

Smile IP Contact Center

Консоль Администратора
Руководство пользователя

Оглавление

Вступление	4
О Руководстве	4
Запуск Консоли	4
Запуск Консоли в ОС Windows.....	4
Консоль Администратора	5
Работа с Консолью.....	6
Настройки Консоли	6
Сменить пароль	6
Сервисы	7
База данных	10
Поиск	11
Телефонная книжка.....	11
Дополнительно.....	12
Задачи.....	13
Группа задач.....	13
Создание задачи.....	16
Входящая задача. Агент (Incoming. Agent)	17
Входящая задача. IVR (Incoming. IVR)	20
Отложенная задача. Агент (Callback. Agent).....	22
Отложенная задача. IVR (Callback. IVR).....	24
Исходящая задача. Агент (Autodial. Agent).....	25
Исходящая задача. IVR (Autodial. IVR).....	28
Исходящая задача. Звуковое сообщение (Autodial. Voice).....	29
Исходящая задача. Факс (Autodial. Fax).....	30
Оффлайн задача. Автоответчик (Messaging. Voice)	31
Оффлайн задача. Факс (Messaging. Fax)	33
Оффлайн задача. Электронная почта (Messaging. E-mail).....	35
Оффлайн задача. СМС (Messaging. SMS)	37
Оффлайн задача. Web приложение (Messaging. Web).....	39
Задача общего типа. Агент (Generic. Agent)	40
Задача общего типа. IVR (Generic. IVR)	43
Редактирование настроек задачи.....	44
Категории	45
Клиенты	46
Добавление источника данных.....	46
Создание группы клиентов.....	48
Создание группы пользователей	49
Создание пользователя	49
Права пользователя	50
Операторы и Супервизоры	51

Создание группы операторов.....	51
Создание оператора.....	54
Создание супервизора.....	56
Создание главного супервизора.....	58

Вступление

О Руководстве

Данное Руководство предоставляет знания, необходимые для работы с Консолью Администратора (далее - Консоль), которая является частью программного комплекса Smile IPCC.

Запуск Консоли

Запуск Консоли в ОС Windows

1. С помощью иконки, расположенной на рабочем столе компьютера
или



Admin Studio

2. Нажмите **Пуск - Все программы - Smile IPCC – Admin Studio**

Перед запуском Консоли заполните необходимые поля в окне авторизации.

Окно авторизации имеет следующие поля:

<i>Username</i>	Персональный логин/имя пользовательского аккаунта (обязательно для заполнения)
<i>Password</i>	Пароль для авторизации пользовательского аккаунта (указывается при необходимости)
<i>Server</i>	IP -адрес сервера (указывается при необходимости)
<i>Phone</i>	Номер телефона для переадресации входящих вызовов (указывается при необходимости)

После заполнения всех необходимых полей нажмите кнопку **OK**. Если авторизация не прошла успешно, вы будете осведомлены об этом системным сообщением:



В этом случае, проверьте правильность заполнения полей в окне авторизации.

После успешной авторизации Консоль появится на вашем экране.

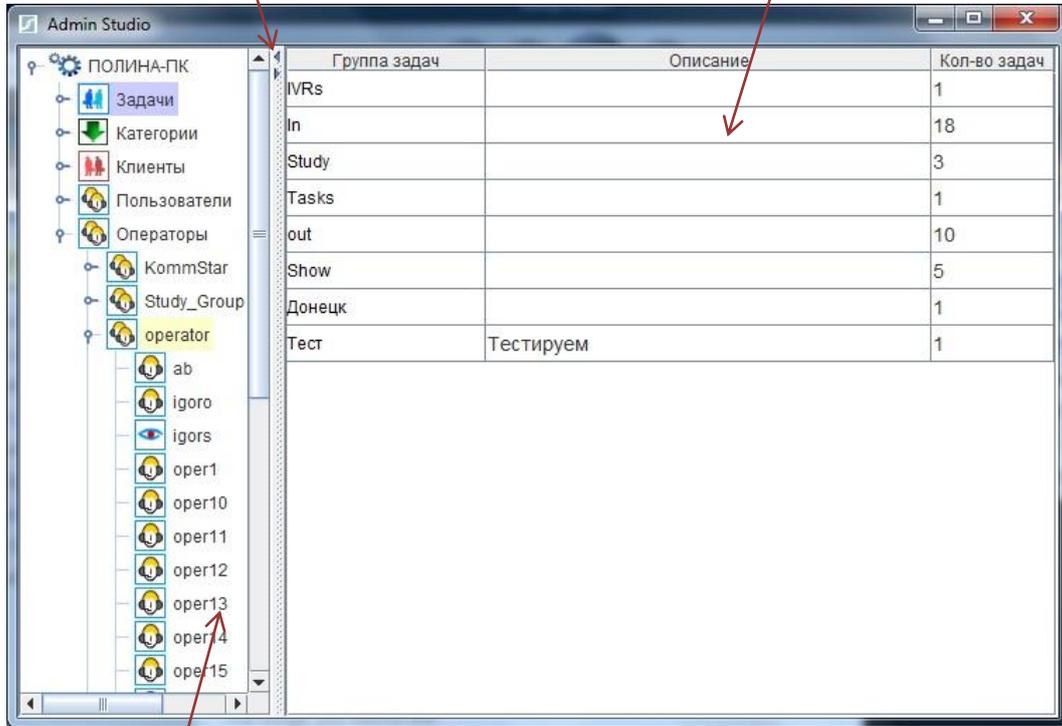
Подсказка.

Логин, установленный системой по умолчанию – «admin», пароль отсутствует.

Консоль Администратора

Нажатие на стрелки
откроет/закроет
панель в
соответствующем
направлении

Здесь осуществляется
настройка элементов
администрирования



Набор элементов для
администрирования

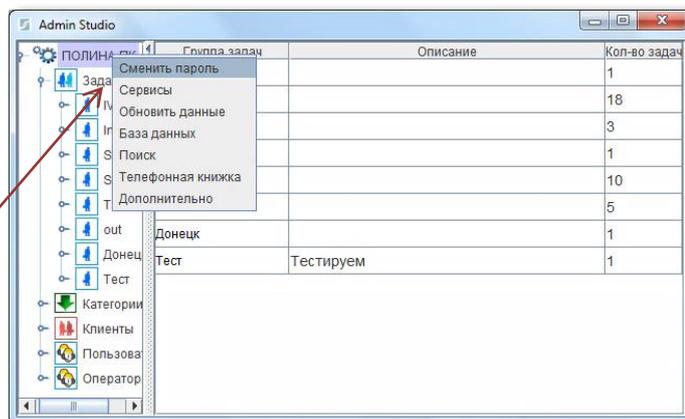
Работа с Консолью

Настройки Консоли

Общие настройки производятся через корневой элемент в левой панели Консоли (с сетевым именем пользователя)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на корневом элементе
2. В выпадающем меню выберите необходимый пункт.

Выбор
необходимого
пункта в
выпадающем
меню



Сменить пароль

В целях безопасности желательно установить пароль администратора.

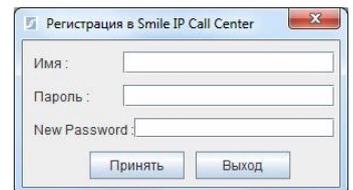
Имя Персональный логин/имя пользовательского аккаунта

Пароль Пароль для авторизации пользовательского аккаунта

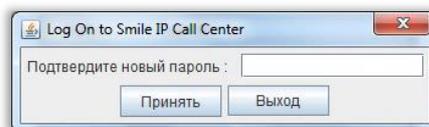
New Password Новый пароль для авторизации пользовательского аккаунта

Подсказка.

Если по умолчанию системой не задан пароль, то поле «*Пароль*» оставляйте пустым.



После заполнения всех необходимых полей нажмите кнопку *Принять*. Если смена пароля прошла успешно, то появится окно, в поле которого необходимо повторно ввести новый пароль:



Сервисы

Здесь производятся настройки модулей системы.

E-mail

В этой вкладке задаются параметры входящего и исходящего серверов электронной почты для модуля отправки e-mail сообщений.

Сервер POP3

Адрес сервера исходящей почты

Логин

Логин учетной записи

Пароль

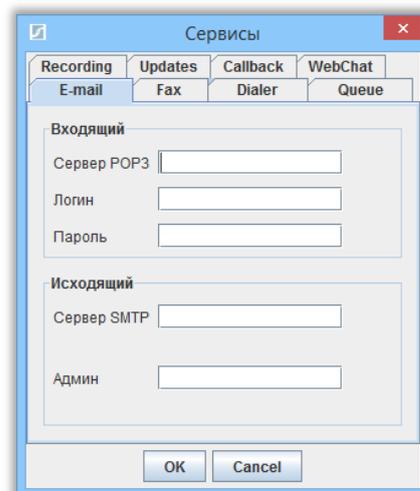
Пароль данной учетной записи

Сервер SMTP

Адрес сервера исходящей почты

Админ

E-mail адрес, на который будут отправляться все отчеты об ошибках и не отсортированные письма. Также этот адрес будет использоваться как обратный для всей исходящей почты.



Факс

Модуль отправки/приема факс сообщений

Префикс для маршрутизации

Префикс добавляется к номерам, на которые будет отправляться факс.

Воспроизводить приветствие

Выберите звуковой файл для проигрывания перед началом отправки, нажав кнопку .

Максимальное количество попыток

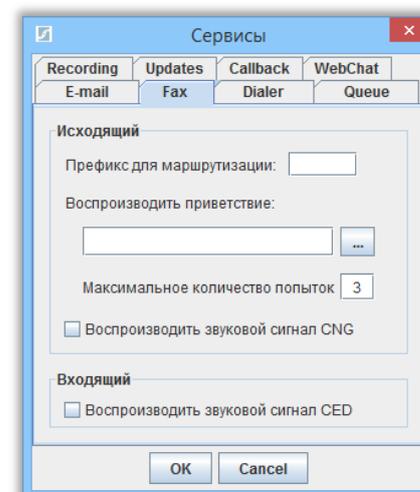
Вы можете установить максимальное количество попыток отправки факса.

Воспроизводить звуковой сигнал CNG (Calling Tone)

Тональный сигнал, воспроизводимый перед отправкой факса.

Воспроизводить звуковой сигнал CED (Called Tone)

Тональный сигнал, воспроизводимый перед приемом факса.



Dialer

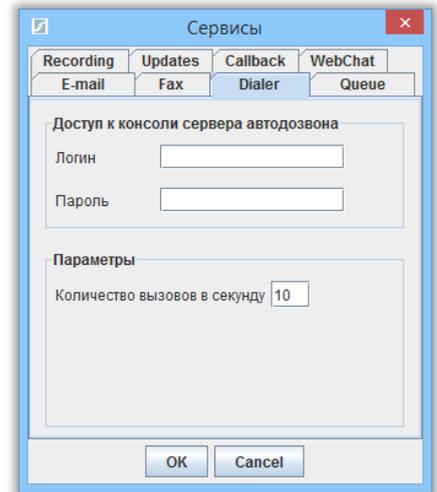
Модуль автодозвона

Доступ к консоли сервера автодозвона

Здесь вводятся параметры доступа к консоли – *Логин* и *Пароль*.

Количество вызовов в секунду

Максимально разрешенное количество одновременных вызовов.



Queue

В этой вкладке настраиваются параметры очереди

Очередь звонков

Повышать приоритет процесса каждые

Время, по истечении которого повышается приоритет процесса в очереди.

Сообщать время ожидания не менее

Минимальное воспроизводимое время ожидания, даже если рассчитанное системой время ожидания меньше установленного в данном параметре.

Очередь задач

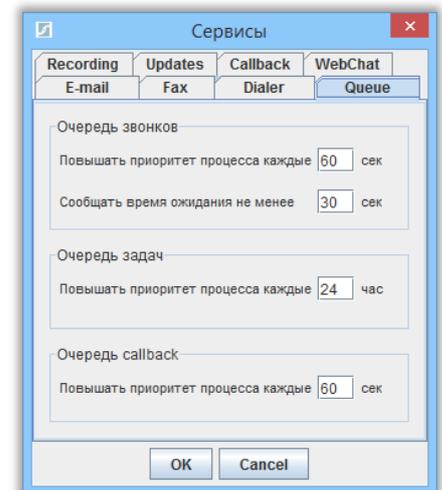
Повышать приоритет процесса каждые

Время, по истечении которого повышается приоритет процесса, не связанного со звонками, в очереди.

Очередь Callback

Повышать приоритет процесса каждые

Время, по истечении которого повышается приоритет процесса типа «Callback» в очереди.



Recording

В этой вкладке устанавливаются параметры записи разговоров

Каталог

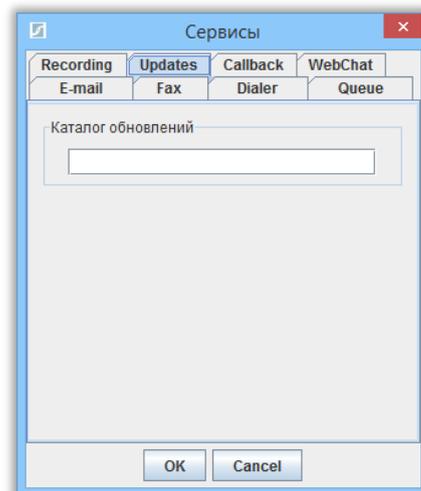
Здесь можно задать путь для хранения записей разговоров. В случае, если путь не указан – файлы сохраняются в корневой каталог Smile IPCC.

Формат

Здесь указывается формат, в котором будет происходить запись разговоров.

Автоматическая регулировка уровня

При установлении данного флага система будет автоматически регулировать уровень записи звука.

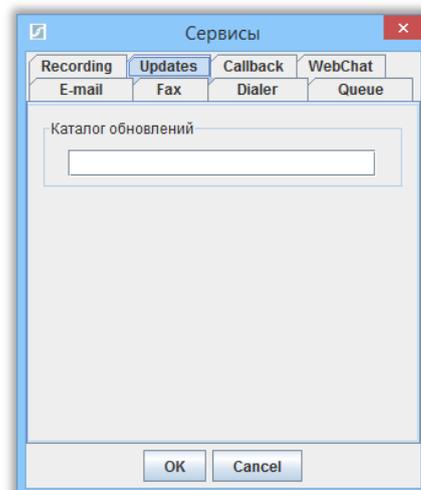


Updates

Выбор каталога, откуда будет производиться обновление системы.

Каталог обновлений

Здесь указывается путь к папке, которая будет использоваться для обновления системы. В папку, которую вы указали, скопируйте файлы обновления.



