

**Программное обеспечение
«Программный комплекс «OmniVOX
2.0».**

Общее руководство

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	2
АННОТАЦИЯ	4
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	5
1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О НАЗНАЧЕНИИ СИСТЕМЫ	5
1.2. СОСТАВ ПО «ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «OMNIVOX 2.0»	5
2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ.....	6
3. ПО «РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА «OMNIVOX.AGENTZONE»	7
3.1. СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ «OMNIVOX.AGENTZONE»	8
3.2. РУКОВОДСТВО ОПЕРАТОРА «OMNIVOX.AGENTZONE».....	9
3.2.1. <i>Организация интерфейса «OmniVOX.AgentZone»</i>	<i>10</i>
3.2.2. <i>Информация о звонках и статистика обработки вызовов</i>	<i>12</i>
3.2.3. <i>Обработка вызовов.....</i>	<i>13</i>
3.2.4. <i>Постановка и снятие с удержания</i>	<i>16</i>
3.2.5. <i>Правила завершения обработки вызова.....</i>	<i>17</i>
3.2.6. <i>Перевод звонка</i>	<i>20</i>
3.2.6.1. <i>Перевод за один шаг</i>	<i>20</i>
3.2.6.2. <i>Перевод с консультацией</i>	<i>21</i>
3.2.7. <i>Завершение работы и выход из «OmniVOX.AgentZone».....</i>	<i>22</i>
3.2.8. <i>Чат с клиентом.....</i>	<i>23</i>
3.3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА «OMNIVOX.AGENTZONE»	24
4. ПО «ПЛАТФОРМА ДЛЯ ОБРАБОТКИ НЕГОЛОСОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ «OMNIVOX.CHAT»	25
4.1. СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ «ЧАТ-ПЛАТФОРМЫ».....	26
4.2. ЗАГРУЗКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	27
4.3. ДОСТУП К ЧАТ-ПЛАТФОРМЕ	28
4.4. РУКОВОДСТВО ОПЕРАТОРА	29
4.4.1. <i>Панель пользователя.....</i>	<i>29</i>
4.4.2. <i>Статусы оператора.....</i>	<i>30</i>
4.4.3. <i>Распределение чатов</i>	<i>30</i>
4.4.4. <i>Обработка чатов.....</i>	<i>31</i>
4.4.4.1. <i>Переписка с клиентом</i>	<i>31</i>
4.4.4.2. <i>Информация о клиенте.....</i>	<i>33</i>
4.4.4.3. <i>Переадресация (перевод) диалога.....</i>	<i>36</i>
4.4.4.4. <i>Попросить помощь</i>	<i>37</i>
4.4.4.5. <i>База знаний.....</i>	<i>38</i>
4.4.4.6. <i>Бот-помощник.....</i>	<i>39</i>
4.4.4.7. <i>Завершение чата.....</i>	<i>40</i>
4.4.4.8. <i>Автоскрытие чата</i>	<i>42</i>

4.5.	Руководство СУПЕРВАЙЗЕРА	43
4.5.1.	Мониторинг	44
4.5.2.	История работы	47
4.5.3.	Отчёты	48
4.5.4.	Онлайн статистика	49
4.5.5.	Рассылки	50
4.5.6.	Стоп-лист	50
4.5.7.	Настройки проекта	51
4.5.7.1.	Проекты операторов	52
4.5.7.2.	База знаний	52
4.5.7.3.	Быстрые сообщения	55
4.5.7.4.	Шаблоны рассылок	57
4.5.7.5.	Проекты	59
4.5.7.6.	Боты	65
4.5.7.7.	Провайдеры клиентов	67
4.5.7.8.	Супервизоры	67
4.5.7.9.	Формы завершения	68
4.6.	УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА «ЧАТ-ПЛАТФОРМЫ»	73
4.6.1.	Процесс установки ПО	73
4.7.	ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ С ПО	74
4.7.1.	Каналы доставки запросов в техническую поддержку	74
4.7.2.	Выполнение запроса о проблеме/ошибке	74
5.	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	76

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой Общее руководство ПО «Программный комплекс «OmniVOX 2.0» и описывает действия пользователей при работе с ПО.

Перед работой пользователя с ПО «Программный комплекс «OmniVOX 2.0» рекомендуется внимательно ознакомиться с настоящим руководством.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О НАЗНАЧЕНИИ СИСТЕМЫ

ПО «Программный комплекс «OmniVOX 2.0» – это единая платформа для обработки голосовых и неголосовых обращений клиентов контактных центров, проведения информационных кампаний, социологических и маркетинговых исследований.

Использование ПО «Программный комплекс «OmniVOX 2.0» позволит увеличить эффективность технологических процессов за счёт внедрения омниканального обслуживания, что повысит удовлетворённость клиентов и технологической оснащённости контактного центра.

ПО «Программный комплекс «OmniVOX 2.0», в частности, позволяет:

- обрабатывать входящие/исходящие голосовые вызовы клиентов контактных центров;
- обрабатывать неголосовые обращения из мессенджеров и чатов;
- настраивать скрипты вызова с возможностью включения в анкеты вопросов открытого и закрытого типа, таблиц, вариативных ответов и т. д.;
- собирать и отображать статистику коммуникаций в различных форматах;
- прослушивать осуществлённые вызовы и просматривать запись с экрана оператора.

1.2. СОСТАВ ПО «ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «OMNIVOX 2.0»

ПО «Программный комплекс «OmniVOX 2.0» включает в себя:

- ПО **«Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone»** (далее по тексту – **«Рабочее пространство оператора «Agent Zone»** или просто **«A-Zone»**), предназначенное для работы операторов контактных центров и решения задач, необходимых для совершения опросов;
- ПО **«Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat»** (далее по тексту – **«Чат-платформа»**) – омниканальная система обработки обращений клиентов, поступающих из мессенджеров, чата на сайте, мобильного приложения или социальных сетей. Система объединяет все обращения клиентов в едином окне оператора, что позволяет сократить время ожидания клиента.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ*Таблица 1 – Термины и сокращения*

Термин/Сокращение	Расшифровка
«Рабочее пространство оператора «Agent Zone»/«A- Zone»/«OmniVOX.AgentZone»	Программное обеспечение «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone»
Чат-платформа	Программное обеспечение «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat»
ПО	Программное обеспечение
ЛКМ	Левая кнопка мыши
ПАК	Программно-аппаратный комплекс

3. ПО «РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА «OMNIVOX.AGENTZONE»

ПО «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone» предназначено для работы операторов контактных центров.

«OmniVOX.AgentZone» является основным рабочим инструментом при обслуживании звонков клиентов. Цель настоящей инструкции – познакомить пользователей с тем, как начать и завершить работу с «OmniVOX.AgentZone» и какие действия выполнять в «OmniVOX.AgentZone» при обслуживании вызовов.

3.1. СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ «OMNIVOX.AGENTZONE»

Для успешного запуска «OmniVOX.AgentZone» требуется:

Таблица 2 – Системные требования «OmniVOX.AgentZone»

Операционная система	Windows 7 или выше, x64
NET Framework	4.5.2 или выше
Оперативная память	Не менее 2 GB свободной оперативной памяти (общий объём физической оперативной памяти не менее 4 GB для Windows 7-8)
Объём жёсткого диска	Не менее 1 GB свободного пространства на диске

Примечание – Объем необходимой оперативной памяти в большей степени определяется потребностями к ней со стороны используемых веб-сайтов (скриптов операторов) и указанные 2 GB свободной памяти - это усреднённый показатель, этого объёма достаточно для большинства веб-сайтов; для проектов, в которых интенсивно используются особо требовательные к памяти веб-сайты (например, с динамическими картами, медиа-контентом) может потребоваться больше оперативной памяти.

3.2. РУКОВОДСТВО ОПЕРАТОРА «OMNIVOX.AGENTZONE»

Прежде чем вы сможете принимать звонки, необходимо сначала запустить программу-коммутатор (выбор конкретной программы обуславливается используемой в вашей организации ПАК).

После запуска программы-коммутатора запустите «OmniVOX.AgentZone».

После запуска «OmniVOX.AgentZone» появится окно авторизации. В появившемся окне (Рисунок 1. *Окно авторизации*) в поле «Логин» введите логин, в поле «Пароль» введите пароль. Значение в поле «Инструмент» оставьте без изменений. После ввода учетных данных нажмите «Войти».

Примечание – учетные данные, выданные вам персонально для доступа в «OmniVOX.AgentZone», нельзя передавать третьим лицам.

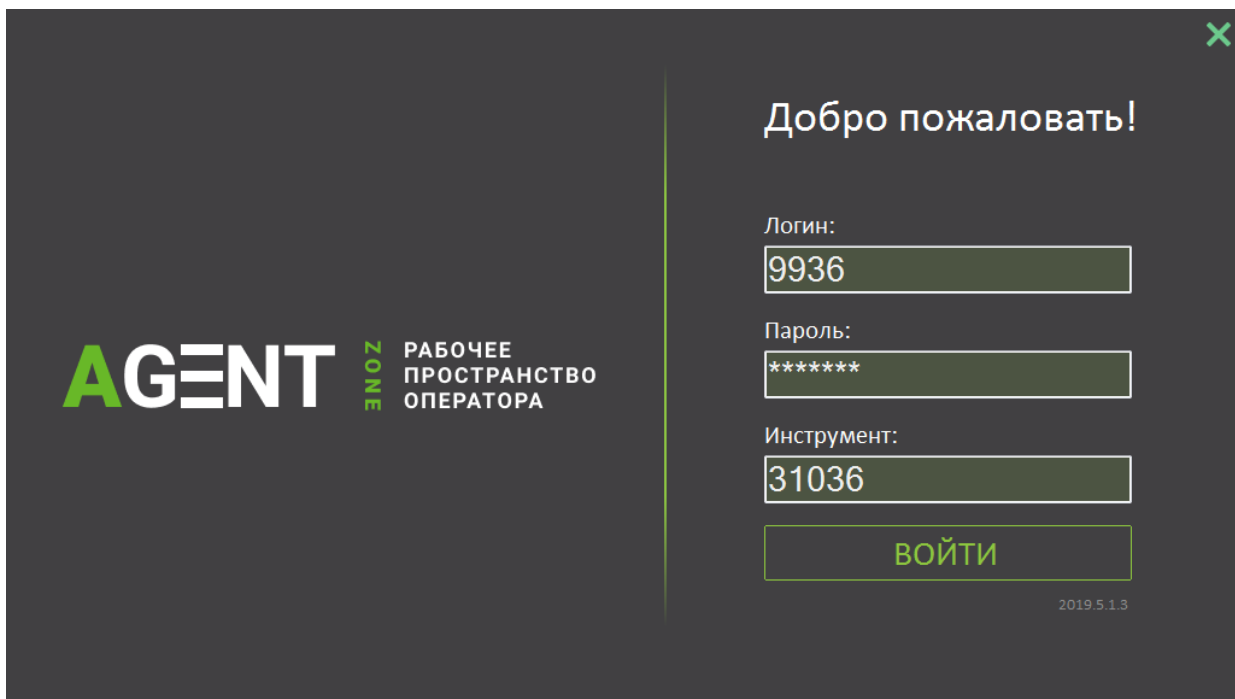


Рисунок 1. Окно авторизации

Если вы столкнулись с проблемой при входе в «OmniVOX.AgentZone», обратитесь к ведущему специалисту.

Если вход в систему выполнен успешно, вы увидите рабочее пространство «OmniVOX.AgentZone» (Рисунок 2. *Рабочее пространство «»*).

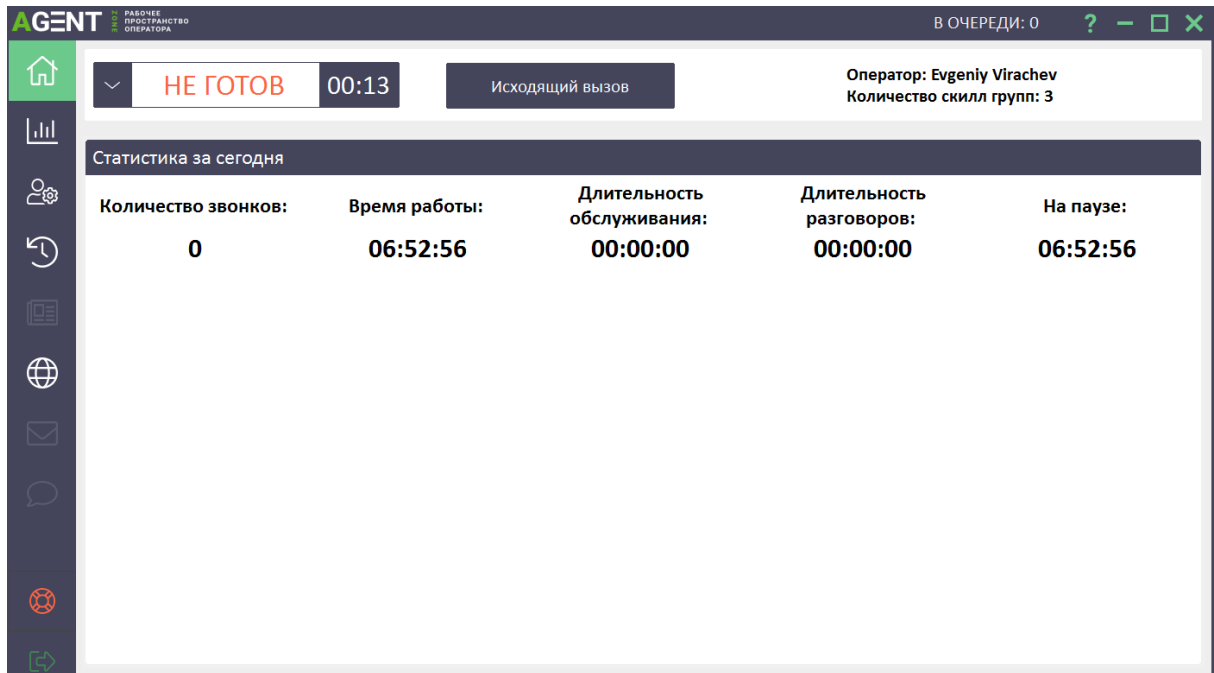


Рисунок 2. Рабочее пространство «OmniVOX.AgentZone»

3.2.1. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРФЕЙСА «OMNIVOX.AGENTZONE»

После того, как пользователь выполнил вход в систему, он увидит интерфейс «OmniVOX.AgentZone», который представлен на рисунке (Рисунок 2. Рабочее пространство «»)»

Примечание – после входа оператор будет находиться на главной странице «OmniVOX.AgentZone», в статусе «Не готов». Для продолжения работы необходимо перейти в статус «Готов».

На главной странице в верхней части экрана (Рисунок 2. Рабочее пространство «»)» отображается **Панель управления вызовами** с информацией о текущем статусе оператора, времени проведенном в этом статусе, информация о количестве подключенных скилл-групп, кнопка для совершения ручных исходящих звонков, имя и фамилия оператора.

Примечание – описанная Панель видоизменяется в статусах оператора: резерв, разговор, постобработка, отключен (подробная информация в разделе «Обработка вызовов»).

В центральной и самой большой части экрана после входа в систему пользователя в «OmniVOX.AgentZone» отображается суточная статистика оператора, данные статистики обновляются периодически в ходе работы оператора (не в реальном времени) (подробная информация в разделе «Информация о звонках и статистика обработки вызовов»).

Примечание – суточную статистику можно просматривать в статусах: не готов, готов, резерв и постобработка.

В левой части экрана располагаются вкладки для работы в «OmniVOX.AgentZone»:



- Домашняя страница. На вкладке отображается суточная статистика оператора или скрипт оператора.



- Статистика оператора. Исторические данные статистики оператора, выведенные в формате, который определен руководителем проекта. Историческая статистика может отсутствовать, если не настроена.



- Настройки оператора. Настройка автоответа и автоприветствия. Выводится информация по оператору и его скилл-группам.



- Скрипты. Вывод истории незавершенных/завершенных/всех звонков оператора.



- Новости оператора. На момент подготовки настоящей версии инструкции не реализовано.



- Информационные системы. Вывод ссылок на системы, которые могут потребоваться оператору для работы.



- Почта оператора. На момент подготовки настоящей версии инструкции не реализовано.



- Чат оператора.



- SOS. Закрытие скрипта при нештатных ситуациях и фиксация инцидентов.



- Выход. Выход оператора из «OmniVOX.AgentZone».

В нижней части экрана «OmniVOX.AgentZone» размещена информация о текущей версии «OmniVOX.AgentZone», операторе, логине оператора, номере инструмента, наименовании рабочего места. Эта системная информация может оказаться полезной при расследовании причин возникновения ошибок, возникающих в процессе работы.

Примечание – когда вы будете делать скриншот экрана при регистрации заявки Service Desk, строка с системной информацией должна быть видна.

3.2.2. ИНФОРМАЦИЯ О ЗВОНКАХ И СТАТИСТИКА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ

Давайте подробнее рассмотрим информацию, которая отображается в суточной статистике оператора (Рисунок 3. «OmniVOX.AgentZone». Суточная статистика).

Примечание: суточная статистика доступна для просмотра только в статусах оператора: не готов, готов, резерв и постобработка.

В области суточной статистики в соответствующих столбцах вам доступна информация:

- **Количество звонков** – количество обработанных звонков;
- **Время работы** – это общее время работы в системе;
- **Длительность обслуживания** - время, затраченное на звонки и постобработку;
- **Длительность разговоров** - время, проведенное в режиме разговора;
- **На паузе** – время, проведенное в перерыве.

Статистика за сегодня				
Количество звонков:	Время работы:	Длительность обслуживания:	Длительность разговоров:	На паузе:
14	13:10:24	00:13:35	00:12:49	10:50:44

Рисунок 3. «OmniVOX.AgentZone». Суточная статистика

3.2.3. ОБРАБОТКА ВЫЗОВОВ

После входа в «OmniVOX.AgentZone» вам автоматически будет назначен статус «Не готов». Текущий статус отображается на Панели управления вызовами в верхней части окна «OmniVOX.AgentZone» (Рисунок 4. «OmniVOX.AgentZone». Состояние «Не готов»).

Длительность нахождения в текущем статусе указана справа от наименования статуса. В статусе «Не готов» вы не сможете принимать звонки. Для возможности принимать звонки необходимо перейти в статус «Готов». Для этого в выпадающем списке статусов выберите «Готов», после чего ожидайте поступления звонка.

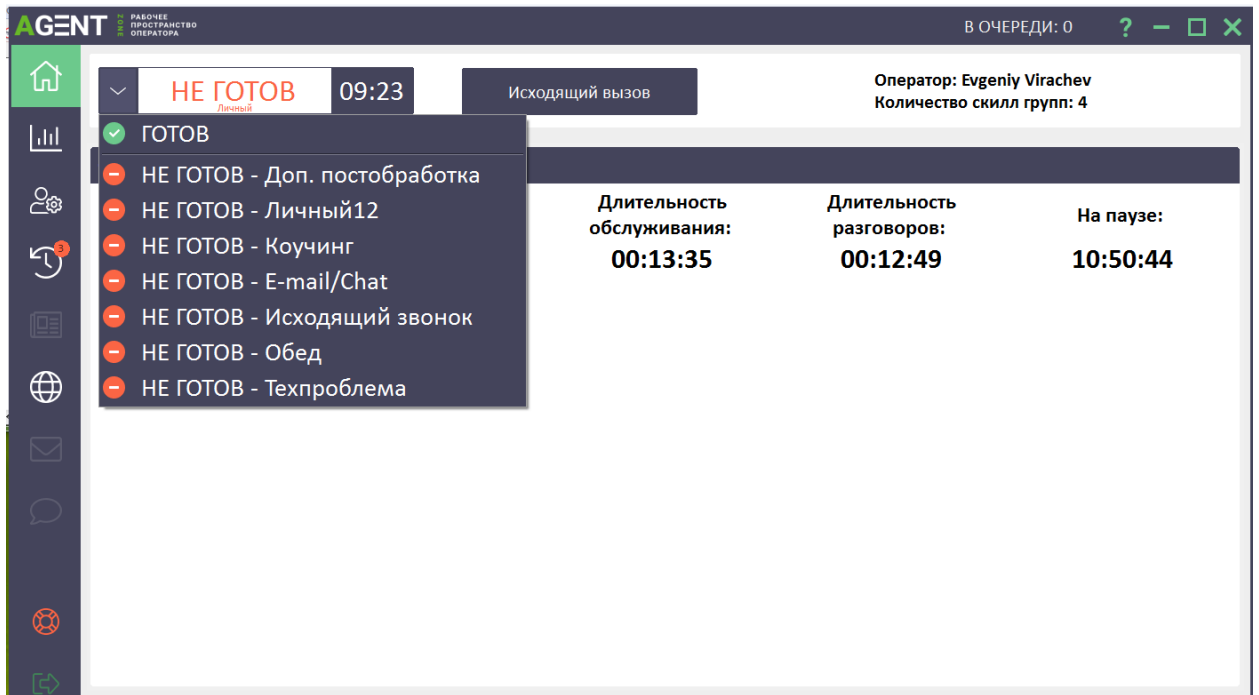


Рисунок 4. «OmniVOX.AgentZone». Состояние «Не готов»

При поступлении звонка появится звуковая индикация, а Панель управления вызовами примет внешний вид как указано на Рисунок 5. Ответ на звонок в ручном режиме. Необходимо ответить на звонок.


