

Центр Обработки Вызовов - Руководство оператора (v.2.5)

1. Функции взаимодействия с ЦОВ с клавиатуры телефона

Управление состоянием оператора:

Функция	Комбинация клавиш	Дополнительные действия
Вход в систему	*1	В зависимости от настроек учетной записи телефона может потребоваться авторизация по паролю. Следуйте инструкциям голосового меню.
Выход из системы	*2	
Постановка в паузу	*4	
Выход из паузы	*5	

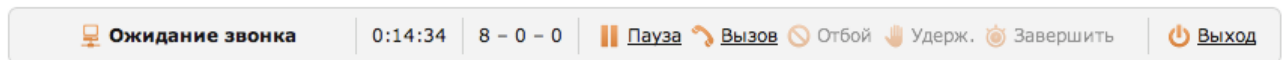
Управление звонками:

Функция	Комбинация клавиш	Дополнительные действия
Безусловный перевод	##	После нажатия клавиш вы услышите голосовое приглашение «Перевод» и непрерывный тональный сигнал. Наберите номер сотрудника для прямого перевода звонка. Если номер введен неправильно, система сообщит об этом. В противном случае, звонок будет переведен, ваш разговор с клиентом завершится.
Условный перевод	*2	После нажатия клавиш вы услышите голосовое приглашение «Перевод» и непрерывный тональный сигнал. Наберите номер сотрудника, убедитесь, что он готов принять вызов и положите трубку. Звонок будет переведен. В случае, если сотрудник занят, нажмите клавишу * для возврата к разговору с клиентом.

2. Функции взаимодействия с ЦОВ из веб-интерфейса

2.1.Окно АРМ (автоматизированного рабочего места) оператора

Панель управления



Разделы панели управления:

- Состояния оператора (ожидание, пауза, разговор, обработка, удержание и т.д.)
- Время нахождения в системе, длительность текущего разговора или паузы
- Количество звонков: Принято - Пропущено - В очереди
- Кнопки управления состоянием и звонками

Рабочая область

Входящие		Исходящие					
Время	Очередь	АОН	Дозвон	Разговор	Обработка	Потерян	Вызов
12:21:32	Персональный вызов	8914857XXXX	0:00:14	0:01:39	0:00:00	нет	
10:39:02	Тех. поддержка	8401230XXXX	0:00:05	0:05:50	0:00:01	нет	
10:11:31	Тех. поддержка	8487416XXXX	0:00:05	0:11:29	0:00:01	нет	
09:54:47	Персональный вызов	8413260XXXX	0:00:07	0:02:14	0:00:00	нет	
09:49:22	Персональный вызов	8413260XXXX	0:00:09	пропущен	0:00:00	да	
09:38:47	Тех. поддержка	8394222XXXX	0:00:03	0:02:35	0:00:02	нет	

В режиме ожидания отображается список последних входящих / исходящих звонков и состояния операторов, которые находятся в одной очереди с текущим.




Операторы	
Оператор ▼	Статус
Андреева Лидия (2508)	Продажи (8985132XXXX)
Варфоломеева Елена (2512)	вызов (8831422XXXX)
Васильева Анастасия (2511)	Продажи (8902814XXXX)
Еланцева Татьяна (2536)	удержание (00:00:35)
Жданова Екатерина (2533)	Перерыв на обед (00:57:46)
Зайцева Наталия (2515)	обработка

Строка состояния



В левой нижней части отображаются подсказки по функциям управления и дополнительная информация, напр. АОН абонента.

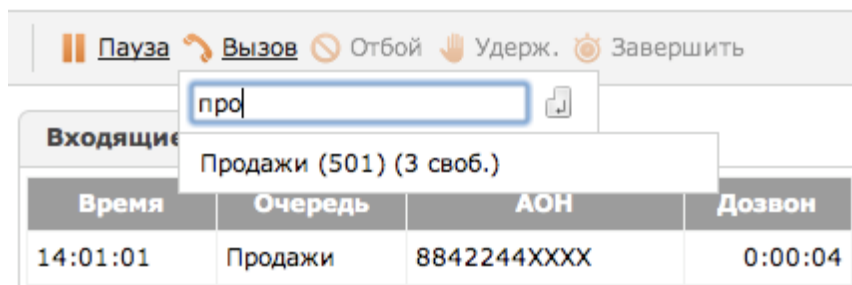
2.2. Функции управления состоянием и звонками

Функция	Кнопка	Дополнительная информация
Вход в систему	нет	В диалоговом окне наберите внутренний номер телефона и пароль.
Выход из системы	 <u>Выход</u>	
Постановка в паузу	 <u>Пауза</u>	В разделе состояния оператора отображается время нахождения в паузе.
Выход из паузы	 <u>Работа</u>	
Завершение разговора	 <u>Отбой</u>	После отбоя оператор переводится в состояние «Обработка» для завершения работы с карточкой клиента.
Завершение обработки	 <u>Завершить</u>	В процессе обработки звонки на оператора не распределяются.
Безусловный перевод	 <u>Перевод</u>	В диалоговом окне наберите номер сотрудника, ФИО или название очереди для перевода.
Удержание вызова	 <u>Удерж.</u>	При постановке на удержание текущий разговор завершится, клиенту будет проигрываться фоновая музыка.
Возврат вызова	 <u>Вернуть</u>	При возврате с удержания система перезванивает оператору и автоматически соединяет с клиентом.
Исходящий вызов	 <u>Вызов</u>	Исходящий вызов может быть совершен как в режиме ожидания, так и в режиме удержания, напр. для «условного» перевода звонка.

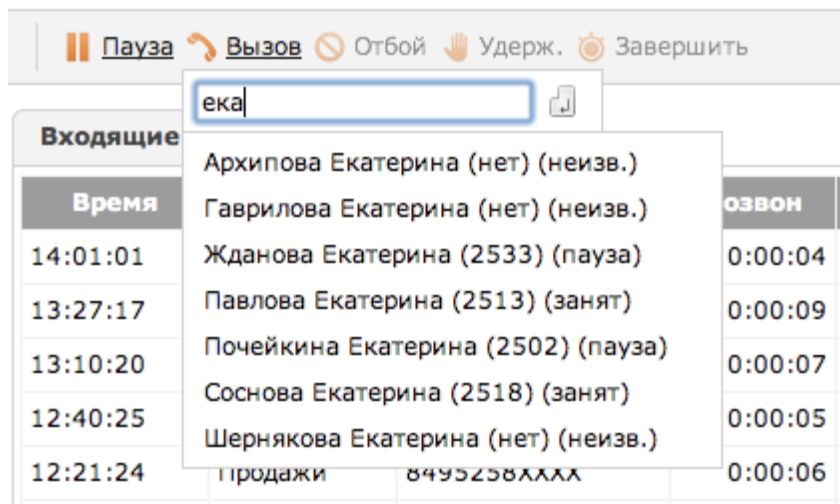
Функция	Кнопка	Дополнительная информация
Условный перевод	# <u>Соединить</u>	Условный перевод производится последовательностью действий: Удержание - Исходящий - Соединение.

2.3. Функция поиска при исходящем вызове или переводе

При исходящем вызове или переводе, вместо телефонного номера оператор может набирать названия очередей или ФИО сотрудников. В этом случае система будет осуществлять поиск по трем введенным буквам:



Для очередей будет отображаться внутренний номер и кол-во свободных операторов.



Для сотрудников - внутренний номер и текущее состояние.