# **Smile IP Contact Center**

Консоль Администратора Руководство пользователя

# Оглавление

Вступление	4
О Руководстве	4
Запуск Консоли	4
Запуск Консоли в OC Windows	4
Консоль Администратора	5
Работа с Консолью	6
Настройки Консоли	6
	F
Сменить пароль	
База данных	, 10
Поиск	
Телефонная книжка	
Дополнительно	
Залачи	
Группа залач	13
Группа зада плачи	16
Входящая задача. Агент (Incoming, Agent)	
Входящая задача. IVR (Incoming. IVR)	
Отложенная задача. Агент (Callback. Agent)	
Отложенная задача. IVR (Callback. IVR)	
Исходящая задача. Агент (Autodial. Agent)	
Исходящая задача. IVR (Autodial. IVR)	
Исходящая задача. Звуковое сообщение (Autodial. Voice)	
Исходящая задача. Факс (Autodial. Fax)	
Оффлайн задача. Автоответчик (Messaging. Voice)	
Оффлайн задача. Факс (Messaging. Fax)	
Оффлайн задача. Электронная почта (Messaging. E-mail)	
Оффлайн задача. СМС (Messaging. SMS)	
Оффлайн задача. Web приложение (Messaging. Web)	
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 OC Windows

1. С помощью иконки, расположенной на рабочем столе компьютера

или

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

Перед запуском Консоли заполните необходимые поля в окне авторизации. Окно авторизации имеет следующие поля:

Username Персональный логин/имя пользовательского аккаунта (обязательно для заполнения)

Password Пароль для авторизации пользовательского аккаунта (указывается при необходимости)

 Server
 IP -адрес сервера (указывается при необходимости)

 Phone
 Номер телефона для переадресации входящих вызовов (указывается при необходимости)

Server OK Exit

После заполнения всех необходимых полей нажмите кнопку *ОК*. 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 появиться на вашем экране.

# <u>Подсказка.</u>

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



# Консоль Администратора

роет	Зде	
		сь осуществляется
	наст	гройка элементов
0.11.0.14	адм	инистрирования
ощем		/
И		
V		
Группа задач	Описание	Кол-во задач
IVRs		1
In	V	18
Study		3
Tasks		1
out		10
Show		5
Донецк		1
Тест	Тестируем	1
	OЩЄM A I In Study Tasks out Show Донецк Tест	ОЩЕМ И И МRs 0 In 0 Study Tasks 0 out Show Донецк Тест Тестируем

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.

	Admin Studio	
	Описание	Кол-во задач
	Сменить пароль	1
	Сервисы	18
		3
		1
	🗣 🚺 s Телефонная книжка	10
Выбор	- Т Дополнительно	5
необходимого	• 🛃 out Донецк	1
	С Донец Тест Тестируем	1
пункта в		
выпалающем	► ★ Категории	
	С Т	
меню	Ф 🧐 Пользова	
	Comparop Oneparop	

# 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

1мя :		
Тароль :		

# 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 появиться окно, в поле которого необходимо повторно ввести новый пароль:

		18997.	100
Подтверд	ите 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 РОРЗ

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 отп

Ø	Ce	овисы	×
Recording	Updates	Callback	WebChat
E-mail	Fax	Dialer	Queue
Входящий			
Contrat D(			
Сервер РС	JP3		
Логин			
Пароль			
Исходящи Сервер SM	й ITP		
Админ			
	ОК	Cancel	

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.

# Fax

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.

🗹 Сервисы 🗙						
Recording	Recording Updates Callback WebChat					
E-mail	Fax	Dialer	Queue			
Исходящий						
Префикс для маршрутизации:						
Воспроизводить приветствие:						
Максимальное количество попыток 3						
Воспроизводить звуковой сигнал CNG						
Входящий						
Воспроизводить звуковой сигнал CED						
OK Cancel						
	UK	CallCel				

# 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.

🗹 Сервисы 🗙					
Recording	Updates	Callback	WebChat		
E-mail	Fax	Dialer	Queue		
Доступ к консоли сервера автодозвона					
Логин					
Пароль					
Параметры	1				
Количество	О ВЫЗОВОВ В	секунду 10			
	ОК	Cancel	]		

# 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.

Ø	Z Сервисы ×					
Recording E-mail	Updates Fax	Callback Dialer	WebChat Queue			
Очередь звонков						
Повышать приоритет процесса каждые 60 сек						
Сообщать в	Сообщать время ожидания не менее 30 сек					
Очередь за	Очередь задач					
Повышать приоритет процесса каждые 24 час						
Очередь callback						
Повышать приоритет процесса каждые 60 сек						
	ОК	Cancel				

# 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.

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».

Ø	Ce	овисы	×
Recording	Updates	Callback	WebChat
E-mail	Fax	Dialer	Queue
-Каталог об	новлений		

Сервисы Recording Updates Callback WebChat

Dialer

Queue

Fax

Каталог обновлений

E-mail

	ОК	Cancel	
1	Ce	рвисы	
Recording	Updates	Callback	WebChat
E-mail	Fax	Dialer	Queue
Параметры	и очереди и	ісходящих в	ызовов
Минималь	ное время в	з очереди	0 мин
Максимал	ьное время	в очереди	60 мин
Повтор, ес	ли номер за	анят через	3 мин
Повтор, ес	ли номер н	е отвечает	15 мин

ок

Cancel

# 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.

Ø	Ce	рвисы	×
Recording	Updates	Callback	WebChat
E-mail	Fax	Dialer	Queue
Языки обще	ния Доб	авить	Удалить
Язык		Кат	егория
Блокировка	IP адреса	600 мин	іут
	ОК	Cancel	

# 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.

#### <u>Подсказка.</u>

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.