Существует два способа ответа на звонок:

- 1) Вручную. Для этого нажмите на кнопку с изображением зеленой трубки и всплывающей надписью «Ответить» (Рисунок 5. Ответ на звонок в ручном режиме).



Рисунок 5. Ответ на звонок в ручном режиме

- 2) Автоматически. Это более предпочтительный способ, так как сокращает время ожидания ответа для клиента. Если включена функция «Автоответ», при поступлении звонка система незамедлительно соединит вас с клиентом, от вас не требуется никаких

дополнительных действий. Для автоматического ответа на звонки необходимо после входа в OmniVOX.AgentZone включить функцию «Автоответ». Для этого в разделе «Настройки оператора»  необходимо поставить галочку «Автоответ включен».

Примечание – Функция «Автоответ» включается на всех скилл-группах, в которых находится оператор.

Примечание – Функцию «Автоответ» необходимо включать каждый раз после входа в «OmniVOX.AgentZone».

Примечание – Если автоответ на скилл-группе **Включен/выключен администратором** (Рисунок 6. Управление автоответом и автоприветствием), изменить настройку будет невозможно, независимо от наличия галочки «Автоответ включен» в разделе «Настройки оператора».

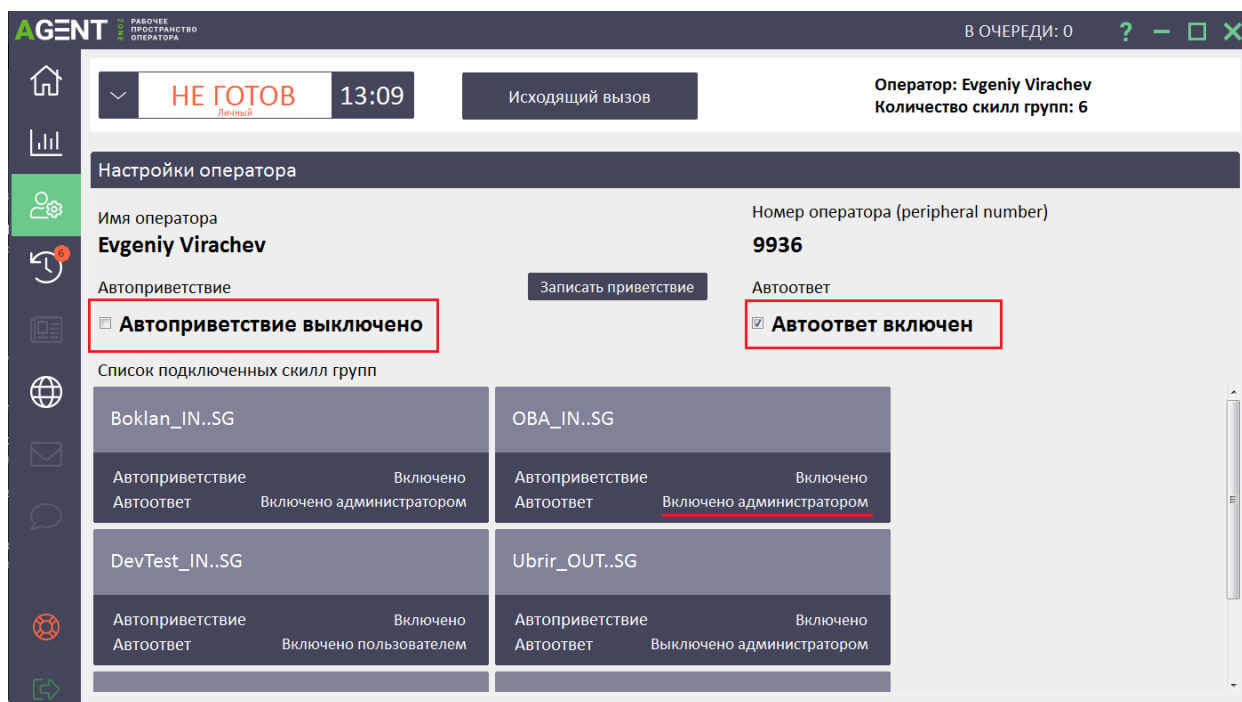


Рисунок 6. Управление автоответом и автоприветствием

В паре с функцией «Автоответ» может использоваться функция «Автоприветствие». Для получения подробной информации о том, как записать и включить режим автоприветствия, обратитесь к ведущему специалисту.

При ответе на звонок оператор перейдет в статус «Разговор» и автоматически откроется вкладка скрипта (Рисунок 7. «OmniVOX.AgentZone». Вызов принят).

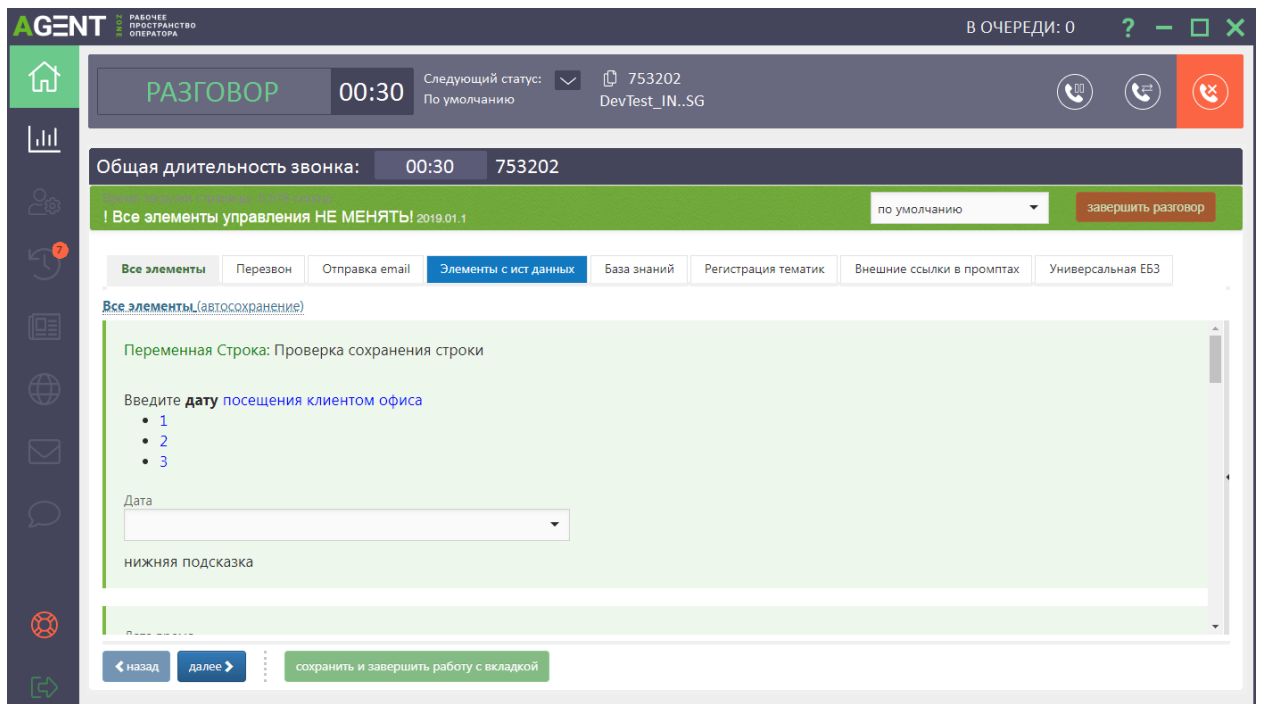

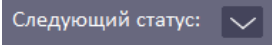


Рисунок 7. «OmniVOX.AgentZone». Вызов принят

Для разъединения с клиентом можете воспользоваться кнопкой «Положить трубку» 

Примечание – Почти во всех случаях следует дожидаться, когда клиент первым положит трубку. Исключением могут являться нецелевые звонки или технические проблемы соединения, при которых клиента не слышно. В этих случаях допускается, что оператор первым положит трубку и прервет соединение с клиентом.

Если в ходе диалога оператор понимает, что по окончании обработки вызова ему потребуется уйти в перерыв или заняться иной деятельностью, предусмотренной в детализации статуса «Не готов», то следующий статус может быть запланирован. Для этого необходимо, будучи в разговоре с клиентом, на Панели управления вызовами нажать на кнопку  и в выпадающем списке выбрать необходимый статус, в который оператор будет переведен после завершения обработки вызова.

3.2.4. ПОСТАНОВКА И СНЯТИЕ С УДЕРЖАНИЯ

Во время разговора может возникнуть ситуация, когда необходимо найти или уточнить запрошенную клиентом информацию.

Примечание – На время уточнения информации всегда необходимо переводить клиента в режим удержания вызова. Постановка на удержание выполняется по нажатию на кнопку со значком паузы на панели инструментов (Рисунок 8. *Постановка на удержание*). Оператор при этом переходит в статус «Удержание».

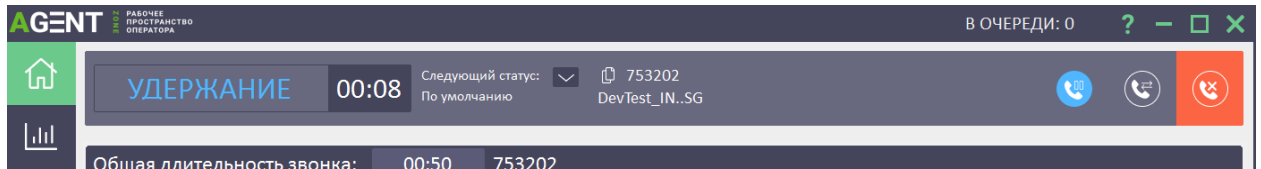


Рисунок 8. Постановка на удержание

При постановке клиента на удержание, предупредите его: «Пожалуйста, оставайтесь на линии, я уточню для Вас информацию».

Для возврата к клиенту необходимо повторно нажать на эту же кнопку.

При соединении с клиентом после удержания вызова не забудьте поблагодарить его за ожидание.

3.2.5. ПРАВИЛА ЗАВЕРШЕНИЯ ОБРАБОТКИ ВЫЗОВА

Примечание – Завершение обработки вызова включает не только окончание диалога и телефонного соединения с клиентом, но также корректное завершение работы со скриптом оператора.

Что означает корректно завершить работу со скриптом оператора?

Как правило, большинство скриптов подразумевает заполнение каких-либо данных, которые сообщает клиент, и/или регистрацию тематики/результата звонка. Чтобы быть уверенным в том, что данные корректно сохранены, обязательно проходите, все шаги до тех пор, пока вы не достигните финального шага. Ниже представлен вариант финального шага при работе в скрипте (Рисунок 9. *Пример финального шага в скрипте*).

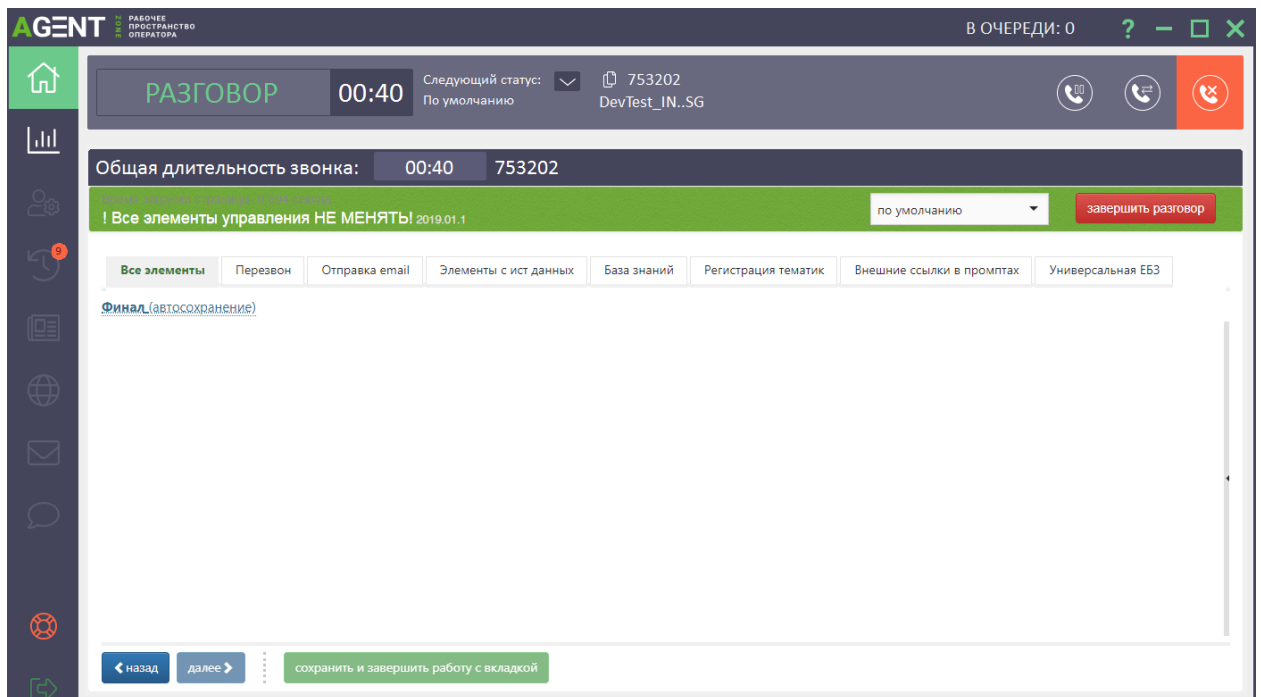



Рисунок 9. *Пример финального шага в скрипте*


Если вам во время работы приходится переключаться на другие страницы скрипта, например, для отработки возражений, всегда возвращайтесь на основную страницу и достигайте финального шага.

Для завершения работы со скриптом нажмите кнопку «Завершить разговор» в правом верхнем углу скрипта (Рисунок 9. *Пример финального шага в скрипте*), это приведет к автоматическому закрытию скрипта, только в этом случае вызов будет считаться корректно обработанным, и данные будут сохранены. Если вы не успеваете завершить работу со скриптом в рамках разговора с абонентом и отведенным интервалом времени на постобработку, при поступлении нового звонка данный скрипт попадает в раздел «История звонков» -  (Рисунок 10. *История звонков. Незавершенные звонки*).

Примечание – Количество незавершенных звонков отображается в красном кружке над значком вкладки «История звонков»



Рисунок 10. История звонков. Незавершенные звонки

Примечание – В течение 30 минут вам необходимо завершить работу с незавершенным звонком иначе дальнейшая работа со скриптом, будет невозможна. Для перехода к незавершенному звонку необходимо нажать на кнопку , на строке незавершенного звонка.

Примечание – Раздел «История звонков» доступен оператору в статусах: готов, резерв, не готов.

После разъединения с клиентом для некоторых проектов есть возможность связаться с ним повторно, для этого необходимо находясь в незавершенном звонке нажать на кнопку «Перезвонить клиенту» (Рисунок 11. *Перезвон клиенту*) и дождаться соединения с ним.

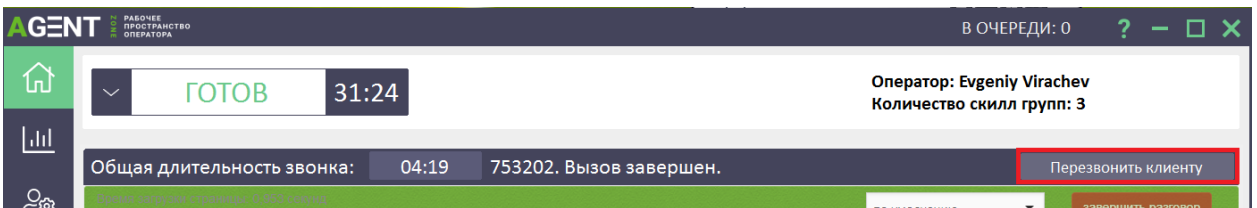


Рисунок 11. Перезвон клиенту

Примечание – Кнопка становится активна, только после разъединения с клиентом. При нажатии на кнопку оператор автоматически переводится в статус «Не готов – исходящий звонок». После завершения разговора с клиентом, оператору необходимо самостоятельно перейти в статус «Готов».

Если в ходе работы со скриптом, оператор по каким-то причинам (*зависание скрипта/ошибка т.п.*) столкнулся с ситуацией, когда нет возможности корректно завершить работу, необходимо воспользоваться разделом «SOS» (Рисунок 12. *Раздел «SOS». Закрытие скрипта*).

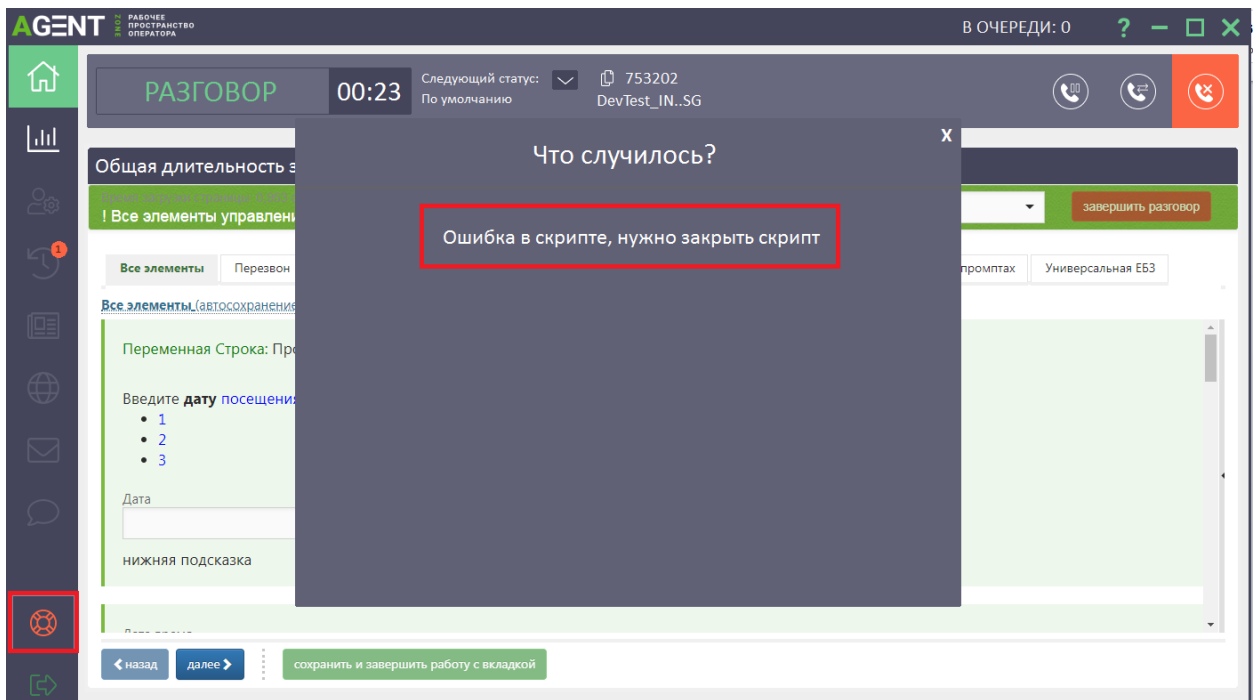



Рисунок 12. Раздел «SOS». Закрытие скрипта

Нажатие на раздел «SOS» приведет к открытию всплывающей формы с кнопкой «Ошибка в скрипте, нужно закрыть скрипт», которая позволит закрыть скрипт.

