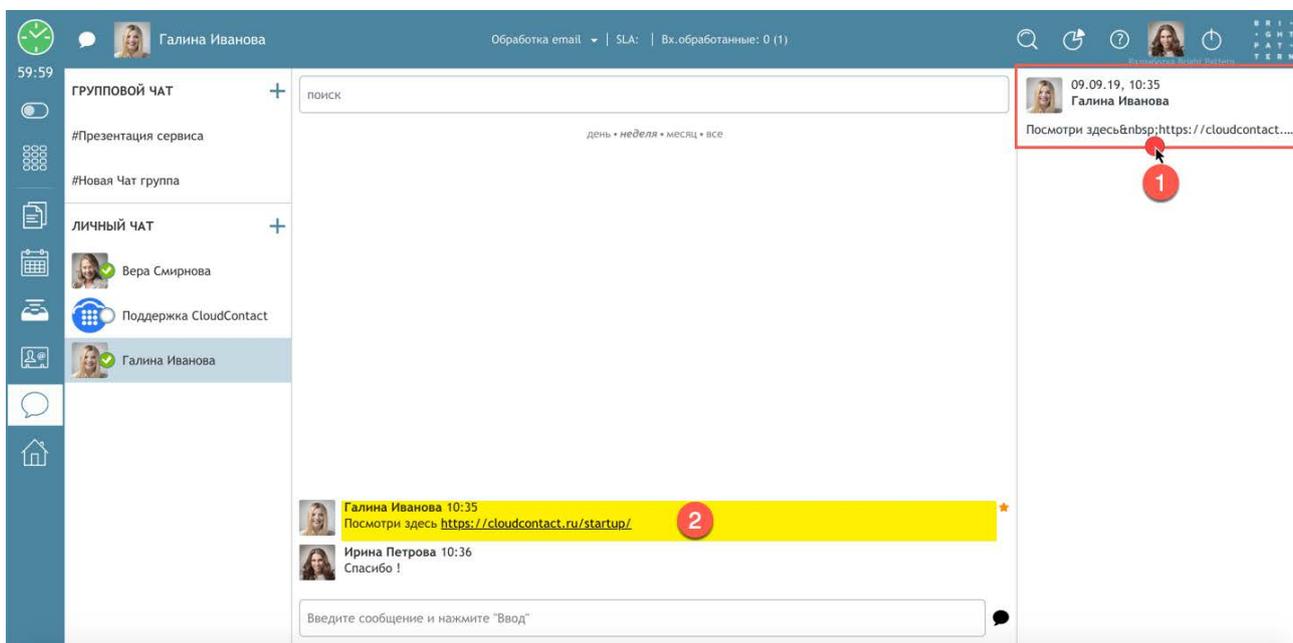
Поиск выполняется с учетом регистра. Слова можно вводить не полностью.



Отметить сообщение также можно в панели *Активных обращений* (1).



Отмеченное сообщение действует как *ссылка*: при нажатии на него (1) открывается данный чат с момента поступления отмеченного сообщения (2).

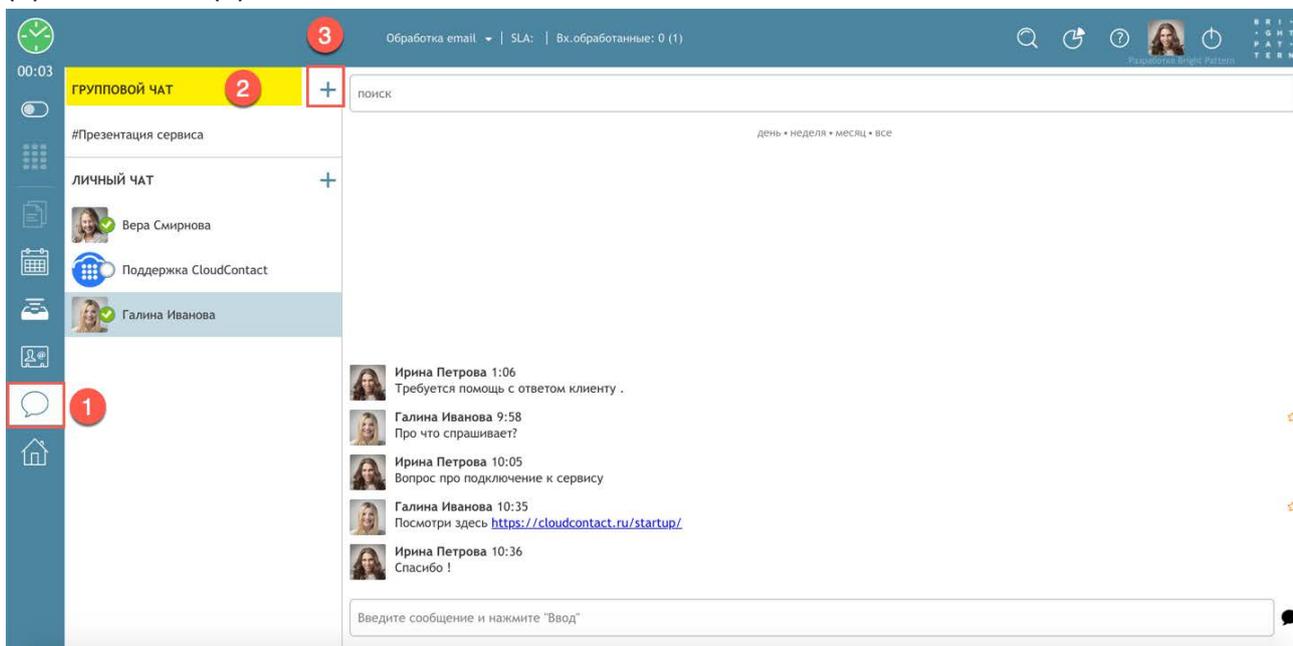


Для **снятия** отметки нажмите на значок ★ рядом с сообщением.

7.18.2. Групповой чат

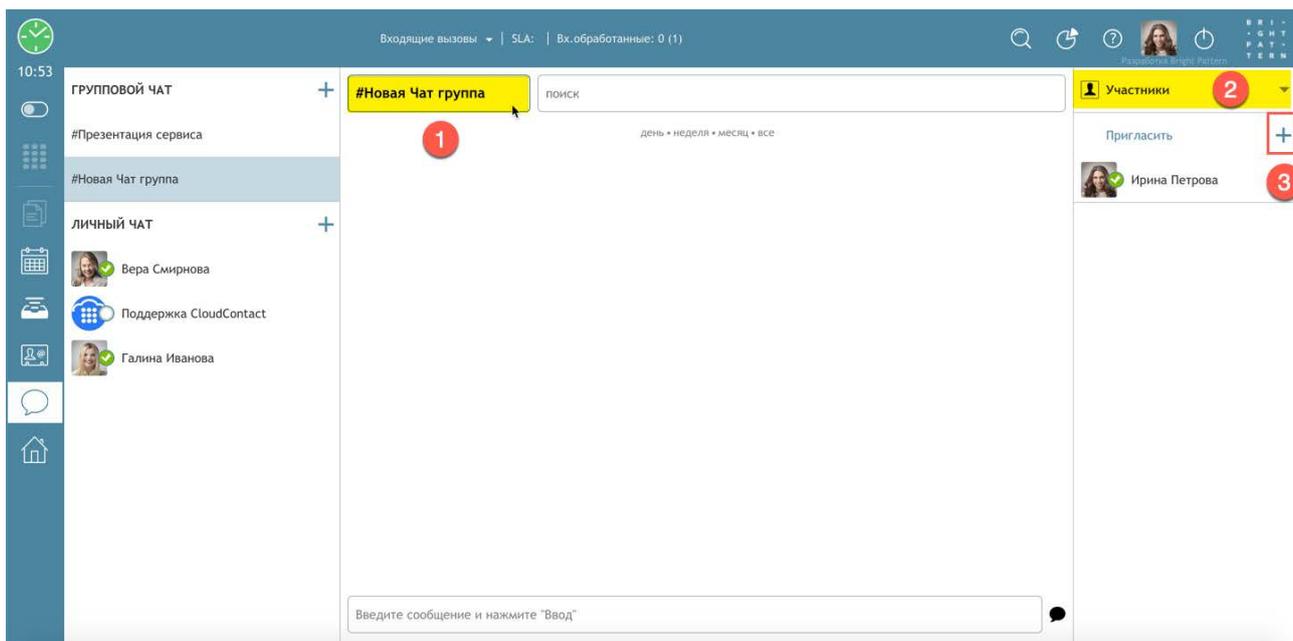
Групповой чат предназначен для организации обсуждения между сотрудниками Контакт центра. Его можно вести независимо от персонального внутреннего чата или обработки обращений от клиентов.

Для **создания** нового *группового чата* перейдите в окно *Чаты* (1), в разделе *Групповой чат* (2) нажмите **+** (3).

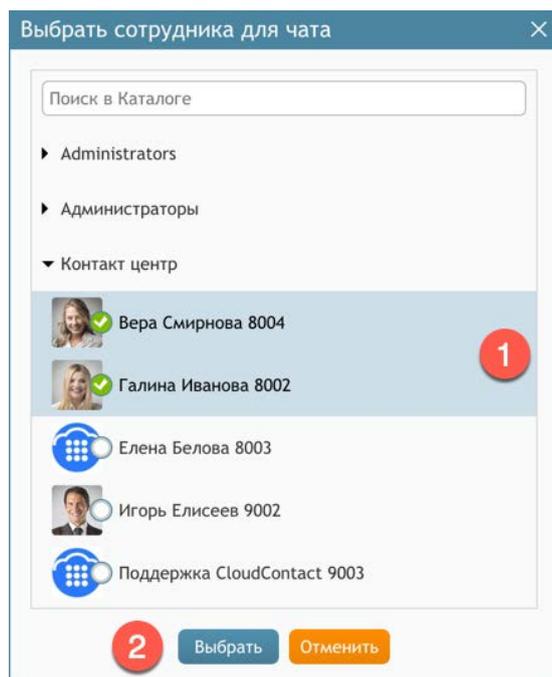


В правой части экрана откроется панель настройки нового группового чата. По умолчанию новый чат называется *#Новая Чат группа*. Если необходимо, измените его название (1) и нажмите вне данного поля - новое название будет сохранено.

Для **добавления** участников к *групповому чату* в панели *Участники* (2) нажмите **+** (3).



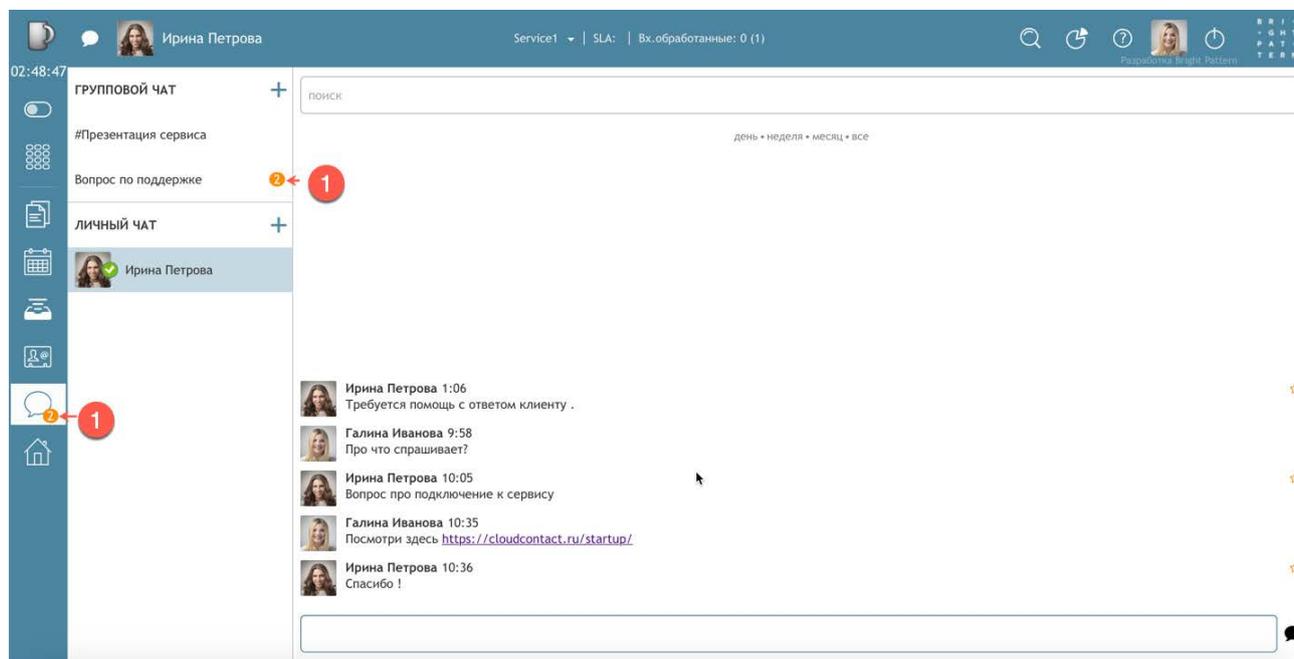
В открывшемся окне выберите сотрудников (1) (можно добавлять несколько сотрудников одновременно) и нажмите **Выбрать** (2) для добавления их в чат.



Участники чата могут самостоятельно добавлять других сотрудников к чату.

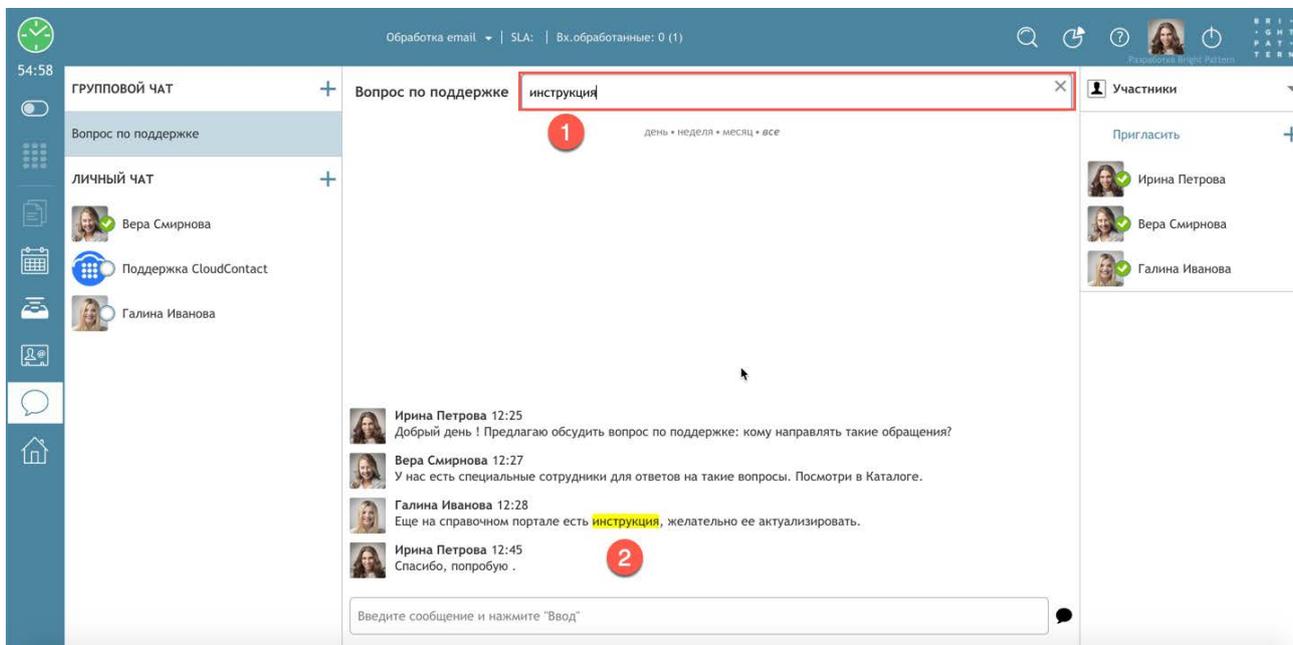
В ходе обсуждения в групповом чате каждый его участник может отправлять сообщения независимо от состояния в котором он находится (*Готов, Не готов* и т.п.).

Количество **непросмотренных** сообщений отображается цифрами (1) на р.м. оператора.

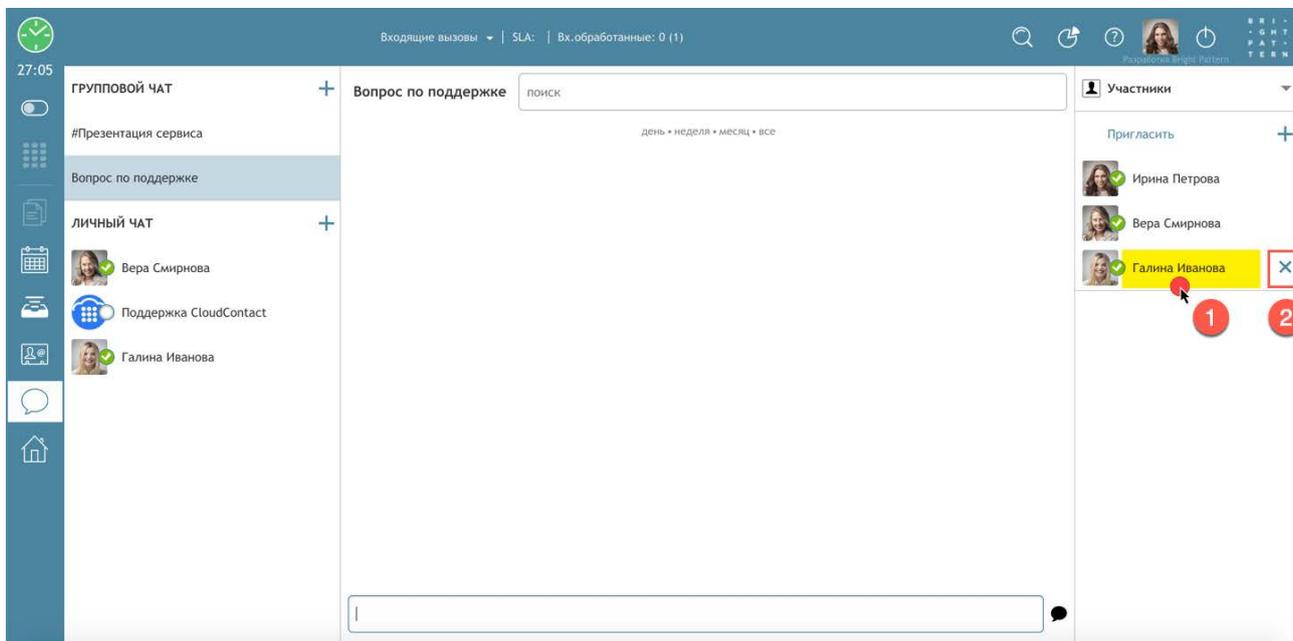


Оператор может воспользоваться **поиском** среди сообщений группового чата. Для этого введите слово в *панели поиска* (1). Все найденные совпадения выделяются желтым цветом (2) среди сообщений чата.

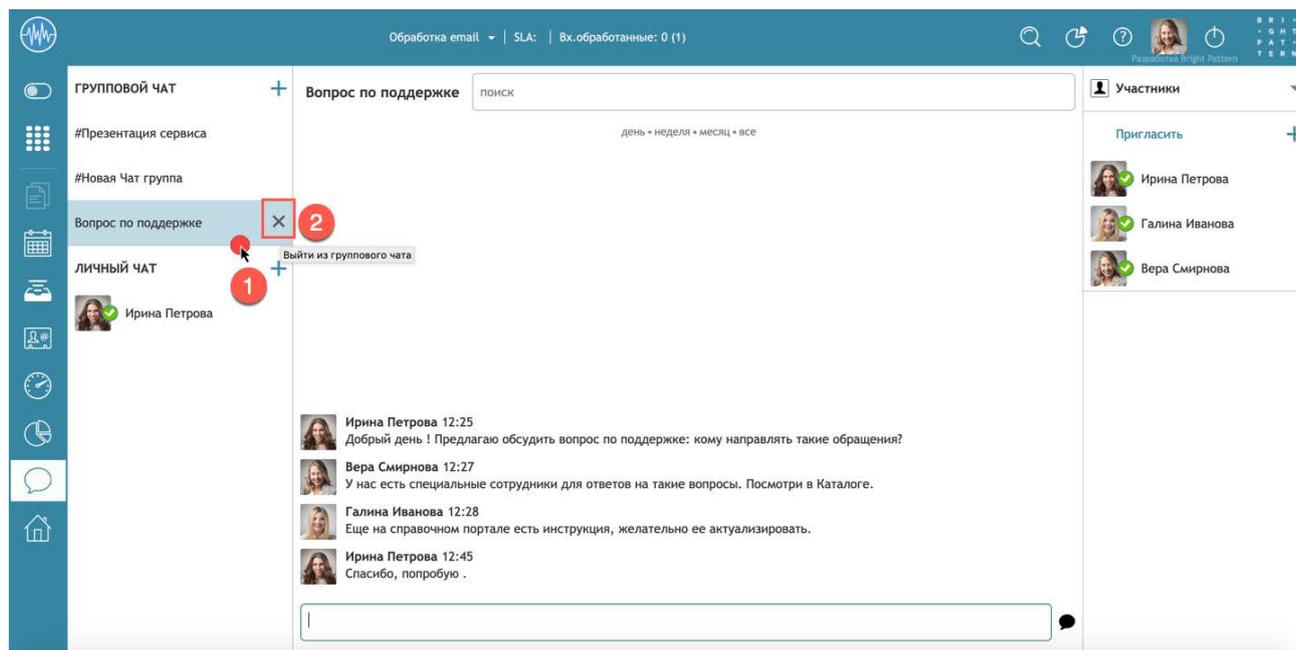
Поиск выполняется с учетом регистра. Слова можно вводить не полностью.



Удалить сотрудника из чата может только его организатор. Для этого наведите мышкой на сотрудника (1) в *списке участников* и нажмите **X** (2).



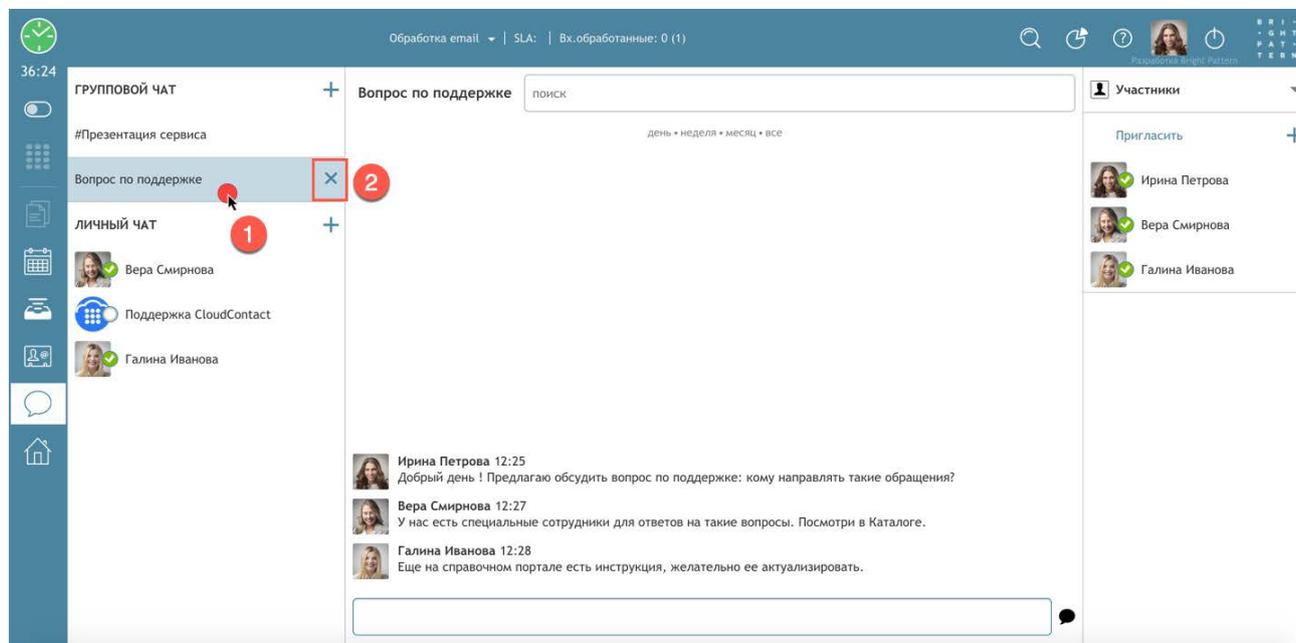
Каждый участник группового чата может удалить самого себя из чата. Для **удаления** следует навести мышкой на название чата (1) и нажать **X** (2).



После удаления, *организатор* может **повторно пригласить** данного участника в чат; в этом случае он будет видеть все сообщения в чате (в т.ч. которые были отправлены в его отсутствие).

Если из чата уходит его *организатор*, то данный чат закрывается для всех участников.

Для **закрытия чата** *организатор* должен навести мышкой на его название (1) и нажать **X** (2).



8. Работа с EMail

8.1. Общие положения

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

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

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

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

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

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

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

8.2. Понятия Запрос и Цепочка писем

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

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

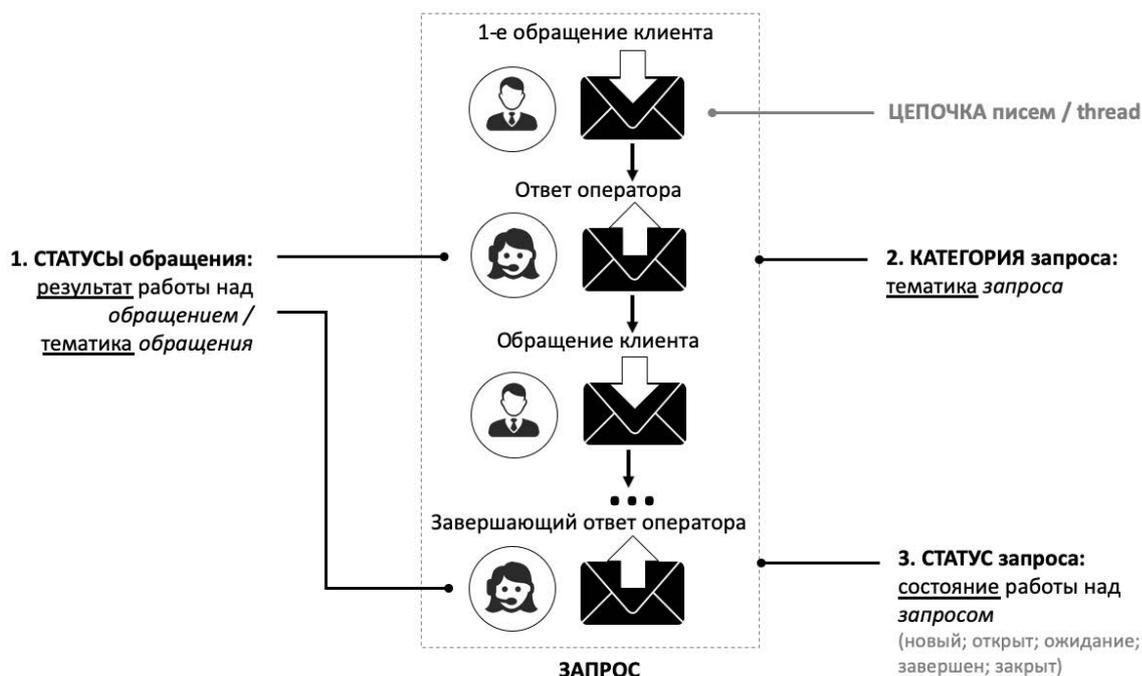
Когда приходит новый email, сервис Облачного КЦ создает *Запрос* автоматически и присваивает ему *уникальный номер* (например, 14355). Номер *Запроса* сообщается клиенту и используется клиентами и операторами в дальнейших контактах. Он позволяет быстро найти всю историю взаимодействия по данному *Запросу*.

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

Группа email, относящихся к одному *Запросу*, образуют **Цепочку (thread)**. Когда оператор отправляет первый ответ на обращение клиента, система создает уникальный идентификатор Цепочки писем и добавляет его к *теме* письма. В отличие от номера *Запроса*, идентификатор *Цепочки писем* является буквенно-цифровым (например, JXA6PDRNQ2S0) и предназначен для последующей автоматической обработки переписки.

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

Диаграмма ниже показывает взаимосвязь между понятиями *статус обращения*, *запрос* и *цепочка писем* при работе с **email**.

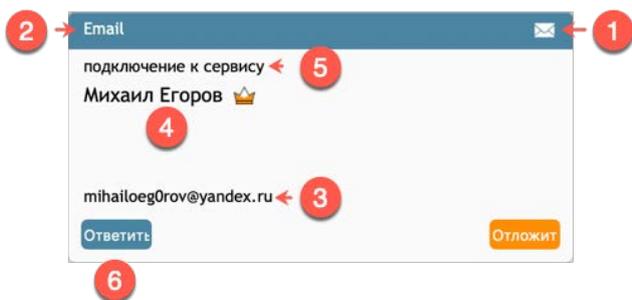


Подробно о *запросах, статусах и цепочках email* рассказывается в специальной инструкции [Статусы и Запросы](#), размещенной на [Справочном портале](#) CloudContact.

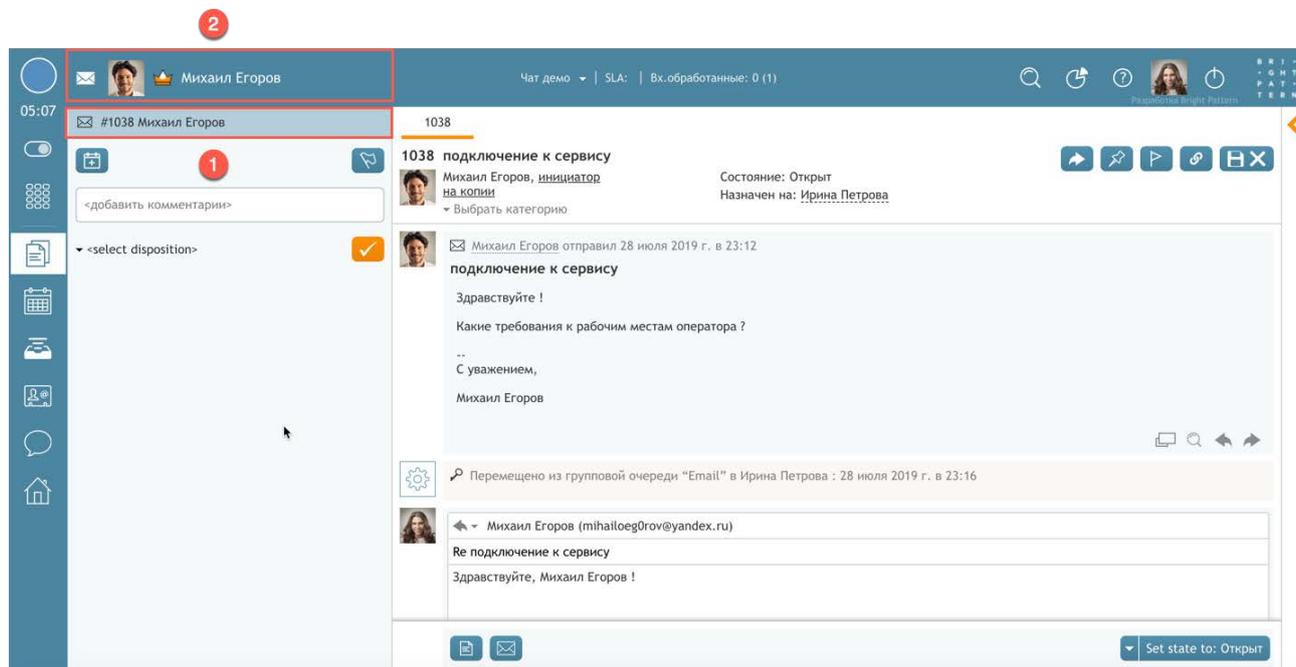
8.3. Прием email в автоматическом режиме

В случае, если email распределяются **автоматически**, при приходе нового email на экране оператора появляется окно *Уведомления об обращении*, включающее следующую информацию: *тип* обращения (для email - ✉) (1); *название* сервиса (2); *email* клиента (3); его имя (если задано) и категорию (4); *тема* обращения (5).

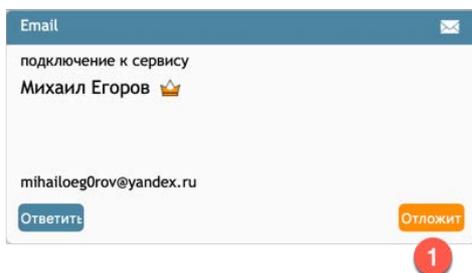
Для того, чтобы ответить на письмо прямо сейчас, нажмите кнопку *Ответить* (6).



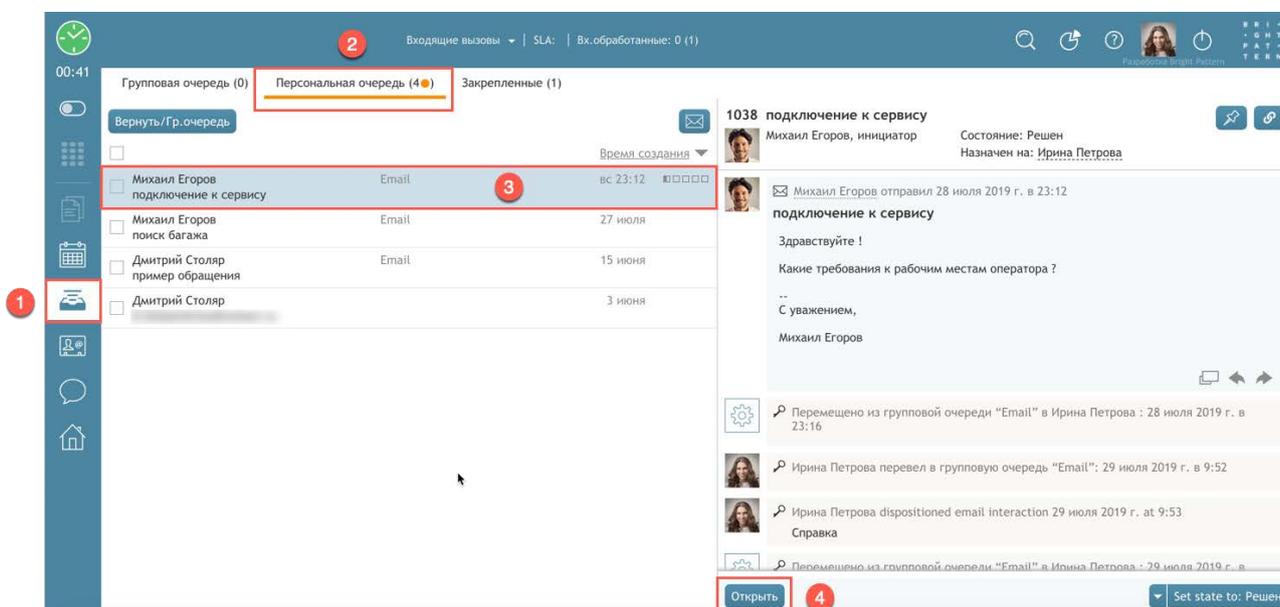
В *Списке активных обращений* появится выделенная строчка с иконкой ✉ и email/именем клиента (1), показывающая, что данное письмо находится в фокусе внимания оператора. Также *элементы управления активным обращением* (2) появятся в *Строке состояния*.



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

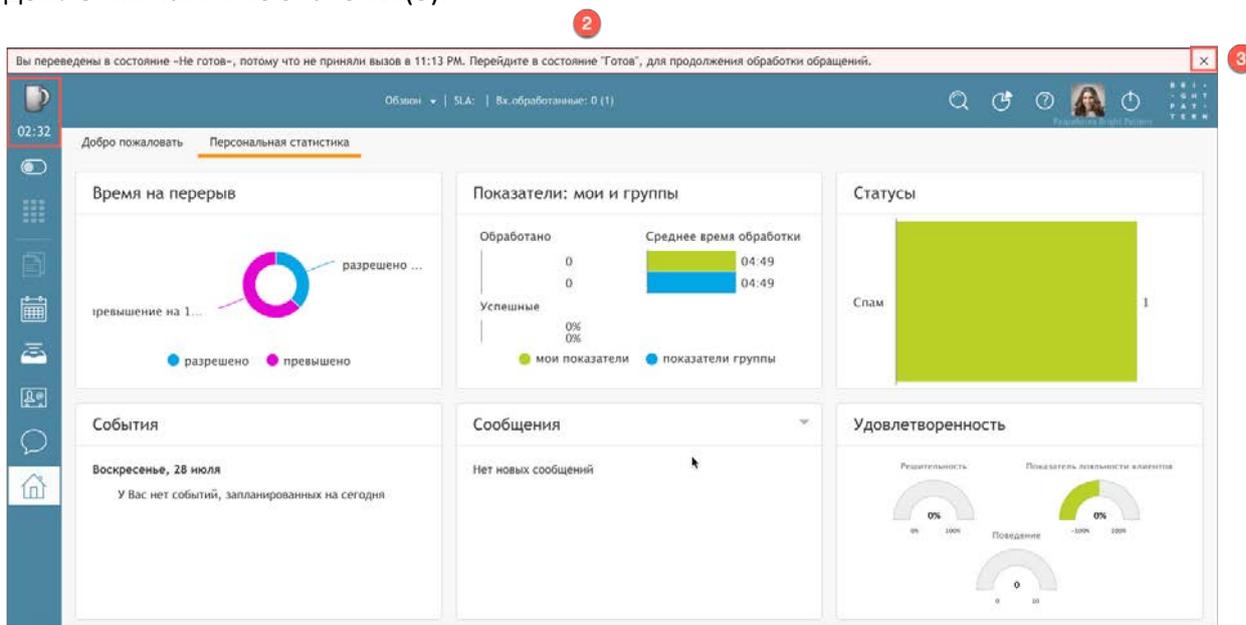


Письмо появится в *Персональной очереди* (2) оператора. Для начала работы с данным email оператору следует выбрать его (3) из списка и нажать кнопку **Открыть** (4).