JDBC Driver:	
com.mysql.jdbc.Driver	
Driver Specific URL:	
w_ipcc?characterEncoding=c	p1251
dbOwner:	
Username:	
Deseurade	

# Поиск

С помощью этого пункта вы сможете найти необходимый компонент системы.

Искать объект		<b>~</b>	Найти
Задача 💿 Опер айдено [4] объекто	ратор 🔾 Форма 🔾 Фун ов	кциональная кнопка	Печать
Or	ператор	Задача	

#### 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

Номер телефона	Абонент	Добавити
		Удалить

#### Для внесения записи в телефонную книжку

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

and thought test	φυη		-
Номер телеф	она:		
/мя абонента			
		Buixon	]

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

Измеряемый	временной интервал для Service Level 3600		
Обнуление оп	еративной статистики 00:00		
Код	Текст		
61	Personal Pause	-	Доравить
2	обед		Удалить
1	короткий перерыв	-	
Причина выхо	да из системы		
Код	Текст	ſ	Definition
1	профилактика оборудования		дооавить
2	завершение смены		Удалить
Категории пр	ослушанных записей		
Код	Текст		Добавить
			101
			Удалить

## 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:

Admin Studio		
🎌 ПОЛИНА-ПК 🚺 Пруппа задач	Описание	Кол-во зада
A 3an IVRs		1
- I ГУКS		18
- In Study	1	3
🕶 🧍 Show 🛛 Tasks		1
🕶 🚺 Study 🛛 out		10
🗝 🚺 Tasks Show		5
🗠 🧎 out Донецк		1
🗠 🚺 Донец Тест	Тестируем	1
🗠 🧍 Тест		
🗠 🖶 Категории		
🗢 👭 Клиенты		
🗠 🚯 Пользова		
🗠 🚯 Оператор		

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

Имя группы			
Администратор			
Телефон			
Факс			
E-mail			_
Описание			

# Удаление группы задач

Для того чтобы удалить группу задач

🔅 полина-пк 👔 Задачи	Тип	Рисуно
- 👭 Задачи	IVR сценарий (входящий вызов)	
← 🛔 In Удалить		
► 🚺 Sł Свойства		
🕶 🥼 St Свойства в файл		
• 🛔 Tasks		
⊶ 🛃 out		
🗠 🛃 Донец		
🕶 🚺 Тест		
🗢 🖶 Категории		
- 👭 Клиенты		
- 🚯 Пользова		

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

#### <u>Важно!</u>

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

ПОЛИНА-	ПК 3адачи	Тип	Рисуно
🚺 Залач	Autodial	Обслуживание агентом (исходящий вызов)	*
0- 1 IVF	Task1	Обслуживание агентом (входящий вызов)	2
•- 🛔 In	Task2(IVR)	IVR сценарий (входящий вызов)	IVR
•- 🧍 Sh	ow		
- 4 SI	Создать задани		
0- 🧍 Ta	Удалить		
o- 🧍 ol	Свойства		
о- 🧍 Д	Свойства в файл		
o- ∦ Te	CT I		
Катего	рии		
👫 Клиен	ты		
	088		
🚯 Польз			

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

# <u>Подсказка.</u>

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

	Documents	
test.html		
File <u>N</u> ame:	html	 

# Создание задачи

Задачи делятся на различные типы

	Установки задачи		
	Выберите тип задачи:		
	lincoming		
	Callback		
	Agent     IVR		
	Autodiai Agent OIVR		
	○ Voice ○ Fax		
	Messaging Voice O Fax O SMS		
	O Email O Web O Chat		
	Generic Agent OIVR		
	Спазад даньше Запомнить Сыход		
Incoming	Вудланний выздв		
Δσent	Вызов распределяемый на операторов		
	Вызов, распределяемый автоматическим сценарием. Сценарии		
IVIX	создаются с помощью дахета Smile Visual CTI или с использованием		
	специального программного интерфейса (ДРІ)		
Callback	Исходящий вызов, генерируемый сервером в ответ на запрос		
Canback	клиента		
Agent	Вызов распределяемый на операторов		
IVR	Вызов, обслуживаемый автоматическим сценарием		
Autodial	Исхолящий вызов, генерируемый сервером по списку номеров в		
	автоматическом режиме		
Agent	Вызов, распределяемый на операторов		
IVR	Вызов, обслуживаемый автоматическим сценарием		
Voice	Вызов с воспроизвелением звукового сообщения		
Fax	Вызов с передачей факса		
Messaging	Входящий вызов, обслуживаемый в режиме автоответчика		
00	(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 сообшений сотовой сети		
Web	Обработка входящих Web обращений		
Chat	Обработка входящих обращений с помошью WebChat		
Chat Generic	Обработка входящих обращений с помощью WebChat Задача, вызываемая с рабочего места оператора		
Chat Generic	Обработка входящих обращений с помощью WebChat Задача, вызываемая с рабочего места оператора Задачи данного типа служат для запуска придожений на		
Chat Generic Agent	Обработка входящих обращений с помощью WebChat Задача, вызываемая с рабочего места оператора Задачи данного типа служат для запуска приложений на компьютере оператора		
Chat Generic Agent	Обработка входящих обращений с помощью WebChat Задача, вызываемая с рабочего места оператора Задачи данного типа служат для запуска приложений на компьютере оператора Автоматический сценарий, запускаемый на сервере по команле с		

×

азговора

# 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

互 Установки задачи	×	🔄 Установки задачи	
	Тип задачи : Обслуживание агентом (входящий вызов) Группа	RAD	Тип задачи : Обслуживание агентом (входящий вызов) Группа
senti langunge in sa di s	Имя задачи Приоритет 1 Макс. количество линий 20 Зались разговора		Имя задачи Приоритет 1 Макс. количество линий 20 Запис
	Метод распределения вызова Наиболее свободный 💌		Метод распределения вызова Наиболее свободный
	При выполнении задачи При завершении задачи Приложение		При выполнении задачи При завершении задачи Приложение
	Параметры Автопереход WRAP -> IDLE 3акрывать окна		Параметры Запускать приложение после звонка
	Приветствие :		Приветствие :
	<<назад Дальше >>] Запомнить Выход		<<назад Дальше >> Запомнить Выход

