

**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	16
4.1	Изменение статуса вручную.....	17
4.2	Автоматическое изменение статуса.....	17
4.3	Заказ статуса.....	17
4.4	Превышение времени нахождения в статусе.....	18
5	Работа с обращениями	20
5.1	Просмотр информации по обращению.....	20
5.2	Классификация обращений по тематике	22
5.3	Переключение между обращениями.....	25
5.4	Обработка обращений по каналам	27
5.4.1	Текстовые каналы.....	27
5.4.2	Канал «Голос»	61
5.4.3	Канал «Видеозвонок».....	88
5.4.4	Обработка обращений с негативной обратной связью.....	104
5.4.5	Смена канала коммуникации.....	107
5.5	Привязка обращения к другому клиенту	109
5.6	Создание исходящего обращения.....	114
5.7	Получение обращений в работу вручную.....	115
5.7.1	Действия с обращением.....	118
5.7.2	Условия получения обращения в работу.....	119
5.7.3	Порядок взятия обращения в работу.....	120

5.8	Работа с заметками	121
5.8.1	Просмотр заметок	123
5.8.2	Добавление заметки	125
5.8.3	Редактирование и удаление заметки	130
5.8.4	Копирование текста заметки	131
6	Работа с шаблонами ответов	132
6.1	Использование шаблонов ответов	132
6.2	Просмотр и использование шаблона ответа	135
6.3	Создание персональных каталогов и шаблонов	137
6.3.1	Добавление каталога	138
6.3.2	Добавление шаблона	140
6.4	Контекстный поиск шаблонов ответов	143
6.5	Просмотр часто используемых шаблонов ответов	144
7	Работа со скриптами диалогов	147
7.1	Просмотр списка скриптов	147
7.2	Просмотр рекомендуемых скриптов	149
7.3	Запуск скрипта	150
7.4	Работа со скриптом	151
7.4.1	Выполнение действий, требуемых на шаге	153
7.4.2	Переход к следующему шагу	157
7.4.3	Завершение скрипта	159
8	Работа с профилем клиента	161
8.1	Просмотр и заполнение карты клиента	161
8.1.1	Просмотр карты клиента	161
8.1.2	Заполнение карты клиента	164
8.1.3	Редактирование карты клиента	164

8.2	Работа с адресами.....	166
8.2.1	Добавление адреса	167
8.2.2	Редактирование и удаление адреса.....	170
8.2.3	Управление признаком верификации адреса	170
8.3	Поиск и связывание клиентов.....	172
8.3.1	Поиск клиента.....	173
8.3.2	Связывание клиентов.....	176
8.4	Связывание обращения с клиентом.....	177
8.4.1	Связывание обращения с существующим клиентом.....	178
8.4.2	Связывание обращения с новым клиентом	179
9	Просмотр истории обращений клиента	181
10	Работа с задачами	186
10.1	Начало работы	187
10.2	Просмотр списка задач.....	188
10.2.1	Сортировка и фильтрация данных.....	189
10.2.2	Обновление данных.....	190
10.3	Создание задачи.....	190
11	Тип поля	194
11.2	Перевод обращения в состояние ожидания ответа по задачам.....	200
11.3	Просмотр детальной информации по задаче	201
11.3.1	Вкладка «Информация»	202
11.3.2	Вкладка «Сообщения»	202
11.3.3	Переоткрытие задачи	203
11.4	Возможные статусы задачи.....	205
11.5	Возможные проблемы и их решения.....	205
12	Завершение обработки обращения	207

12.1	Панель управления обращением	207
12.2	Перевод обращения в режим ожидания.....	208
12.2.1	Перевод в режим ожидания ответа клиента.....	209
12.2.2	Перевод в режим ожидания ответа по задачам	210
12.3	Перевод обращения.....	214
12.3.1	Перевод обращения в другую очередь.....	215
12.3.2	Перевод обращения другому оператору.....	216
12.3.3	Перевод обращения Супервизору.....	218
12.3.4	Перевод обращения на чат-бота.....	219
12.3.5	Перевод обращения на кнопочного бота	220
12.3.6	Передача в другое подразделение	221
12.4	Закрытие обращения	225
12.5	Решение по обращению.....	225
12.6	Принудительное завершение обращения	227
13	Отстранение от работы.....	228
14	Просмотр персональной статистики.....	229
14.1	Мои KPI	230
14.2	Моё рабочее время	231
14.3	KPI очередей.....	234
15	Просмотр обработанных обращений	236
15.1	Взятие обращения в работу.....	240
16	Просмотр оценок качества работы.....	241
16.1	Просмотр списка оценок	242
16.2	Ознакомление с оценкой	244
17	Настройка звуковых оповещений	247
18	Мониторинг бездействия	250

