Smile IP Contact Center

Консоль Головного Супервізора

Керівництво користувача

Зміст

Вступ	3
Про Керівництво	3
Ваш аккаунт	3
Запуск Консолі	4
Запуск Консолі в OC Windows	4
Консоль Головного Супервізора	5
Робота з Консоллю	6
Головна панель	6
Показники продуктивності	7
Налаштування контрольних значень параметрів продуктивності	8
Вибір об'єктів КЦ, що відображаються	9
Редагування властивостей об'єктів КЦ	10
Режими обслуговування	11
Вибір задач КЦ, що відображаються	12
Черги необслужених викликів	13
Підключення операторів до обслуговування задач	14
Індикація вхідних та вихідних задач	15
Контроль обслуговування задач	16
Панель обслуговування викликів	18
Вихідні виклики	18
Виконання вихідного виклику з довідника	19
Вхідні виклики	20
Завершення виклику	21
Завершення обслуговування задачі	21
Утримання виклику	21
Режим паузи	22
Відключення мікрофону	22
Швидкий виклик задачі	22
Контроль задач	25
Панель моніторингу пауз	26
Панель моніторингу черги	26
Панель доступу до статистики	27
Статистика задачі та групи задач	28
Статистика групи операторів	29
Статистика оператора	30
Продуктивність роботи групи операторів	31

Вступ

Про Керівництво

Дане Керівництво надає знання, необхідні для роботи з Консоллю Головного Супервізора (далі -Консоль), яка є частиною програмного комплексу Smile IPCC.

Дане керівництво передбачає, що відповідний аккаунт користувача, необхідний для запуску Консолі, 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 Консолі. 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 Консоль, то на робочому столі вашого комп'ютера буде знаходитись іконка, що означає, що відповідне програмне забезпечення вже встановлено на вашому комп'ютері.



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

Запуск Консолі

Запуск Консолі в OC Windows

1. За допомогою іконки, що розміщується на робочому столі комп'ютера

або

2. Натисніть Пуск - Всі програми - Smile IPCC - Supervisor

Перед запуском Консолі заповніть необхідні поля у вікні авторизації. Зверніться до вашого системного адміністратора для отримання додаткової інформації.

Вікно авторизації має наступні поля:

Username Персональний логін/ім'я аккаунта користувача (обов'язково для заповнення)

Password Пароль для авторизації аккаунта користувача (вказується при необхідності)

Server IP -адреса сервера (вказується при необхідності)

Phone Номер телефону для переадресації вхідних викликів (вказується при необхідності)

Smile IPCC Login				
Username				
Password				
Server				
Phone				
OK Exit				

Після заповнення всіх необхідних полів натисніть кнопку **ОК**. Якщо авторизація не пройшла успішно, ви будете проінформовані 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.

Консоль Головного Супервізора

Панель обслуговування викликів. Тут ви можете обслуговувати вхідні виклики, а також здійснювати вихідні Головна панель. Тут здійснюється моніторинг і управління роботою ЦОВ Панель доступу до статистики. Ця панель надає вам доступ до докладної статистики по кожному з об'єктів КЦ

	× 🕮 🗸 🔕
Image: Second	AutoDial AutoDial 2 04 0.0 0.
Taske: 3 Agent Groupe: 10	Pause: 3
Task V X D ATT ACH ACW	All Agents:3 Corporate operatiotrs:0 Dilers:0 P Task Time
Operators.info_center 0 0 0 00:00	Agent Reason Comment Time Operators.Incoming to ingener 06:02 2
Operators.incoming to operator 2151 427 2578 01:13 03:29 03:16 00:09	Operators.Incoming to ingener 07:43 V
Operators.Incoming to ingener 119 17 136 03:46 07:08 03:53 00:05	webcelisch Dinner Pause 35:53 Test_WebChatonline 01:09 5

Панель статистики задач та груп операторів.

Тут вам доступні важливі дані про продуктивність роботи груп операторів, а також щодо ефективності обслуговування задач

Панель моніторингу пауз. Переглядайте, хто з операторів/супервізорів перебуває зараз у паузі

Панель моніторингу черг. Контролюйте розмір черги в цій панелі

відображаються

Робота з Консоллю

Головна панель

У Головній панелі здійснюється контроль роботи ЦОВ в реальному часі на підставі статистичних показників, які відображають поточну продуктивність роботи того чи іншого об'єкта КЦ.