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 Запись разговора	Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором правил данной задачи. Если на момент поступления вызова количество обслуживаемых вызовов соответствует данному параметру – вызов игнорируется («Fast busy») Включите опцию для записи всех звонков, обслуживаемых данной задачей
распределения вызова	<ul> <li>наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</li> <li>Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии</li> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены</li> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом</li> <li>Последний обслуживавший – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору</li> <li>Приоритет последнего обслуживавшего – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору</li> <li>Одновременно всем – вызов поступает на всех свободных операторов одновременно. Вызов получает тот оператор, который первым ответит на звонок</li> </ul>
	<ul> <li>наилучшая скорость ответа – выоирается оператор, которыи быстрее всех отвечает на поступивший вызов</li> </ul>
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
2	Г-имя оператора, на которого распределяется вызов
Запускать	При включенном параметре – запуск приложения на рабочем месте
приложение	оператора будет осуществляться после ответа на звонок и перед ответом –
Видалиа	
Бкладка	При завершении задачи Абсолютный путь и придожению (файд с расширение, exe., bat. frm
приложение	.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



www.smile-soft.com

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

Параметры очереди	
Допустимое время ожидания 300 сек	
Переадресация при переполнении Нет	-
Выполнить	
Приветствие +      время ожидания	номер в очереди
Приветствие :	
Звуковой файл:	
О IVR приложение	
Параметры	
««Назад Дальше»» Запомнить Вью	код

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 ( <i>«переполнение очереди»</i> )
Переадресация при	Из выпадающего списка выберите задачу, на которую будет
переполнении	переадресован вызов в случае, если расчетное время ожидания выше, чем допустимое. Если задача не выбрана, то при переполнении очереди вызов отбивается ( <i>«fast busy»</i> )
Проиграть приветствие	<ul> <li>Включите для проигрывания звукового файла перед постановкой в очередь. Для установки данной опции необходимо настроить несколько дополнительных параметров:</li> <li>Время ожидания – проигрывание расчетного времени ожидания после приветствия</li> <li>Номер в очереди – проигрывание порядкового номера, каким по счету будет обслужен клиент</li> <li>Приветствие – путь к звуковому файлу, который будет проигрываться в качестве приветствия</li> <li>Звуковой файл – файл, проигрываемый циклически на протяжении всего времени ожидания в очереди</li> </ul>
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

www.smile-soft.com

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

Установки задачи	
	Тип задачи: ГVR сценарий (еходяций вызов) Группа Группа Группа Грипа Грипа Грипа Гринанопнении задачи Гри выпопнении задачи Грипохение
and Annual and Annual and Annual A	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 одновременно обслуживаемых вызовов набором правил
количество линий	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 <b>Да</b>	<b>льше</b> 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 <b>Все</b> в поле <b>Избранные</b> . В случае если задача
	предназначена для обслуживания всех адресованных на нее
	вызовов – список избранных групп можно оставить пустым
	(см. раздел <i>Клиенты</i> )
Переадресация	В этом параметре выберите задачу, на которую будет
неавторизованного	переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в
вызова	одну из избранных групп
7. Для завершения нажми	ите кнопку <b>Запомнить</b>

# 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

Установки задачи		💈 Установки задачи	
- NAME - CONTRACTOR	Тип задачи : Callback. Обслуживание агентом (входящий вызов)	and the second second second	Тип задачи : Callback. Обслуживание агентом (входящий вызов)
COLO - Coved and	Tpynna IVRs 🐻	The second second	Tpynna IVRs 🛜
the state of the state	Имя задачи	the state of the state	Имя задачи
script anguage ingenities in	Приоритет 1 Макс. количество линий 20 🔲 Запись разговора		Приоритет 1 Макс. количество линий 20 🔲 Запись разговора
	Метод распределения вызова Наиболее свободный 💌		Метод распределения вызова Наиболее свободный 💌
mannani e	При выполнении задачи При завершении задачи	received a	При выполнении задачи При завершении задачи
and and the	Приложение	Contraction of the second	Приложение
	Параметры		Параметры
	Приветствие :		Приветствие :
[	««Назад Дальше» Запомнить Выход		<< Назад Дальше >> Запомнить Выход

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	<ul> <li>Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</li> <li>Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии</li> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены</li> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом</li> <li>Последний обслуживавший – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору</li> <li>Приоритет последнего обслуживавшего – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператору, который последний раз общался с данным клиентом.</li> </ul>
_	методу «Наиболее свободный» –
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
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

INCOMENCE AND INCOMENCE.		Foundate Komourte	
🛞 🛧	Bce		Избранные
9 5	esale.engsale	22	
110 - AN	fregat.clients fregat_new.clients	<	
HX	fregat_old.clients	<<	
	phonebase.Oblzdrav phonebase.engclub		
	phonebase.ftof		
neerin . Intess	show.customers		
* *			
40			
	Переадресации неавторизовани		·
SIG	Поднимать карточку клиента		

**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*) 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 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

💈 Установки задачи	×
	Параметры очереди
	Допустимое время ожидания 600 Максимальное время ожидания 1800
min Ale	Переадресация при переполнении Нет 💌
4 G	
	<<назад Дальше >> Запомнить Выход

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 ( <i>«fast busy»</i> ).