1 АННОТАЦИЯ

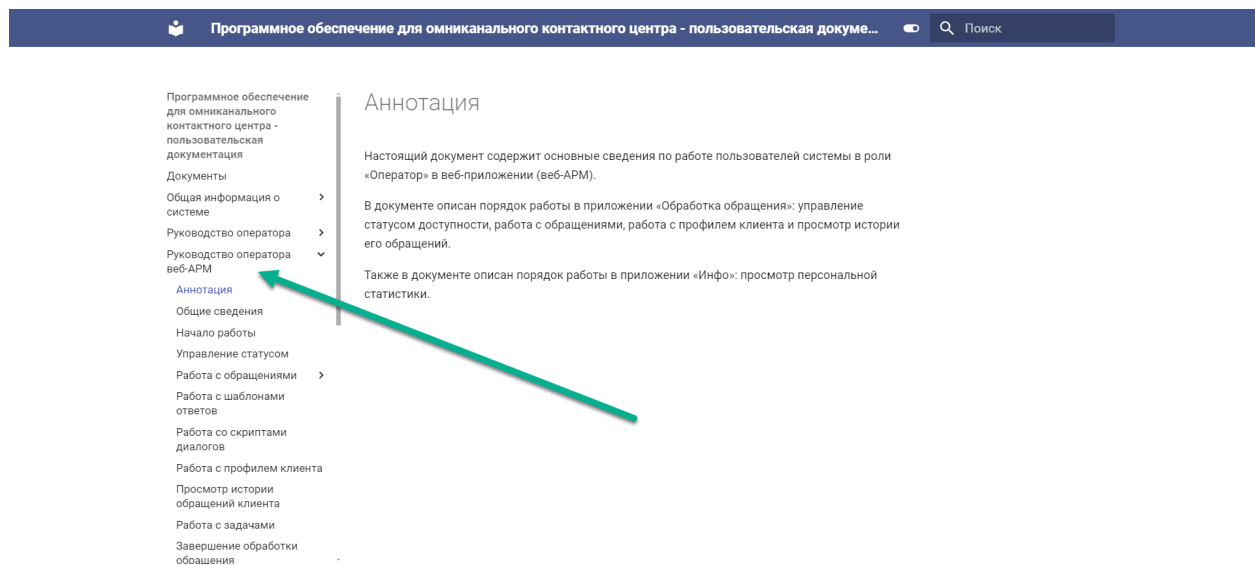
Настоящий документ содержит основные сведения по работе пользователей системы в роли «Оператор» в веб-приложении (веб-АРМ).

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.



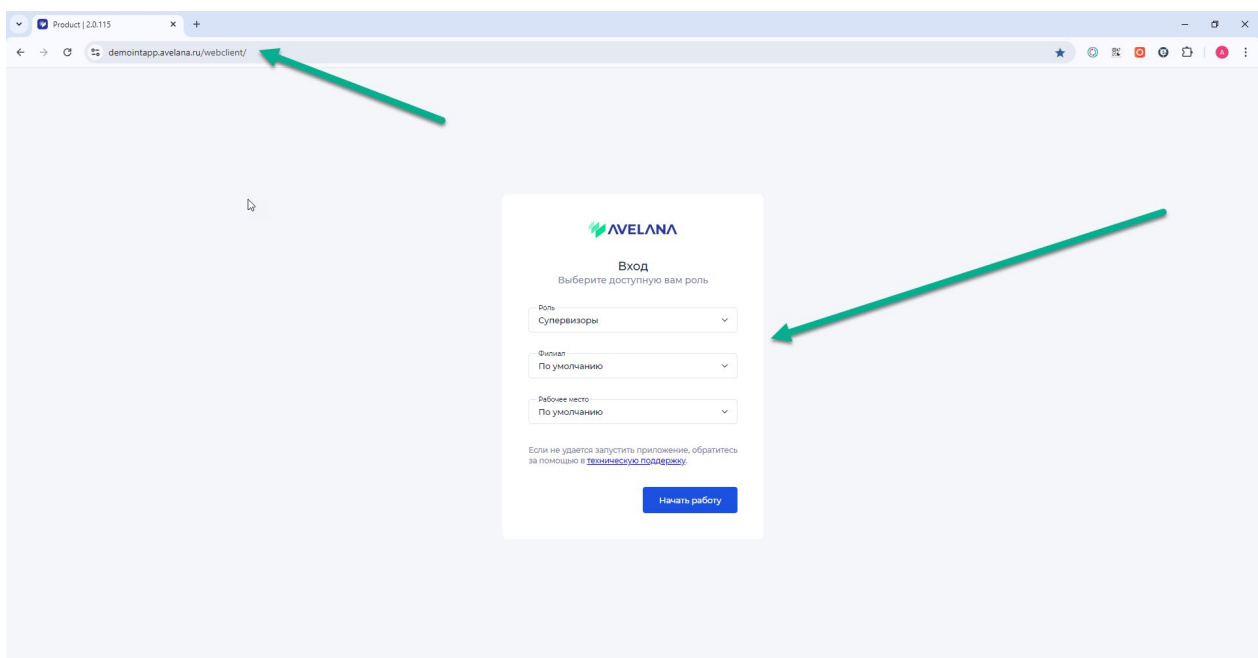
2 НАЧАЛО РАБОТЫ

Поскольку Система устанавливается в контуре Заказчика, то URL доступа к интерфейсу системы предоставляется системным администратором всем пользователям одновременно с добавлением их учетной записи в систему учета пользователей и паролей.

В приводимом ниже Скриншоте используется демонстрационный URL, который не доступен в публичной сети интернет и является лишь образцом для понимания процесса начала работы с системой.

Для начала работы с системой оператор должен открыть любой браузер, из поддерживаемых Системой, и ввести предоставленный администратором системы URL в строке браузера и далее открыть страницу.

При успешном открытии страницы пользователь увидит, либо страницу авторизации с просьбой ввести логин и пароль, либо страницу с выбором роли/типа рабочего места, если авторизация была выполнена ранее или в автоматическом режиме. Пример успешного открытия страницы указан ниже.



После нажатия кнопки **«Начать работу»** система выполнит запуск рабочего места в Web.

Все дальнейшие инструкции и скриншоты системы предоставляются без указания URL, т.к. для каждого заказчика это уникальный URL во внутренней корпоративной сети.

Обращаем Ваше внимание, что данная инструкция носит ознакомительный характер. Полная версия документации поставляется в вашем индивидуальном пакете документов, либо по запросу по электронной почте info@avelana.ru к Вендору.

Такой подход обусловлен тем, что URL доступа, а также большое кол-во специфичной для Заказчиков информации из документации не может быть представлен публично по соображениям безопасности, а также во исполнение обязательств о неразглашении!