

## Центр Обработки Вызовов - Руководство администратора (v.2.8)

### 1. Создание операторов ЦОВ

#### 1.1. Функция Администратора: Настройка внутренних номеров

Для возможности регистрации телефона в ЦОВ необходимо определить для него SIP-контекст «agent».

Контекст устанавливается в разделе «Управление IP АТС», меню «Внутренние номера»:

##### Опции устройства

Устройство использует sip технологию

secret	*****
dtmfmode	rfc2833
canreinvite	no
context	agent

#### 1.2. Функция Супервизора: Добавление операторов

В разделе «АРМ супервизора ЦОВ» перейдите в пункт меню «Настройки: Операторы» и нажмите «Добавить»:



Всего операторов: 15

[+ Добавить](#)

#	ФИО	Телефон	Изменить	Удалить
1	Белова Наталья	716		
2	Бойкова Ирина	750		
3	Жукова Людмила	713		
4	Зарецкий Виктор	719		
5	Иванова Анастасия	715		

В диалоговом окне введите ФИО сотрудника и пароль:

### Добавить оператора

ФИО:

Пароль:

Фиксированный номер:

В случае, если оператору назначен фиксированный телефон, система не будет запрашивать пароль при авторизации с телефонного аппарата.

Вы можете указать «Роль» сотрудника для быстрого назначения ему типового набора очередей и приоритетов <sup>1</sup>.

Роль: Сотрудник поддержки

Оповещение о пропущенных: Электронная почта

Адрес для оповещения: support@line24.ru

← Назад Сохранить

Присутствует возможность отправки уведомления о пропущенных персональных вызовах. Выберите тип оповещения и введите адрес <sup>2</sup>.

## 2. Создание очередей ЦОВ

### 2.1. Функция Администратора: Настройка параметров очередей Asterisk

Базовые параметры очередей устанавливаются в разделе «Управление IP АТС», меню «Очереди call-центра»:

#### Опции очереди

Приветствие агенту:	Нет
Сообщение при попадании:	Нет
Класс Музыки в ожидании:	inherit
Просто гудок вызова	<input type="checkbox"/>
Время ожидания, максимально:	30 секунды
Позвонивших, максимально:	0
Попадать в пустую:	Да :)
Покидать, если пустая	Нет :(
Стратегия дозвона:	случайный-выбор

- **Приветствие агенту** - при распределении звонка на оператора, ему может быть передано голосовое сообщение (напр., название очереди);
- **Время ожидания, максимально** - в случае, если звонок клиента не был принят за указанное время, он будет переведен в «Назначение при неответе»;
- **Позвонивших, максимально** - если в очереди уже ожидает указанное количество клиентов, новые звонки будут переводиться в «Назначение при неответе»;
- **Попадать в пустую** - возможность попадания клиента в очередь, в которой нет зарегистрированных операторов, или все операторы находятся в паузе;
- **Стратегия дозвона** - несколько вариантов распределения звонков между операторами (в очередях с более чем 2-мя операторами **не рекомендуется** устанавливать «звонят все»);

<sup>1</sup> Функциональность предоставляется в виде отдельного модуля «Роли».

<sup>2</sup> Функциональность предоставляется в виде отдельного модуля «Персональные вызовы».

Таймаут оператора:	15 секунды
Повторить:	5 секунды
передышка:	0 секунды
Запись разговоров:	Нет :(
Событие, если звонят:	Нет :(
Статус ожидающего	Нет :(
Пропускать занятых операторов	Да + (звонки в обработке=нет)

- **Таймаут оператора** - длительность дозвона при распределении звонка на оператора (если оператор не ответил, звонок будет повторно распределен на этого же или другого оператора через интервал «Повторить»);
- **Передышка** - после завершения разговора оператору может быть предоставлена пауза на указанное время;
- **Запись разговоров** - в очередях ЦОВ «Линия 24» параметр игнорируется, все переговоры операторов записываются автоматически;

#### Сообщения о номере в очереди

Частота:	0 секунды
Сообщать номер в очереди:	Нет :(
Сообщения о времени ожидания:	Нет :(

#### Периодичность сообщений

Возможность выйти из Меню:	Нет
Частота повторений:	0 секунды

- **Сообщать номер в очереди** - включить сообщения о номере в очереди клиенту;
- **Сообщения о времени ожидания** - сообщать о предполагаемом среднем времени ожидания до ответа оператора (опция корректно работает только в очередях с постоянной длиной более 3-х клиентов, время округляется до целых минут);
- **Возможность выйти из меню** - при нахождении в очереди клиенту предоставляется возможность выйти в дополнительное голосовое меню нажатием цифры на телефоне;

#### Назначение при неответе

Очереди: queue-support <611>  
 IVR: ivr\_rabochee\_vremya  
 Приветствия: msg\_dosvidanya

Если звонок не был обработан в соответствии с параметрами очереди, он может быть переведен в указанное назначение (напр., резервная очередь, супервизор, голосовая почта и т.д.).