Если оператор не отреагирует на *входящий* email (нажав *Ответить* или *Отложить*) в течении заданного интервала времени (задается в настройках *сервиса* в приложении *Администратора КЦ*), письмо вернется в *Групповую очередь* для распределения на другого оператора. Статус оператора автоматически изменится на *Не готов* (1). В верхней части экрана появляется *уведомление* (2): «Вы переведены в состояние «Не готов», потому что не приняли вызов в ... Перейдите в состояние «Готов» для продолжения обработки обращений».

Для продолжения работы оператор должен вручную поставить статус *Готов*. Для закрытия уведомления нажмите значок X (3).



Неответченные письма учитываются в статистике по работе оператора.

8.4. Прием email в ручном режиме

В случае, если email распределяются *вручную*, новый email попадает в *Групповую очередь*.

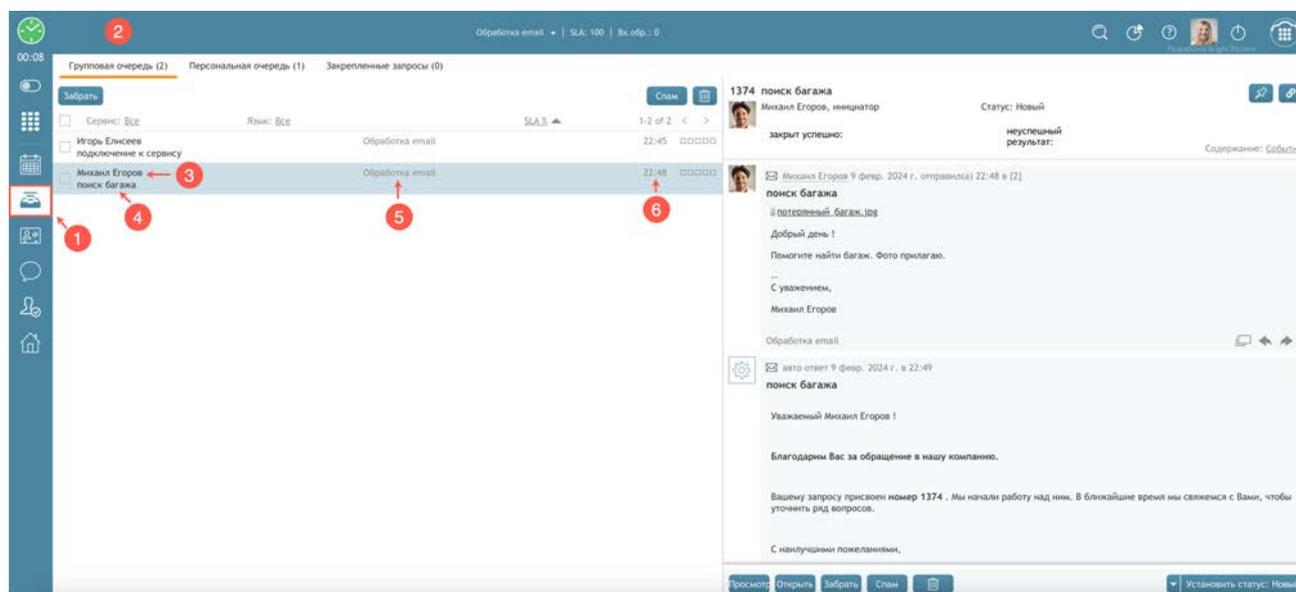
8.4.1. Просмотр Групповой очереди

Для просмотра содержимого *Групповой очереди* email нажмите кнопку *Мои запросы* (1). В *Области информации* откроется окно с вкладками *Групповая очередь*, *Персональная очередь*, *Закрепленные*. Цифры в скобках показывают количество писем в каждой из очередей

Для просмотра *Групповой очереди* выберите вкладку *Групповая очередь* (2). Откроется список email, находящихся в очереди.

! Основные элементы интерфейса просмотра *Групповой очереди* аналогичны просмотру писем в *Персональной очереди*.

Для каждого email отображается *имя клиента* (3); *тема письма* (4); *название сервиса* (5); *дата поступления* (6) и наличие *вложения* (если есть).

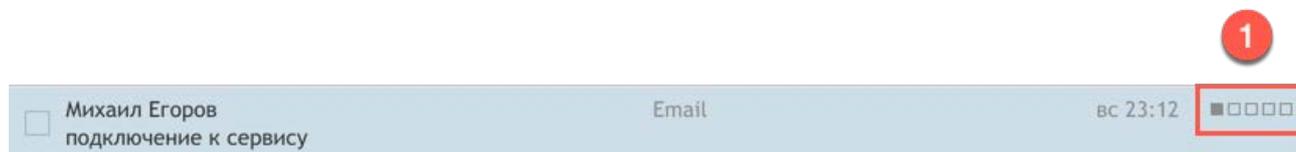


Наведение мышкой на имя клиента покажет всплывающее окно *быстрой связи* с клиентом: по телефону, email или SMS (если заданы в карточке клиента).

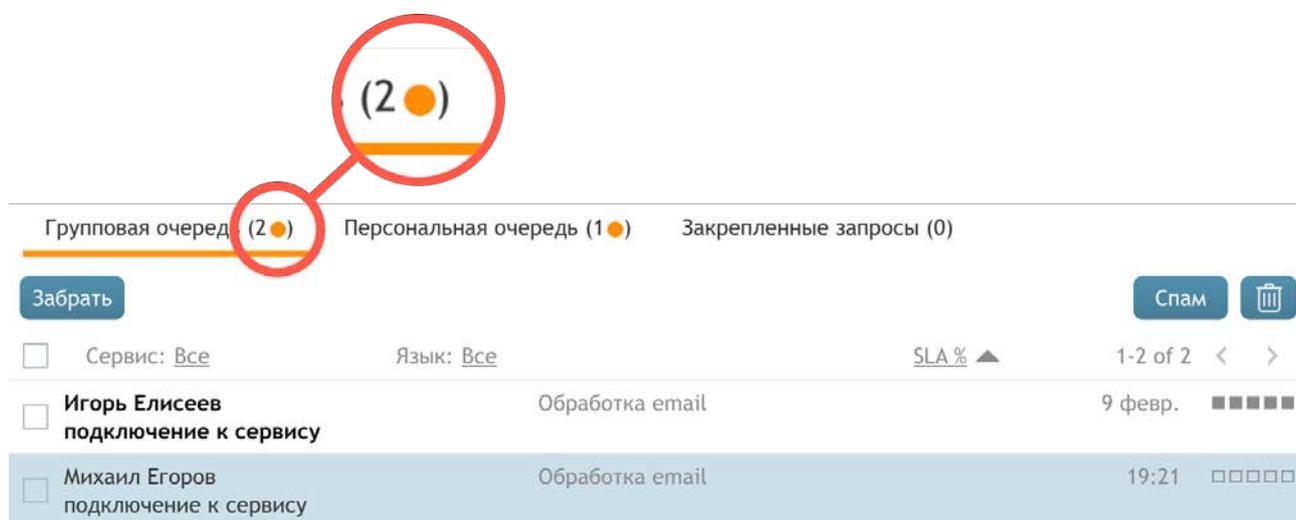


8.4.1.1. Соответствие SL

В каждой строчке с email расположен *индикатор* (1), показывающий насколько *время ожидания ответа* (нахождения в очереди) приближается к порогу *SL* (*Уровень обслуживания*), установленному для данного сервиса. По мере приближения к порогу *SL* шкала индикатора становится серой. Значения *SL* задаются в *приложении Администратора КЦ* для каждого *сервиса* во вкладке Email.

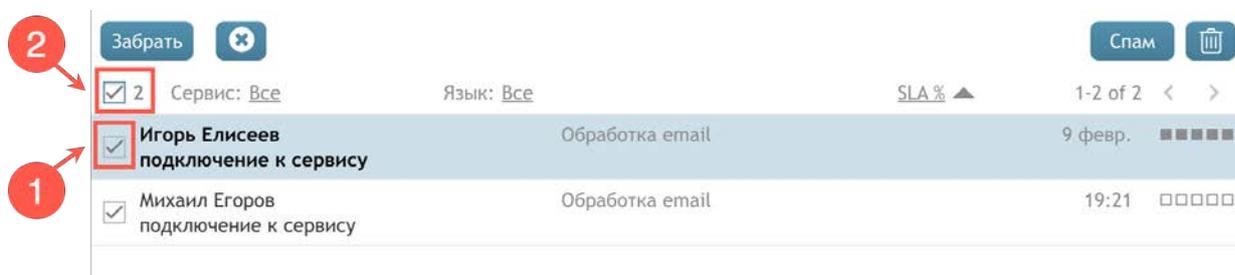


Индикация соответствия SL также отображается рядом с вкладками *Групповая / Персональная очередь*. Если в очереди находятся письма, время нахождения которых в очереди, **превышает SL** - это обозначается оранжевым кругом. Цифра рядом с типом очереди показывает общее количество писем в очереди.



8.4.2.Выбор email и действия в очереди

Выберите один или несколько email (1). Если необходимо выбрать все email , находящиеся в очереди, выберите (2). Цифра рядом с данным пунктом покажет количество выбранных писем.



С выбранными письмами возможны следующие действия:

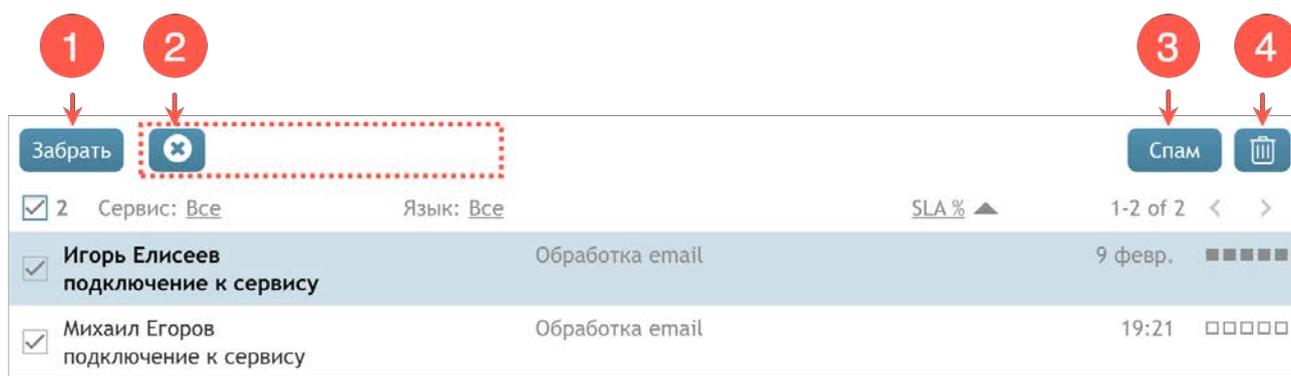
- (1) - переместить все выбранные email в *Персональную очередь*;
- (2) - справа от кнопки *Забрать* располагается область (2) в которой могут отображаться кнопки, позволяющие проставить статусы выбранным письмам , не открывая их. Настройки, какие статусы будут показываться в виде кнопок и вид кнопок, задаются в *приложении Администратора / раздел Вх. сервисы и кампании обзвона / [email сервис] / Статусы / [статус] / п. Иконка панели инструментов*:

Иконка панели инструментов:



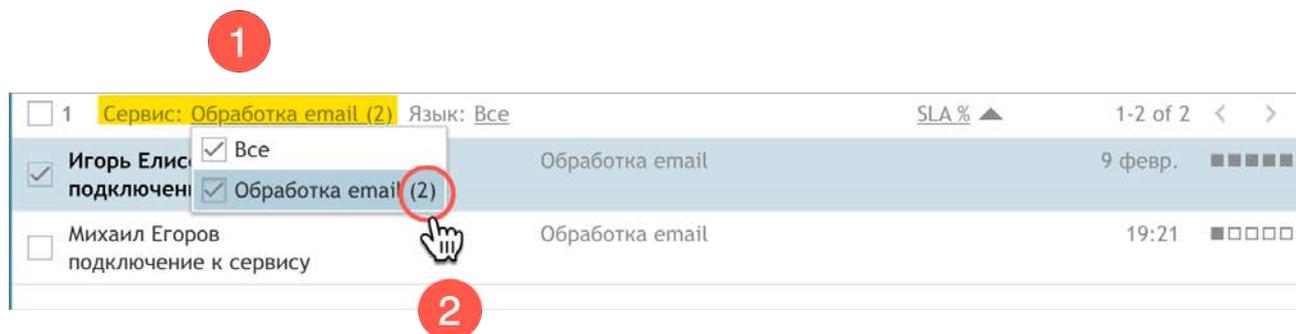
- (3) - Кнопка *Спам* (3) присваивает закрывающий статус email и убирает письма из *Групповой очереди*. **⚠ Обратите внимание:** данная кнопка не работает , как фильтр для спама.

- (4) - Кнопка *Корзина* (4) удаляет выбранные письма. **⚠ Обратите внимание:** для удаления email сотрудник должен обладать полномочием *Удалять запросы*.



8.4.3.Сортировка отображения Групповой очереди

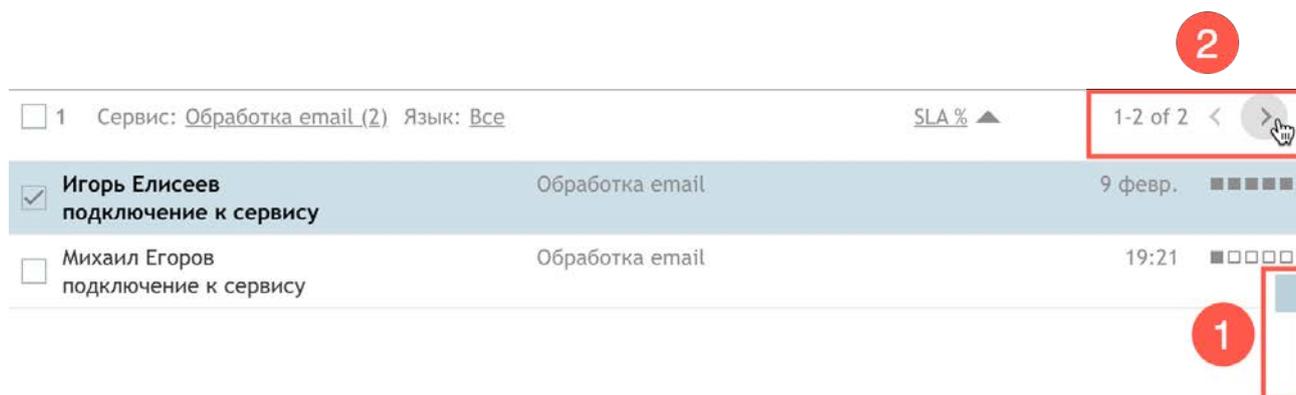
Если *группа*, в которой работает оператор, обслуживает *несколько сервисов email*, оператор может видеть письма, находящиеся в очереди в каждом сервисе отдельно и единый список для всех сервисов. Для этого надо нажать на поле Сервис (1). Из выпадающего списка выбрать *название* сервиса или Все для отображения единого списка. Цифра справа от названия сервиса (2) показывает общее количество писем в очереди данного сервиса.



Сотрудники с ролью *Супервизор* дополнительно могут выбрать два дополнительных вида: все сервисы с ручным и автоматическим распределением email (1).



⚠ Если все письма в очереди не отображаются на экране, воспользуйтесь *прокруткой* для их просмотра (1). На экране отображаются 100 строк с email. Если количество писем превышает 100, то остальные письма отображаются на следующих экранах. Для их просмотра и перемещения между экранами нажмите стрелки < и > (2). Цифры рядом показывают порядковые номера email на данном экране и общее количество писем.

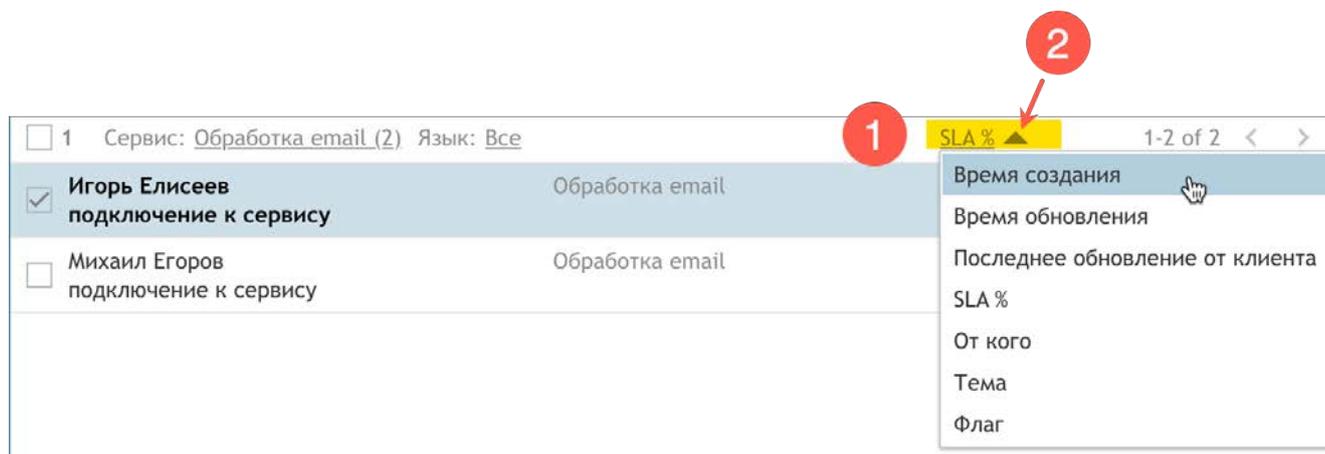


Если КЦ обрабатывает письма на **нескольких языках**, можно выбрать отображение email на определённых языках (1).



Оператор может изменить порядок отображения списка писем по следующим параметрам: *время создания email; время обновления; время обновления клиентом; уровень сервиса (SL); от кого; тема и запрос помощи.*

Для этого нажмите на поле (1) и выберите желаемый *параметр* сортировки. Также можно изменить порядок отображения: по возрастанию или по убыванию. Для этого нажмите на значок «треугольник» (2).

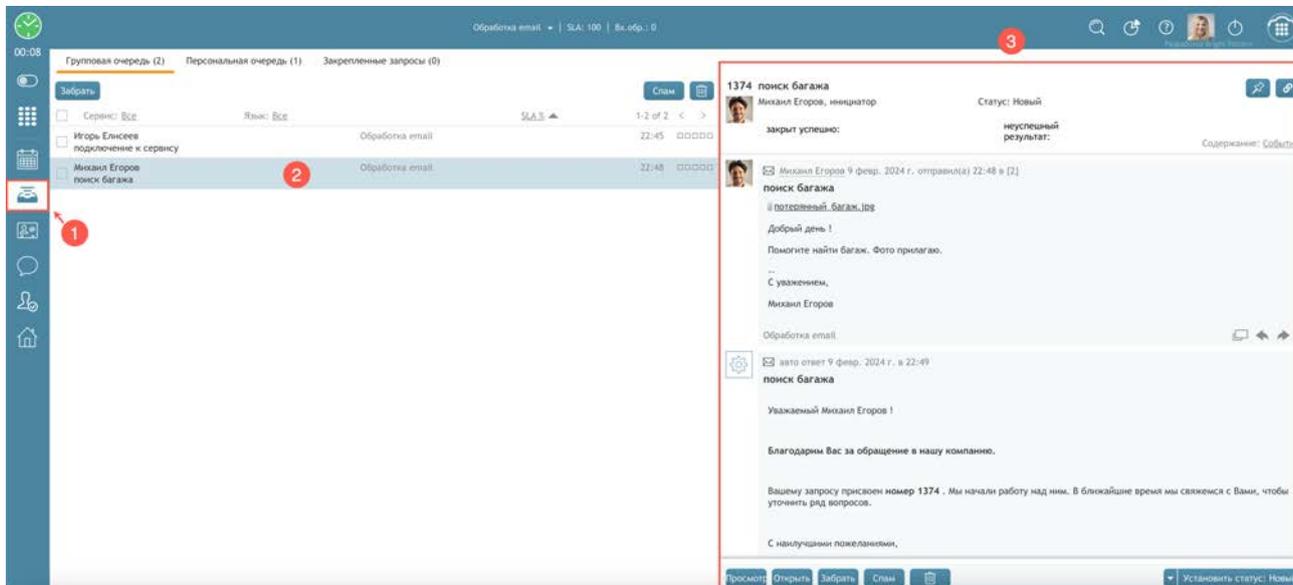


Параметры сортировки рассматриваются в таблице ниже.

название	содержание
Время создания	Время поступления запроса в КЦ или время его создания.
Время обновления	Время последнего обновления запроса.
Последнее обновление от клиента	Время, когда клиент в последний раз взаимодействовал с КЦ по конкретному запросу.
SLA %	Отображает обращения по времени в соответствии со значением SLA. SLA определяется как процент email, назначенных на сервис, на которые необходимо ответить в течение определенного периода времени (то есть часов или дней). Этот процент относится ко всем отвеченным email.
От кого	Отображает запросы в алфавитном порядке по имени отправителя.
Тема	Отображает запросы в алфавитном порядке по темам email.
Флаг	Отображает отмеченные запросы в начале списка.

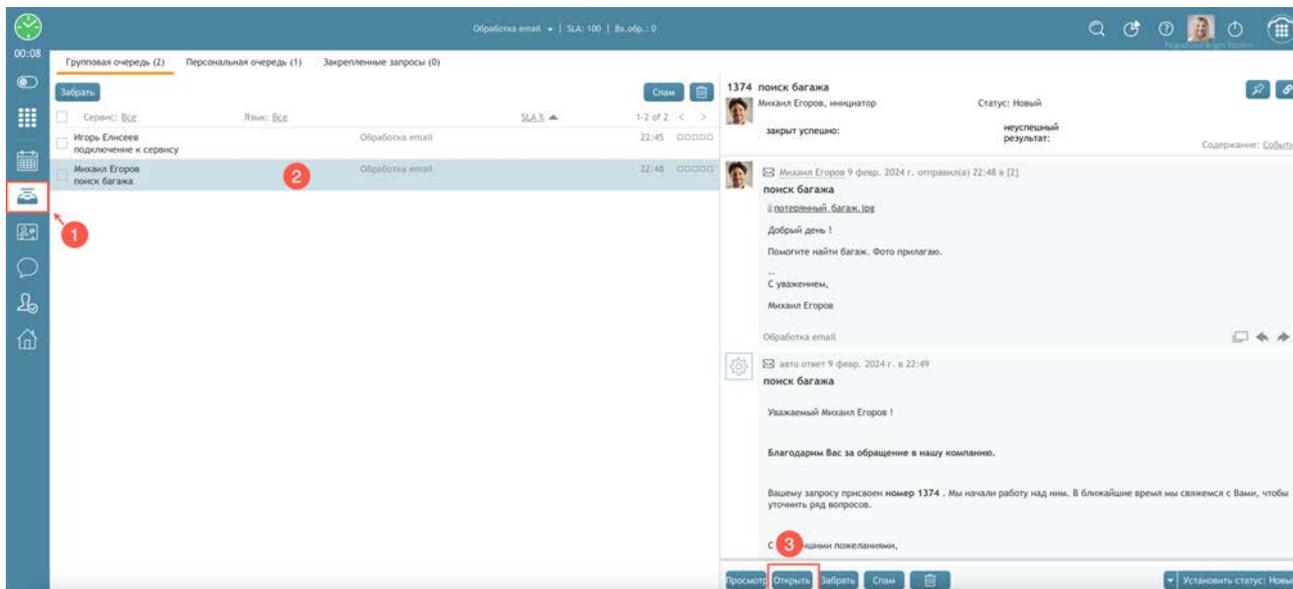
8.4.4. Просмотр содержимого email

Оператор может просмотреть содержимое письма без его открытия. Для этого выберите письмо (2) из списка *Групповой очереди*. Его содержание отобразится в панели *Просмотра* (3) в правой части экрана. Дальнейшие действия описаны в разделе [Просмотр входящего email](#).

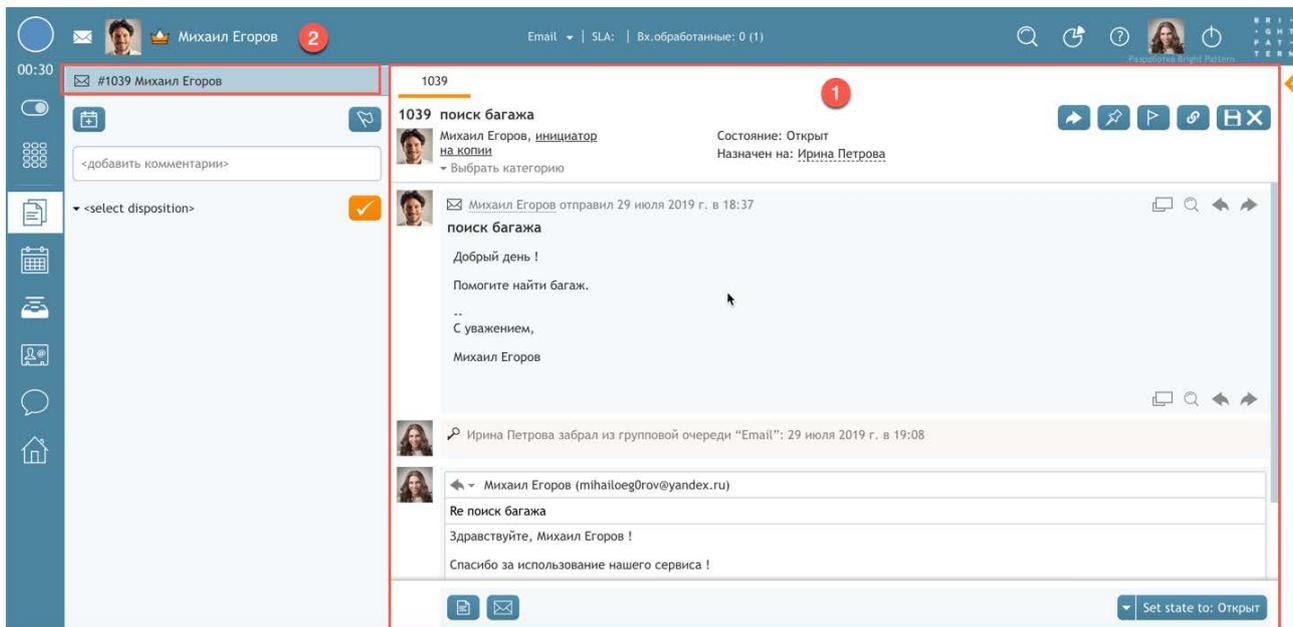


8.4.5. Выбор email из Групповой очереди (ручной режим)

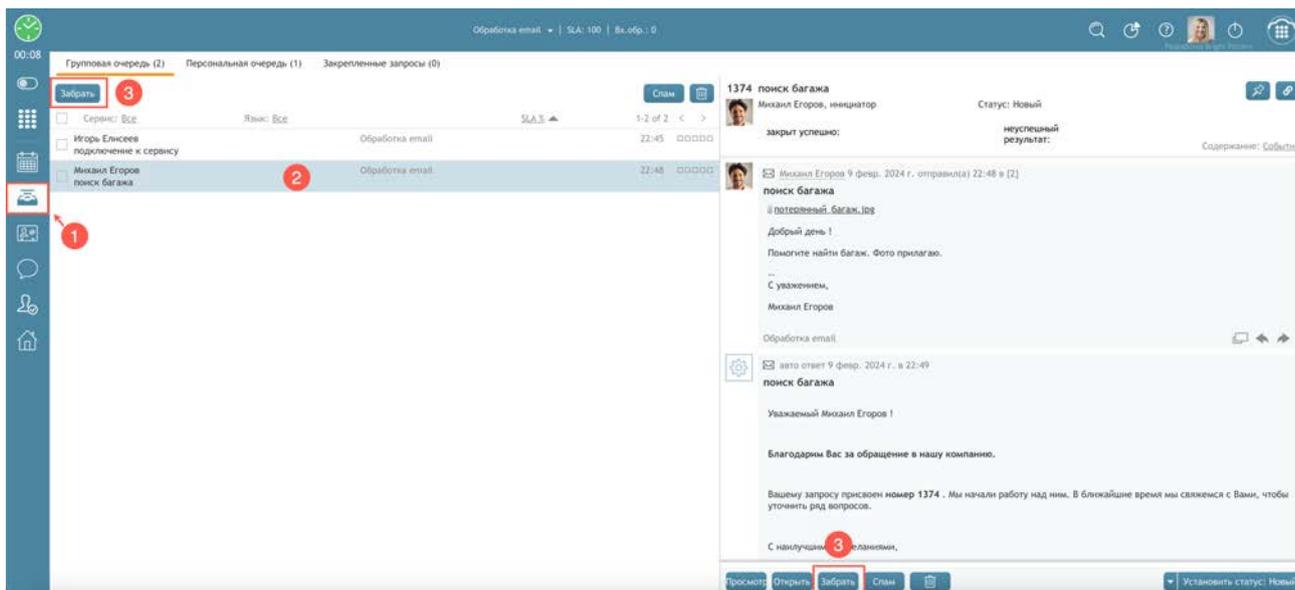
Для начала работы с email **прямо сейчас** следует **дважды нажать** на него мышкой (2) или нажать кнопку Открыть (3).



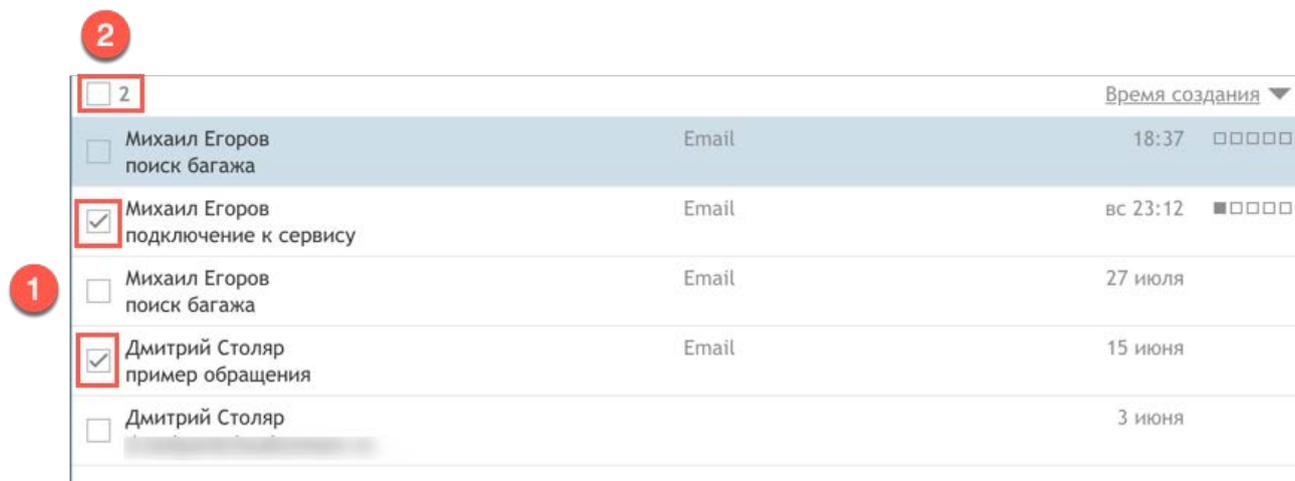
Откроется *окно работы с письмом* (1). Также email появится в списке *Активных обращений* (2) и будет в *фокусе внимания* оператора.



Если непосредственно сейчас обрабатывать email **не нужно**, оператор может поместить его в *Персональную очередь*. Для этого надо нажать кнопку **Забрать (1)**.



Для выбора нескольких писем, проставьте галочки перед нужными email (1). Для выбора всех email - поставьте галочку над *списком email* (2).



8.4.6. Выбор email из Персональной очереди

В *Персональную очередь* попадают письма:

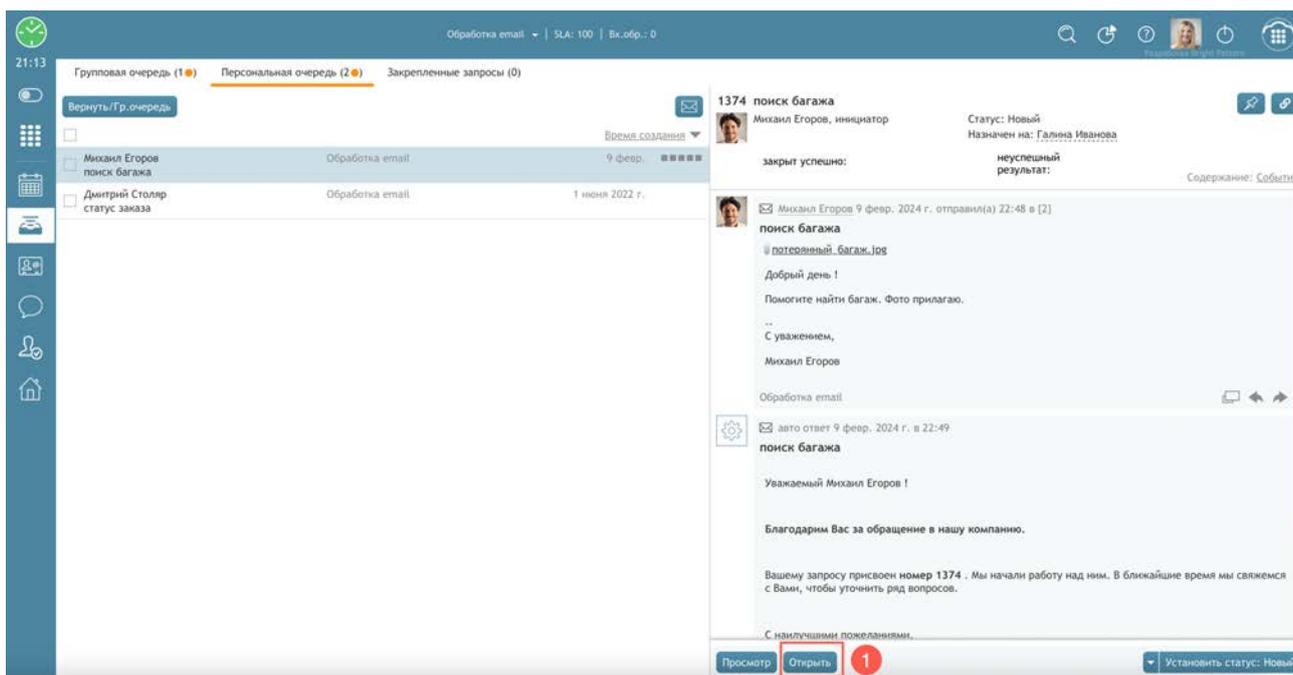
- выбранные самим оператором из *Групповой очереди*;
- назначенные на оператора супервизором;
- переведенные другими операторами.

Также в неё попадают письма, связанные с *запросами*, с которыми ранее работал оператор и черновики писем, отложенных самим оператором для последующей обработки.

Персональная очередь выглядит аналогично *Групповой очереди* (информация о письме, кнопки, вложения, сортировка). Возможности по просмотру и сортировке писем описаны в разделе [Просмотр Групповой очереди](#). Основным критерием порядка расположения писем в *Персональной очереди* является *SL (Уровень обслуживания)*.

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

Для начала работы с письмом достаточно дважды нажать на него мышкой или нажать кнопку **Открыть (1)**.

