

Smile IP Contact Center

Консоль Главного Супервизора
Руководство пользователя

Оглавление

Вступление	3
О Руководстве	3
Ваш аккаунт	3
Запуск Консоли	4
Запуск Консоли в ОС Windows.....	4
Консоль Главного Супервизора.....	5
Работа с Консолью.....	6
Главная панель	6
Показатели производительности.....	7
Настройка контрольных значений параметров производительности	8
Выбор отображаемых объектов КЦ.....	9
Редактирование свойств объектов КЦ.....	10
Режимы обслуживания	11
Выбор отображаемых задач КЦ.....	12
Очереди необслуженных вызовов	13
Подключение операторов к обслуживанию задач	14
Индикация входящих и исходящих задач	15
Контроль обслуживания задач.....	16
Панель обслуживания вызовов.....	18
Исходящие вызовы.....	18
Выполнение исходящего вызова из справочника	19
Входящие вызовы.....	20
Завершение вызова.....	21
Завершение обслуживания задачи.....	21
Удержание вызова	21
Перевод звонка	21
Объединение вызовов в конференцию	21
Режим паузы	22
Отключение микрофона	22
Быстрый вызов задачи	22
Записи обслуживания вызовов	23
Панель статистики задач и групп операторов	25
Контроль задач	25
Панель мониторинга пауз.....	26
Панель мониторинга очереди.....	26
Панель доступа к статистике	27
Найти данные по вызову.....	27
Статистика задачи и группы задач	28
Статистика группы операторов.....	29
Статистика оператора.....	29
Производительность работы группы операторов	31

Вступление

О Руководстве

Данное Руководство предоставляет знания, необходимые для работы с Консолью Главного Супервизора (далее - Консоль), которая является частью программного комплекса Smile IPCC. Данное Руководство предполагает, что соответствующий пользовательский аккаунт, необходимый для запуска Консоли, 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 Консоли. 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 Консоль, то на рабочем столе вашего компьютера будет находиться иконка, означающая, что соответствующее программное обеспечение уже установлено на вашем компьютере.



Supervisor

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

Запуск Консоли

Запуск Консоли в ОС Windows

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

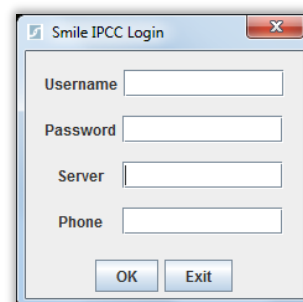
или

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

Перед запуском Консоли 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 Консоль появится на вашем экране.

Консоль Главного Супервизора

Панель обслуживания вызовов. Здесь вы можете обслуживать входящие вызовы, а также совершать исходящие

Главная панель. Здесь осуществляется мониторинг и управление работой ЦОВ

Панель доступа к статистике. Эта панель дает вам доступ к подробной статистике по любому из объектов КЦ

The screenshot displays the main console interface. At the top, there's a toolbar with various icons for call management. Below it is a large grid showing performance metrics for different agent groups. The grid has columns for various metrics like 'Calls', 'Hold', 'Wait', etc. Below the grid are three smaller panels: 'Tasks: 3 Agent Groups: 10', 'Pause: 3', and 'In queue: 10 IVR: 0'. Each panel contains a table of data.

Task	✓	✖	Σ	ATT	ACH	ACW
Operators.info_center	0	0	0	00:00	00:00	00:00
Operators.incoming to operator	2151	427	2578	01:13	03:29	03:16
Operators.Incoming to ingener	119	17	136	03:46	07:08	03:53

Agent	Reason	Comment	Time
tbilodid	Dinner Pause		29:10
ostepanova	Dinner Pause		04:45
webcelisch...	Dinner Pause		35:53

Task	Time
Operators.Incoming to ingener	06:02
Operators.Incoming to ingener	07:43
Test_WebChat online	01:09
Operators.Incoming to Ingener	01:45

Панель статистики задач и групп операторов. Здесь вам доступны важные данные по производительности работы групп операторов, а также по эффективности обслуживания задач

Панель мониторинга пауз. Просматривайте, кто из операторов/супервизоров находится сейчас в паузе

Панель мониторинга очередей. Контролируйте размер очереди в этой панели

Работа с Консолью

Главная панель

В Главной панели осуществляется контроль работы ЦОВ в реальном времени на основании статистических показателей, которые отображают текущую производительность работы того или иного объекта КЦ.

The screenshot shows a dashboard with a header row of indicators: Queue, Serving calls, Served calls, Generic tasks, Queue exceeded, Drop from queue, Drop from hello, Abandoned calls, Total calls, Service level, Avg answer, Avg talk, and Talking %. Below this is a table with columns for various metrics. A specific row is highlighted for operator 'trovanouskava' with values: 1, 26, 26, 00:03, 01:02, 21,1, 00:03. Red arrows point from labels to the 'Queue exceeded' indicator, the '26' value in the table, and the horizontal and vertical scroll bars.

Показатели производительности

Значение показателя производительности

Строка показателей производительности конкретного объекта КЦ (в данном случае оператора ЦОВ *skorik*)

Используйте горизонтальную прокрутку экрана для просмотра всех показателей производительности

Используйте вертикальную прокрутку экрана для просмотра всех отображаемых объектов КЦ

Подсказка.



Наведите и задержите на 2 секунды курсор мыши на значении показателя производительности, чтобы увидеть подсказку, информирующую о том, к какому из объектов КЦ относится данный показатель.

Показатели производительности

Показатели производительности отражают эффективность работы ЦОВ, а также каждого отдельного объекта КЦ.


Queue	Количество вызовов в очереди
Serving calls	Количество вызовов, обслуживаемых в реальном времени
Served calls	Количество обслуженных вызовов
Queue exceeded	Количество вызовов, отбитых по причине превышения очереди
Drop from queue	Количество необслуженных вызовов, которые, находясь в очереди, были сброшены вызывающей стороной, не дождавшейся ответа оператора
Drop from hello	Количество необслуженных вызовов, которые были сброшены вызывающей стороной во время прослушивания приветствия, не дождавшись ответа оператора
Abandoned calls	Количество необслуженных вызовов. Вызовы, поступившие на обслуживание, но так и не отвеченные ни одним из операторов
Total calls	Общее количество входящих вызовов
Service level	Уровень обслуживания вызовов
Avg answer	Средняя скорость ответа на входящий вызов
Avg talk	Среднее время разговора
Talking %	Отношение времени в режиме разговора к общему времени регистрации
Avg wrap	Среднее время нахождения в состоянии <i>Wrap (поствызывная обработка)</i>
Wrap %	Время нахождения объекта КЦ в состоянии <i>Wrap (поствызывная обработка)</i> по отношению к общей длительности обслуживания
Avg hold	Среднее время удержания вызывающей стороны на линии
Hold %	Время удержания вызывающей стороны на линии по отношению к общей длительности разговора
Avg idle	Время нахождения объекта КЦ в режиме <i>IDLE (ожидание вызова)</i>
Idle %	Время в режиме ожидания вызова по отношению к общему времени регистрации
Log in	Время регистрации объекта КЦ
Dinner pause	Общее время пребывания в режиме <i>PAUSE (пауза)</i> по причине <i>Перерыв на обед</i>
Personal pause	Общее время пребывания объекта КЦ в паузе по причине <i>Персональная пауза</i>
Work pause	Общее время пребывания объекта КЦ в паузе, инициированной супервизором
Other pause	Общее время пребывания объекта КЦ в паузе по другим причинам

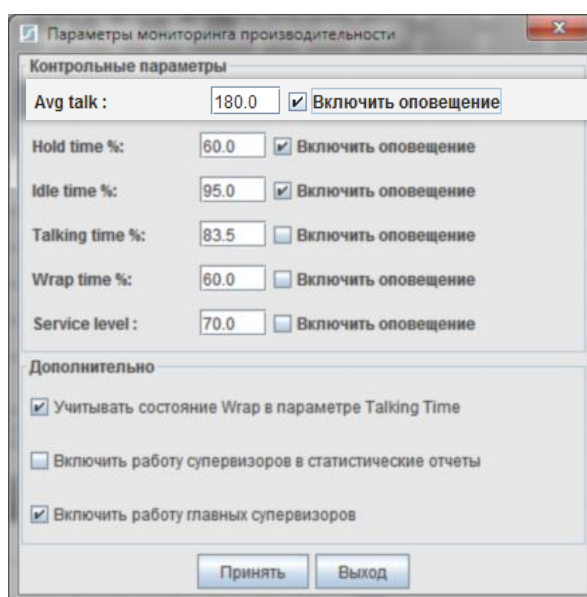
Подсказка.

