

# Smile IP Contact Center

Рабочее место оператора  
Руководство пользователя

## Оглавление

О Руководстве .....	3
Ваш аккаунт .....	3
Запуск рабочего места .....	4
Запуск Рабочего места в ОС Windows .....	4
Описание рабочего места .....	5
Рабочее место оператора .....	5
Запуск приложений .....	6
Карточка клиента .....	6
Обмен текстовыми сообщениями.....	7
Вызовы .....	8
Исходящие вызовы .....	8
Выполнение исходящего вызова из справочника .....	9
Входящие вызовы .....	10
Завершение вызова .....	11
Завершение обслуживания задачи.....	11
Удержание вызова.....	11
Перевод звонка.....	11
Объединение вызовов в конференцию.....	12
Работа с телефонным аппаратом .....	12
Режим паузы .....	12
Отключение микрофона.....	12
Электронные сообщения .....	13
Факс сообщения.....	13
Быстрый вызов задачи .....	13
Статистика.....	14

## Вступление

### О Руководстве

Данное Руководство предоставляет знания, необходимые для работы с Рабочим местом оператора, которое является частью программного комплекса Smile IPCC.

Данное Руководство предполагает, что соответствующий пользовательский аккаунт, необходимый для запуска Рабочего места, уже создан административными средствами Smile IPCC. В противном случае, обратитесь к вашему системному администратору.

### Ваш аккаунт

Пользовательский аккаунт позволяет запускать, а также полноценно использовать все функции и возможности Рабочего места. Каждый пользовательский аккаунт имеет уникальный логин, назначаемый администратором, который предназначен для запуска рабочего места с предустановленными настройками и разрешениями, для конкретного аккаунта. Вместе с логином, администратором может быть назначен пароль, необходимый для авторизации. За дополнительной информацией обратитесь к вашему системному администратору.

Если вам предоставлена возможность использовать Рабочее место оператора, то на рабочем столе вашего компьютера будет находиться иконка, означающая, что соответствующее программное обеспечение уже установлено на вашем компьютере.



Agent

Если иконка отсутствует на рабочем столе компьютера, обратитесь к вашему системному администратору для получения дополнительной информации.

## Запуск рабочего места

### Запуск Рабочего места в ОС Windows

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

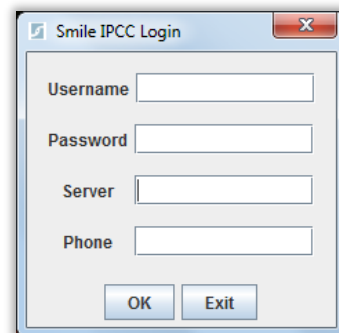
или

2. Нажмите **Пуск - Все программы - Smile IPCC - Agent**

Перед запуском Рабочего места заполните необходимые поля в окне авторизации. Обратитесь к вашему системному администратору для получения дополнительной информации.

Окно авторизации имеет следующие поля:

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



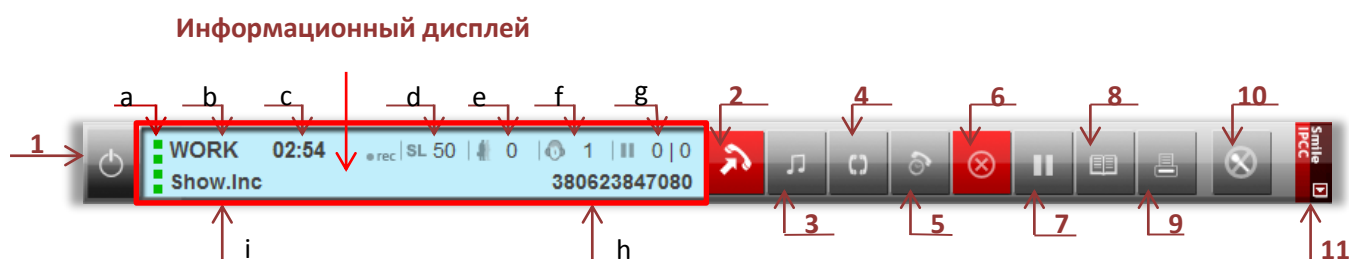
После заполнения всех необходимых полей нажмите кнопку *OK*. Если авторизация не прошла успешно, вы будете осведомлены об этом системным сообщением.