Callback

Здесь настраиваются параметры очереди исходящих вызовов, генерируемых сервером на запрос клиента.

Минимальное время в очереди

Здесь устанавливается минимальное время, в течении которого вызов должен находиться в очереди.

Максимальное время в очереди

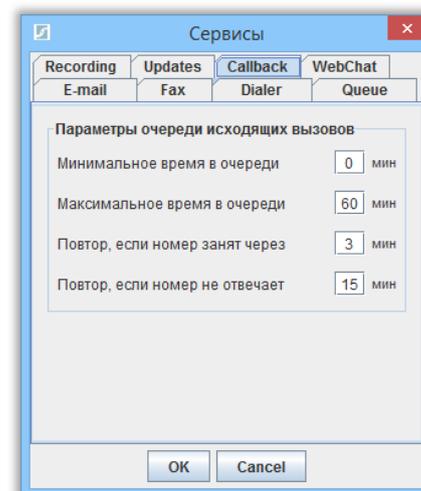
Здесь устанавливается максимальное время, в течении которого вызов может находиться в очереди.

Повтор, если номер занят через

Время, по истечению которого осуществляется повтор инициации вызова, который был отклонен с результатом «Занят».

Повтор, если номер не отвечает

Время, по истечению которого осуществляется повтор инициации вызова, который был отклонен с результатом «не отвечает».



WebChat

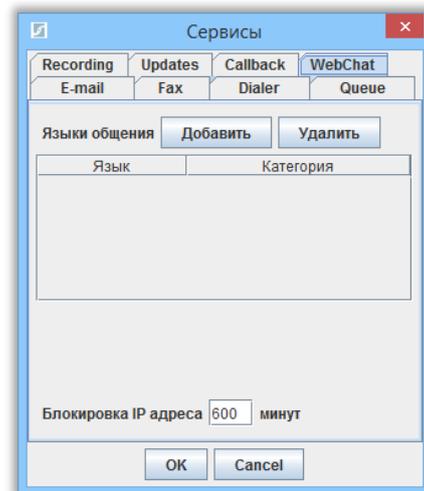
Здесь настраиваются параметры работы с WebChat.

Языки общения

Здесь Вы можете добавить или удалить один из языков общения и соответствующую этому языку категорию.

Блокировка IP адреса

Оператор может заблокировать IP адрес пользователя на определенное количество минут.



База данных

Для корректной работы Smile IPCC необходимо подключиться к базе данных, куда в дальнейшем будет заноситься вся информация, связанная с работой КЦ, а также его статистика.

ODBC Data Source Name

Подключение к ODBC источнику. Для подключения этим способом создайте ODBC источник средствами операционной системы. В диалоговом окне подключения к базе данных введите имя этого источник, логин и пароль.

JDBC Driver

Подключение через JDBC драйвер. Для подключения введите имя драйвера и строку соединения.

dbOwner

Имя владельца схемы, к объектам которой нужно подключиться.

Username

Логин пользователя БД.

Password

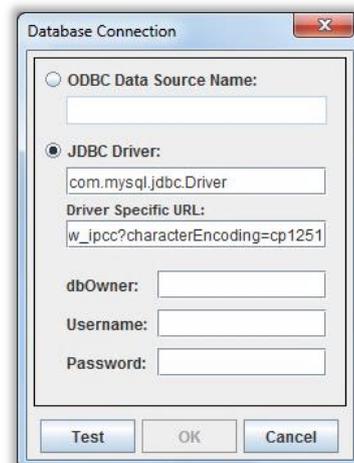
Пароль пользователя БД.

Подсказка.

Пользователь должен быть или владельцем схемы, или иметь права доступа к объектам этой схемы. Обычно, имя схемы совпадает с логином пользователя.

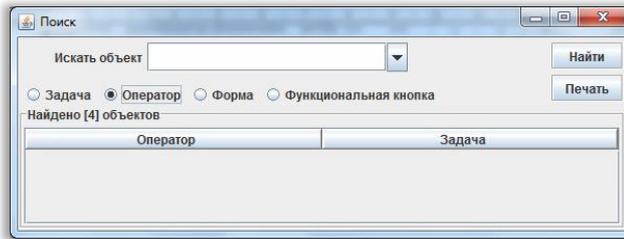
Важно!

Мы рекомендуем соединение через JDBC драйвер, так как данный способ более надежный.



Поиск

С помощью этого пункта вы сможете найти необходимый компонент системы.

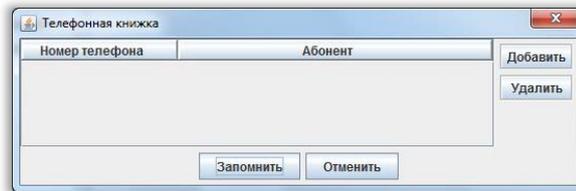


Для осуществления поиска

1. Выберите тип искомого объекта (Задача, Оператор, Форма, Функциональная кнопка)
2. Введите его имя в параметре **«Искать объект»**
3. Нажмите кнопку **Найти**

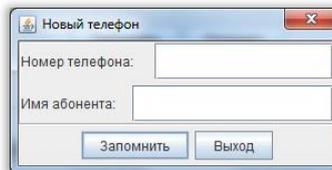
Найденную информацию можно распечатать с помощью кнопки **Печать**.

Телефонная книжка



Для внесения записи в телефонную книжку

1. Нажмите кнопку **Добавить**
2. На экране появится форма для ввода записи



3. Введите необходимые записи и нажмите кнопку **Запомнить**.
-

Дополнительно

Вы можете установить дополнительные коды состояний операторов для временного отсутствия, причины выхода из системы, а также для категорий прослушанных записей.

Интервал для параметра Service Level

Здесь задается интервал показателя для параметра Service Level

Измеряемый временной интервал для Service Level.

Здесь устанавливается временной интервал, в течение которого измеряется показатель Service Level

Обнуление оперативной статистики

Здесь указывается, в какое время будет происходить обнуление оперативной статистики

Дополнительные установки

Интервал для параметра Service Level 15

Измеряемый временной интервал для Service Level 3600

Обнуление оперативной статистики 00:00

Причина временного отсутствия

Код	Текст
61	Personal Pause
2	обед
1	короткий перерыв

Причина выхода из системы

Код	Текст
1	профилактика оборудования
2	завершение смены

Категории прослушанных записей

Код	Текст
-----	-------

Принять Отменить

Чтобы добавить код

1. Нажмите кнопку **Добавить**
2. В появившейся слева строке введите код причины и ее описание в соответствующих столбцах. После ввода нажмите **Enter**.
3. Для сохранения изменений нажмите кнопку **Принять**.

Задачи

Все вызовы в Smile IPCC обслуживаются в соответствии с определенным набором правил, который называется **задачей**. Выбор задачи производится в момент поступления вызова и может зависеть от таких параметров, как *источник вызова, маршрут вызова, время суток, наличие свободных агентов и т. п.*

По способу обслуживания вызова, задачи делятся на два основных типа:

1. Вызов, который обслуживается агентом (**задача агента**)
2. Вызов, который обслуживается автоматическим сценарием (**задача IVR**)

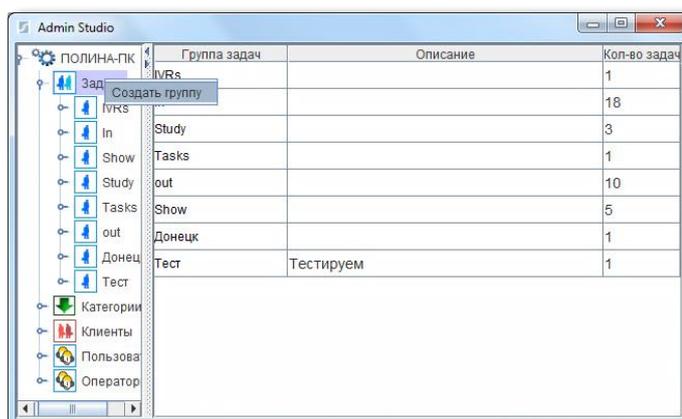
В процессе обслуживания вызов может передаваться от одной задачи к другой. Например, телефонный вызов может вначале обслуживаться сценарием IVR, затем быть переадресован на задачу агента. Агент, принявший вызов и выполнивший определенную работу, может переадресовать этот вызов на другую задачу (на другую группу агентов или на IVR сценарий).

Группа задач

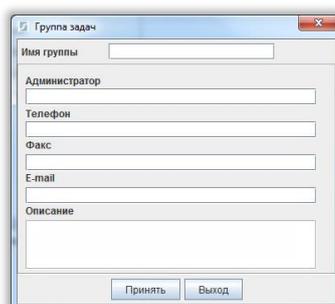
Перед тем, как создавать задачу, необходимо создать группу задач, к которой она будет относиться.

Создание группы задач

Для того чтобы создать группу задач:

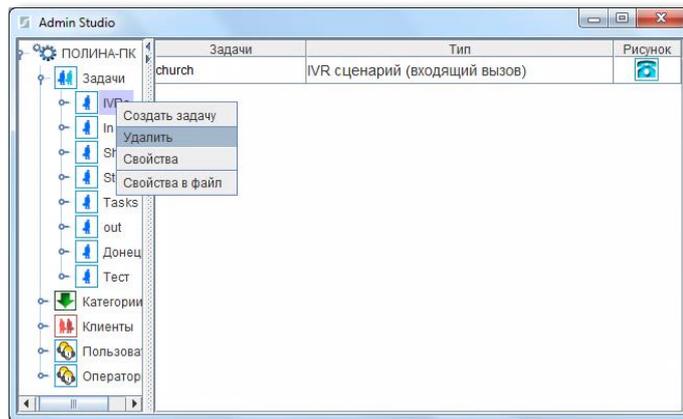


1. Щелкните правой кнопкой мыши на ветке дерева **Задачи**
2. Выберите **Создать группу**
3. В появившемся диалоговом окне задайте имя группы и нажмите кнопку **Принять**.
Остальные данные носят информационный характер и могут задаваться по надобности.



Удаление группы задач

Для того чтобы удалить группу задач



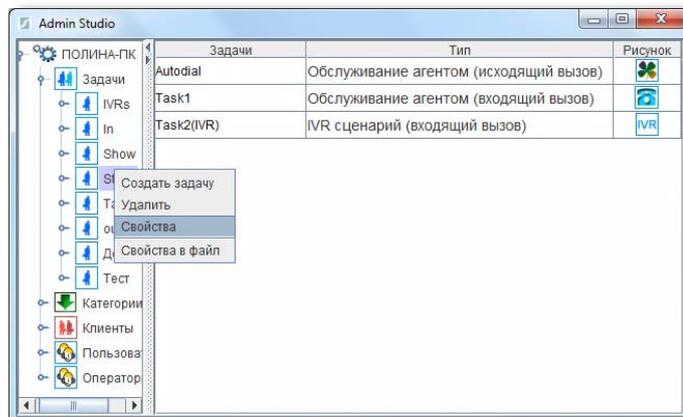
1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите пункт **Удалить**

Важно!

Удалить группу задач можно только после того, как вы удалите задачи, созданные в группе.

Изменение свойств группы задач

Для того чтобы дополнить или изменить данные, внесенные при создании группы задач



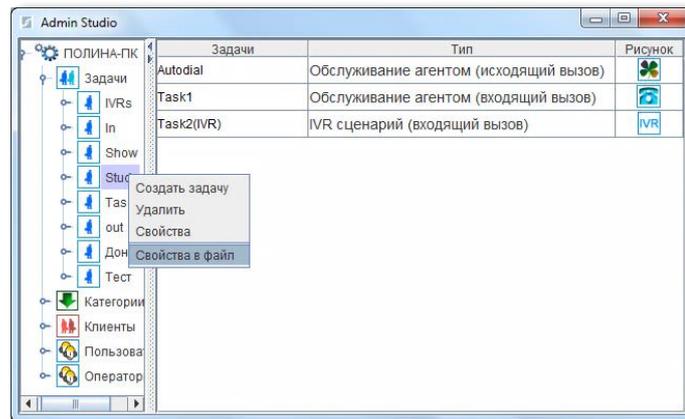
1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите пункт **Свойства**
3. В появившемся диалоговом окне введите необходимые данные и нажмите кнопку **Принять**

Подсказка.

Имя группы задач не редактируется.

Сохранение свойств в файл

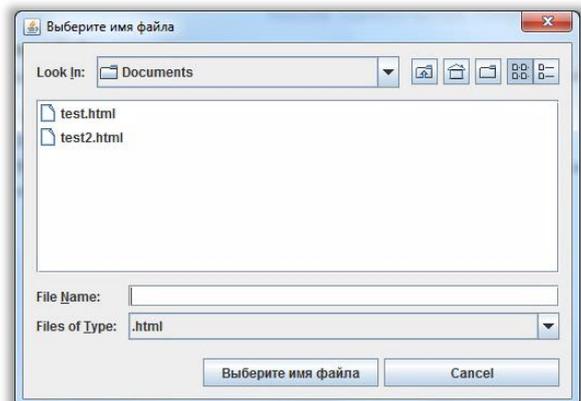
С помощью этого пункта можно сохранить свойства группы в файл формата html.