- Чтобы скрыть/раскрыть показатели производительности, нажмите кнопку .
- Чтобы обновить значения показателей производительности до текущих, нажмите кнопку  на панели управления вызовами.

Настройка контрольных значений параметров производительности

Система может автоматически включать оповещение в случае, если значения некоторых показателей производительности превысят заданный уровень. Эта функция особенно важна, когда необходимо контролировать работу большого количества операторов и супервизоров, т.к. дает вам возможность моментально реагировать на любое отклонение заданных стандартов обслуживания.

1. Нажмите кнопку  на панели управления вызовами
2. В открывшемся окне задайте нужные значения для параметров



3. Поставьте галочку рядом с контрольным значением, чтобы включить оповещение
4. Нажмите **Принять**, чтобы сохранить настройку, или **Выход** - для отмены

Пример. На рисунке выделена область, на которой показано, что **включено оповещение** для показателя **Avg talk**, по достижению значения **180.0**.

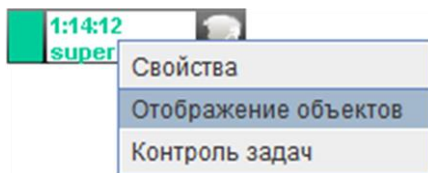
Дополнительно, в окне настроек контрольных параметров производительности, вы можете включить следующие настройки:

- *Учитывать состояние WRAP в параметре Talking Time*
- *Включить работу супервизоров в статистические отчеты*
- *Включить работу главных супервизоров*

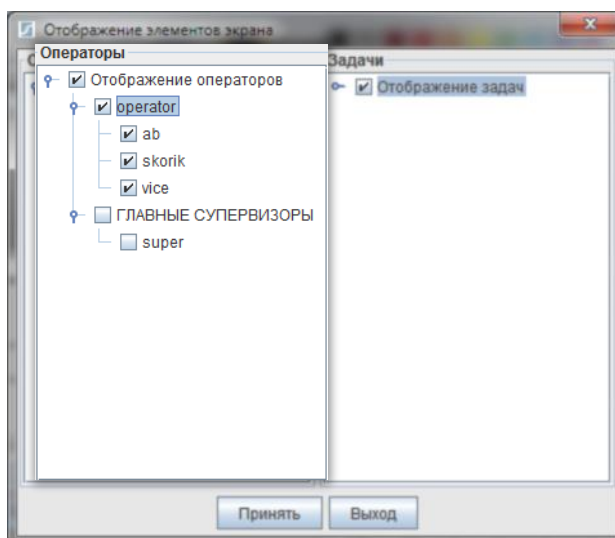
Выбор отображаемых объектов КЦ

Вы можете выбирать, по каким из объектов КЦ отслеживать изменение параметров производительности в реальном времени. Эти объекты будут отображаться в Главной панели Консоли.

1. Щелкните правой кнопкой мыши на объект Главного супервизора (это Вы)
2. В выпадающем меню выберите *Отображение объектов*



3. В появившемся окне отметьте соответствующих операторов или супервизоров, по которым желаете отслеживать показатели производительности в реальном времени.



4. Нажмите кнопку **Принять** для сохранения, или **Выход** - для отмены

Для более эффективного использования рабочего пространства можно свернуть строки показателей производительности целой группы операторов, щелкнув на объект соответствующей

группы `2(w:0 wg:1 i:1 p:0)`
`group1`

Важно!

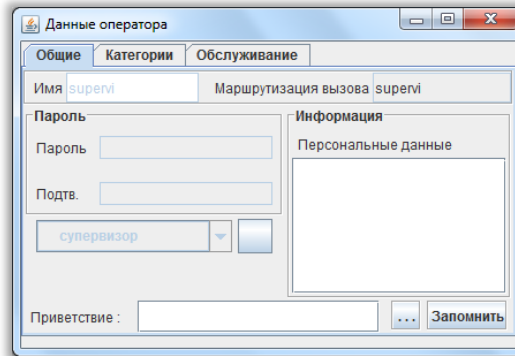
- Вы можете выбирать только те объекты, на которые вам распределены права администратором системы.
- Отслеживать можно только те объекты КЦ, которые вы выбрали и которые зарегистрированы в КЦ.
- Ваш объект отображается всегда.

Редактирование свойств объектов КЦ

Если Администратор системы предоставил вам надлежащие права, вы можете редактировать некоторые свойства объектов КЦ (оператор/ супервизор/группа операторов).

Свойства оператора/супервизора

1. Щелкните правой кнопкой мыши на объект оператора/супервизора
2. В выпадающем меню выберите *Свойства*



Вкладка **Общие**

Здесь расположена общая информация по объекту КЦ. Вы можете изменять звуковой файл персонального приветствия оператора/супервизора/главного супервизора.

Вкладка **Категории**

Распределяйте категории обслуживания клиентов в этой вкладке.

Вкладка **Обслуживания**

Узнайте здесь, какие задачи обслуживает данный объект.

Свойства группы операторов

Редактировать свойства группы операторов можно в *Панели доступа к статистике*.

1. Щелкните на ветку группы операторов
2. В выпадающем меню выберите **Свойства**

Вкладка **Задачи**

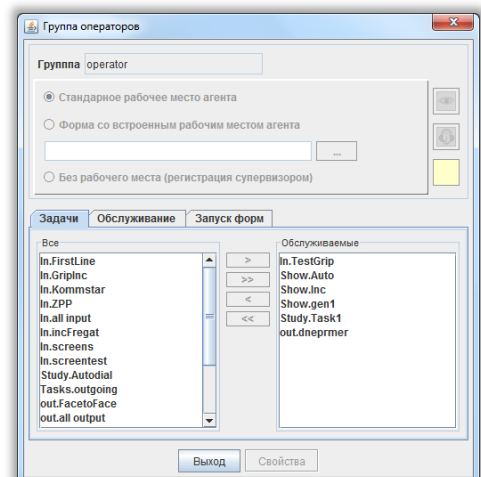
Здесь вы можете выбирать, какие задачи будет обслуживать данная группа операторов, а также редактировать параметры обслуживания конкретной задачи, нажав кнопку **Свойства**.

Вкладка **Обслуживание**

В этой вкладке вы можете редактировать параметры обслуживания всех доступных задач данной группы операторов.

Вкладка **Запуск форм**

Вы можете просматривать горячие клавиши вызова задач общего типа.

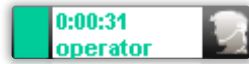


Важно!