Префикс для ИД имени:

Префикс индикации времени ожидания:

Дополнительная информация:

Статичные агенты:

Выбрать номера

- **Префикс для ИД имени** - префикс, который можно отображать на телефоне оператора перед АОН-ом клиента (напр., Sales: 8124485378);
- **Статичные агенты** - список внутренних или внешних номеров операторов, которые будут постоянно находится в очереди без необходимости регистрации (все звонки на статичных агентов отображаются в отчетах под именем «Без авторизации»);

## 2.2. Функция Супервизора: Добавление очередей

Для начала работы необходимо добавить очереди, созданные администратором и распределить в них операторов ЦОВ.

В разделе «АРМ супервизора ЦОВ» перейдите в пункт меню «Настройки: Очереди» и нажмите «Добавить»:

Звонки
Отчеты
Графики
Настройки: Очереди
Операторы
Мониторинг
Выход

Всего очередей: 6 + Добавить

#	Название	Вн.номер	Операторы	Изменить	Удалить
1	Доп. офис	505	[+6]		
2	Заявки в тех.отдел	512	[+3]		
3	Приоритетная поддержка	508	[+5]		

В диалоговом окне выберите номер очереди и укажите ее название.

- **Карточка ЦОВ<sup>1</sup>** - выберите название карточки или сценария, сконструированного в Мини-CRM «Карточки ЦОВ».
- **Web-форма** - вы можете указать ссылку на собственную веб-страницу со сценарием разговора или карточкой клиента. Форма будет загружаться в АРМ оператора при приеме звонка;
- **Таймаут обработки** - при использовании карточки или web-формы, после завершения разговора оператору предоставляется дополнительное время для ее заполнения. Если вы хотите ограничить его, установите таймаут больше 0 секунд, после которого карточка закроется автоматически и оператор будет готов к приему следующего звонка;

<sup>1</sup> Функциональность предоставляется в виде отдельного модуля «Карточки ЦОВ».

**Добавить очередь**

Номер очереди:

Название очереди:

Карточка ЦОВ:

Web-форма:

Таймаут обработки (сек.):

Автопауза (кол-во пропущенных):

Помнить последних операторов (мин.):

Голосовое меню анкетирования:

[← Назад](#)

- **Автопауза** - установите значение отличное от 0 если необходимо автоматически переводить в паузу оператора пропустившего несколько звонков подряд;
- **Помнить последних операторов**<sup>1</sup> - укажите кол-во минут, в течение которых система будет «запоминать» последних разговаривавших с клиентом операторов и переводить звонок данного клиента на них. Информация хранится только в пределах текущих суток, для перевода звонка оператор должен быть зарегистрирован в системе и свободен. Для отключения функции установите значение 0 минут.
- **Голосовое меню анкетирования**<sup>2</sup> - выберите голосовое меню, в которое клиент будет автоматически переводиться после завершения разговора с оператором (напр., меню оценки качества работы).

### 2.3. Функция Супервизора: распределение операторов в очередях

В разделе «АРМ супервизора ЦОВ» перейдите в пункт меню «Настройки: Очереди» и нажмите на ссылку [+...] в колонке «Операторы»:

Всего очередей: 6

[+ Добавить](#)

#	Название	Вн.номер	Операторы	Изменить	Удалить
1	Доп. офис	505	[+6]		
2	Заявки в тех.отдел	512	[+3]		

<sup>1</sup> Функциональность предоставляется в виде отдельного модуля «Динамическая маршрутизация»

<sup>2</sup> Функциональность предоставляется в виде отдельного модуля «Интерактивное анкетирование».

В открывшемся списке операторов нажмите «Добавить»:

Операторы в очереди: Заявки в тех.отдел - 512

 [Добавить](#)

#	ФИО	Приоритет	Изменить	Удалить
1	Бойкова Ирина	0		
2	Кузьмина Татьяна	0		
3	Петров Алексей	1		

В диалоговом окне выберите оператора и назначьте его «Приоритет»:

**Добавить оператора**

Оператор:

Приоритет:

Приоритет (Skill Level) - позволяет организовать распределение на основании квалификации сотрудников, напр., звонки операторам с приоритетом 1 будут поступать только когда все операторы приоритета 0 в этой очереди заняты.

