

Smile IP Contact Center

Робоче місце оператора
Керівництво користувача

Зміст

| | |
|--|----|
| Про Керівництво | 3 |
| Ваш аккаунт..... | 3 |
| Запуск робочого місця | 4 |
| Запуск Робочого місця в ОС Windows..... | 4 |
| Опис робочого місця | 5 |
| Робоче місце оператора | 5 |
| Запуск додатків | 6 |
| Картка клієнта..... | 6 |
| Обмін текстовими повідомленнями..... | 7 |
| Виклики | 8 |
| Вихідні виклики | 8 |
| Виконання вихідного виклику із записної книжки | 9 |
| Вхідні виклики | 10 |
| Завершення виклику..... | 11 |
| Завершення обслуговування задачі | 11 |
| Утримання виклику | 11 |
| Переведення дзвінка | 11 |
| Об'єднання викликів у конференцію..... | 12 |
| Робота с телефонним апаратом..... | 12 |
| Режим паузи | 12 |
| Відключення мікрофона | 12 |
| Електронні повідомлення..... | 13 |
| Факс повідомлення | 13 |
| Швидкий виклик задачі | 13 |
| Статистика..... | 14 |

Вступ

Про Керівництво

Дане Керівництво надає знання, необхідні для роботи з Робочим місцем оператора, яке є частиною програмного комплексу Smile IPCC.

Дане Керівництво припускає, що відповідний аккаунт користувача, необхідний для запуску Робочого місця, вже створений адміністративними засобами Smile IPCC. В іншому випадку, зверніться до вашого системного адміністратора.

Ваш аккаунт

Аккаунт користувача дозволяє запускати, а також повноцінно використовувати всі функції і можливості Робочого місця. Кожен аккаунт користувача має унікальний логін, який призначається адміністратором, для запуску робочого місця з встановленими налаштуваннями та дозволами, для конкретного облікового запису. Разом з логіном, адміністратором може бути призначений пароль, необхідний для авторизації. За додатковою інформацією зверніться до вашого системного адміністратора.

Якщо вам надана можливість використовувати Робоче місце оператора, то на робочому столі вашого комп'ютера буде знаходитися іконка, що означає, що відповідне програмне забезпечення вже встановлено на вашому комп'ютері.



Agent

Якщо іконка відсутня на робочому столі комп'ютера, зверніться до вашого системного адміністратора для отримання додаткової інформації.

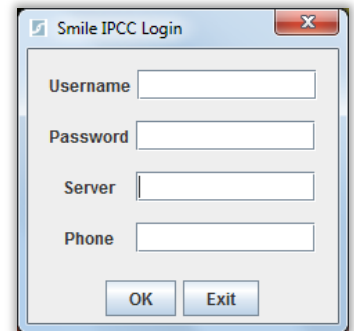
Запуск робочого місця

Запуск Робочого місця в ОС Windows

1. За допомогою іконки, розташованої на робочому столі комп'ютера або
2. Натисніть **Пуск - Всі програми - Smile IPCC - Agent**

Перед запуском Робочого місця заповніть необхідні поля у вікні авторизації. Зверніться до вашого системного адміністратора для отримання додаткової інформації. Вікно авторизації має наступні поля:

| | |
|-----------------|--|
| <i>Username</i> | Персональний логін / ім'я акаунта користувача (обов'язково для заповнення) |
| <i>Password</i> | Пароль для авторизації акаунта користувача (вказується при необхідності) |
| <i>Server</i> | IP -адреса сервера (вказується при необхідності) |
| <i>Phone</i> | Номер телефону для переадресації вхідних викликів (вказується при необхідності) |