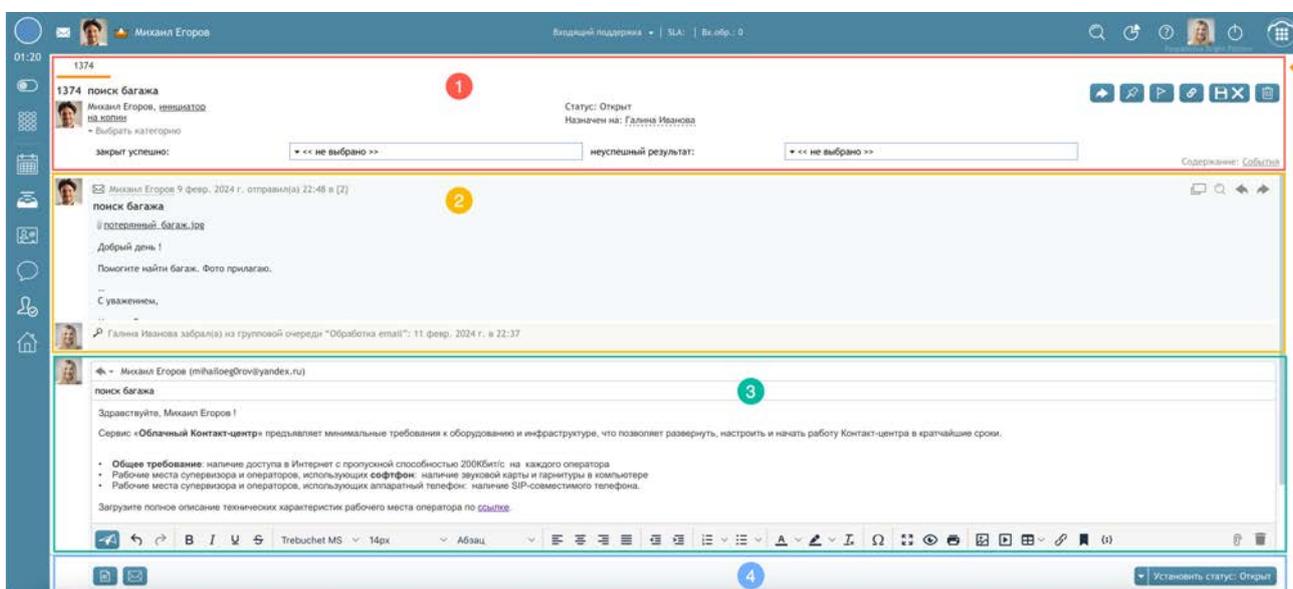


Письмо появится в списке *Активных обращений* и будет в фокусе внимания оператора.

8.5.Окно работы с EMail

Если email находится в *фокусе внимания* оператора, Область информации отображает окно работы с почтой. В нем есть 4 основных блока:

- (1) - **блок управления email** ;
- (2) - **цепочка писем или обращений**, связанных с данным запросом (включая служебную информацию);
- (3) - **редактирование** нового письма;
- (4) - **завершающие действия** с email: отправка, добавление комментария и изменение статуса запроса.

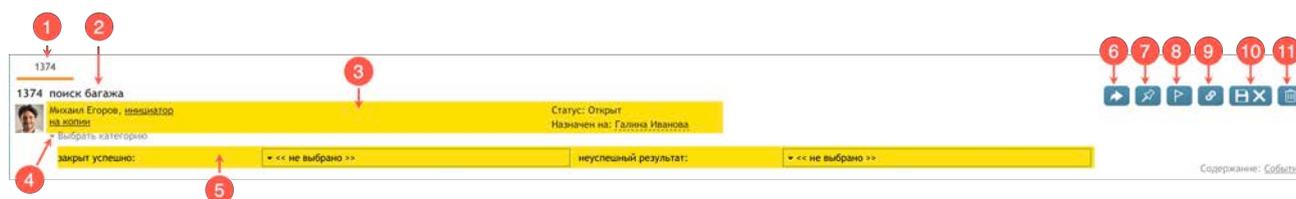


Ниже дается краткая характеристика каждого блока. Работа с ними подробно рассматривается в последующих разделах.

(1) Блок управления email

Включает в себя ключевую информацию о *запросе* и *кнопки управления* им:

- (1) - **номер** запроса;
- (2) - **тема** запроса (email);
- (3) - информация об инициаторе *запроса*, его состоянии и исполнителе;
- (4) - выбор **категории** запроса;
- (5) - поля настраиваемой **формы** запроса;
- (6) - **перевод email** (внутри КЦ: на оператора или групповую очередь);
- (7) - **закрепление** *запроса* (помещается в вкладку Закрепленные);
- (8) - **отметить** *запрос*: запрос помощи у супервизора;
- (9) - **копирование** ссылки на *запрос* для отправки другому сотруднику КЦ;
- (10) - **сохранение** черновика (помещается в Персональную очередь или вкладку Закрепленные);
- (11) - **удаление** запроса.



(2) Цепочка писем

В данном блоке отображается **история коммуникаций** по данному *запросу*, включая email, голосовые *вызовы* и *чаты* (если были присоединены к *запросу*) (1). Также отображается **служебная информация** (2), связанная с обработкой *запроса*: прием запроса, переадресация, комментарии операторов, статус предыдущих обращений.

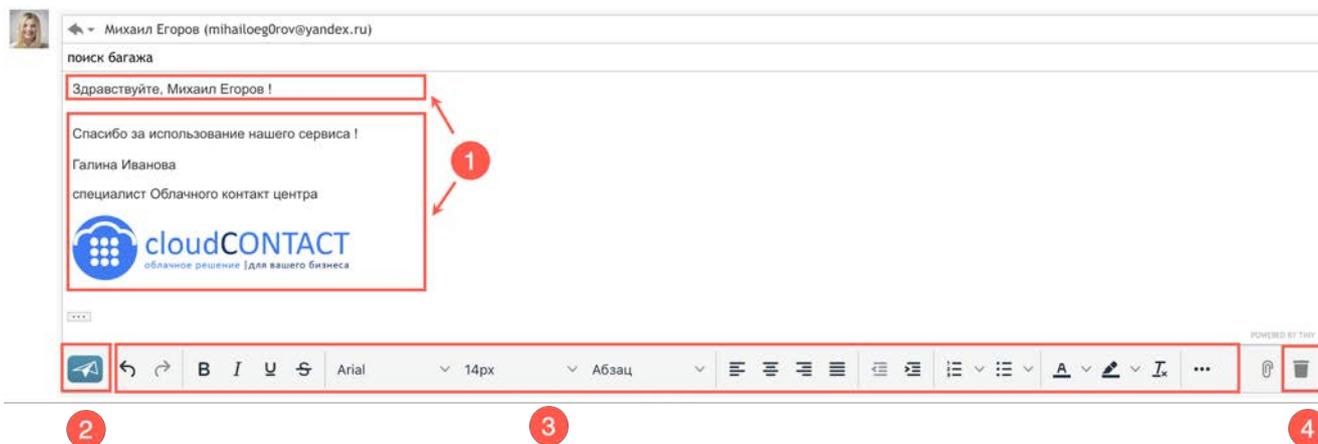
Цепочка обращений выделяется бледно голубым фоном; *служебная информация* - бледно розовым.

Присутствуют следующие *кнопки работы с запросом*: открытие каждого *email* из *цепочки* в текстовом виде в отдельной вкладке браузера (3); поиск *выделенной фразы* из текста email в Базе Знаний (4); кнопка написания *ответа* (5); *пересылка email* (внешним контактам) (6).

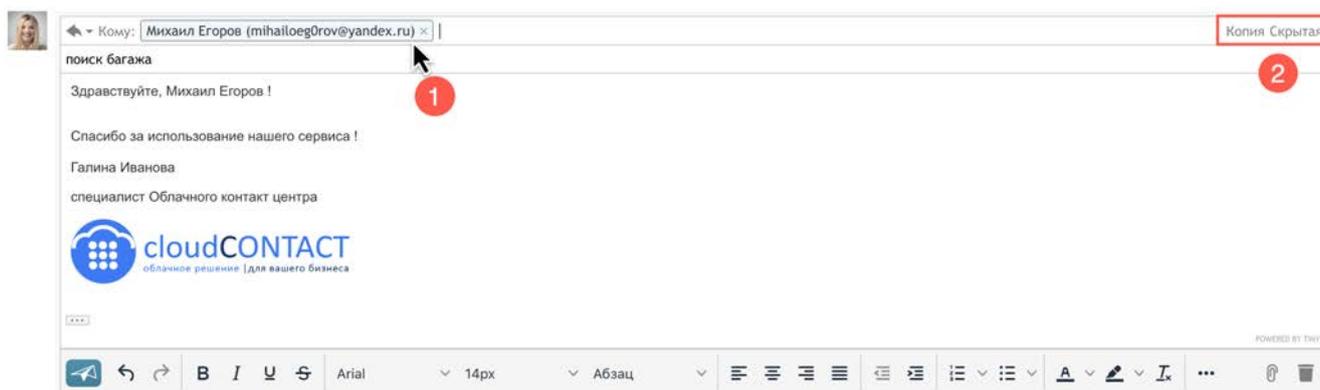


(3) Редактирование нового письма

В данном блоке происходит подготовка нового письма (ответ на email клиента). Возможна **автоподстановка приветствия и подписи** (1). Для форматирования текста используется блок кнопок (3). **Отправка** письма происходит по кнопке (2). Для **удаления черновика** письма используйте кнопку (4).



Если нажать на поле с именем (email) клиента (1), то появится возможность добавить адресатов на *копию* (Копия) и *скрытую копию* (Скрытая) (2).



(4) Завершающие действия

В данном блоке можно выполнить действия по завершении работы с email: написать *комментарии* к email (1); создать *черновик* нового письма (2) и задать/изменить *статус* запроса (3).



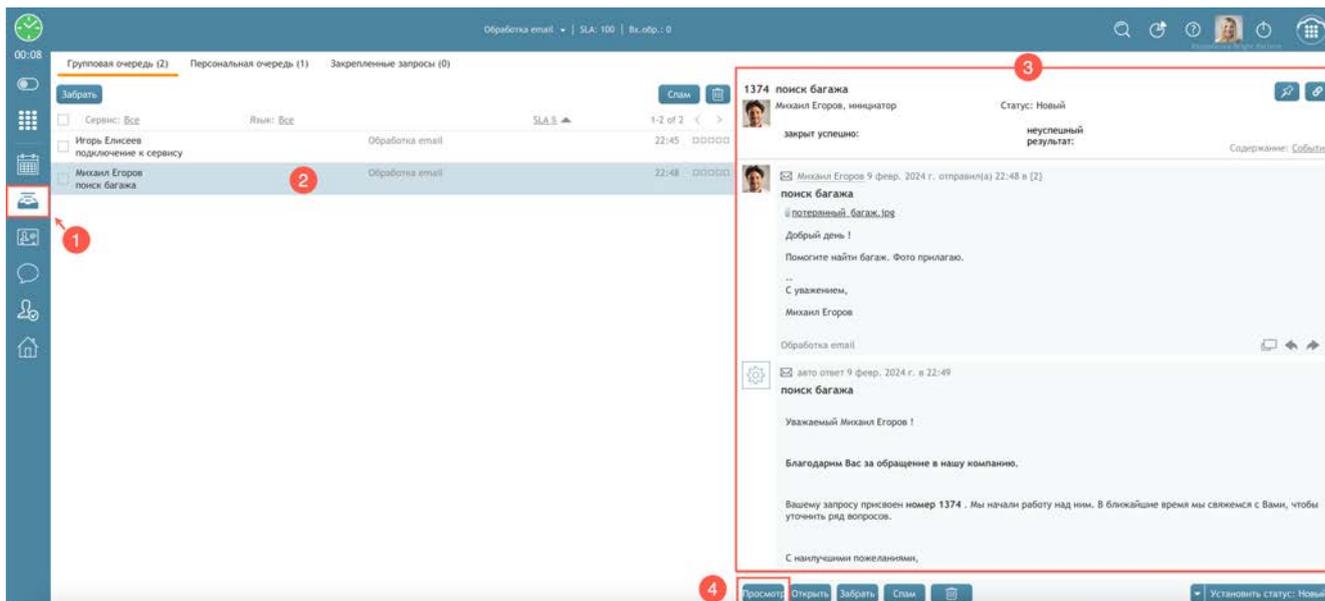
8.6. Просмотр входящего email

После того, как оператор выбрал письмо из *очереди* и поместил его в *фокус* своего внимания, стандартным следующим шагом является изучение его содержания.

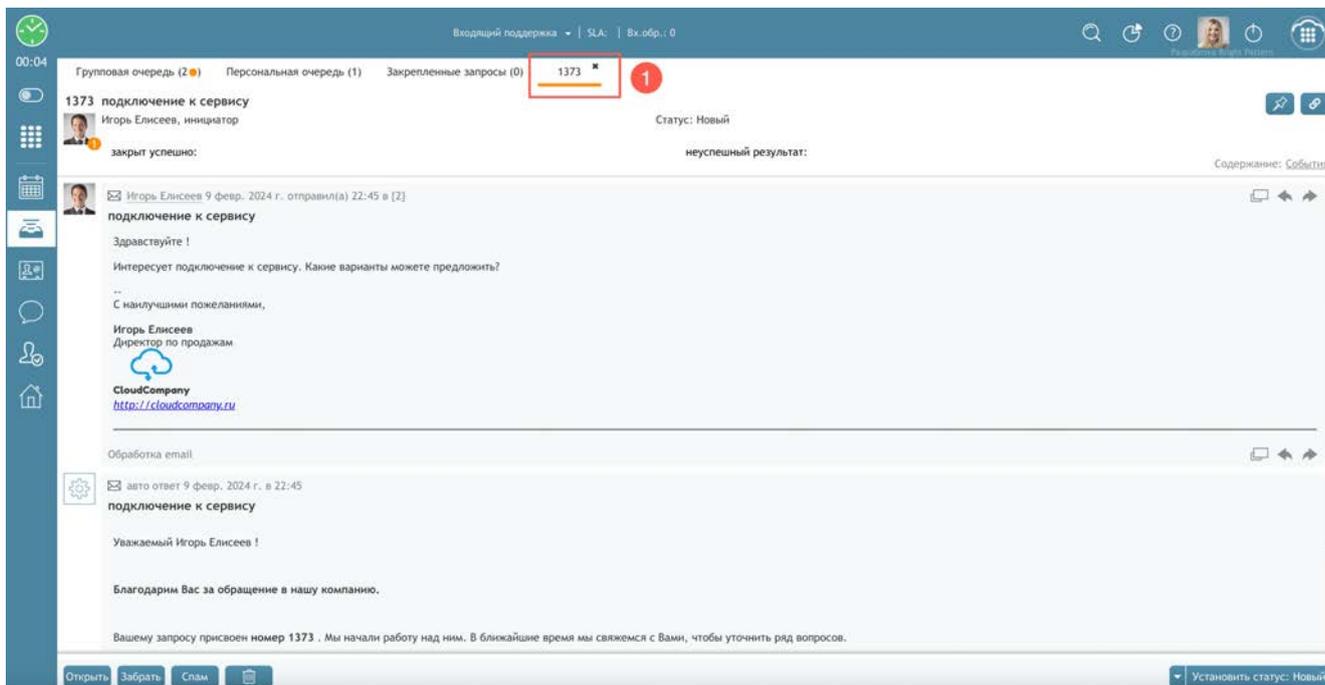
Возможны два варианта **просмотра** содержания. Они одинаковы при просмотре письма как в *Групповой очереди*, так и в *Персональной*:

а) просмотр в *панели Просмотра* (3) в правой части экрана;

б) просмотр в отдельной вкладке в *области Информации*. Для этого нажмите кнопку *Просмотр* (4).



Содержание email откроется в отдельной вкладке (1) в *области Информации*.



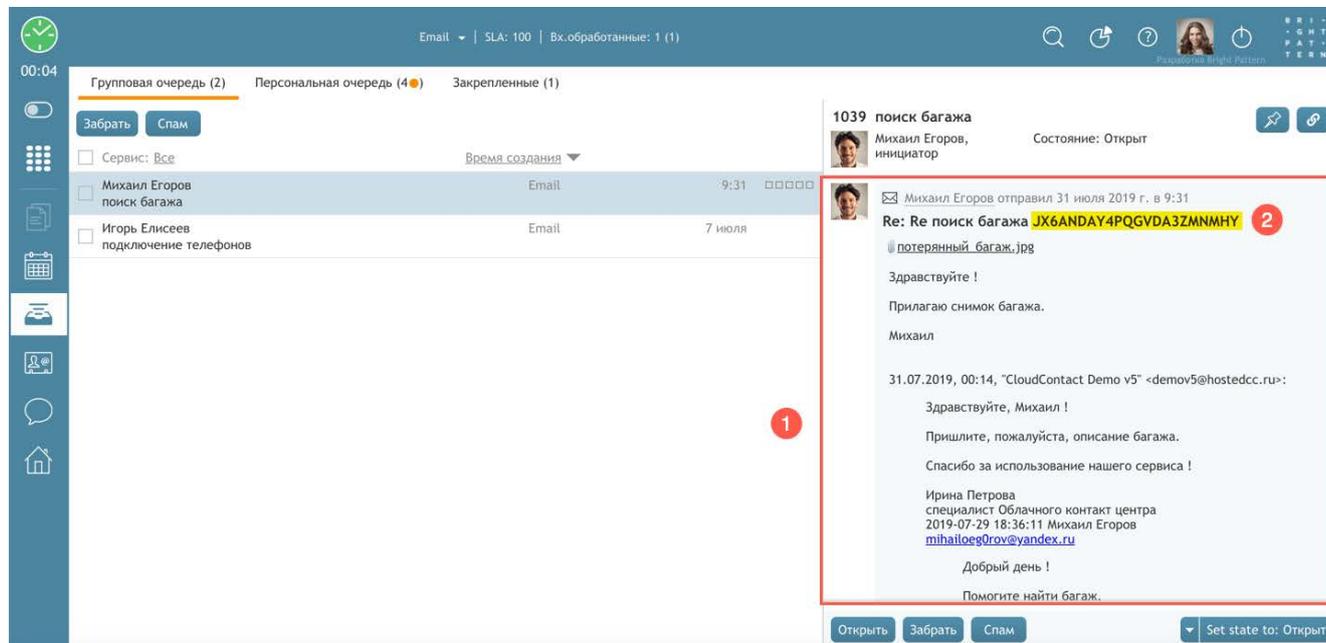
Оба способа просмотра обладают одинаковыми возможностями.

Далее в данном разделе рассматривается просмотр email в окне *Просмотра*.

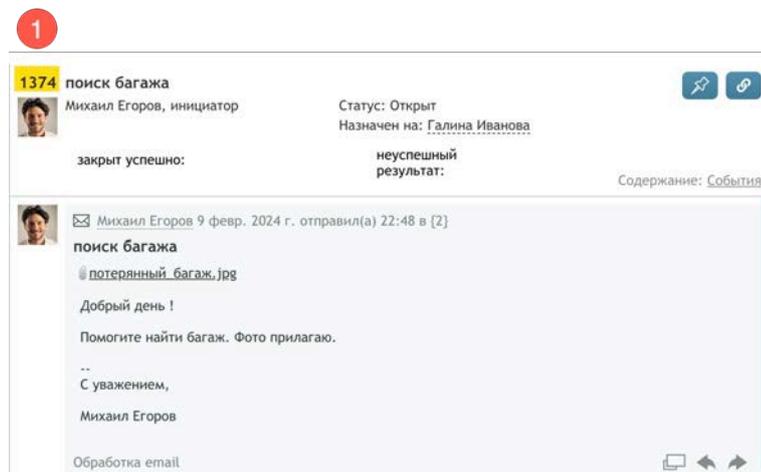
Рекомендуемый порядок просмотра рассматривается в последующих подразделах.

8.6.1. Проверка на наличие идентификатора Цепочки писем.

Наличие *идентификатора (2)* показывает, что поступивший email является частью *переписки*.



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



8.6.2. Ознакомление с историей запроса.

В панели *Просмотра обращения* расположены в следующем порядке: сверху - первые сообщения, снизу - последние. *Запрос* может включать обращения по другим каналам (голос, чат). В этом случае, они также будут видны в *панели Просмотра*. **Взаимодействие с клиентом** отображается в блоках серого цвета (1).

В *панели Просмотра* отображается также информация о работе с запросом **внутри КЦ**: кто обслуживал предыдущее обращение, результат работы, комментарии, переадресация и т.п. **Служебная информация** помещена в блоки бледно розового цвета (2).

1039 поиск багажа
Михаил Егоров, инициатор Состояние: Открыт

Михаил Егоров отправил 29 июля 2019 г., в 18:37
поиск багажа
Добрый день!
Помогите найти багаж.
--
С уважением,
Михаил Егоров

Ирина Петрова отправил 29 июля 2019 г., в 19:08
Re поиск багажа JX6ANDAY4PQGVDA3ZMNMHY
Здравствуйте, Михаил!
Пришлите, пожалуйста, описание багажа.
Спасибо за использование нашего сервиса!
Ирина Петрова
специалист Облачного контакт центра
2019-07-29 18:36:11 Михаил Егоров mihalloe@rov@yandex.ru
Добрый день!
Помогите найти багаж.
--
С уважением,
Михаил Егоров

Ирина Петрова забрал из групповой очереди "Email": 29 июля 2019 г., в 19:08

Ирина Петрова dispositioned email interaction 31 июля 2019 г., at 0:14
Требуется доп. информация

Михаил Егоров отправил 31 июля 2019 г., в 9:31
Re: Re поиск багажа JX6ANDAY4PQGVDA3ZMNMHY
@потерянный_багаж.jpg
Здравствуйте!
Прилагаю снимок багажа.
Михаил
31.07.2019, 00:14, "CloudContact Demo v5" <demov5@hostedcc.ru>
Здравствуйте, Михаил!
Пришлите, пожалуйста, описание багажа.
Спасибо за использование нашего сервиса!
Ирина Петрова
специалист Облачного контакт центра
2019-07-29 18:36:11 Михаил Егоров mihalloe@rov@yandex.ru
Добрый день!
Помогите найти багаж.
--
С уважением,
Михаил Егоров
С уважением,
Михаил Егоров

8.6.3.Режимы просмотра истории запроса

История *запроса* может показываться в двух режимах: *Обращения* и *События*. Они различаются по объему и типу информации, которая показывается в истории запроса.

А. В режиме *Обращения* показываются:

- содержание обращений и их метаданные (время, дата, имена и т.п.);
- заметки оператора;
- статусы, проставленные операторами.

Б. В режиме *События* показываются:

- содержание обращений и их метаданные (время, дата, имена и т.п.);
- заметки оператора;
- статусы, проставленные операторами;
- маршрутизация email;
- назначения email на операторов;
- переадресация email;
- изменения статуса запроса.

Пример отображения истории запроса в режиме *Обращения* (A) показан ниже. В этом режиме отображается коммуникация (переписка) с клиентом (1) и статусы и заметки, проставленные оператором (2).

1374 **поиск багажа**
Михаил Егоров, инициатор

Статус: Открыт
Назначен на: Ирина Петрова

закрит успешно: неуспешный результат:

Содержание: Обращения

1

2

Просмотр Открыть Установить статус: Открыт

В режиме *События* (Б) показывается **более подробная** история работы над запросом: помимо коммуникации (переписки) с клиентом (1) и статусов / заметок операторов (2), показывается информация об обработке запроса внутри КЦ: назначения, переводы и изменения статуса запроса (3).

1374 поиск багажа
 Михаил Егоров, инициатор
 Статус: Открыт
 Назначен на: Ирина Петрова
 закрыт успешно: неуспешный результат

Содержание: События

1 Михаил Егоров 9 февр. 2024 г. отправил(а) 22:48 в [2]
поиск багажа
 потерянный_багаж.jpg
 Добрый день!
 Помогите найти багаж. Фото прилагаю.
 ..
 С уважением,
 Михаил Егоров
 Обработка email

2 авто ответ 9 февр. 2024 г. в 22:49
поиск багажа
 Уважаемый Михаил Егоров!
 Благодарим Вас за обращение в нашу компанию.
 Вашему запросу присвоен номер 1374. Мы начали работу над ним. В ближайшее время мы свяжемся с Вами, чтобы уточнить ряд вопросов.
 С наилучшими пожеланиями,
 Контакт Центр CloudContact

3 UNSENT draft by Галина Иванова saved on 11 февр. 2024 г. at 22:44
 Кому: Михаил Егоров
поиск багажа
 Здравствуйте, Михаил Егоров!
 Для поиска багажа просьба сообщить данные о рейсе и заполнить заявление на поиск багажа.
 Образец заявления - во вложении к данному письму.
 Спасибо за использование нашего сервиса!
 Ирина Петрова
 специалист Облачного контакт центра

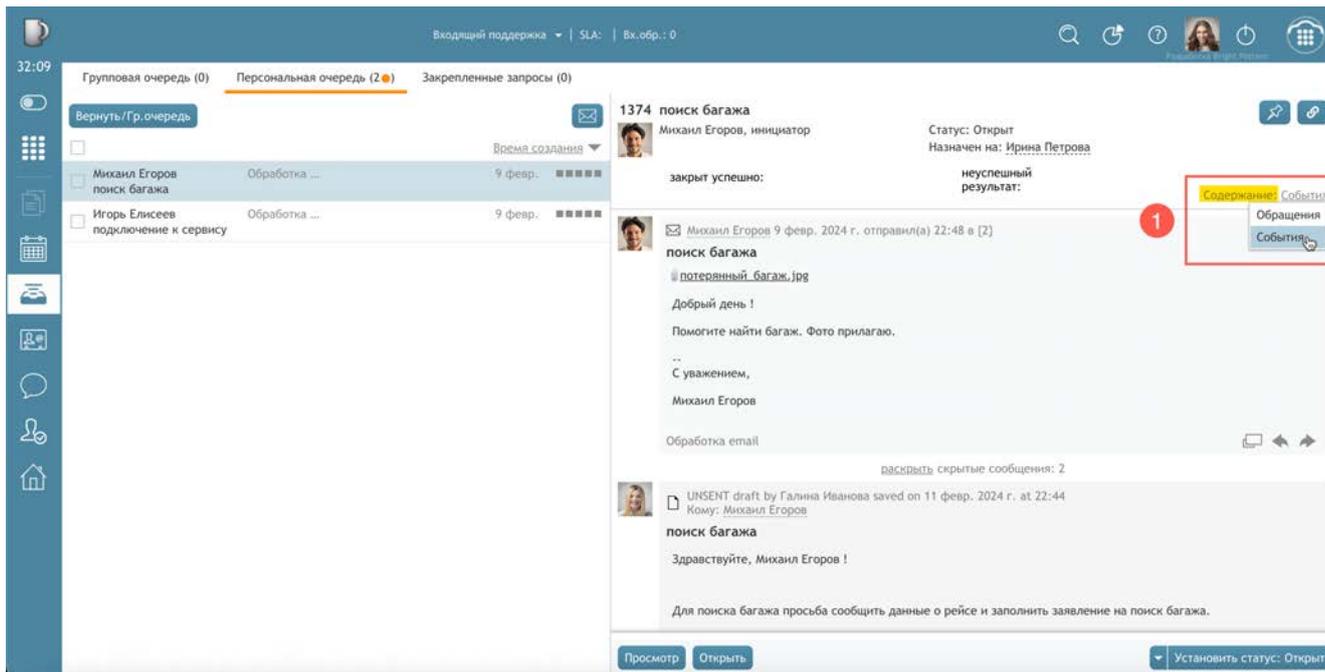
2 Галина Иванова оставил(а) комментарий 15 февр. 2024 г. в 22:31
 сервис не соответствует теме письма

3 Галина Иванова перевел(а) на Ирина Петрова : 15 февр. 2024 г. в 22:31

2 Галина Иванова поставил(а) статус email 15 февр. 2024 г. в 22:39
 Перевод запроса

Просмотр Открыть Установить статус: Открыт

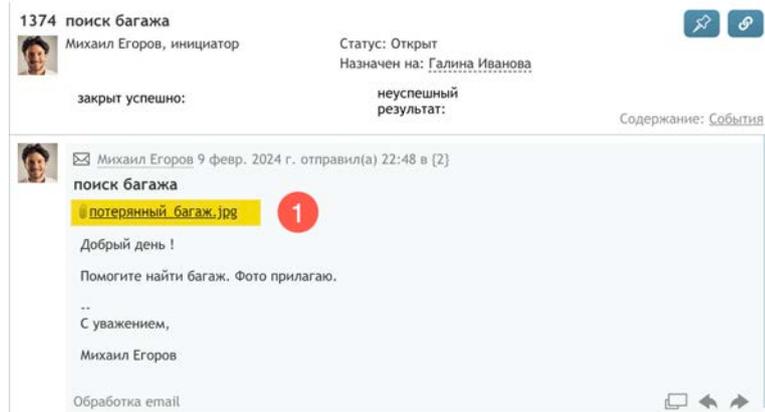
Выбор варианта показа истории запроса осуществляется в п. Содержание (1).



8.6.4. Просмотр обращения и вложений

После ознакомления с *историей обращения* следует просмотреть само *обращение*, чтобы понять, как на него ответить. Самое последнее *обращение* находится внизу панели *Просмотра*.

Обращение может содержать *вложения*, которые следует просмотреть, перед подготовкой ответа. При просмотре содержания письма отображается *индикатор* и названия *вложений* (1). Для открытия вложения нажмите на него. Дальнейшие действия по просмотру зависят от типа вложения (документ, изображение, видео и т.п.) и настроек ПК.



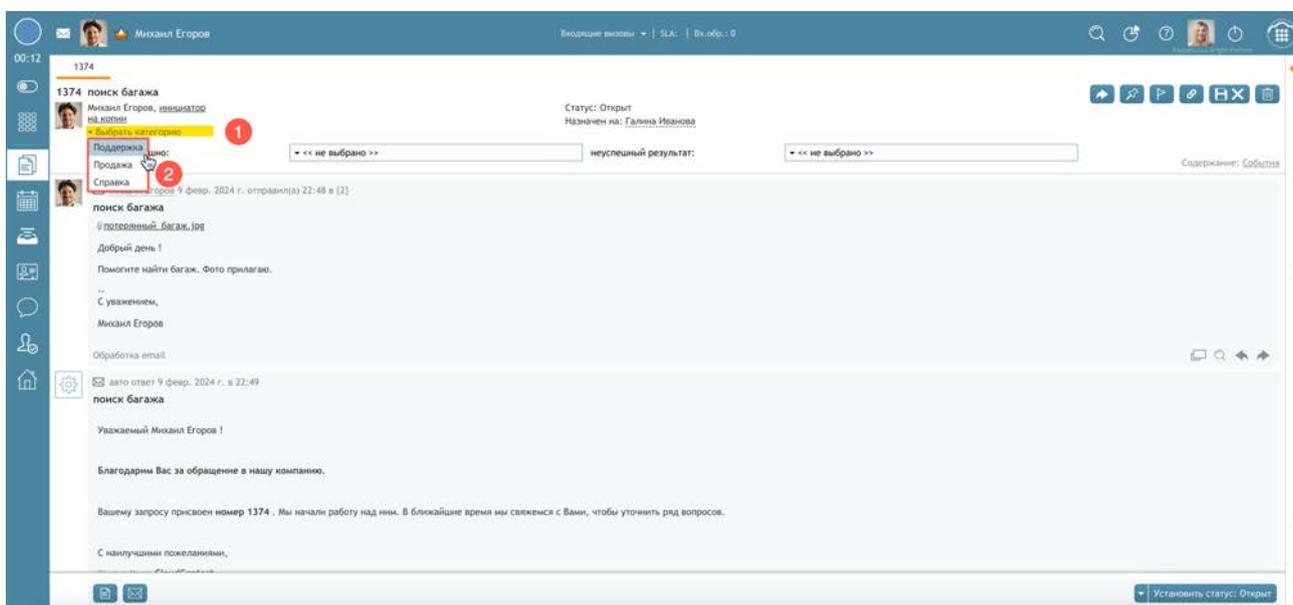
8.6.5. Выбор категории запроса.

Категория запроса – обобщенная *тематика*, к которой относится данный *запрос*. Например: поддержка, продажи или справка. *Категории* используются для классификации *запросов* и последующего анализа. *Категории запросов* задаются в приложении *Администратора КЦ* в разделе *Управление контактами и запросами/ Категории запросов*.

Подробно о *категориях запросов* рассказывается в  специальной инструкции [Статусы и Запросы](#), размещенной на [Справочном портале](#) CloudContact.

Для назначения *категории запроса* его следует **открыть**.

Категория выбирается в *блоке управления email* в специальном пункте **Выбрать категорию (1)** из выпадающего списка (2).



8.6.6. Просмотр информации в Базе знаний

При подготовке ответа может быть целесообразно изучить информацию из *Базы знаний*, связанную с обращением клиента.

Для этого, в *цепочке писем* выделите необходимое слово (фразу) (1), которое может содержаться в *Базе знаний* (например, название продукта или сервиса) и нажмите Поиск (2). Откроется *панель Базы знаний* (3), в верхней части которой (4) будут показаны фрагменты всех статей, содержащих данное слово (фразу). В нижней части (5) - полное содержание выбранной статьи.

The screenshot displays a contact center interface with an email thread and a knowledge base search panel. The email thread shows a customer asking for help finding a 'багаж' (baggage) and a support agent replying. The knowledge base panel on the right shows search results for 'багаж' with a list of articles and a detailed view of one article.

1 - The word 'багаж' is highlighted in the email text.

2 - The 'Поиск' (Search) button is clicked.

3 - The 'База знаний' (Knowledge Base) panel is opened.

4 - The search results section shows a list of articles related to 'багаж'.

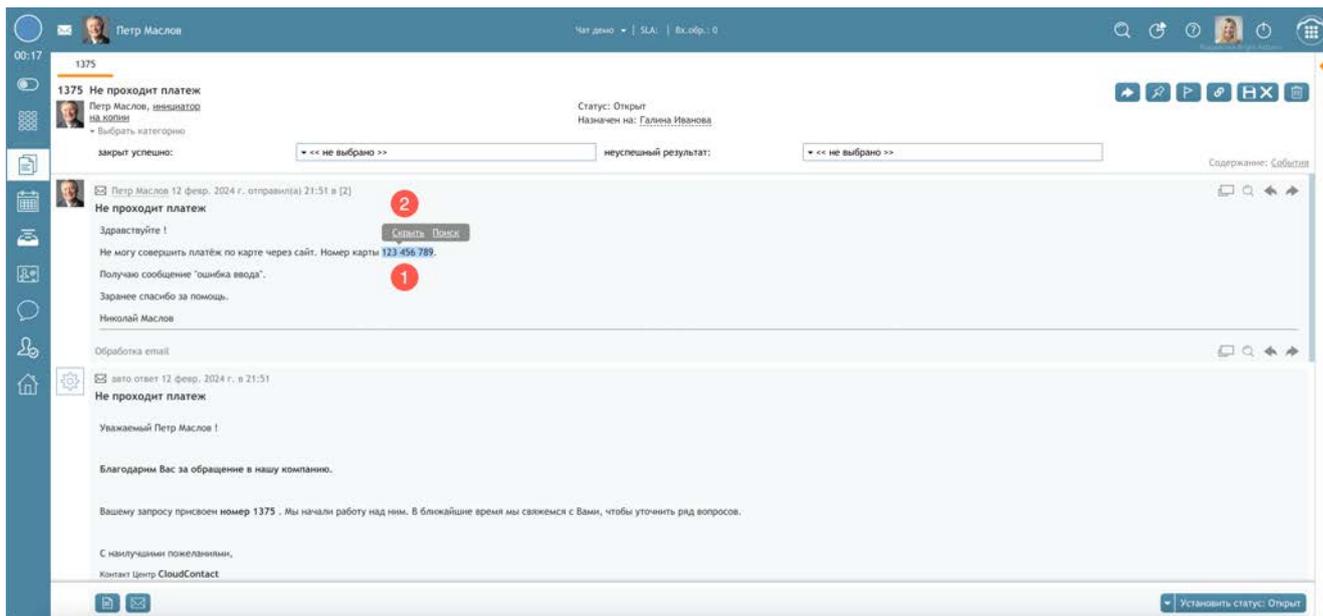
5 - The full content of the selected article is displayed, including a list of steps for handling baggage loss.