9. Для завершения нажмите кнопку Запомнить

# Отложенная задача. IVR (Callback. 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 (Callback. IVR) и нажмите кнопку Дальше
  - 4. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры

Установки задачи	Тип задачи : Callback. IVR сценарий (входящий вызов) Группа элочи Имя задачи
	При выполнении задачи
	Припохение

#### www.smile-soft.com

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

THE THE FORENE		Группы клиенто	08
🔅 🛧 Bce			Избранные
esale.engsale		>>	10. 
fregat_new.clie	ents	<	
fregat_old.clien	its zdrav	<<	
phonebase.eng	club		
phonebase.ftof			
show.customer	rs _		
* *	•		
Deneonneouwo			
Переадресация	неавторизован	HOTO BEISOBA [He	·
Поднимать карт	гочку клиента		
🖲 всегда 🔘	если невозмож	но поднять прил	тожение 🔾 никогда

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

# Исходящая задача. Агент (Autodial. 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 (Autodial. Agent) и нажмите кнопку Дальше

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

🗇 Установки задачи		💈 Установки задачи	×
	Тип задачи : Обслуживание агентом (исходящий вызов)	Тип задачи : Обслуживание агентом (исходящий вызов)	
	Fpynna Show	Fpynna Stow	8
	Имя задачи	Имя задачи	
and some proved in	Приоритет 1 Макс. количество пиний 20 🔲 Запись разговора	Приоритет 1 Макс. количество линий 20 3ались	pasroeopa
Sector and	Режим дозвона: Progressive (с резервированием оператора)	Режим дозвона: Progressive (с резервированием операто	opa) 🔻
	Метод распределения вызова Наиболее свободный 💌	Метод распределения вызова Наиболее свободный	•
and antight	При выполнении задачи При завершении задачи	При выполнении задачи При завершении задачи	
a ser l	Припожение	Приложение	_
	Параметры	Параметры	
Loss and address		Автопереход WRAP -> IDLE Закрывать окна	
	<<назад Дальше >>) Запомить Выход	<	

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	<ul> <li>Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</li> <li>Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии</li> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены</li> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом</li> </ul>
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: \$ - обратный номер абонента # - имя клиента (если клиент не идентифицирован – подставляется пустая строка)

^ - полное имя задачи ~ - идентификатор процесса  - имя оператора, на которого распределяется вызов
При завершении задачи
Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .frm, .application), которое запускается на рабочем месте оператора после завершения вызова
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
Включение данной опции позволяет автоматически изменять состояние операторов после обслуживания вызова с состояния постобслуживания (WRAP) на свободен (IDLE)
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

Budeprire rpjinna, krótopue ógypr ościnywarana cit gałwośł aggaweł Formas miestroe resale.engsale	Выберите группы, которые будут обслуживаться данной задачей Группы клиентов	Выбарита листры и катары а били абстранираты са пашиой завршой
Tregat_new.clients Tregat_old.clients phonebase.oblr/drav phonebase.nof phonebase.nof phonebase.ner phonebase.ner	Doc State Angele	Бакерите тулпа, которые суди обслуживанся данной задачей Группы клиентов Все
26 ** Донецк.test Донецк.test.2	Image: Second	A constructions A constructions A construction A constructi
show customers	If gad_new.cleats       If ga	Comparing Comparison Compari

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

🦉 Установки задачи	
	Тип задачи : IVR сценарий (исхолиций вызов) Группа Show Горгана Имя задачи Приоритет 1 Макс. количество линий 20
	При выполнении задачи Припохение Параметры
	«Назад Дальше» Запомнить Выход.

	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
Макси	мальное 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*)

# <u>Важно!</u>

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 одновременно обслуживаемых вызовов набором
количество линий	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

	Выберите группы, которые будут обслуж	зиваться даннои задачеи
	Группь	ы клиентов
X 🖵	Bce	Избранные
	esale.engsale	~ ~
\$15	Поднимать карточку клиента всегда О еспи невозможно подн	нять приложение 🔾 никогда

Группы клиентов

в 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

💈 Установки задачи		×
	Тип задзин : Передача факса (исхонций вызов) Группа Элом Имя задзии Приоритет 1 Макс. количество линий 20	
	Приветствие : Файл:	
	««Назад Дальше» Запомнить Выход	

Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)
Имя задачи должно быть уникальным внутри группы
Картинка, условно обозначающая задачу
Приоритет выполнения задачи
Количество одновременно обслуживаемых вызовов набором
правил данной задачи
Звуковой файл, который будет проигрываться клиенту при
соединении
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

	Выберите группы, которые будут	обслуживаться да	ннои задачеи
* 7	Bce	Группы клиентов	Избранные
♥★ H 4 H 4 H 4 H 4 H 4 H 4 H 4 H 4	esale engable fregat.clients fregat_lew.clients fregat_low.clients phonebase.db/draw phonebase.ftof phonebase.ftof phonebase.ftof phonebase.ftof phonebase.ftof phonebase.ftof and a state of the state of the state of the state Alloweux.test Alloweux.test 2	×> <	
SIB	Поднимать карточку клиента всегда Оесли невозмож	но поднять прило	жение 🔾 никогда

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

💈 Установки задачи	X
	Тип задачи : Автоответчик (входящий вызов)
	Fpynna Show
	Имя задачи
with any age man 21	Приоритет 1 Макс. количество линий 20
Survey Proverse Street	Приветствие :
	Метод распределения вызова Наиболее свободный 👻
Contraction of the	При выполнении задачи При завершении задачи
State of the state	Приложение
S.	Параметры
	Сохранить в базе данных
	🗌 Отправить файл по e-mail
	<<назад Дальше>>] Запомнить Выход