1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите пункт **Свойства в файл**
3. В появившемся диалоговом окне укажите место хранения файла, его имя и нажмите на кнопку **Выберите имя файла**

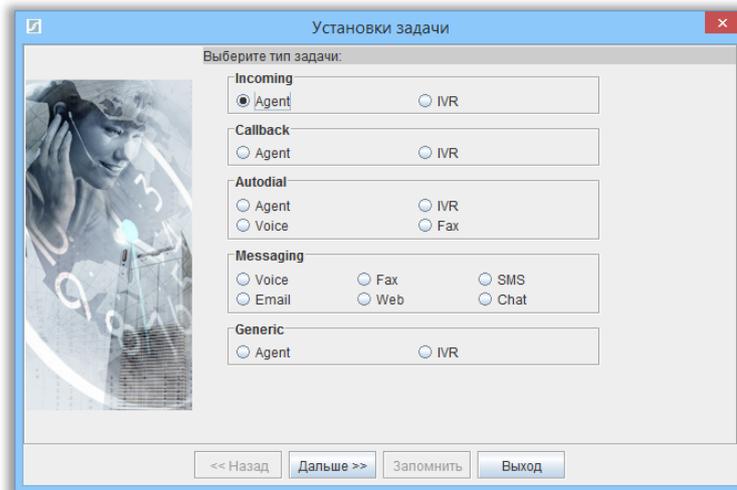
Данные, сохраняющиеся в файле:

- Данные администратора (телефон, факс и т.д.)
- Имена задач
- Типы задач
- Имена приложений, запускающихся вместе с задачами
- Имена операторов, обслуживающих задачи
- Приоритеты операторов на обслуживание задач



Создание задачи

Задачи делятся на различные типы



Incoming Входящий вызов

Agent Вызов, распределяемый на операторов

IVR Вызов, обслуживаемый автоматическим сценарием. Сценарии создаются с помощью пакета *Smile Visual CTI* или с использованием специального программного интерфейса (API)

Callback Исходящий вызов, генерируемый сервером в ответ на запрос клиента

Agent Вызов, распределяемый на операторов

IVR Вызов, обслуживаемый автоматическим сценарием

Autodial Исходящий вызов, генерируемый сервером по списку номеров в автоматическом режиме

Agent Вызов, распределяемый на операторов

IVR Вызов, обслуживаемый автоматическим сценарием

Voice Вызов с воспроизведением звукового сообщения

Fax Вызов с передачей факса

Messaging Входящий вызов, обслуживаемый в режиме автоответчика (оффлайн задача)

Voice Принятое сообщение может быть передано оператору, сохранено в базе данных или переслано по электронной почте

Fax Входящий вызов, прием факса в автоматическом режиме

E-mail Обработка входящей электронной почты

SMS Обработка смс сообщений сотовой сети

Web Обработка входящих Web обращений

Chat Обработка входящих обращений с помощью WebChat

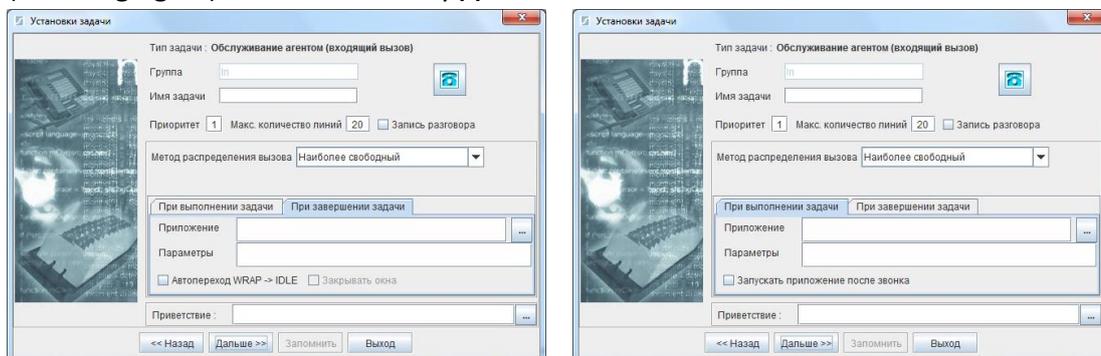
Generic Задача, вызываемая с рабочего места оператора

Agent Задачи данного типа служат для запуска приложений на компьютере оператора

IVR Автоматический сценарий, запускаемый на сервере по команде с рабочего места оператора

Входящая задача. Агент (Incoming Agent)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Incoming Agent**) и нажмите кнопку **Дальше**

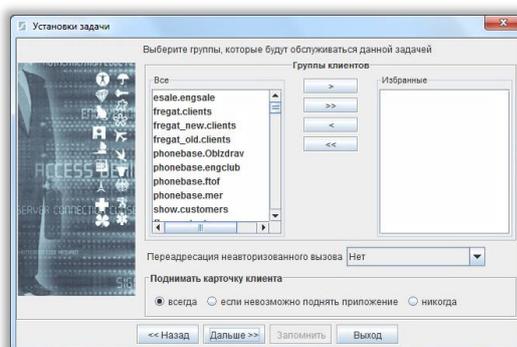


4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры

Группа задачи	Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)
Имя задачи	Имя задачи должно быть уникальным внутри группы
Иконка задачи	В Smile IPCC возможно для каждой задачи или группы задач установить свою иконку, чтобы их было легче находить в больших списках. Для этого – нажмите на кнопку с изображением иконки и выберите картинку из предоставленного списка
Приоритет	Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы
Максимальное количество линий	Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи. Если на момент поступления вызова количество обслуживаемых вызовов соответствует данному параметру – вызов игнорируется («Fast busy»)
Запись разговора	Включите опцию для записи всех звонков, обслуживаемых данной задачей
Метод распределения вызова	Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии ▪ Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены ▪ Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом ▪ Последний обслуживавший – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору ▪ Приоритет последнего обслуживавшего – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный» ▪ Одновременно всем – вызов поступает на всех свободных операторов одновременно. Вызов получает тот оператор, который первым ответит на звонок ▪ Наилучшая скорость ответа – выбирается оператор, который быстрее всех отвечает на поступивший вызов
Вкладка	При выполнении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширением .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при

	поступлении вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.
Параметры	Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: * - номер, на который поступил вызов \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка) ^ - полное имя задачи ~ - идентификатор процесса - имя оператора, на которого распределяется вызов
Запускать приложение после звонка	При <i>включенном</i> параметре – запуск приложения на рабочем месте оператора будет осуществляться после ответа на звонок и перед ответом – при <i>выключенном</i>
Вкладка	При завершении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора после завершения вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.
Параметры	Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: * - номер, на который поступил вызов \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка) ^ - полное имя задачи ~ - идентификатор процесса - имя оператора, на которого распределяется вызов
Автопереход WRAP ->IDLE	Включение данной опции позволяет автоматически изменять состояние операторов после обслуживания вызова с состояния <i>постобслуживания</i> (WRAP) на <i>свободен</i> (IDLE)
Закрывать окна	При включенном состоянии данной функции, все приложения, которые были запущены на рабочем месте оператора вместе с задачей, автоматически закроются после завершения обслуживания вызова
Приветствие	Звуковой файл, который воспроизводится в линию при поступлении входящего звонка

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры

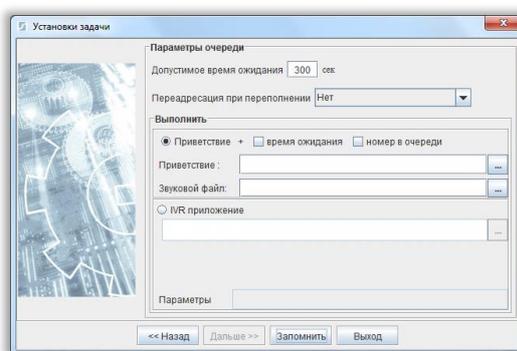


Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные**. В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел *Клиенты*)

Переадресация неавторизованного вызова В этом параметре выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в одну из избранных групп.

Поднимать карточку клиента Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении вызова на рабочее место оператора

7. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
8. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры очереди



Допустимое время ожидания Перед постановкой в очередь производится расчет ориентировочного времени ожидания. Если расчетное значение больше установленного в данном параметре – вызов в очередь не ставится («переполнение очереди»)

Переадресация при переполнении Из выпадающего списка выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если расчетное время ожидания выше, чем допустимое. Если задача не выбрана, то при переполнении очереди вызов отбивается («fast busy»)

Проиграть приветствие Включите для проигрывания звукового файла перед постановкой в очередь. Для установки данной опции необходимо настроить несколько дополнительных параметров:

- **Время ожидания** – проигрывание расчетного времени ожидания после приветствия
- **Номер в очереди** – проигрывание порядкового номера, каким по счету будет обслужен клиент
- **Приветствие** – путь к звуковому файлу, который будет проигрываться в качестве приветствия
- **Звуковой файл** – файл, проигрываемый циклически на протяжении всего времени ожидания в очереди

IVR приложение Укажите полный путь к IVR-приложению, которое будет запускаться при постановке задачи в очередь. Вы также можете передать параметры в указанное приложение

Параметры Здесь указывается формат строки параметров: <параметр>=<значение>&<параметр>=<значение>&...
Специальные символы, которые могут использоваться в строке

параметров для подстановки:

* - номер, на который поступил вызов

\$ - номер вызывающего абонента

- имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)

^ - полное имя задачи

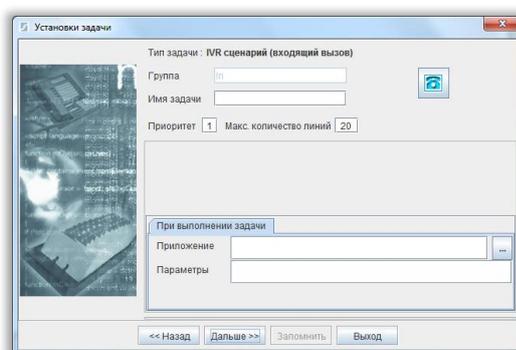
~ - глобальный идентификатор вызова

% - расчетное время ожидания в очереди (в секундах)

9. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Входящая задача. IVR (Incoming. IVR)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Incoming IVR**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Максимальное количество линий Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи. Если на момент поступления вызова количество обслуживаемых вызовов соответствует данному параметру – вызов игнорируется («Fast busy»)

Приложение Файл, который запускается при поступлении входящего вызова. Это может быть звуковой файл формата WAV или IVR- сценарий, созданный при помощи среды разработки Smile Visual CTI

Параметры Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы:

* - номер, на который поступил вызов

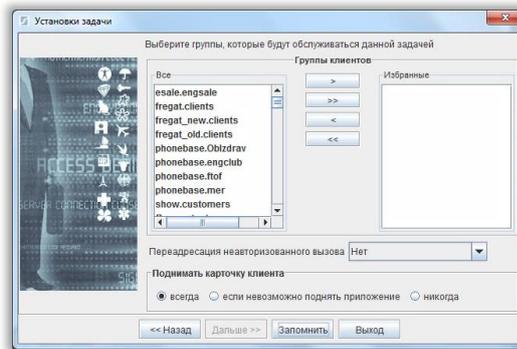
\$ - обратный номер абонента

- имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)

^ - полное имя задачи

~ - идентификатор процесса

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



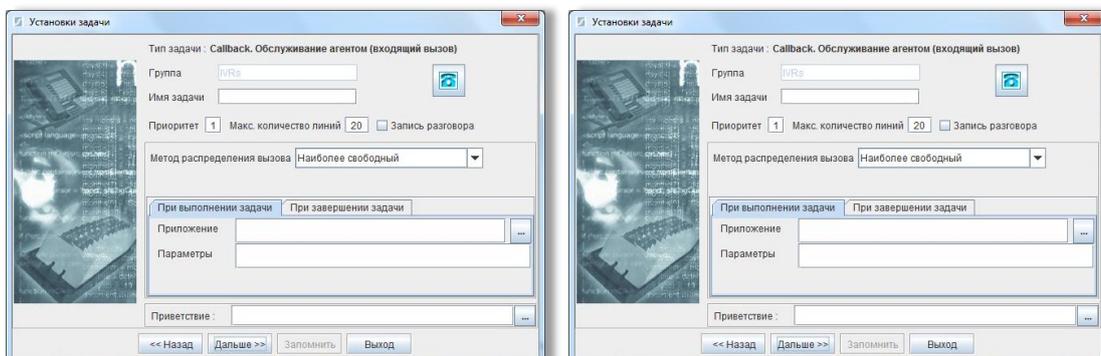
Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные**. В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел *Клиенты*)

Переадресация неавторизованного вызова В этом параметре выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в одну из избранных групп

7. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Отложенная задача. Агент (Callback. Agent)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Callback. Agent**) и нажмите кнопку **Дальше**



4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры

Группа задачи	Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)
Имя задачи	Имя задачи должно быть уникальным внутри группы
Иконка задачи	Картинка, условно обозначающая задачу
Приоритет	Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы, обслуживающие несколько задач.
Максимальное количество линий	Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи. Если на момент поступления вызова количество обслуживаемых вызовов соответствует данному параметру – вызов игнорируется («Fast busy»)
Запись разговора	Запись всех звонков, обслуживаемых данной задачей
Метод распределения вызова	Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии ▪ Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены ▪ Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом ▪ Последний обслуживавший – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору ▪ Приоритет последнего обслуживавшего – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный»
Вкладка	При выполнении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширением .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при поступлении вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файле сервере.

Параметры Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы:

- * - номер, на который поступил вызов
- \$ - обратный номер абонента
- # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)
- ^ - полное имя задачи
- ~ - идентификатор процесса
- | - имя оператора, на которого распределяется вызов

Запускать приложение после звонка При *включенном* параметре – запуск приложения на рабочем месте оператора будет осуществляться после ответа на звонок и перед ответом – при *выключенном*

Вкладка При *завершении задачи*

Приложение Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора после завершения вызова. Файл должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.