8.7. Скрытие конфиденциальной информации

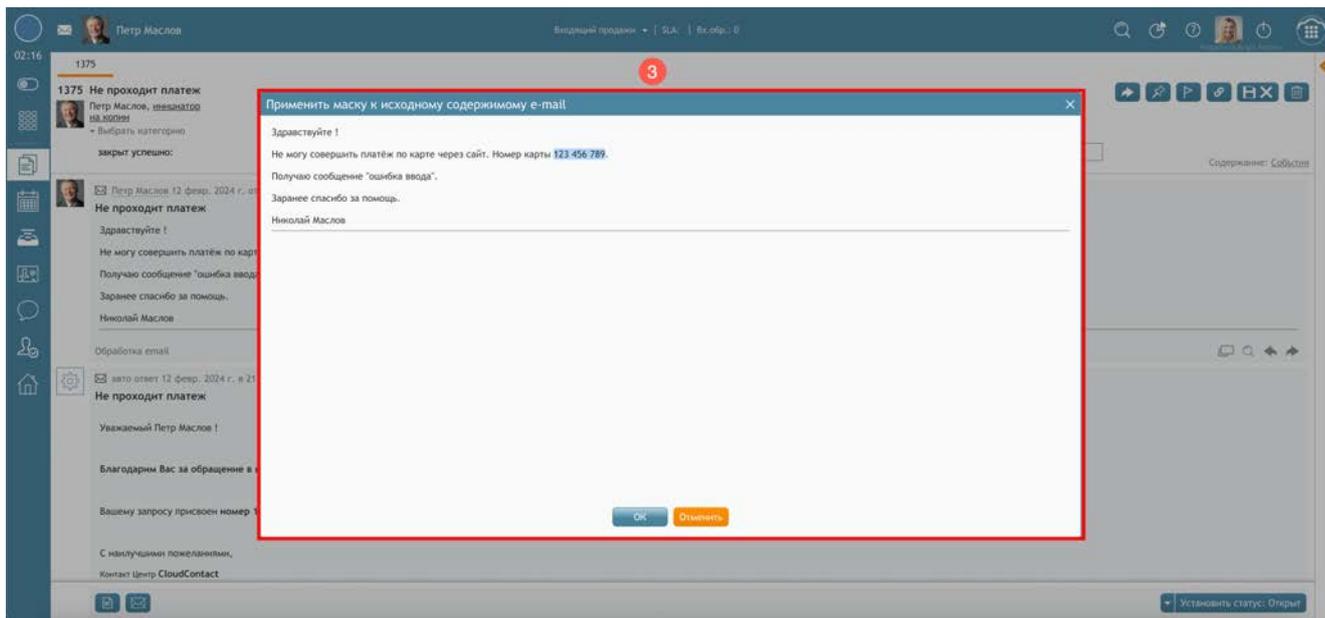
Входящие письма от клиентов могут содержать **конфиденциальную информацию** (например, номера кредитных карт, паспортные данные и т.п.). В зависимости от правил работы КЦ, оператор может при просмотре письма скрыть такую информацию перед последующей обработкой.

Для скрытия информации оператор должен обладать *полномочием Скрывать персональные данные клиентов в email* (настраивается в приложении *Администратора КЦ*).

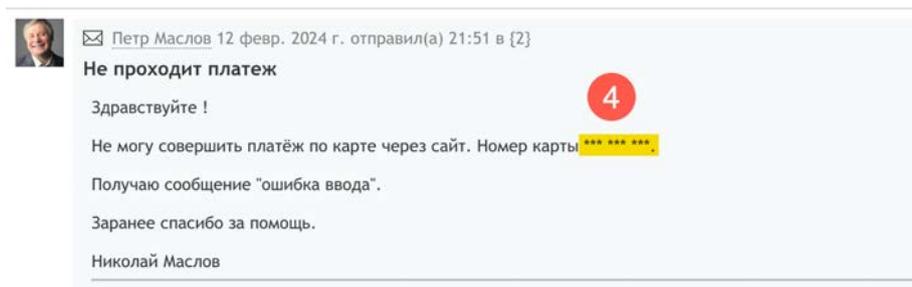
Чтобы скрыть информацию выделите фрагмент письма, который необходимо скрыть (1). Нажмите на команду **Скрыть** (2), которая появится сверху выделенного текста.



Откроется окно *подтверждения скрытия информации* (3). В нем можно изменить фрагмент, который требуется скрыть. Для подтверждения скрытия информации нажмите **ОК**, для отмены - **Отменить**.



Выделенный текст будет заменен на символы ***** (4) .

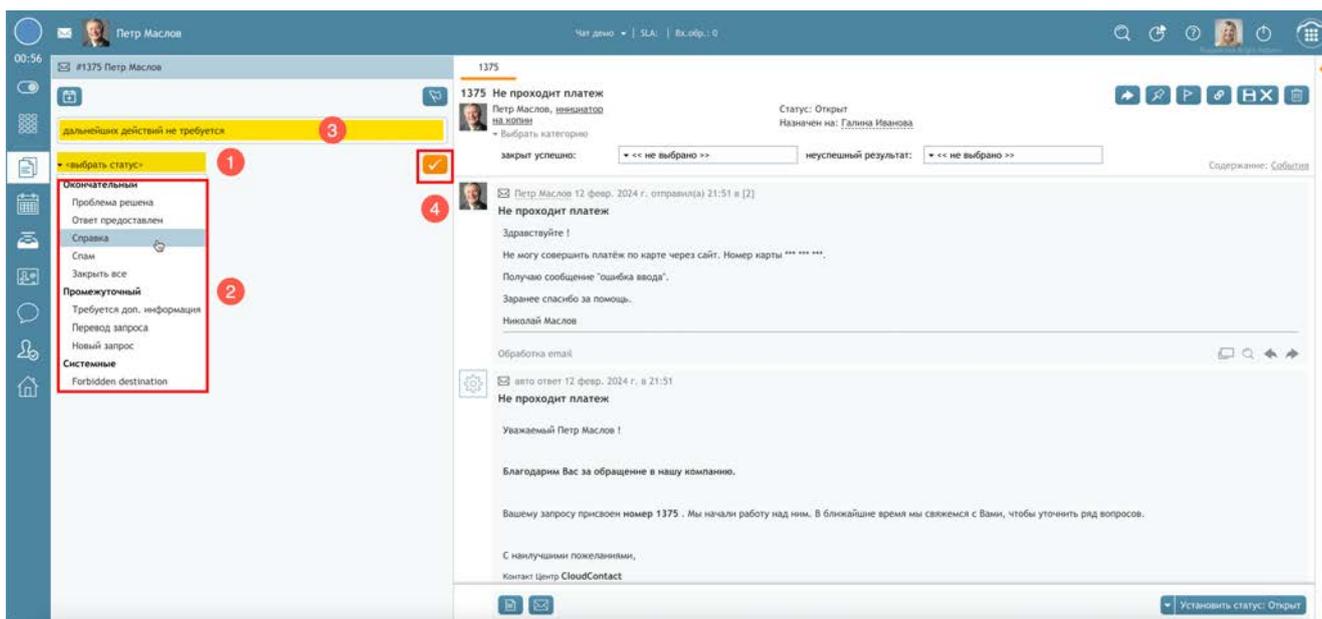


8.8. Закрытие email без ответа

Некоторые письма, поступающие в КЦ, не требуют ответа. Примером таких писем могут быть ответы от клиентов, подтверждающие, что ответ получен, письма отправленные на неверный адрес или спам.

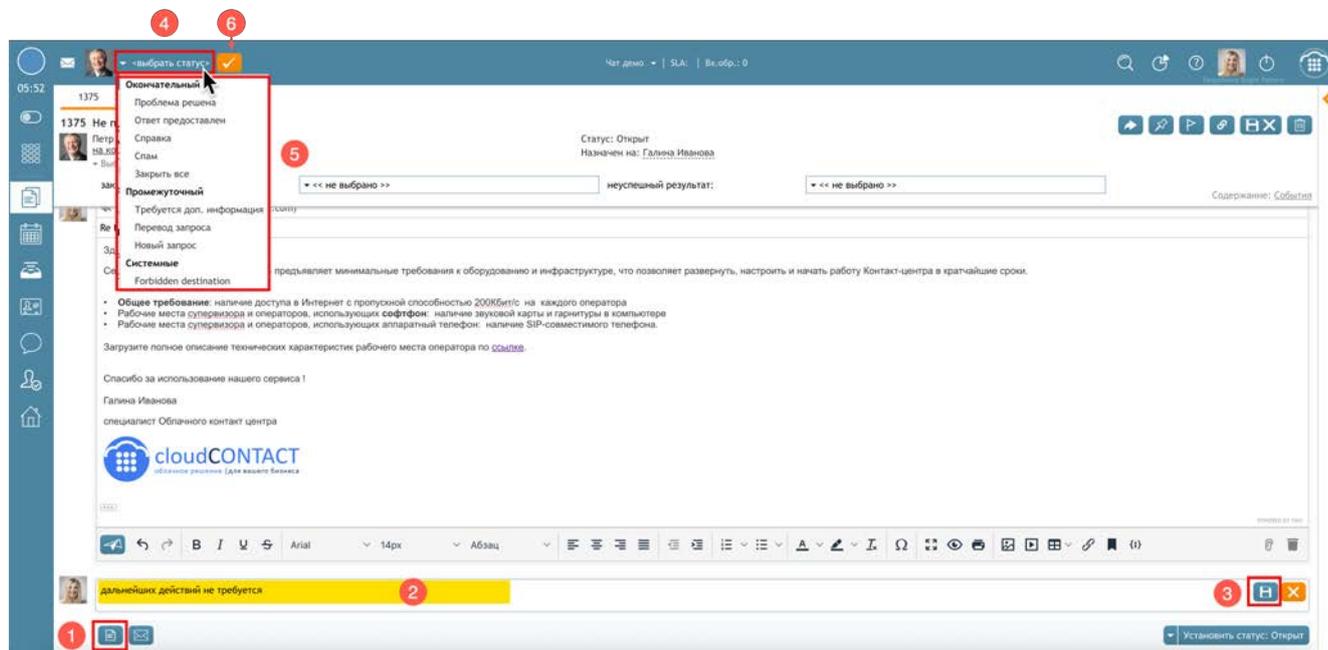
Если полученное письмо не требует ответа – его можно закрыть без обработки.

Для этого оператор в *списке активных обращений* должен выбрать *статус* письма (1), объясняющий *причину* его закрытия (2). Дополнительно к статусу, оператор может внести свои *комментарии*, объясняющие причину закрытия (3). После этого следует нажать кнопку *Завершить* (4) и не отправлять email.

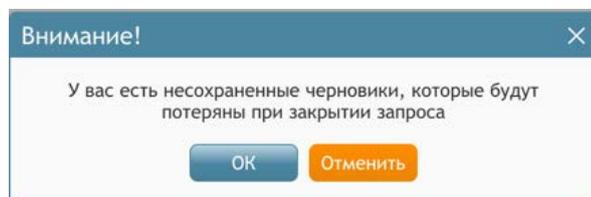


Помимо списка активных обращений, оператор может закрыть email непосредственно из окна работы с ним.

Для этого в блоке завершающих действий нажать кнопку Добавить комментарии к запросу (1), ввести комментарии (2) и нажать кнопку Сохранить комментарии к запросу (3). Выбрать нужный статус обращения (4) из списка (5) в строке состояния и нажать кнопку Завершить (6).



При закрытии email возникнет всплывающее окно вида, как на рисунке ниже - нажмите ОК, письмо будет закрыто.

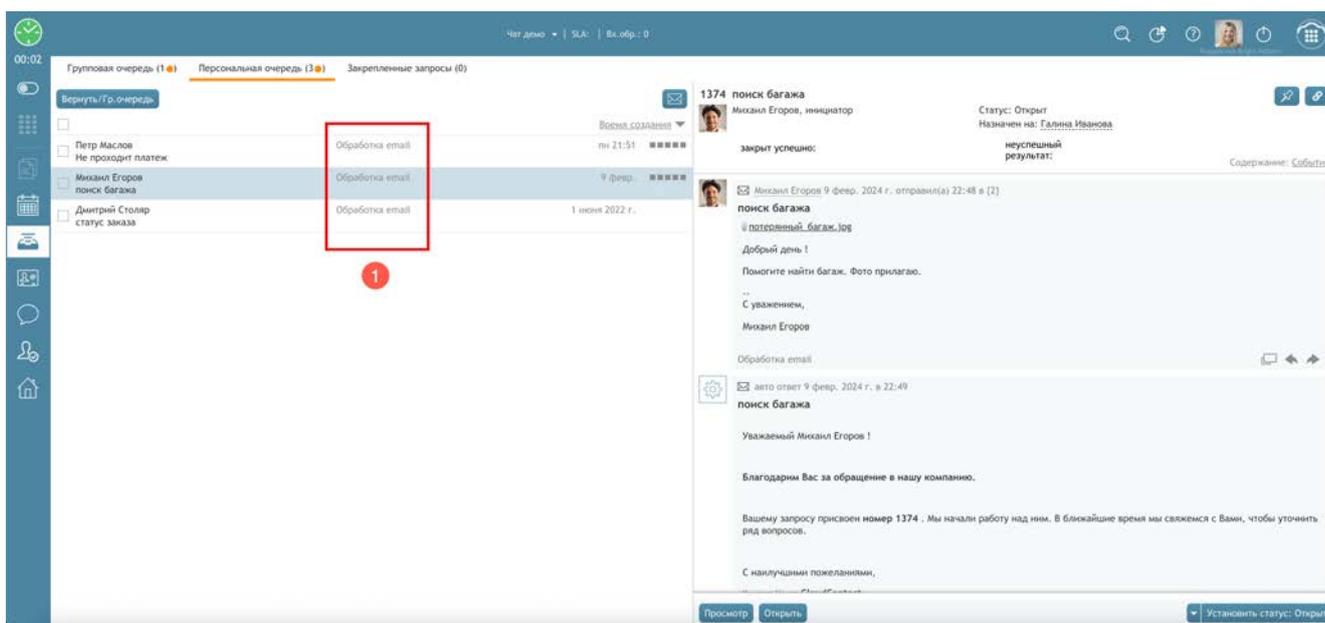


8.9. Изменить сервис, назначенный для email

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

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

Название сервиса, на который назначено письмо, отображается в центральном столбце (1) на вкладках *Групповой очереди* и *Персональной очереди*.

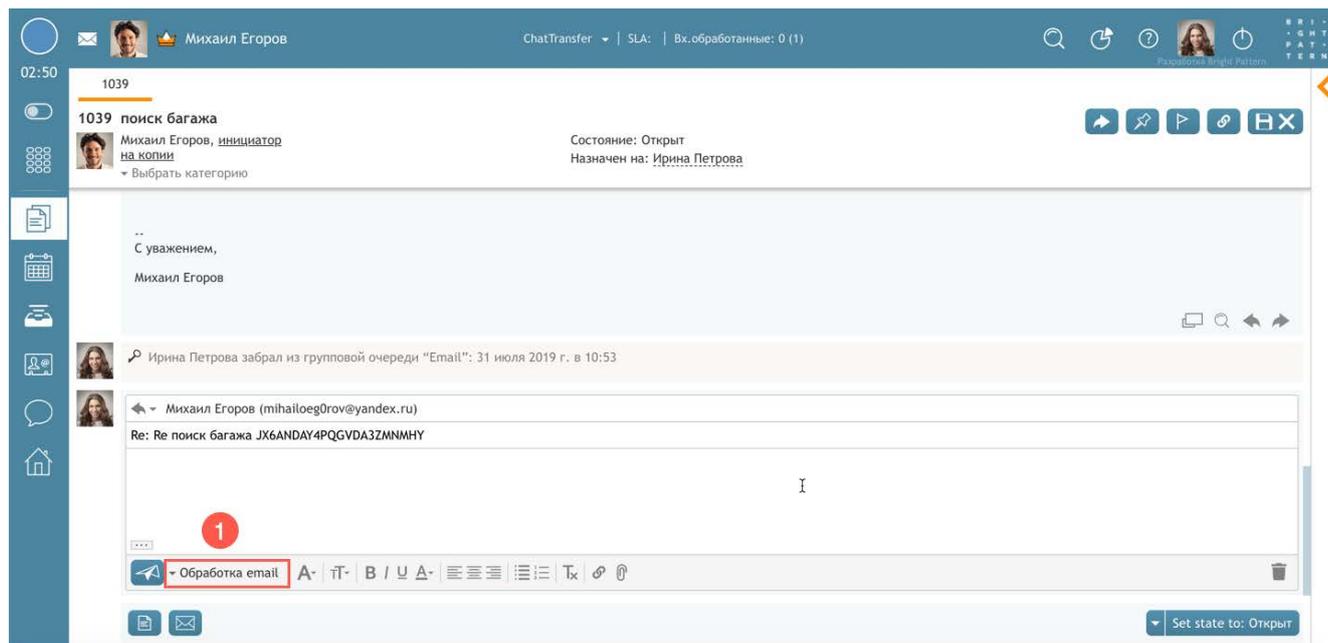


Если письма распределяются в автоматическом режиме, *название сервиса* также отображается в окне *Уведомления о вызове*.

Если сервис назначен неверно, возможны следующие действия:

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

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



Во 2-м случае оператор должен перевести письмо на другой *сервис*; **в 3-м случае** – на супервизора или другого оператора своей группы. Перевод email рассматривается в [следующем](#) разделе.

8.10.Перевод EMail

Перевод – это переправление email на другой ресурс (сотрудника или сервис) внутри КЦ.

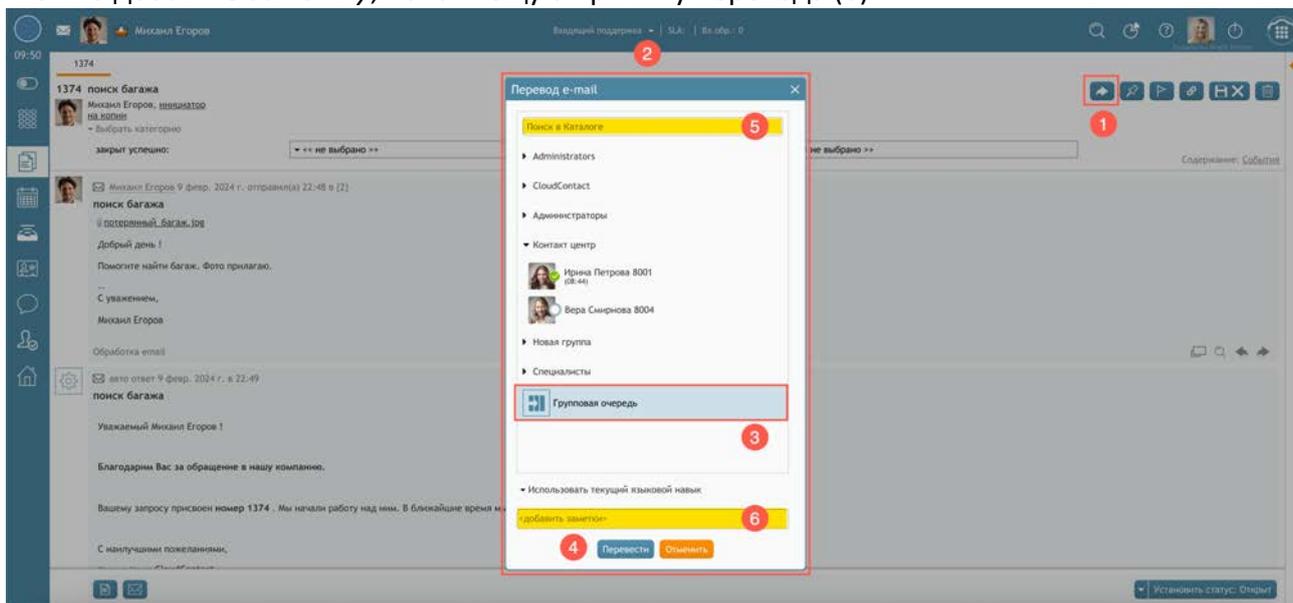
В большинстве случаев причиной *перевода* письма может быть неверное определение сервиса, в который оно было первоначально распределено (см. [предыдущий](#) раздел). Возможны следующие случаи:

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

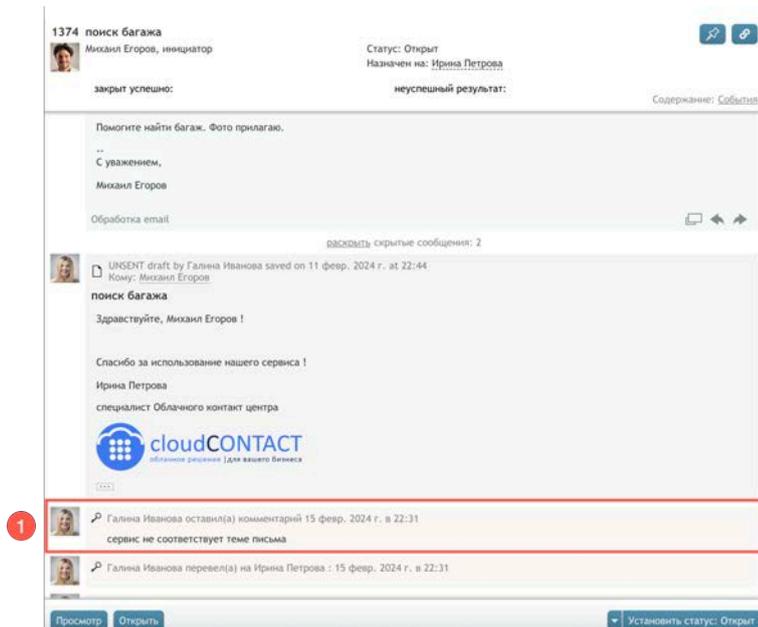
Нажмите кнопку Перевести запрос (1). В открывшемся окне (2) выберите нужный сервис (3) и нажмите Перевести (4). Email будет переведен в *очередь выбранного сервиса*.

Если знаете название сервиса, для быстроты поиска – введите название в *строке поиска* (5).

Можно добавить *заметку*, поясняющую причину перевода (6).



Эта заметка будет прикреплена к *цепочке писем* и будет видна в *блоке служебной информации* (1).

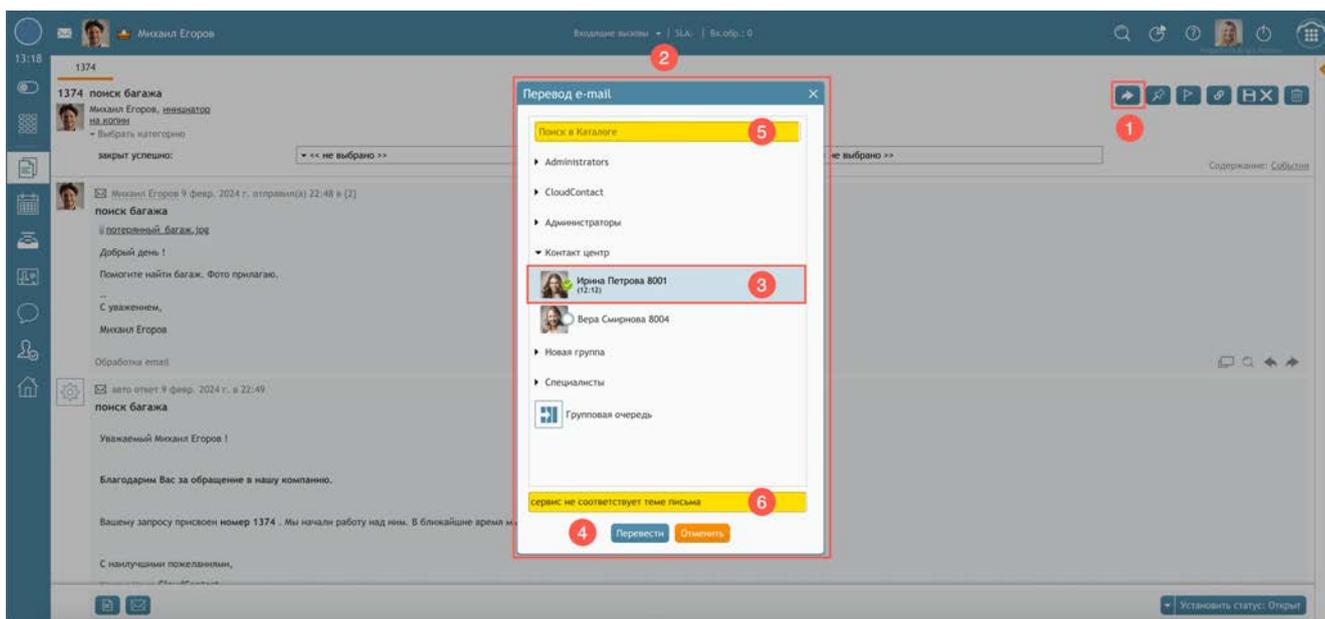


2-й: оператор не знает, на какой сервис надо переслать письмо

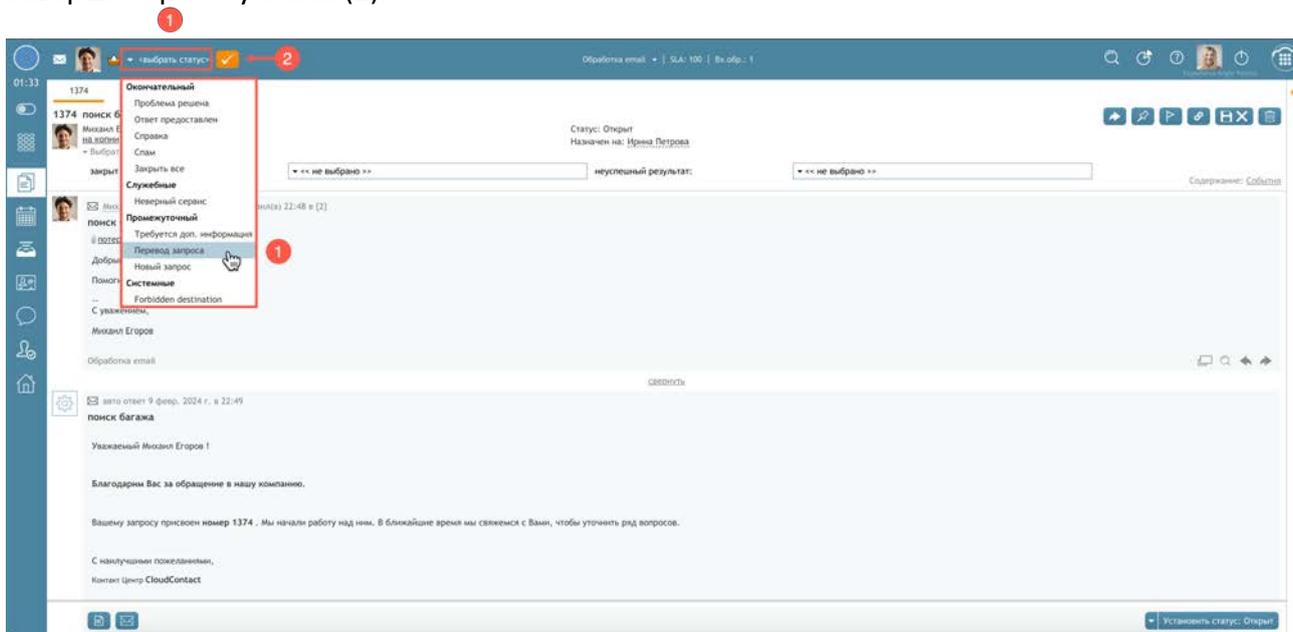
В этом случае оператор может *переслать* письмо на *супервизора* или другого *оператора*, кто может помочь с определением сервиса. Для *пересылки* выполните те же действия, что и при *переводе* на сервис, но вместо сервиса выберите другого сотрудника своей группы (3) и нажмите Перевести (4).

У другого сотрудника появится *окно Уведомления о вызове*.

При *пересылке* на другого сотрудника целесообразно добавить *заметки* (6), чтобы другой сотрудник понял причину направления письма. Эта заметка будет прикреплена к *цепочке писем* и будет видна в *блоке служебной информации*.



После перевода (если настройки сервиса требуют обязательное проставление статуса) следует выбрать *статус*, соответствующий причине завершения работы над email (1), и завершить работу с ним (2).



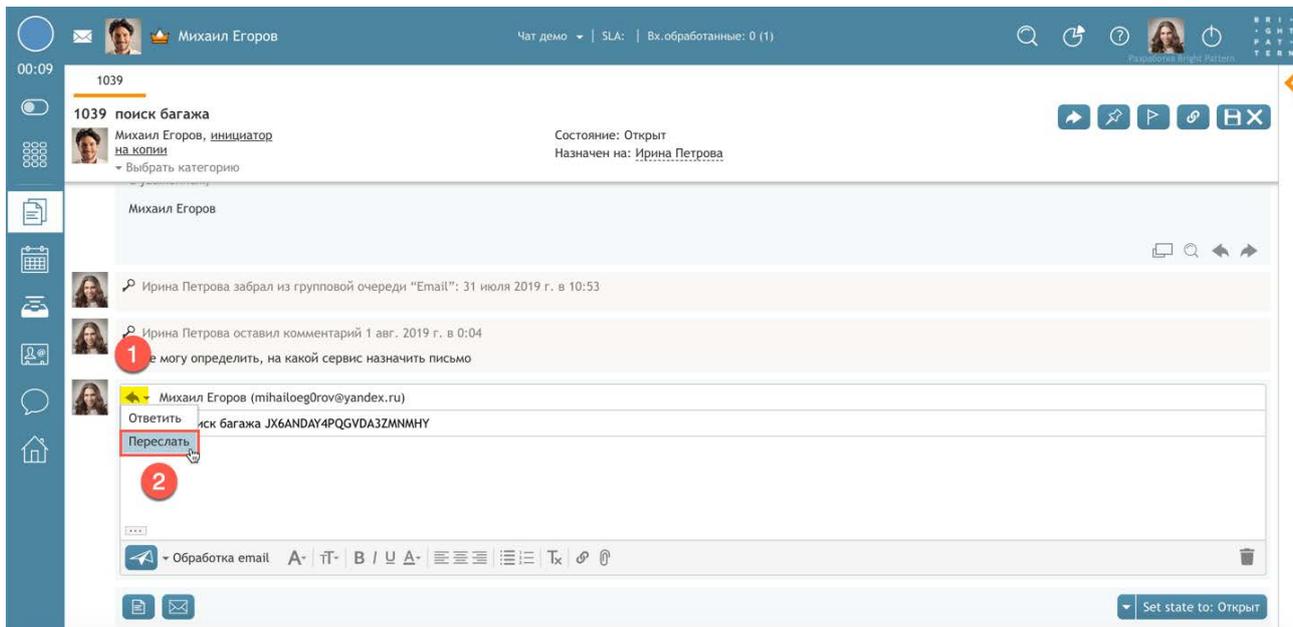
8.11.Пересылка Email

В отличие от перевода письма на внутренние ресурсы КЦ (см.раздел [выше](#)), пересылка применяется для отправления письма на внешние адреса.

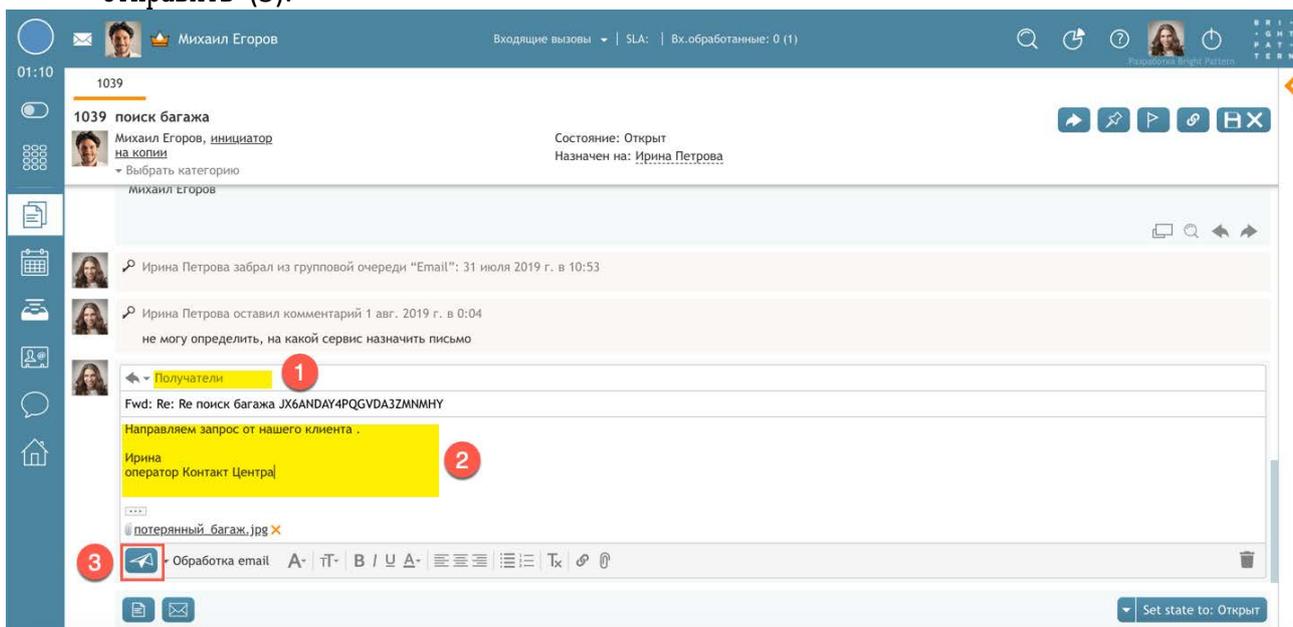
Осуществить *перевод* письма можно из *окна работы с письмом* или из *Персональной очереди*.

• Пересылка из окна работы с письмом

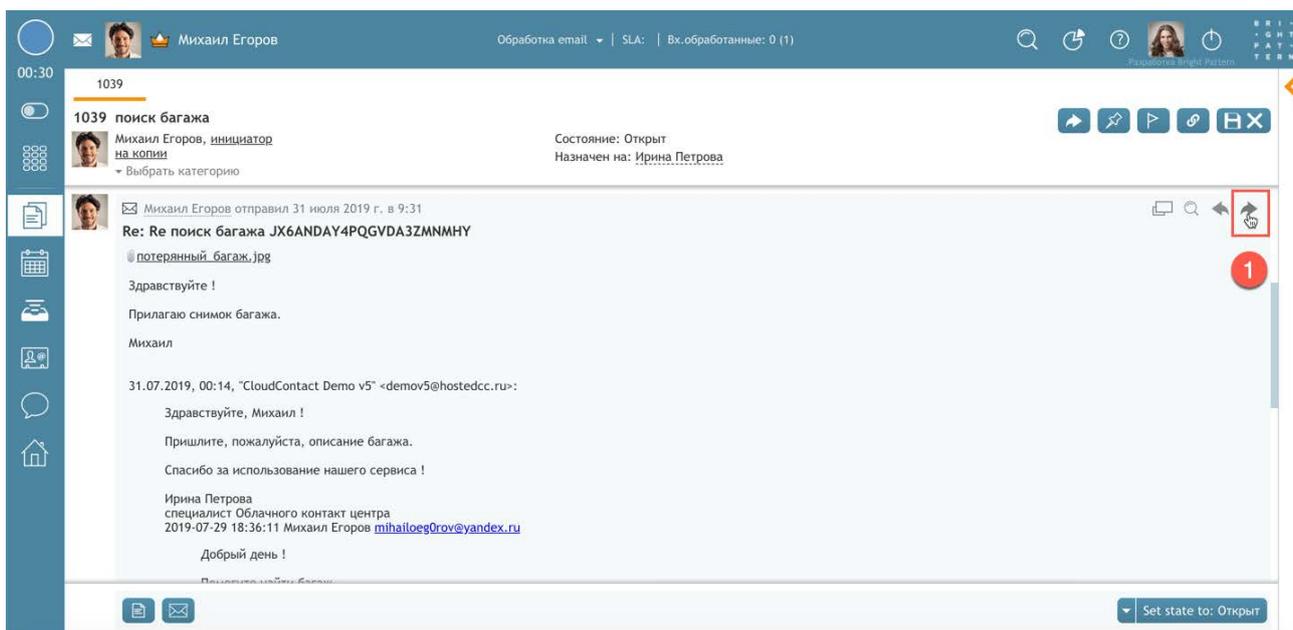
Для *перевода* email на внешний адрес из *окна работы с письмом* в панели Редактирования нажмите кнопку  (1) и выберите Переслать (2).



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



Для пересылки определенного письма из *цепочки email*, выберите это письмо и нажмите кнопку переслать (1). Откроется блок редактирования нового письма. Дальнейшие действия по отправке аналогичны описанным в предыдущем параграфе.