<u>Підказка</u>.

Наведіть та затримайте не 2 секунди курсор миші на значенні показника продуктивності, щоб побачити підказку, яка інформує про те, до якого з об'єктів КЦ стосується даний показник.

продуктивності

Показники продуктивності

Показники продуктивності відображають ефективність роботи ЦОВ, а також кожного окремого об'єкта КЦ.

Queue	Кількість викликів у черзі
Serving calls	Кількість викликів, що обслуговуються в реальному часі
Served calls	Кількість обслужених викликів
Queue exceeded	Кількість викликів, відбитих через перевищення черги
Drop from queue	Кількість необслужених викликів, які, перебуваючи в черзі, були скинуті викликаючою стороною, не дочекавшись відповіді оператора
Drop from hello	Кількість необслужених викликів, які, були скинуті викликаючою стороною під час прослуховування привітання, не дочекавшись відповіді оператора
Abandoned calls	Кількість необслужених викликів, на які не відповів ні один оператор
Total calls	Загальна кількість вхідних викликів
Service level	Рівень обслуговування викликів
Avg answer	Середня швидкість відповіді на вхідний виклик
Avg talk	Середній час розмови
Talking %	Відношення часу в режимі розмови до загального часу реєстрації
Avg wrap	Середній час перебування в стані Wrap (постобслуговування)
Wrap %	Час перебування об'єкта КЦ в стані <i>Wrap (постобслуговування)</i> по відношенню до загальної тривалості обслуговування
Avg hold	Середній час утримання викликаючою сторони на лінії
Hold %	Час утримання викликаючої сторони на лінії по відношенню до загальної тривалості розмови
Avg idle	Час перебування об'єкта КЦ в режимі IDLE (очікування виклику)
Idle %	Час в режимі очікування виклику по відношенню до загального часу реєстрації
Log in	Час реєстрації об'єкта КЦ
Dinner pause	Загальний час перебування в режимі PAUSE (пауза) з причини Перерва на обід
Personal pause	Загальний час перебування об'єкта КЦ в паузі з причини <i>Персональна пауза</i>
Work pause	Загальний час перебування об'єкта КЦ в паузі, ініційованої супервізором
Other pause	Загальний час перебування об'єкта КЦ в паузі по іншим причинам

Підказка.

Щоб закрити/розкрити показники продуктивності, натисніть кнопку



• Щоб оновити значення показників продуктивності до поточних, натисніть кнопку 🔤 на панелі управління викликами.

Налаштування контрольних значень параметрів продуктивності

Система може автоматично включати оповіщення в разі, якщо значення деяких показників продуктивності перевищать заданий рівень. Ця функція особливо важлива, коли необхідно контролювати роботу великої кількості операторів та супервізорів, оскільки дає можливість моментально реагувати на будь-яке відхилення заданих стандартів обслуговування.

- 1. Натисніть кнопку и на панелі управління викликами, щоб відкрити вікно параметрів моніторингу продуктивності
- 2. У вікні задайте необхідні значення параметрів

Параметры мониторинга производительности					
Avg talk :	180.0 У Включить оповещение				
Hold time %:	60.0 🕑 Включить оповещение				
Idle time %:	95.0 🕑 Включить оповещение				
Talking time %:	83.5 🔲 Включить оповещение				
Wrap time %:	60.0 Включить оповещение				
Service level :	70.0 Включить оповещение				
Дополнительно					
Учитывать состояние Wrap в параметре Talking Time					
Включить работу супервизоров в статистические отчеты					
Включить работу главных супервизоров					
Принять Выход					

- 3. Встановіть галочку поруч з контрольним значенням, щоб включити оповіщення
- 4. Натисніть Прийняти, щоб зберегти налаштування, або Вихід для скасування

Приклад. На малюнку виділена область, на якій показано, що включено оповіщення для показника Avg talk, по досягненню значення **180.0**.

Додатково, у вікні налаштувань контрольних параметрів продуктивності, ви можете включити наступні налаштування:

- Враховувати стан WRAP в параметрі Talking Time
- Включити роботу супервізорів в статистичні звіти
- Включити роботу головних супервізорів

Вибір об'єктів КЦ, що відображаються

Ви можете вибирати, по яким з об'єктів КЦ відстежувати зміну параметрів продуктивності в реальному часі. Ці об'єкти будуть відображатись на Головній панелі Консолі.