В этом случае, проверьте правильность заполнения полей в окне авторизации. Если проблема осталась, обратитесь к вашему системному администратору для получения дополнительных сведений.

После успешной авторизации Рабочее место появится на вашем экране.

## Описание рабочего места

### Рабочее место оператора



- 1 Завершения работы (выход оператора из системы)
- 2 Прием/инициация/завершение вызовов
- 3 Удержание вызова
- 4 Объединение вызовов в конференцию
- 5 Отложить вызов
- 6 Выйти из режима постобслуживания
- 7 Режим паузы
- 8 Открыть записную книжку
- 9 Принять/передать факс
- 10 Выключить микрофон
- 11 Закрепить поверх окон

#### Информационный дисплей

- a Подключение операторов к обслуживанию различных типов вызовов
- b Индикация режима обслуживания
- c Длительность обслуживания вызова
- d Уровень обслуживания
- e Количество вызовов в очереди
- f Количество агентов в работе
- g Количество агентов в паузе
- h Номер вызывающего абонента
- i Наименование задачи, которую обслуживает оператор

## Запуск приложений

Приложения запускаются в автоматическом режиме при поступлении вызова от сервера.

Запускаемыми приложениями могут быть формы, разработанные с помощью специального конструктора форм *Form Maker* (входит в комплект Smile IPCC) или любые другие программы, которые находятся на локальном компьютере или на сетевом сервере.

Администратор системы назначает для каждой задачи свое приложение. Каждый вызов, поступающий на рабочее место, ассоциируется с определенной задачей и соответствующим этой задаче приложением.

Оператор также может инициировать вызов того или иного приложения при помощи «горячих клавиш», назначаемых администратором системы.

## Карточка клиента

Карточка клиента – это специальная форма, которая разрабатывается с помощью *конструктора форм Smile IPCC*. В эту форму передаются все данные о клиенте, которые могут быть получены из различных источников.

### Подсказка

Если клиент идентифицирован системой при поступлении вызова, поля карточки заполняются автоматически.

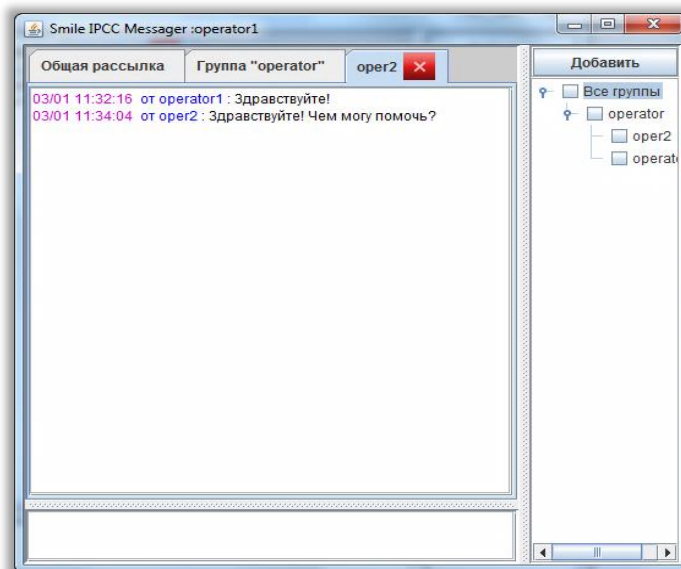
В правой части формы всегда находятся следующие четыре кнопки:

- [Запросить]** – запрос информации о клиенте по определенным признакам.
- [История]** – вызов формы истории контактов клиента
- [Обновить]** – изменение информации о клиенте в базе данных
- [Удалить]** – удаление информации из базы данных

Форма карточки клиента может запускаться автоматически, при поступлении вызова, или оператором с помощью функциональной клавиши *F1*.