Параметры Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы:

- * - номер, на который поступил вызов
- \$ - обратный номер абонента
- # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)
- ^ - полное имя задачи
- ~ - идентификатор процесса
- | - имя оператора, на которого распределяется вызов

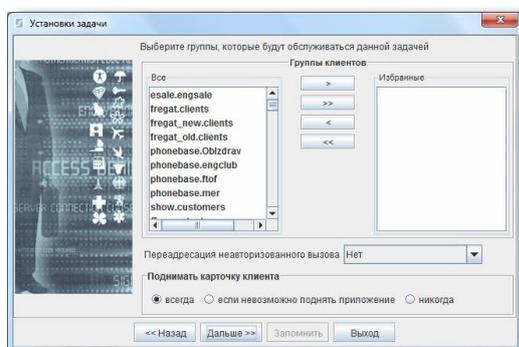
Автопереход WRAP - >IDLE Включение данной опции позволяет автоматически изменять состояние операторов после обслуживания вызова с состояния *постобслуживания (WRAP)* на *свободен (IDLE)*

Закрывать окна При включенном состоянии данной функции, все приложения, которые были запущены на рабочем месте оператора вместе с задачей, автоматически закроются после завершения обслуживания вызова

Приветствие Звуковой файл, который воспроизводится в линию при поступлении входящего звонка

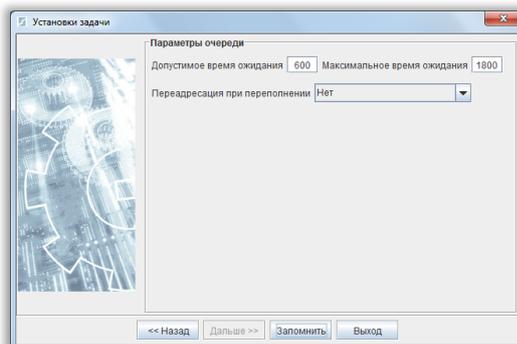
5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров

6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные**. В случае, если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее

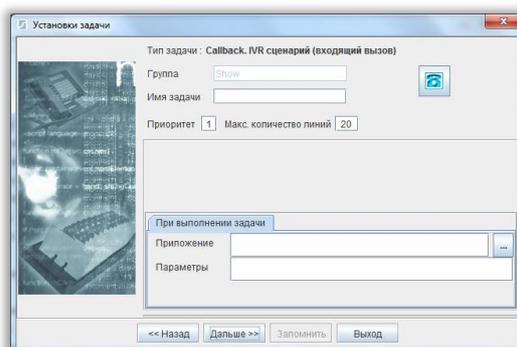
- | | |
|---|---|
| | вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел <i>Клиенты</i>) |
| Переадресация неавторизованного вызова | В этом параметре выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в одну из избранных групп |
| Поднимать карточку клиента | Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении вызова на рабочее место оператора |
- Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
 - В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры очереди



- | | |
|---------------------------------------|---|
| Допустимое время ожидания | Допустимое время ожидания в очереди (рассчитывается перед постановкой в очередь). В случае если расчетное время ожидания для данной задачи превышает установленное в данном параметре – вызов в очередь не ставится. |
| Максимальное время ожидания | Максимальное время, которое задача может находиться в очереди (рассчитывается после постановки в очередь). При превышении, можно переадресовать на другую задачу. |
| Переадресация при переполнении | Из выпадающего списка выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если расчетное время ожидания выше, чем допустимое. Если задача не выбрана, то при переполнении очереди вызов отбивается («fast busy»). |
- Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

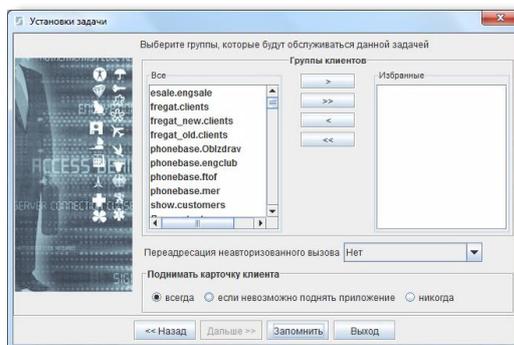
Отложенная задача. IVR (Callback. IVR)

- Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
- В выпадающем меню выберите **создать задачу**
- В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Callback. IVR**) и нажмите кнопку **Дальше**
- В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи	Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)
Имя задачи	Имя задачи должно быть уникальным внутри группы
Иконка задачи	Картинка, условно обозначающая задачу
Максимальное количество линий	Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи
Приложение	Файл, который запускается при поступлении входящего вызова. Это может быть звуковой файл формата WAV или IVR- сценарий, созданный при помощи среды разработки Smile Visual CTI
Параметры	Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: * - номер, на который поступил вызов \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка) ^ - полное имя задачи ~ - идентификатор процесса

- Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
- В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



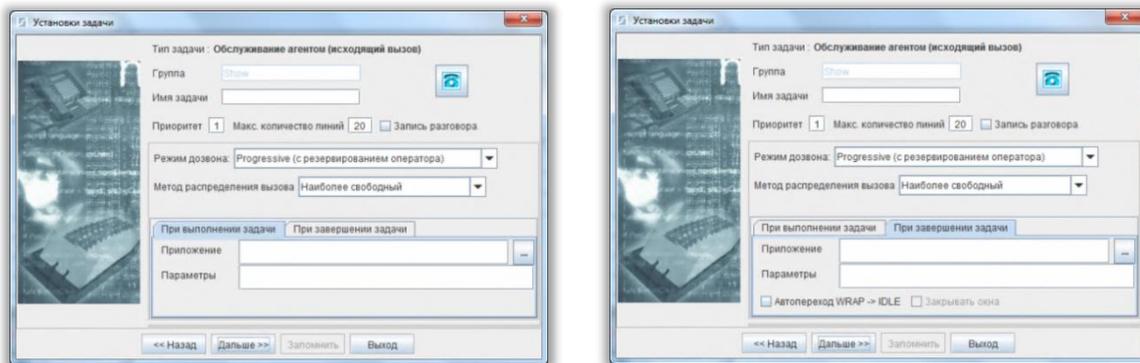
Группы клиентов	Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля Все в поле Избранные . В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел <i>Клиенты</i>)
Переадресация неавторизованного вызова	В этом параметре выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в одну из избранных групп

- Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Исходящая задача. Агент (Autodial. Agent)

- Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
- В выпадающем меню выберите **создать задачу**
- В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Autodial. Agent**) и нажмите кнопку **Дальше**

4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры

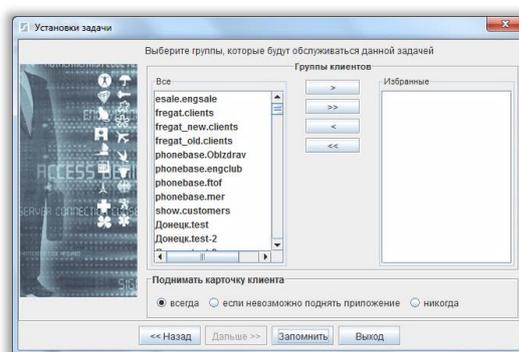


Группа задачи	Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)
Имя задачи	Имя задачи должно быть уникальным внутри группы
Иконка задачи	Картинка, условно обозначающая задачу
Приоритет	Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы
Максимальное количество линий	Максимальное количество телефонных линий, выделяемых задаче
Запись разговора	Включите опцию для записи всех звонков, обслуживаемых данной задачей
Режим дозвона	Выберите режим, в котором будет производиться дозвон
Дозвон с предварительным просмотром (Preview mode)	Режим дозвона, в котором система запрашивает разрешение у оператора, а затем, если оператор согласен, начинает звонить клиенту
Дозвон с резервированием оператора (Progressive mode)	В данном режиме дозвона система, прежде чем начать звонить клиенту, резервирует свободного оператора
Дозвон без резервирования оператора (Predictive mode)	Режим, при котором система сначала дозванивается клиенту, а затем выбирает свободного оператора
Метод распределения вызова	Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии ▪ Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены ▪ Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом
Вкладка	При выполнении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширением .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при поступлении вызова
Параметры	Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: <ul style="list-style-type: none"> \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)

^ - полное имя задачи
 ~ - идентификатор процесса
 | - имя оператора, на которого распределяется вызов

Вкладка	При завершении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора после завершения вызова
Параметры	Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка) ^ - полное имя задачи ~ - идентификатор процесса - имя оператора, на которого распределяется вызов
Автопереход WRAP ->IDLE	Включение данной опции позволяет автоматически изменять состояние операторов после обслуживания вызова с состояния <i>постобслуживания (WRAP)</i> на <i>свободен (IDLE)</i>
Закрывать окна	При включенном состоянии данной функции, все приложения, которые были запущены на рабочем месте оператора вместе с задачей, автоматически закроются после завершения обслуживания вызова

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группы клиентов	Выберите группы клиентов, которые будут обзваниваться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля Все в поле Избранные (см. раздел <i>Клиенты</i>)
Поднимать карточку клиента	Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении вызова на рабочее место оператора

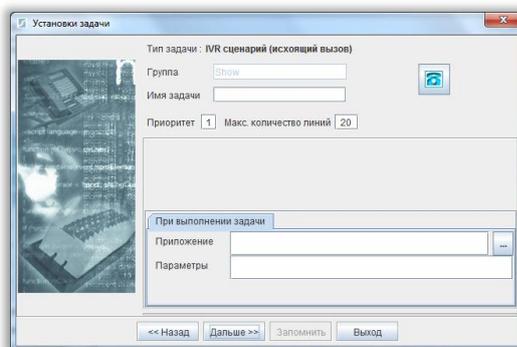
Важно!

Данная задача не сможет начать работу, если в поле «Избранные» нет ни одной группы клиентов.

7. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Исходящая задача. IVR (Autodial. IVR)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Autodial. IVR**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Приоритет Приоритет выполнения задачи

Максимальное количество линий Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи

Приложение Файл, который запускается при поступлении входящего вызова. Это может быть звуковой файл формата WAV или IVR- сценарий, созданный при помощи среды разработки Smile Visual CTI

Параметры Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы:

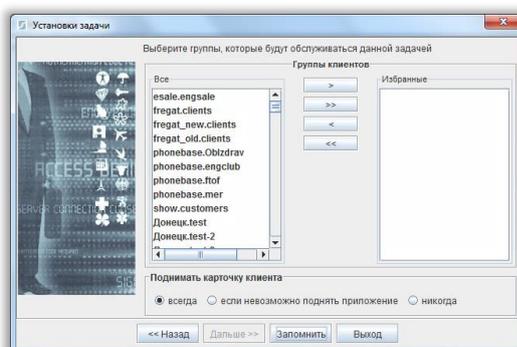
\$ - обратный номер абонента

- имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)

^ - полное имя задачи

~ - идентификатор процесса

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые будут обзваниваться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные** (см. раздел *Клиенты*)

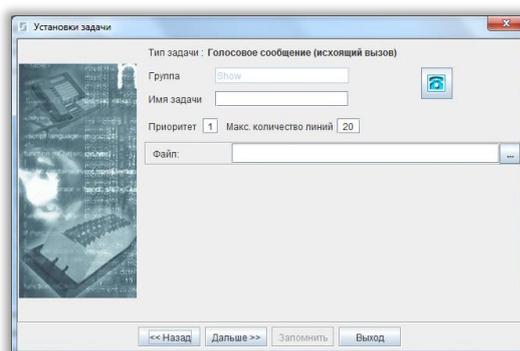
Важно!

Данная задача не сможет начать работу, если в поле «Избранные» нет ни одной группы клиентов.

7. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Исходящая задача. Звуковое сообщение (Autodial. Voice)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Autodial. Voice**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

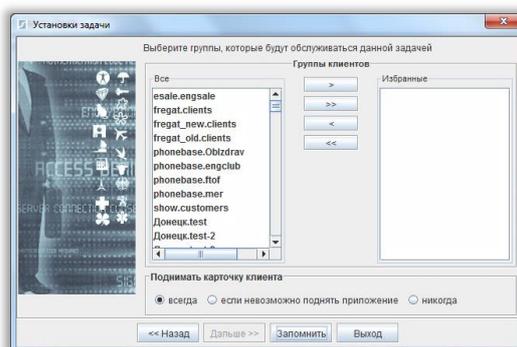
Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Приоритет Приоритет выполнения задачи

Максимальное количество линий Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи

Файл Звуковой файл, который будет проигрываться клиенту при соединении

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые будут обзваниваться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные** (см. раздел *Клиенты*)

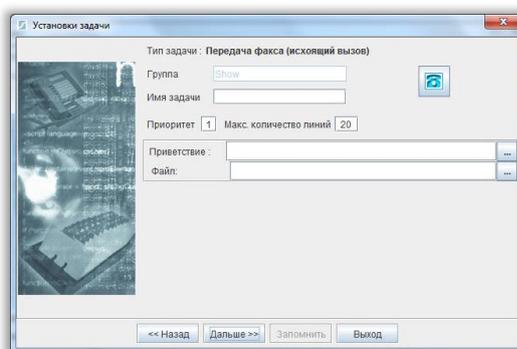
Важно!

Данная задача не сможет начать работу, если в поле «Избранные» нет ни одной группы клиентов.

7. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Исходящая задача. Факс (Autodial. Fax)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Autodial. Fax**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Приоритет Приоритет выполнения задачи

Максимальное количество линий Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи

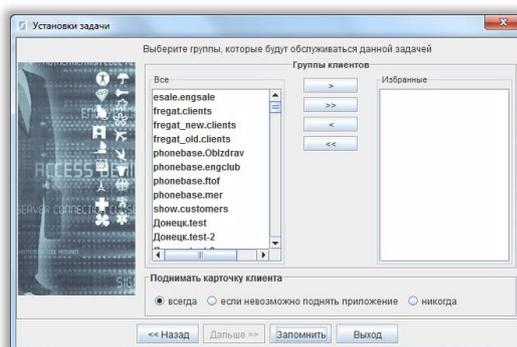
Приветствие Звуковой файл, который будет проигрываться клиенту при соединении

Файл Файл с факсимильным документом

Важно!

Для отправки факса формат файла должен быть TIFF

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры

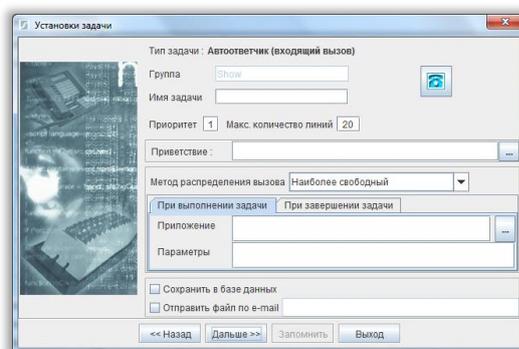


Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые будут обзваниваться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные** (см. раздел *Клиенты*)

7. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Оффлайн задача. Автоответчик (Messaging. Voice)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Messaging. Voice**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи	Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)
Имя задачи	Имя задачи должно быть уникальным внутри группы
Иконка задачи	Картинка, условно обозначающая задачу
Приоритет	Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы
Максимальное количество линий	Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи
Приветствие	Звуковой файл, который будет проигрываться клиенту при соединении
Метод распределения вызова	<p>Вызов поступает агенту в виде записанного голосового сообщения. Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии ▪ Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены ▪ Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом ▪ Последний обслуживавший – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору ▪ Приоритет последнего обслуживавшего – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный» ▪ Нет – вызов не выполняется (сообщение записывается в базу данных или отсылается по e-mail)
Вкладка	При выполнении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширением .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при поступлении вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файле сервере.

Параметры Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи

используются следующие специальные символы:

* - номер, на который поступил вызов

\$ - обратный номер абонента

- имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)

^ - полное имя задачи

~ - идентификатор процесса

| - имя оператора, на которого распределяется вызов

Запускать приложение после звонка При *включенном* параметре – запуск приложения на рабочем месте оператора будет осуществляться после ответа на звонок и перед ответом – при *выключенном*

Вкладка Приложение При *завершении задачи*

Приложение Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора после завершения вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.