Примечание – Кнопка «Ошибка в скрипте, нужно закрыть скрипт» завершит работу со скриптом только в том случае, если будет нажата тогда, когда открыт этот скрипт.

Примечание – Кнопкой необходимо пользоваться только в случаях некорректной работы скрипта. Все скрипты, завершённые через этот раздел, не будут иметь сохранённый результат звонка.

3.2.6. ПЕРЕВОД ЗВОНКА

При обслуживании вызовов может потребоваться перевести [= «переадресовать»] звонок на другого специалиста. Для этого необходимо воспользоваться панелью для перевода звонка (Рисунок 13. *Панель для перевода звонка*). Панель открывается по нажатию на кнопку - .

При открытии панель перекрывает область скрипта, для возвращения к скрипту необходимо повторно нажать на ту же кнопку.

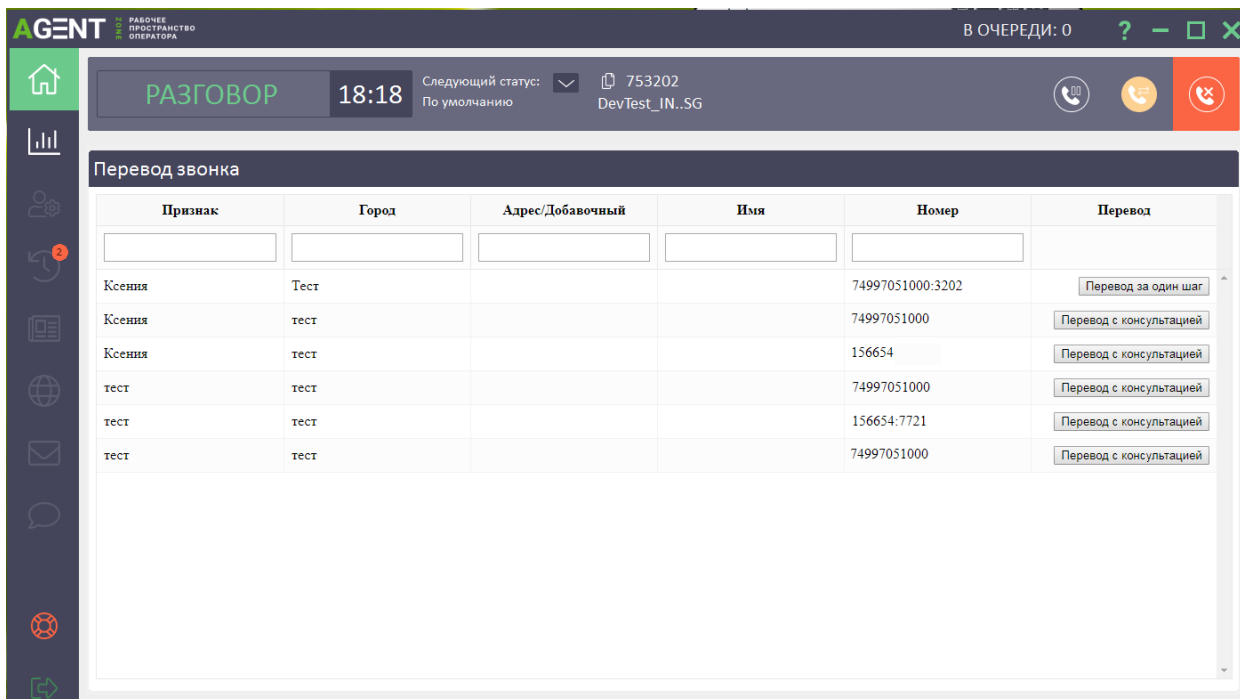


Рисунок 13. *Панель для перевода звонка*

Существуют два варианта перевода звонка и соответствующие кнопки на панели перевода звонка:

- 1) Перевод за один шаг;
- 2) Перевод с консультацией.

«Перевод за один шаг» означает, что клиент будет автоматически соединен с другим специалистом, при этом соединение с оператором будет завершено.

«Перевод с консультацией» позволяет оператору соединиться со специалистом, удерживая клиента на линии в режиме ожидания, и только после этого выполнить соединение клиента и специалиста.

3.2.6.1. ПЕРЕВОД ЗА ОДИН ШАГ

Рассмотрим, как перевести звонок за один шаг, т.е. без консультации.

Найдите в панели для перевода контакт специалиста, на которого будете переводить звонок (для поиска можно воспользоваться фильтрами панели). Нажмите на кнопку «Перевод за один шаг».

Автоматически произойдет соединение клиента со специалистом, при этом ваше соединение с клиентом завершится.


После этого вам требуется корректно завершить работу со скриптом и сохранить результат.

3.2.6.2. ПЕРЕВОД С КОНСУЛЬТАЦИЕЙ

Рассмотрим, как выполнить перевод с консультацией.

Начальные действия аналогичны переводу звонка за 1 шаг: найдите в панели для перевода контакт специалиста, на которого будете переводить звонок, нажмите на кнопку «Перевод с консультацией». Дождитесь соединения со специалистом

Примечание – Во время дозвона до клиента можно ввести добавочный номер специалиста.

Нажмите на кнопку - , это откроет область для ввода добавочного номера. После ввода номера, нажмите на зеленую кнопку «отправить» и дождитесь ответа специалиста.

После соединения со специалистом вы увидите, что область управления звонком разделилась на 2 части (Рисунок 14. Кнопки управления переводом с консультацией. Вторая линия).

Левая часть – это область клиента. Во время перевода клиент будет находиться на удержании.

Правая часть относится к специалисту (вторая линия), на которого вы совершаете перевод вызова.

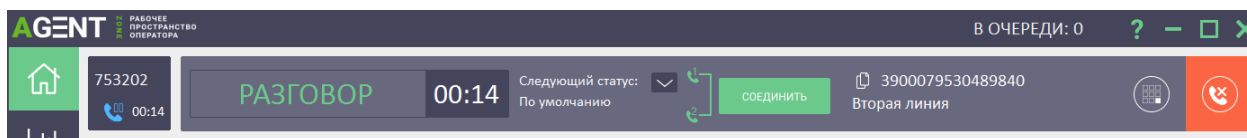



Рисунок 14. Кнопки управления переводом с консультацией. Вторая линия

Текущее соединение всегда занимает бóльшую область. На Рисунок 14. Кнопки управления переводом с консультацией. Вторая линия приведен пример, где текущее соединение установлено со специалистом, клиент находится в режиме удержания. Для переключения между клиентом и специалистом, достаточно нажимать ЛКМ на область клиента или специалиста. Если вы находитесь в разговоре с одним из абонентов, другой находится на удержании.



При необходимости разъединения со специалистом можете воспользоваться кнопкой «Положить трубку» .

Примечание – при переводе не имеет значения, на какой области вы нажмете на кнопку разъединения. В любом случае вы разъединитесь со специалистом (вторая линия).

Если вам потребуется соединить клиента со специалистом, на области специалиста (вторая линия) нажмите на зеленую кнопку «Соединить». Произойдет соединение клиента со специалистом, при этом ваше соединение с обоими абонентами завершится.

Не забывайте, что после того, как звонок клиента переведен на специалиста, вам требуется корректно завершить работу со скриптом и сохранить результат.

3.2.7. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ И ВЫХОД ИЗ «OMNIVOX.AGENTZONE»

Для завершения работы с «OmniVOX.AgentZone» осуществите выход из системы. Для этого нажмите на кнопку выхода из «OmniVOX.AgentZone» –  или кнопку закрытия «OmniVOX.AgentZone» – , после чего подтвердите выход.

Если при закрытии «OmniVOX.AgentZone» вы столкнулись с предупреждением (Рисунок 15. *Предупреждение о наличии незавершенных звонков*) — это означает, что у вас имеются незавершенные звонки. Для того чтобы закрыть «OmniVOX.AgentZone» перейдите в историю звонков и корректно завершите работу со всеми звонками, которые находятся в разделе «Незавершенные», после чего повторите попытку выхода.

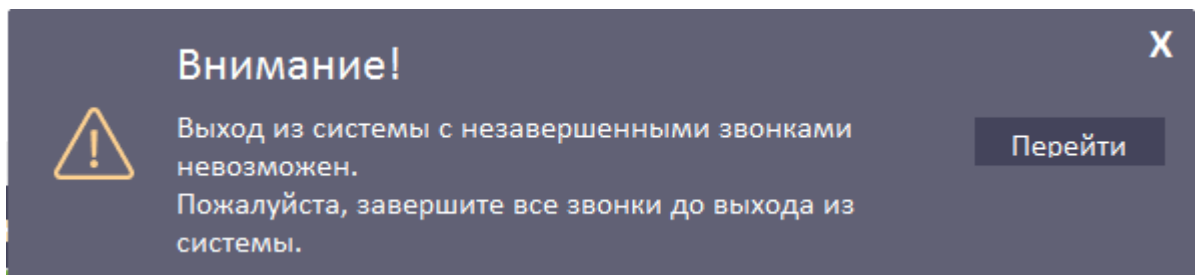



Рисунок 15. Предупреждение о наличии незавершенных звонков

Примечание – Раздел «История звонков» доступен оператору в статусах: готов, резерв, не готов.

Примечание – Если вам поступило указание от вашего руководителя «перелогиниться в «OmniVOX.AgentZone», вам необходимо последовательно выполнить сначала выход из «OmniVOX.AgentZone», а затем повторный вход.

3.2.8. ЧАТ С КЛИЕНТОМ

При выборе вкладки , оператор переходит в ПО «Платформу для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat» (Рисунок 16. Чат с клиентом).

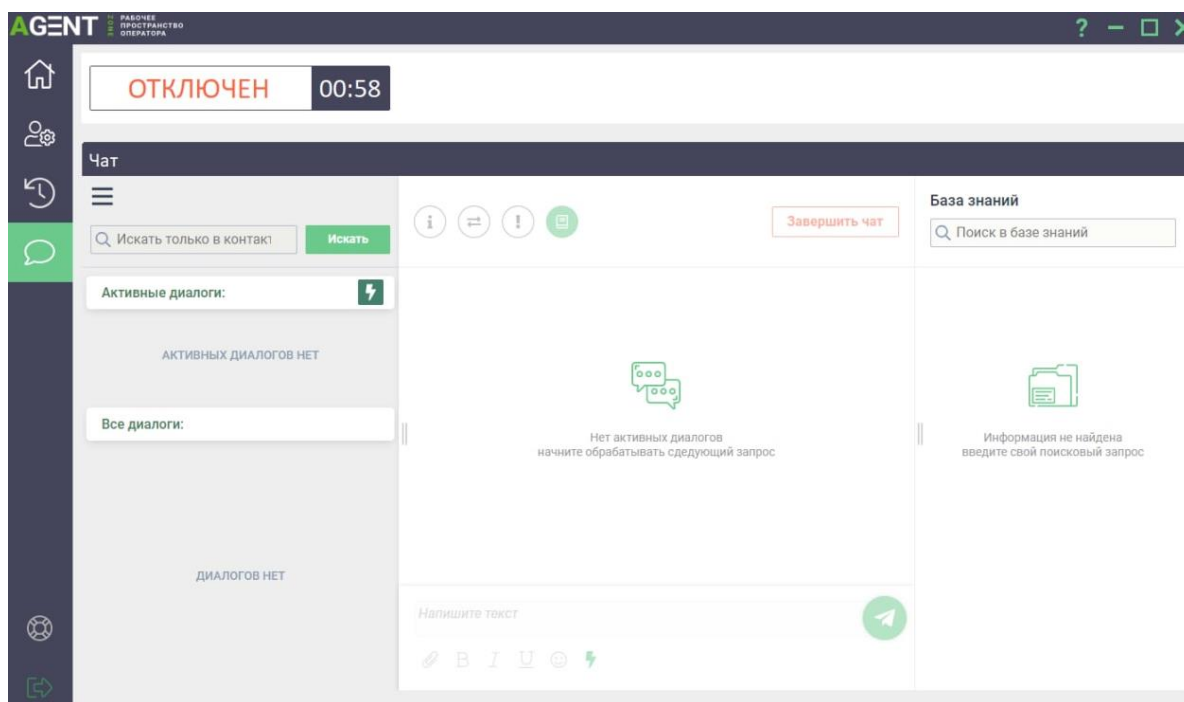


Рисунок 16. Чат с клиентом

Подробнее о работе ПО «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat» описано в ПО «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat» данного Руководства.

3.3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА «OMNIVOX.AGENTZONE»

Программное обеспечение «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone» поставляется в виде архива с файлами программы. Для установки приложения распакуйте и скопируйте папку с приложением на компьютер пользователя. Все компоненты уже развёрнуты и готовы к использованию.

4. ПО «ПЛАТФОРМА ДЛЯ ОБРАБОТКИ НЕГОЛОСОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ «OMNIVOX.CHAT»

ПО «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat» (далее «Чат-платформа») – омниканальная система обработки обращений клиентов, поступающих из мессенджеров, чата на сайте, мобильного приложения социальных сетей или по адресу электронной почты. Система объединяет все обращения клиентов в едином окне оператора, что позволяет сократить время ожидания клиента.

На текущий момент к системе подключено множество различных каналов, такие как Telegram, виджет на сайте и другие.

Система обеспечивает безопасность персональных данных в соответствии с Федеральным законом №152 «О персональных данных».

Дополнительно скорость обработки увеличивается при внедрении в систему разнообразных чат-ботов, которые смогут распределить обращение клиента на нужный отдел, дать ответ на популярный вопрос или спросить клиента о качестве обслуживания без участия оператора.

4.1. СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ «ЧАТ-ПЛАТФОРМЫ»

Для корректной работы сервер должен обладать следующими характеристиками:

Таблица 3 – Системные требования «Чат-платформы» к серверу

Операционная система	Windows Server 2016, Linux (например, Debian), MacOS
Процессор	Не менее 12 ядер
Оперативная память	От 32 ГБ
Объём жёсткого диска	От 1ТБ

Для корректной работы с ПО на локальной машине (персональном компьютере пользователя ПО) должен быть установлен один из следующих браузеров:

Таблица 4 – Требования к браузеру

Операционная система	Браузер
Windows (8 версии или выше)	Google Chrome не ниже 83 версии, Mozilla Firefox не ниже 69 версии
MacOS	Safari не ниже 11 версии, Google Chrome не ниже 81 версии, Mozilla Firefox не ниже 59
iOS (iPad или iPhone)	Safari не ниже 11 версии, Google Chrome не ниже 89 версии. Поддерживаемая версия iOS от 12 и выше
Android	Google Chrome не ниже 70 версии. Поддерживаемая версия Android OS от 7 и выше

4.2. ЗАГРУЗКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Серверное решение программного обеспечения заказчик скачивает, устанавливает и настраивает самостоятельно после приобретения. Инструкция по установке ПО на локальных серверах приведена в разделе 4.4. Проекты операторов

На вкладке «Проекты операторов» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска операторов по имени и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

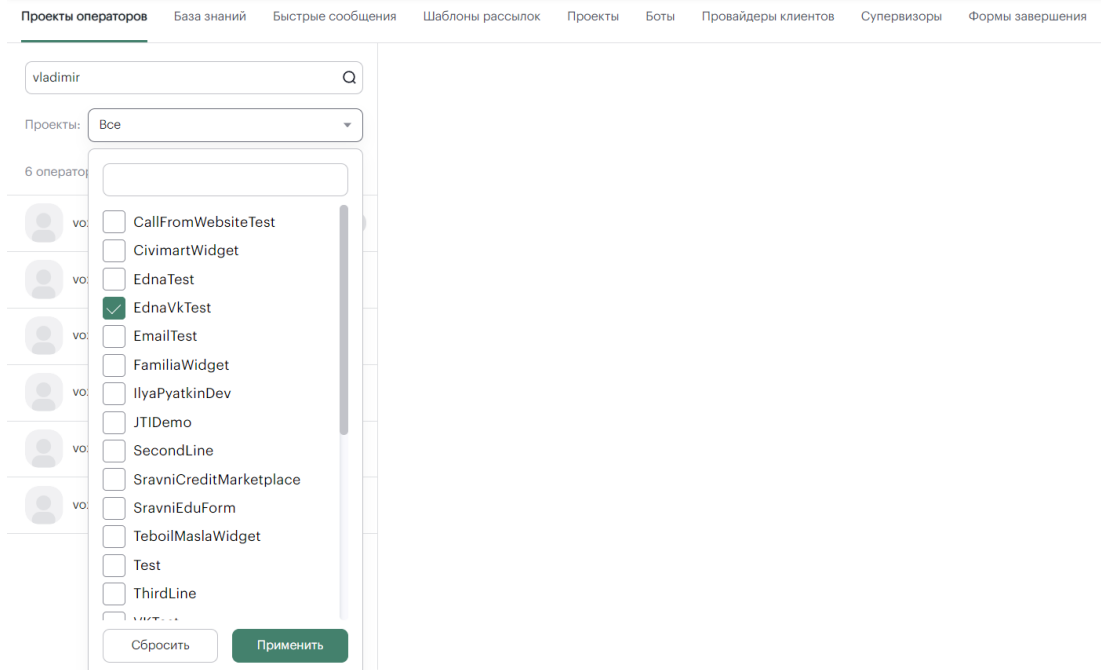


Рисунок 60. Интерфейс вкладки «Проекты операторов»

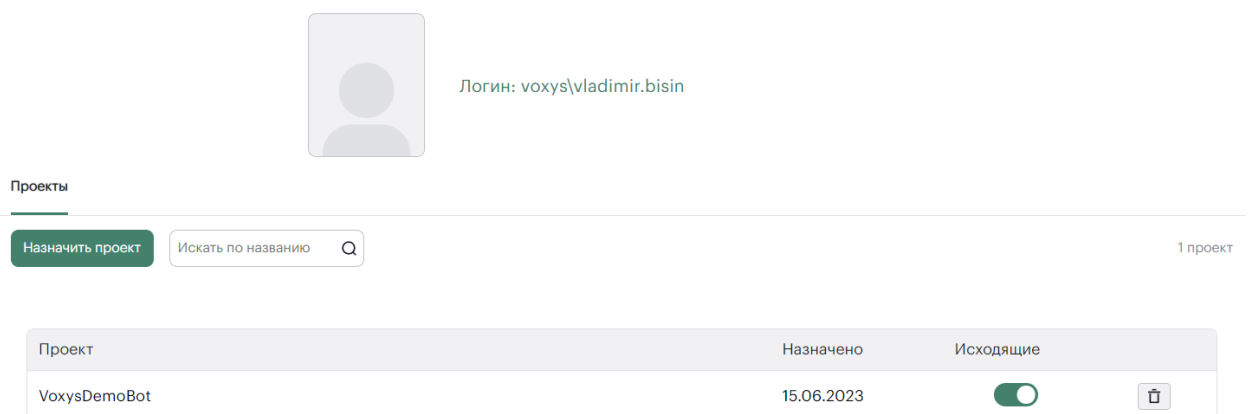


Рисунок 61. Интерфейс назначения проектов операторам

4.2.1.1. БАЗА ЗНАНИЙ

На вкладке «База знаний» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска статей из базы знаний по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

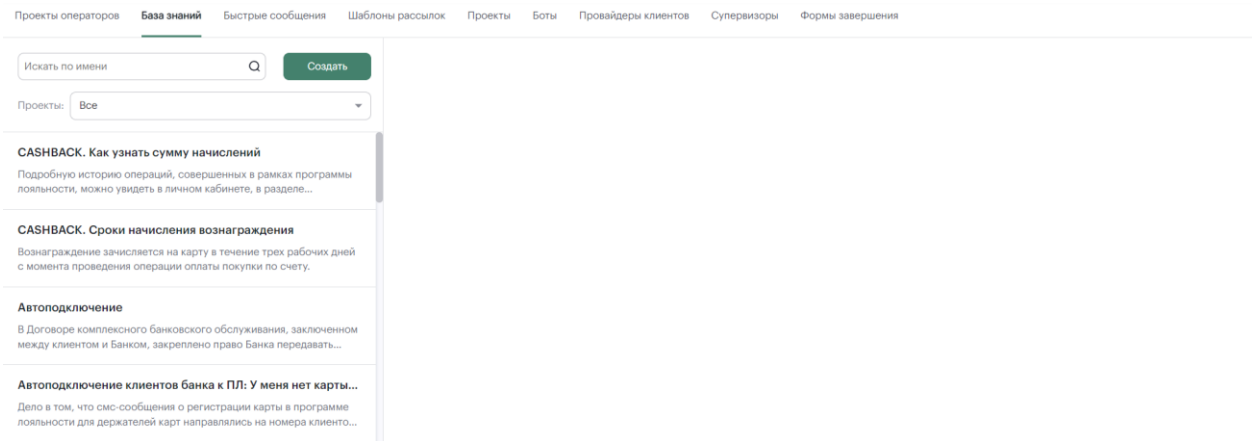


Рисунок 62. Интерфейс вкладки «База знаний»

По нажатию кнопки «Создать» откроется форма «Создать статью». Для создания новой статьи заполните поля ввода «Заголовок» и «Основной текст» и нажмите кнопку «Сохранить».