## Обмен текстовыми сообщениями

Предназначен для обмена сообщениями между операторами и супервизорами контакт центра. Модуль инициализируется после регистрации рабочего места на сервере. Окно модуля после старта минимизируется и располагается в виде иконки в области уведомлений на рабочем столе операционной системы. Для открытия окна нужно два раза щелкнуть левой кнопкой мыши по этой иконке.



С помощью этого модуля можно отправлять сообщения 3-х типов:

1. **Общая рассылка** – сообщение, которое получают все операторы и супервизоры системы.
2. **Группа «название\_группы»** - это сообщение получают только сотрудники, входящие в определенную группу.
3. Сообщения, адресованные конкретному работнику.

Для того чтобы связаться с новым оператором, необходимо напротив его имени в дереве операторов поставить галочку и нажать кнопку «Добавить».

В левой части окна появится новая панель, в которой будут размещаться сообщения от нового адресата. Когда приходит сообщение, иконка в правом углу рабочего стола начинает мигать.

Нижняя часть окна предназначена для того, чтобы вводить исходящие сообщения и отправлять с помощью клавиши **Enter**.

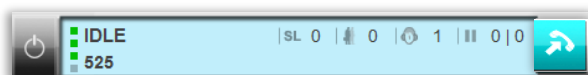
## Работа с программой

### Вызовы

#### Исходящие вызовы

##### Выполнение исходящего вызова

1. Введите номер телефона в поле ввода
2. Нажмите кнопку инициации вызова



или

2. Нажмите *Enter* на клавиатуре

##### Подсказка.

Также вы можете позвонить любому оператору или супервизору, набрав его логин в поле ввода. Например, чтобы позвонить оператору *oper2*, введите “oper2” в поле ввода и нажмите кнопку инициации вызова.



---

#### Сбросить исходящий вызов во время инициации

1. Чтобы сбросить вызов во время его инициации, нажмите клавишу *Esc* на клавиатуре
-



## Выполнение исходящего вызова из записной книжки

[Через историю вызовов](#)

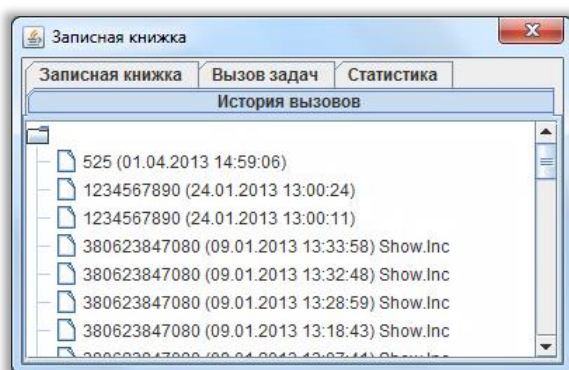
[Через телефонную книжку](#)

1. Нажмите кнопку *Открыть записную книжку*



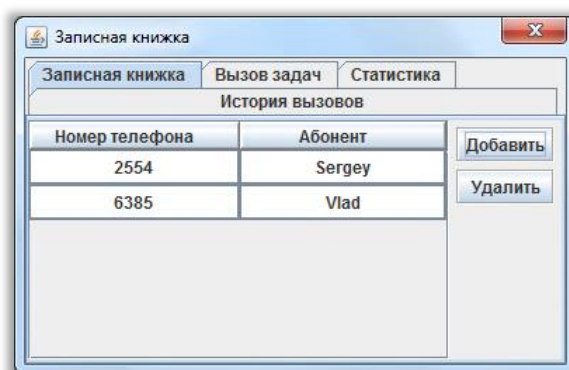
2. Откройте вкладку *История вызовов*

3. Выберите строку с номером нужного абонента



2. Откройте вкладку *Телефонная книжка*

3. Выберите нужный контакт




4. Нажмите кнопку инициации вызова

### Выполнение вызова во время разговора

Во время разговора с одним абонентом вы можете инициировать вызов другому абоненту, временно поставив первый вызов на удержание.