- Вы можете редактировать свойства объектов КЦ, если вам даны на это права Администратором системы
- Для получения детальной информации обратитесь, пожалуйста, к вашему Администратору

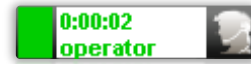
Режимы обслуживания

В зависимости от того, чем занят конкретный оператор или супервизор в данный момент времени, изменятся цвет его иконки в Главной панели Консоли.



IDLE

Ожидание вызова. Показывает, что оператор свободен и готов обслуживать задачи.



CALL

Вызов. При обслуживании входящих задач показывает, что поступил вызов; при исходящих задачах – инициировался вызов.



WORK

Обслуживание. Оператор занят и находится в режиме обслуживания задачи.



WRAP

Постобслуживание. Оператор завершил разговор, но не завершил обслуживание задачи. В это время, обычно, фиксируется полученная во время разговора информация.



EXCEEDED

Превышение лимита времени на обслуживание/завершение обслуживания задачи.

(см. раздел *Редактирование свойств объектов КЦ*, п. *Свойства группы (вкладка **Задачи** -> **Свойства**)*).



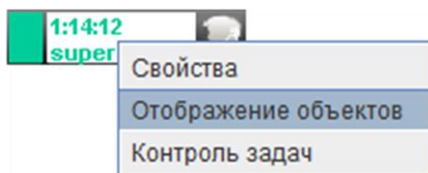
PAUSE

Пауза. Оператор не на рабочем месте и не может обрабатывать вызовы.

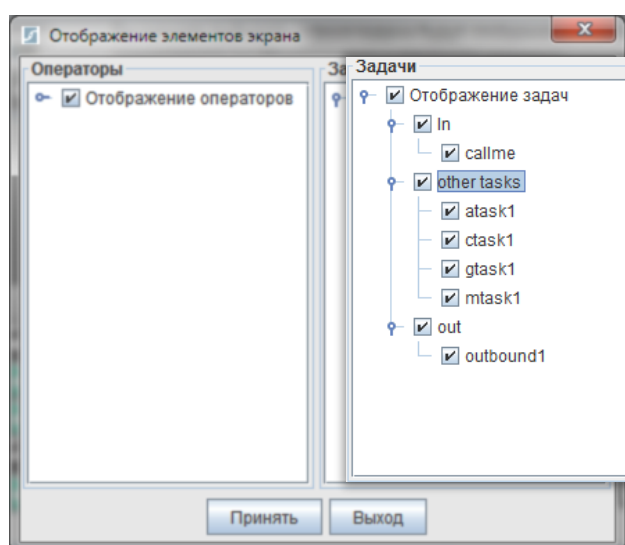
Выбор отображаемых задач КЦ

Вы можете выбирать, какие задачи будут отображены в Главной панели, для дальнейшего мониторинга их обслуживания в реальном времени.

1. Щелкните правой кнопкой мыши на иконку Главного супервизора
2. В выпадающем меню выберите *Отображение объектов*



3. В появившемся окне отметьте нужные задачи



4. Нажмите кнопку **Принять** для сохранения, или **Выход** - для отмены

Важно!

- Вы можете выбирать только те задачи, на которые вам распределены права администратором системы.
- Вы не сможете отслеживать обслуживание задач, которые не отмечены

Очереди необслуженных вызовов

В Консоли вы можете отслеживать вызовы, которые попали в очередь на обслуживание. К ним относятся:

Исходящие вызовы автоматически инициируются системой, для достижения высокой скорости и эффективности дозвона по заданной базе номеров

Очередь исходящих вызовов



Отложенные вызовы это вызовы, обслуживание которых было отложено оператором на определенное время, заданное им во время обслуживания. Например, если при разговоре с абонентом выясняется, что наиболее подходящее время для разговора 13:00 часов в среду, то оператор может отложить разговор с абонентом до подходящего времени. По наступлению заданного времени система автоматически выполнит исходящий вызов абоненту, соединив его с нужным оператором.

Очередь отложенных вызовов



Оффлайн задачи обслуживаются автоматически, в режиме автоответчика. Например: прием факса, отправка email, обработка sms-сообщений, запись голосового сообщения.

Очередь оффлайн задач

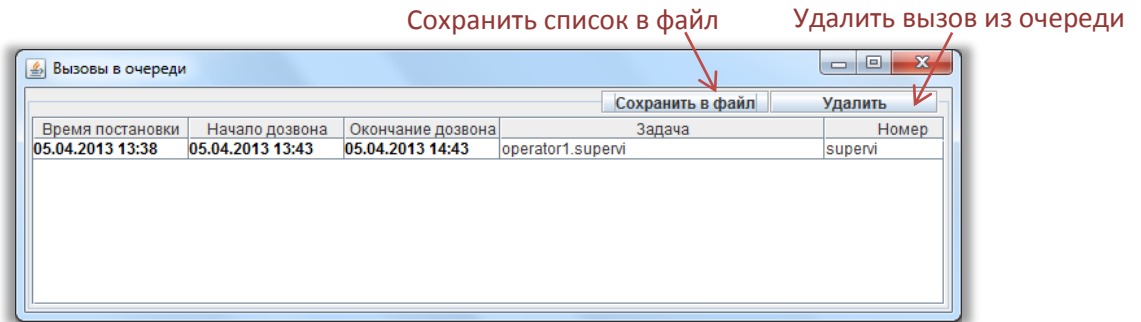


Задачи Веб-чат поступают на рабочее место оператора или супервизора как обычный вызов. В случае, если все операторы или супервизоры, которые обслуживают данную задачу, будут заняты – задача попадает в очередь.

Очередь задач Веб-чат



Щелкните правой кнопкой мыши на иконку очереди необслуженных вызовов, чтобы открыть список вызовов в очереди.

Подсказка.

Можно сортировать вызовы по столбцам. Например, чтобы отсортировать по времени постановки в очередь – щелкните на название столбца *Время постановки*.

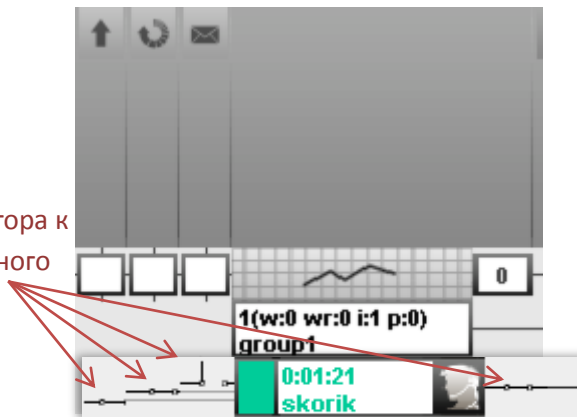
Подключение операторов к обслуживанию задач

Вы можете подключать или отключать операторов от обслуживания конкретного типа задач. Подключение операторов к обслуживанию задач осуществляется с помощью "*шлагбаумов*", каждый из которых относится к определенному типу задач.