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

8.12. Ответ на email

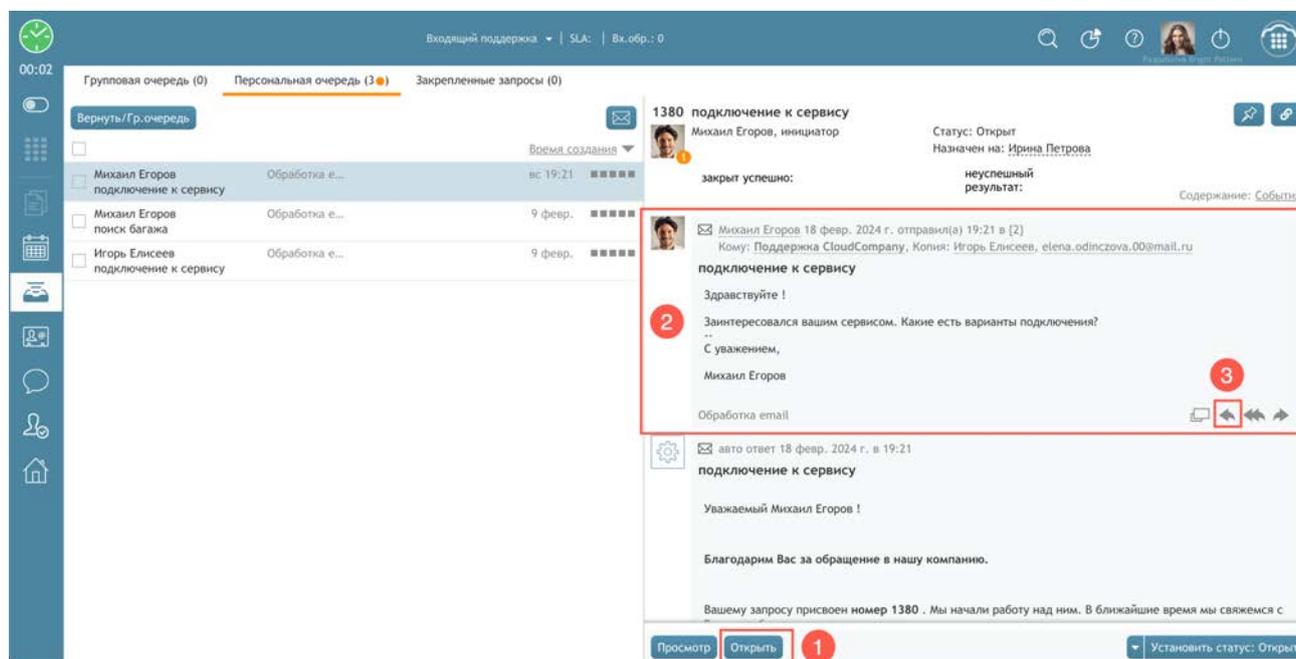
Следующим шагом после просмотра письма является **написание ответа**.

⚠ Если *запрос* находится в статусе **Закрыт**, то на него нельзя ответить. В этом случае необходимо создать *связанный запрос (follow-up case)*. Подробнее об этом написано в инструкции [Статусы и Запросы](#), размещенной на [Справочном портале](#).

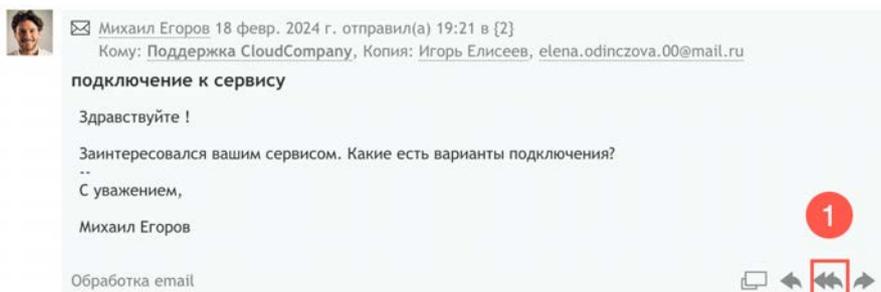
1-й шаг: Создание черновика письма

Откройте email, на который надо написать ответ (из *Групповой* или *Персональной очереди*), нажав кнопку **открыть** (1). В этом случае ответ будет дан на **самое последнее письмо** из цепочки email.

Если надо написать ответ на **конкретное письмо** из *цепочки писем*, выберите его (2) и нажмите кнопку **←** **Ответить** (3). В этом случае ответ будет адресован **только отправителю письма**.

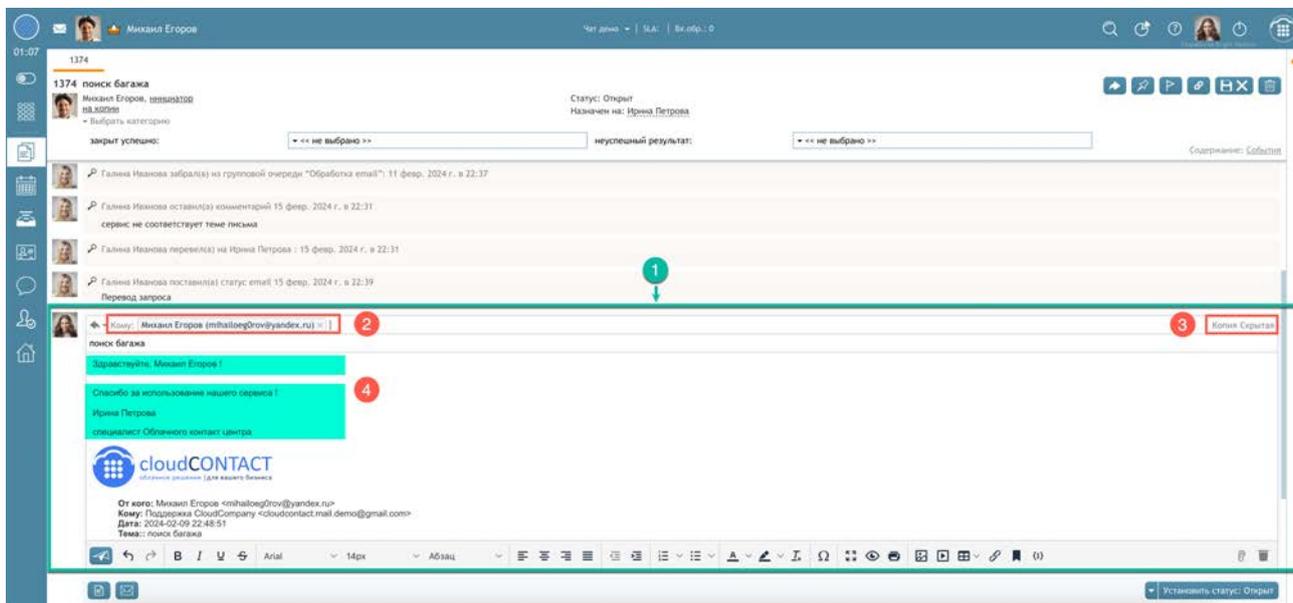


Если надо отправить ответ **всем адресатам** выбранного письма - нажмите кнопку **Ответить всем** (1).



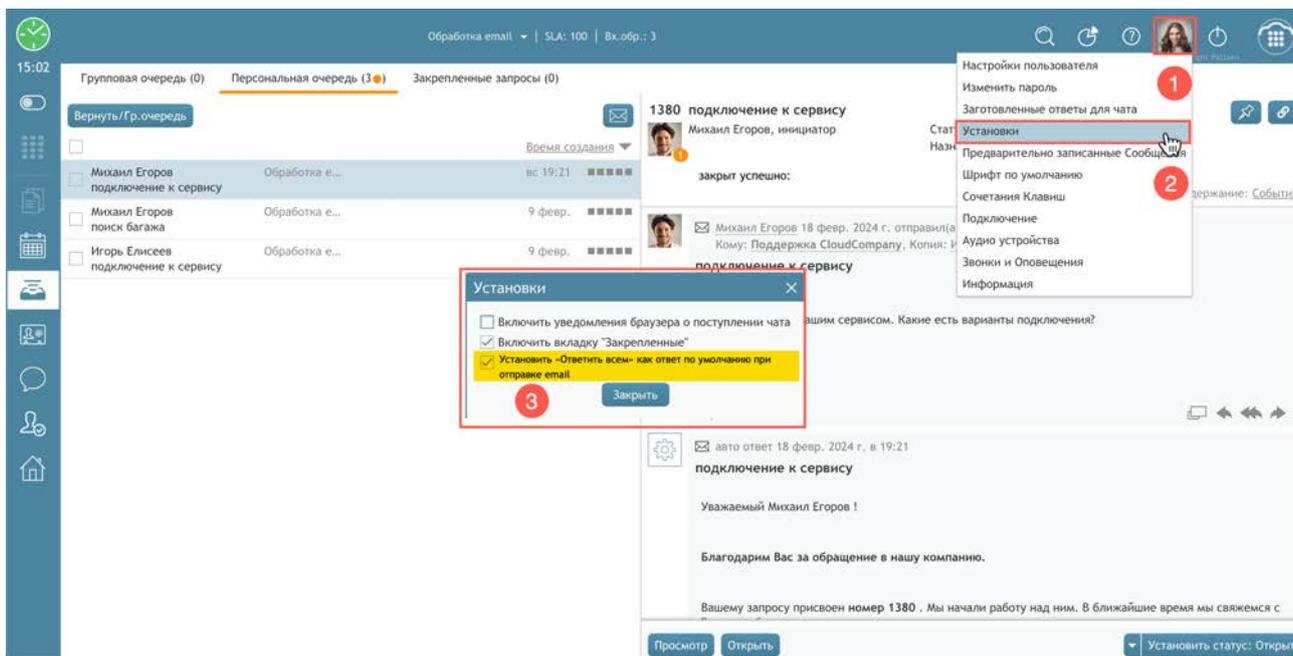
После нажатия кнопки Открыть отобразится *окно работы с email*. В блоке редактирования нового письма (1) откроется черновик письма с заполненным полем Кому (2). Если необходимо, добавьте адресатов в поля Копия (CC) и Скрытая (BCC) (3).

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



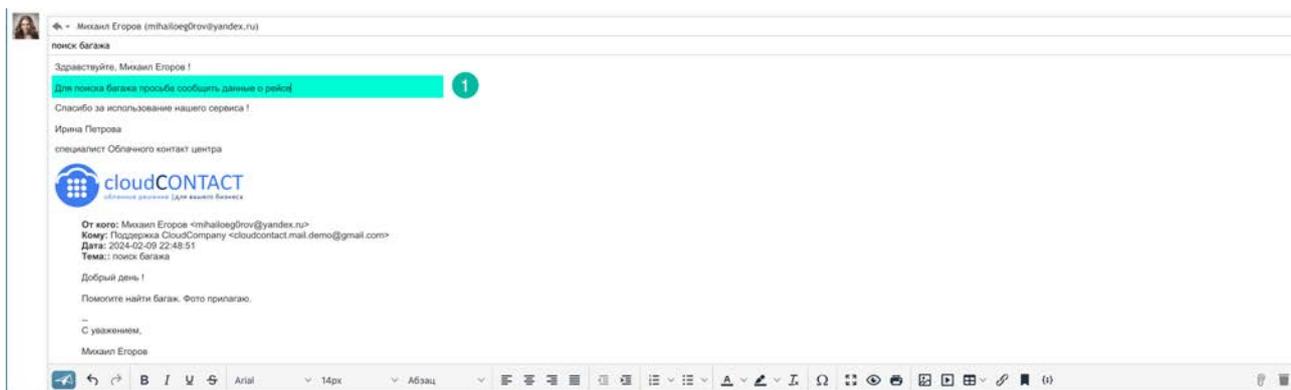
По умолчанию ответ адресуется **только отправителю письма**.

Можно настроить, чтобы в ответ сразу были подставлены **все адресаты письма**. Для этого на рабочем месте оператора нажмите кнопку Настройки (1); выберите пункт Установки (2) и включить селектор Установить «Ответить всем» как ответ по умолчанию при отправке email (3).



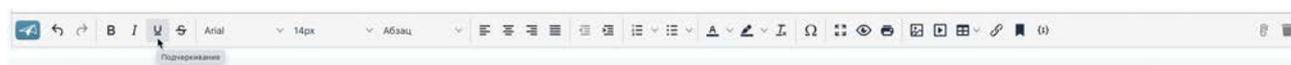
Введите текст ответа.

Введите свой ответ непосредственно в текстовое поле редактора ответов (1).



В редакторе есть несколько инструментов **редактирования текста**, которые позволяют улучшить внешний вид вашего электронного письма. Эти инструменты позволяют настраивать или добавлять различные стили и размеры шрифтов, цвета шрифта и фона, маркированные и нумерованные списки, таблицы, видеоролики и выравнивание абзацев.

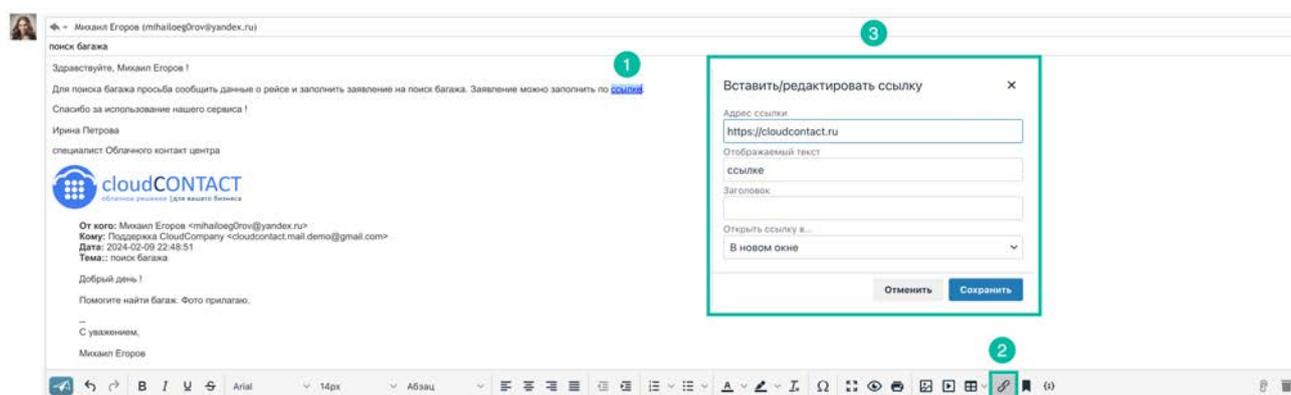
Чтобы узнать значение инструмента - наведите на него указатель, будет показано краткое описание инструмента.



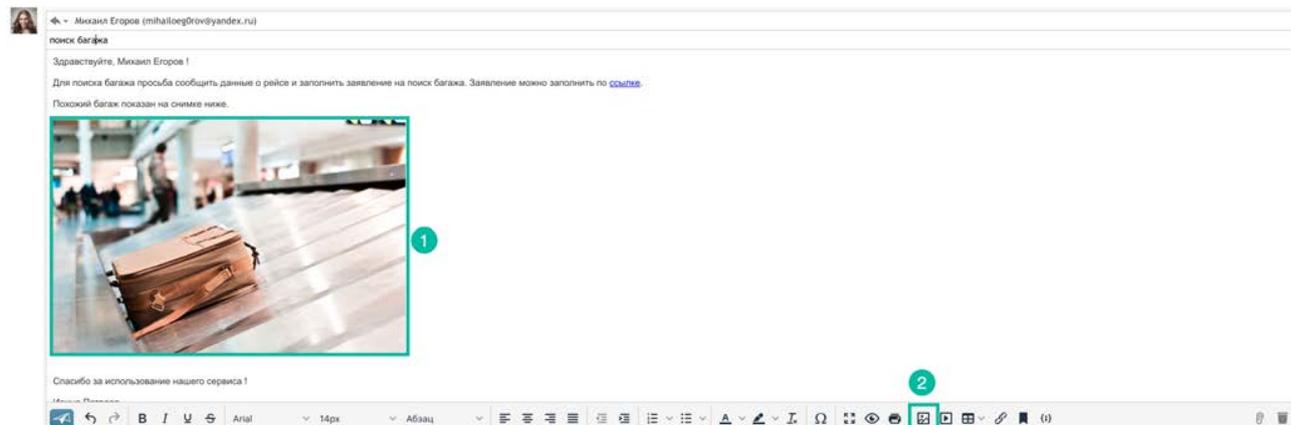
Вы можете удалить любое ранее примененное форматирование, щелкнув значок Удалить

форматирование  .

Если вы хотите **включить ссылку** в текст письма, выделите текст (1), затем нажмите кнопку Вставить/ редактировать ссылку (2). Откроется окно с параметрами ссылки (3). Выделенный текст станет синим и будет подчеркнут, чтобы указать, что это ссылка (1).



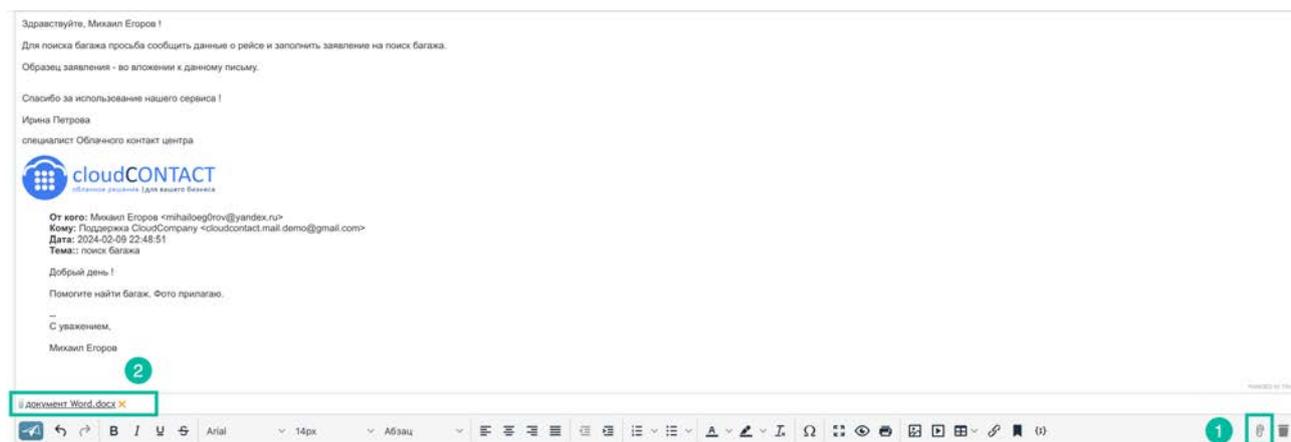
Вы можете **вставлять изображения**, копируя и вставляя их или перетаскивая в тело письма. После добавления изображений у вас есть возможность изменить их размер, выровнять и переместить. Для редактирования изображения: выделите его (1) и нажмите кнопку Вставить / редактировать изображение (2).



2-й шаг: добавьте вложения.

Добавьте *вложения*, если необходимо. Для этого нажмите кнопку **Добавить файлы** (1). Имена вложенных файлов отображаются в конце *черновика* письма (2). Повторите эти действия для добавления нескольких файлов.

Для удаления файла нажмите иконку с красным крестом справа от имени файла.



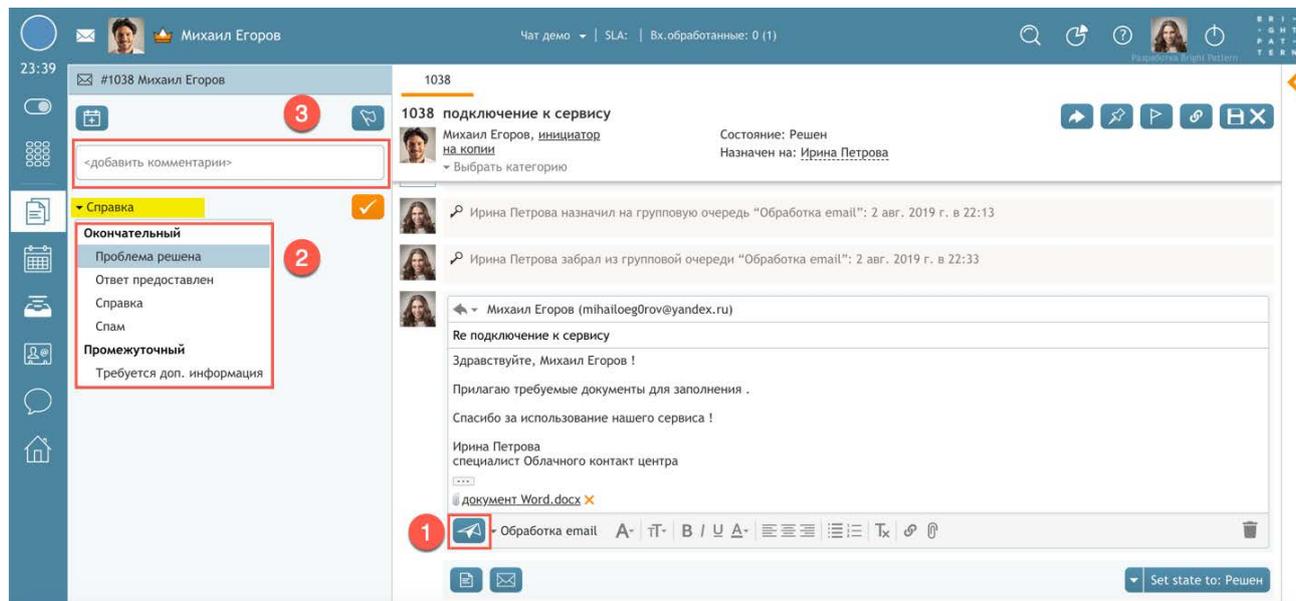
⚠ Действуют следующие ограничения на размер вложений и размер email:

- размер одного вложения: не более 10 МБ;
- общий размер email со всеми вложениями: не более 25 МБ.

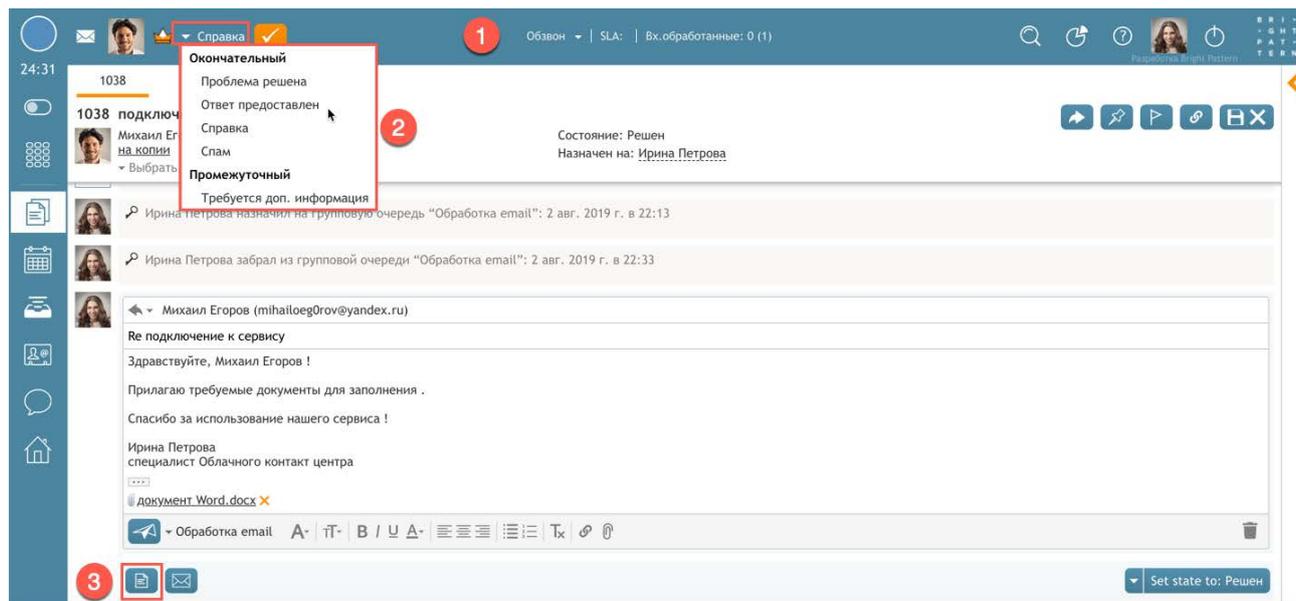
3-й шаг: отправка письма

Когда письмо будет готово, нажмите кнопку  Отправить ответ и закрыть запрос (1). Письмо будет отправлено, а оператор перейдет в статус *Постобработка вызова* (зависит от настроек группы).

В *Списке активных обращений* выберите *статус обращения*, соответствующий ответу на письмо (2). Если необходимо, введите *комментарии* к письму (3).



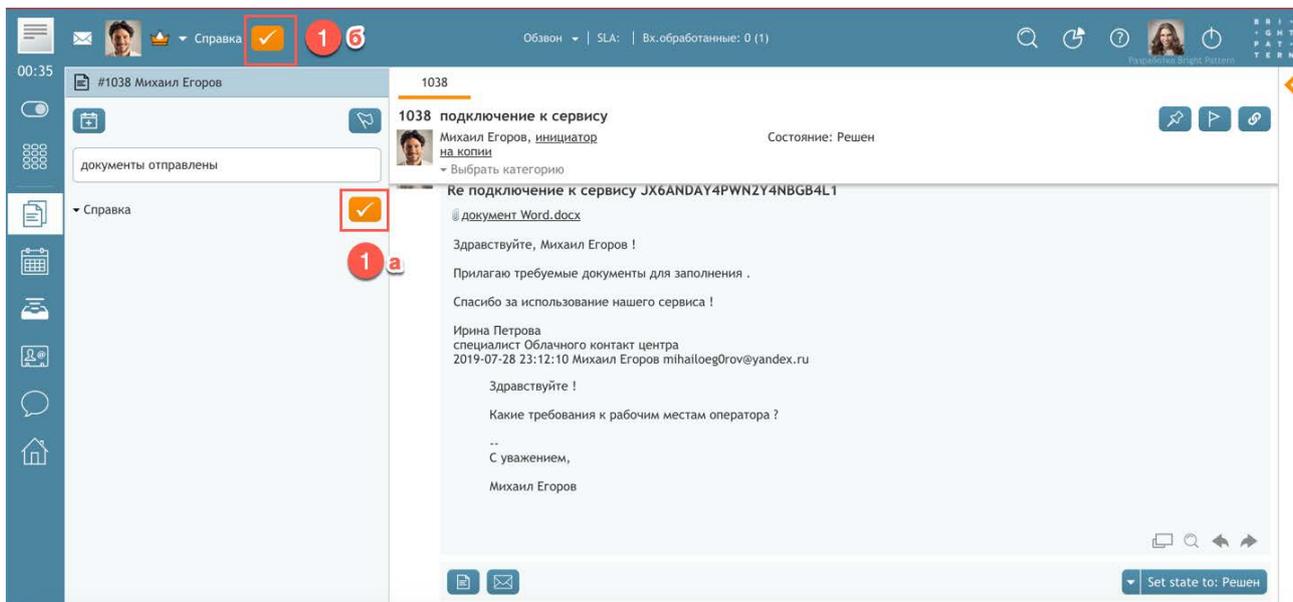
Другим вариантом выбора *статуса обращения* является использование *Элементов управления активным обращением* в *Строке статуса* (1). Выберите *статус обращения*, соответствующий ответу на письмо (2). Если необходимо, введите *комментарии* к письму (3) в блоке завершающих действий.



Выбрать статус обращения и добавить комментарии также можно на этапе написания письма, до его отправки.

4-й шаг: Завершение работы

Для завершения работы с письмом нажмите кнопку  **Завершить** в *Списке активных обращений* (1a) или в *Строке статуса* (1b).

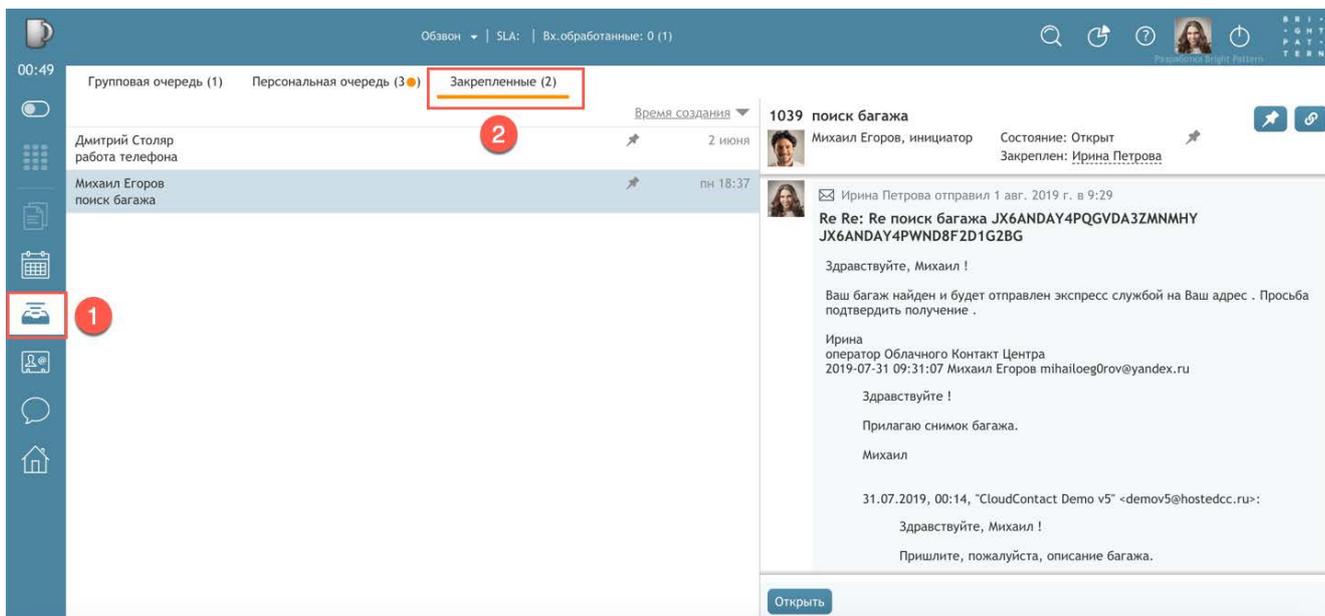


Статус оператора изменится на *Готов* (зависит от настроек группы в приложении *Администратора КЦ*) для приема следующего обращения.

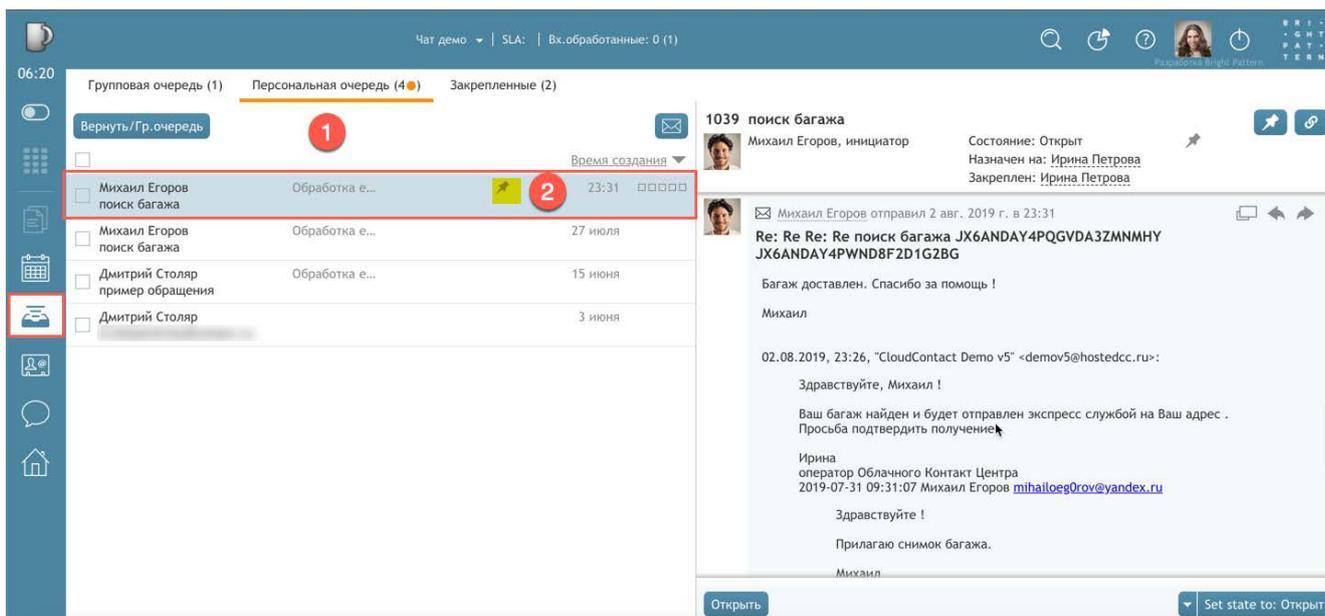
8.13. Закрепление email (запроса)

В зависимости от *сервиса*, который оказывает КЦ, одного ответа бывает недостаточно, чтобы решить вопрос клиента.

Например, по получении email от клиента *оператор* запрашивает у него дополнительную информацию, необходимую для работы над *обращением*. Такие email (когда ожидается ответ от клиента или сотрудников компании) помечаются как *закрепленные* и отображаются по вкладке *Закрепленные* (1), доступной при нажатии на кнопку *Мои запросы* (2).

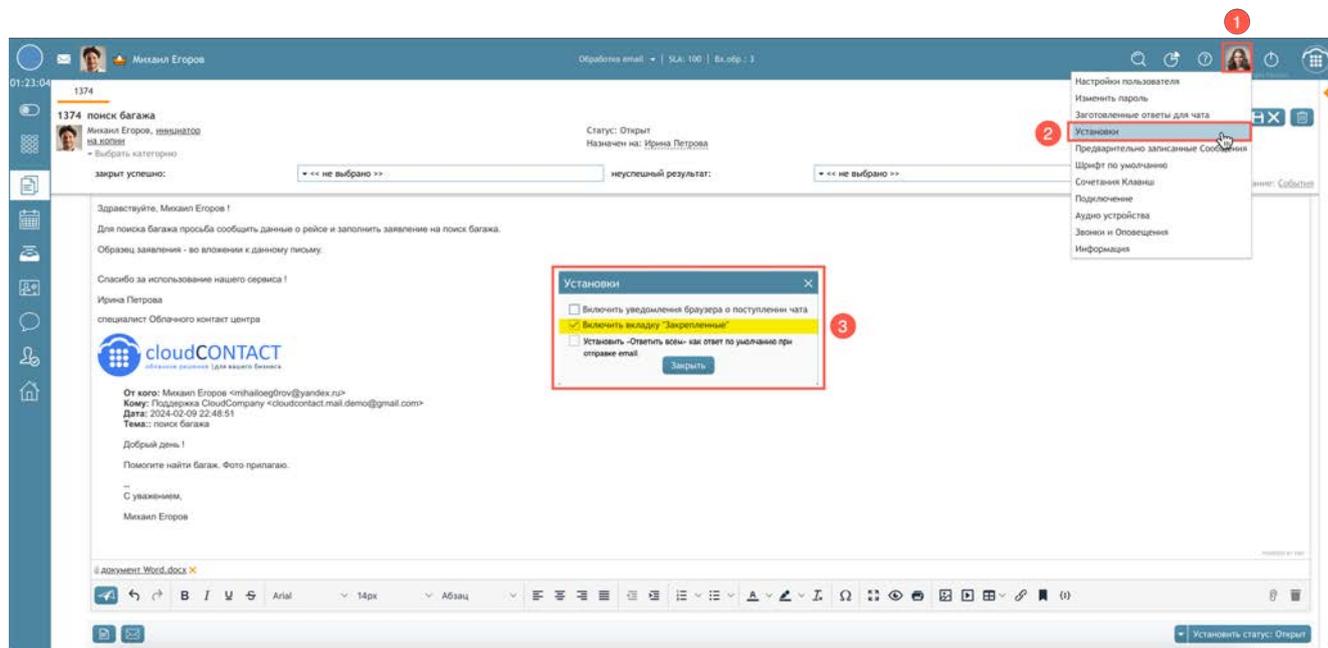


При поступлении *обращения* в рамках *Закрепленного запроса*, оно автоматически добавляется к запросу, размещенному во вкладке *Закрепленные запросы*. Также обновленный *закрепленный запрос* появляется во вкладке *Персональная очередь* (1) со значком закреплен (2).