Параметры Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы:

* - номер, на который поступил вызов

\$ - обратный номер абонента

- имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)

^ - полное имя задачи

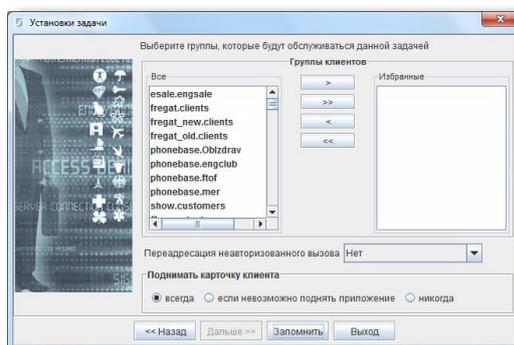
~ - идентификатор процесса

| - имя оператора, на которого распределяется вызов

Сохранить в базе данных Записанное сообщение клиента сохраняется в базу данных

Отправить файл по e-mail Впишите адрес электронной почты, на который вы хотите отправлять записанные файлы

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные**. В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел *Клиенты*)

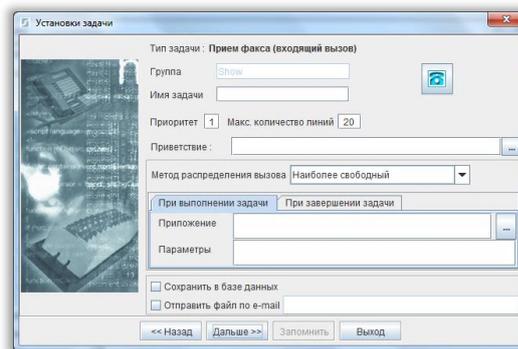
Переадресация неавторизованного В этом параметре выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в

вызова одну из избранных групп.
Поднимать карточку клиента Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении вызова на рабочее место оператора

7. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Оффлайн задача. Факс (Messaging. Fax)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Messaging. Fax**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Приоритет Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы

Максимальное количество линий Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи

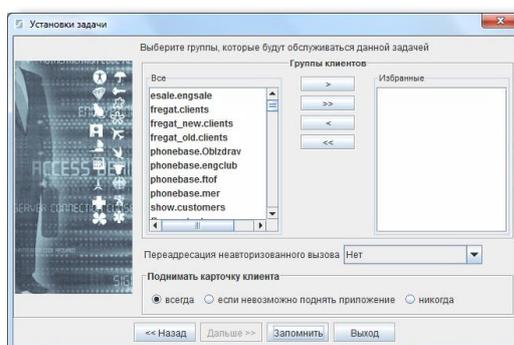
Приветствие Звуковой файл, который будет проигрываться клиенту при соединении

Метод распределения вызова Вызов поступает агенту в виде принятого факсимильного сообщения. Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:

- **Наиболее свободный** – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии
- **Наименее занятый** – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены
- **Случайный выбор** – выбирается один из свободных операторов случайным образом
- **Последний обслуживавший** – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору
- **Приоритет последнего обслуживавшего** – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный»
- **Нет** – вызов не выполняется (сообщение записывается в базу)

	данных или отсылается по e-mail)
Вкладка	При выполнении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при поступлении вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.
Параметры	Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: * - номер, на который поступил вызов \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка) ^ - полное имя задачи ~ - идентификатор процесса - имя оператора, на которого распределяется вызов
Вкладка	При завершении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора после завершения вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.
Параметры	Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: * - номер, на который поступил вызов \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка) ^ - полное имя задачи ~ - идентификатор процесса - имя оператора, на которого распределяется вызов
Сохранить в базе данных	Факс клиента сохраняется в базу данных
Отправить файл по e-mail	Впишите адрес электронной почты, на который отсылается факс

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные**. В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел *Клиенты*)

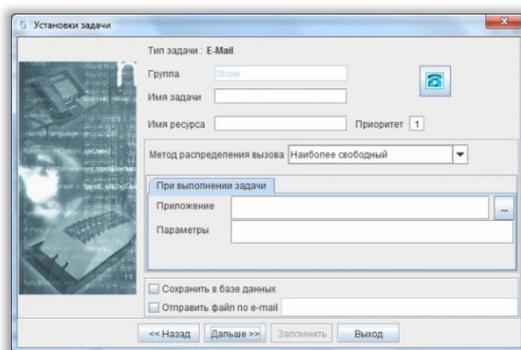
Переадресация неавторизованного вызова В этом параметре выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в одну из избранных групп.

Поднимать карточку клиента Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении вызова на рабочее место оператора

7. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Офлайн задача. Электронная почта (Messaging. E-mail)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Messaging. E-mail**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Приоритет Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы

Имя ресурса Имя пользователя (почтового ящика), на который поступает электронная почта для данной задачи

Метод распределения вызова Вызов поступает агенту в виде принятого электронного сообщения. Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:

- **Наиболее свободный** – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии
- **Наименее занятый** – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены
- **Случайный выбор** – выбирается один из свободных операторов случайным образом
- **Последний обслуживавший** – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору

- **Приоритет последнего обслуживавшего** – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный»
- **Нет** – вызов не выполняется (сообщение записывается в базу данных или отсылается по e-mail)

Вкладка Приложение **При выполнении задачи**
 Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при поступлении вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.

Параметры Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы:
 * - номер, на который поступил вызов
 \$ - обратный номер абонента
 # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)
 ^ - полное имя задачи
 ~ - идентификатор процесса
 | - имя оператора, на которого распределяется вызов

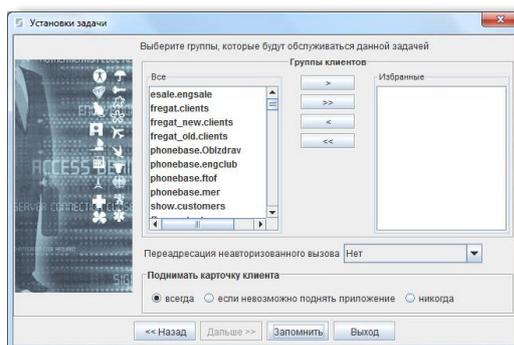
Вкладка Приложение **При завершении задачи**
 Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при поступлении вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.

Параметры Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы:
 * - номер, на который поступил вызов
 \$ - обратный номер абонента
 # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)
 ^ - полное имя задачи
 ~ - идентификатор процесса
 | - имя оператора, на которого распределяется вызов

Сохранить в базе данных Сообщение сохраняется в базу данных

Отправить файл по e-mail Впишите адрес электронной почты, на который отсылается сообщение

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные**. В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел *Клиенты*)

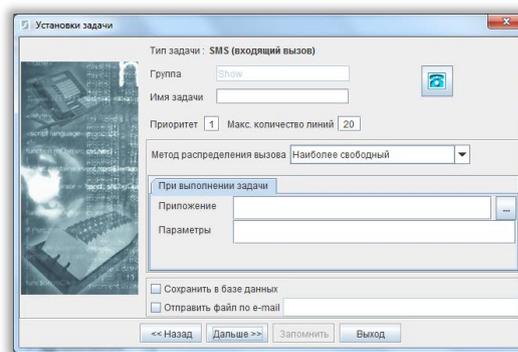
Переадресация неавторизованного вызова В этом параметре выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в одну из избранных групп.

Поднимать карточку клиента Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении вызова на рабочее место оператора

7. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Оффлайн задача. СМС (Messaging. SMS)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Messaging. SMS**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Приоритет Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы

Максимальное количество линий Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи

Метод распределения вызова Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:

- **Наиболее свободный** – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии
- **Наименее занятый** – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены
- **Случайный выбор** – выбирается один из свободных операторов случайным образом
- **Последний обслуживавший** – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если

оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору

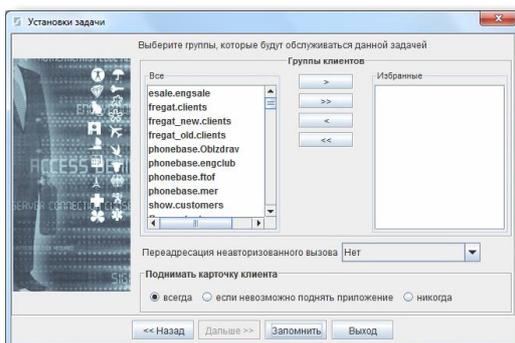
- **Приоритет последнего обслуживавшего** – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный»
- **Нет** – вызов не выполняется (сообщение записывается в базу данных или отсылается по e-mail)

Вкладка	При выполнении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при поступлении вызова
Параметры	Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: * - номер, на который поступил вызов \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка) ^ - полное имя задачи ~ - идентификатор процесса - имя оператора, на которого распределяется вызов %% - текст сообщения
Вкладка	При завершении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора после завершения вызова
Параметры	Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: * - номер, на который поступил вызов \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка) ^ - полное имя задачи ~ - идентификатор процесса - имя оператора, на которого распределяется вызов %% - текст сообщения
Сохранить в базе данных	Сообщение сохраняется в базу данных
Отправить файл по e-mail	Сообщение пересылается на указанный адрес

Важно!

Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.

5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные**. В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел *Клиенты*)

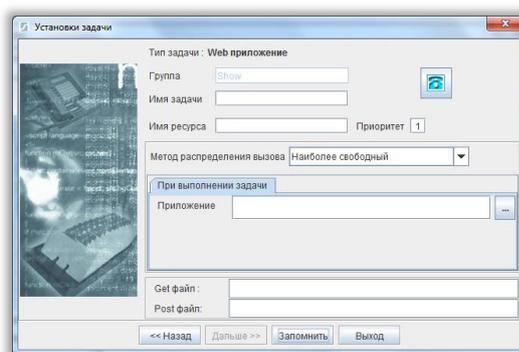
Переадресация неавторизованного вызова В этом параметре выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в одну из избранных групп.

Поднимать карточку клиента Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении вызова на рабочее место оператора

7. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Офлайн задача. Web приложение (Messaging. Web)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Messaging. Web**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Приоритет Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы

Имя ресурса Имя ресурса, ассоциированного с данной задачей

Метод распределения вызова Вызов поступает агенту в виде принятого текстового сообщения. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:

- **Наиболее свободный** – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии
- **Наименее занятый** – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены
- **Случайный выбор** – выбирается один из свободных операторов случайным образом

Приложение Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при поступлении вызова. Файл приложения должен находиться в одном

и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.

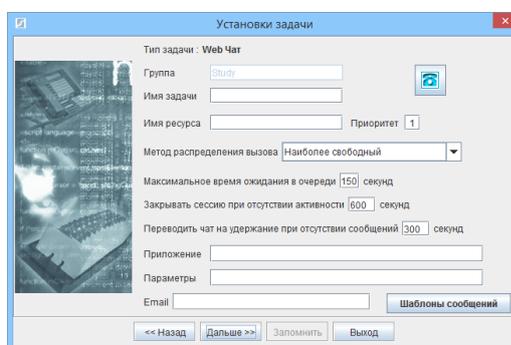
Get файл Html файл с формой для ввода данных

Post файл Html файл с ответом на заполненную форму

- Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Оффлайн задача. Веб-чат (Messaging. Chat)

- Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
- В выпадающем меню выберите **создать задачу**
- В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Messaging. Chat**) и нажмите кнопку **Дальше**
- В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Приоритет Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы

Имя ресурса Имя вашего домена (www.example.com)

Метод распределения вызова Вызов поступает агенту в виде принятого текстового сообщения. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:

- **Наиболее свободный** – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии
- **Наименее занятый** – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены
- **Случайный выбор** – выбирается один из свободных операторов случайным образом
- **Последний обслуживавший** – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору
- **Приоритет последнего обслуживавшего** – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный»

▪ Ручной выбор –

Максимальное время ожидания в очереди Определяет, сколько секунд пользователь будет ожидать соединения со свободным оператором. При превышении данного значения, у пользователя появляется форма отправки сообщения на *адрес для сообщений* (см. ниже). Также, при отсутствии операторов, обслуживающих задачу веб-чат, у пользователя появляется форма отправки сообщения на *адрес для сообщений*.

Закрывать сессию при отсутствии активности В случае, если пользователь не проявлял никакой активности в окне веб-чата или на странице веб-ресурса в течение времени, указанного в данном поле, текущая сессия завершается и действия пользователя больше не отслеживаются.

Переводить чат на удержание при отсутствии активности В случае, если пользователь не проявлял никакой активности в окне веб-чата или на странице веб-ресурса в течение времени, указанного в данном поле, текущая сессия ставится на удержание.

Приложение Абсолютный путь к приложению (файл с расширением .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора при поступлении вызова

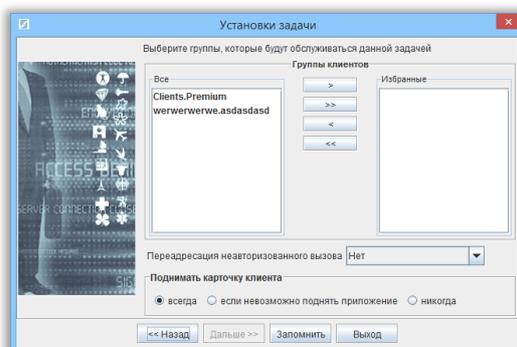
Параметры Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы:
 * - номер, на который поступил вызов
 \$ - обратный номер абонента
 # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)
 ^ - полное имя задачи
 ~ - идентификатор процесса
 | - имя оператора, на которого распределяется вызов
 %% - текст сообщения

Email В это поле введите email адрес, на который будут приходить сообщения из формы для жалобы на оператора и формы при отсутствии свободного оператора.

Шаблоны сообщений В это поле добавьте сообщение для чата, которое будет автоматически отправляться пользователю при соединении с ним. С помощью символа «%», в текст сообщения можно подставить *ник/имя* оператора.

10. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров

11. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



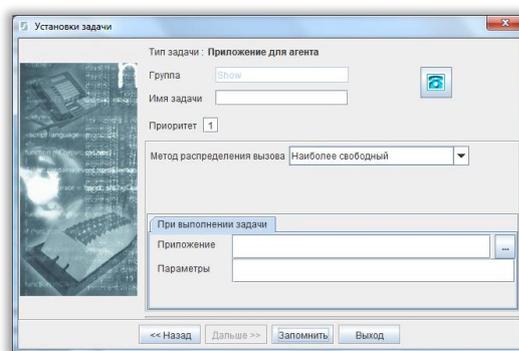
Группы клиентов Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля **Все** в поле **Избранные**. В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее

	вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел <i>Клиенты</i>)
Переадресация неавторизованного вызова	В этом параметре выберите задачу, на которую будет переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в одну из избранных групп.
Поднимать карточку клиента	Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении вызова на рабочее место оператора

12. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Задача общего типа. Агент (Generic. Agent)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Generic. Agent**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры

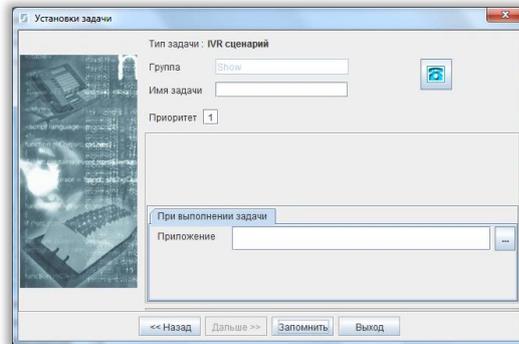


Группа задачи	Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)
Имя задачи	Имя задачи должно быть уникальным внутри группы
Иконка задачи	Картинка, условно обозначающая задачу
Приоритет	Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы
Метод распределения вызова	<p>Вызов поступает агенту в виде принятого текстового сообщения. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии ▪ Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены ▪ Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора вызова. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файле сервере.
Параметры	<p>Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ^ - полное имя задачи - имя оператора, на которого распределяется вызов

5. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Задача общего типа. IVR (Generic. IVR)

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя группы задач
2. В выпадающем меню выберите **создать задачу**
3. В появившемся окне мастера настроек задачи выберите необходимый тип задачи (**Generic. IVR**) и нажмите кнопку **Дальше**
4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры



Группа задачи Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)

Имя задачи Имя задачи должно быть уникальным внутри группы

Иконка задачи Картинка, условно обозначающая задачу

Приоритет Приоритет выполнения задачи

Приложение Файл, который запускается при поступлении входящего вызова. Это может быть звуковой файл формата WAV или IVR- сценарий, созданный при помощи среды разработки Smile Visual CTI. Файл приложения должен находиться в одном и том же каталоге на всех рабочих местах операторов или на общем файл сервере.

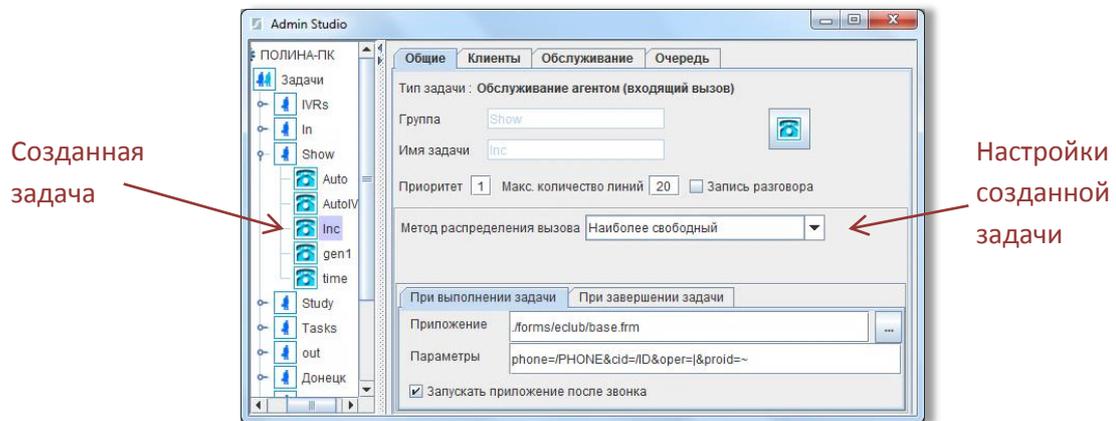
5. Для завершения нажмите кнопку **Запомнить**

Редактирование настроек задачи

Все настройки, которые были введены вами для задачи, можно редактировать.

Для этого

1. Щелкните левой кнопкой мыши на созданную задачу
2. В правой части консоли появятся все настройки данной задачи



3. Сделайте необходимые изменения в настройках и нажмите кнопку **Запомнить**

Подсказка.

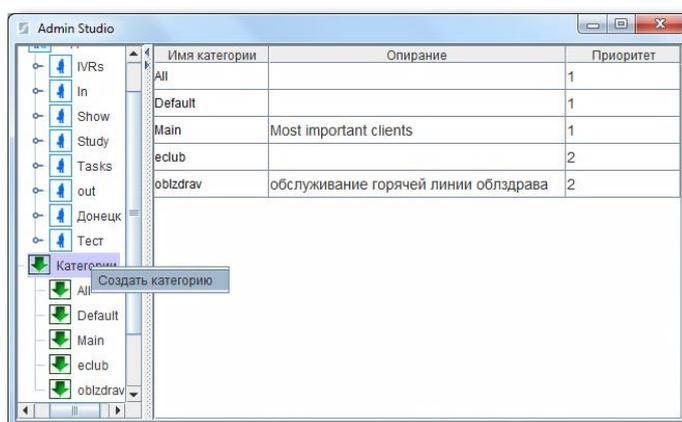
Имя группы задач и имя задачи не редактируются.

Категории

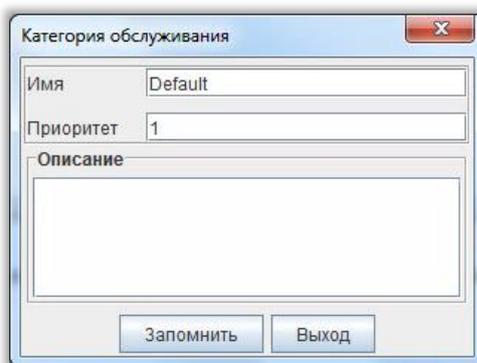
Категории обслуживания позволяют распределять вызовы на определенных агентов, в зависимости от вызывающего клиента (см. раздел *Клиенты*). Каждой группе клиентов можно присвоить определенный набор категорий. Также свой набор категорий присваивается каждому оператору (см. раздел *Операторы*). Вызовы от клиентов определенной группы распределяются только тем операторам, которые имеют хотя бы одну совпадающую категорию. Приоритет оператора по данному вызову определяется приоритетом совпадающей категории (при нескольких совпадающих категориях учитывается категория с наивысшим приоритетом).

Для того, чтобы добавить категорию

1. Щелкните правой кнопкой мыши на ветку дерева **Категории**
2. Выберите **Создать категорию**



3. В появившемся диалоговом окне задайте имя группы и нажмите кнопку **Запомнить**.



Подсказка.

Максимальное количество категорий – **32**

Приоритет – любое целое число. Чем больше число, тем выше приоритет категории.

Клиенты

Персонализированное обслуживание клиентов является одной из важных возможностей контакт центра. Информация о клиентах может находиться в одной или нескольких различных базах данных.

Каждый клиент может иметь набор признаков, позволяющих его

- Идентифицировать (номер телефона, адрес электронной почты, пароль и т.п.)
- Классифицировать (важность, язык общения, предпочтения и т.п.)

Идентификация клиента может выполняться

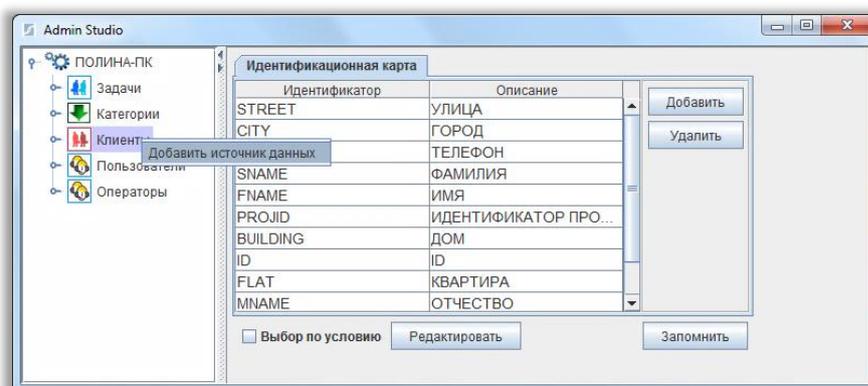
- Автоматически (в момент поступления вызова)
- Самостоятельно (клиент вводит PIN код)
- Агентом (который принял вызов)

Классификация позволяет группировать клиентов для обслуживания различными задачами. Можно создавать группы клиентов по различным классификационным признакам. Например, группы клиентов по территориальному признаку, группа VIP, группа англоязычных клиентов и т.д. Группы также используются для формирования списков дозвона в задачах телемаркетинга. Контакт центр может идентифицировать клиентов по номеру телефона, а также любой другой информации, которая хранится в базе данных. Набор данных, представляющих информацию о клиенте, задается при помощи **Идентификационной карты**.

В список полей *идентификационной карты* можно включать любую информацию, которая необходима оператору для обслуживания задачи. *Форма идентификационной карты* может запускаться на рабочем месте оператора при поступлении вызова. Если клиент не идентифицирован автоматически (по номеру телефона), оператор может сделать запрос по любому другому параметру *идентификационной карты*.

Добавление источника данных

1. Щелкните правой кнопкой мыши на ветку дерева **Клиенты**
2. Выберите **Добавить источник данных**



3. В появившемся окне введите параметры подключения к базе данных

ODBC Data Source Name

Подключение к ODBC источнику. Для подключения этим способом создайте ODBC источник средствами операционной системы. В диалоговом окне подключения к базе данных введите имя этого источник, логин и пароль.

JDBC Driver

Подключение через JDBC драйвер. Для подключения введите имя драйвера и строку соединения.

dbOwner

Имя владельца схемы, к объектам которой нужно подключиться.

Username

Логин пользователя БД.

Password

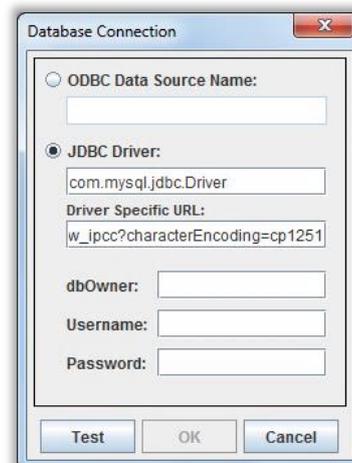
Пароль пользователя БД.

Подсказка.

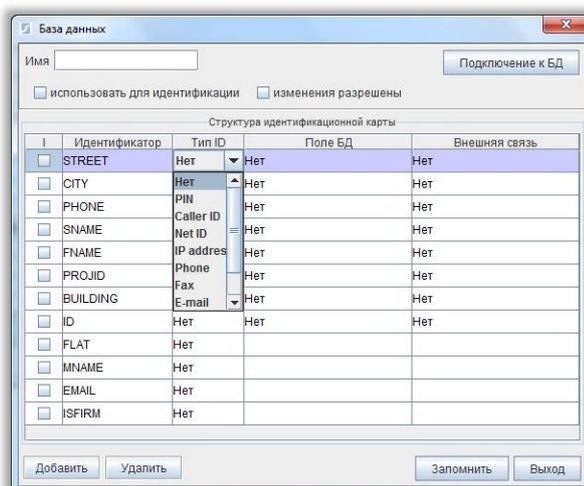
Пользователь должен быть или владельцем схемы, или иметь права доступа к объектам этой схемы. Обычно, имя схемы совпадает с логином пользователя.

Важно!

Мы рекомендуем соединение через JDBC драйвер, так как данный способ более надежный.



4. Для проверки соединения нажмите кнопку **Test**. Если соединение прошло успешно – нажмите кнопку **Ok**.
5. После того, как будет выполнено подключение к базе данных, появится окно, в котором нужно назначить соответствие полей идентификационной карты полям таблиц базы данных.



6. Выполните следующие указания для настройки источника данных:
- Введите имя для источника данных
 - Установите флаг **Использовать для идентификации** для того, чтобы система могла вести поиск по этой базе данных при идентификации входящих вызовов
 - Флаг **Изменения разрешены** позволяет добавлять записи и изменять значения полей базы данных посредством идентификации формы
 - Выбор строки в первой колонке (**I**) задает уникальный идентификатор, который используется как уникальное **имя клиента** в системе
 - Введите первые символы названия таблицы, из которой вам необходимо выбрать данные, в колонке **Поле БД**. В появившемся выпадающем списке полей таблиц баз данных – выберите соответствующее поле.
 - Колонка **Внешняя связь** служит для организации связи с таблицами по внешним ссылкам, которые используются при выборке
 - В колонке **Тип ID** можно задать тип идентификатора:
 - PIN** – идентификация по персональному номеру клиента
 - Caller ID** – номер телефона, по которому система может автоматически определить клиента при поступлении вызова
 - ID address** – идентификация клиента по IP-адресу
 - Phone** – Значение идентификатора является номером телефона, который можно также использовать для исходящего вызова
 - Fax** – номер факса
 - E-mail** – адрес электронной почты

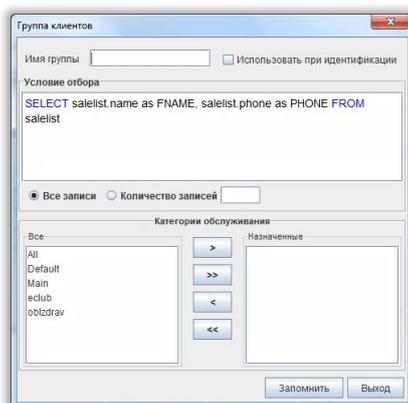
Важно!

Для осуществления *исходящего дозвона* по группе клиентов необходимо установить **Тип ID – Phone** у одного из идентификаторов.

- Для добавления или удаления идентификатора – используйте соответствующие кнопки в левом нижнем углу диалогового окна
- Для сохранения данных параметров группы – нажмите кнопку **Запомнить**

Создание группы клиентов

7. Щелкните правой кнопкой мыши на **имя источника данных**
8. Выберите **Создать группу**
9. В появившемся окне установите следующие параметры



Имя группы	Имя группы клиентов
Использовать при идентификации	Установите флаг для того, чтобы система могла вести поиск по этой базе данных при идентификации входящих звонков
Условия отбора	В данном окне вы можете дописать условие отбора с помощью SQL выражения
Все записи	Выбирает из базы данных все записи, отвечающие условию отбора
Количество записей	Установите количество записей, которые вы хотите выбрать из базы данных
Категории обслуживания	Выберите категорию, к которой будет принадлежать данная группа клиентов.

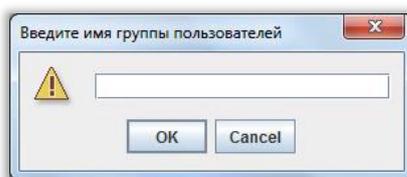
10. Нажмите кнопку **Запомнить**

Пользователи

Одни из важнейших модулей контакт центра – статистика и запись разговоров. В Smile IPCC для работы с данными модулями существуют специальные учетные записи – **Пользователи**. Для каждой учетной записи распределяются права на просмотр статистики и прослушивание записей разговоров, как по задачам, так и по операторам. В отличие от супервизоров (см. раздел *Операторы и Супервизоры*) - пользователи могут просматривать только **хронологическую статистику**. Данные учетные записи необходимы для контроля выполнения различных задач контакт центра. Вы можете распределить права на просмотр статистики по группе или каждой задаче на разных сотрудников из разных отделов, чтобы те контролировали выполнение отведенных им задач и составляли отчеты о выполненной работе.