1. Щелкните на "*шлагбаум*" нужного типа задач для подключения оператора к обслуживанию.
2. Щелкните на "*шлагбаум*" еще раз для отключения оператора от обслуживания

Горизонтальное положение "*шлагбаума*" означает подключение к обслуживанию
Вертикальное положение "*шлагбаума*" означает отключение от обслуживания

"*шлагбаумы*",
 подключающие оператора к
 обслуживанию различного
 типа задач

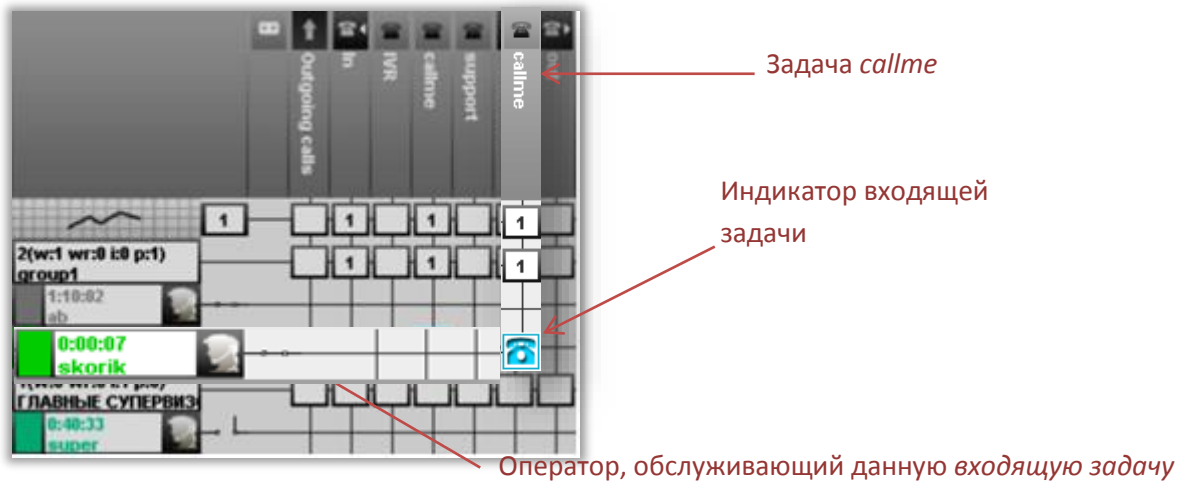


На рисунке показано, что оператор *skorik* подключен к обслуживанию всех типов задач КЦ, кроме обслуживания оффлайн задач, т.к. "*шлагбаум*", относящийся к данному типу задач, поднят.

Индикация входящих и исходящих задач

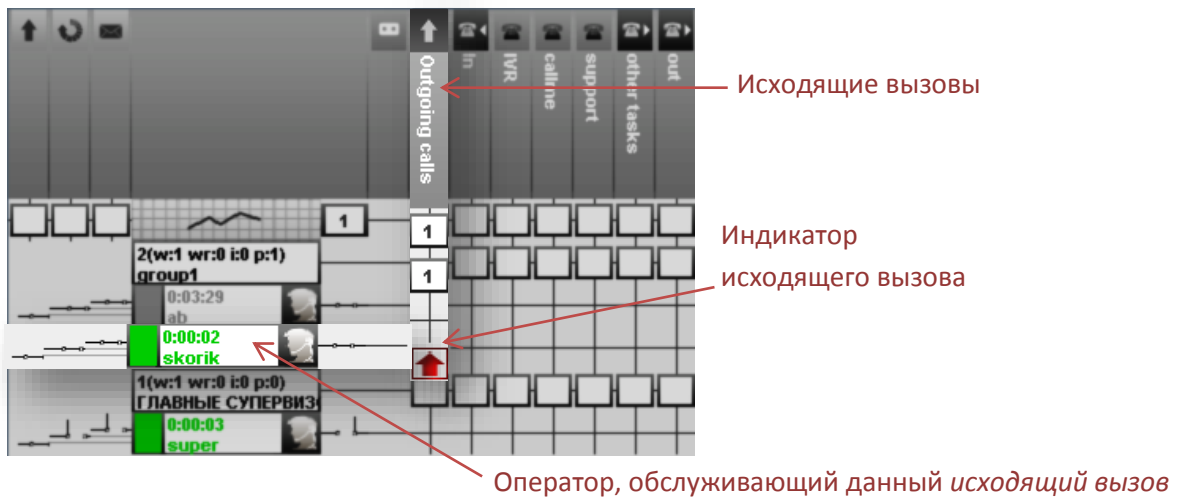
Индикация входящей задачи

На примере показана входящая задача *callme*, поступившая на обслуживание оператору *skorik*.



Индикация исходящего вызова

На примере показано, что оператор *skorik* выполнил исходящий вызов и в данный момент соединен с абонентом.



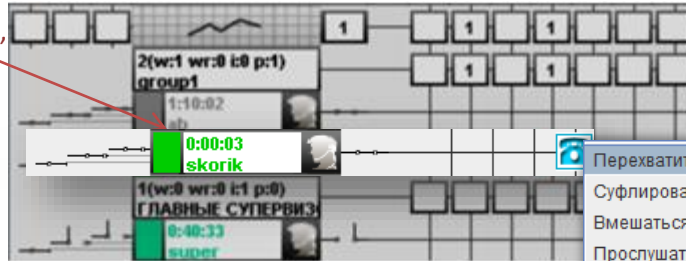
Контроль обслуживания задач

Перехват обслуживания задачи

Если необходимо обслужить поступившую задачу самостоятельно, можно перехватить эту задачу, инициировав, таким образом, ее обслуживание.

1. Щелкните правой кнопкой мыши на индикатор задачи
2. В выпадающем меню выберите **Перехватить**

Индикатор задачи, которую нужно перехватить



Выберите *перехватить* в выпадающем меню

3. Вы начнете обслуживание вызова, в то время как оператор, на которого поступил вызов, перейдет в режим ожидания вызова

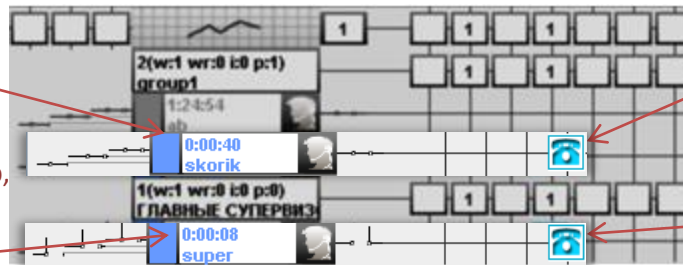
Суфлировать вызов

Можно суфлировать оператора во время обслуживания вызова, помогая ему, таким образом, в решении сложного вопроса.

1. Щелкните правой кнопкой мыши на иконку задачи
2. В выпадающем меню выберите **Суфлировать**

Оператор, обслуживающий задачу

Главный супервизор, который суфлирует оператора



Задача, которую обслуживает оператор

Задача, которую суфлирует Главный супервизор

3. Вы подключитесь к текущему разговору, но слышать вас будет лишь оператор, обслуживающий задачу.
4. Чтобы отключиться от режима суфлирования, выберите в выпадающем меню пункт **Отключиться**

Вмешаться в обслуживание вызова

Если вы видите, что оператор не в состоянии решить возникший во время обслуживания вызова вопрос, можно вмешаться в разговор с абонентом и помочь разобраться с возникшей проблемой.