1. Во время разговора введите номер телефона в поле ввода
2. Нажмите кнопку инициации вызова

### Попеременный разговор между двумя абонентами

1. Используйте кнопку удержания вызова , чтобы переключаться между вызовами, временно устанавливая один из них на удержание

## Входящие вызовы

### Ответ на входящий вызов

1. Вы узнаете о поступившем вызове по следующей индикации:
  - По специальному звуковому сигналу (вызывной сигнал)
  - В поле отображения информации о вызове появится номер вызывающего абонента или же, если вы обслуживаете входящий тип задач, имя задачи



2. После появления индикации входящего вызова нажмите кнопку ответа на вызов

или

2. Нажмите *Enter* на клавиатуре

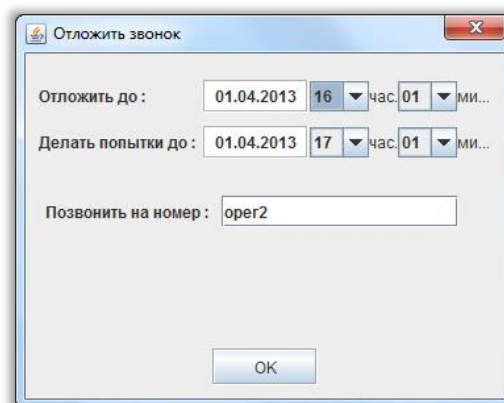
### Сбросить входящий вызов

1. Чтобы сбросить входящий вызов, нажмите кнопку *Esc* на клавиатуре

### Отложить вызов

Во время разговора с абонентом можно отложить вызов на определенное время, по достижении которого, автоматически инициируется вызов на номер абонента.

1. Во время разговора нажмите кнопку **Отложить вызов**
2. В открывшемся окне выполните все необходимые настройки

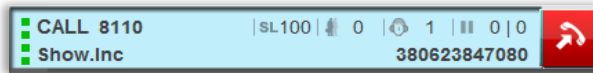


3. Нажмите **ОК**, для сохранения настроек, или закройте окно для отмены

*Пример.* Вызов **откладывается до** даты 01.04.2013, и времени 16:01. До 17:01 той же даты, система будет автоматически **делать попытки дозвониться на номер oper2**, пока не произойдет соединение с тем, кто отложил данный вызов (**персональное приветствие**).

## Завершение вызова


1. Чтобы закончить разговор, нажмите кнопку завершения вызова





или

1. Нажмите кнопку *Esc* на клавиатуре



## Завершение обслуживания задачи

1. Чтобы завершить обслуживание задачи, нажмите кнопку выхода из режима постобслуживания 

## Удержание вызова

1. Во время разговора нажмите кнопку удержания вызова , чтобы поставить вызов на удержание
2. Нажмите кнопку удержания вызова повторно , чтобы вернуться к разговору

## Перевод звонка

1. Во время разговора нажмите кнопку удержания вызова 
2. В поле ввода наберите номер абонента, на которого будет переведен вызов
3. Нажмите кнопку инициации вызова 
4. После соединения с абонентом завершите вызов одним из способов, указанным выше

### Подсказка.

Можно миновать первое действие и сразу ввести номер абонента, на которого будет переведен вызов. После инициации вызова, первый вызов автоматически станет на удержание

## Объединение вызовов в конференцию

1. Соединитесь с двумя абонентами методом, описанным выше
2. Нажмите кнопку объединения вызовов в конференцию

## Добавление новых участников в текущую конференцию


1. Во время конференции с двумя или более участниками, наберите номер нового абонента в поле ввода
2. Нажмите кнопку инициации вызова

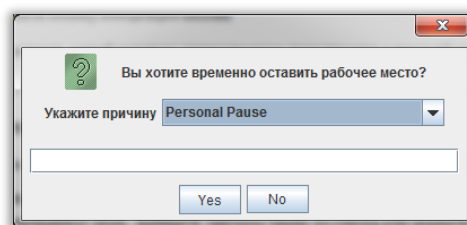
После соединения новый участник автоматически подключится к текущей конференции. Вы можете добавлять неограниченное количество участников.

## Работа с телефонным аппаратом

Вместо программного телефона оператор может использовать телефонный аппарат. Выбор определяется конфигурацией рабочего места. Вызовы при этом обслуживаются обычным образом, только для управления соединениями и голосовой связью оператор пользуется обычным аппаратом. Функции кнопок **5** и **7** программного телефона выполняются клавишами **\*** и **#** телефонного аппарата. Если используется телефонный аппарат, окно программного телефона не появляется.