- 1. Клацніть правою кнопкою миші на об'єкт Головного супервізора (це Ви)
- 2. В контекстному меню оберіть Відображення об'єктів



3. У вікні, що з'явиться, позначте відповідних операторів та супервізорів, по яким бажаєте відстежувати показники продуктивності в реальному часі.



4. Натисніть кнопку Прийняти для збереження, або Вихід - для відміни

Для більш ефективного викорістовування робочого простору можна згорнути рядки показників продуктивності цілої групи операторів. Для цього необхідно клацнути на об'єкт відповідної групи. [2(w:0 wr:1 i:1 p:0)]

group1

Важливо!

- Ви можете выбирати тільки ті об'єкти, на які вам розподілені права адміністратором системи.
- Відстежувати можна тільки ті об'єкти КЦ, які ви обрали та які зареєстрвані в КЦ.
- Ваш об'єкт відображається завжди.

Редагування властивостей об'єктів КЦ

Якщо Адміністратор системи вам надав належні права, ви можете редагувати деякі властивості об'єктів КЦ (оператор/супервізор/група операторів).

Властивості оператора/супервізора

- 1. Клацніть правою кнопкою миші на об'єкт оператора/супервізора
- 2. В контекстному меню оберіть Властивості

🕌 Данные оператора			
Общие Категории	Обслуживание]	
Имя supervi	Маршрутизаци	ія вызова	supervi
Пароль	И	нформаци	R
Пароль	п	ерсоналы	ные данные
Подтв.			
супервизор	-		
Приветствие :			Запомнить

Вкладка **Загальні**

Тут розташована загальна інформація по об'єкту КЦ. Ви можете змінювати звуковий файл персонального привітання оператора/супервізора/головного супервізора.

Вкладка **Категорії**

Розподіляйте категорії обслуговування клієнтів в цій вкладці.

Вкладка **Обслуговування**

Дізнайтесь тут, які задачі обслуговує даний об'єкт.

Властивості групи операторів

Редагувати властивості групи операторів можна в Панелі доступу до статистики.

- 1. Клацніть на гілку групи операторів
- 2. В контекстному меню оберіть Властивості

Вкладка **Задачі**

Тут ви можете вибирати, які задачі буде обслуговувати дана група операторі, а також редагувати параметри обслуговування конкретної задачі, натиснувши кнопку Властивості.

Вкладка **Обслуговування**

В цій вкладці ви можете редагувати параметри обслуговування всіх доступних задач даної групи операторів.

Вкладка **Запуск форм**

Вы можете передивлятись гарячі клавіши виклику задач загального типу.

Важливо!

- Ви можете редагувати властивості об'єктів КЦ, якщо вам дані на це права Адміністратором системи
- Для отримання детальної інформації звертайтесь, будь ласка, до вашого Адміністратора

	operator			
🖲 Станд	арное рабочее ме	есто агента		
 Форм Без ра 	а со встроенным абочего места (ре	рабочим место гистрация супе	м агента 	
Задачи Все In.FirstLin In.GripInc In.Komms In.ZPP In.all input In.incFreg	Обслуживание e tar : at s sest	3anyck фор	M OScnyxenaaeMae In.TestGrip Show.Auto Show.gen1 Show.gen1 Study.Task1 out.dneprmer	
In.screen In.screen Study.Aut	odial			

Режими обслуговування

В залежності від того, чим зайнятий конкретний оператор або супервізор в даний час, змінюється колір його іконки в Головній панелі Консолі.



IDLE

Очікування виклику. Показує, що оператор вільний та готовий обслуговувати задачі.



WORK

Обслуговування. Оператор зайнятий та знаходиться в режимі обслуговування задачі.



CALL

Виклик. При обслуговуванні вхідних задач показує, що надійшов виклик; при вихідних задачах — зініціювався виклик.



WRAP

Постобслуговування. Оператор завершив розмову, але не завершив обслуговування задачі. В цей час, зазвичай, фіксується отримана під час розмови інформація.



ЕХСЕЕDED Перевищення ліміту часу на обслуговування/завершення обслуговування задачі. (див. розділ Редагування властивостей

об'єктів КЦ, п. Властивості групи (вкладка Задачі -> Властивості)).



РАUSE Пауза. Оператор не на робочому місці і не може обробляти виклики.