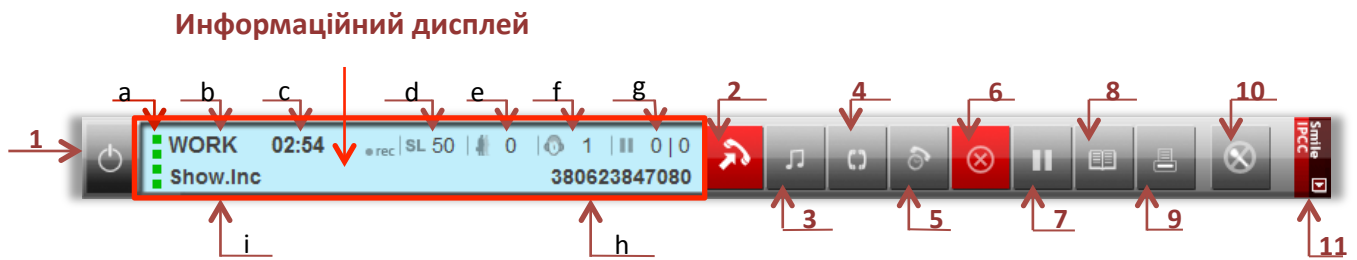
Після заповнення всіх необхідних полів натисніть кнопку ОК. Якщо авторизація не пройшла успішно, ви будете інформовані про це системним повідомленням.

У цьому випадку, перевірте правильність заповнення полів у вікні авторизації. Якщо проблема залишилася, зверніться до вашого системного адміністратора для отримання додаткових відомостей.

Після успішної авторизації Робоче місце з'явиться на вашому екрані.

Опис робочого місця

Робоче місце оператора



- 1 Завершення роботи (вихід оператора з системи)
- 2 Прийом / ініціація / завершення викликів
- 3 Утримання виклику
- 4 Об'єднання викликів у конференцію
- 5 Відкласти виклик
- 6 Вийти з режиму постобслуговування
- 7 Режим паузи
- 8 Відкрити записну книжку
- 9 Прийняти / передати факс
- 10 Вимкнути мікрофон
- 11 Закріпити поверх вікон

Інформаційний дисплей

- a Підключення операторів до обслуговування різних типів викликів
- b Індикація режиму обслуговування
- c Тривалість обслуговування виклику
- d Рівень обслуговування
- e Кількість викликів у черзі
- f Кількість агентів у роботі
- g Кількість агентів у паузі
- h Номер викликаючого абонента
- i Найменування задачі, яку обслуговує оператор

Запуск додатків

Додатки запускаються в автоматичному режимі при надходженні виклику з серверу.

Додатками, що запускаються можуть бути форми, які розроблені за допомогою спеціального конструктору форм *Form Maker* (входить в комплект Smile IPCC) або будь-які інші програми, які знаходяться на локальному комп'ютері або на мережевому сервері.

Адміністратор системи призначає для кожної задачі свій додаток. Кожний виклик, який прийшов на робоче місце, асоціюється з певною задачею та відповідним цієї задачі додатком.

Оператор також може ініціювати виклик того або іншого додатку за допомогою гарячих клавіш, що призначаються адміністратором системи.

Картка клієнта

Картка клієнта - це спеціальна форма, яка розробляється за допомогою *конструктора форм Smile IPCC*. В цю форму передаються всі дані про клієнта, які можуть бути отримані з різних джерел.

Підказка

Якщо клієнт ідентифікований системою при надходженні виклику, поля картки заповнюються автоматично.

В правій частині форми завжди знаходяться наступні чотири кнопки:

[Запросити] – Запит інформації про клієнта по певним ознакам

[Історія] – Виклик форми історії контактів клієнта

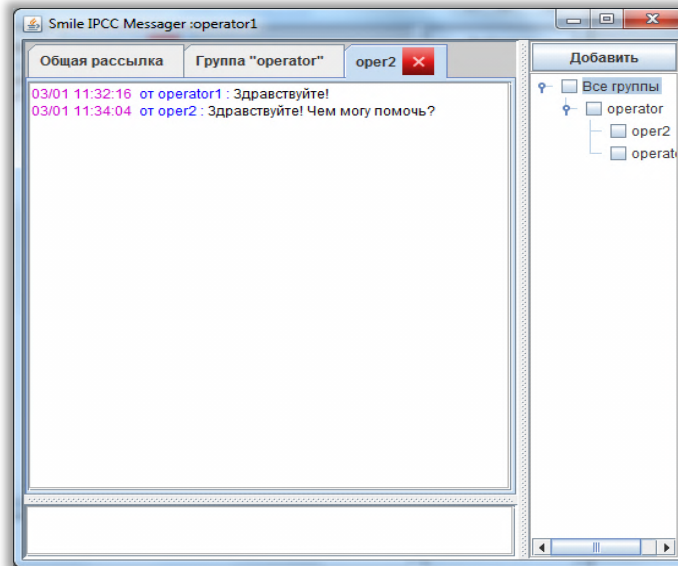
[Оновити] – Зміна інформації про клієнта в базі даних

[Видалити] – видалення інформації з бази даних

Форма картки клієнта може запускатись автоматично, при надходженні виклику або оператором за допомогою функціональної клавіші *F1*.