#### 2.4. Функция Супервизора: создание ролей операторов <sup>1</sup>

«Роли» операторов ЦОВ представляют собой заранее определенные, типовые наборы очередей и приоритетов. Их удобно использовать при большом количестве сотрудников, частой ротации персонала или при необходимости быстрого перераспределения операторов в часы наибольшей нагрузки.

Всего ролей: 3

 [Добавить](#)

#	Название	Очереди	Изменить	Удалить
1	Сотрудник отдела продаж	[+3]		
2	Сотрудник поддержки	[+2]		
3	Стажер	[+1]		

Изменение очередей или приоритетов в какой либо роли автоматически применяется на всех операторов, которым она назначена, без необходимости повторного входа в систему.

#### 2.5. Функция Супервизора: указание причин пауз

Вы можете добавить несколько вариантов пауз, которые оператор сможет выбирать в АРМ. Причины пауз оператора будут отображаться в отчете «Рабочее время».

<sup>1</sup> Функциональность предоставляется в виде отдельного модуля «Роли».

Всего причин пауз: 6

 [Добавить](#)

#	Название	Сорт.	Изменить	Удалить
1	Перерыв 5 мин.	▲▼		
2	Перерыв на обед	▲▼		
3	У руководства	▲▼		

## 2.6. Функция Супервизора: добавление специальных номеров

«Специальные номера» являются простым аналогом адресной книги. Вы можете добавить внутренний или внешний телефон и задать его наименование. Данные телефоны будут доступны при поиске в АРМ оператора по трем буквам наименования, а в случае, если номер «прикреплен», он будет постоянно отображаться в меню исходящего вызова и перевода звонка.

Имя  1 из 1  Показать  [Добавить](#)

Название	Телефон	Прикреплен	Изменить	Удалить
Конференция	9000	Нет		
Супервизор МСК	3999	Да		
Супервизор СПб	2999	Да		
Юрист	89219388310	Да		

## 2.7. Функция Супервизора: добавление персональных маршрутов <sup>1</sup>

Данная настройка позволяет супервизору самостоятельно создавать маршруты входящих звонков на основании АОН абонента (напр., переводить VIP-клиентов в отдельную очередь).

Телефон  Номер  1 из 1  Показать  [Добавить](#)

Телефон	Номер	Комментарий	Изменить	Удалить
8495276162*	700	Единая торговая площадка - VIP-очередь		
88123269309	611	ЛСР - перевод в поддержку		
8343*****	770	Очередь Регион-Урал		

Для создания маршрута нажмите «Добавить», укажите телефон (АОН) клиента и номер очереди или любой внутренний номер IP-АТС, на который будет автоматически переводиться звонок.

Вы можете использовать символ \* для указания диапазона номеров. Например, АОН вида 812\*\*\*\*\* обозначает звонки со всех городских телефонов Санкт-Петербурга.

Система производит сравнение по последним 10-ти цифрам, т.е. номера записанные в форматах +78124485378, 88124485378, 8124485378 - будут обрабатываться одинаково.

<sup>1</sup> Функциональность предоставляется в виде отдельного модуля «Динамическая маршрутизация».

### 3. Интерактивное управление звонками и операторами ЦОВ

#### 3.1. Управление с клавиатуры телефона

Для вызова каждой из функций необходимо набрать соответствующую комбинацию клавиш и внутренний номер оператора (напр. \*4\*700).

Функция	Комбинация клавиш	Дополнительная информация
Прослушивание	*4*	
Режим подсказки	*5*	В режиме подсказки клиент не слышит супервизора.
Режим конференции	*6*	При переключении в конференцию оператор будет переведен в режим «Обработка». Запись переговоров конференции сохраняется в колонке «Переводы» отчета «Звонки».
Перехват звонка	*8*	При перехвате звонка оператор будет переведен в режим «Обработка». Запись переговоров супервизора с клиентом сохраняется в колонке «Переводы» отчета «Звонки».

Для возможности управления звонками необходимо установить для внутреннего номера супервизора SIP-контекст: «supervisor».

#### 3.2. Управление в Мониторе супервизора

Для включения голосовых функций (вызов, прослушивание, подсказки, перехват) укажите ваш внутренний номер:

  

Выберите оператора и нажмите кнопку действия (Пауза, Вызов и т.д.) на панели управления:

 Пауза  Вызов  Слушать  Подсказки  Перехват  Выход

Оператор	Статус	Очереди	Простой ▼	Разговор	+	-
Павлова Екатерина (2513)	Продажи (8495974XXXX)	[+1]	0:00:00	0:02:13	23	0
Андреева Лидия (2508)	Продажи (8985132XXXX)	[+1]	0:00:00	0:05:46	25	0
Васильева Анастасия (2511)	Продажи (8902814XXXX)	[+1]	0:00:00	0:04:12	30	0