Вибір задач КЦ, що відображаються

Ви можете вибирати, які задачі будуть відображатись в Головній панелі, для подальшого моніторингу їх обслуговування в реальному часі.

- 1. Клацніть правою кнопкою миші на іконку Головного супервізора
- 2. В контекстному меню оберіть Відображення об'єктів

1:14:1:	2 🕋
super	Свойства
	Отображение объектов
	Контроль задач

3. У вікні, що з'явиться, позначте потрібні задачі



4. Натисніть кнопку Прийняти для збереження, або Вихід - для відміни

Важливо!

- Ви можете выбирати тільки ті задачі, на які вам розподілені права адміністратором системи
- Ви не зможете відстежувати обслуговування задач, які не відмічені

Черги необслужених викликів

В Консолі ви можете відстежувати виклики, які попали в чергу на обслуговування. До них належать:



1

Вихідні виклики автоматично ініціюються системою для досягнення високої швидкості та ефективності додзвону по заданій базі номерів

Відкладені виклики це виклики, обслуговування яких було відкладено оператором на відповідний час, заданий ним під час обслуговування. Наприклад, якщо під час розмови з абонентом з'ясовується, що найбільш відповідний час для розмови – 13.00 годин в середу, то оператор може відкласти розмову з абонентом до відповідного часу. При досягненні заданого часу, система автоматично виконує вихідний виклик, з'єднавши його з потрібним оператором.

Оффлайн задачі обслуговуються автоматично, в режимі автовідповідача. Наприклад: прийом факсу, відправка email, обробка smsповідомлень, запис голосового повідомлення.

Задачі Веб-чат надходять на робоче місце оператора або супервізора як звичайний виклик. В разі, якщо всі оператори або супервізори, які обслуговують дану задачу, будуть зайняті - задача потрапляє в чергу.

Клацніть правою кнопкою миші на іконку черги необслужених викликів, щоб відкрити список викликів у черзі.

			Зберег	ги список у файл	Видалити ви	клик з черги
(실 Вызовы в очереди	1		4		Ŋ
l				Сохранить в файл	Удалить	
	Время постановки	Начало дозвона	Окончание дозвона	Задача	Номер	
	05.04.2013 13:38	05.04.2013 13:43	05.04.2013 14:43	operator1.supervi	supervi	

Підказка.

Можна сортувати виклики по стовпцях. Наприклад, для того, щоб відсортувати за часом постанови у чергу, клацніть назву стовпця *Час постанови*.

Підключення операторів до обслуговування задач

Ви можете підключати або відключати операторів від обслуговування конкретного типу задач. Підключення операторів до обслуговування задач здійснюється за допомогою "*шлагбаумів*", кожний з яких належить до відповідного типу задач.

1. Клацніть на "*шлагбаум*" необхідного типу задач для підключення оператора до обслуговування.

2. Клацніть на "*шлагбаум*" ще раз для відключення оператора від обслуговування <u>Горизонтальне положення</u> "*шлагбаума*" означає підключення до обслуговування <u>Вертикальне положення</u> "*шлагбаума*" означає відключення від обслуговування

	t	Q	×		
"шлагбауми", які					
піключають оператора до					
обслуговування різного типу		Ò		~~	0
задач		-	_	1(w:0 wr:0 i:1 p:0)	
		4	_ . .	0:01:21 skorik	}

На малюнку показано, що оператор *skorik* підключений до обслуговування всіх типів задач КЦ, крім обслуговування оффлайн задач, оскільки "*шлагбаум*", який відноситься до даного типу задач, піднятий.

Індикація вхідних та вихідних задач

Індикація вхідної задачі

На прикладі показана вхідна задача callme, яка надійшла на обслуговування оператору skorik.



Оператор, що обслуговує дану вхідну задачу

Індикація вихідного виклику

На прикладі показано, що оператор *skorik* виконав вихідний виклик і в даний момент з'єднаний з абонентом.



Выберіть

Контроль обслуговування задач

Перехоплення обслуговування задачі

Якщо необхідно самостійно обслужити задачу, яка надійшла, можна перехопити цю задачу, ініціювавши, таким чином, її обслуговування.

- 1. Клацніть правою кнопкою миші на індикатор задачі
- 2. В контекстному меню оберіть Перехопити



Суфлірування виклику

Можна суфлірувати оператора під час обслуговування виклику, допомагаючи йому, таким чином, у рішенні складного питання.

