

**Программное обеспечение для
омниканального контактного центра
Avelana**

Руководство оператора веб-АРМ

СОДЕРЖАНИЕ

1	Аннотация.....	7
2	Общие сведения.....	8
3	Начало работы.....	9
4	Управление статусом	15
4.1	Изменение статуса вручную.....	16
4.2	Автоматическое изменение статуса.....	16
4.3	Заказ статуса.....	16
4.4	Превышение времени нахождения в статусе.....	17
5	Работа с обращениями	19
5.1	Просмотр информации по обращению.....	19
5.2	Классификация обращений по тематике	21
5.3	Переключение между обращениями.....	24
5.4	Обработка обращений по каналам	26
5.4.1	Текстовые каналы.....	26
5.4.2	Канал «Голос»	60
5.4.3	Канал «Видеозвонок».....	87
5.4.4	Обработка обращений с негативной обратной связью	103
5.4.5	Смена канала коммуникации.....	106
5.5	Привязка обращения к другому клиенту	108
5.6	Создание исходящего обращения	113
5.7	Получение обращений в работу вручную	114
5.7.1	Действия с обращением	117
5.7.2	Условия получения обращения в работу.....	118
5.7.3	Порядок взятия обращения в работу	119

5.8	Работа с заметками	120
5.8.1	Просмотр заметок	122
5.8.2	Добавление заметки	124
5.8.3	Редактирование и удаление заметки	129
5.8.4	Копирование текста заметки	130
6	Работа с шаблонами ответов	131
6.1	Использование шаблонов ответов	131
6.2	Просмотр и использование шаблона ответа	134
6.3	Создание персональных каталогов и шаблонов	136
6.3.1	Добавление каталога	137
6.3.2	Добавление шаблона	139
6.4	Контекстный поиск шаблонов ответов	142
6.5	Просмотр часто используемых шаблонов ответов	143
7	Работа со скриптами диалогов	146
7.1	Просмотр списка скриптов	146
7.2	Просмотр рекомендуемых скриптов	148
7.3	Запуск скрипта	149
7.4	Работа со скриптом	150
7.4.1	Выполнение действий, требуемых на шаге	152
7.4.2	Переход к следующему шагу	156
7.4.3	Завершение скрипта	158
8	Работа с профилем клиента	160
8.1	Просмотр и заполнение карты клиента	160
8.1.1	Просмотр карты клиента	160
8.1.2	Заполнение карты клиента	163
8.1.3	Редактирование карты клиента	163

8.2	Работа с адресами.....	165
8.2.1	Добавление адреса	166
8.2.2	Редактирование и удаление адреса.....	169
8.2.3	Управление признаком верификации адреса	169
8.3	Поиск и связывание клиентов.....	171
8.3.1	Поиск клиента.....	172
8.3.2	Связывание клиентов.....	175
8.4	Связывание обращения с клиентом.....	176
8.4.1	Связывание обращения с существующим клиентом.....	177
8.4.2	Связывание обращения с новым клиентом	178
9	Просмотр истории обращений клиента	180
10	Работа с задачами	185
10.1	Начало работы	186
10.2	Просмотр списка задач.....	187
10.2.1	Сортировка и фильтрация данных.....	188
10.2.2	Обновление данных.....	189
10.3	Создание задачи.....	189
11	Тип поля	193
11.2	Перевод обращения в состояние ожидания ответа по задачам.....	199
11.3	Просмотр детальной информации по задаче	200
11.3.1	Вкладка «Информация»	201
11.3.2	Вкладка «Сообщения»	201
11.3.3	Переоткрытие задачи	202
11.4	Возможные статусы задачи.....	204
11.5	Возможные проблемы и их решения.....	204
12	Завершение обработки обращения	206

12.1	Панель управления обращением	206
12.2	Перевод обращения в режим ожидания.....	207
12.2.1	Перевод в режим ожидания ответа клиента.....	208
12.2.2	Перевод в режим ожидания ответа по задачам	209
12.3	Перевод обращения.....	213
12.3.1	Перевод обращения в другую очередь.....	214
12.3.2	Перевод обращения другому оператору.....	215
12.3.3	Перевод обращения Супервизору.....	217
12.3.4	Перевод обращения на чат-бота.....	218
12.3.5	Перевод обращения на кнопочного бота	219
12.3.6	Передача в другое подразделение	220
12.4	Закрытие обращения	224
12.5	Решение по обращению.....	224
12.6	Принудительное завершение обращения	226
13	Отстранение от работы.....	227
14	Просмотр персональной статистики.....	228
14.1	Мои KPI	229
14.2	Моё рабочее время	230
14.3	KPI очередей.....	233
15	Просмотр обработанных обращений	235
15.1	Взятие обращения в работу.....	239
16	Просмотр оценок качества работы.....	240
16.1	Просмотр списка оценок	241
16.2	Ознакомление с оценкой	243
17	Настройка звуковых оповещений	246
18	Мониторинг бездействия	249

1 АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит основные сведения по работе пользователей системы в роли «Оператор» в веб-приложении (веб-АРМ).

В документе описан порядок работы в приложении «Обработка обращения»: управление статусом доступности, работа с обращениями, работа с профилем клиента и просмотр истории его обращений.

Также в документе описан порядок работы в приложении «Инфо»: просмотр персональной статистики.

Для получения доступа к описанию выбранной функции, перейдите в соответствующий раздел Системы «Документация» и выберите соответствующую тематику в интерфейсе, как показано на скриншоте ниже.

Либо получите индивидуальный доступ (логин/пароль) к общему продуктовому portalу с документацией, направив заявку в Техническую Поддержку.