Рисунок 63. Интерфейс формы «Создать статью»

Для просмотра полной статьи нажмите по необходимой статье в боковом меню. По нажатию откроется интерфейс статьи (См. Рисунок 64. Интерфейс статьи. Вкладка «Содержание»). Интерфейс статьи включает в себя вкладки «Содержание», «Настройки видимости» (См. Рисунок 66. Интерфейс статьи. Вкладка «Настройки видимости») и «Теги» (См. Рисунок 67. Интерфейс статьи. Вкладка «Теги»).

CASHBACK. Как узнать сумму начислений

Редактировать

Удалить

Содержание Настройки видимости Теги

Подробную историю операций, совершенных в рамках программы лояльности, можно увидеть в личном кабинете, в разделе «Начисления». В открывшемся окне можно выбрать период и увидеть размер вознаграждения за каждую совершенную Вами покупку. Информация о сумме CASHBACK по операции отобразится в Вашем личном кабинете в день проведения операции по счету.
 ИНФОРМАЦИЯ НЕ ДЛЯ КЛИЕНТА!: В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ИНФОРМАЦИЯ О НАЧИСЛЕННОМ CASHBACK В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ КЛИЕНТА ПОЯВЛЯЕТСЯ СРАЗУ ПОСЛЕ ОТРАЖЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПО СЧЕТУ (ТО ЕСТЬ ФАКТИЧЕСКИ CASHBACK МОЖЕТ БЫТЬ ЕЩЕ НЕ ЗАЧИСЛЕН КЛИЕНТУ).

Рисунок 64. Интерфейс статьи. Вкладка «Содержание»

По нажатию кнопки «Редактировать» открывается форма «Редактировать статью». Для редактирования статьи введите изменения в текущий текст и нажмите кнопку «Сохранить».

Редактировать статью
✕

Заголовок 37/255

CASHBACK. Как узнать сумму начислений

Основной текст 575/∞

Подробную историю операций, совершенных в рамках программы лояльности, можно увидеть в личном кабинете, в разделе «Начисления». В открывшемся окне можно выбрать период и увидеть размер вознаграждения за каждую совершенную Вами покупку. Информация о сумме CASHBACK по операции отобразится в Вашем личном кабинете в день проведения операции по счету.
 ИНФОРМАЦИЯ НЕ ДЛЯ КЛИЕНТА!: В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ИНФОРМАЦИЯ О НАЧИСЛЕННОМ CASHBACK В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ КЛИЕНТА ПОЯВЛЯЕТСЯ СРАЗУ ПОСЛЕ ОТРАЖЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПО СЧЕТУ (ТО ЕСТЬ ФАКТИЧЕСКИ CASHBACK МОЖЕТ БЫТЬ ЕЩЕ НЕ ЗАЧИСЛЕН КЛИЕНТУ).

✕ Отмена
✓ Сохранить

Рисунок 65. Интерфейс формы «Редактировать статью»

Содержание Настройки видимости Теги

Проекты	
VoxysDemoWidget	<input checked="" type="checkbox"/>
VoxysWidget	<input checked="" type="checkbox"/>
Test	<input checked="" type="checkbox"/>
VoxysDemoBot	<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 66. Интерфейс статьи. Вкладка «Настройки видимости»

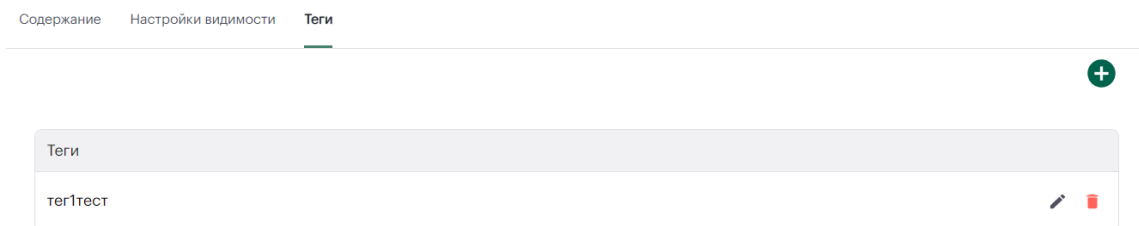


Рисунок 67. Интерфейс статьи. Вкладка «Теги»




По нажатию кнопки  открывается Рисунок 68. Интерфейс формы «Новый тег». Для добавления тега введите его название в поле ввода и нажмите кнопку «Сохранить». По нажатию кнопки  откроется Рисунок 69. Интерфейс формы «Редактировать тег». По нажатию кнопки  тег будет удален.

Рисунок 68. Интерфейс формы «Новый тег»

Рисунок 69. Интерфейс формы «Редактировать тег»

4.2.1.2. БЫСТРЫЕ СООБЩЕНИЯ

На вкладке «Быстрые сообщения» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска быстрых сообщений по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

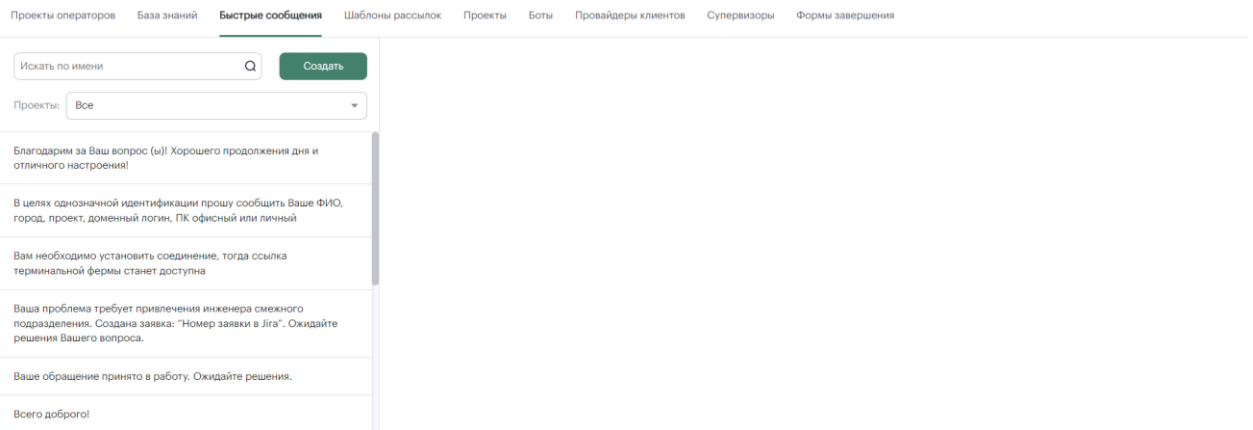


Рисунок 70. Интерфейс вкладки «Быстрые сообщения»

По нажатию кнопки «Создать» в центральной области страницы появится поле ввода.

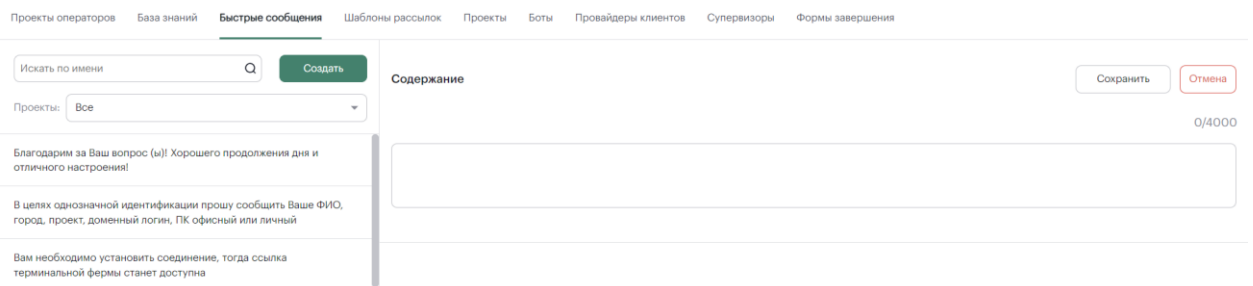


Рисунок 71. Поле ввода быстрого сообщения

После ввода, по нажатию кнопки «Сохранить», а также при выборе быстрого сообщения из списка из бокового меню открывается интерфейс быстрого сообщения, позволяющий управлять настройками видимости.

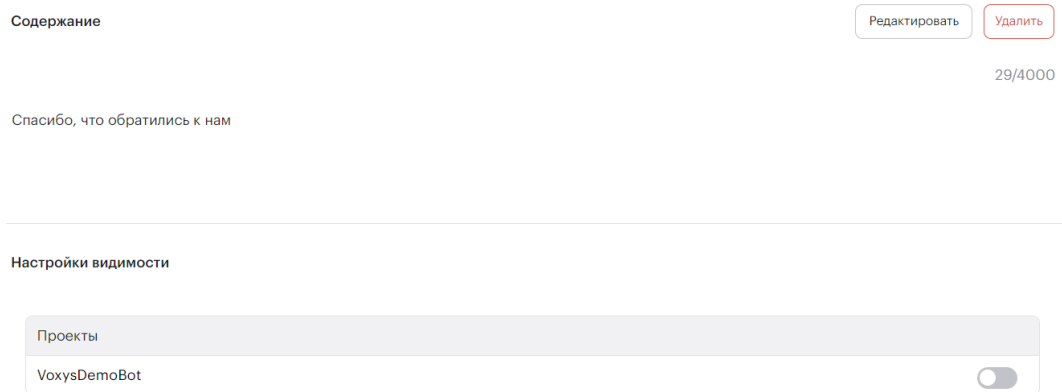


Рисунок 72. Интерфейс быстрого сообщения

По нажатию кнопки «Редактировать» можно внести изменения в текст быстрого сообщения. По нажатию кнопки «Удалить» откроется всплывающее окно подтверждения удаления. По нажатию «Да» быстрое сообщение будет удалено.

Удалить быстрое сообщение?

Рисунок 73. Всплывающее окно

4.2.1.3. ШАБЛОНЫ РАССЫЛОК

На вкладке «Шаблоны рассылок» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска шаблонов рассылок по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

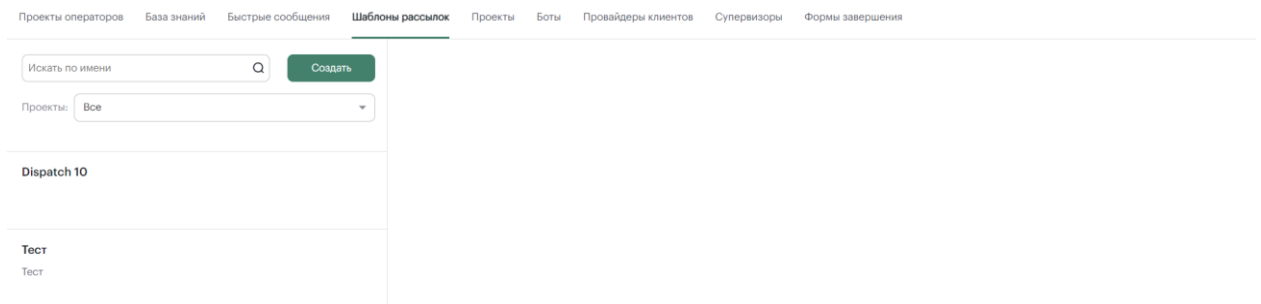


Рисунок 74. Интерфейс вкладки «Шаблон рассылок»

По нажатии кнопки «Создать» в центральной области страницы появится интерфейс создания шаблона рассылки.

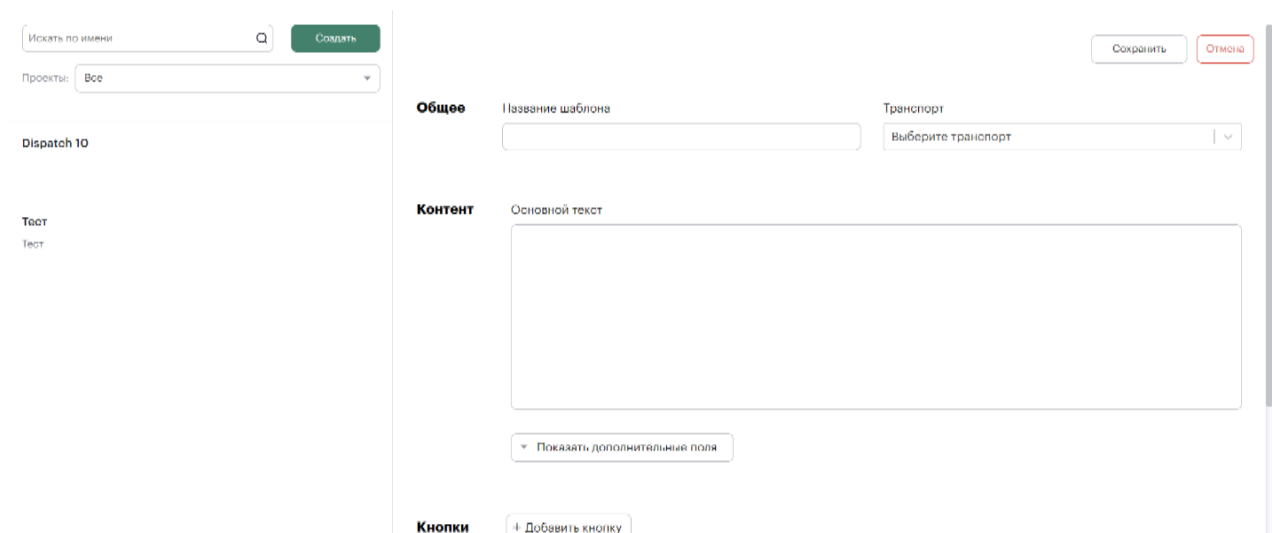


Рисунок 75. Интерфейс создания шаблона рассылки

После заполнения всех необходимых полей, по нажатии кнопки «Сохранить», а также при выборе шаблона рассылки из списка из бокового меню открывается интерфейс шаблона рассылки, позволяющий редактировать шаблон.

HomemadeDynamite

Редактировать

Удалить

Содержание Настройки видимости**Общее**

Название шаблона

HomemadeDynamite

Транспорт

Telegram

Контент

Основной текст

Now you know it's really gonna blow

▼ Скрыть дополнительные поля

Подпись

Ella Yellich O'Connor

Заголовок

You know, I think you're awesome, right?

Ссылка на документ

Ссылка на фото

Ссылка на аудиофайл

Ссылка на видео

Кнопки

+ Добавить кнопку

Рисунок 76. Интерфейс шаблона рассылки. Вкладка «Содержание»

По нажатию кнопки «Редактировать» можно внести изменения в информацию о шаблоне рассылки, а также добавить кнопку нажатием кнопки «+Добавить кнопку». По нажатию откроется форма «Новая кнопка». Для добавления новой кнопки заполните поля ввода на форме, из выпадающего списка выберите тип кнопки и нажмите кнопку «Сохранить».

По нажатию кнопки «Удалить» откроется всплывающее окно подтверждения удаления. По нажатию «Да» быстрое сообщение будет удалено.

Новая кнопка



Тип кнопки

Reply

Текст на кнопке

Значение

× Отмена

✓ Сохранить



Рисунок 77. Интерфейс формы «Новая кнопка»

По нажатию «Сохранить» вся указанная информация о добавленной кнопке будет размещена в соответствующем разделе в интерфейсе шаблона рассылки.

Кнопки + Добавить кнопку

Тип	Текст на кнопке	Значение	Действия
Reply	Let's let things come out of the woodwork	Our rules, our dreams, we're blind	 

Рисунок 78. Интерфейс раздела «Кнопки»

Обратите внимание, что кнопки из столбца «Действия» доступны для нажатия только в режиме редактирования шаблона рассылки, не в режиме просмотра. По нажатию кнопки  откроется Рисунок 79. Интерфейс формы «Редактировать кнопку». По нажатию  кнопка будет удалена.

Редактировать кнопку
×

Тип кнопки

Reply ▾

Текст на кнопке

Let's let things come out of the woodwork

Значение

Our rules, our dreams, we're blind

× Отмена
✓ Сохранить

Рисунок 79. Интерфейс формы «Редактировать кнопку»

Для настройки видимости шаблона рассылки в интерфейсе шаблона перейдите на вкладку «Настройки видимости».

HomemadeDynamite Редактировать Удалить

Содержание Настройки видимости

Проекты

VoxysDemoBot

Рисунок 80. Интерфейс шаблона рассылок. Вкладка «Настройки видимости»

4.2.1.4. ПРОЕКТЫ

На вкладке «Проекты» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с поиском проектов по их названию и их список в алфавитном порядке.

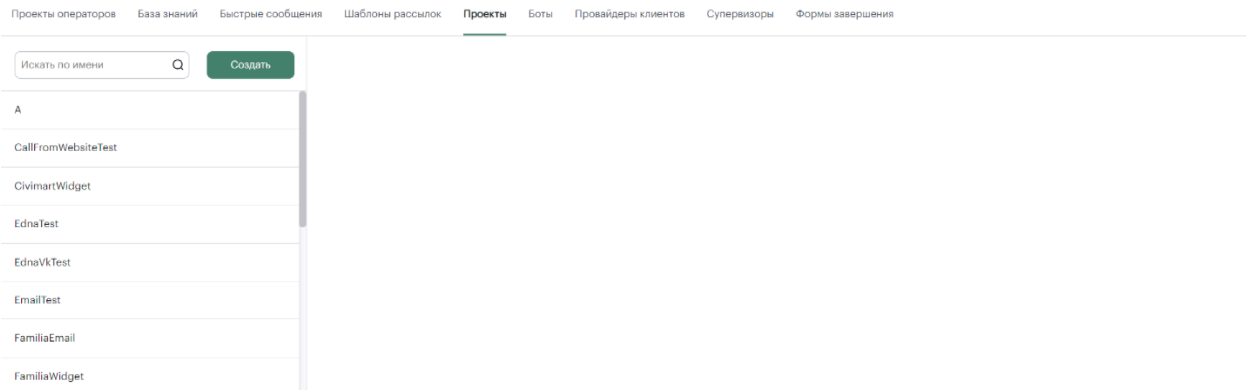


Рисунок 81. Интерфейс вкладки «Проекты»

По нажатию кнопки «Создать» в центральной области страницы появится интерфейс создания проекта. Он представляет собой

Название проекта [ⓘ] <input type="text"/>	Провайдер сообщений [ⓘ] <input type="text" value="Select..."/>
Токен доступа [ⓘ] <input type="text"/>	Автозаккрытие [ⓘ] <input type="checkbox"/>
Отправлять событие закрытия чата <input type="checkbox"/>	Использование оператора [ⓘ] <input checked="" type="checkbox"/>
Сообщение при регистрации в виджете [ⓘ] <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Сообщение автоприветствия [ⓘ] <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Сообщение автоприветствия во время не рабочего времени [ⓘ] <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Количество чатов на операторе [ⓘ] <input type="text" value="0"/>	Время удаления чата [ⓘ] <input type="text" value="03:00:00"/>
Количество дополнительных чатов на операторе при использовании "молнии" [ⓘ] <input type="text" value="0"/>	Режим закрытия [ⓘ] <input type="text" value="Select..."/>
Бот оценки [ⓘ] <input type="text" value="Select..."/>	Ключи бота [ⓘ] <input style="width: 100%;" type="text"/>
Режим бота [ⓘ] <input type="text" value="Select..."/>	Провайдеры данных о клиенте [ⓘ] <input type="text" value="Select..."/>

Рисунок 82. Интерфейс создания проекта

После заполнения всех необходимых полей, по нажатию кнопки «Сохранить», а также при выборе проекта из списка из бокового меню открывается интерфейс проекта, позволяющий его редактировать. Интерфейс страницы проекта представляет собой перечень вкладок

VoxysDemoBot

Редактировать

Удалить

Информация о проекте Провайдеры Расписание работы проекта Доступные оценки качества обслуживания Трансферы Боты

Название проекта [ⓘ]
VoxysDemoBot

Токен доступа [ⓘ]

Отправлять событие закрытия чата

Режим автозакрытия [ⓘ]
Client

Сообщение при предупреждении об автозакрытии для клиента [ⓘ]
Внимание, чат будет закрыт в течение 5 минут по причине неактивности. В случае, если у вас остались дополнительные вопросы, вы сможете продолжить общение в данном чате

Сообщение при регистрации в виджете [ⓘ]

Сообщение автоприветствия [ⓘ]
Вас приветствует демонстрационная среда чат-платформы Voxys! Какой у Вас вопрос?