1. Клацніть правою кнопкою миші на іконку задачі



- 3. Ви підключитесь до поточної розмови, але вас буде чути тільки оператор, який обслуговує задачу.
- 4. Щоб відключитись від режиму суфлірування, оберіть в контекстному меню пункт **Відключитись**

Втрутитися в обслуговування виклику

Якщо ви бачите, що оператор під час обслуговування виклику не в змозі вирішити виникле питання, можна втрутитись в розмову та допомогти розібратись с проблемою.

- 1. Клацніть правою кнопкою миші на іконку задачі
- 2. В контекстному меню виберіть пункт Втрутитись
- 3. Ви підключитесь до обслуговування виклику, ініціювавши конференцію, в який братимуть участь оператор, абонент та ви.
- 4. Щоб відключитись від обслуговування, в контекстному меню оберіть **Відключитись** Індикація аналогічна той, що показана на прикладі суфлірування виклику.

Прослуховувати розмову оператора з абонентом

Ви можете контролювати якість обслуговування викликів, прослуховуючи розмову оператора з абонентом

- 1. Клацніть правою кнопкою миші на іконку задачі
- 2. В контекстному меню оберіть Прослухати



- 3. Ви підключитесь до розмови, але ні оператор, ні абонент вас чути не будуть
- 4. Щоб відключитись від прослуховування, оберіть в контекстному меню Відключитись

Записати розмову

Ви можете ініціювати запис розмови оператора з абонентом, щоб потім мати можливість прослухати дану розмову.

1. Клацніть правою кнопкою миші на іконку задачі



3. Прослухати запис обслужених викликів можна, натиснувши відповідну кнопку на панелі обслуговування викликів (читайте розділ Записи обслуговування викликів)

Панель обслуговування викликів

За допомогою Панелі обслуговування викликів ви можете приймати вхідні та виконувати вихідні виклики, а також обслуговувати будь-які задачі КЦ.



Виконання вихідного виклику

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

111222333	হ

або

2. Натисніть Enter на клавіатурі

Підказка.

Також ви можете подзвонити будь-якому оператору або супервізору, набравши його логін в полі введення. Наприклад, щоб подзвонити оператору *operator1*, введіть "operator1" в поле введення та натисніть кнопку ініціації виклику.



Скинути вихідний виклик під час ініціації

1. Щоб скинути виклик під час його ініціації, натисніть кнопку *Esc* на клавіатурі

Виконання вихідного виклику з довідника

Через історію викликів

Через записну книжку

1. Натисніть кнопку Відкрити записну книжку



- 2. Відкрийте вкладку Історія викликів
- 3. Оберіть рядок з номером потрібного абонента



- 2. Відкрийте вкладку Записна книжка
 - 3. Оберіть необхідний контакт

	012345678	ן ת 💙 👘	C @ II ×
	 Записная книжка 		
hert	Записная книжка Вы	ізов задач 🛛 Статистик	a
tast	Ис	тория вызовов	
ŝ	Номер телефона	Абонент	Лобавить
	012345678	Bob Bobson	
Ð	111222333	Alex	удалить
	300400500	Leonardo Davin	73
\square	3808080808	Andrew Smith	10
u-t-u	4443355667	Ivanov Ivan	58
IL II			

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 на утримання.

- 1. Під час розмови введіть номер телефону в полі введення
- 2. Натисніть кнопку ініціації виклику

Поперемінна розмова між двома абонентами

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



Вхідні виклики

Відповідь на вхідний виклик

- 1. Ви дізнаєтесь про виклик, що надійшов з наступної індикації:
- По спеціальному звуковому сигналу (викличний сигнал)
- В полі відображення інформації про виклик з'явиться номер викликаючого абонента або, якщо ви обслуговуєте вхідний тип задач, ім'я задачі



2. Після появлення індикації вхідного виклику, натисніть кнопку відповіді на виклик

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 відповідний час, після досягнення якого, автоматично ініціюється виклик на номер абонента.

- 1. Під час розмови натисніть кнопку Відкласти виклик
- 2. В вікні, яке відкриється, виконайте всі необхідні налаштування

실 Отложить звонок			×
Отложить до :	01.04.2013	16 🔻 4ac. 0	1 🔻 ми
Делать попытки до :	01.04.2013	17 🔻 час. 0	1 ▼ми
Позвонить на номер	: oper2		
	ОК		

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

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

Завершення виклику

1. Щоб закінчити розмову, натисніть на кнопку завершення виклику



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 повторно, щоб повернутися до розмови

Переведення дзвінка

- 1. Під час розмови натисніть кнопку утримання виклику
- 2. В 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 засобів, вказаних вище

Підказка.