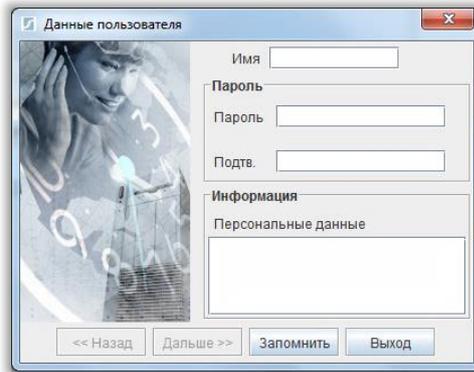
Создание группы пользователей

1. Щелкните правой кнопкой мыши на ветку **Пользователи**
2. В выпадающем меню выберите **создать группу пользователей**
3. В появившемся окне введите имя пользователя и нажмите кнопку **Ok**



Создание пользователя

1. Щелкните правой кнопкой мыши на созданную группу
2. В выпадающем меню выберите **Создать пользователя**
3. В появившемся окне установите необходимые параметры и нажмите кнопку **Запомнить**



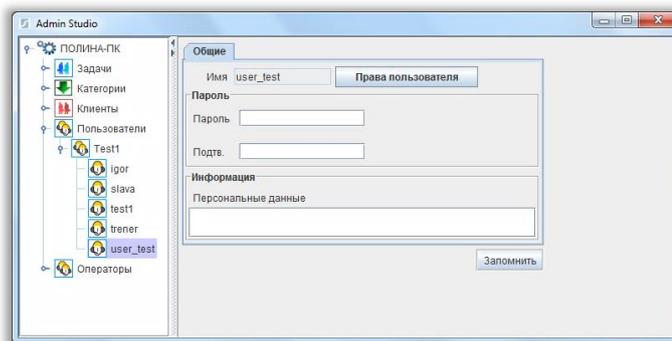
Подсказка.

Поле **Персональные данные** носит исключительно информационный характер.

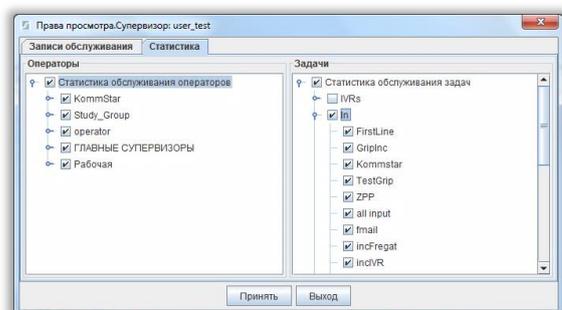
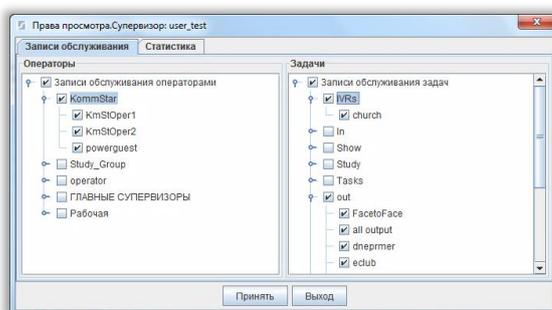
Права пользователя

После того, как вы создали пользователя необходимо установить права на просмотр статистики и прослушивание записей разговоров.

1. Щелкните левой кнопкой мыши на созданного пользователя. В правой части консоли появятся свойства данной записи



2. Для вызова окна настроек прав нажмите кнопку **Права пользователя**
3. В появившемся диалоговом окне отметьте задачи и операторов, чью статистику и записи разговоров данный пользователь имеет право просматривать и нажмите кнопку **Принять**



Операторы и Супервизоры

Операторы контакт центра выполняют обслуживание клиентов с помощью специализированного приложения, называемого **Рабочее место агента**.

Основными функциями рабочего места являются:

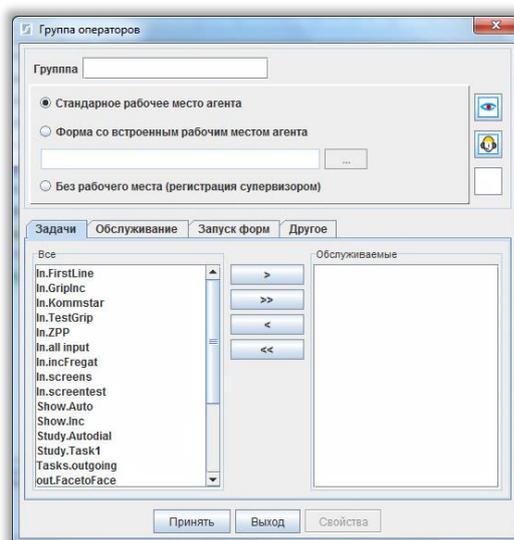
- Регистрация оператора в системе
- Обслуживание вызовов
- Запуск форм и других приложений
- Контроль работы

Для голосовой связи может использоваться программный IP телефон, входящий в состав ПО рабочего места, или внешний телефонный аппарат (на выбор). Рабочее место супервизора дополнительно включает в себя средства мониторинга и управления.

Операторы объединяются в группы в целях создания организационной структуры. Группа может включать в себя любое количество операторов и супервизоров. **Супервизор группы** «видит» только операторов своей группы. Кроме супервизоров групп могут быть так называемые **Главные Супервизоры**, полномочия которых распространяются на все группы. Каждой группе операторов назначается список задач, которые эта группа будет обслуживать. Внутри группы, для каждой задачи можно назначить свой список операторов. Одна и та же задача может обслуживаться различными группами с различными приоритетами.

Создание группы операторов

1. Щелкните правой кнопкой мыши на ветку **Операторы**
2. В выпадающем меню выберите **Создать группу операторов**
3. В появившемся окне установите необходимые параметры



Группа Название группы операторов

Стандартное рабочее место агента При установлении данного флага, операторы будут работать с помощью стандартного рабочего места

Форма со встроенным рабочим местом агента Данный флаг предназначен для операторов, работающих с помощью рабочего места, встроенного в форму, созданную в среде разработки Form Maker

Без рабочего места (регистрация супервизором) Данный флаг предназначен для операторов, работающих без рабочего места «Smile IPCC Agent» (принимающих вызовы на телефонный аппарат). Регистрация таких операторов в системе производится с рабочего места супервизора

Иконка супервизора группы Картинка, отличающая супервизоров данной группы

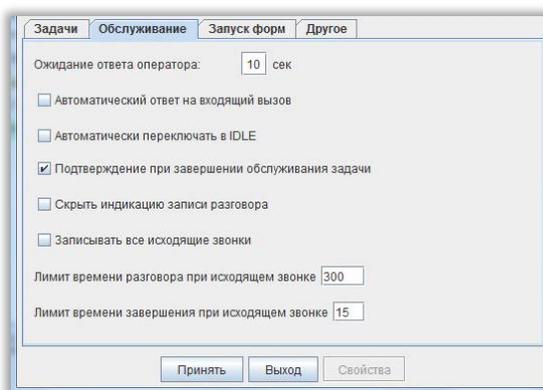
Иконка оператора группы Картинка, отличающая операторов данной группы

Цвет группы Фоновый цвет иконок операторов и супервизоров данной группы

Вкладка **Задачи**

Здесь вы можете выбирать какие задачи будет обслуживать данная группа операторов, а так же редактировать параметры обслуживания конкретной задачи нажав кнопку **Свойства**.

Вкладка **Обслуживание**



Ожидание ответа оператора Максимальное время, которое отводится операторам для приема входящего вызова. Если оператор не успел принять вызов, он автоматически переводится в состояние паузы

Автоматический ответ на входящий вызов Рабочее место оператора будет автоматически снимать трубку, и соединять с оператором при входящем звонке и автоматическом исходящем дозвоне

Автоматически переключать в IDLE Включение данной опции позволяет автоматически изменять состояние операторов после обслуживания вызова с состояния *постобслуживания* (WRAP) на *свободен* (IDLE)

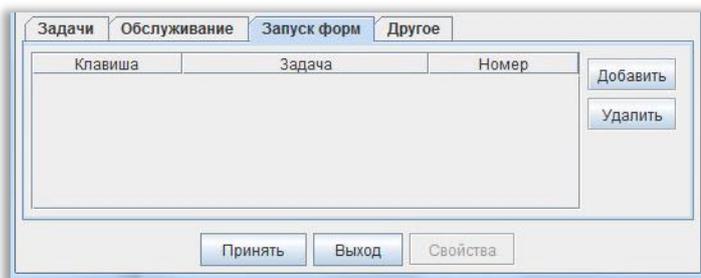
Подтверждение при завершении обслуживания задачи При нажатии на кнопку *постобслуживания* (режим WRAP) на экране появляется диалоговое окно для подтверждения данного действия

Скрыть индикацию записи разговора В случае, если данный параметр включен, на рабочем месте оператора не будет отображаться индикация записи разговора.

Записывать все исходящие звонки Все исходящие звонки для данной группы будут автоматически записываться системой

Лимит времени разговора при исходящем звонке Контрольное время обслуживания исходящего звонка, превышение которого фиксируется на экране супервизора выдачей соответствующего сигнала

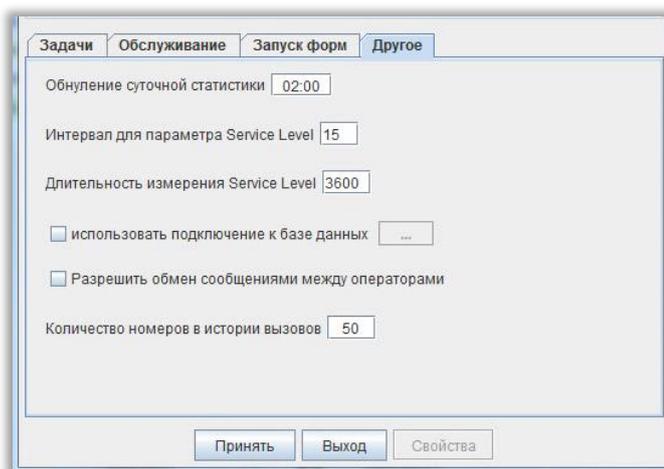
Лимит времени завершения при исходящем звонке Время на завершение обслуживания исходящего звонка (WRAP), превышение которого фиксируется на экране супервизора выдачей соответствующего сигнала

Вкладка *Запуск форм*

Данная функция позволяет группе операторов вызывать установленный набор задач общего типа нажатием одной клавиши на клавиатуре.

Для добавления клавиши быстрого вызова:

- Нажмите кнопку **Добавить**
- Нажмите левой кнопкой мыши на новую ячейку колонки **Клавиша** и нажмите клавишу на клавиатуре, по нажатию на которую вы хотите вызывать задачу
- В колонке **Задача** выберите ту задачу, которая будет запускаться при нажатии на клавишу либо укажите номер телефона для набора в колонке **Номер**

Вкладка *Другое***Обнуление суточной статистики**

Здесь указывается, в какое время будет происходить обнуление суточной статистики

Интервал для параметра Service Level

Здесь устанавливается время в секундах, в течение которого оператор должен ответить на входящий вызов

Длительность измерения Service Level

Здесь устанавливается временной интервал, в течение которого измеряется показатель Service Level

Использовать подключение к базе данных

Включение данного параметра откроет доступ к базе данных

Разрешить обмен сообщениями между операторами

Включение данного параметра позволит операторам общаться между собой по внутреннему чату контакт центра

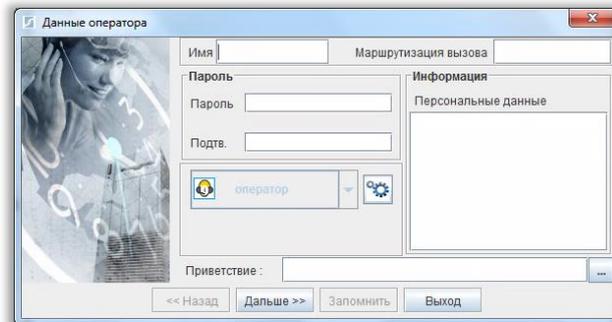
Количество номеров в истории вызова

Количество номеров, отображаемых системой в записной книжке оператора

4. Нажмите кнопку **Принять**

Создание оператора

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя созданной группы операторов
2. В выпадающем меню выберите **Создать оператора**
3. В появившемся окне установите необходимые параметры



Имя Универсальный идентификатор оператора

Пароль Установка пароля доступа в систему

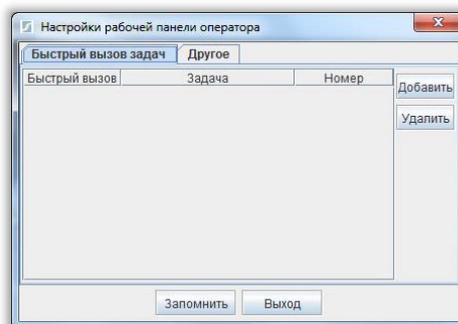
Информация Общие данные (данное поле носит исключительно информативный характер)

Маршрутизация вызова Поле содержит информацию для маршрутизации звонка на рабочее место оператора. Если звонок поступает на компьютер оператора, значение данного поля должно совпадать с идентификатором оператора. Если звонок нужно направить на телефонный аппарат, в данном поле прописывается номер телефона. Звонок на этот номер выполняется в соответствии с таблицей маршрутизации сервера

Приветствие Звуковой файл, содержащий персональное приветствие оператора

Кнопка настроек рабочего места Открывает окно персональных настроек рабочего места оператора 

Персональные настройки рабочего места оператора



Вкладка **Быстрый вызов задач**

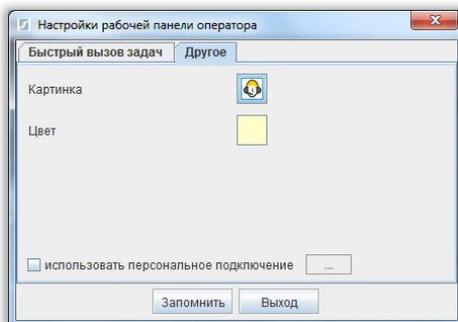
Данная функция позволяет оператору вызывать установленный набор задач нажатием одной клавиши на клавиатуре.