Сообщение автоприветствия во время не рабочего времени [ⓘ]
Добрый день. Мы сейчас не работаем. Напишите позднее.

Количество чатов на операторе [ⓘ]
3

Количество дополнительных чатов на операторе при использовании "молнии" [ⓘ]
0

Бот оценки [ⓘ]
ChatPlatform01Mark

Режим бота [ⓘ]
Внутренний бот

Провайдер сообщений [ⓘ]
Telegram

Активность проекта [ⓘ] Автозакрытие [ⓘ] Использование оператора [ⓘ]

Время автозакрытия [ⓘ]
00:20:00

Время предупреждения об автозакрытии [ⓘ]
00:15:00

Время удаления чата [ⓘ]
03:00:00

Режим закрытия [ⓘ]
С возможностью выбора отправки оценки

Ключи бота [ⓘ]

Провайдеры данных о клиенте [ⓘ]
ItSupport

Рисунок 83. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Информация о проекте»

VoxysDemoBot

Редактировать

Удалить

Информация о проекте **Провайдеры** Расписание работы проекта Доступные оценки качества обслуживания Трансферы Боты

Добавить провайдера

Токен	Логин	Пароль	Внутренний логин	Внутренний пароль	Адрес почтового ящика	Порт	Хост	Режим бота после	Тип провайдера	Порядок в выборе	Имя	Кастомный запрос	Адрес коннектора	Активность провайдера
1318543191-AAEWwmgIn6PaxxvWN7R33zPcheWkrijtoPI								Выключен	Provider	1	Telegram			<input checked="" type="checkbox"/>
												{ "Url": "https://sravniru.voxys.ru/ContactApi/api/WhatsAppEvent?test=true", "Method": "POST",		

Рисунок 84. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Провайдеры»

По нажатии кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Провайдеры» открывается возможность вносить изменения в содержимое таблицы. Обратите внимание, что кнопка «Добавить провайдера» активна только в режиме редактирования настроек

провайдера проекта, а не просмотра. По нажатии кнопки «Добавить провайдера» появляется дополнительная строчка в таблице.

VoxysDemoBot Сохранить Отмена

Информация о проекте Провайдеры Расписание работы проекта Доступные оценки качества обслуживания Трансферы Боты

Добавить провайдера

	Токен	Логин	Пароль	Внутренний логин	Внутренний пароль	Адрес почтового ящика	Порт	Хост	Режим бота после	Тип провайдера	Порядок в выборе	Имя	Кастомный запрос	Адрес контакта	Активность провайдера
<input type="checkbox"/>	1318543	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	B... v	Provid... v	1	Telegram	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	B... v	4 v	1	Custom	{ "url":	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 85. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Провайдеры»

VoxysDemoBot Редактировать Удалить


Информация о проекте Провайдеры Расписание работы проекта Доступные оценки качества обслуживания Трансферы Боты

Расписание проекта ⓘ

День недели	Время начала	Время завершения
Понедельник	0	23:00:00
Вторник	0	23:00:00
Среда	09:00:00	23:00:00
Четверг	0	23:00:00
Пятница	0	23:00:00
Суббота	0	23:00:00
Воскресенье	0	23:00:00


Рисунок 86. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Расписание работы проекта»

По нажатии кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Расписание работы проекта» открывается возможность вносить изменения содержимое в таблицы. Обратите внимание, что переключатель «Расписание проекта» активен только в режиме редактирования настроек расписания проекта, а не просмотра.

Расписание проекта 

День недели	Время начала	Время завершения
Понедельник	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Вторник	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Среда	<input type="text" value="09:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Четверг	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Пятница	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Суббота	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Воскресенье	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>

Рисунок 87. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Расписание работы проекта»

 Стандартные оценки 

1
2
3
4
5

*При выборе кастомных оценок, стандартные оценки не применяются к проекту

 Кастомные оценки 

 Добавить 

Тест оценки	Омет	Вес
1	Спасибо за Вашу оценку	1
2	Спасибо за Вашу оценку	2
3	Спасибо за Вашу оценку	3
4	Спасибо за Вашу оценку	4
5	Спасибо за Вашу оценку	5
0	Спасибо за Вашу оценку	0
5+	Спасибо за Вашу оценку	5
5-	Спасибо за Вашу оценку	5
4+	Спасибо за Вашу оценку	4
4-	Спасибо за Вашу оценку	4

Рисунок 88. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Доступные оценки качества обслуживания»

По нажатию кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Доступные оценки качества обслуживания» открывается возможность вносить изменения в содержимое таблицы. Обратите внимание, что кнопка «Добавить» и переключатель «Кастомные оценки» активны только в режиме редактирования настроек оценки качества, а не просмотра. По нажатию кнопки «Добавить» появляется дополнительная строчка в таблице.

> Стандартные оценки

Кастомные оценки *При выборе кастомных оценок, стандартные оценки **не применяются** к проекту

[Добавить](#)

Текст оценки	Ответ	Вес	
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="5+"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="5-"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="4+"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="4-"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="button" value="✕"/>

Рисунок 89. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Доступные оценки качества обслуживания»

VoxysDemoBot [Редактировать](#) [Удалить](#)

Информация о проекте Провайдеры Расписание работы проекта Доступные оценки качества обслуживания **Трансферы** Боты

[Добавить трансфер](#)

Проект	Трансфер на очередь	Трансфер на	Активность	Порядок следования	Время ожидания ответа (в секундах)	
VoxysDemoBot	<input checked="" type="checkbox"/>	Оператора	<input checked="" type="checkbox"/>	1	50	
VoxysVaccine	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект	<input checked="" type="checkbox"/>	3	40	
VoxysCCBot	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект	<input checked="" type="checkbox"/>	4	40	
VoxysValentineDay	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект	<input checked="" type="checkbox"/>	2	30	

Рисунок 90. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Трансферы»

По нажатии кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Трансферы» открывается возможность вносить изменения в содержимое таблицы. Обратите внимание, что кнопка «Добавить трансфер» активна только в режиме редактирования настроек трансфера, а не просмотра. По нажатии кнопки «Добавить трансфер» появляется дополнительная строчка в таблице.

VoxysDemoBot

Сохранить

Отмена

Информация о проекте

Провайдеры

Расписание работы проекта

Доступные оценки качества обслуживания

Трансферы

Боты

Добавить трансфер

Проект	Трансфер на очередь	Трансфер на	Активность	Порядок следования	Время ожидания ответа (в секундах)	
VoxysDem... v	<input checked="" type="checkbox"/>	Оператора v	<input checked="" type="checkbox"/>	1	50	
VoxysVacci... v	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект v	<input checked="" type="checkbox"/>	3	40	
VoxysCCBot v	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект v	<input checked="" type="checkbox"/>	4	40	
VoxysValen... v	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект v	<input checked="" type="checkbox"/>	2	30	

Рисунок 91. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Трансферы»

VoxysDemoBot

Редактировать

Удалить

Информация о проекте

Провайдеры

Расписание работы проекта

Доступные оценки качества обслуживания

Трансферы

Боты

Demo NLU Bot | v

Рисунок 92. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Боты»

По нажатию кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Боты» открывается возможность выбрать из выпадающего списка другого бота. Обратите внимание, что функция изменения бота активна только в режиме редактирования настроек ботов, а не просмотра.

VoxysDemoBot

Сохранить

Отмена

Информация о проекте

Провайдеры

Расписание работы проекта

Доступные оценки качества обслуживания

Трансферы

Боты

Demo NLU Bot | v

1
 BotForTest
 Chat02 Mark
 ChatPlatform01Mark
 ChatPlatform01VMark
 Citilab
 CitilabMark
Demo NLU Bot
 ITI Mark Chat

Рисунок 93. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Боты»

4.2.1.5. БОТЫ

На вкладке «Боты» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска ботов по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

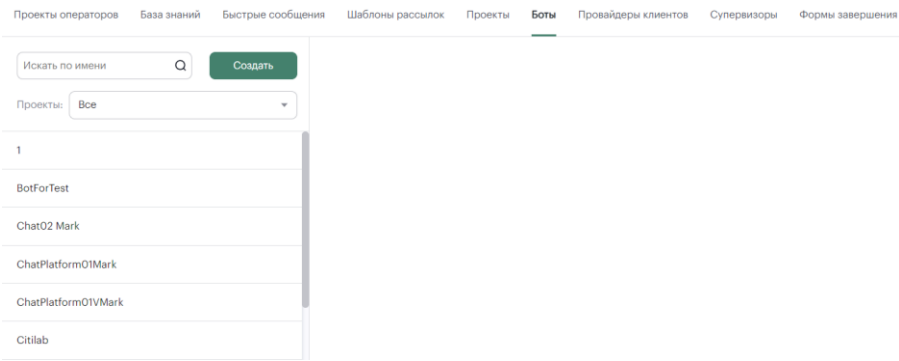


Рисунок 94. Интерфейс вкладки «Боты»

По нажатию кнопки «Создать» в центральной области страницы появится интерфейс создания бота.

Рисунок 95. Интерфейс создания бота

После ввода, по нажатию кнопки «Сохранить», а также при выборе бота из списка из бокового меню открывается интерфейс страницы бота.

Рисунок 96. Интерфейс страницы бота

По нажатию кнопки «Редактировать» можно внести изменения в информацию о боте и статус его активности. По нажатию кнопки «Удалить» откроется всплывающее окно подтверждения удаления. По нажатию «Да» бот будет удален.

Удалить бот?

Рисунок 97. Всплывающее окно

4.2.1.6. ПРОВАЙДЕРЫ КЛИЕНТОВ

На вкладке «Провайдеры клиентов» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска провайдеров по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

Рисунок 98. Интерфейс вкладки «Провайдеры клиентов»

По нажатии кнопки «Создать» в центральной области страницы появится интерфейс создания провайдера клиента.

Рисунок 99. Интерфейс создания провайдера

После заполнения всех необходимых полей, по нажатии кнопки «Сохранить», а также при выборе провайдера клиента из списка из бокового меню открывается интерфейс страницы провайдера.

Рисунок 100. Интерфейс страницы провайдера

4.2.1.7. СУПЕРВИЗОРЫ

На вкладке «Супервизоры» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска супервизора по имени и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

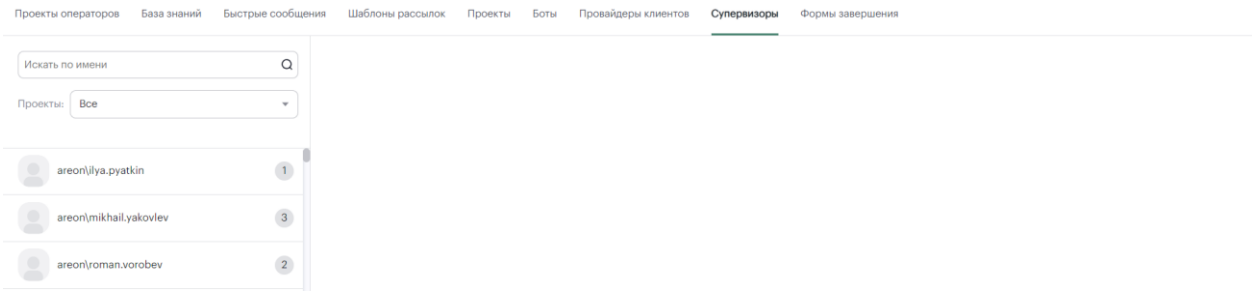


Рисунок 101. Интерфейс вкладки «Супервизоры»

При выборе супервизора из списка из бокового меню открывается интерфейс страницы супервизора.

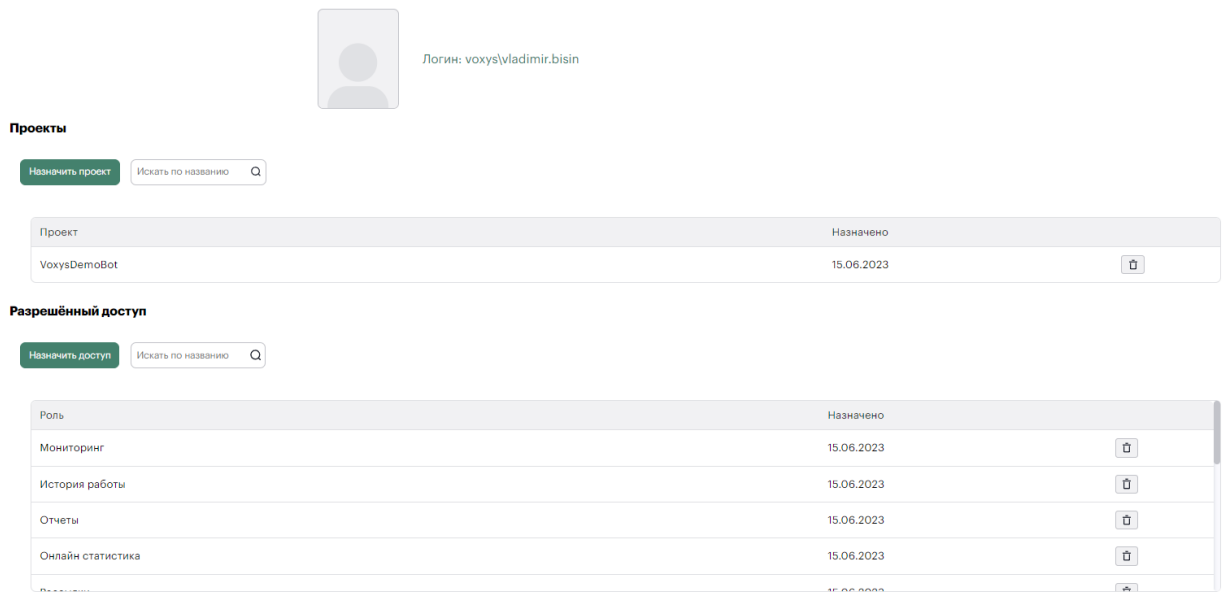



Рисунок 102. Интерфейс страницы супервизора

По нажатии кнопок «Назначить проект» и «Назначить доступ» или ввода названия проекта/роли в поля ввода справа от кнопки можно добавить скилл-группу (проект) и доступ к правам. По нажатии кнопки  выбранный проект или роль будут удалены из таблицы.

4.2.1.8. ФОРМЫ ЗАВЕРШЕНИЯ

На вкладке «Формы завершения» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска формы по названию и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

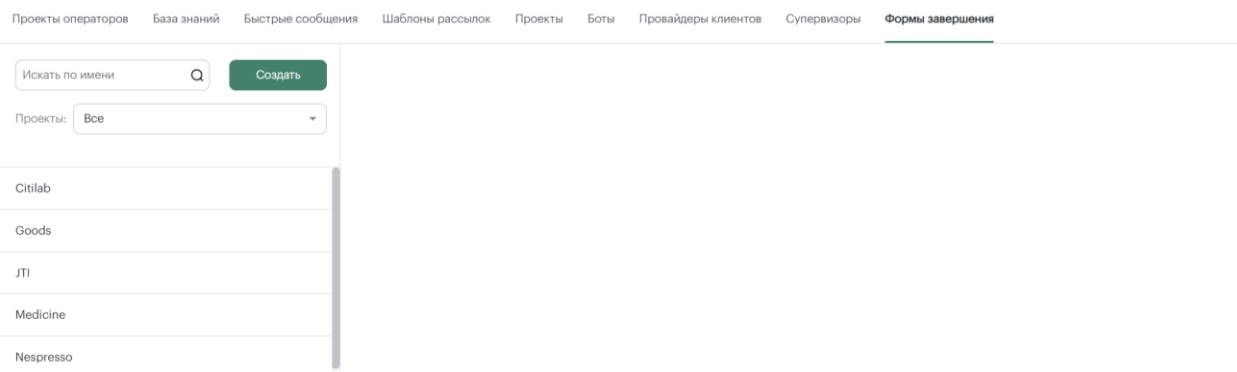


Рисунок 103. Интерфейс вкладки «Формы завершения»

По нажатию кнопки «Создать» в центральной области страницы появится форма «Создать форму».

Рисунок 104. Интерфейс формы «Создать форму»

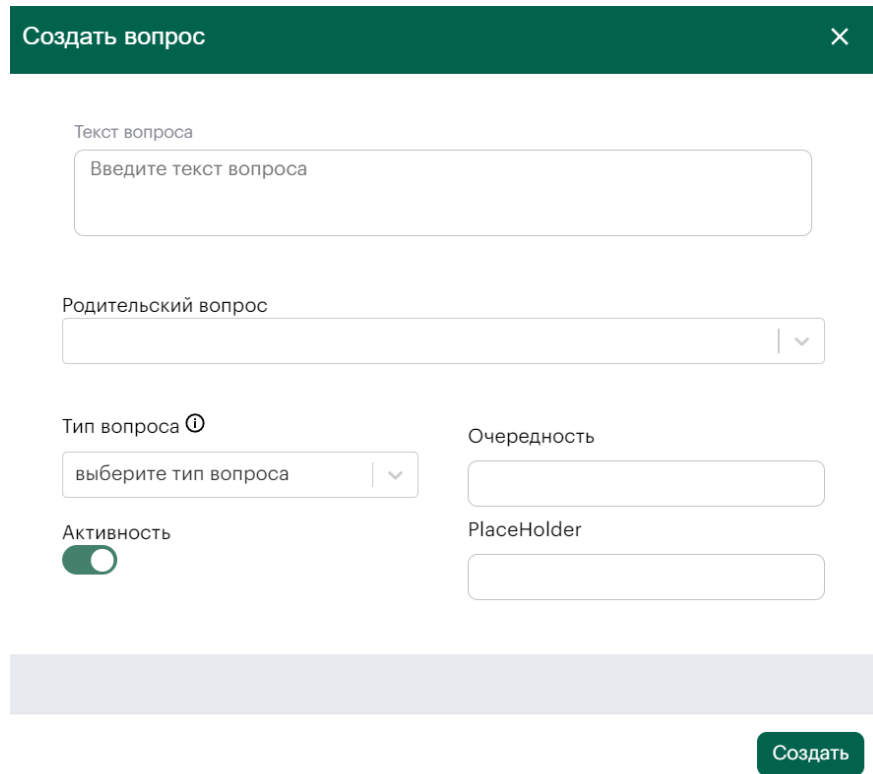
После заполнения всех необходимых полей, по нажатию кнопки «Сохранить», а также при выборе формы завершения из списка из бокового меню открывается интерфейс формы завершения, включающий в себя 3 вкладки.

Рисунок 105. Интерфейс формы завершения. Вкладка «Информация о форме»

Обратите внимание, что редактирование названия формы и переключатель «Активность формы завершения» доступны только по нажатию кнопки «Редактировать»

Рисунок 106. Интерфейс формы завершения. Вкладка «Вопросы-Ответы»

По нажатию кнопки «Добавить вопрос» откроется форма «Создать вопрос».




The screenshot shows a form titled "Создать вопрос" (Create question) with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and controls:

- Текст вопроса** (Question text): A text input field with the placeholder "Введите текст вопроса" (Enter question text).
- Родительский вопрос** (Parent question): A dropdown menu.
- Тип вопроса** (Question type): A dropdown menu with the placeholder "выберите тип вопроса" (Select question type) and an information icon (i).
- Активность** (Activity): A toggle switch that is currently turned on.
- Очередность** (Priority): An empty text input field.
- Placeholder**: An empty text input field.

A green "Создать" (Create) button is located at the bottom right of the form area.