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	Вызов поступает агенту в виде записанного голосового сообщения.
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:
	дольше всех в свободном состоянии
	<ul> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее</li> </ul>
	всех в состоянии обслуживания с момента начала смены
	<ul> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов</li> </ul>
	случайным образом
	<ul> <li>Последний обслуживавший – вызов поступает оператору, который</li> </ul>
	последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят,
	вызов ставится в очередь к данному оператору
	<ul> <li>Приоритет последнего обслуживавшего – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный»</li> <li>Нет – вызов не выполняется (сообщение записывается в базу данных или отсылается по e-mail)</li> </ul>
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

	Консоль Администратора. Руководство пользователя
	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
Сохранить в базе данных	Записанное сообщение клиента сохраняется в базу данных
Отправить файл	Впишите адрес электронной почты, на который вы хотите отправлять

- по e-mail записанные файлы
- 5. Нажмите кнопку Дальше после настройки всех необходимых параметров
- 6. В следующем окне настроек задачи вы можете установить необходимые параметры

		руппы юментов	
Bce		>	Избранные
esale.engsale	*		
fregat.clients	=	>>	
fregat new.clier	its	<	
fregat old.client	s		
phonebase.Oblz	drav	<<	
phonebase eng	lub		
phonebase ftof	nu b		
phonebase mer			
show customer			
A A A	*		
A DE LA DE L			
Переадресация н	еавторизованн	ого вызова Нет	
поднимать карт	ику клиента		
Rcerna      e	спи невозможн	о полнять прило	жение 🔘 никогла
S section O c	crimine boomonan	o noppinito nprinte	oncentre O minoridu

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

вызова одну из избранных групп.

 Поднимать карточку
 Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении

 клиента
 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

🖉 Установки задачи
Тип задзи: Прием факса (входящий вызов) Группа Влож Иня задзии Приоритет 1 Макс. количество линий 20 Приветствие :
Согранить в базе данных Отраеить файл по е-таі ««Назад Дальше» Заполнить Выход

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	<ul> <li>Вызов поступает агенту в виде принятого факсимильного сообщения.</li> <li>Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</li> <li>Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится доль що всох в свободном состоящим.</li> </ul>
	<ul> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены</li> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом</li> <li>Последний обслуживавший – вызов поступает оператору, который</li> </ul>
	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 <b>Все</b> в поле <b>Избранные</b> . В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее вызовов – список избранных групп можно оставить пустым (см. раздел <i>Клиенты</i> )
Переадресация	В этом параметре выберите задачу, на которую будет
неавторизованного	переадресован вызов в случае, если клиент не входит ни в
вызова	одну из избранных групп.
Поднимать карточку	Выберите режим запуска карточки клиента при поступлении
клиента	вызова на рабочее место оператора

7. Для завершения нажмите кнопку Запомнить

# Оффлайн 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

🕤 Установки задачи			×
	Тип задачи : Е	-Mail	
	Группа		
The Contraction of the	Имя задачи		
and arguny man all	Имя ресурса		Приоритет 1
Метод распределения вызова Наиболее свободный		деления вызова Наиболее с	вободный 💌
Contraction of	Приложени	e	
States and	Параметры		
5			
	Соуранить	e fissa rauuury	
	Отправить	файл no e-mail	
	KK Hasan	Ron use and Ron users	Burron
	Казад	дальше >> Заломнить	Выход

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	<ul> <li>Вызов поступает агенту в виде принятого электронного сообщения.</li> <li>Распределение вызова производится на свободного оператора, имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</li> <li>Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии</li> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены</li> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом</li> <li>Последний обслуживавший – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору</li> </ul>

	<ul> <li>Приоритет последнего обслуживавшего – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный»</li> <li>Нет – вызов не выполняется (сообщение записывается в базу</li> </ul>
	данных или отсылается по e-mail)
Вкладка	При выполнении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exe, .bat, .trm, .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 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

	Выберите группы, которые будут об	спуживаться да <mark>уппы клиентов</mark>	нной задачей
0         7           1         1000 <t< td=""><td>Ccc esale.engsale fregat.clients fregat.new.clients phonebase.obt/drav phonebase.nof phonebase.rof phonebase.rof</td><td>&gt;&gt;&gt;</td><td>Избранные</td></t<>	Ccc esale.engsale fregat.clients fregat.new.clients phonebase.obt/drav phonebase.nof phonebase.rof phonebase.rof	>>>	Избранные
515	Переадресация неаеторизованног Поднимать карточку клиента © всегда О если невозможно <<Назад Дальше >> Валом	о вызова Нет поднять прилоз инить Вых	кение О никогда

www.smile-soft.com

Группы клиентов	Выберите группы клиентов, которые должны обслуживаться этой задачей. Для этого переместите необходимые группы из поля <b>Все</b> в поле <b>Избранные</b> . В случае если задача предназначена для обслуживания всех адресованных на нее вызовов – список избранных групп можно оставить пустым
Переадресация неавторизованного вызова	См. раздел клиенты) 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. CMC (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

Установки задачи		×
	Тип задачи : SMS (входящий вызов) Группа Влем Голонии Солонии Сол	
Voltan (19) Principality	Сохранить в базе данных Отправить файл по e-mail << Назад Дальше >>> Запомнить Выход	

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	Распределение вызова производится на свободного оператора,
вызова	имеющего наивысший приоритет для данной задачи. Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:
	<ul> <li>Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии</li> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены</li> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов</li> </ul>
	<ul> <li>Последний обслуживавший – вызов поступает оператору.</li> </ul>