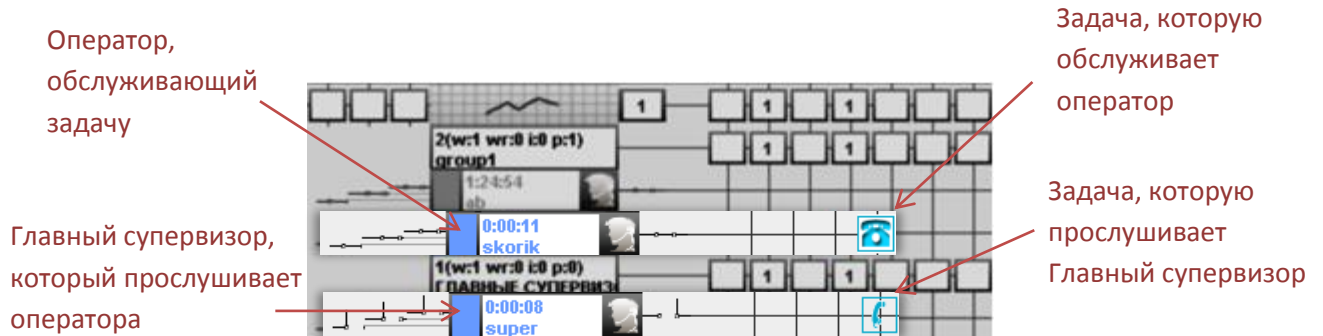
1. Щелкните правой кнопкой мыши на иконку задачи
2. В выпадающем меню выберите пункт **Вмешаться**
3. Вы подключитесь к обслуживанию вызова, инициировав конференцию, в которой будут участвовать оператор, абонент и вы.
4. Чтобы отключиться от обслуживания, выберите в выпадающем меню **Отключиться**

Индикация аналогична той, что показана на примере суфлирования вызова.

Прослушивать разговор оператора с абонентом

Вы можете контролировать качество обслуживания вызовов, прослушивая разговор оператора с абонентом

1. Щелкните правой кнопкой мыши на иконку задачи
2. В выпадающем меню выберите **Прослушать**

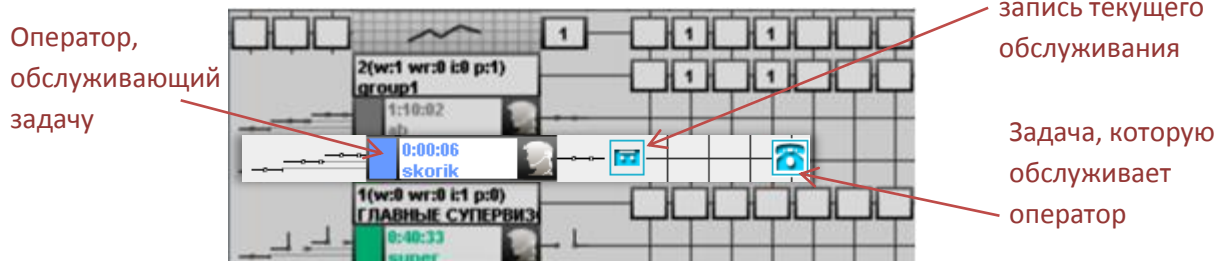


3. Вы подключитесь к разговору, но ни оператор, ни абонент вас слышать не будут
4. Чтобы отключиться от прослушивания, выберите в выпадающем меню **Отключиться**

Записать разговор

Вы можете инициировать запись разговора оператора с абонентом, чтобы потом иметь возможность прослушать данный разговор.

1. Щелкните правой кнопкой мыши на иконку задачи
2. В выпадающем меню выберите **Записать**



3. Прослушать записи обслуженных вызовов можно, нажав соответствующую кнопку на панели обслуживания вызовов (читайте раздел *Записи обслуживания вызовов*)

Панель обслуживания вызовов

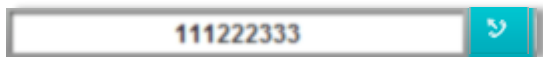
С помощью Панели обслуживания вызовов вы можете принимать входящие и выполнять исходящие вызовы, а также обслуживать любые задачи КЦ.



Исходящие вызовы

Выполнение исходящего вызова

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

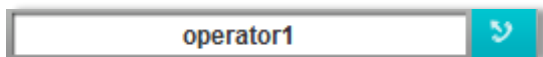


или

2. Нажмите *Enter* на клавиатуре

Подсказка.

Также вы можете позвонить любому оператору или супервизору, набрав его логин в поле ввода. Например, чтобы позвонить оператору *operator1*, введите "operator1" в поле ввода и нажмите кнопку инициации вызова.



Сбросить исходящий вызов во время инициации

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

Выполнение исходящего вызова из справочника

Через историю вызовов

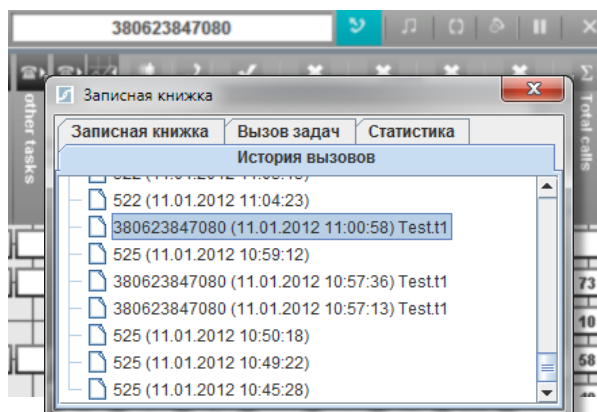
Через записную книжку

1. Нажмите кнопку *Открыть записную книжку*



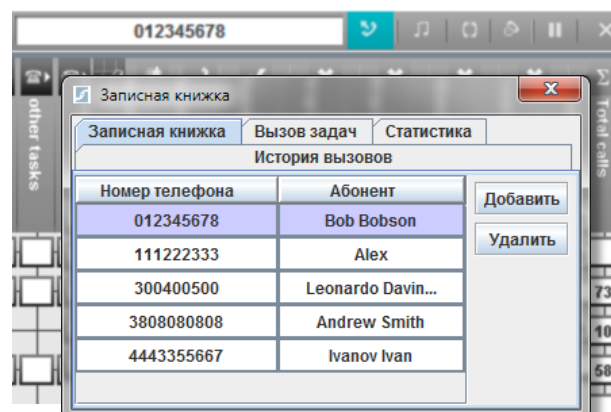
2. Откройте вкладку *История вызовов*

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.

- Во время разговора введите номер телефона в поле ввода
- Нажмите кнопку инициации вызова

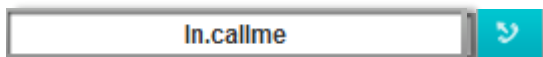
Попеременный разговор между двумя абонентами

- 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

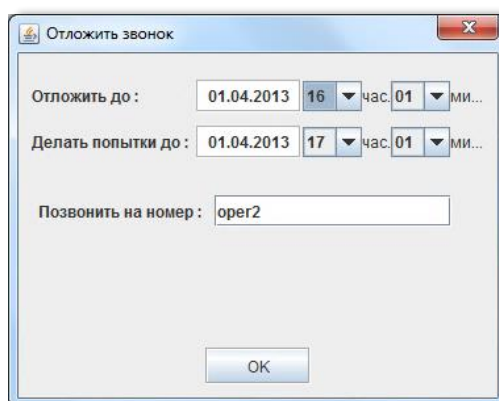
Сбросить входящий вызов

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

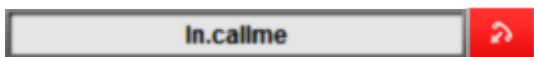


3. Нажмите **OK** для сохранения настроек, или закройте окно для отмены

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

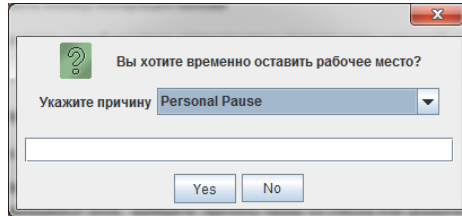
Добавление новых участников в текущую конференцию

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.