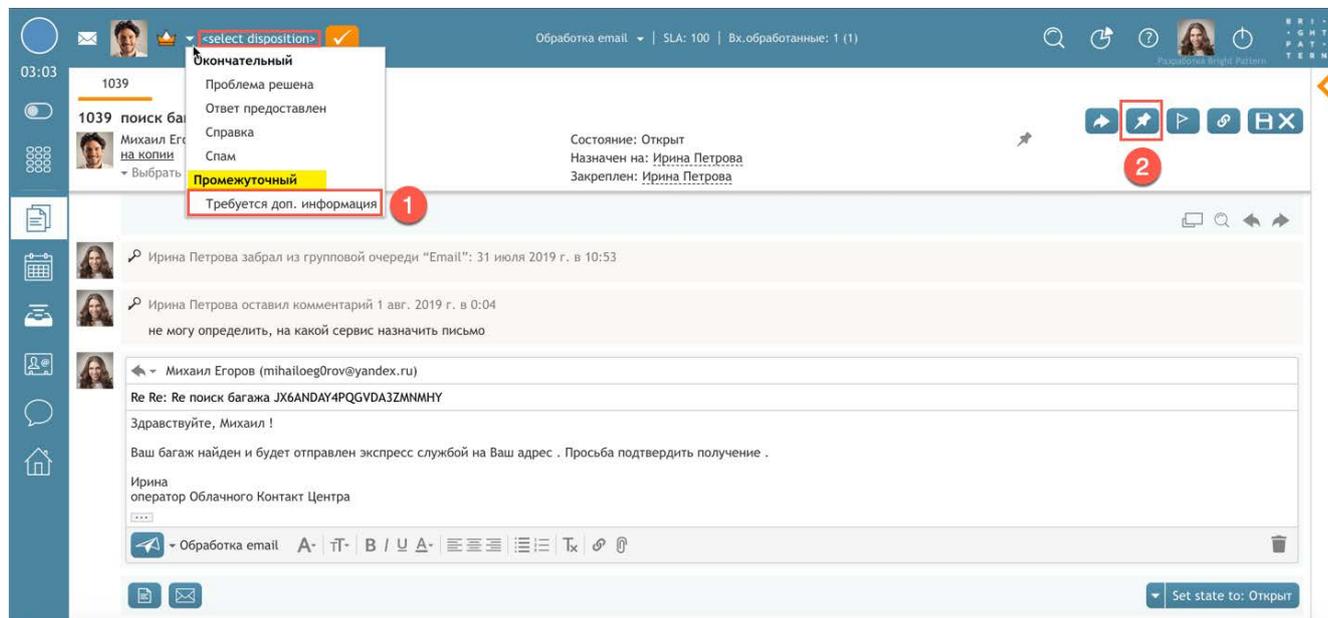
8.13.1. Включение вкладки Закрепленные запросы

По умолчанию, вкладка Закрепленные не активна. Для ее **включения** необходимо на рабочем месте *оператора* нажать кнопку **Настройки** (1); выбрать пункт **Установки** (2) и включить селектор **Включить вкладку "Закрепленные"** (3).



8.13.2. Закрепление запроса

Для **закрепления** запроса необходимо выбрать неокончательный (промежуточный) *статус* обращения (1) и нажать кнопку  **Закрепить запрос** (2).

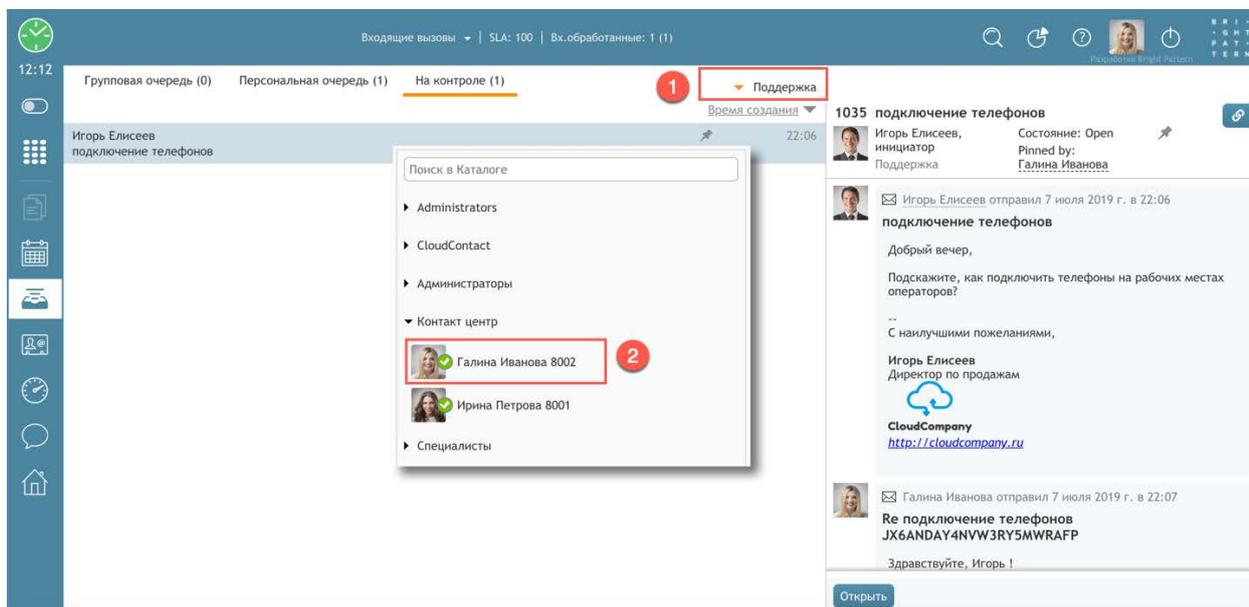


Один и тот же *запрос* может закреплен несколькими операторами.

В этом случае запрос отображается во вкладке **Закрепленные запросы** каждого оператора, который его закрепил.

8.13.3. Просмотр закрепленных запросов других операторов

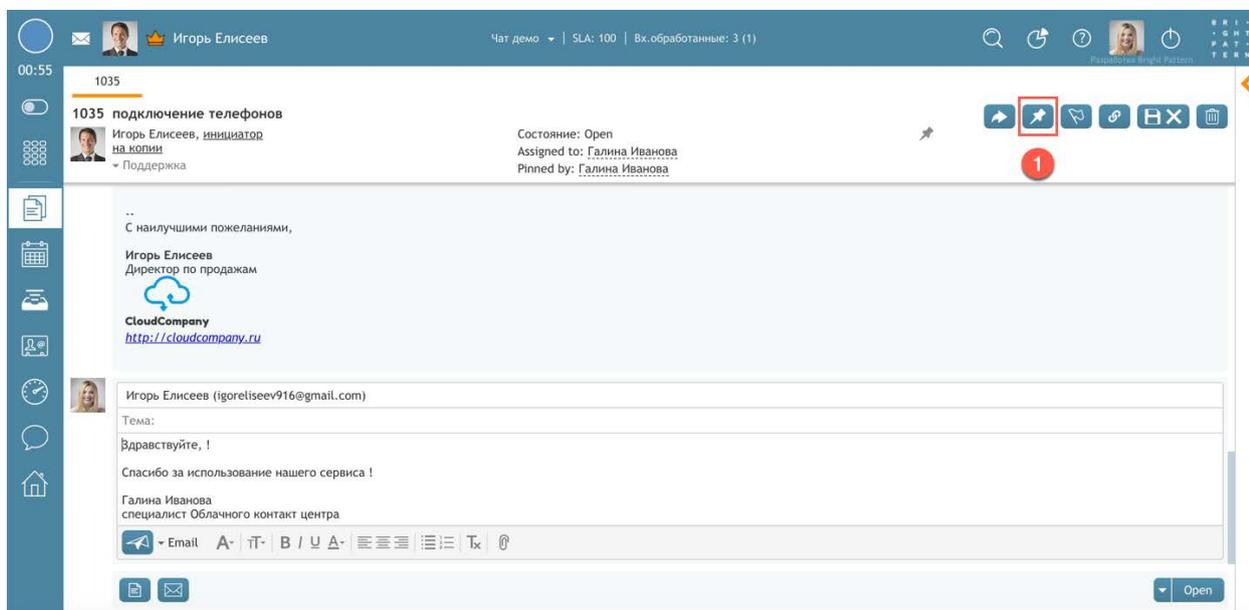
Для просмотра закрепленных запросов других операторов нажмите стрелку рядом со своим именем (1). В открывшемся окне выберите оператора, закрепленные запросы которого хотите увидеть (2).



Если один из операторов завершает запрос, который закреплен у нескольких операторов, то запрос открепляется и удаляется из вкладки Закрепленные запросы у всех операторов, закрепивших его.

8.13.4. Открепление запроса

Для открепления запроса откройте его и нажмите кнопку Открепить запрос (1).

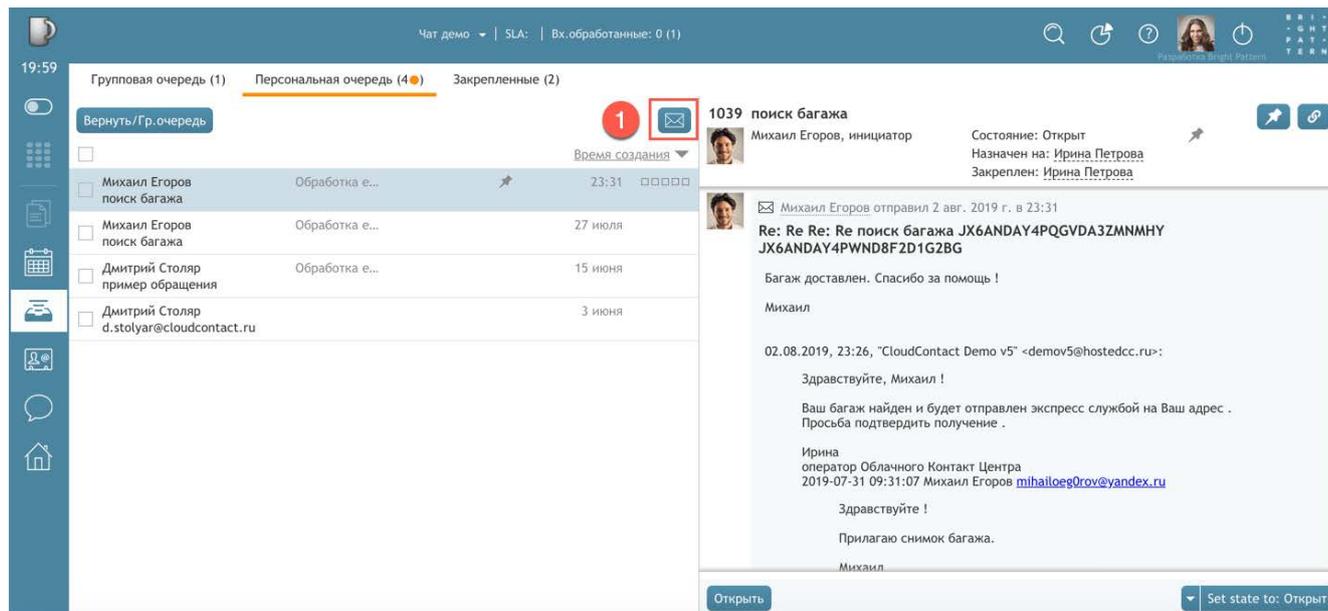


8.14.Создание нового email

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

! При отправке нового письма новый *Запрос* создается автоматически.

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



19:59 Чат демо | SLA: | Вх.обработанные: 0 (1)

Групповая очередь (1) **Персональная очередь (4)** Закрепленные (2)

Вернуть/Гр.очередь

Имя	Статус	Время создания
Михаил Егоров поиск багажа	Обработка е...	23:31
Михаил Егоров поиск багажа	Обработка е...	27 июля
Дмитрий Столяр пример обращения	Обработка е...	15 июня
Дмитрий Столяр d.stolyar@cloudcontact.ru		3 июня

1039 поиск багажа
Михаил Егоров, инициатор
Состояние: Открыт
Назначен на: Ирина Петрова
Закреплен: Ирина Петрова

Михаил Егоров отправил 2 авг. 2019 г. в 23:31

Re: Re Re: Re поиск багажа JX6ANDAY4PQGVDA3ZMNMHY JX6ANDAY4PWND8F2D1G2BG

Багаж доставлен. Спасибо за помощь !

Михаил

02.08.2019, 23:26, "CloudContact Demo v5" <demov5@hostedcc.ru>:

Здравствуйте, Михаил !

Ваш багаж найден и будет отправлен экспресс службой на Ваш адрес .
Просьба подтвердить получение .

Ирина
оператор Облачного Контакт Центра
2019-07-31 09:31:07 Михаил Егоров mihailoeg0rov@yandex.ru

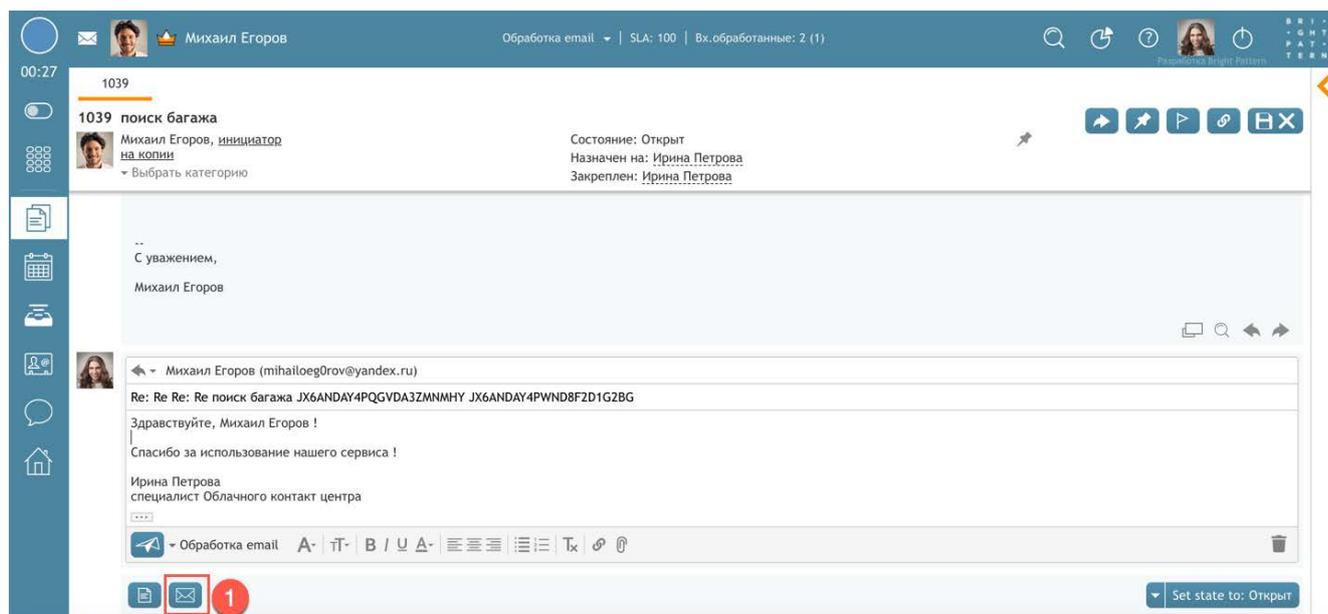
Здравствуйте !

Прилагаю снимок багажа.

Михаил

Открыть Set state to: Открыт

Новое письмо также можно создать в *окне работы с email* в *блоке завершающих действий* нажав кнопку *черновик email (1)*.



00:27 Михаил Егоров Обработка email | SLA: 100 | Вх.обработанные: 2 (1)

1039 поиск багажа

Михаил Егоров, инициатор
на копии
Выбрать категорию

Состояние: Открыт
Назначен на: Ирина Петрова
Закреплен: Ирина Петрова

С уважением,
Михаил Егоров

Михаил Егоров (mihailoeg0rov@yandex.ru)

Re: Re Re: Re поиск багажа JX6ANDAY4PQGVDA3ZMNMHY JX6ANDAY4PWND8F2D1G2BG

Здравствуйте, Михаил Егоров !

Спасибо за использование нашего сервиса !

Ирина Петрова
специалист Облачного контакт центра

Обработка email A- T- B / U A- [List Icons] Tx [Link Icon]

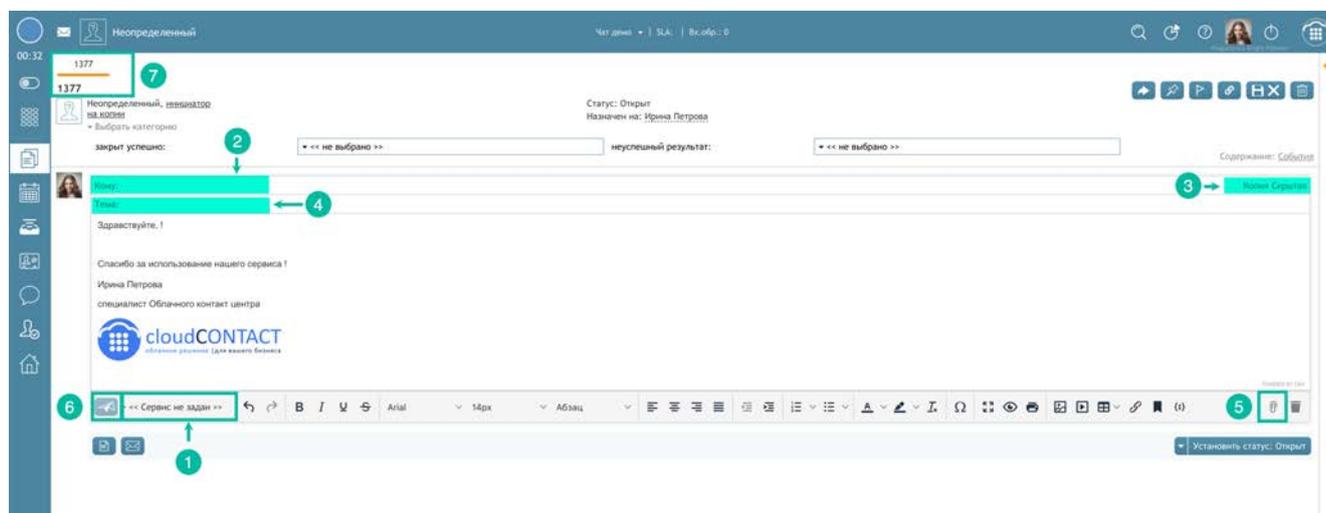
Черновик email (1) Set state to: Открыт

Откроется *окно работы с новым email*. Основные элементы экрана совпадают с экраном ответа, описанным в разделе [Ответ на email](#).

Заполните пустующие поля:

- выберите *сервис*, к которому будет относиться письмо (1);
- введите *адрес получателя* (2); если адрес ранее вводился вручную – система автоматически дозаполнит его;
- заполните поля копия (СС) и скрытая копия (ВСС) если необходимо (3);
- введите *тему* письма (4);
- введите *текст* письма;
- добавьте *вложения* (5), если необходимо (учитывая ограничения на объем, указанные в разделе [Ответ на email](#));
- по завершении работы нажмите кнопку  Отправить email (6).

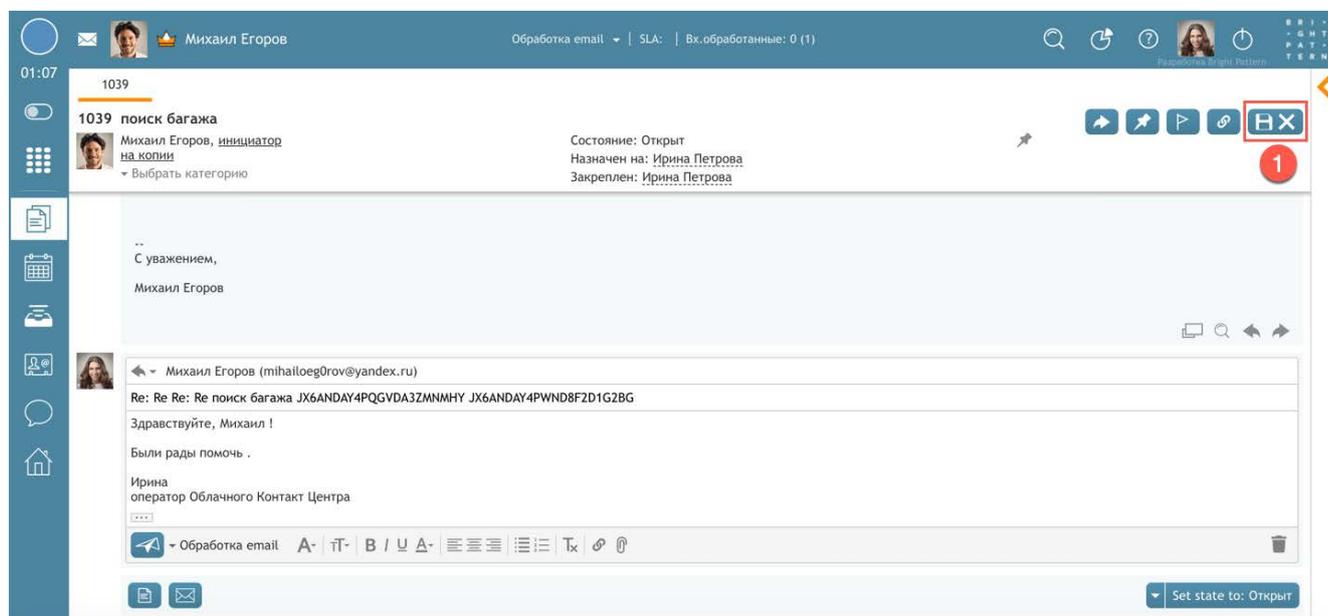
Одновременно с отправкой будет создан *новый запрос* (7). Когда клиент ответит на письмо, его ответ автоматически будет связан с этим запросом.



8.15. Сохранение черновика

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

Для сохранения черновика письма нажмите кнопку **Сохранить черновик (1)** в *окне работы с email*.

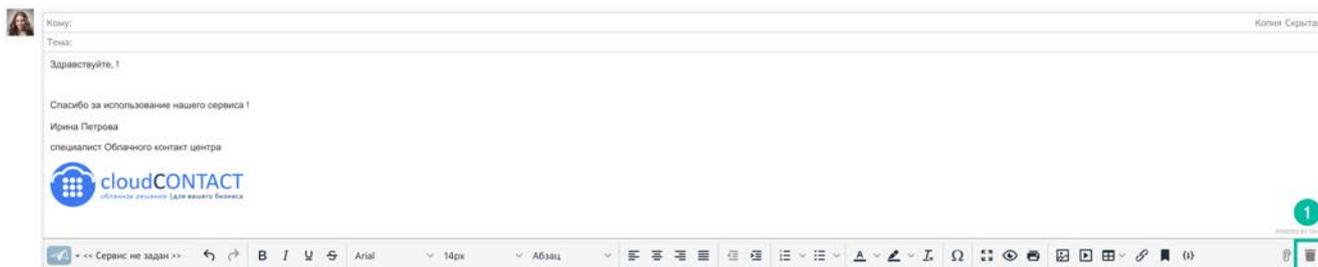


Письмо будет перемещено в *Персональную очередь* и статус оператора изменится на *Готов*.

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

8.16. Удаление черновика

Для удаления черновика нажмите значок **удалить черновик** в *блоке редактирования нового письма (1)*.



⚠ Обратите внимание: команду удаления НЕЛЬЗЯ ОТМЕНИТЬ.

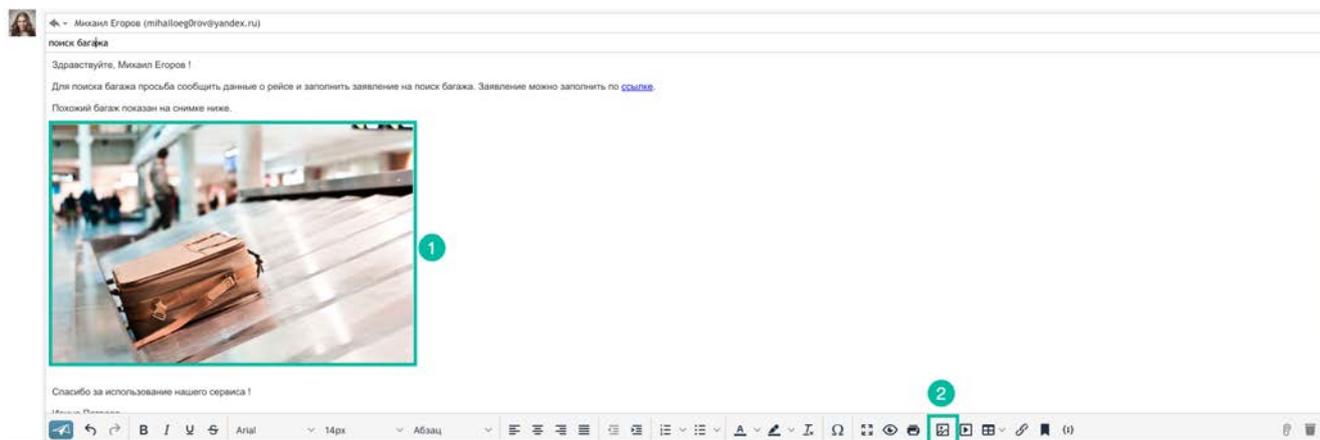
8.17. Вставка изображений

При подготовке ответа на email оператор может вставить **изображения** в письмо двумя способами: непосредственно в текст письма как картинку; добавить к письму как вложение.

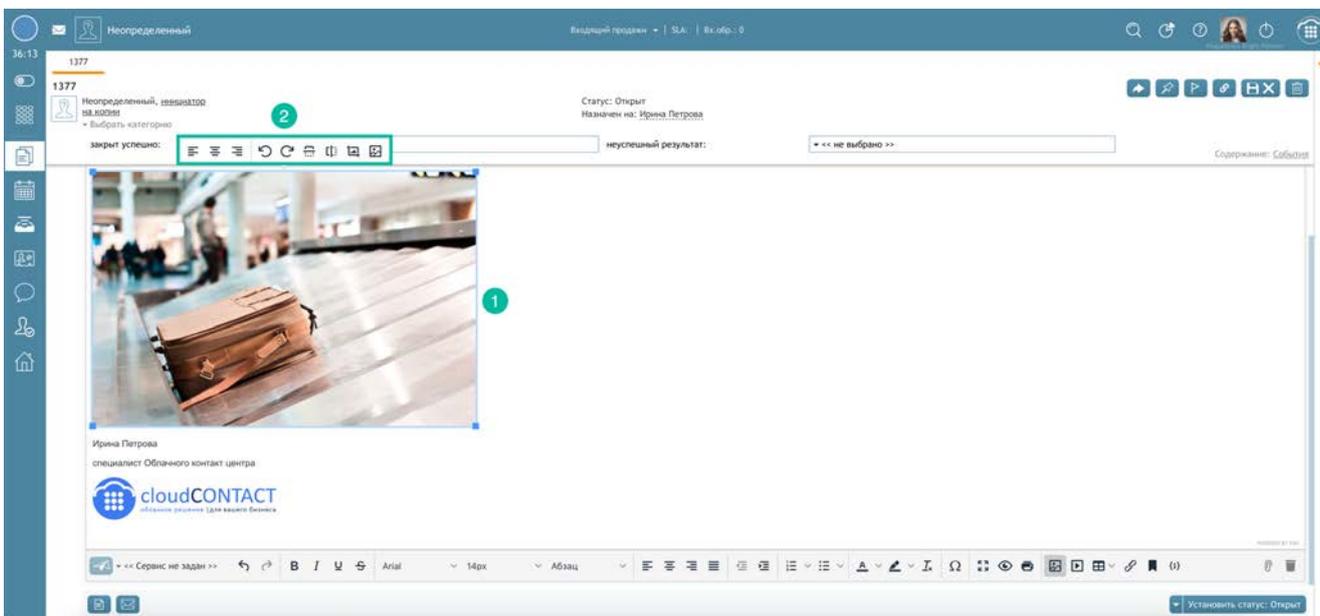
Для вставки изображения в текст письма:

- скопируйте его в память ПК. Затем, перейдите в *окно редактирования email* и вставьте в ответ из *буфера обмена*;
- перетащите нужный файл непосредственно в тело письма;
- нажмите кнопку Вставить / редактировать изображение (2).

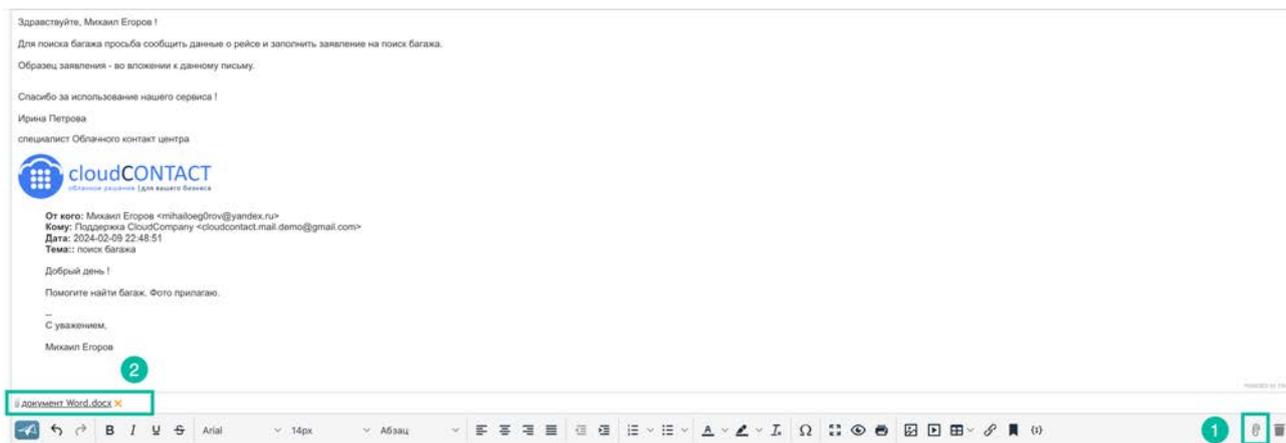
Для редактирования размера изображения: выделите его (1) и нажмите кнопку Вставить / редактировать изображение (2).



При выделении изображения (1) возникает всплывающая панель (2), позволяющая выполнить **расширенные действия по редактированию**: выровнять, отразить, отредактировать цвета.



Для добавления изображения как вложения, нажмите кнопку **Добавить файлы** (1). Имена вложенных файлов отображаются в конце *черновика* письма (2). Для удаления файла нажмите иконку с красным крестом справа от имени файла.



⚠ Действуют следующие ограничения на размер вложений и размер email:

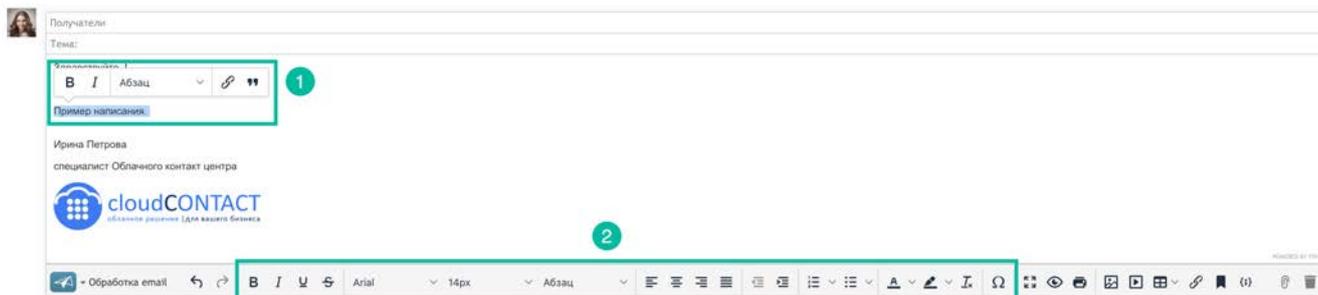
- размер одного вложения: не более 10 МБ;
- общий размер email со всеми вложениями: не более 25 МБ.

8.18. Форматирование текста письма

Оператор может отредактировать форматирование текста письма и создать свой собственный стиль шрифта, который будет использован при написании письма.

8.18.1. Форматирование текста письма

Для форматирования текста письма выделите необходимый фрагмент текста. Над ним появится лента с кнопками быстрого форматирования (1). Для использования расширенных возможностей форматирования воспользуйтесь кнопками в нижней части блока редактирования нового письма (2).

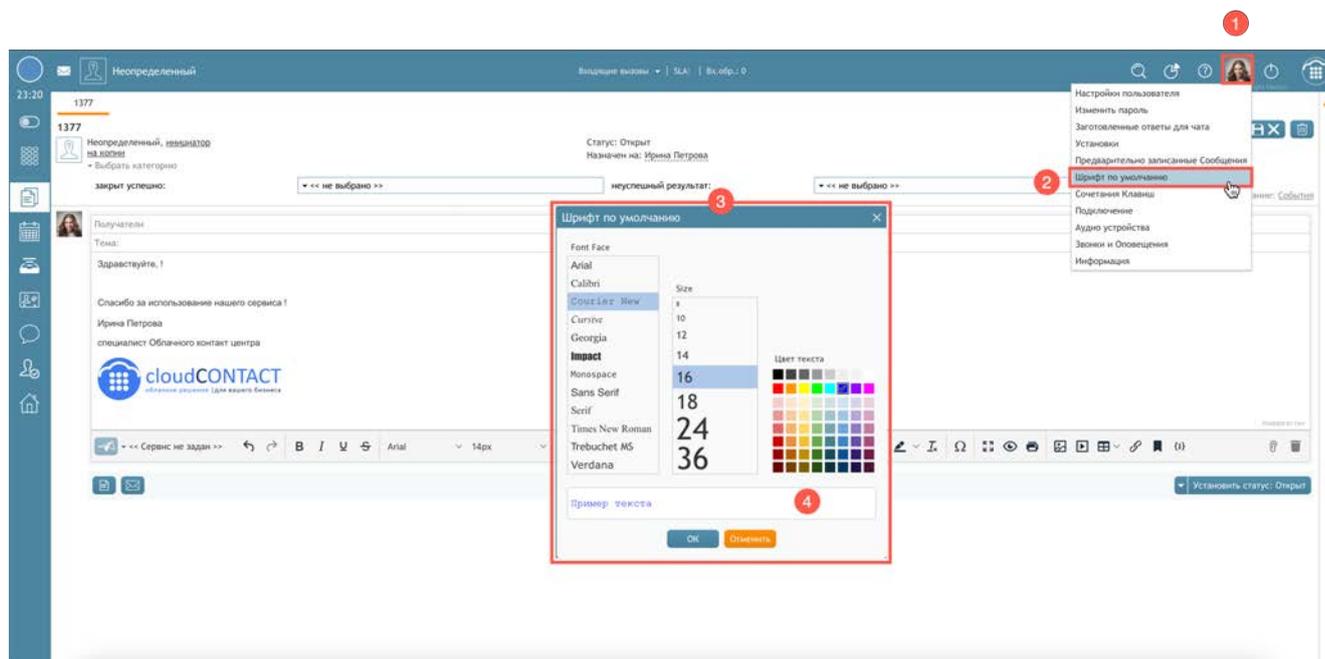


8.18.2. Создание собственного стиля шрифта

Оператор может установить свой собственный *шрифт* и задать его *стиль*. Он будет использован при написании новых писем или подготовке ответов на email. Можно изменить сам шрифт, его размер и цвет.

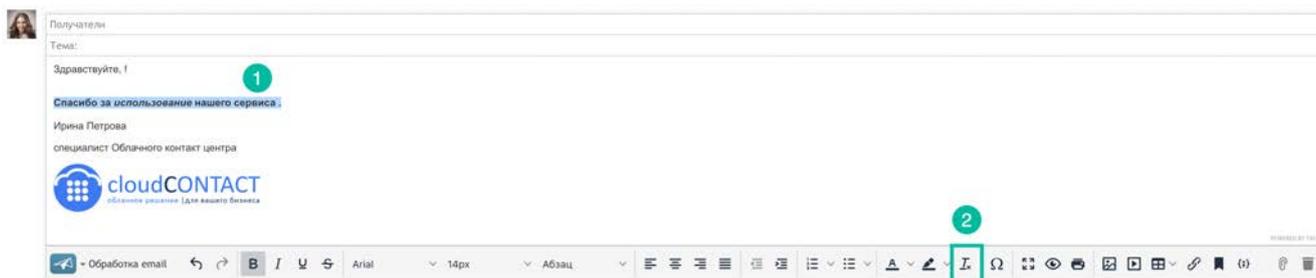
Для изменения типа шрифта нажмите настройки (1) и выберите пункт Шрифт по умолчанию (2).

Откроется окно (3), в котором можно выбрать тип шрифта, его размер и цвет. В специальном блоке просмотра (4) можно увидеть пример, как будет выглядеть текст с выбранными настройками. Для применения изменений нажмите ОК.



Новый формат будет применён при создании нового письма.

Для сброса сделанных настроек при написании письма, следует выбрать текст (1) и удалить форматирование с помощью кнопки  Удалить форматирование (2).