Обмін текстовими повідомленнями

Призначений для обміну повідомленнями між операторами і супервізорами контакт центру. Модуль ініціалізується після реєстрації робочого місця на сервері. Вікно модуля після старту мінімізується та розташовується у вигляді іконки в області повідомлення на робочому столі операційної системи. Для відкриття вікна потрібно два рази клацнути лівою кнопкою миші на цю іконку.



За допомогою цього модуля можна відправляти повідомлення 3-х типів:

1. **Загальна розсилка** – повідомлення, яке одержують всі оператори та супервізори системи
2. **Група «назва групи»** - це повідомлення одержують тільки співробітники, що входять в певну групу
3. Повідомлення, адресовані конкретному працівникові

Для того, щоб зв'язатись з новим оператором, необхідно навпроти його імені в дереві операторів поставити галочку і натиснути кнопку **Додати**.

В лівій частині вікна з'явиться нова панель, в якій будуть розміщуватись повідомлення від нового адресата. Коли приходить повідомлення, іконка у правому куті робочого столу починає блимати. Нижня частина вікна призначена для того, щоб вводити вихідні повідомлення та відправляти за допомогою клавіши **Enter**.

Робота с програмою

Виклики

Вихідні виклики

Виконання вихідного виклику

1. Введіть номер телефону в поле введення
2. Натисніть кнопку ініціації виклику

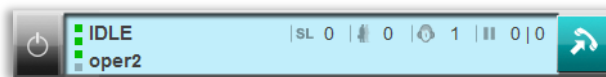


або

2. Натисніть *Enter* на клавіатурі

Підказка.

Також ви можете зателефонувати будь-якому оператору або супервізору, набравши його логін в полі введення. Наприклад, щоб зателефонувати оператору oper2, введіть "oper2" в поле введення і натисніть кнопку ініціації виклику.



Скинути вихідний виклик під час ініціації

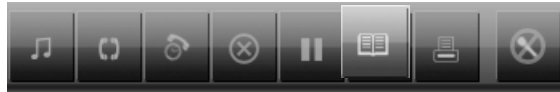
1. Щоб скинути виклик під час його ініціації, натисніть клавішу Esc на клавіатурі
-

Виконання вихідного виклику із записної книжки

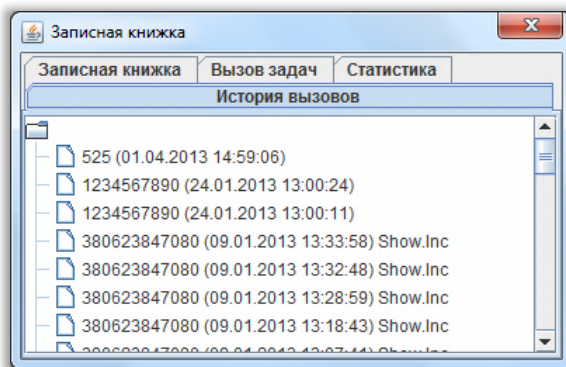
Через історію викликів

Через телефонну книжку

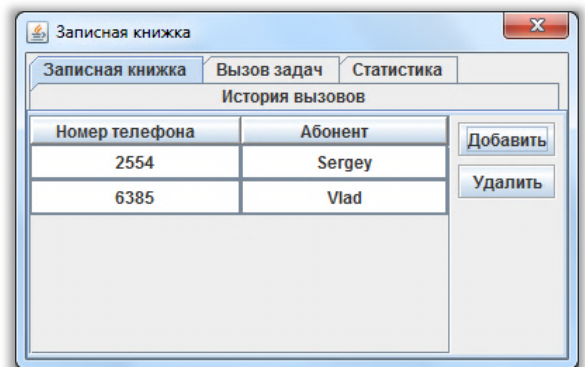
1. Натисніть кнопку *Відкрити записну книжку*



2. Відкрийте вкладку *Історія викликів*
3. Виберіть рядок з номером потрібного абонента



2. Відкрийте вкладку *Телефонна книжка*
3. Виберіть потрібний контакт




4. Натисніть кнопку ініціації виклику

Виконання виклику під час розмови

Під час розмови з одним абонентом ви можете ініціювати виклик іншому абоненту, тимчасово поставивши перший виклик на утримання.