Можна минути першу дію та одразу ввести номер абонента, на якого буде переведений виклик. Після ініціації виклику перший виклик автоматично стає на утримання.

Об'єднання викликів у конференцію

З'єднайтесь з двома абонентами методом, який описаний раніше.

1. Натисніть кнопку з'єднання викликів у конференцію.

Додавання нових учасників в поточну конференцію.

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

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

Режим паузи

- 1. Щоб увійти в режим паузи, натисніть відповідну кнопку на панелі обслуговування викликів
- 2. У вікні, що з'явиться, виберіть причину паузи зі списку або вкажіть свою у відповідному полі

×	J
Вы хотите временно оставить рабочее место?	
Укажите причину Personal Pause 👻	
Yes No	

3. Натисніть Yes для підтвердження, або No - для відміни

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

Відключення мікрофону

- Щоб під час розмови тимчасово відключити мікрофон , натисніть кнопку відключення мікрофону
- 2. Для включення мікрофону натисніть кнопку 🔯 повторно

Швидкий виклик задачі

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

1. Щоб подивитись список доступних гарячих клавіш, зайдіть в Записну книжку, натиснувши

відповідну кнопку () на Панелі обслуговування викликів

2. Відкрийте вкладку Виклик задач

Быстрый вызов Задача	История вызовов	Записная книжка	Вызов задач	Статистика	
2 Show.gen1	Быстрь	ІЙ ВЫЗОВ		Задача	
	-2		Show.gen1		

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

Записи обслуговування викликів

Ви можете прослуховувати записані розмови за будь-який часовий інтервал.

Пошук записів

1. Відкрийте вікно обслуговування викликів, натиснувши на кнопку на Панелі обслуговування викликів.



- 2. Оберіть часовий інтервал
- 3. Використовуйте фільтр по операторам і задачам для уточнення пошуку
- 4. Використовуйте список по Called (викликаємому) та Calling (викликаючому) номерам

або

- 4. Можете завантажити список номерів із файлу (Excel), натиснувши кнопку 🔤
- 5. Натисніть кнопку Вибрати для початку пошуку

From Date : 02.04.12 00:00 Till Date : 10.04.13 23:59 Выбрать							
Оператор: Задача:	х C Called: ш Всего: 39 записей Всего: 39 записей ш						
			1				Запомнить
Date 📥	Task	Операторы	Calling	Called	Длит.	Коммент.	ID
15.11.2012 13:01:14	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	00:11		1352977274261splink8
15.11.2012 13:27:16	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	80:00		1352978836991splink9
15.11.2012 14:55:21	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	01:04		1352984121730splink8
16.11.2012 10:27:09	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	00:24		1353054428082splink4
16.11.2012 10:28:49	Show.Inc	operator1,supervi	0623847080	8110	00:30		1353054529247splink10
16.11.2012 14:22:48	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	01:10		1353068568881splink1
16.11.2012 14:24:39	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	01:01		1353068679310splink2
16.11.2012 14:27:05	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	00:52		1353068825717splink5
16.11.2012 14:29:25	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	00:24		1353068965954splink4
16.11.2012 14:54:37	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	00:31		1353070477005splink10
27.11.2012 12:47:41	Show.Inc	operator1	0623847080	8110	01:25		1354013261319splink5
07 44 0040 40:40:40	Chaulas	0000	0602047000	0110	00.55		1254012229729-oliok4

www.smile-soft.com

enemin oo machaqi	
Date	Дата і час запису
Task	Назва задачі, в рамках якої надійшов виклик
Agents(Операторы)	Ім'я оператора
Calling	Номер викликаючого абонента
Called	Номер викликаємого абонента
Duration(Длительность)	Тривалість виклику
Обратить внимание*	* Користувальницькі фільтри, створені Адміністратором
КЛН(Контрольный Лист	системи для більш уважної оцінки продуктивності того чи
Наблюдения)*	іншого оператора ЦОВ
Комментарий*	
ID	Ідентифікаційний номер запису
	Date Task Agents(Операторы) Calling Called Duration(Длительность) Обратить внимание* КЛН(Контрольный Лист Наблюдения)* Комментарий* ID

Прослуховування записів

Пояснення до табаши

- 1. Виберіть рядок запису, який бажаєте прослуховувати
- 2. Натисніть кнопку відтворення
- 3. Переміщайте "бігунок" для вибору конкретного часу у запису обслуговування
- 4. Затримайте прослуховування кнопкою

Збереження запису у файл

Можна зберегти будь-який запис у файл.