который последний раз общался с данным клиентом. Если

	оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору
	<ul> <li>Приоритет последнего обслуживавшего – вызов поступает</li> </ul>
	оператору, который последний раз общался с данным
	клиентом. Если оператор занят, вызов распределяется по
	методу «паисолее своюдный»
	- пет – вызов не выполняется (сообщение записывается в базу ланных или отсылается по e-mail)
Вклалка	При выполнении задачи
Приложение	Абсолютный путь к приложению (файл с расширение .exebatfrm.
	.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	Аосолютный путь к приложению (фаил с расширение .exe, .bat, .frm,
Параметры	завершения вызова Строка параметров, передаваемых придожению. Для передачи
Парамстры	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

esale.engsale	>	Избранные
esale.engsale		
fregat.clients	>>	
forward warm allowed		
fregat_new.clients		
phonebase.Oblzdrav	<<	
phonebase.engclub		
phonebase.ftof		
phonebase.mer		
show.customers		
Тереадресация неавторизованн	ого вызова Нет	<b>~</b>
Поднимать карточку клиента		
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
💌 всегда 🕓 если невозможн	ю поднять прило	жение 💛 никогда
	Ifregat_old.clients phonebase.obdfarv phonebase.neglclub phonebase.nef show.customers show.customers www.customers how.customers how.customers becagpe.custus неавторизованн Подициать карточку клиента © всегда — если невозможно	freqat_old.clients     phonebase.Obt/drav     phonebase.obt/drav     phonebase.ner/     abow.customers     abow.customers

www.smile-soft.com

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

7. Для завершения нажмите кнопку Запомнить

# Оффлайн 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

	Тип задачи : 🛚	Web приложение		
	Группа		8	
	Имя задачи			
and an and a second sec	Имя ресурса		Приоритет 1	
SS orme	Метод распре	еделения вызова Наиб	олее свободный 💌	
Free Sect. stabula	При выполн	нении задачи		
	Приложени	10		-
×/	Get файл :			

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	<ul> <li>Вызов поступает агенту в виде принятого текстового сообщения.</li> <li>Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</li> <li>Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии</li> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены</li> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом</li> </ul>
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

**Розt файл** Html файл с ответом на заполненную форму

5. Для завершения нажмите кнопку Запомнить

# Оффлайн задача. Веб-чат (Messaging. Chat)

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

5	Установки задачи	×
	Тип задачи : Web Чат	
	Fpynna Study	
And And And And	Имя задачи	
script anguage marked	Имя ресурса Приоритет 1	
State and	Метод распределения вызова Наиболее свободный 💌	
rsor - beest, steror as	Максимальное время ожидания в очереди 150 секунд	
A state	Закрывать сессию при отсутствии активности 600 секунд	
All and a second	Переводить чат на удержание при отсутствии сообщений 300 секунд	
X. /	Приложение	
10	Параметры	
	Email Шаблоны сообщени	IЙ
	«Назад Дальше» Запомнить Выход	

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 ( <u>www.example.com</u> )
Метод распределения вызова	<ul> <li>Вызов поступает агенту в виде принятого текстового сообщения.</li> <li>Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</li> <li>Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии</li> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены</li> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом</li> <li>Последний обслуживавший – вызов поступает оператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператор занят, вызов ставится в очередь к данному оператору</li> <li>Приоритет последнего обслуживавшего – вызов поступает оператору и ператору, который последний раз общался с данным клиентом. Если оператору занят, вызов распределяется по методу «Наиболее свободный»</li> </ul>

	■ 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 <i>адрес для сообщений</i> (см. ниже). Также, при отсутствии операторов, обслуживающих задачу веб-чат, у пользователя появляется форма отправки сообщения на <i>адрес для сообщений</i> .
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 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
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 <i>ник/имя</i> оператора.

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

Установки задачи
Выберите группы, которые будут обслуживаться данной задачей  Группы клиентое  Избрание  ССентургенните  Которие салика состание
<<назад Дальше >> Запомнить Выход

**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 одну из избранных групп. Поднимать карточку клиента 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

Установки задачи	×
	Тип задачи : Припожение для агента Группа элон Имя задачи Приоритет 1 Метод распределения вызова Наиболее свободный ▼
	(При выполнении задачи Припожение Параметры ««Назад Дальше»» (Запомнить) Выход

Группа, к которой принадлежит данная задача (не редактируется)
Имя задачи должно быть уникальным внутри группы
Картинка, условно обозначающая задачу
Очередность распределения операторов на данную задачу. Чем выше приоритет, тем быстрее на нее будут распределены операторы
<ul> <li>Вызов поступает агенту в виде принятого текстового сообщения.</li> <li>Если приоритеты операторов равны, выбор между ними осуществляется одним из следующих способов:</li> <li>Наиболее свободный – выбирается оператор, который находится дольше всех в свободном состоянии</li> <li>Наименее занятый – выбирается оператор, который находился менее всех в состоянии обслуживания с момента начала смены</li> <li>Случайный выбор – выбирается один из свободных операторов случайным образом</li> </ul>
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 файл сервере.
Строка параметров, передаваемых приложению. Для передачи используются следующие специальные символы: ^ - 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

🦉 Установки задачи	
	Тип задачи : <b>IVR сценарий</b> Группа Show
	Имя задачи
	При выполнении задачи
	<<назад Дальше >> Запомнить Выход

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

ĺ	5 Admin Studio		
	полина-пк	Общие Клиенты Обслуживание Очередь	
	<b>44</b> Задачи	Тип задачи : Обслуживание агентом (входящий вызов)	
		Fpynna Show	
Созданная	e i Show	Имя задачи	Настройки
задача —	- 🙆 Auto =	Приоритет 1 Макс. количество линий 20 🔲 Запись разговора	_ созданной
	>> 🔂 Inc	Метод распределения вызова Наиболее свободный 💌	задачи
	- 10 gen1		
	← I Study	При выполнении задачи При завершении задачи	
	🗢 🚺 Tasks	Приложение _/forms/eclub/base.frm	
	🗢 🚺 out	Параметры phone=/PHONE&cid=/ID&oper= &proid=~	
	С 🛃 Донецк 🚽	Запускать приложение после звонка	