1. Під час розмови введіть номер телефону в поле вводу
2. Натисніть кнопку ініціації виклику

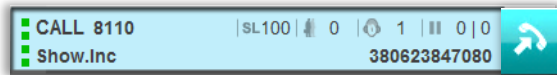
Поперемінна розмова між двома абонентами

1. Використовуйте кнопку утримання виклику , щоб перемикатися між викликами, тимчасово встановлюючи один з них на утримання

Вхідні виклики

Відповідь на вхідний виклик

1. Ви дізнаєтеся про виклик, що надійшов за наступною індикацією:
 - За спеціальним звуковим сигналом (викличний сигнал)
 - У полі відображення інформації про виклик з'явиться номер абонента або ж, якщо ви обслуговуєте вхідний тип задач, ім'я задачі



1. Після появи індикації вхідного виклику натисніть кнопку відповіді на виклики або
2. Натисніть *Enter* на клавіатурі

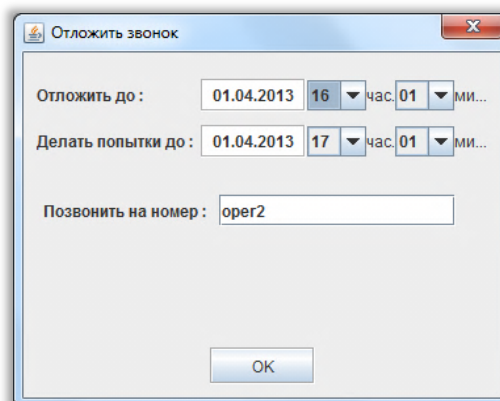
Скинути вхідний виклик

1. Щоб скинути вхідний виклик, натисніть кнопку Esc на клавіатурі

Відкласти виклик

Під час розмови з абонентом можна відкласти виклик на певний час, після досягнення якого, автоматично ініціюється виклик на номер абонента.

1. Під час розмови натисніть кнопку **Відкласти виклик**
2. У вікні, що відкриється виконайте всі необхідні налаштування



3. Натисніть **ОК**, для збереження налаштувань, або закрийте вікно для скасування

Приклад. Виклик **відкладається до** дати 01.04.2013, і часу 16:01. До 17:01 тієї ж дати, система буде автоматично **робити спроби** додзвонитися **на номер** oper2, поки не відбудеться з'єднання з тим, хто відклав даний виклик (**персональне привітання**).

Завершення виклику


1. Щоб закінчити розмову, натисніть кнопку завершення виклику





або

1. Натисніть кнопку *Esc* на клавіатурі



Завершення обслуговування задачі

1. Щоб завершити обслуговування задачі, натисніть кнопку виходу з режиму постобслуговування 

Утримання виклику

1. Під час розмови натисніть кнопку утримання виклику , щоб поставити виклик на утримання
2. Натисніть кнопку утримання виклику повторно , щоб повернутися до розмови

Переведення дзвінка

1. Під час розмови натисніть кнопку утримання виклику 
2. У полі введення наберіть номер абонента, на якого буде переведений виклик
3. Натисніть кнопку ініціації виклику 
4. Після з'єднання з абонентом завершіть виклик одним із способів, зазначених вище

Підказка.

Можна минути першу дію і відразу ввести номер абонента, на якого буде переведений виклик. Після ініціації виклику, перший виклик автоматично стане на утримання

Об'єднання викликів у конференцію

1. З'єднайтесь з двома абонентами методом, описаним вище
2. Натисніть кнопку об'єднання викликів у конференцію

Додавання нових учасників в поточну конференцію

1. Під час конференції з двома або більше учасниками, наберіть номер нового абонента в поле введення
2. Натисніть кнопку ініціації виклику

Після з'єднання новий учасник автоматично підключиться до поточної конференції. Ви можете додавати необмежену кількість учасників.