- 1. Натисніть кнопку збереження запису
- 2. У вікні оберіть параметри збереження запису в файл



3. Натисніть кнопку Зберегти

Панель статистики задач та груп операторів

Дана панель надає швидкий доступ до важливої інформації про ефективність обслуговування задач ЦОВ та продуктивності роботи груп операторів.

Tasks: 6 Agent Groups: 2								
Task	~	×						
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	=
In.calime	3	1	4	00:04	00:07	01:45	00:14	H
out.outbound1	0	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	-

Вкладка *Tasks* показує детальну статистику по кожній задачі. Затримайте курсор миші на іконці показника продуктивності, щоб побачити спливаючу підказку.

Вкладка Agent Groups дозволяє відстежувати, скільки операторів та супервізорів з конкретної групи перебуває в кожному з режимів обслуговування задач.

Контроль задач

Ви можете вибирати, які задачі будуть відображатись у вкладці *Tasks* Панелі статистики задач та груп операторів.

- 1. Клацніть правою кнопкою миші на об'єкт Головний супервізор
- 2. В меню оберіть Контроль задач



3. У вікні, що відкриється, відзначте потрібні задачі

Tasks control	x
♥ ✓ Tasks ♥ Ø ♥ ♥ Ø Ø ♥ Ø Ø ● Ø Ø ● Ø Ø ● Ø Ø ● Ø Ø ● Ø Ø ● Ø Ø ● Ø Ø ● Ø Outbound1	
Принять Выход	

4. Натисніть Прийняти для збереження, або Вихід - для відміни

Важливо!

Вам доступні тільки ті задачі, права на які вам надав Адміністратор системи. За додатковою інформацією звертайтесь до Адміністратора.

Панель моніторингу пауз

За допомогою Панелі моніторингу пауз ви зможете ефективніше контролювати роботу ЦОВ, завжди маючи наочну інформацію про операторів та супервізорів, які знаходяться в паузі.

Pause: 3			
All Agents:	3 group1:2	2 ГЛАВНЬ	ІЕ СУПЕ 💽 🕨
Agent	Reason	Comment	Time
ab	Personal		46:16
skorik	Work Pause		00:36
super	Dinner Pa		00:14

Перемикаючись між вкладками, ви зможете легше відстежувати конкретні групи операторів. *Важливо!*

Вам доступні для перегляду тільки ті групи операторів, права на які вам призначив Адміністратор системи. Для більш детальної інформації звертайтесь до вашого Адміністратора.

Панель моніторингу черги

Дана панель призначена для моніторингу черги вхідних викликів та IVR.

In queue: 4 IVR : 2		
Task	Time	
In.callme	01:04	হ
In.callme	00:24	হ
In.support	01:02	হ
In.support	00:10	হ

Ви можете ініціювати обслуговування будь-якого виклику із черги, натиснувши кнопку виклику

2

Панель доступу до статистики

Знайти дані по виклику

- 1. Щоб знайти дані по конкретному виклику, клацніть правою кнопкою миші на кореневу гілку панелі *Установки*
- 2. В контекстному меню оберіть Знайти дані виклику
- 3. В полі Номер введіть номер, записи обслуговування якого ви бажаєте передивитись
- 4. Оберіть період, в рамках якого буде проведений пошук

5. Натисніть кнопку Знайти

🛓 Статистика	3								- • ×
Номер <mark>5326</mark>	55827	🗌 🗌 Пере	веденный С <mark>2</mark> :	3.10.11 00:00 🗝 23.10.11	23:59	Сохранить	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				

Пояснення до таблиці

Calling	Викликаючий номер (<i>шуканий номер</i>)
Called	Викликаємий номер (<i>номер , на який надійшов виклик</i>)
Calling time	Дата та час надходження виклику
Start serving	Дата та час ініціації обслуговування виклику
Task	Назва задачі, в рамках якої надійшов виклик
E.C.	Код завершення виклику (<i>Exit Code</i>)
Agent	Оператор, який обслуговував даний виклик
Queue	Тривалість знаходження абонента в черзі
Connect	Тривалість з'єднання з абонентом
Hold	Тривалість перебування абонента на утриманні

Можна зберегти дані таблиці, натиснувши кнопку Зберегти.