Рисунок 107. Интерфейс формы «Создать вопрос»

После заполнения всех необходимых полей, по нажатию кнопки «Создать» вопрос будет отображаться на вкладке «Вопросы-Ответы» в разделе «Вопросы». По нажатию кнопки  откроется форма «Редактировать вопрос». Также, список добавленные ответов на конкретные вопросы будет отображаться по нажатию на этот вопрос.

По нажатию кнопки «Добавить ответ» откроется форма «Создать ответ».

Создать ответ
✕

Вопрос

Текст ответа

Введите текст ответа


Родительский ответ

Активность

Очередность

Создать

Рисунок 108. Интерфейс формы «Создать ответ»

После заполнения всех необходимых полей, по нажатию кнопки «Создать» вопрос будет отображаться на вкладке «Вопросы-Ответы» в разделе «Ответы». По нажатию кнопки  откроется форма «Редактировать ответ».

Редактировать ответ
✕

Вопрос

Тематика
▾

Текст ответа

Жалоба на доставку

Родительский ответ

Активность

Очередность

10
▾

Сохранить

Удалить

Рисунок 109. Интерфейс формы «Редактировать ответ»

Nespresso

Информация о форме Вопросы-Ответы Настройки видимости

Проекты	
VoxysDemoBot	<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 110. Интерфейс формы завершения. Вкладка «Настройки невидимости»

Установка и настройка данного Руководства. и поставляется вместе с экземпляром ПО. Клиентская часть серверного решения доступна по адресу: https://IP_адрес_сервера_ПО/, где "IP_адрес_сервера_ПО" – это IP-адрес сервера ПО, указанный во время установки.

4.3. ДОСТУП К ЧАТ-ПЛАТФОРМЕ

Пользователи создаются в системе «Чат-платформа» автоматически, благодаря синхронизации с Active Directory. Таким образом, пользователь может войти в систему, используя свои доменный логин и пароль.



В системе «Чат-платформа» предусмотрены следующие категории пользователей:

- «Оператор» – обычный пользователь;
- «Супервайзер» – пользователь, обладающий расширенными правами.


По умолчанию пользователь получает роль «Оператор». При необходимости расширенные права выдаются администратором системы.


4.4. РУКОВОДСТВО ОПЕРАТОРА

Рабочее пространство оператора разделено на основные области 3 области.

В левой области чат-платформы расположены активные элементы интерфейса: кнопка вызова панели пользователя , кнопка выбора Статусы оператора Статус: НЕ ГОТОВ, поле ввода для поиска контактов и кнопка ИСКАТЬ, разделы «Активные диалоги» и «Закрытые диалоги». В разделе «Активные диалоги» расположена кнопка  Распределение чатов.

В центральной и правой областях чат-платформы расположены неактивные элементы интерфейса: окно чата с полем ввода и База знаний.

Правая область чат-платформы может быть скрыта нажатием кнопки  в верхнем правом углу экрана.

Границы областей чат-платформы могут двигаться перетягиванием ползунка  влево и вправо.

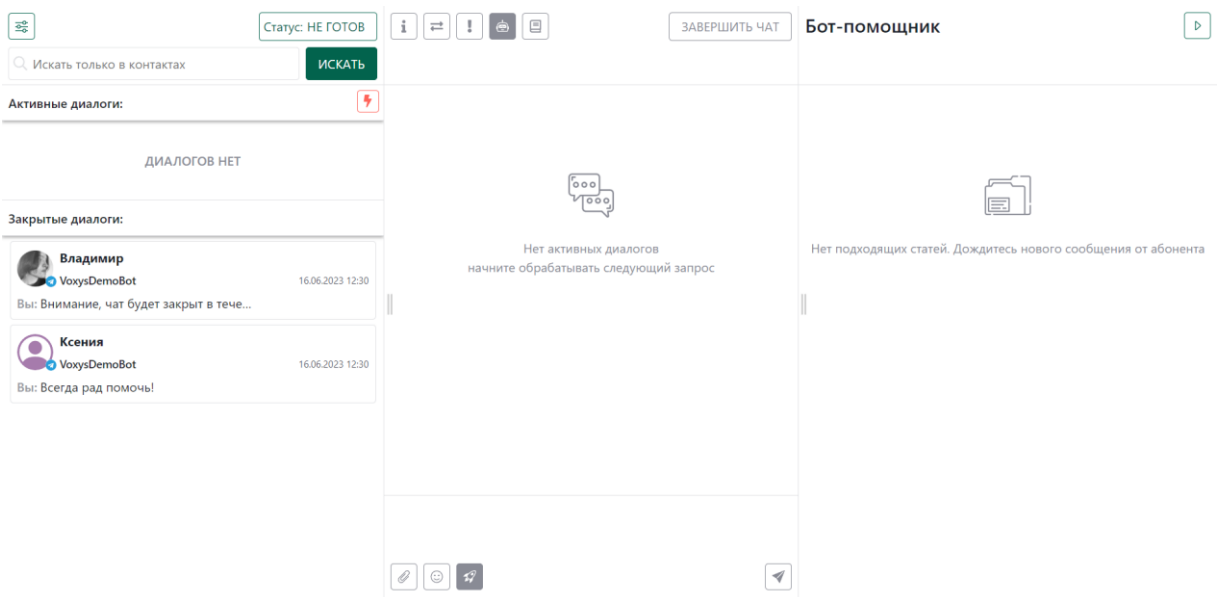




Рисунок 17. Интерфейс чат-платформы

4.4.1. ПАНЕЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

По нажатии кнопки  откроется страница «Панель пользователя» (См. Рисунок 18. Панель). Панель оператора содержит следующие разделы:

- «Проекты» – раздел, содержащий список подключенных скилл-групп;
- «Настройки» – раздел, содержащий пользовательские настройки интерфейса оператора.

Закрытие страницы осуществляется нажатием кнопки  в верхней левой части страницы.

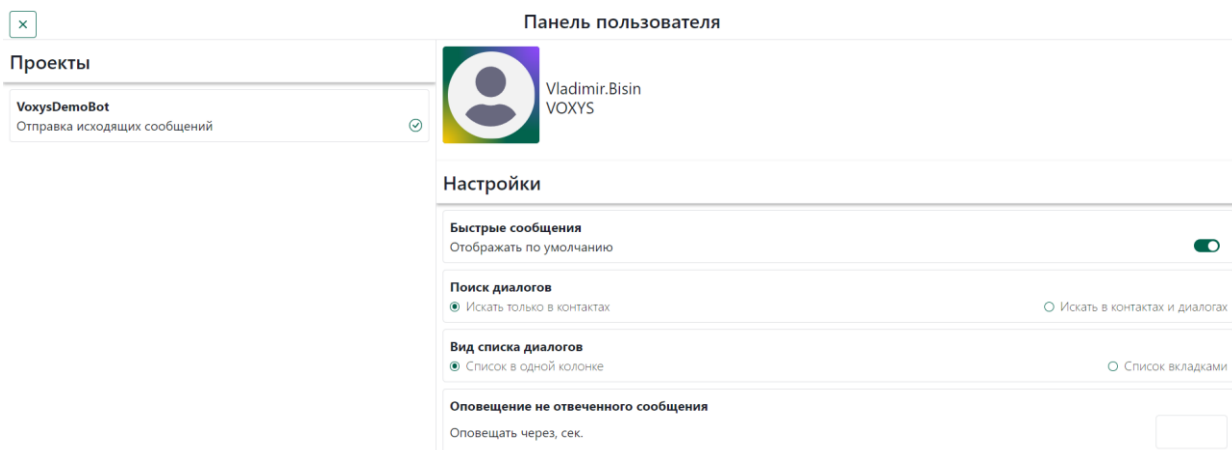


Рисунок 18. Панель пользователя

4.4.2. СТАТУСЫ ОПЕРАТОРА

По нажатию кнопки Статус: НЕ ГОТОВ откроется выпадающий список статусов оператора (См. Рисунок 19. Статусы оператора).

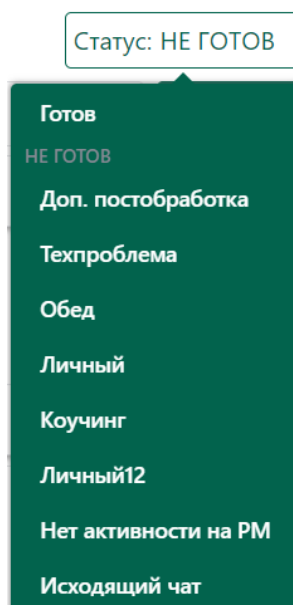


Рисунок 19. Статусы оператора

Оператору поступают входящие чаты, когда он находится в статусе «Готов» или «Не готов/Исходящий чат».


Оператору не поступают чаты, когда он находится в одном из следующих статусов: «Доп. постобработка», «Техпроблема», «Обед», «Личный», «Коучинг», «Личный12» или «Нет активности на РМ». Использование статусов регламентируются требованиями на проекте.

4.4.3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАТОВ

Система получает сообщение и начинает искать свободного оператора для распределения чата. Для каждого проекта можно настроить количество чатов, которые распределяются на одного оператора (обычно – 5 чатов).

Распределение чатов происходит равномерно для всех доступных операторов. Количество активных чатов у одного оператора зависит от нагрузки на линии и количества операторов на проекте.

Если клиент написал повторно после закрытия чата, то система при получении нового сообщения от этого же клиента сначала проверит возможность назначения на того же оператора. Если оператор не доступен, то чат будет назначен на другого доступного оператора.

По нажатию кнопки  происходит принудительное распределение чата (или нескольких чатов) на оператора при наличии очереди в скилл-группе. Настройки определяются требованиями проекта.

В разделе «Активные диалоги» отображаются распределенные чаты.

В разделе «Закрытые диалоги» отображаются завершенные диалоги, уже обработанные оператором.

4.4.4. ОБРАБОТКА ЧАТОВ

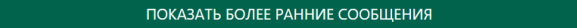
Для обработки чатов используется пространство всей Чат-платформы. При наличии активного диалог в чате становятся доступны следующие элементы интерфейса:

- информация о клиенте;
- переадресация (перевод диалога);
- функция «попросить помощь»;
- бот-помощник;
- база знаний;
- завершение чата;
- автозакрытие чата.

4.4.4.1. ПЕРЕПИСКА С КЛИЕНТОМ

Интерфейс чата с клиентом расположен в центральной области экрана.

Поступающие оператору чаты находятся в разделе «Активные диалоги» в левой области чат-платформы. При открытии чата изначально отображается переписка в текущей сессии. Длительность текущей сессии определяется настройками проекта.

По нажатию кнопки  подгружается вся история переписки с клиентом. Ниже представлены возможности ведения переписки и оформления сообщений (См. Рисунок 20. Интерфейс чата).

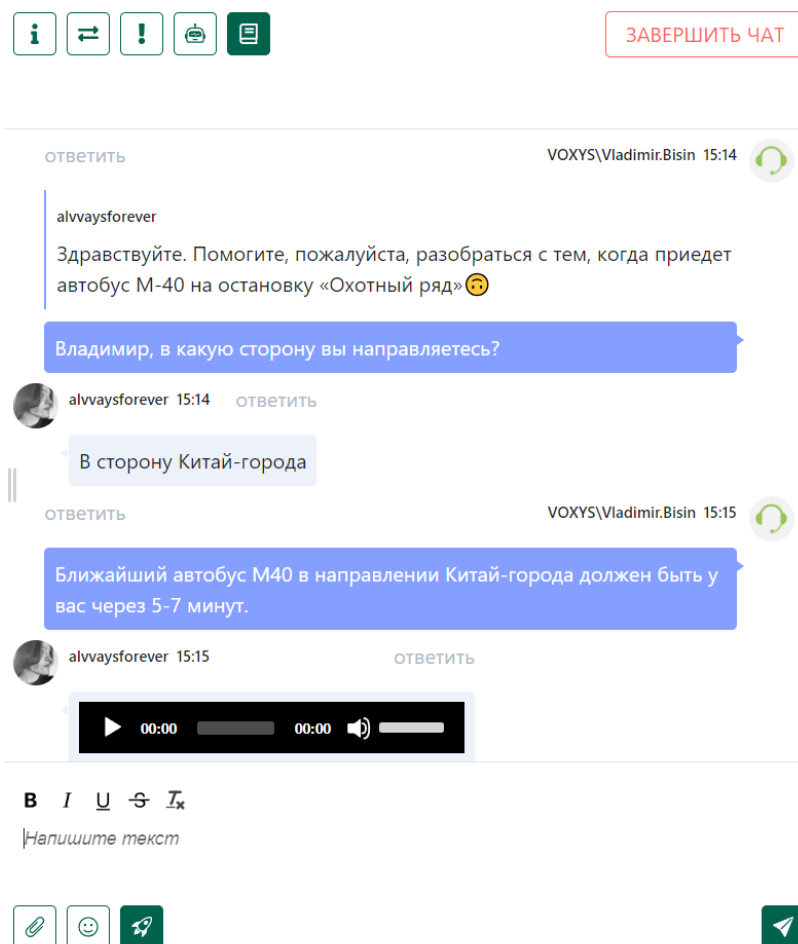


Рисунок 20. Интерфейс чата

Реализованы следующие возможности ведения переписки:

- цитирование – возможность выделения конкретного сообщения и ответа на него;
- просмотр фото и видеозаписей в интерфейсе чат-платформы;
- прослушивание аудиосообщений в интерфейсе чат-платформы;
- использование смайликов.

В нижней части странице располагаются поле ввода и выбор свойств текста (полужирный, курсив, подчеркнутый, зачеркнутый) (См. Рисунок 21. Поле воода сообщений).

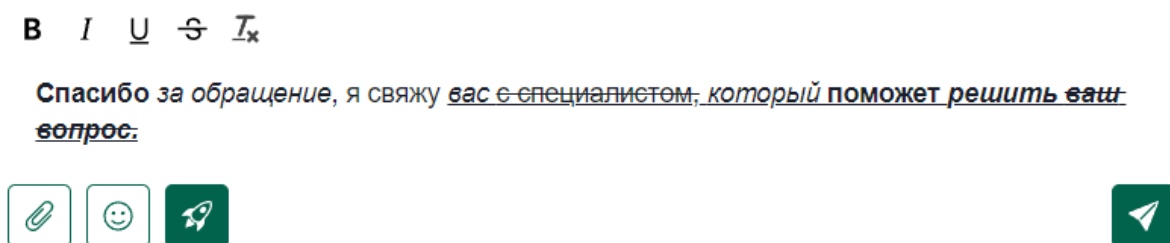



Рисунок 21. Поле воода сообщений

По нажатию кнопки  функция «Быстрые сообщения» отключится (т.к. включена по умолчанию), и система перестанет предлагать варианты ответа после ввода трех символов или замедления ввода (См. Рисунок 22. Интерфейс «Быстрых сообщений»).

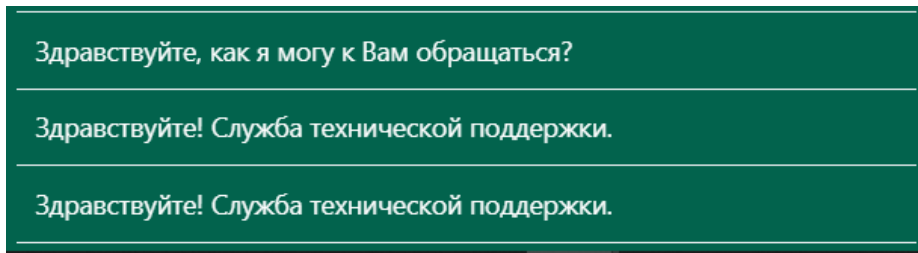


Рисунок 22. Интерфейс «Быстрых сообщений»




По нажатию кнопки  откроется окно выбора стикеров для отправки (См.Рисунок 23. Окно выбора стикеров).



Рисунок 23. Окно выбора стикеров

По нажатию кнопки  откроется окно выбора фото или видео для отправки. По нажатию кнопки  введенное в поле сообщение отправляется.

4.4.4.2. ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ

Ознакомится с краткой информацией о клиенте можно в разделах «Активные диалоги» и «Закрытые диалоги» в левой области чат-платформы.

По распределенному чату отображается информация о клиенте: имя (указанное в настройках мессенджера), аватар пользователя (если настроен), проект, сообщение, канал поступления (источник обращения: мессенджер, чат на сайте), время с момента поступления первого сообщения и время с момента поступления последнего сообщения (См. Рисунок 24. Краткая информация о клиенте).

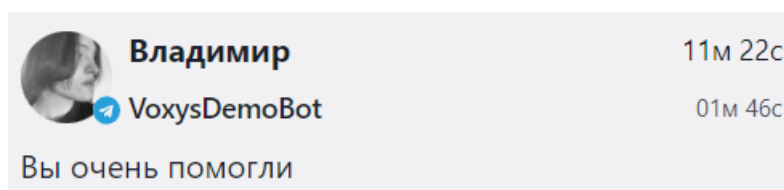




Рисунок 24. Краткая информация о клиенте

По нажатию кнопки  в верхнем левом углу центральной области чат-платформы откроется форма «Панель клиента» (См. Рисунок 25. Панель клиента).

Панель клиента

alvvaalwaysforever 

Владимир

Telegram

343280069

ID: 0dd36501-0ff9-40b6-85c1-7b4188115a57

Примечание

РЕДАКТИРОВАТЬ **ЗАБЛОКИРОВАТЬ**





-  [Дополнительная информация](#)
-  [Комментарии](#)
-  [Список активностей](#)

Рисунок 25. Панель клиента

В разделе «Панель клиента» также указаны имя пользователя номер и идентификационный номер. Реализована возможность добавления и редактирования примечаний, а также блокировки клиента.

По нажатию кнопки  «Дополнительная информация» открывается раздел «Информация клиента» (См. Рисунок 26. Информация клиента).

Информация клиента ✕

Id абонента
15600

ФИО сотрудника
Бисин Владимир Павлович

Номер абонента
343280069

Площадка
ВЛ Нижний Новгород

Компьютер принадлежит компании?
 Нет
 Да


Имя компьютера

AnyDesk/TeamViewer

Проект
Не выбрана

ОТМЕНИТЬ **СОХРАНИТЬ**

Рисунок 26. Информация клиента

По нажатию кнопки  «Комментарии» открывается одноименный раздел. Он представляет собой наполняемую операторами база мнений о клиенте. Комментарии видны только внутри системы (См. Рисунок 27. Комментарии).

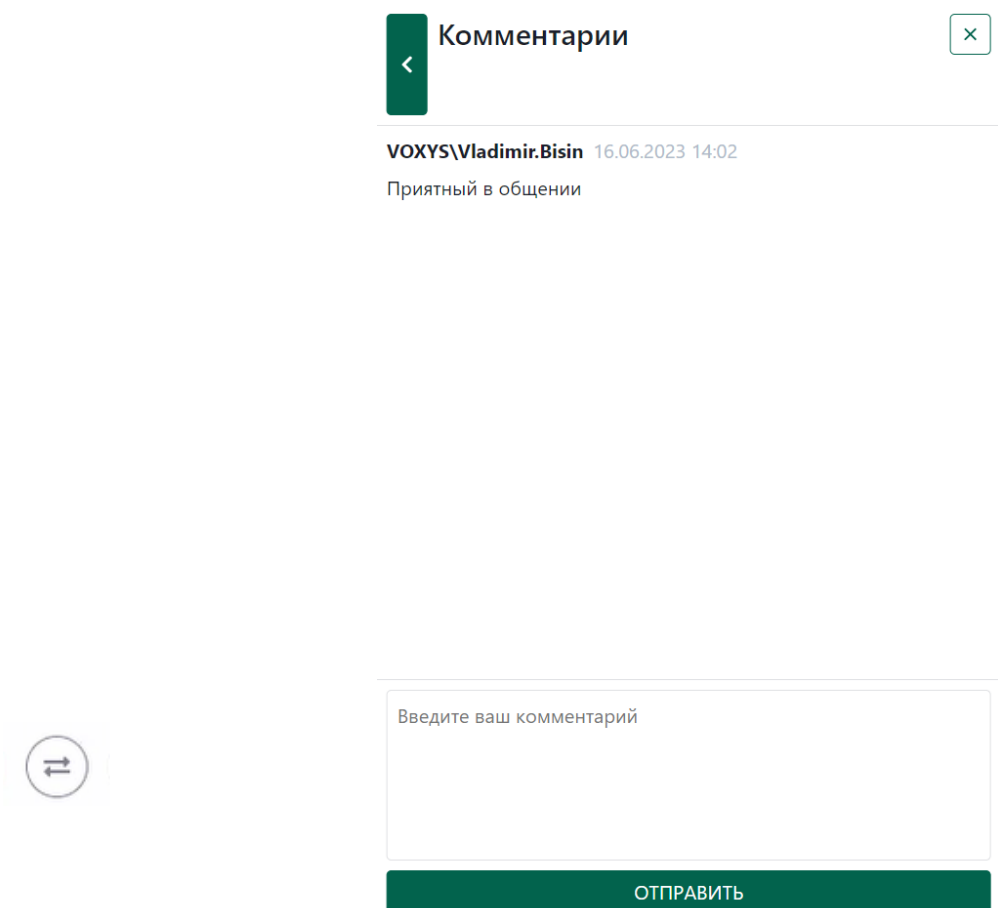



Рисунок 27. Комментарии

По нажатию кнопки  «Активности» открывается раздел «Список активностей». В разделе представлен перечень всех обращений клиента (См. Рисунок 28. Список активностей активностей).