8.19. Поиск запроса

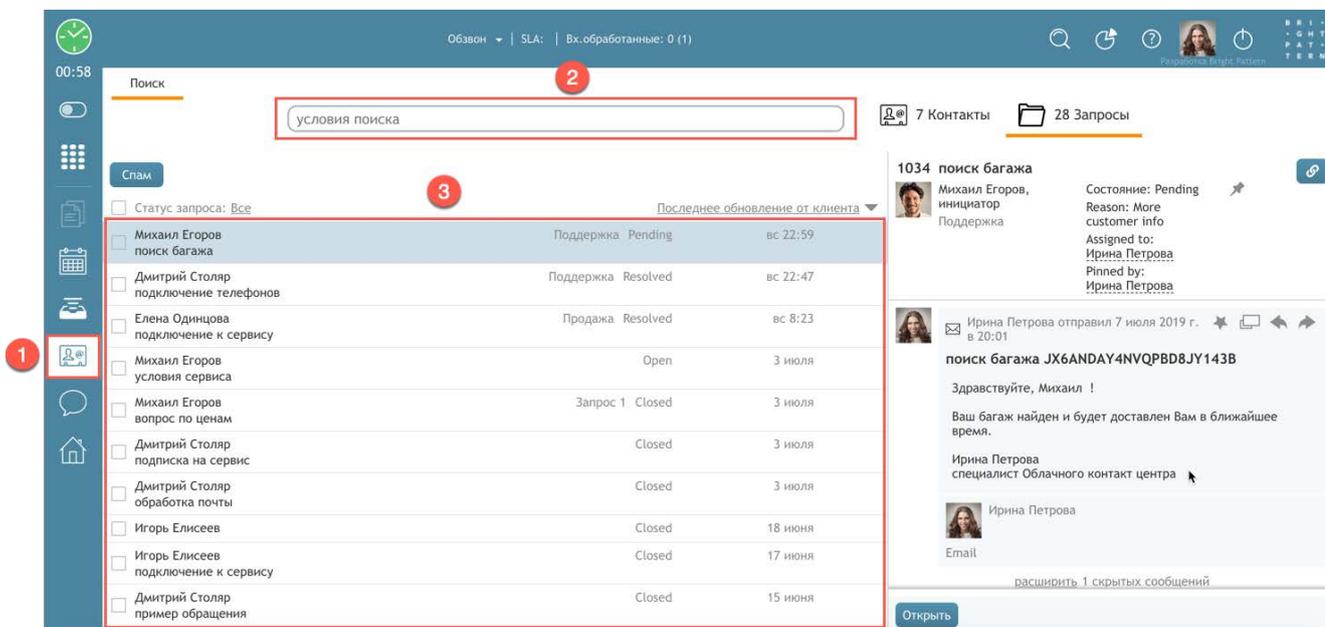
За время работы в КЦ накапливается информация о большом количестве обращений и запросах. **Используя специализированные средства поиска, оператор может оперативно найти нужный запрос и быстро ответить на обращение.**

Для поиска запросов и контактов оператор должен обладать полномочием Поиск запросов, обработанных другими операторами (задается в разделе Пользователи и группы/ Роли приложения Администратора КЦ).

Если это полномочие не задано, оператор сможет видеть только запросы, которые обрабатывал **он сам**.

Поиск выполняется в специальном *поле* (2) раздела Контакты (1).

Если в настройках КЦ включена опция Display contacts and cases for default search results / Показывать контакты и запросы при открытии раздела «Контакты», то оператор сразу (не пользуясь поиском) **видит** первые 200 контактов/ запросов (3) (отсортированные по дате создания; новые – вверху).



Оператор может выполнять поиск контактов и запросов по различным критериям, включая *email*, имя фамилию клиента, дату рождения, номер запроса и т.п.

В поле поиска можно использовать *строку поиска*, *ключевые слова* и *логические операторы*.

- **Строка поиска** - любая комбинация букв, символов и цифр, используемая для поиска информации. Может применяться вместе с *ключевыми словами* и *логическими операторами*.
- **Ключевые слова** - специальные слова, расположенные перед строкой поиска для быстрого поиска заданной информации.
- **Логические операторы** - операторы *AND* и *OR*, используемые для объединения нескольких поисковых запросов.

Подробнее о поиске запросов написано в инструкции [Статусы и Запросы](#), размещенной на [Справочном портале](#).

9. Использование Базы знаний

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

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

Подробная информация о том, как использовать статьи из БЗ содержится в последующих подразделах.

Оператор может оставлять *внутренние комментарии* о любой статье из БЗ, которые могут быть использованы для улучшения ее содержания. Сотрудник может добавлять новые статьи в БЗ и редактировать существующие (зависит от настроек прав доступа).

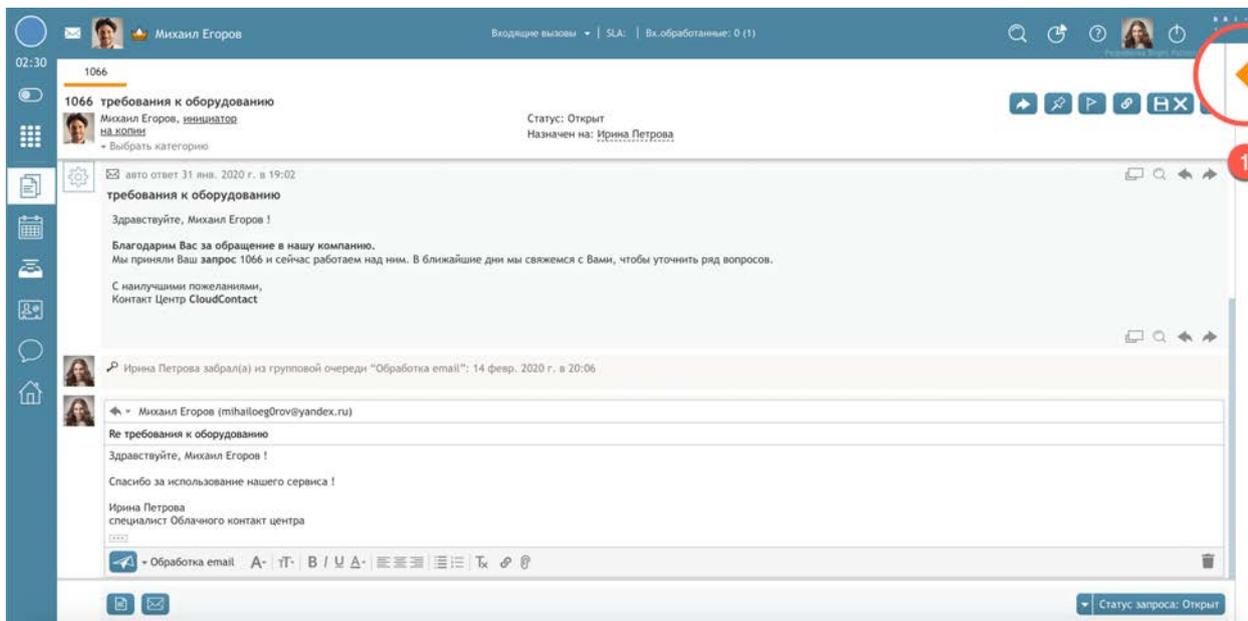
База знаний доступна при работе со всеми типами обращений: голос, email, чат, SMS.

Возможность использования БЗ задается для каждого *сервиса* отдельно в *приложении Администратора*: раздел Вх.сервисы и кампании/ Скрипты/ показать Базу Знаний.

9.1. Работа с Базой знаний

База знаний отображается в процессе работы с обращением. Если оператор находится в состоянии **Готов/Не готов** - **База знаний не отображается**.

Для использования **БЗ** нажмите оранжевую стрелку  (1) в правой части **области Информации**.



Информация в БЗ расположена в *разделах* и *подразделах*, отражающих структуру информации в КЦ. Разделы (подразделы) помечены значком ►. Чтобы открыть раздел (подраздел), щелкните на значок ►. У статей нет значков ► рядом с ними.

Выберите нужную *статью* (1), в нижней части *Базы знаний* отобразится содержание статьи (2).

The screenshot shows the 'База знаний' (Knowledge Base) interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'искать в Базе знаний'. Below the search bar, there are navigation options: '<< None >>' and a checkbox 'только для этого сервиса'. The main content area displays a tree view of categories and sub-categories:

- Общие сведения **раздел**
- ▼ Подключение **раздел**
- ▼ Оборудование **подраздел**
- р.м. оператора **статья** (1)
- Email шаблоны

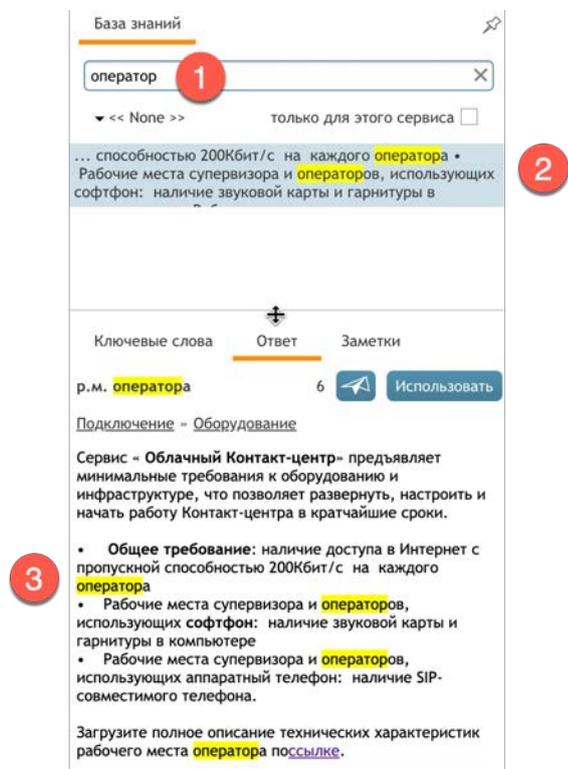
Below the tree view, there are three buttons: 'Добавить', 'Редактировать', and 'Удалить'. Underneath these buttons, there are tabs for 'Ключевые слова', 'Ответ', and 'Заметки'. The 'Ответ' tab is selected. Below the tabs, there is a section for the selected article 'р.м. оператора' with a count of '6' and an 'Использовать' button. The article content is as follows:

Сервис «Облачный Контакт-центр» предъявляет минимальные требования к оборудованию и инфраструктуре, что позволяет развернуть, настроить и начать работу Контакт-центра в кратчайшие сроки.

- **Общее требование:** наличие доступа в Интернет с пропускной способностью 200Кбит/с на каждого оператора
- Рабочие места супервизора и операторов, использующих софтфон: наличие звуковой карты и гарнитуры в компьютере
- Рабочие места супервизора и операторов, использующих аппаратный телефон: наличие SIP-совместимого телефона.

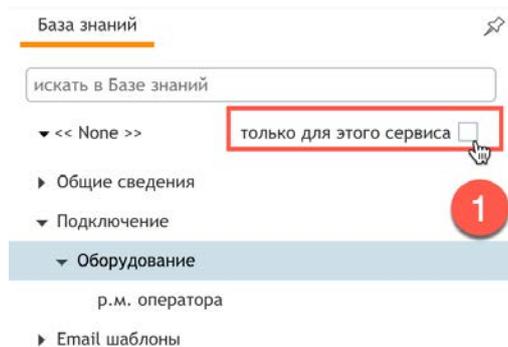
2

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



По умолчанию отображается все содержимое *БЗ*.

В зависимости от настроек, некоторые статьи могут быть связаны с определенными *сервисами*, предоставляемыми КЦ. Чтобы видеть только статьи, связанные с сервисом, в котором сейчас работает оператор, установите флажок только для этого сервиса (1).



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

Выбрав статью из списка, ее содержание будет показано в нижней части панели БЗ (1).

В ней находится три вкладки (2):



Вкладка	Описание
Ключевые слова	<p>Обычно в этой вкладке содержится описание типовой проблемы или типовой вопрос от клиента. В общем случае она включает <i>ключевые слова</i>, по которым можно найти данную <i>статью</i>, если воспользоваться поиском в <i>БЗ</i>.</p> <p>Если данная статья используется в качестве шаблона email, содержимое данной вкладки не будет отображаться в тексте письма или поле ввода текста в чате.</p>
Ответ	<p>Содержит текст с решением проблемы или ответ на вопрос клиента.</p> <p>Если статья используется в качестве шаблона email, все содержание этой вкладки будет вставлено в текст письма или поле ввода текста в чате. Текст может содержать специальные переменные, которые при вставке будут заполнены данными из запроса (например: имя и фамилия, номер запроса, адрес электронной почты клиента).</p>

Вкладка	Описание
Заметки	<p>В данной вкладке содержатся примечания, комментарии и предложения по использованию выбранной статьи. Заметки могут быть написаны автором статьи и/или операторами, которые использовали их.</p> <p>Если данная статья используется в качестве шаблона email, содержимое данной вкладки не будет отображаться в тексте письма или поле ввода текста в чате.</p>

Чтобы **использовать** статью в ответе на *email* или в *чате*, нажмите кнопку **Использовать** (1). Содержимое вкладки **Ответ** будет скопировано в *черновик письма* или в *поле ввода* текста в чате. Оператор может **отредактировать** текст статьи, если это необходимо, перед отправкой. *Цифра* слева от кнопки **Использовать** (2) показывают количество использований данной статьи всеми операторами КЦ.

Можно вставить *фрагмент статьи*. Для этого выделите нужный текст (3) и нажмите кнопку **Использовать**.

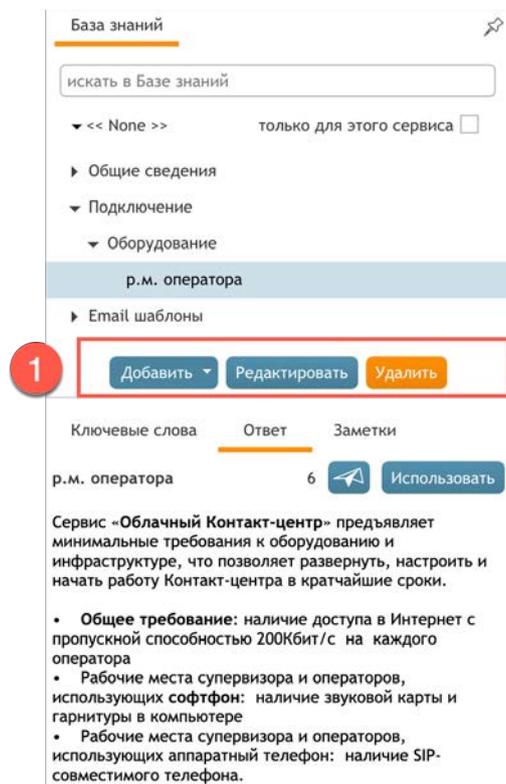
Также можно нажать кнопку  **Отправить ответ** (4). В этом случае текст статьи будет вставлен в письмо без редактирования и email будет отправлен клиенту.



9.2. Добавление информации в Базу знаний

Если оператор имеет *полномочие* Редактировать Базу знаний (задается в *приложении Администратора*, раздел Роли), он может **редактировать** содержание существующих статей или **добавлять** новые статьи в БЗ.

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



Для **редактирования** или **удаления** существующей статьи: выберите ее из списка и нажмите кнопку Редактировать (1) или Удалить (2). Чтобы добавить новую статью или папку, нажмите кнопку Добавить (3) и выберите что вы хотите создать (раздел или статью).



Если добавляется *новый раздел*, в открывшемся диалоговом окне выберите *вышестоящий* (родительский) *раздел* (1) (оставьте поле пустым, чтобы создать раздел в *корневом разделе*) и введите его *имя* (2). *Имя* не должно совпадать с названиями других *подразделов* в данном *разделе*.

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

Обратите внимание на следующее:

- *Название* статьи должно быть уникальным в своем разделе.
- Чтобы создать статью в корневом разделе, оставьте поле *Вышестоящий раздел* пустым.
- Для назначения статьи на определенный *Сервис* выберите пункт *Сервисы/Выбрать*. В открывшемся окне поставьте флажок в столбце *Назначить* (1) напротив названия сервиса. Можно назначить статью на любое количество сервисов.
- Если поставить флажок в столбце *По умолчанию* (2), текст статьи будет автоматически вставляться в черновик каждого письма/чата, связанного с данным сервисом.

Сервис	Назначить (1)	По умолчанию (2)
Входящие вызовы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Обзвон	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Обработка email	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чат демо	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

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

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

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

\$ (app.emailAddress) : адрес входящей почты (адрес, на который клиент отправил письмо: взятый из поля «Кому» email , на которое готовится ответ)

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

10. Контакты внутри КЦ

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

Контакты по *телефону* внутри КЦ описаны в главе [Обслуживание телефонных вызовов](#).

10.1. Запрос помощи

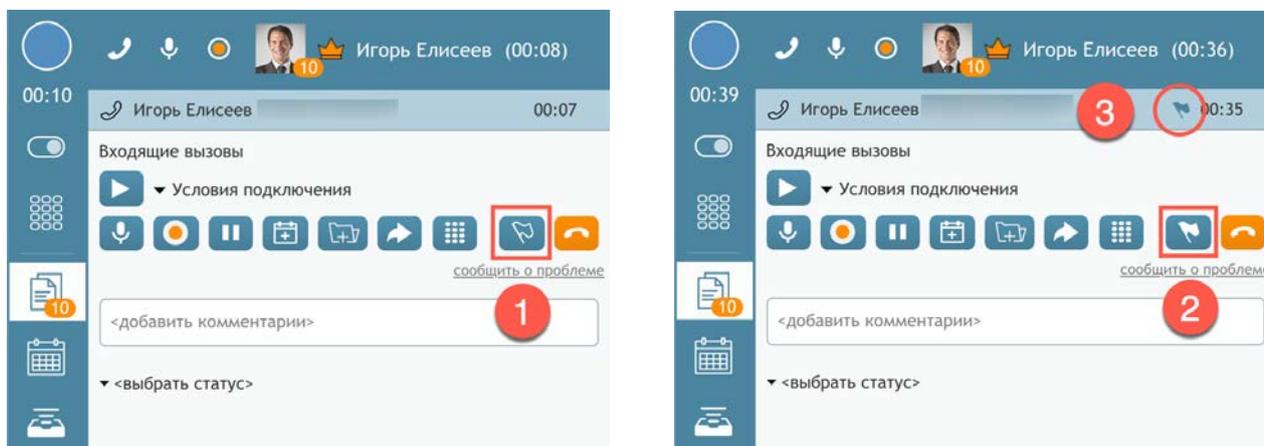
При обработке обращений у оператора есть несколько способов попросить коллег о **помощи**:

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

Супервизор может подключиться к текущему обращению в режимах *Контроль*, *Суфлер* или *Конференция*.

В режиме *Контроль* супервизор подключается к текущему обращению без уведомления оператора о контроле (режим «невидимка»); в режиме *Суфлер* оператор может общаться с супервизором, но клиент не будет слышать внутреннее обсуждение. В режиме *Конференция* все три стороны (оператор, супервизор и клиент) смогут разговаривать друг с другом, как во время обычной трехсторонней конференц-связи.

В зависимости от настроек КЦ супервизор может также видеть экран оператора.



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

3. Оператор может сделать **консультационный вызов** по внутреннему или внешнему номеру. Подробнее об этом написано в разделе [Консультационный вызов](#). По завершении консультационного вызова у оператора есть несколько вариантов дальнейших действий: возврат к основному вызову, перевод вызова на другого сотрудника или организация трехсторонней конференции. Дополнительные сведения о последних двух вариантах см. в разделах [Перевод вызова](#) и [Конференция](#).

10.2. Чат с сотрудниками КЦ

В любое время во время обработки обращения оператор может отправить сообщение по **внутреннему чату** супервизору или другому оператору. Также оператор может принять участие во внутреннем **групповом чате** или начать групповое обсуждение по новой теме. Использование внутреннего чата никак не влияет на текущую обработку обращения клиента. Подробно об использовании внутреннего чата написано в разделе [Внутренний чат](#).

11. Настройка приложения Оператора

Операторы и супервизоры получают доступ к функционалу Облачного Контакт Центра с помощью приложения оператора/ супервизора. Это веб-приложение, которое работает на всех распространенных браузерах. Большинство функционала обеспечивается за счет использования технологии тонкого клиента, но ряд функций функций реализован в *исполняемом файле*, который необходимо **загрузить** и **установить** на компьютер оператора/ супервизора при первом входе в сервис. Файл устанавливает на ПК пользователя компоненту которая называется *Agent Desktop Helper Application*.

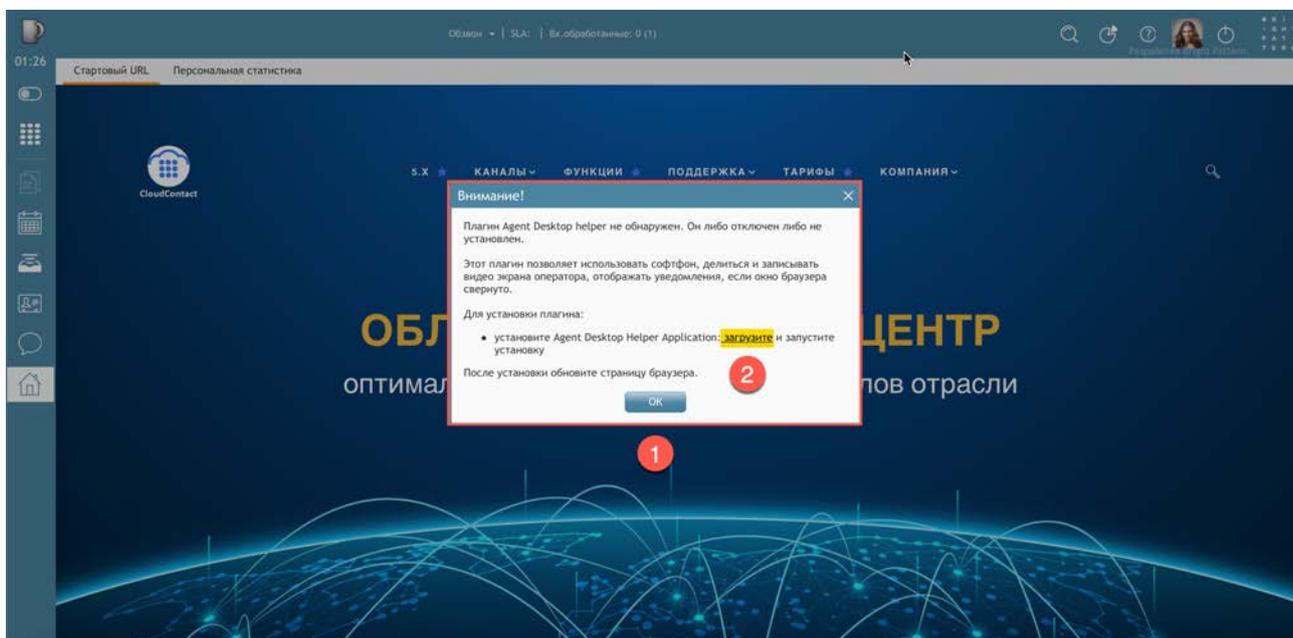
Agent Desktop Helper Application отвечает за выполнение следующих функций:

- Софтфон
- Всплывающие окна
- Вход в систему
- Контроль аудио-устройств
- Запись и контроль экрана сотрудника
- Определение нажатий клавиш для мониторинга состояния сотрудника
- Контроль качества звука
- поддержка Simplified.NET API.

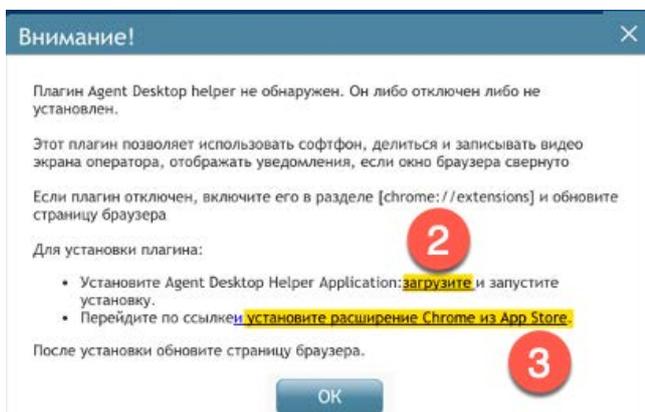
11.1. Установка и обновление компоненты Agent Desktop Helper Application

11.1.1. Установка компоненты

При первом входе в приложение *Оператора*, сотрудник увидит предупреждающее сообщение (1). Точный текст сообщения и дальнейшие действия зависят от типа используемого *браузера*. В общем случае, текст включает *ссылку* (2), на которую надо **нажать** и **загрузить** исполняемый файл.



Для браузера *Chrome* в тексте сообщения будет *дополнительная ссылка* (3) для установки расширения из *Магазина приложений Google* (3).



Следуйте инструкциям в сообщениях, чтобы установить и включить компоненты приложения *Agent Desktop Helper Application* на компьютере.

! Подробные действия по **установке** и **обновлению** компоненты *Agent Desktop Helper Application* при работе в разных браузерах описаны в  инструкции [Подключение к сервису](#) ( включает видео версию инструкции).

После установки необходимо **перезагрузить** страницу входа в приложение Оператора и повторно войти в сервис.

11.1.2. Проверка установки компоненты

После установки компоненты рекомендуется **проверить** ее установку и активацию.

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

- Браузер *Chrome*:

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

- Браузер *Mozilla*:

Для браузера *Mozilla* необходимо проверить, установлено и активировано ли расширение *Agent Desktop Firefox Extension* (Firefox > Инструменты > Дополнения).

- Браузер *Safari*:

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

- *Internet Explorer 11*:

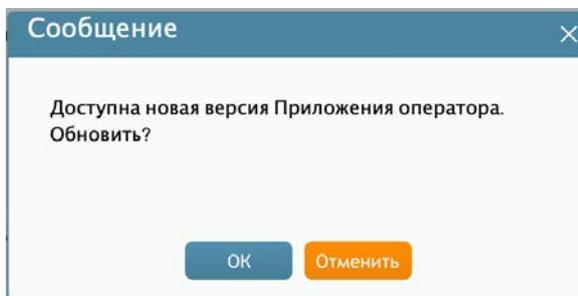
Если оператор использует *Internet Explorer 11* и более старшие версии, необходимо отключить расширенный защищенный режим браузера, чтобы все лог-файлы приложения Оператора отображались в одной папке (C: \ Users \ <UserName> \ AppData \ Local \ Temp \ журналы).

Для отключения расширенного защищенного режима:

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

11.1.3.Обновление компоненты

Время от времени компонента *Agent Desktop Helper Application* должна обновляться для поддержки новых функций КЦ. Когда будет выпущена новая версия компоненты, на экране браузера появится сообщение об обновлении.



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

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

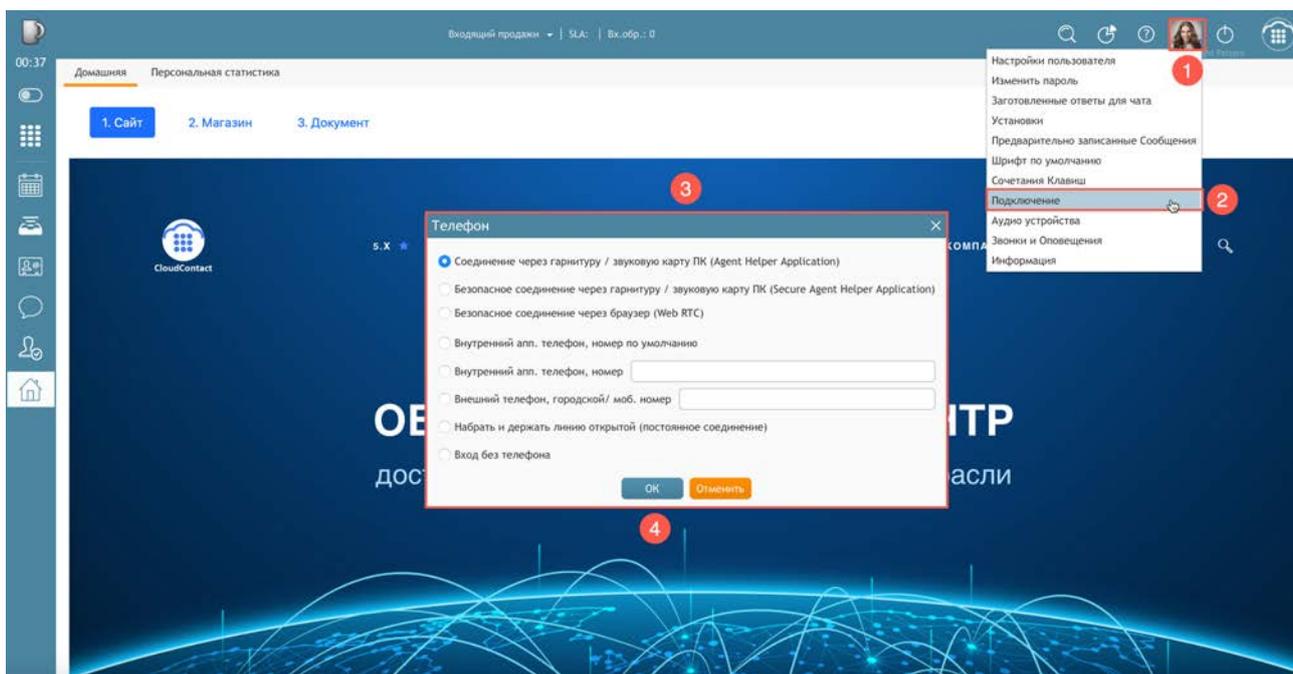
Если возникнут вопросы - обратитесь к ИТ-администратору своей организации.

11.2. Выбор варианта подключения к сервису

В повседневной работе оператору обычно не требуется самостоятельно менять настройки варианта подключения к КЦ, который задается в приложении *Администратора* для всех сотрудников КЦ (в разделе *Настройки Контакт Центра / Подключение*). Оператор просто входит в КЦ введя свою учетную запись (логин) и пароль (см. раздел [Вход в приложение](#) данной инструкции). Вариант подключения, заданный по умолчанию в приложении *Администратора*, применяется автоматически.

Однако в ходе работы КЦ могут возникнуть ситуации, когда оператору потребуется самостоятельно изменить вариант подключения к КЦ.

Для этого в приложении оператора / супервизора следует нажать **Персональные настройки** (1) и выбрать пункт **Подключение** (2). В открывшемся окне (3) выбрать нужный вариант подключения и нажать **ОК** (4) для сохранения сделанных изменений.



Для активации выбранного варианта подключения следует выйти из сервиса и повторно войти в него.

Краткое описание возможных вариантов подключения приведено в таблице ниже (порядок соответствует порядку расположения вариантов в окне Подключение / Телефон).

Название (на русск.яз.)	Характеристика
Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК (Agent Helper Application)	<p>В этом варианте используется специальная компонента - <i>Agent Desktop Helper Application (ADHA)</i>. Она позволяет оператору пользоваться всеми возможностями сервиса, а супервизору - контролировать его работу, как в режиме он-лайн, так и с помощью записи разговоров и экранов рабочего места оператора.</p> <p>Описание установки: в разделе Установка и обновление компоненты Agent Desktop Helper Application.</p> <p>⚠ ЯВЛЯЕТСЯ ТИПОВЫМ ВАРИАНТОМ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕРВИСУ.</p>
Безопасное соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК (Secure Agent Helper Application)	<p>Данный вариант отличается от варианта Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК тем, что позволяет шифровать голосовой трафик, для большей безопасности работы с вызовами клиентов.</p>
Безопасное соединение через браузер (Web RTC)	<p>Данный вариант использует WebRTC, проект с открытым исходным кодом, обеспечивающий безопасную (зашифрованную) связь в реальном времени в браузере.</p> <p>⚠ Обратите внимание: этот вариант может быть использован только в браузерах, поддерживающих <i>WebRTC</i> (в частности, <i>Internet Explorer (IE)</i> не поддерживает <i>WebRTC</i>).</p> <p>Этот вариант можно использовать, если оператору требуется быстро подключиться к КЦ, без необходимости установки дополнительных программ и сопряжения с корпоративной сетью.</p>
Внутренний апп. телефон, номер по умолчанию	<p>В данном варианте используется аппаратный SIP-телефон, постоянно закрепленный за оператором в приложении Администратора (раздел Пользователи и группы / Пользователи / вкладка Контакты / поле Аппаратный телефон).</p>
Внутренний апп. телефон, номер	<p>Данный вариант позволяет напрямую подключить аппаратный SIP-телефон к КЦ. Номер внутреннего телефона задается в поле рядом с названием данного пункта.</p>
Внешний телефон, городской/ моб. номер	<p>Данный вариант позволяет принимать вызовы на городской или мобильный телефон в случае проблем с обычным подключением или в случае отсутствия интернет-соединения.</p> <p>Номер внешнего телефона задается в поле рядом с названием данного пункта.</p>

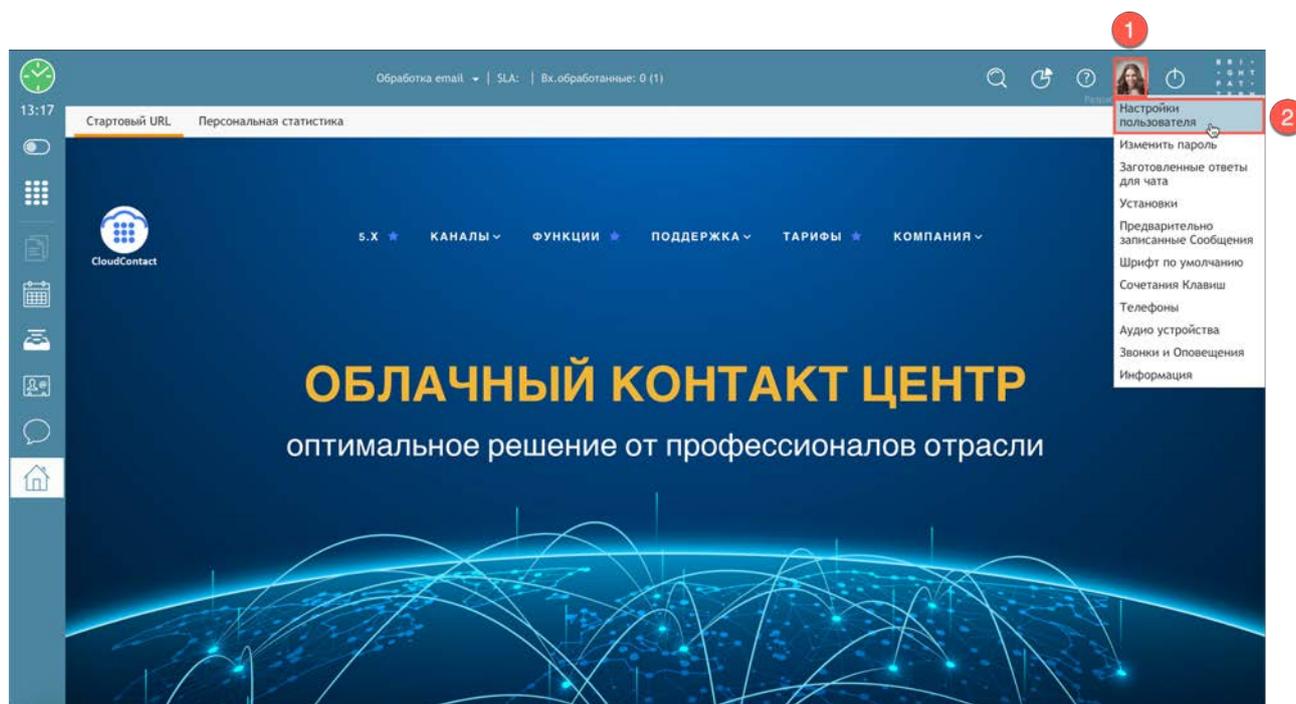
Название (на русск.яз.)	Характеристика
Набрать и держать линию открытой (постоянное соединение)	<p>Данный вариант позволяет оператору при входе в КЦ устанавливать телефонное соединение с платформой с любого телефона и использовать это установленное физическое соединение для обслуживания всех последующих вызовов в течении своего сеанса работы.</p> <p>Для использования этого варианта оператору должен быть предоставлен номер телефона, по которому следует позвонить для установления первоначального подключения.</p>
Вход без телефона	<p>Данный вариант может быть использован, если оператору не требуется принимать голосовые вызовы, например: он обслуживает только чаты с клиентами или работает только с email.</p>

 Подробное описание вариантов подключения *Приложения оператора* к платформе Облачного КЦ описаны в  инструкции [Подключение к сервису](#) ( включает видео версию инструкции).

11.3. Настройка пользователя

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

Для настройки *пользователя* нажмите Персональные настройки (1) и выберите Настройки пользователя (2).



Откроется окно настройки пользователя.

Профиль пользователя
Профайл пользователя
✕

Контактная информация

Расположение

Переадресация и Голосовая почта

Имя: Фамилия:

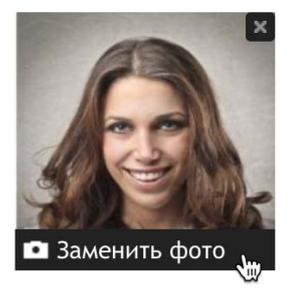
Должность:

О себе:

Некоторые пункты могут быть предварительно настроены *администратором* КЦ или *супервизором* группы.