Статистика задачі та групи задач

Статистика групи задач

 Щоб відкрити дані по ефективності обслуговування групи задач, клацніть правою кнопкою миші на гілку групи задач
 В контекстному меню оберіть Статистика групи

Статистика задачі

 Щоб відкрити дані по ефективності обслуговування задачі, клацніть правою кнопкою миші на гілку задачі
 В контекстному меню оберіть Статистика задачі

3. Оберіть Крок статистики (часовий інтервал, з врахуванням якого показується статистика)

4. Оберіть період, в рамках якого буде зроблений пошук



5. Натисніть кнопку Скласти

Пояснення до таблиці

	Time	Часовий інтервал
	Served	Кількість обслужених викликів
	Abandoned	Кількість необслужених викликів
	Total	Загальна кількість викликів
	AVG queue	Середній час перебування у черзі
	AVG Talk	Середній час розмови
	AVG wrap	Середній час перебування в режимі постобслуговування

Можна зберегти данні таблиці, натиснувши на кнопку Зберегти.

Статистика групи операторів

- 1. Щоб знайти дані по конкретній групі операторів, клацніть правою кнопкою миші по гілці групи операторів
- 2. В контекстному меню оберіть Статистика групи
- 3. Оберіть Крок статистики (часовий інтервал, з врахуванням якого показується статистика)
- 4. Оберіть період, в рамках якого буде проведений пошук
- 5. Натисніть кнопку Скласти

🛃 Активность групп операторов . Время 1142 16/10/12													
Шаг статистики оди	н час	🔻 C 23	.10.11 00:00	по	23.10.11 23:59		Сохранить	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	00:46:18	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									
gloshak	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	
	•					II							•

Пояснення до таблиці

Agent	Ім'я оператора
Logon time	Час авторизації в системі
Talking time	Загальна кількість викликів
Talk	Загальний час розмови
Hold	Загальний час утримання виклику
Wrap	Загальний час в режимі постобслуговування
Pause	Загальний час в паузі
Idle	Загальний час в режимі очікування виклику
Served	Кількість обслужених викликів
Abandoned	Кількість необслужених викликів
Incoming	Кількість вхідних викликів
Outgoing	Кількість вихідних викликів
Ringin	Тривалість викличного сигналу
Dialout	Час в стані додзвону до абонента
Other time	Тривалість обслуговування інших задач (оффлайн,
	викликаних по гарячій кнопці, відправка факса)
Other calls	Кількість інших задач

Можна зберегти дані таблиці, натиснувши кнопку Зберегти.

Статистика оператора

- 1. Щоб знайти дані по конткретному оператору, клацніть правою кнопкою миші по гілці потрібного оператора
- 2. В меню оберіть Статистика оператора
- 3. Оберіть Крок статистики (часовий інтервал, з врахуванням якого показується статистика)
- 4. Оберіть період, в рамках якого буде зроблений пошук
- 5. Натисніть кнопку Скласти



Пояснення до таблиці

Time	Часовий інтервал
Work	Час в режимі обслуговування викликів
Wrap	Час в режимі постобслуговування
Pause	Час в режимі паузи
Idle	Час в режимі очікування виклику

Можна зберегти дані таблиці, натиснувши Зберегти.

Кругова діаграма в полі *Статистика* показує пайове співвідношення часу знаходження оператора в кожному з режимів обслуговування.

Натиснувши кнопку **Показати графік,** в полі *Обслужено* побудується лінійний графік, який відображає кількість викликів за відповідний інтервал часу.



Продуктивність роботи групи операторів

- 1. Щоб знайти дані по продуктивності роботи групи операторів, клацніть правою кнопкою миші на гілку групи операторів
- 2. В контекстному меню оберіть Продуктивність роботи групи
- 3. Оберіть Крок статистики (часовий інтервал, з врахуванням якого показується статистика)
- 4. Оберіть період, в рамках якого буде вироблений пошук
- 5. Натисніть кнопку Скласти



Можна зберегти дані таблиці, натиснувши кнопку Зберегти.