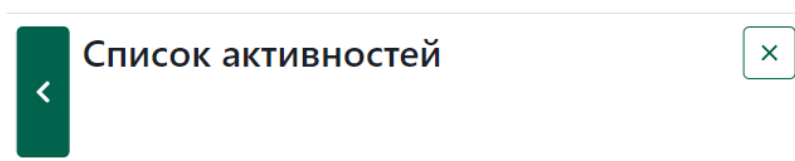



Рисунок 28. Список активностей

4.4.4.3. ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ (ПЕРЕВОД) ДИАЛОГА

По нажатию кнопки  в верхней центральной области интерфейса чат-платформы открывается форма «Переадресация диалога» (См. Рисунок 29. Интерфейс формы «Переадресация диалога»).

Переадресация диалога

Поиск по операторам и проектам

Операторы ⁰ **Проекты ⁴** Переслать ⁰

	VoxysDemoBot VoxysDemoBot	ПЕРЕВЕСТИ
	VoxysVaccine VoxysVaccine	ПЕРЕВЕСТИ
	VoxysCCBot VoxysCCBot	ПЕРЕВЕСТИ
	VoxysValentineDay VoxysValentineDay	ПЕРЕВЕСТИ

Рисунок 29. Интерфейс формы «Переадресация диалога». Вкладка «Проекты»

Реализована возможность поиска по операторам и проектам. На форме расположены следующие вкладки:

- «Операторы» – перевод на конкретного оператора, который подключен в системе и находится в статусе «Готов» или «Не готов/Исходящий чат». Переключение возможно только с согласия оператора, принимающего чат;
- «Проекты» – переключение на проект. Список проектов настраиваемый. Переключение не требует подтверждения. Чат уходит в очередь на выбранный проект;
- «Переслать» - пересылка письма по адресу электронной почты для закрытия обращения (См. Рисунок 30. Интерфейс формы «Переадресация диалога». Вкладка «Переслать»).

Переадресация диалога

Поиск по операторам и проектам

Операторы ⁰ Проекты ⁰ **Переслать ²**

Введите адрес для пересылки


	Send Email Send Email	ПЕРЕСЛАТЬ
	Dev Dev	ПЕРЕСЛАТЬ

Рисунок 30. Интерфейс формы «Переадресация диалога». Вкладка «Переслать»

4.4.4.4. ПОПРОСИТЬ ПОМОЩЬ

На момент написания настоящей версии руководства оператора функция «Попросить помощь» не реализована. Функция позволит операторам связываться с супервайзерами при возникновении такой необходимости в будущем.

4.4.4.5. БАЗА ЗНАНИЙ

База знаний помогает ускорить ответ. По нажатию кнопки  в верхней центральной области интерфейса чат-платформы открывается форма «База знаний» (См. Рисунок 31. Интерфейс формы «База знаний»). Для поиска необходимо ввести текст в поле ввода вручную. В результате поиска отобразятся все статьи, содержащие введенный текст.

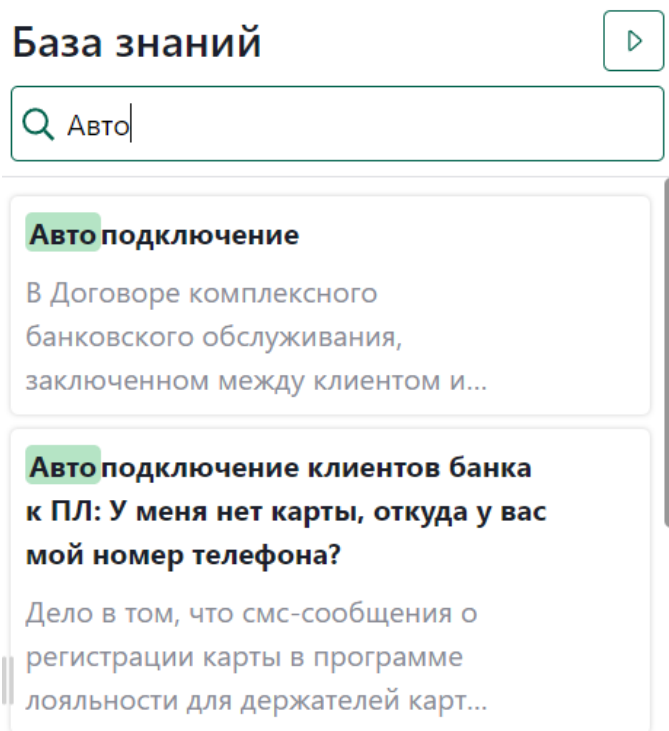


Рисунок 31. Интерфейс формы «База знаний»

При наведении курсора на статью появляются кнопки просмотра, отправки и редактирования (См. Рисунок 32. Статья в Базе знаний).

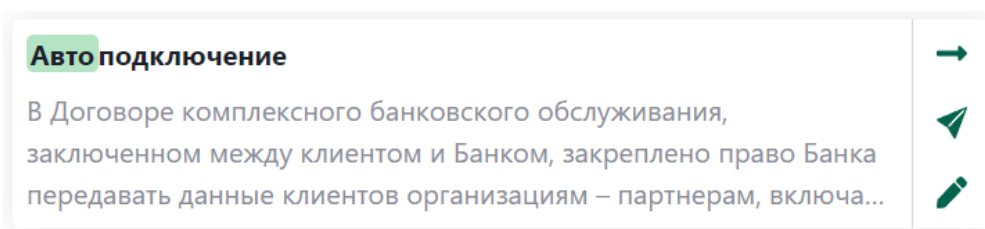



Рисунок 32. Статья в Базе знаний

По нажатию кнопки  открывается интерфейс выбранной статьи (См. Рисунок 33. Интерфейс статьи). На открывшейся странице можно ознакомиться с ее текстом целиком, а также редактировать (текст статьи будет перенесена в поле для ввода) и отправить.




Автоподключение


В Договоре комплексного банковского обслуживания, заключенном между клиентом и Банком, закреплено право Банка передавать данные клиентов организациям – партнерам, включая Платежные системы, в рамках совместных проектов.

РЕДАКТИРОВАТЬ И ОТПРАВИТЬ

ОТПРАВИТЬ


Рисунок 33. Интерфейс статьи

По нажатию кнопки  название и текст статьи автоматически отправится клиенту сообщением.

По нажатию кнопки  название и текст статьи копируются в поле ввода сообщения, имеется возможность редактировать текст статьи перед отправкой.

Редактирование и наполнение Базы знаний производится в интерфейсе супервизора.

4.4.4.6. БОТ-ПОМОЩНИК

По нажатию кнопки  в верхней центральной области интерфейса чат-платформы открывается форма «Бот-помощник» (См. Рисунок 34. Интерфейс формы «Бот-помощник»). «Бот-помощник» является автоматизированной версией поиска по Базе знаний. Для поиска необходимо дождаться сообщения от клиента. В результате автоматизированного поиска на форме отобразятся все статьи, помеченные тегом, соответствующим намерению клиента.

Бот-помощник



Автоподключение

В Договоре комплексного банковского обслуживания, заключенном между клиентом и Банком, закреплено право Банка передавать данные клиентов организациям – партнерам, включа...

Автоподключение клиентов банка к ПЛ: У меня нет карты, откуда у вас мой номер телефона?

Дело в том, что смс-сообщения о регистрации карты в программе лояльности для держателей карт направлялись на номера клиентов банка НАИМЕНОВАНИЕ БАНКА. Если Вы не являетесь...

Автоподключение клиентов банка к ПЛ: Что за рассылку вы проводите?

Вам поступило смс-сообщение в связи с тем, что Ваша карта была зарегистрирована в программе лояльности для держателей карт. У Вас есть возможность получать вознаграждение за покупки у...

Рисунок 34. Интерфейс формы «Бот-помощник»

Если результатов поиска нет, то появится сообщающая надпись: «Нет подходящих статей. Дождитесь нового сообщения от абонента».

Бот-помощник



Нет подходящих статей. Дождитесь нового сообщения от абонента

Рисунок 35. Интерфейс формы «Бот-помощник»: нет статей

4.4.4.7. ЗАВЕРШЕНИЕ ЧАТА

По нажатию ЗАВЕРШИТЬ ЧАТ в центральной области интерфейса чат-платформы откроется форма «Завершение диалога» (См. Рисунок 36. Интерфейс формы «Завершение диалога»).

Завершение диалога



Тематика

Сделайте выбор

Комментарий

Отправить форму оценки клиенту

ОТМЕНИТЬ

ЗАВЕРШИТЬ ЧАТ

Рисунок 36. Интерфейс формы «Завершение диалога»

Форма завершения диалога настраивается в зависимости от потребностей проекта. Это могут быть несколько тематик, текстовые поля или чек-боксы (например, «Отправить форму оценки клиенту»). Выбор тематики обращения представляет собой выпадающий список тематик (См. Рисунок 37. Выпадающий список тематик обращений клиента).

Тематика

Сделайте выбор

- Консультация пользователя
- Массовый инцидент
- Не корректные действия пользователя
- Отсутствует в классификаторе
- Ошибся номером
- Первичная настройка (не получилось/не хочет читать инструкции)
- Проблемы на проекте (работа конкретного ресурса, проекта)
- Проблемы на терминальной ферме

Рисунок 37. Выпадающий список тематик обращений клиента

После выбора тематики для завершения диалога необходимо нажать кнопку **ЗАВЕРШИТЬ ЧАТ**.

На проекте может быть реализована функциональная возможность оценки качества обслуживания оператора по пятибалльной шкале (См. Рисунок 38. Оценка качества обслуживания).

Отправить форму оценки клиенту

ОТМЕНИТЬ

ЗАВЕРШИТЬ ЧАТ

Рисунок 38. Оценка качества обслуживания

Сообщение с оценкой отправляется клиенту по умолчанию после завершения чата или при необходимости: галочку устанавливает оператор при завершении чата.

4.4.4.8. АВТОЗАКРЫТИЕ ЧАТА

Автозакрытие чата настраивается при необходимости на проекте.

В настройках проекта указываются следующие интервалы:

- интервал оповещения клиента о закрытии чата с момента получения последнего сообщения оператора;
- интервал закрытия чата от момента последнего сообщения оператора.

Спустя указанное в настройках проекта время пользователю в незакрытый чат отправляется сообщение с оповещением о скором закрытии чата.

Внимание, чат будет закрыт в течение 5 минут по причине неактивности. В случае, если у вас остались дополнительные вопросы, вы сможете продолжить общение в данном чате

Рисунок 39. Предупреждающее автоматическое сообщение

4.5. РУКОВОДСТВО СУПЕРВАЙЗЕРА

Рабочее пространство супервайзера представляет собой набор интерфейсов, позволяющий вести наблюдение за показателями проекта в реальном времени или подводить итог отчётного периода, контролировать работу операторов, вносить изменения в консультации операторов из базы знаний в кратчайшие сроки в одной программе (См. Рисунок 40. Интерфейс рабочего пространства супервайзера).

В верхней области главной страницы расположена шапка, включающая в себя следующие разделы (вкладки) и соответствующие функции:

- Мониторинг - возможность онлайн-мониторинга работы операторов;
- История работы - история обращений клиентов;
- Отчеты - выгрузка необходимых отчётов;
- Онлайн статистика - возможность сбора онлайн-статистики по оператору или проекту в целом;
- Рассылки - настройка необходимых рассылок;
- Стоп-лист – возможность онлайн-мониторинга списка заблокированных клиентов;
- Настройки проекта – управление настройками проектов.

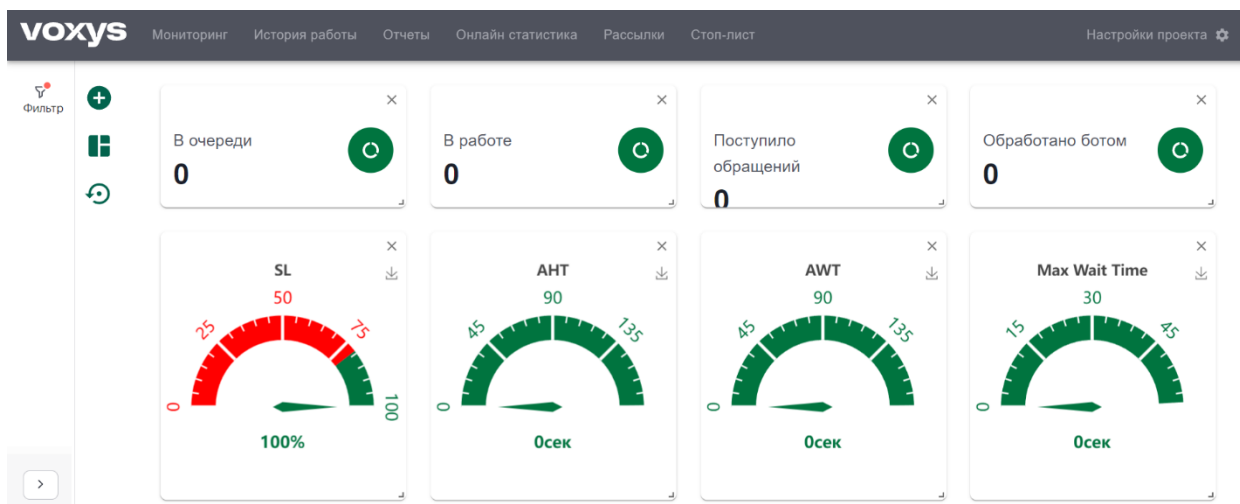





Рисунок 40. Интерфейс рабочего пространства супервайзера

В левой области страницы расположена кнопка вызова бокового меню. По нажатию кнопки  или  открывается фильтр поиска по выбранным проектам за указываемый промежуток времени (См. Рисунок 41. Интерфейс бокового меню).

Интервал времени

13.06.2023  - 20.06.2023 

Проект


VoxysDemoBot 

Очистить Показать

< Свернуть

Рисунок 41. Интерфейс бокового меню

4.5.1. МОНИТОРИНГ

По нажатии кнопки «Мониторинг» в шапке главной страницы чат-платформы откроется соответствующий раздел. В левой области страницы (в боковом меню) расположены проекты. Боковое меню можно свернуть нажатием кнопки  в нижней области чат-платформы. Справа от бокового меню отображается список активных чатов в реальном времени. По нажатии на выбранный чат откроется переписка оператора с клиентом.

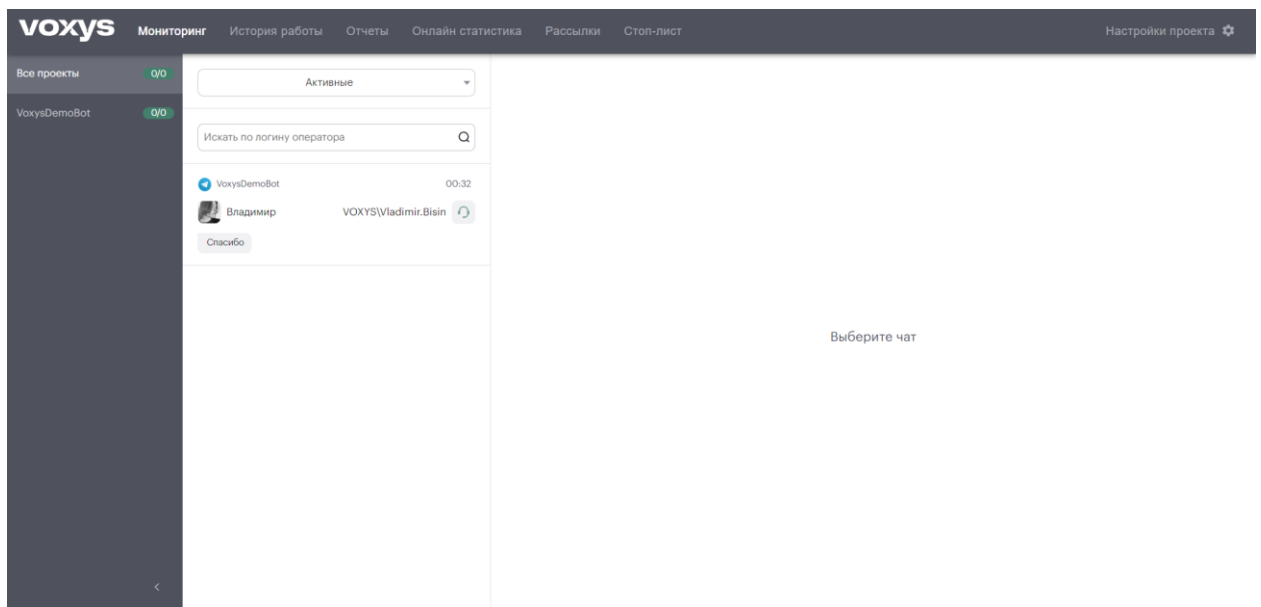


Рисунок 42. Интерфейс раздела «Мониторинг»

В разделе «Мониторинг» супервайзер имеет возможность наблюдать за диалогами операторов одного или нескольких проектов в режиме реального времени, а также совершать некоторые действия с чатами, например, просматривать информацию о клиенте, совершать переадресацию обращения или завершить диалог.

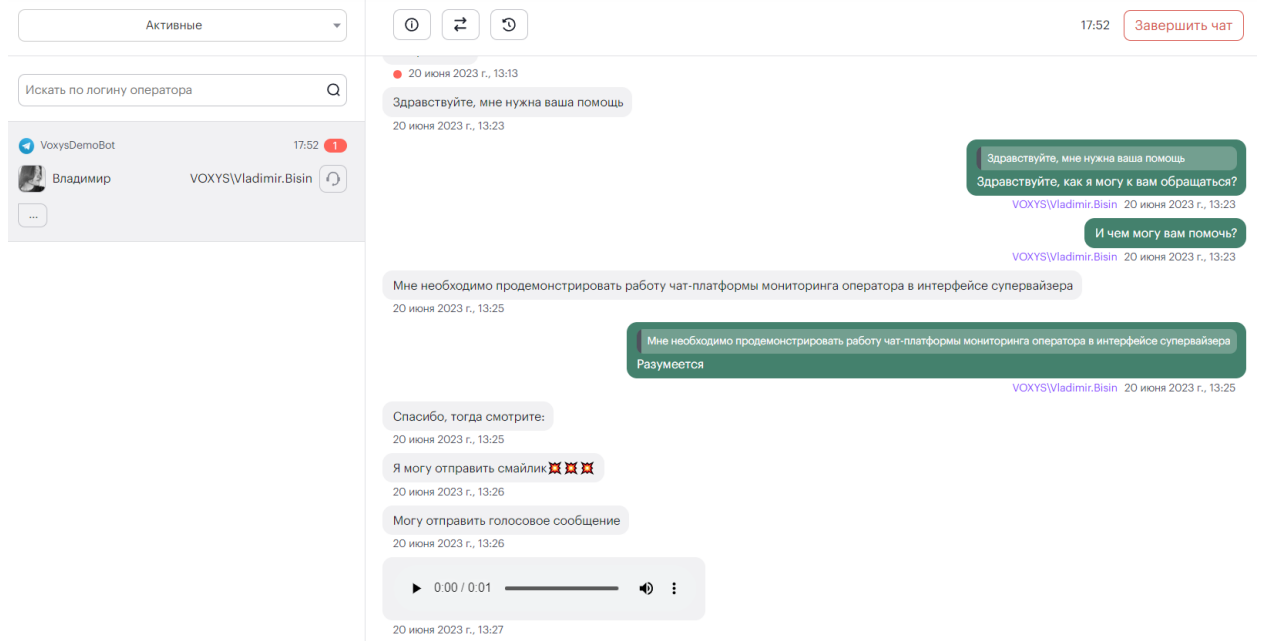





Рисунок 43. Интерфейс чата в разделе «Мониторинг»

По нажатию кнопки  открывается форма «Информация о клиенте» (См. Рисунок 44. Форма «Информация о клиенте»). По нажатию кнопки  открывается форма «Трансфер на проект» (См. Рисунок 45. Форма «Трансфер на проект»). По нажатию кнопки  открывается форма «История диалога» (См. Рисунок 46. Форма «История диалога»).