3. Сделайте необходимые изменения в настройках и нажмите кнопку Запомнить

# <u>Подсказка.</u>

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

	-	Имя категории	Опирание	Приоритет
IVR:	5	All		1
1 In		Default		1
A Sho	w	Main	Most important clients	1
Too	iy ko	eclub		2
a las	NS	obizdrav	обслуживание горячей линии облздрава	2
4 Дон 4 Тес	ецк =			
Katere	Создать	ь категорию		
E Def	ault			
🖶 eclu	b			
	3	8		

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

Имя	Default		
Приоритет	1		
			1

<u>Подсказка.</u>

Максимальное количество категорий – 32

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

# Клиенты

Персонифицированное 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

ПОЛИНА-ПК	Идентификационная карта				
4 Задачи	Идентификатор	Описание			
Категории	STREET	УЛИЦА		Добавить	
Manour:	CITY	ГОРОД		Удалить	
Добавить	источник данных	ТЕЛЕФОН			
Пользователи	SNAME	ФАМИЛИЯ			
🚯 Операторы	FNAME	ИМЯ			
	PROJID	ИДЕНТИФИКАТОР ПРО			
	BUILDING	ДОМ			
	ID	ID			
	FLAT	КВАРТИРА			
	MNAME	ОТЧЕСТВО	-		
	Выбор по условию Р	едактировать	[	Запомнить	

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.

## <u>Подсказка.</u>

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

#### <u>Важно!</u>

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.

			_	Подключение к БД
спользовать для ид	ентификац	ии	изменения разреши	эны
Илентификатор	Стр Тип ID	укт	ура идентификационной кар Поле БЛ	Внешняя связь
STREET	Нет	-	Нет	Нет
CITY	Нет		Нет	Нет
PHONE	PIN Caller ID Net ID IP addres Phone		Нет	Нет
SNAME		=	Нет	Нет
FNAME			Нет	Нет
PROJID		Нет	Нет	
BUILDING	E-mail	-	Нет	Нет
ID	Нет	1.000	Нет	Нет
FLAT	Нет			
MNAME	Нет			-
EMAIL	Нет			
ISFIRM	Нет			
	INDINE SOBRETE DARA MO VIGENTINÓNICATOP STREET CITY PHONE SNAME FNAME PROJID BUILDING BUILDING BUILDING BUILDING ELAT MNAME EMAIL ISFIRIM	лопьзовать для идентифика: Стр Идентификатор ТипіС STREET Her CITY Her PHONE PIN SNAME Net ID SNAME Net ID Phone Padres PROJID Phone BUILDING E-mail D Her FLAT Her MNAME Her EMAIL Her	Chorbaseats для идентификации Crpych VIдентификатор Tun ID STREET Her ▼ CITY Her ▼ PHONE PIN Caller ID SNAME Net ID FNAME IP addres PROJID Fax BUILDING E-mail ▼ BUILDING E-mail ▼ D Her FLAT Her MNAME Her EMAIL Her EMAIL Her	лопьзовать для идентификации и изменения разреши Структура идентификационной кар STREET Her ▼ Her CITY Her ↓ Her CITY Her PHONE PIN SNAME Net ID Her PROJID Fax BUILDING E-mail ↓ Her FLAT Her FLAT Her EMAIL Her EMAIL Her ESFIRM Her

0	ODBC Data Source Name:
۲	JDBC Driver:
	com.mysql.jdbc.Driver
	Driver Specific URL:
	w_ipcc?characterEncoding=cp125
	dbOwner:
	dbOwner: Username: Password:

- 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

# <u>Важно!</u>

Для осуществления *исходящего дозвона* по группе клиентов необходимо установить **Тип ID** – **Рhone** 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



www.smile-soft.com

	Имя группы	Имя группы клиентов
	Использовать при	Установите флаг для того, чтобы система
	идентификации	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	Выберите категорию, к которой будет
	обслуживания	принадлежать данная группа клиентов.
10. Нажм	ите 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 **Оk**



# 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

	Имя
C IFI	Подте. Информация Персональные данные
<назад Даль	ше >> Запомнить Выход

# 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

ОЛИНА-ПК	Общие
Задачи	Имя user_test Права пользователя
категории	Пароль
Клиенты	Пароль
Test1	Barro
- O igor	Тюдив.
	Информация
Siava	Персональные данные
user_test	Запомнить
Операторы	

- 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**

Записи обслуживания Статистика		Записи обслуживания Статистика	a
Операторы	аторы Задачи		Задачи
<ul> <li></li></ul>	♥     Ø Samon o Gornyousaum a задач       ♥     ♥ Wes       ▶     ₩ church       ♥     In       ♥     Study       ♥     Study       ♥     Study       ♥     Yout       ■     ₩ FacetoFace       ■     ₩ another       ■     ₩ another       ₩     ₩ another       ₩     ₩ another       ₩     ₩ another       ₩     # duepmer       ₩     ₩ edub	<ul> <li> <ul> <li></li></ul></li></ul>	paropoe paropoe P → Cramenka of Cryokkaskik aagav P → WRs P → Crime - Ø Cripine - Ø Crip
Πργ	нять Выход		и ілсі∨R

# 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 ІР 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

рупппа						
Остан, О Форм	царное рабочее ме на со встроенным р	сто агента рабочим мест	ом аген	іта		•
🔾 Без р	абочего места (рег	истрация суг	тервизо	ором)		
задачи	Оослуживание	Запуск фо	рм Д	цругое		
Bce				060	служиваемые	
In.GripInc In.Komm In.TestGr In.ZPP In.all inpu In.incFree In.screen In.screen Show.Au Show.Inc Study.Au	star ip t at s test to todial sk1		>> < <<			