Робота с телефонним апаратом

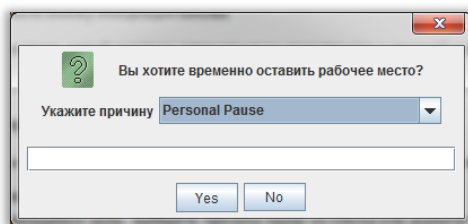
Замість програмного телефону оператор може використовувати телефонний апарат. Вибір визначається конфігурацією робочого місця. Виклики при цьому обслуговуються звичайним чином, тільки для управління з'єднаннями і голосовим зв'язком оператор користується звичайним апаратом. Функції кнопок 5 і 7 програмного телефону виконуються клавішами * і # телефонного апарату. Якщо використовується телефонний апарат, вікно програмного телефону не з'являється.

Режим паузи

1. Щоб увійти в режим паузи, натисніть відповідну кнопку на панелі обслуговування викликів



2. У вікні виберіть причину паузи зі списку, або вкажіть свою у відповідному полі

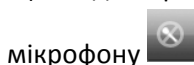



3. Натисніть **Yes**, для підтвердження, або **No**, для скасування

Щоб вийти з режиму паузи, натисніть кнопку  на панелі обслуговування викликів

Відключення мікрофона

1. Щоб під час розмови тимчасово відключити мікрофон, натисніть кнопку відключення



2. Для включення мікрофона натисніть кнопку  повторно

Електронні повідомлення

Виклики такого типу можуть містити в собі email, текстове повідомлення, факс або голосове повідомлення. Виклик надходить на робоче місце оператора, якщо воно знаходиться в стані «IDLE».

1. Для підтвердження прийому виклику, потрібно натиснути клавішу **Enter** на клавіатурі
або
2. Натиснути кнопку **2** на робочому місці

Після цього, автоматично викликається асоційована з даним типом повідомлення програма, і робоче місце переводиться в стан процесу обслуговування («WORK»). Під час обслуговування виклику оператор може виконувати вихідні виклики, а також приймати вхідні.

Факс повідомлення


Щоб відправити факс повідомлення, виконайте такі дії:

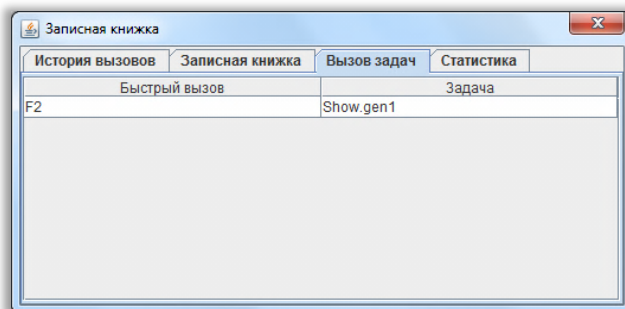
1. У контекстному меню іконки обміну текстовими повідомлення (див. п. 2.5.), виберіть «**завантажити факс-документ**» (про завантаження повідомлення буде свідчити напис "Fax" в правій частині інформаційного дисплея)
2. З'єднайтесь з абонентом
3. У контекстному меню іконки обміну текстовими повідомлення, виберіть «**прийняти / передати факс**»

Прийняти факс можна слідуючи пунктам 2 і 3, або натиснувши кнопку 9 на панелі управління.

Швидкий виклик задачі

Ви можете викликати задачу загального типу, натиснувши гарячу клавішу на клавіатурі.

1. Щоб подивитися список доступних гарячих клавіш, зайдіть в записну книжку, натиснувши відповідну кнопку () на панелі обслуговування викликів
2. Відкрийте вкладку Виклик задач



Підказка. Вам доступні тільки ті задачі загального типу, які призначив Адміністратор системи. За більш детальною інформацією зверніться до вашого Адміністратора.

Статистика

У вкладці Статистика відображається загальна інформація про роботу оператора після реєстрації.

| История вызовов | Записная книжка | Вызов задач | 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 | | |

| | |
|---------------------------|--|
| Реєстрація | Час реєстрації оператора |
| Тривалість зміни | Скільки часу триває зміна оператора |
| Робота | Час, який оператор витратив на обслуговування виклику (стан « WORK ») |
| Постобслуговування | Час, який оператор провів у стані « WRAP » |
| Очікування | Час в стані « IDLE » |
| Обслуговування | Скільки дзвінків обслужив оператор |

У правому стовпці зазначено, скільки часу оператор провів у стані «**PAUSE**»