## Режим паузы



1. Чтобы войти в режим паузы, нажмите соответствующую кнопку на панели обслуживания вызовов 
2. В появившемся окне выберите причину паузы из списка, или укажите свою в соответствующем поле



3. Нажмите **Yes**, для подтверждения, или **No**, для отмены

Чтобы выйти из режима паузы, нажмите кнопку  на панели обслуживания вызовов

## Отключение микрофона

1. Чтобы во время разговора временно отключить микрофон, нажмите кнопку отключения микрофона 
2. Для включения микрофона нажмите кнопку  повторно

## Электронные сообщения

Вызовы такого типа могут содержать в себе e-mail, текстовое сообщение, факс или голосовое сообщение. Вызов поступает на рабочее место оператора, если оно находится в состоянии «**IDLE**».

1. Для подтверждения приема вызова, нужно нажать клавишу **Enter** на клавиатуре

или

2. Нажать кнопку **2** на рабочем месте

После этого, автоматически вызывается ассоциированная с данным типом сообщения программа, и рабочее место переводится в состояние процесса обслуживания («**WORK**»). Во время обслуживания вызова оператор может выполнять исходящие вызовы, а также принимать входящие.

## Факс сообщения


Чтобы отправить факс сообщение, выполните следующие действия:

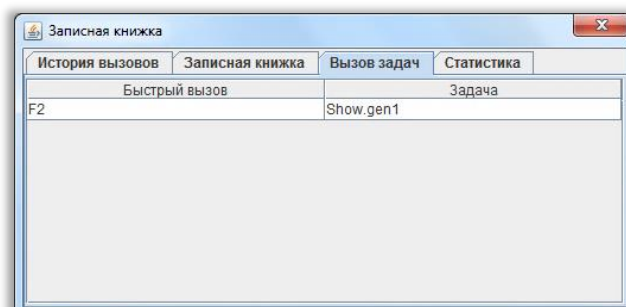
1. В контекстном меню иконки обмена текстовыми сообщения (см. п. 2.5.), выберите «**Загрузить факс-документ**» (о загрузке сообщения будет свидетельствовать надпись "Fax" в правой части информационного дисплея)
2. Соединитесь с абонентом
3. В контекстном меню иконки обмена текстовыми сообщения выберите «**Принять/передать факс**»

Принять факс можно следуя пунктам 2 и 3, или нажав кнопку **9** на панели управления.

## Быстрый вызов задачи

Вы можете вызвать задачу общего типа, нажав горячую клавишу на клавиатуре.

1. Чтобы посмотреть список доступных горячих клавиш, зайдите в *Записную книжку*, нажав соответствующую кнопку (  ) на панели обслуживания вызовов
2. Откройте вкладку *Вызов задач*



*Подсказка.* Вам доступны только те задачи общего типа, которые назначил Администратор системы. За более подробной информацией обратитесь к вашему Администратору.

## Статистика

Во вкладке *Статистика* (рис. 13.) отображается общая информация о работе оператора после регистрации.

История вызовов	Статистика		
Регистрация :	15:07:51	Рабочий перерыв:	00:00:00
Длительность смены :	1:02:38	Личный перерыв :	00:00:00
Работа :	00:00:19	Другой перерыв :	00:00:00
Постобслуживание :	00:00:05		
Ожидание :	1:01:50		
Обслуживание :	1		

<b>Регистрация</b>	Время регистрации оператора
<b>Длительность смены</b>	Сколько времени длится смена оператора
<b>Работа</b>	Время, которое оператор потратил на обслуживание вызова (состояние « <b>WORK</b> »)
<b>Постобслуживание</b>	Время, которое оператор провел в состоянии « <b>WRAP</b> »
<b>Ожидание</b>	Время в состоянии « <b>IDLE</b> »
<b>Обслуживание</b>	Сколько звонков обслужил оператор

В правом столбце указано, сколько времени оператор провел в состоянии «**PAUSE**»