Режим паузы



1. Чтобы войти в режим паузы, нажмите соответствующую кнопку на панели обслуживания вызовов  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

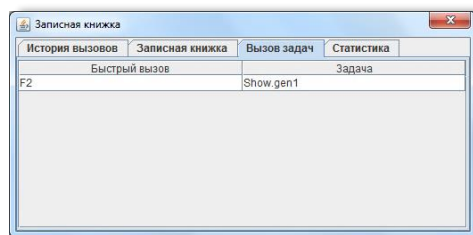
Отключение микрофона

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

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*




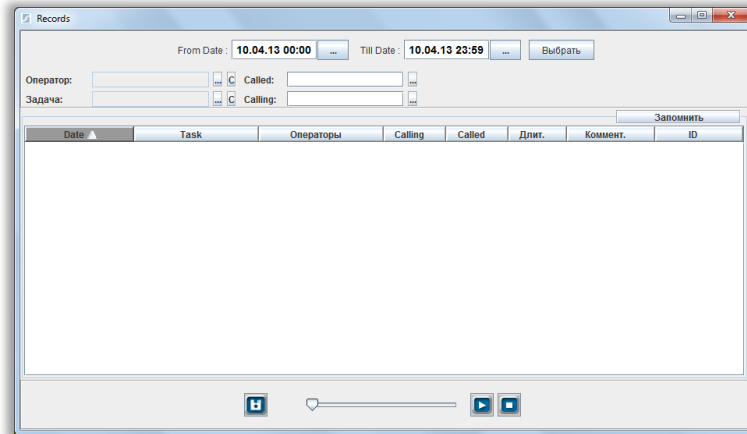
Подсказка. Вам доступны только те задачи общего типа, которые назначил Администратор системы. За более подробной информацией обратитесь к вашему Администратору.

Записи обслуживания вызовов

Вы можете прослушивать записанные разговоры за любой временной интервал.


Поиск записей

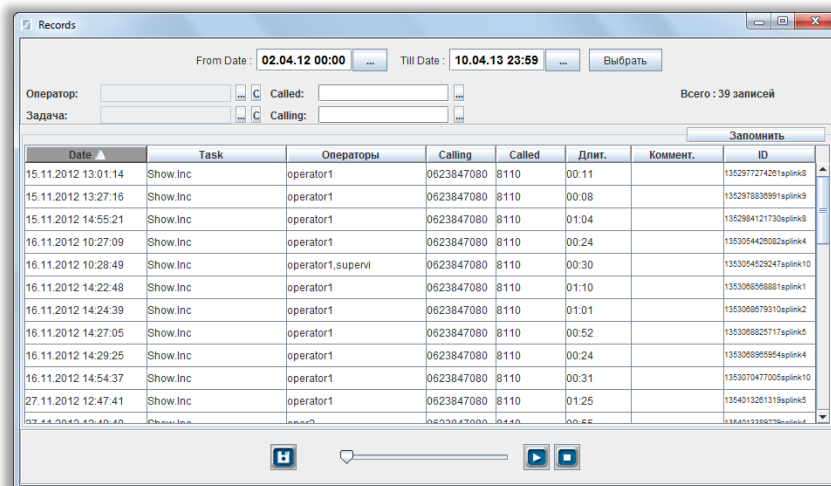
1. Откройте окно записей обслуживания вызовов нажатием кнопки  на Панели обслуживания вызовов.



2. Выберите временной интервал
3. Используйте фильтр по операторам и задачам для уточнения поиска
4. Используйте список по *Called* (вызываемому) и *Calling* (вызывающему) номерам

или



4. Можете загрузить список номеров из файла (*Excel*), нажав кнопку 
5. Нажмите кнопку **Выбрать** для начала поиска



Пояснение к таблице


Date	Дата и время записи
Task	Название задачи, в рамках которой поступил вызов
Agents(Операторы)	Имя оператора
Calling	Номер вызывающего абонента
Called	Номер вызываемого абонента
Duration(Длительность)	Длительность вызова
Обратить внимание*	* Пользовательские фильтры, созданные
КЛН(Контрольный Лист Наблюдения)*	Администратором системы для более внимательной оценки производительности того или иного оператора ЦОВ.
Комментарий*	
ID	Идентификационный номер записи

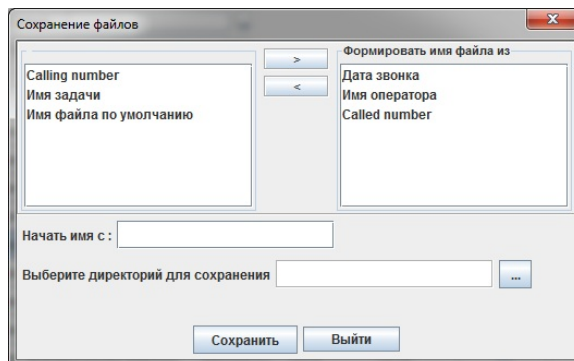
Прослушивание записей

1. Выберите строку записи, которую желаете прослушивать
2. Нажмите кнопку воспроизведения 
3. Перемещайте "бегунок" для выбора конкретного времени в записи обслуживания
4. Остановите прослушивание кнопкой 

Сохранение записи в файл

Можно сохранить любую запись в файл.

1. Нажмите кнопку сохранения записи 
2. В открывшемся окне выберите параметры сохранения записи в файл



3. Нажмите кнопку **Сохранить**

Панель статистики задач и групп операторов

Данная панель предоставляет быстрый доступ к важной информации об эффективности обслуживания задач ЦОВ и производительности работы групп операторов.

Task	✓	✖	Σ	↑	ATT	ACH	ACW
other tasks.atask1	0	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00
other tasks.gtask1	0	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00
ln.callme	3	1	4	00:04	00:07	01:45	00:14
out.outbound1	0	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00

Agent Group	Total	Call	Work	Wrap	Idle	Work	Dinne	Perso	Other
group1	2	0	0	0	1	0	0	1	0
ГЛАВНЫЕ СУП...	1	0	0	0	0	0	0	0	1

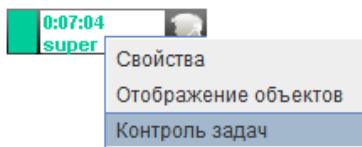
Вкладка *Tasks* показывает подробную статистику по каждой задаче. Задержите курсор мыши на иконке показателя производительности, чтобы увидеть всплывающую подсказку.

Вкладка *Agent Groups* позволяет отслеживать, сколько операторов и супервизоров из конкретной группы находится в каждом из режимов обслуживания задач.

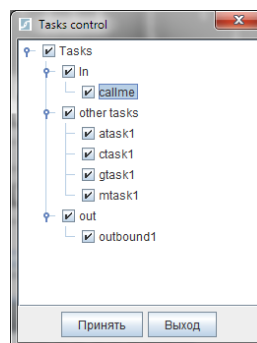
Контроль задач

Вы можете выбирать, какие из задач будут отображаться во вкладке *Tasks* Панели статистики задач и групп операторов.

- Щелкните правой кнопкой мыши на объект Главный супервизор
- В выпадающем меню выберите **Контроль задач**



- В открывшемся окне отметьте нужные задачи



- Нажмите **Принять** для сохранения, или **Выход** - для отмены

Важно!

Вам доступны только те задачи, права на которые вам предоставил Администратор системы. За дополнительной информацией обращайтесь к Администратору.

Панель мониторинга пауз

С помощью Панели мониторинга пауз вы сможете эффективнее контролировать работу ЦОВ, всегда имея наглядную информацию об операторах и супервизорах, которые находятся в паузе.

Agent	Reason	Comment	Time
ab	Personal ...		46:16
skorik	Work Pause		00:36
super	Dinner Pa...		00:14

Переключаясь между вкладками, вы сможете легче отслеживать конкретные группы операторов.