Форма со встроенным рабочим местом агента

## Группа Название группы операторов

Стандартное рабочее При установлении данного флага, операторы будут место агента работать с помощью стандартного рабочего места 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 отв	ета оператора: 10 сек	
🔲 Автоматич	еский ответ на входящий вызов	
Автоматич	ески переключать в IDLE	
🗹 Подтверж;	дение при завершении обслуживания задачи	
🔲 Скрыть ин	дикацию записи разговора	
🔲 Записыват	ъ все исходящие звонки	
Лимит времен	и разговора при исходящем звонке 300	
Лими <mark>т в</mark> ремен	и завершения при исходящем звонке 15	

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	Рабочее место оператора будет автоматически снимать
входящий вызов	трубку, и соединять с оператором при входящем звонке и автоматическом исходящем дозвоне
Автоматически	Включение данной опции позволяет автоматически
переключать в IDLE	изменять состояние операторов после обслуживания вызова с состояния <i>постобслуживания</i> (WRAP) на <i>свободен</i> (IDLE)
Подтверждение при	При нажатии на кнопку <i>постобслуживания</i> (режим WRAP)
завершении обслуживания задачи	на экране появляется диалоговое окно для подтверждения данного действия
Скрыть индикацию записи	В случае, если данный параметр включен, на рабочем месте
разговора	оператора не будет отображаться индикация записи разговора.
Записывать все исходящие звонки	Все исходящие звонки для данной группы будут автоматически записываться системой
Лимит времени разговора	Контрольное время обслуживания исходящего звонка,
при исходящем звонке	превышение которого фиксируется на экране супервизора выдачей соответствующего сигнала
Лимит времени завершения	Время на завершение обслуживания исходящего звонка
при исходящем звонке	(WRAP), превышение которого фиксируется на экране супервизора выдачей соответствующего сигнала

## Вкладка **Запуск форм**

	Добавить
	Удалить

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**

4.

Обнулені	ие суточной статистики 02:00	
Интервал	п для параметра Service Level 15	
Длительн	ность измерения Service Level 3600	
испол	пьзовать подключение к базе данных 🛛	
🔲 Разр	ешить обмен сообщениями между операторами	
К <mark>о</mark> личест	тво номеров в истории вызовов 50	

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 Нажмите кнопку Принять	Количество номеров, отображаемых системой в записной книжке оператора

# 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	Маршрутиза	ация вызова
A A A	Пароль Пароль Пароль Подта.		нформация Терсональные данные
	Приветствие :		

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

рыстрыи вызов задач	Другое		
Быстрый вызов	Задача	Номер	Добавить Удалить
38	апомнить Вн	лол	

## 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**

buterpain buters sugge	и Другое			
Картинка		•		
Цвет				
	ональное пол	ключение	2/	
🗌 использовать перс	сональное под	ключение		

КартинкаКартинка, отличающая оператора в данной группеЦветФоновый цвет картинки оператораИспользоватьВозможность работы оператора с определеннымиперсональноеклиентскими группамиподключениеКартинка, отличающая оператора с определенными

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

12	Категории обслужива	ния	
	Bce	Целевые	
9	All Main eclub obizdrav	>>> Default	

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

	Группа : operator	*		
	Все задачи группы	Це	тевые	
	In.TestGrip Show.Auto Show.Inc Study.Task1 out.dneprmer	>>	Задача	<u>  Пр.</u>
A P		<<		

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

12	Имя	Маршрути	зация вызова	
	Пароль		Информация Персональные данные	
	Приветствие :			

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	Открывает окно персональных настроек рабочего места супервизора

## Персональные настройки рабочего места супервизора

Быстрый вызов зада	ач Другое		
Быстрый вызов	Задача	Номер	Добавить
			Удалить

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			
Цвет			
разрешить	редактировать (	звойства операторов	
разрешить	изменять свойс	тва групп	

Картинка	Картинка, отличающая супервизора в данной группе
Цвет	Фоновый цвет картинки супервизора
Разрешить редактировать	Возможность супервизора редактировать свойства
свойства операторов	операторов
Разрешить изменять	Возможность супервизора изменять свойства групп
свойства групп операторов	операторов
Использовать	Возможность работы супервизора с определенными
персональное	клиентскими группами
подключение	

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

11 33	Категории обслуживания	
	All Main eclub oblzdrav	>> Default
	<< Назал Лальше >> 3	

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

	Группа : operator Обслуживание задач Все задачи группы		левые	
9.	In.TestGrip Show.Auto Show.Inc Study.Task1 out.dneprmer	>>> <	Задача	Πp.
	<< Назад Дальше >> 3	апомнить	ыход	

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	Маршрут	изация вызова	
	Пароль Пароль Пароль Подтв.		-Информация Персональные данн	ые
9				

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

www.smile-soft.com



# 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	Дp	угое
---------	----	------

Быстрый вызов задач	Другое		
Картинка			
Цвет			
Вид панели супервизо	pa		
Отандартный вид	О Супервизор	Чентральны	й пост"
_			
разрешить изменят	ь группу операт	opa	
🔄 разрешить редакти	овать свойства	операторов	
🔲 разрешить изменят	ь свойства груп	1	
🔲 использовать персо	нальное подкл	ючение	

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

www.smile-soft.com

Использовать подключение

Возможность работы главного супервизора с персональное определенными клиентскими группами

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

12	Категории обслуживан	ния		
	Bce		Целевые	
1	All		Default	
	Main	>>		
S IR S	eclub	E		
6.12		<<		
9.1				
-				

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

MER	Группа : operator v V			
9	In.TestGrip Show.Auto Show.Inc Study.Task1 out.dneprmer	> > <	Задача	Пр.
	« Назад Дальше >> 3	апомнить	Зыход	

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

9. Нажмите кнопку Запомнить