Для добавления клавиши быстрого вызова:

- Нажмите кнопку **Добавить**

- Нажмите левой кнопкой мыши на новую ячейку колонки **Быстрый вызов** и нажмите клавишу на клавиатуре, по нажатию на которую вы хотите вызывать задачу
- В колонке **Задача** выберите ту задачу, которая будет запускаться при нажатии на клавишу либо укажите номер телефона для набора в колонке **Номер**

Вкладка *Другое*

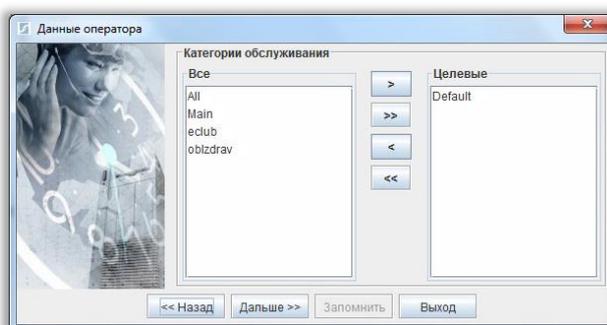


Картинка Картинка, отличающая оператора в данной группе

Цвет Фоновый цвет картинки оператора

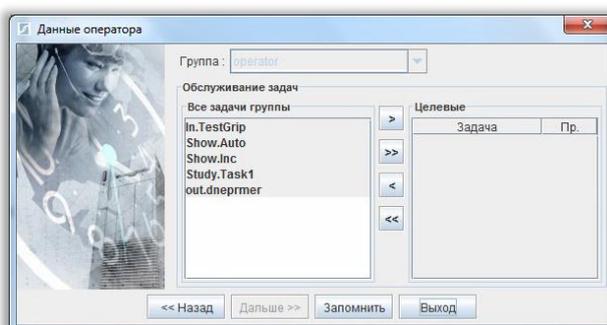
Использовать персональное подключение Возможность работы оператора с определенными клиентскими группами

4. Нажмите кнопку **Запомнить**
5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек выберите необходимые категории



Выберите категории, к которым принадлежит данный оператор. Для этого переместите необходимые категории из поля **Все** в поле **Целевые**.

7. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
8. В следующем окне выберите необходимые задачи

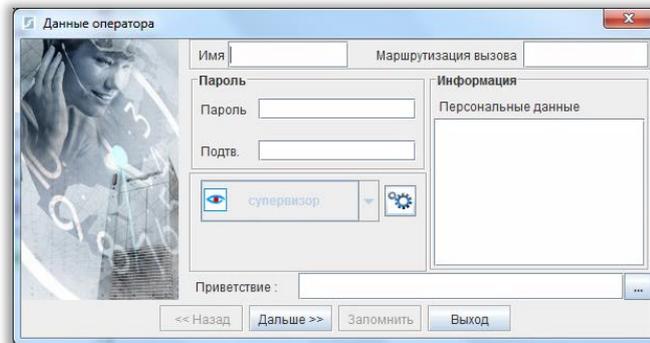


Выберите задачи, которые будет обслуживать данный оператор, переместив необходимые из поля **Все** в поле **Целевые**.

9. Нажмите кнопку **Запомнить**

Создание супервизора

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имя созданной группы операторов
2. В выпадающем меню выберите **Создать супервизора**
3. В появившемся окне установите необходимые параметры



Имя Универсальный идентификатор супервизора

Пароль Установка пароля доступа в систему

Информация Общие данные (данное поле носит исключительно информативный характер)

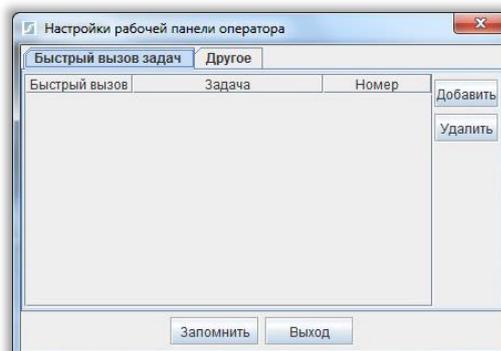
Маршрутизация вызова Поле содержит информацию для маршрутизации звонка на рабочее место супервизора. Если звонок поступает на компьютер супервизора, значение данного поля должно совпадать с идентификатором супервизора. Если звонок нужно направить на телефонный аппарат, в данном поле прописывается номер телефона. Звонок на этот номер выполняется в соответствии с таблицей маршрутизации сервера

Приветствие Звуковой файл, содержащий персональное приветствие супервизора

Кнопка настроек рабочего места Открывает окно персональных настроек рабочего места супервизора



Персональные настройки рабочего места супервизора



Вкладка **Быстрый вызов задач**

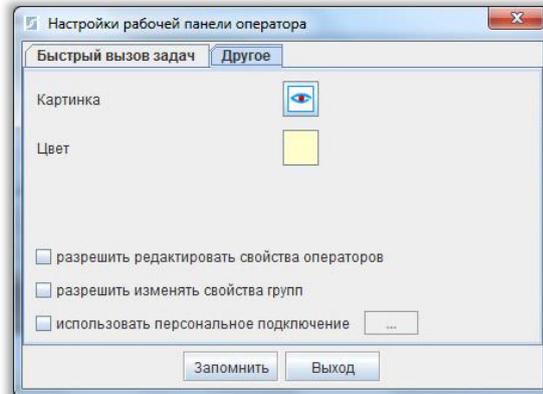
Данная функция позволяет супервизору вызывать установленный набор задач нажатием одной клавиши на клавиатуре.

Для добавления клавиши быстрого вызова:

- Нажмите кнопку **Добавить**

- Нажмите левой кнопкой мыши на новую ячейку колонки **Быстрый вызов** и нажмите клавишу на клавиатуре, по нажатию на которую вы хотите вызывать задачу
- В колонке **Задача** выберите ту задачу, которая будет запускаться при нажатии на клавишу либо укажите номер телефона для набора в колонке **Номер**

Вкладка *Другое*



Картинка Картинка, отличающая супервизора в данной группе

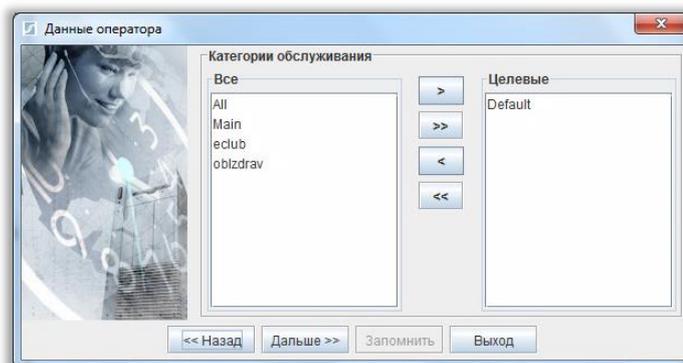
Цвет Фоновый цвет картинки супервизора

Разрешить редактировать свойства операторов Возможность супервизора редактировать свойства операторов

Разрешить изменять свойства групп операторов Возможность супервизора изменять свойства групп операторов

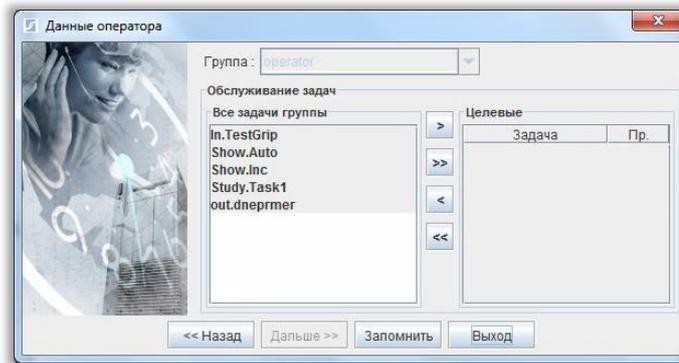
Использовать персональное подключение Возможность работы супервизора с определенными клиентскими группами

4. Нажмите кнопку **Запомнить**
5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек выберите необходимые категории



Выберите категории, к которым принадлежит данный супервизор. Для этого переместите необходимые категории из поля **Все** в поле **Целевые**.

7. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
8. В следующем окне выберите необходимые задачи

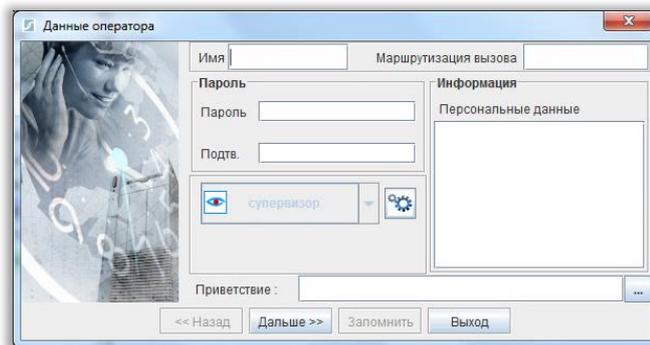


Выберите задачи, которые будет обслуживать данный супервизор, переместив необходимые из поля **Все** в поле **Целевые**.

9. Нажмите кнопку **Запомнить**

Создание главного супервизора

1. Щелкните правой кнопкой мыши на ветку **ГЛАВНЫЕ СУПЕРВИЗОРЫ**
2. В выпадающем меню выберите **Создать супервизора**
3. В появившемся окне установите необходимые параметры



Имя Универсальный идентификатор главного супервизора

Пароль Установка пароля доступа в систему

Информация Общие данные (данное поле носит исключительно информативный характер)

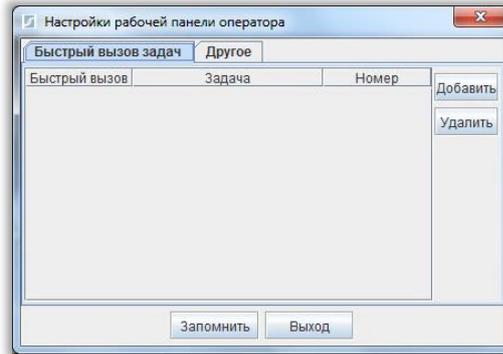
Маршрутизация вызова Поле содержит информацию для маршрутизации звонка на рабочее место главного супервизора. Если звонок поступает на компьютер главного супервизора, значение данного поля должно совпадать с идентификатором главного супервизора. Если звонок нужно направить на телефонный аппарат, в данном поле прописывается номер телефона. Звонок на этот номер выполняется в соответствии с таблицей маршрутизации сервера

Приветствие Звуковой файл, содержащий персональное приветствие главного супервизора

Кнопка настроек рабочего места Открывает окно персональных настроек рабочего места главного супервизора



Персональные настройки рабочего места главного супервизора



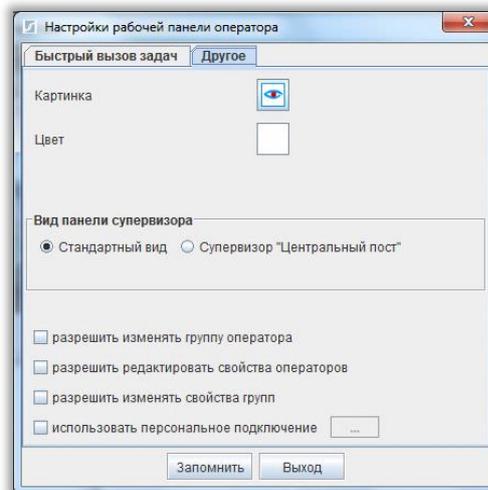
Вкладка **Быстрый вызов задач**

Данная функция позволяет супервизору вызывать установленный набор задач нажатием одной клавиши на клавиатуре.

Для добавления клавиши быстрого вызова:

- Нажмите кнопку **Добавить**
- Нажмите левой кнопкой мыши на новую ячейку колонки **Быстрый вызов** и нажмите клавишу на клавиатуре, по нажатию на которую вы хотите вызывать задачу
- В колонке **Задача** выберите ту задачу, которая будет запускаться при нажатии на клавишу либо укажите номер телефона для набора в колонке **Номер**

Вкладка **Другое**



Картинка Картинка, отличающая главного супервизора

Цвет Фоновый цвет картинки главного супервизора

Вид панели супервизора

Стандартный вид Выберите для работы главного супервизора с помощью стандартной консоли

Супервизор «Центральный пост» Выберите для работы главного супервизора с помощью развернутой консоли

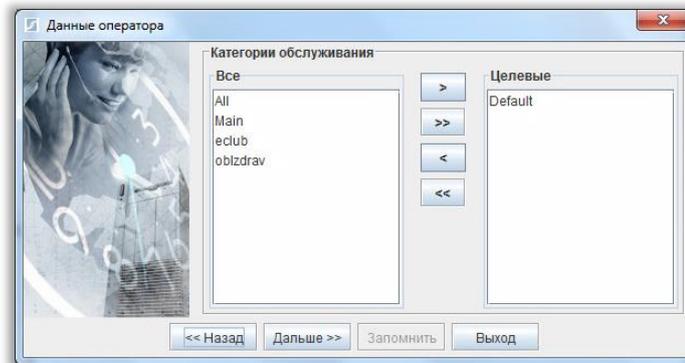
Разрешить изменять группу оператора Возможность главного супервизора изменять группу оператора

Разрешить редактировать свойства операторов Возможность главного супервизора редактировать свойства операторов

Разрешить изменять свойства групп Возможность главного супервизора изменять свойства групп операторов

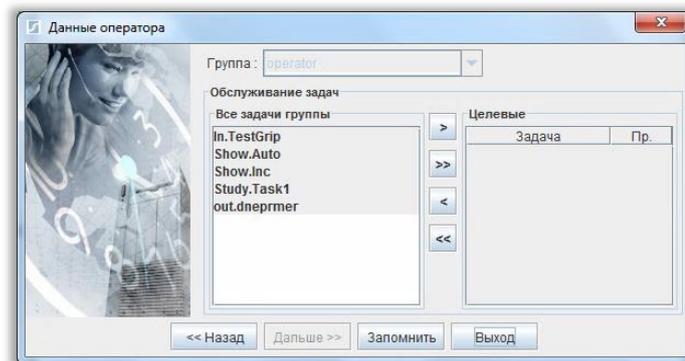
Использовать персональное подключение Возможность работы главного супервизора с определенными клиентскими группами

4. Нажмите кнопку **Запомнить**
5. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
6. В следующем окне настроек выберите необходимые категории



Выберите категории, к которым принадлежит данный главный супервизор. Для этого переместите необходимые категории из поля **Все** в поле **Целевые**.

7. Нажмите кнопку **Дальше** после настройки всех необходимых параметров
8. В следующем окне выберите необходимые задачи



Выберите задачи, которые будет обслуживать данный главный супервизор, переместив необходимые из поля **Все** в поле **Целевые**.

9. Нажмите кнопку **Запомнить**