Важно!

Вам доступны для просмотра только те группы операторов, права на которые вам назначил Администратор системы. Для более детальной информации обратитесь к вашему Администратору.

Панель мониторинга очереди

Данная панель предназначена для мониторинга очереди входящих вызовов и IVR.

Task	Time	
In.callme	01:04	▶
In.callme	00:24	▶
In.support	01:02	▶
In.support	00:10	▶

Вы можете инициировать обслуживание любого вызова из очереди, нажав кнопку вызова 

Панель доступа к статистике

Найти данные по вызову

1. Чтобы найти данные по конкретному вызову, щелкните правой кнопкой мыши на корневую ветку панели *Установки*
2. В выпадающем меню выберите **Найти данные вызова**
3. В поле *Номер* введите номер, записи обслуживания которого вы желаете посмотреть
4. Выберите период, в рамках которого будет произведен поиск
5. Нажмите кнопку **Найти**

Calling	Called	Calling time	Start serving	Task	E.C.	Agent	Queue	Connect	Hold
532655827	1004	09:43:29 23/10/11	09:43:29 23/10/11	IVR.ivr3	1				
		09:43:43 23/10/11	09:43:43 23/10/11	IVR.ivr3	1				
		09:44:13 23/10/11	09:44:13 23/10/11	IVR.ivr3	1				
		13:22:18 23/10/11	02:00:00 01/01/70		0				

Пояснение к таблице

Calling	Вызывающий номер (<i>искомый номер</i>)
Called	Вызываемый номер (<i>номер на который поступил вызов</i>)
Calling time	Дата и время поступления вызова
Start serving	Дата и время инициации обслуживания вызова
Task	Название задачи, в рамках которой поступил вызов
E.C.	Код завершения вызова (<i>Exit Code</i>)
Agent	Оператор, который обслуживал данный вызов
Queue	Длительность нахождения абонента в очереди
Connect	Длительность соединения с абонентом
Hold	Длительность пребывания абонента на удержании

Можно сохранить данные таблицы, нажав кнопку **Сохранить**.

Статистика задачи и группы задач

Статистика группы задачи

1. Чтобы открыть данные по эффективности обслуживания группы задач, щелкните правой кнопкой мыши на ветку группы задач
2. В выпадающем меню выберите **Статистика группы**

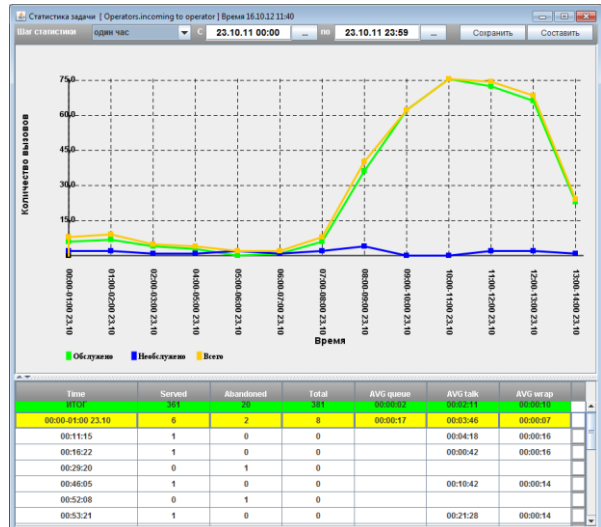
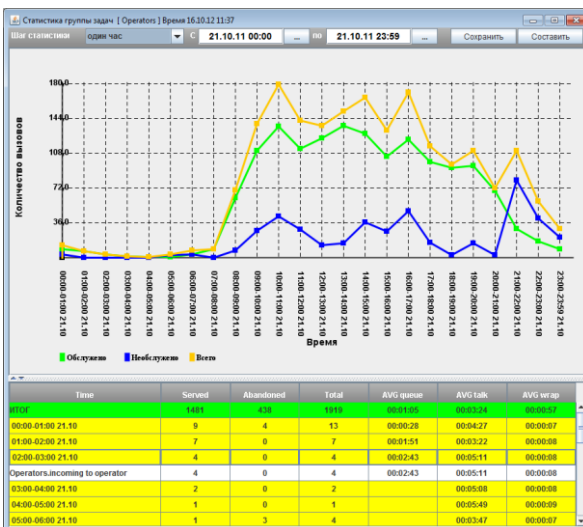
3. Выберите **Шаг статистики** (временной интервал, с учетом которого показывается статистика)

4. Выберите период, в рамках которого будет произведен поиск

5. Нажмите кнопку **Составить**

Статистика задачи

1. Чтобы открыть данные по эффективности обслуживания задачи, щелкните правой кнопкой мыши на ветку задачи
2. В выпадающем меню выберите **Статистика задачи**



Пояснение к таблице

Time	Временной интервал
Served	Количество обслуженных вызовов
Abandoned	Количество необслуженных вызовов
Total	Общее количество вызовов
AVG queue	Среднее время пребывания в очереди
AVG Talk	Среднее время разговора
AVG wrap	Среднее время пребывания в режиме поствызывной обработки

Можно сохранить данные таблицы, нажав кнопку **Сохранить**.

Статистика группы операторов

1. Чтобы найти данные по конкретной группе операторов, щелкните правой кнопкой мыши по ветке группы операторов
2. В выпадающем меню выберите **Статистика группы**
3. Выберите **Шаг статистики** (временной интервал, с учетом которого показывается статистика)
4. Выберите период, в рамках которого будет произведен поиск
5. Нажмите кнопку **Составить**

Agent	Logon Time	Talking time	Talk	Hold	Wrap	Pause	Idle	Served	Abandoned	Incoming	Outgoing	Ringin	Dialout
ИТОГ	12:14:46	32	03:31:23	00:07:27	00:18:21	00:48:18	07:29:40	113		113		00:01:37	
akukurika	03:19:35	28	00:50:48	00:00:19	00:05:23	00:25:03	01:57:32	33		33		00:00:30	
09:59-10:59 23.10			00:18:36	00:00:06	00:01:50		00:40:07	11		11		00:00:10	
10:01:10	Регистрация												
10:16:17	On hold			00:06									
10:59-11:59 23.10			00:10:32		00:01:04	00:25:03	00:22:01	7		7		00:00:05	
11:20:05	В паузу					05:44							
11:26:51	В паузу					11:15							
11:43:50	В паузу					00:20							
11:46:45	В паузу					07:44							
11:59-12:59 23.10			00:13:28	00:00:08	00:01:48		00:43:30	11		11		00:00:11	
12:55:50	On hold			00:08									
12:59-13:59 23.10			00:08:12	00:00:05	00:00:41		00:11:54	4		4		00:00:04	
13:14:19	On hold			00:05									
glosnak	05:15:17	33	01:35:56	00:03:37	00:07:14	00:19:18	03:08:34	44		44		00:00:38	
oschavinskaya	03:39:54	33	01:04:39	00:03:31	00:05:44	00:01:57	02:23:34	36		36		00:00:29	