Настройки *пользователя* содержат следующие вкладки:

название вкладки	параметр	описание
Профайл пользователя	Имя	Имя оператора
	Фамилия	Фамилия оператора
	Должность	Должность пользователя. Этот параметр используется только для информации.
	Язык	<p>Предпочтительный язык для связи. Этот параметр используется только для информации и не влияет на распределение обращений. Если оператор оказывает услуги на разных языках, они будут настроены как отдельные навыки ИТ - администратором в <i>приложении Администратора</i>.</p> <p>Этот параметр также не влияет на язык пользовательского интерфейса приложения Оператора. Язык отображения зависит от настроек браузера и доступностью локализации платформы Облачного КЦ.</p>

название вкладки	параметр	описание
	Фото	<p>Фото оператора будет отображаться при выборе сотрудника во вкладке Каталог приложения Оператора во время внутренних коммуникаций (звонков или чата). В зависимости от настроек сервиса, фото могут видеть клиенты при общении в чате.</p> <p>Для загрузки фотографии, наведите курсор на область фотографии и нажмите Заменить фото. Чтобы удалить фотографию, наведите указатель мыши на область фотографии и нажмите на символ X в верхнем правом углу.</p>  <p>Максимальный размер загруженных фотографий по умолчанию - 10 МБ; фото будет сжато, чтобы соответствовать элементам пользовательского интерфейса, где он отображается. Обратите внимание, что максимальный размер загруженных файлов может быть дополнительно ограничен ИТ-администратором КЦ.</p>
Контактная информация	Ник в чате	Ник в чате - имя, которое будет показано другим сторонам, когда они свяжутся с оператором в чате.
	Внутренний номер	Внутренний телефонный номер, закрепленный за оператором в настройках КЦ. Этот параметр используется только для информации.
	Рабочий телефон	<p>Прямой рабочий телефон. Этот параметр используется только для информации.</p> <p>Во время сеанса работы тип телефона определяется настройками, заданными при входе в сервис (см. раздел Вход в приложение).</p>

название вкладки	параметр	описание
	Мобильный телефон	Этот параметр используется только для информации. Во время сеанса работы тип телефона определяется настройками, заданными при входе в сервис (см. раздел Вход в приложение).
	Email	Персональный адрес электронный почты оператора. Используется для получения инструкции по сбросу пароля и сообщений голосовой почты. Должен быть указан, если у оператора включена возможность получать сообщения голосовой почты. Подробнее см. в разделе Прослушивание сообщений голосовой почты .
Расположение	Врем.зона	Часовой пояс, в котором находится оператор. Этот параметр используется только для информации. При распределении вызовов система использует данные из настроек КЦ.
	Страна	Страна, в которой находится оператор. Этот параметр используется только для информации.
	Регион	Регион, в котором находится оператор. Этот параметр используется только для информации.
	Город	Город, в котором находится оператор. Этот параметр используется только для информации.
Переадресация и голосовая почта	Переадресовывать все звонки для номера [...] на	Установите флажок и введите номер внутреннего телефона на который надо переадресовывать вызовы.
	Переадресация по неответу через	Укажите время ожидания в сек. по окончании которого произойдет переадресация вызова.
	Включить голосовую почту	Установите флажок, чтобы включить голосовую почту.
	Переключить на Голосовую почту через	Укажите время ожидания в сек. по окончании которого произойдет отправка голосовой почты на email оператора.
	Приветствие, используемое для голосовой почты	Выберите приветствие голосовой почты, которое хотели бы использовать. Подробнее см. в разделе Настройка голосовой почты .

11.4. Голосовая почта

Вызовы, в которых **напрямую** набирают *внутренний номер* оператора (не касается работы оператора в сервисах по обработке входящих вызовов и кампаний обзвона) могут быть перенаправлены на *голосовую почту*, в случае, если оператор не может на них ответить.

Оператор может записать свои приветствия голосовой почты и включить/выключить голосовую почту в настройках приложения *Оператора*. Можно записать до **3-х** различных сообщений голосовой почты и использовать их в качестве приветствий в различных ситуациях.

Система использует **электронную почту** для доставки сообщений голосовой почты.

Прежде чем настраивать параметры голосовой почты, убедитесь, что адрес электронной почты, указанный в разделе Персональные настройки/Настройки пользователя/Контактная информация/Email (см.таблицу в предыдущем разделе), **действительный**.

11.4.1. Настройка голосовой почты

Для настройки голосовой почты выполните следующие шаги:

1. Нажмите Персональные настройки/Настройки пользователя/ Переадресация и голосовая почта.

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

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

Продумайте текст сообщения голосовой почты и проверьте звуковое устройство, через которое будете записывать приветствие.

2. Запишите личное приветствие.

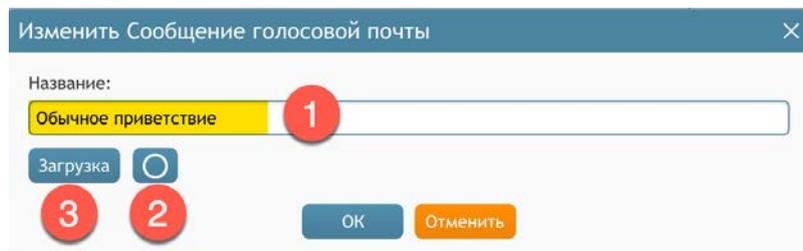
В системе есть предустановленное сообщение голосовой почты: Сотрудник на номере [внутренний номер оператора] не может ответить на звонок. Пожалуйста, оставьте сообщение после звукового сигнала.

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

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

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

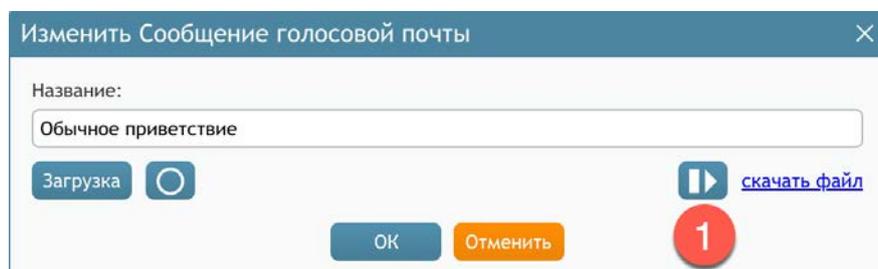
Возможно использование *предзаписанного* голосового приветствия. Для этого нажмите кнопку Загрузка (3) и выберите нужный звуковой файл.



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

3. Прослушайте записанное приветствие.

Для прослушивания записанного приветствия нажмите кнопку  Воспроизвести файл (1). Если необходимо перезаписать приветствие - повторите шаги 1-2 еще раз. Нажмите ОК для сохранения записанного сообщения.



4. Включите голосовую почту.

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

Установите флажок Включить голосовую почту (1).

Введите значение в сек. в поле Переключить на Голосовую почту через: (2). Это время, по истечении которого система отправит вызов на голосовую почту. Если оператор вышел из системы или вошел в сервис с параметром Без телефона – все вызовы будут немедленно отправляться на голосовую почту.

Если у оператора есть несколько приветствий, в пункте Приветствие, используемое для голосовой почты выберите радиокнопку, соответствующую приветствию, которое будет использоваться в настоящее время (1). Нажмите ОК для сохранения настроек .

Дополнительная информация:

- Оператор может в любое время прослушать свое приветствие, изменить заголовок и/или перезаписать приветствие.
- Вместо записи приветствия через интерфейс приложения оператора (как описано выше), оператор может записать приветствие в сторонней программе и сохранить его как *аудио файл*. В этом случае на шаге 3 нажмите кнопку Загрузка и выберите нужный аудио файл.
- Все параметры голосовой почты могут быть предварительно настроены для оператора и изменены в любое время ИТ-администратором, включая загрузку звуковых файлов приветствия, выбор текущего приветствия, установку времени переключения и включение/выключение голосовой почты.
- Настройки переадресации вызовов имеют приоритет над настройками голосовой почты. Включение переадресации вызовов автоматически отключит функцию голосовой почты; однако существующая конфигурация голосовой почты сохранится и вступит в силу, как только будет выключена переадресация вызова.

11.4.2. Прослушивание сообщений голосовой почты

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

11.4.2.1. Сообщение как вложение

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

11.4.2.2. Сообщение как ссылка

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

• Оператор работает в приложении Оператора

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

• Оператор не вошел в приложение Оператора

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

При проигрывании сообщения можно пользоваться кнопками на виртуальной клавиатуре (вкладка Тастиатура в приложении *Оператора*: см. раздел [История обращений/ Каталог/ Тастиатура](#)) или кнопками на аппаратном SIP-телефоне, если оператор работает через него:

- повторить предыдущие 10 сек. сообщения – нажмите **1**;
- пропустить следующие 10 сек. сообщения – нажмите **3**;
- повторить предыдущие 30 сек. сообщения – нажмите **4**;
- поставить на паузу или возобновить проигрывание - нажмите **5**;
- пропустить следующие 30 сек. сообщения – нажмите **6**;
- проиграть сообщение сначала – нажмите **7**.

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

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

11.4.3.Хранение сообщений голосовой почты

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

11.5.Переадресация вызовов

Вызовы, в которых **напрямую** набирают *внутренний номер* оператора (не касается работы оператора в сервисах по обработке входящих вызовов и кампаний обзвона) могут быть переадресованы на другой телефонный номер на котором оператор может принять их.

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

Для настройки переадресации выберите Персональные настройки/Настройки пользователя/Переадресация и голосовая почта.

Доступны следующие параметры:

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

Дополнительная информация:

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

12. Помощь

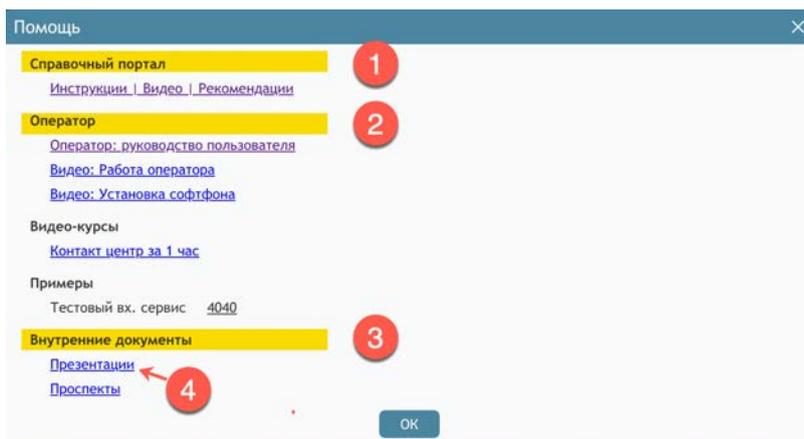
Облачный КЦ обладает большим набором справочной информации по работе в сервисе в виде инструкций и видео-материалов. Оператор имеет доступ к этим материалам непосредственно из приложения Оператора. Чтобы получить доступ к справочным материалам, нажмите кнопку  **Помощь (1)** в *строке состояния*.



В общем случае они включают ссылку на *Справочный портал* Облачного КЦ (1), содержащий справочные материалы по работе сервиса и правила обращения за технической поддержкой; инструкции по выполнению наиболее важных функций сотрудника (зависит от роли сотрудника и группы, в которой он работает)(2).

Также окно помощи может включать ссылки на внутренние документы компании, связанные с сервисами, которые оказывает КЦ (3).

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

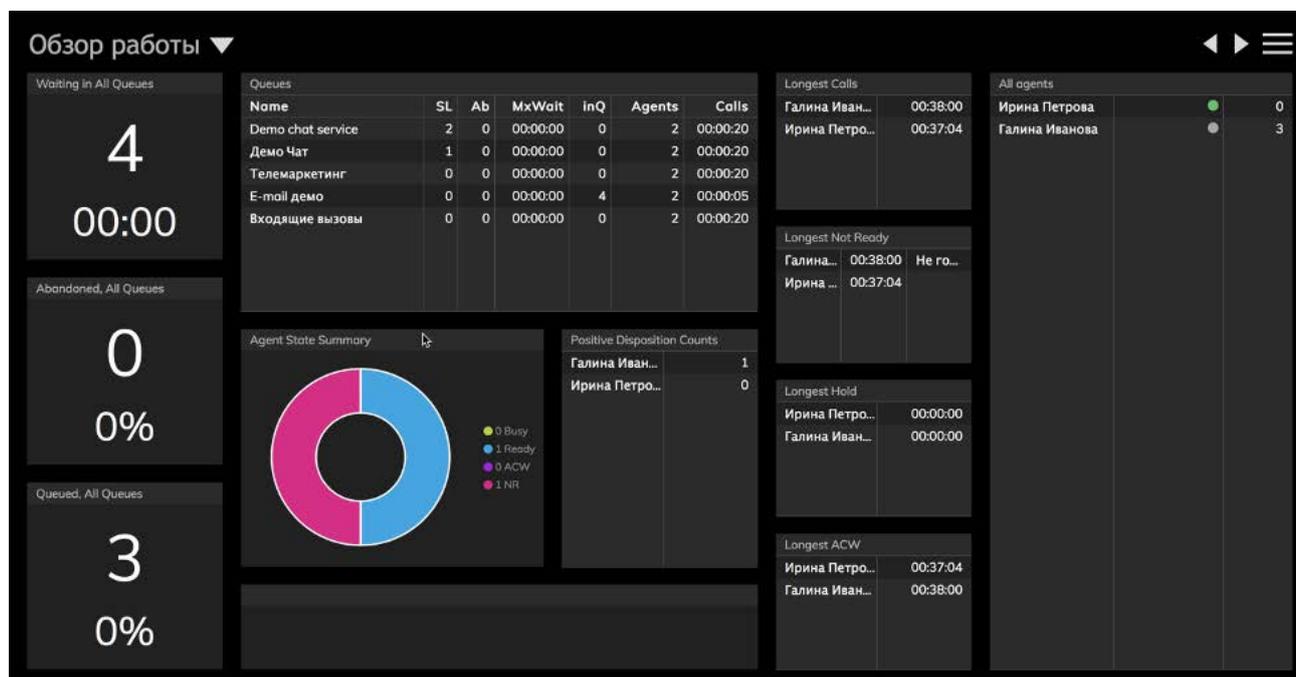


Структура и содержание окна помощи настраивается в приложении *Администратора КЦ* (раздел Пользователи и Группы/ Экран помощи).

13. Доступ к Настенной панели/Wallboard

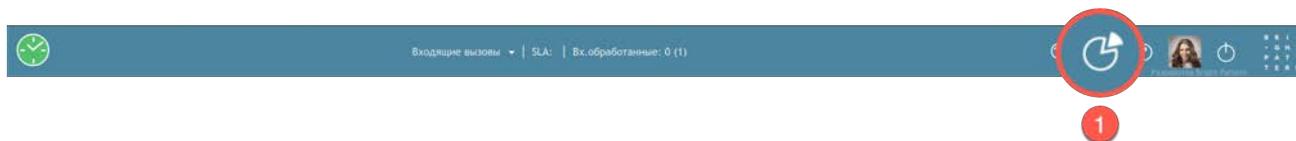
Настенные панели/ Wallboard используются для наглядного графического отображения онлайн показателей работы Облачного Контакт Центра. Персонал КЦ (включая операторов) может иметь доступ к Панелям при наличии соответствующих *полномочий*.

Пример экрана *Настенной панели* показан на снимке ниже:



Для просмотра Настенных панелей/Wallboard оператор должен обладать полномочием Доступ к API on-line статистики (для **просмотра** панели). Также оператор должен быть добавлен как *супервизор* в свою *группу*.

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



В новой вкладке *браузера* откроется окно *Wallboard*.

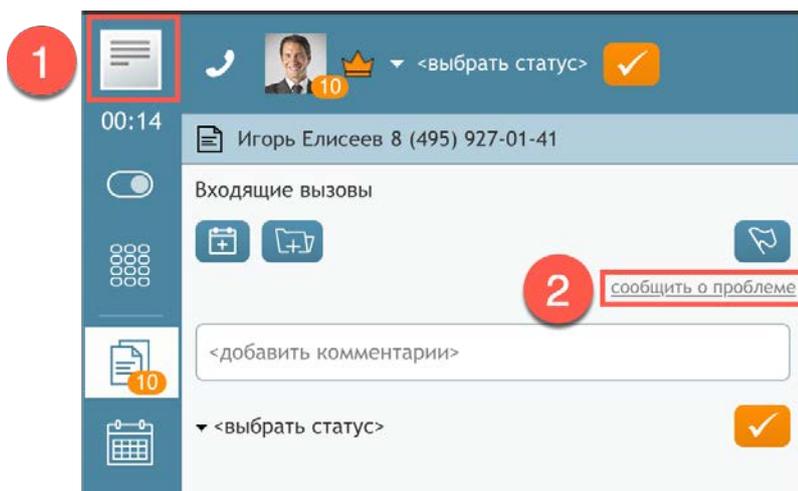
Дальнейшие действия по работе с *Настенными панелями* описаны в инструкции «[Настенные панели/Wallboard](#)», расположенной на [Справочном портале](#).

14. Решение технических вопросов

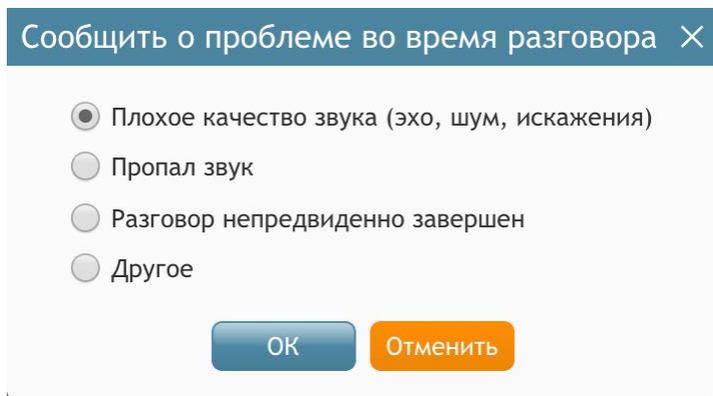
14.1. Проблемы с качеством связи

Оператор может отправлять сообщения о проблемах с качеством связи (например: шумы или тишина на линии) прямо со своего рабочего места.

Для этого, по завершении разговора во время нахождения в статусе *Постобработка вызова* (1) нажмите ссылку сообщить о проблеме (2) в списке *Активных обращений*.



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

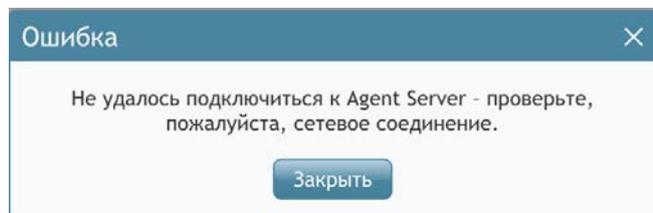


Обращаем внимание: проблемы вряд ли могут быть решены немедленно. Однако, отправляя отчет, оператор может помочь ИТ администраторам выявить проблемы с качеством работы и своевременно их устранить.

14.2. Отправка лог-файлов с информацией о проблеме

При работе с сервисом могут возникнуть ситуации, нарушающие нормальную работу сотрудников (например: нельзя войти в сервис или выполнить требуемую операцию). Такие ситуации обычно сопровождаются сообщениями об **ошибках**.

В зависимости от типа ошибки эти сообщения могут отображаться либо в отдельном *окне*, либо в специальном *баннере* над *строкой состояния*, как в примерах ниже.

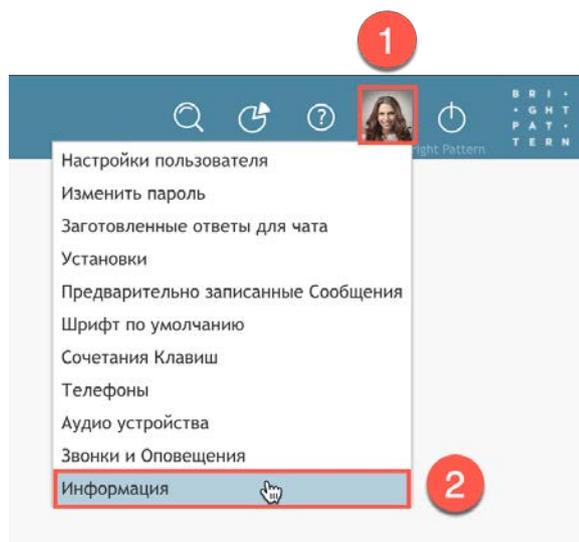


В разделе [Сообщения об ошибках](#) приведен перечень сообщений об ошибках и рекомендации по возможным действиям в случае их возникновения. Если рекомендуемые действия не помогают, обратитесь за помощью к ИТ- администратору своего КЦ.

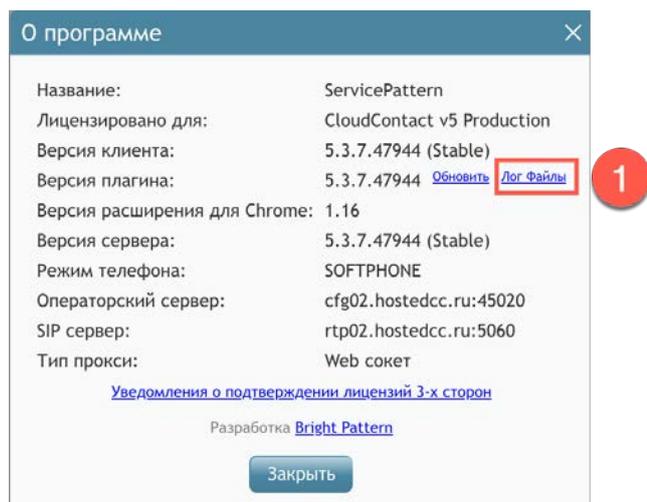
Если сообщение об ошибке, с которым вы столкнулись, не указано в списке - немедленно сообщите об этой ошибке ИТ - администратору.

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

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



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



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

Имя	Дата изменения	Размер	Тип
DiagnosticReports	Сегодня, 15:03	1,9 МБ	Папка
bpclient.log	Сегодня, 15:03	317 КБ	Файл журнала
chromehost_2020_02_24_19_27_26.log	Сегодня, 15:03	9,8 МБ	Файл журнала
PDApp.log	Сегодня, 15:03	1,4 МБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_14_57_16.log	Сегодня, 14:57	64 КБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_14_56_05.log	Сегодня, 14:56	285 КБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_14_54_52.log	Сегодня, 14:54	258 КБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_14_53_19.log	Сегодня, 14:53	17 КБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_14_53_06.log	Сегодня, 14:53	226 КБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_14_52_13.log	Сегодня, 14:52	240 КБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_14_35_43.log	Сегодня, 14:35	2 КБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_13_43_57.log	Сегодня, 13:43	4 КБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_11_37_20.log	Сегодня, 11:37	3 КБ	Файл журнала
bpclient_2020_03_02_11_35_18.log	Сегодня, 11:35	4 КБ	Файл журнала

14.3. Сообщения об ошибках

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

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

сообщение	описание
Вы были отключены {имя супервизора} в {время}	Сообщение указывает на то, что оператор был вручную выведен супервизором из системы. Обратитесь к своему супервизору, чтобы узнать о причине отключения.
Вы находитесь в состоянии Потеря связи, потому что вызов в {время} не мог быть установлен из-за проблем с сетью, фаерволом или настройками ПК. Перейдите в состояние "Готов", когда будете готовы принимать обращения.	<p>Если вызов не может быть распределен на оператора из-за проблем с сетевым подключением, фаерволом или настройками ПК, система вернет обращение в очередь и изменит статус оператора на <i>Не готов</i> с причиной <i>Потеря связи</i> (Обратите внимание: поскольку названия причин неготовности задаются в настройках для каждого КЦ индивидуально, в тексте сообщения можно увидеть другое название вместо <i>Потеря связи</i>). Это делается для предотвращения распределения обращений на оператора, до решения проблемы.</p> <p>Сообщите об этом ИТ-администратору КЦ. Когда проблема будет решена, Вы можете вручную изменить свой статус на <i>Готов</i>.</p>

сообщение	описание
<p>Вы переведены в состояние «Не готов» потому что не приняли вызов в {время}. Перейдите в состояние "Готов", для продолжения обработки обращений.</p>	<p>Если оператор не принимает входящий вызов, чат или email в течение заданного интервала времени, система вернет обращение в очередь и изменит статус оператора на <i>Не готов</i> с причиной <i>Не отвечает</i> (Обратите внимание: поскольку названия причин неготовности задаются в настройках для каждого КЦ индивидуально, в тексте сообщения можно увидеть другое название вместо <i>Не отвечает</i>).</p> <p>Это делается для предотвращения распределения обращений на оператора, в случае, если он вышел или не может принять обращение, но самостоятельно не изменил свой статус на <i>Не готов</i>.</p> <p>Вручную измените свой статус на <i>Готов</i>, когда будете готовы снова обрабатывать обращения.</p>
<p>Достигнуто предельное значение в 50 записей в Избранном</p>	<p>Оператор не может добавить новый контакт в <i>Избранные</i>, потому что достигнут лимит в 50 записей для персональных контактов во вкладке <i>Избранные</i>. Попробуйте удалить некоторые из существующих избранных контактов, прежде чем добавлять новые.</p>
<p>Звуковые устройства не обнаружены.</p>	<p>Убедитесь, что ваша гарнитура правильно подключена к компьютеру.</p>
<p>Исходящие вызовы не разрешены.</p>	<p>Сообщение отображается при попытке выполнить исходящий вызов и указывает, что оператору не разрешено совершение исходящих вызовов.</p> <p>Если Вы считаете, что Вам можно совершать исходящие вызовы, необходимо обратиться к ИТ-администратору КЦ.</p>
<p>Микрофон не обнаружен.</p>	<p>Убедитесь, что ваша гарнитура правильно подключена к компьютеру.</p>
<p>Не удастся осуществить телефонный вызов</p>	<p>Оператор получает это сообщение при попытке прослушать сообщение <i>голосовой почты</i>, которое он получил в качестве ссылки по электронной почте. Это означает, что попытка позвонить на телефон оператора не удалась.</p> <p>Убедитесь, что вошли в приложение Оператора с выбранным типом телефона, соответствующим реальному устройству (см.раздел Вход в приложение), и снова нажмите на ссылку сообщения голосовой почты.</p>

сообщение	описание
Не удалось подключиться к Agent Server – проверьте, пожалуйста, сетевое соединение.	<p>Данное сообщение означает, что нет связи <i>Agent Server</i> (специальной серверной компонентой, отвечающей за работу всех приложений операторов). Сообщение может возникать по различным причинам.</p> <p>Прежде всего, рекомендуется проверить сетевые подключения. Если другие программы, использующие сетевые подключения, работают - рекомендуется обратиться к ИТ-администратору КЦ.</p>
Неверное имя пользователя или пароль.	<p>Проверьте правильность введенных имени пользователя и пароля, и повторите попытку.</p>
Недостаточно прав для выполнения данной операции.	<p>Оператор может увидеть это сообщение при попытке выполнить операцию, для которой у него недостаточно прав (полномочий). Если Вы считаете, что Вам должно быть разрешено выполнить эту операцию, необходимо обратиться к ИТ-администратору КЦ.</p>
Ошибка доступа	<p>В зависимости от политики безопасности вашей компании, сервис КЦ может быть настроен для доступа только с ограниченного количества IP-адресов. Это сообщение указывает, что адрес компьютера, с которого пытается войти оператор, не находится в пределах разрешенного диапазона адресов. Оператор может попробовать войти в систему с другого компьютера или обратиться за помощью к ИТ-администратору КЦ.</p> <p>Также это сообщение отображается, когда система «предполагает», что оператор пытается прослушать голосовое сообщение, предназначенное для кого-то другого. Проверьте соответствующее уведомление по электронной почте, чтобы подтвердить, что оно было напрямую отправлено вам системой, а не переправлено кем-то другим.</p>

сообщение	описание
Ошибка доступа / Нет доступа	<p>В зависимости от правил безопасности, установленных в вашей организации, КЦ может быть настроен таким образом, чтобы разрешать доступ в сервис только с определенного диапазона IP-адресов.</p> <p>Данное сообщение появляется в случае, если Вы попытаетесь войти в сервис с ПК, IP-адрес которого, не входит в число разрешенных адресов.</p> <p>Попробуйте войти с другого ПК или обратитесь к ИТ-администратору КЦ.</p> <p>Данное сообщение также появляется в случае, если система «предполагает», что Вы пытаетесь прослушать голосовое сообщение, предназначенное для другого сотрудника. Нажмите на email-уведомление, чтобы убедиться, что сообщение направлено именно Вам.</p>
Платформа ПК не поддерживается плагином соффона	<p>Сообщение может прийти по одной из следующих причин:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Тип или версия операционной системы компьютера оператора несовместима с <i>Agent Desktop Helper Application</i>. • Тип или версия браузера, который используется для входа в приложение Оператора, несовместимы с <i>Agent Desktop Helper Application</i>. <p>Для компьютеров <i>Mac</i> данное сообщение может указывать на то, что данная ОС не поддерживается сервисом.</p> <p>Попробуйте войти в систему с другого компьютера или обратиться за помощью к ИТ-администратору КЦ.</p>
Пожалуйста, выберите статус разговора и заполните требуемые поля	<p>Сообщение появляется при работе с веб-формой. Оно означает, что оператор пытается завершить обработку формы без ввода всей необходимой информации.</p>
Пользователь уже вошел в систему. Войти принудительно?	<p>Сообщение указывает на то, что оператор (или кто-то другой под данным логином оператора) уже вошел в систему на другом компьютере.</p> <p>Выйдите из системы на другом ПК и войдите в систему с текущего компьютера. На другом ПК появится сообщение «Сессия завершена. Ваши данные использованы для входа в систему с другого компьютера».</p>

сообщение	описание
<p>Превышен лимит в ___ КВ на статью в Базе знаний.</p>	<p>Сообщение указывает на то, что размер статьи, которую оператор пытается создать в <i>Базе знаний</i>, превышает максимально установленный лимит.</p> <p>Попробуйте сократить статью. Если считаете, что статья не может быть сокращена без ущерба для содержания, обратитесь к ИТ-администратору КЦ.</p>
<p>Проблема с качеством связи. Проверьте сетевое подключение.</p>	<p>Приложение оператора постоянно контролирует параметры качества голосового соединения. Это сообщение отображается, когда любой из контролируемых параметров выходит за границы допустимого диапазона. Как только качество связи восстановится, это сообщение автоматически пропадет с рабочего стола.</p> <p>Сообщение не означает, что нельзя продолжить телефонный разговор. В большинстве случаев оператор может спокойно продолжить и завершить начатый разговор.</p> <p>Для улучшения качества связи оператор может сделать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Закрыть другие программы, которые могут использовать интернет-соединение. • Если используется беспроводное подключение к Интернету, убедитесь, что есть сильный сигнал Wi-Fi. <p>Если это сообщение остается или часто появляется, сообщите об этом ИТ-администратору, даже если на слух качество речи не ухудшается.</p> <p>Если ухудшение качества речи заметно на слух оператору или клиенту, обсудите с супервизором возможность перехода в состояние Не готов, чтобы не обрабатывать новые вызовы и сообщите о проблеме ИТ-администратору.</p> <p>Обращаем внимание, что сообщение появляется, если среднее значение джиттера и потери пакетов превышает 10 сек.; оно активируется, если джиттер времени приема пакетов превышает 20 мсек. или потеря пакетов превышает 10 пакетов (2%).</p>

сообщение	описание
<p>Сеанс работы завершен из-за неработающего телефона</p>	<p>Сообщение отображается после автоматического выхода из системы, если система не смогла обнаружить тип телефона, выбранный при входе в сервис (см.раздел Вход в приложение).</p> <p>Если оператор входит в систему с помощью опции Набрать и держать линию открытой, то в случае, если он сразу же при входе в систему не позвонил по заданному номеру - произойдет автоматическое отключение. Наберите заданный номер и следуйте инструкциям.</p> <p>В других случаях следуйте инструкциям, приведенным в описании сообщения SIP телефон потерял связь с системой в данной таблице.</p>
<p>Сессия завершена. Ваши данные использованы для входа в систему с другого компьютера</p>	<p>Соединение с сервисом было автоматически прекращено, потому что оператор только что вошел в систему с другого ПК.</p> <p>См. описание сообщения Пользователь уже вошел в систему. Войти принудительно?</p>
<p>Телефон отсутствует в номерном плане.</p>	<p>Оператор может видеть это сообщение, когда он входит в систему с помощью аппаратного телефона (опция Внутренний телефон в окне Телефон при входе в сервис; см. раздел Вход в приложение). Сообщение указывает на то, что номер аппаратного телефона не настроен в системе.</p> <p>Проверьте правильность номера и повторите попытку.</p>
<p>Телефонная линия отключена. Для возобновления соединения, пожалуйста, перезвоните.</p>	<p>Сообщение отображается как напоминание, когда оператор входит в систему с помощью опции Набрать и держать линию открытой. Если оператор использует эту опцию, он должен позвонить по заданному номеру телефона, сразу же при входе в систему, чтобы настроить фиксированное соединение.</p> <p>Наберите заданный номер и следуйте инструкциям.</p> <p>Обратите внимание, что произойдет автоматическое отключение, если не набрать заданный номер в течение нескольких минут после входа.</p>
<p>Устройства воспроизведения не обнаружены.</p>	<p>Убедитесь, что гарнитура правильно подключена к компьютеру.</p>

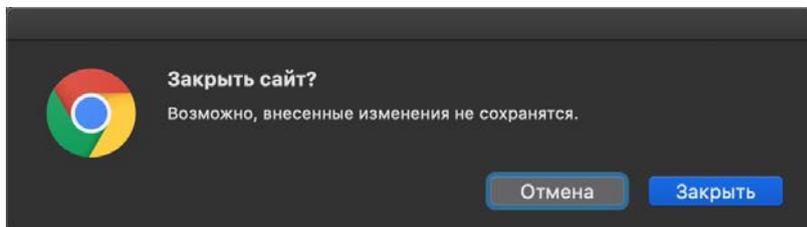
сообщение	описание
Этот номер сейчас используется другим оператором	<p>Другой пользователь вошел в систему с помощью этого телефона.</p> <p>Оператор может видеть это сообщение, когда он входит в систему с помощью аппаратного телефона (опция Внутренний телефон в окне Телефон при входе в сервис; см. раздел Вход в приложение). Оно указывает на то, что кто-то еще вошел в систему с таким же номером аппаратного телефона.</p> <p>Проверьте правильность введенного номера и повторите попытку.</p>

сообщение	описание
<p>SIP телефон потерял связь с системой</p>	<p>Сообщение свидетельствует о том, что приложение Оператора не имеет голосового соединения с системой.</p> <p>Сообщение может отображаться когда у оператора на ПК не установлен плагин <i>Agent Desktop Helper</i> (или соответствующего расширения <i>Chrome</i>, если он используется в качестве браузера). Дополнительную информацию см. в разделе Установка и обновление компоненты Agent Desktop Helper Application .</p> <p>Примечание: попытки установить / обновить приложение <i>Agent Desktop Helper</i> могут быть заблокированы браузером (в зависимости от установленных параметров безопасности) и/или антивирусным программным обеспечением, запущенным на ПК оператора. Обычно в этом случае выводится предупреждающее сообщение с просьбой либо отменить, либо подтвердить загрузку/установку. Выберите вариант подтверждения/разрешения/продолжения, чтобы продолжить установку/обновление. Если в процессе установки возникли вопросы, обратитесь к ИТ-администратору КЦ.</p> <p>При работе с ОС Windows:</p> <p>Оператор может проверить, установлен ли <i>Agent Desktop Helper</i> на своем ПК, найдя его имя в списке установленных программ (меню «Пуск» Windows> «Панель управления»> «Программы и компоненты»). Для браузера <i>Chrome</i> также следует проверить, установлен и активирован ли <i>Agent Desktop Chrome Extension</i> в браузере <i>Chrome</i> (Chrome> Настройки> Расширения).</p>

сообщение	описание
SIP телефон потерял связь с системой (продолжение)	<p>Если указанные компоненты установлены и включены, следующим шагом рекомендуется выполнить перезапуск приложения <i>Agent Desktop Helper</i>:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Выйдите из приложения <i>Оператора</i>.2. Закройте <i>браузер</i>.3. Закройте все вкладки и окна во всех других <i>браузерах</i>.4. Откройте <i>браузер</i>, который обычно используется для входа в приложение <i>Оператора</i>.5. Повторно войдите в приложение <i>Оператора</i>.6. При необходимости восстановите все окна и вкладки этого и других <i>браузеров</i>.7. Если используется опция <i>Набрать и держать линию открытой</i>, повторно наберите заданный номер. <p>Примечание. В зависимости от типа соединения, данное сообщение может появиться на короткий срок при входе в систему. Это нормально. Приложение <i>Оператора</i> будет полностью функционально, как только это сообщение исчезнет.</p>

14.4.Закрытие браузера/вкладки браузера

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



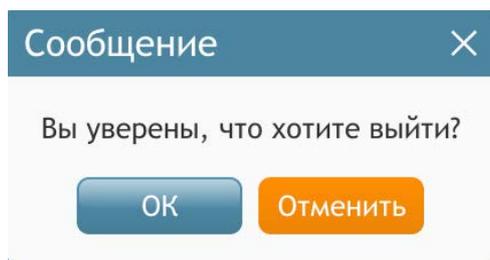
Сообщение означает, что приложение оператора будет завершено при выходе с данной страницы при нажатии кнопки **Закреть**. У оператора есть 15 сек. на то, чтобы вернуться обратно на страницу без потери соединения.

15.Выход из сервиса

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



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



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

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

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

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

© ООО «Клауд Контакт», 2024 г. Составление и перевод. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.