Пояснение к таблице

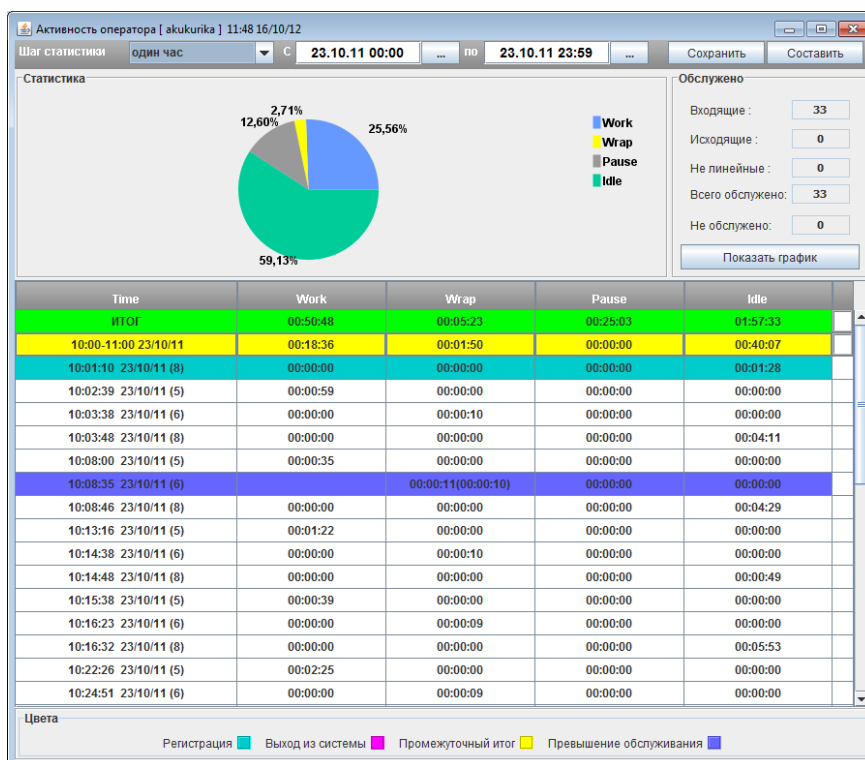
Agent	Имя оператора
Logon time	Время авторизации в системе
Talking time	Общее количество вызовов
Talk	Общее время разговора
Hold	Общее время удержания вызова
Wrap	Общее время в режиме поствызывной обработки
Pause	Общее время в паузе
Idle	Общее время в режиме ожидания вызова
Served	Количество обслуженных вызовов
Abandoned	Количество необслуженных вызовов
Incoming	Количество входящих вызовов
Outgoing	Количество исходящих вызовов
Ringin	Длительность вызывного сигнала
Dialout	Время в состоянии дозвона до абонента
Other time	Длительность обслуживания других задач (оффлайн, вызванных по горячей кнопке, отправка факса)
Other calls	Количество других задач

Можно сохранить данные таблицы, нажав кнопку **Сохранить**.

Статистика оператора

1. Чтобы найти данные по конкретному оператору, щелкните правой кнопкой мыши по ветке нужного оператора
2. В выпадающем меню выберите **Статистика оператора**

3. Выберите **Шаг статистики** (временной интервал, с учетом которого показывается статистика)
4. Выберите период, в рамках которого будет произведен поиск
5. Нажмите кнопку **Составить**



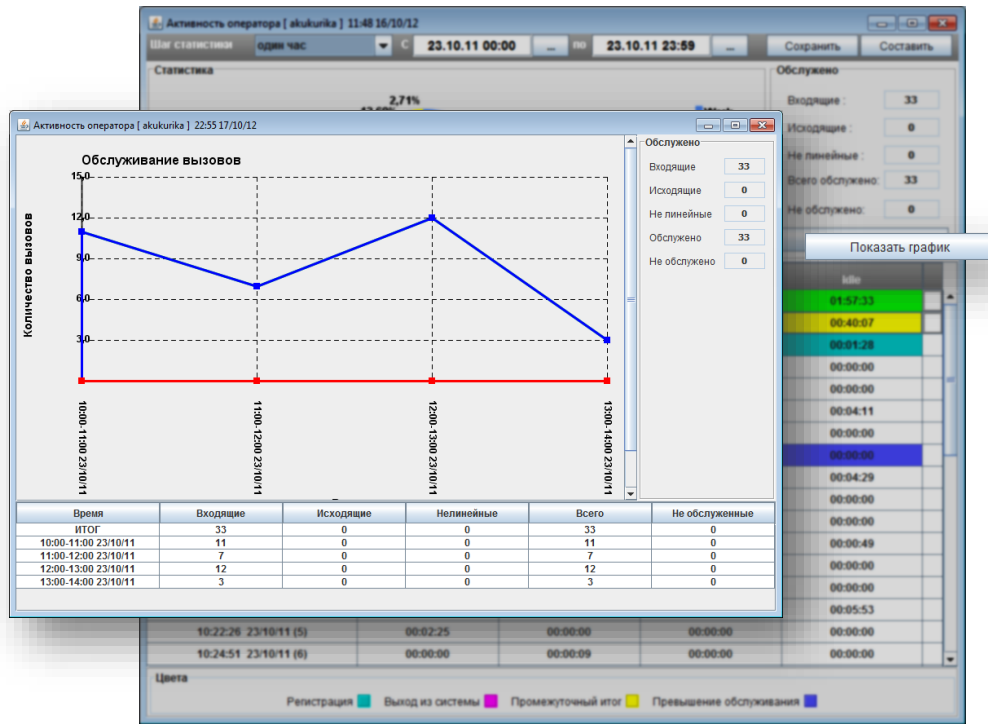
Пояснение к таблице

Time	Временной интервал
Work	Время в режиме обслуживания вызовов
Wrap	Время в режиме поствызывной обработки
Pause	Время в режиме паузы
Idle	Время в режиме ожидания вызова

Можно сохранить данные таблицы, нажав кнопку **Сохранить**.

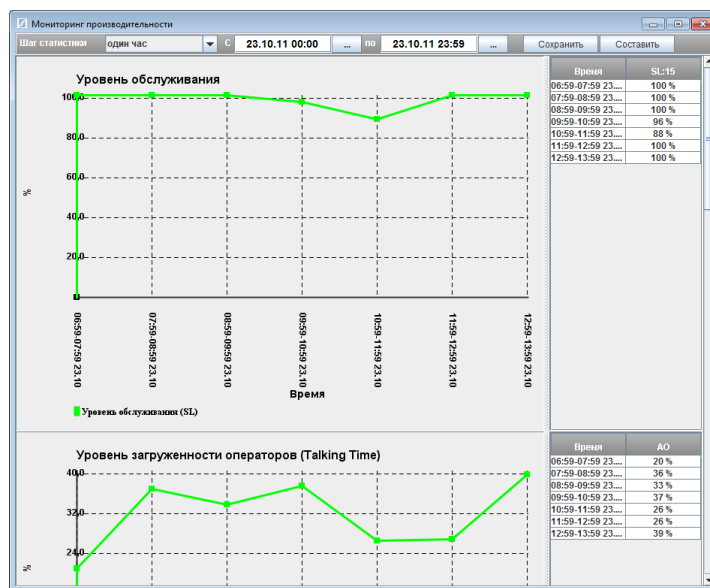
Круговая диаграмма в поле *Статистика* показывает долевое соотношение времени нахождения оператора в каждом из режимов обслуживания.

Нажав кнопку **Показать график** в поле *Обслужено*, построится линейный график, отображающий количество вызовов за определенный интервал времени.



Производительность работы группы операторов

1. Чтобы найти данные по производительности работы группы операторов, щелкните правой кнопкой мыши на ветку группы операторов
2. В выпадающем меню выберите **Производительность работы группы**
3. Выберите **Шаг статистики** (временной интервал, с учетом которого показывается статистика)
4. Выберите период, в рамках которого будет произведен поиск
5. Нажмите кнопку **Составить**



Можно сохранить данные таблицы, нажав кнопку **Сохранить**.