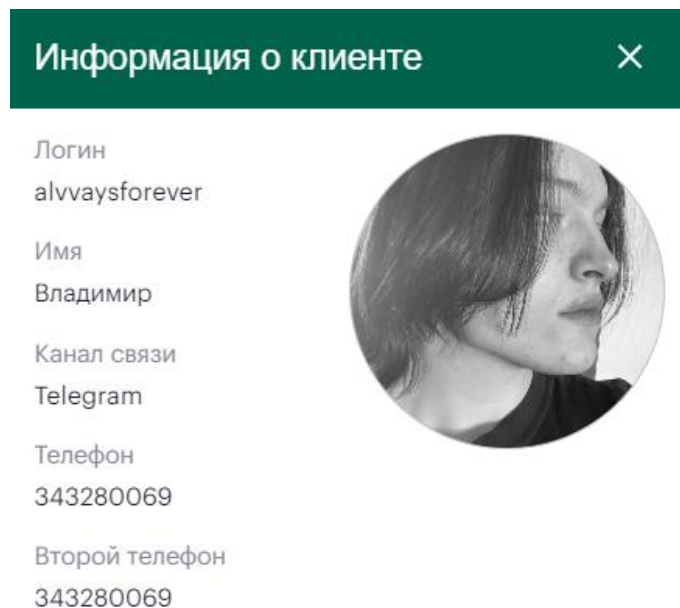


Рисунок 44. Форма «Информация о клиенте»

Имя бота	Действие
VoxysDemoBot	Перевести
VoxysVaccine	Перевести
VoxysCCBot	Перевести
VoxysValentineDay	Перевести

Рисунок 45. Форма «Трансфер на проект»

Клиент
Владимир

Оператор
VOXYS\Vladimir.Bisin

История

- 20.06.2023 12:01:31 поступления нового сообщения
- 20.06.2023 12:01:31 Событие приема чата оператором
- 20.06.2023 12:33:33 Событие закрытия чата оператором
- 20.06.2023 12:35:35 Восстановление закрытого чата оператору, после поступления нового сообщения
- 20.06.2023 12:36:03 Событие пропуска чата оператором
- 20.06.2023 13:13:36 Событие приема чата оператором
- 20.06.2023 13:37:49 Событие закрытия чата оператором
- 20.06.2023 13:38:40 Восстановление закрытого чата оператору, после поступления нового сообщения
- 20.06.2023 13:38:40 Событие приема чата оператором

Рисунок 46. Форма «История диалога»


По нажатию **ЗАВЕРШИТЬ ЧАТ** в правой области интерфейса чат-платформы откроется форма «Вы уверены, что хотите завершить чат?» (См. Рисунок 47. Форма завершения чата).

Вы уверены, что хотите завершить чат?

Нет Да

Рисунок 47. Форма завершения чата

4.5.2. ИСТОРИЯ РАБОТЫ

По нажатию кнопки «История работы» в шапке главной страницы чат-платформы откроется соответствующий раздел. В левой области страницы (в боковом меню) расположены параметры поиска истории работы группы. Боковое меню можно свернуть нажатием кнопки  в нижней области чат-платформы. Справа от бокового меню отображаются результаты поиска.

В разделе «История работы» хранится история переписки с любым клиентом, который когда-либо обращался.

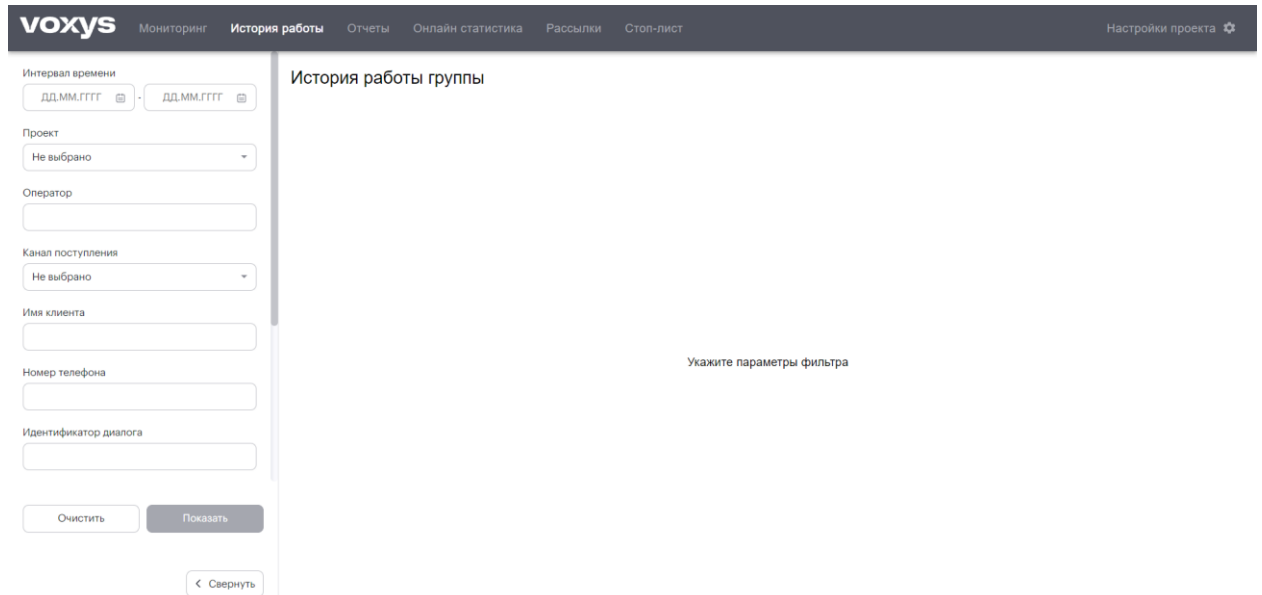
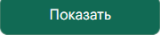


Рисунок 48. Интерфейс раздела «История работы»

Для осуществления поиска заполните необходимые параметры поиска в боковом меню. Обратите внимание, что параметры «Интервал времени» и «Проект» обязательно должны быть установлены. Нажмите кнопку , указав все необходимые параметры поиска. Все найденные обращения отображаются в таблице (См. Рисунок 49. Результаты поиска).

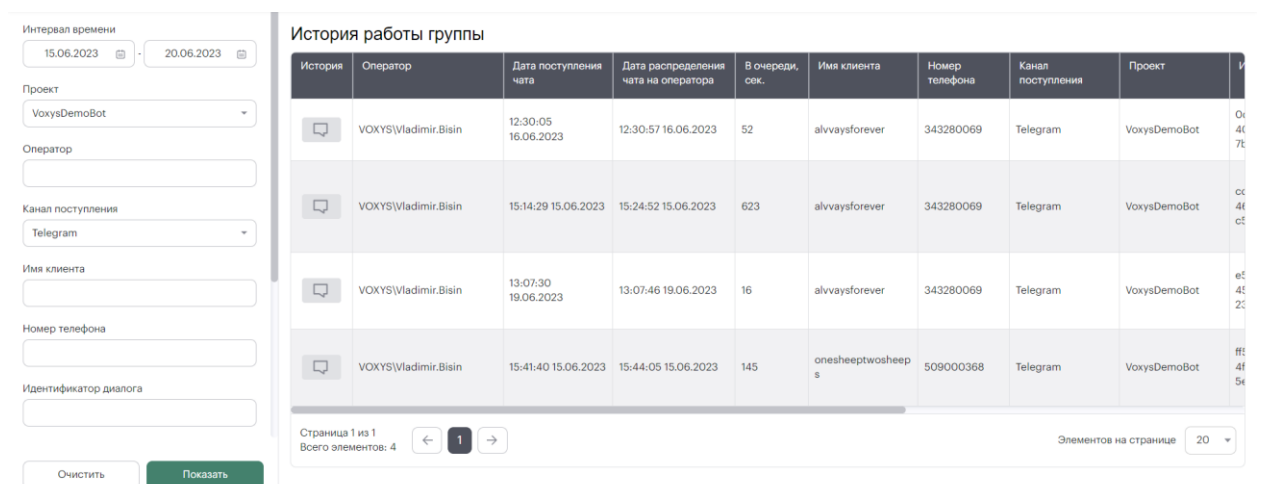




Рисунок 49. Результаты поиска

По нажатию кнопки  в столбце «История» можно увидеть полную транскрипцию диалога со всей историей. Система позволяет выгрузить диалог в формате PDF. По нажатию кнопки  транскрипция диалога загружается на устройство.

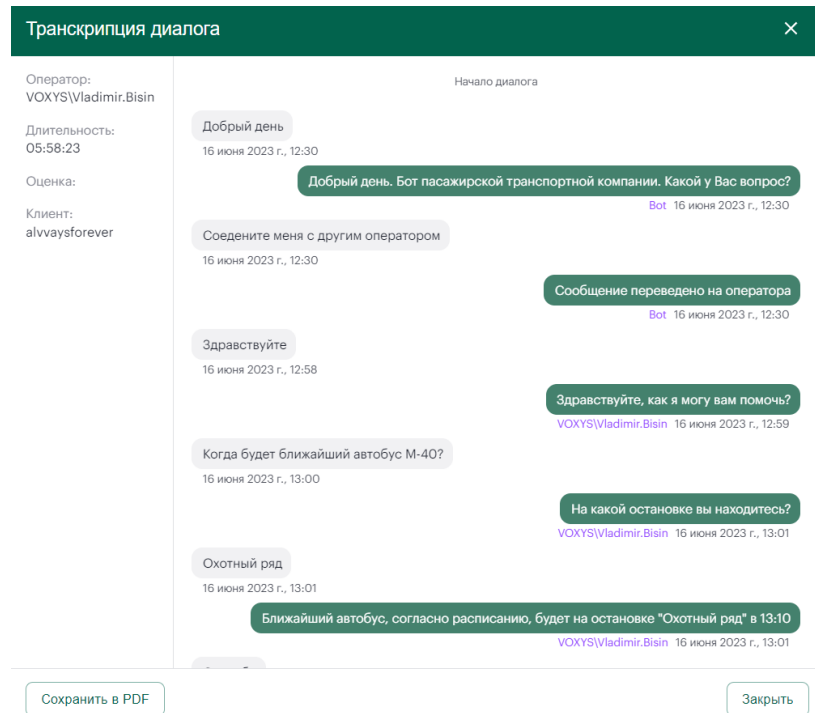
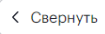


Рисунок 50. Форма «Транскрипция диалога»

4.5.3. ОТЧЁТЫ

По нажатию кнопки «Отчеты» в шапке главной страницы чат-платформы откроется соответствующий раздел. В левой области страницы (в боковом меню) расположены параметры формирования отчетов по проекту. Боковое меню можно свернуть нажатием кнопки  в нижней области чат-платформы. Справа от бокового меню отображаются результаты поиска.

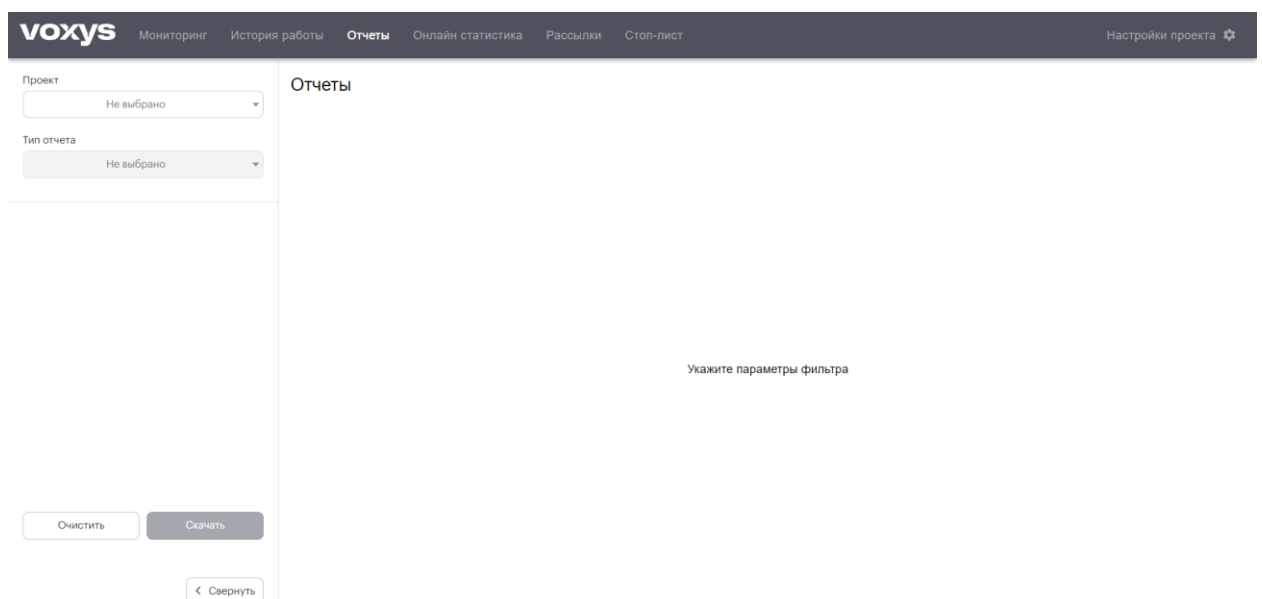


Рисунок 51. Интерфейс раздела «Отчеты»

Для осуществления выгрузки отчета заполните необходимые параметры формирования отчета в боковом меню. Нажмите кнопку «СКАЧАТЬ», указав все необходимые параметры поиска.

4.5.4. ОНЛАЙН СТАТИСТИКА

По нажатии кнопки «Онлайн статистика» в шапке главной страницы чат-платформы откроется соответствующий раздел. Прямо под шапкой чат-платформы расположены вкладки «Проекты» и «Операторы». Обратите внимание, что в верхней правой области страницы расположены параметры отображения результатов: таблицей или плитками.

Раздел «Онлайн статистика» предназначен для наблюдения за статистикой, а также совокупными показателями проекта или конкретного оператора в режиме реального времени.

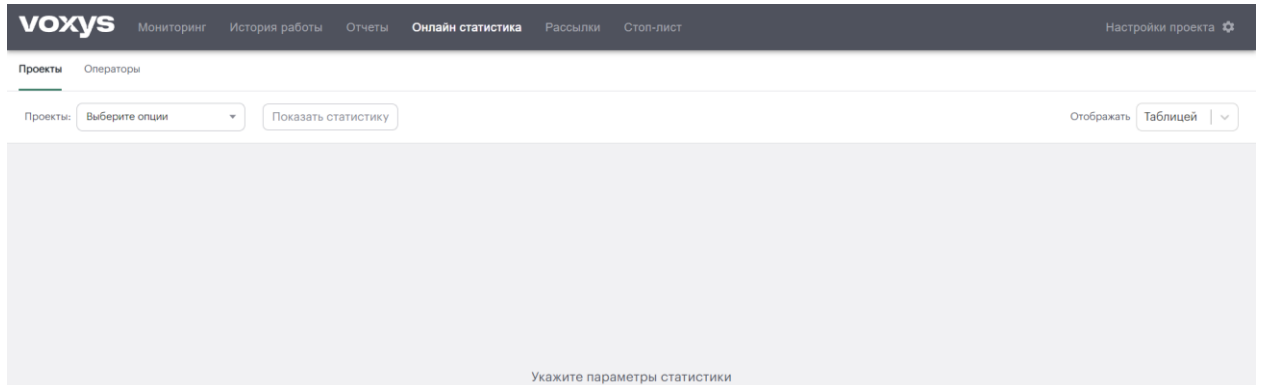


Рисунок 52. Интерфейс раздела «Онлайн статистика»

Для просмотра статистики по проекту на вкладке «Проекты» выберите из выпадающего списка необходимый проект. Выберите параметры отображения результатов. Аналогично, для просмотра статистики по оператору перейдите на вкладку «Операторы» и выберите из выпадающего списка проект. Вновь выберите параметры отображения результатов. Будут отображены все операторы выбранного проекта, в данный момент находящиеся в системе.

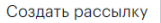
Поступившие	Поступившие на бота	Обрабатываемые ботом	Обработанные ботом	В очереди	Время ожидания ответа	Среднее время ожидания ответа	Макс. время обработки	Отвечено	Отвечено до порога	В обработке	Обработано чатов	SL
VoxysDemoBot												
0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	100
Total												
0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	100

Рисунок 53. Статистика по проекту. Вид отображения: таблица

VOXYS\Mikhail.Yakovlev ● VoxysDemoBot, VoxysDemoWidget	AREON\Roman.Vorobev ● IlyaPyatkinDev, SravniCredit, VKTest, VoxysDemoBot	VOXYS\Vladimir.Bisin ● VoxysDemoBot			
В работе	0	В работе	0	В работе	1
В распределении	0	В распределении	1	В распределении	0
Распределенных чатов	9	Распределенных чатов	2	Распределенных чатов	19
Потерянных чатов	0	Потерянных чатов	0	Потерянных чатов	0
Закрытых чатов	9	Закрытых чатов	1	Закрытых чатов	18
Переведенных чатов	0	Переведенных чатов	0	Переведенных чатов	0

Рисунок 54. Статистика по оператору. Вид отображения: плитка

4.5.5. РАССЫЛКИ

По нажатию кнопки «Рассылки» в шапке главной страницы чат-платформы откроется соответствующий раздел. Прямо под шапкой чат-платформы расположена кнопка .

Раздел предназначен для загрузки и планирования массовых рассылок, если этого требует специфика проекта. Текст и специфика рассылки должны пройти несколько этапов согласования с руководителем, а также ресурсом, через который происходит рассылка (Telegram и др.).

Если на проекте уже совершались рассылки, информация по ним будет отображаться в таблице в интерфейсе раздела.

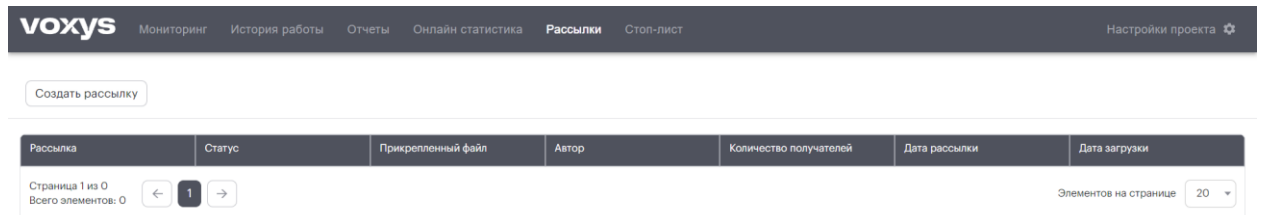
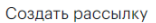


Рисунок 55. Интерфейс раздела «Рассылки»

Для создания рассылки нажмите кнопку . По нажатию открывается форма «Новая рассылка». Выберите проект, к которому будет привязана создаваемая рассылка из выпадающего списка, установите шаблон текста сообщения, загрузите Exel-файл, содержащий список номеров, на которые будет приходить рассылка, укажите имя и дату рассылки. По окончании заполнения формы нажмите «Создать».

Новая рассылка
✕

<p>Название</p> <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>	<p>Дата рассылки</p> <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="ДД/ММ/ГГГГ"/>
<p>Проект</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> VoxysDemoBot ▾ </div>	<p>Шаблон сообщения</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Dispatch 10 ▾ </div>
<p>Список получателей</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center; width: 100%;"> Загрузить </div>	<p>Провайдеры</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Нет доступных провайдеров ▾ </div>


Для корректной работы воспользуйтесь шаблоном. [Скачать шаблон](#)

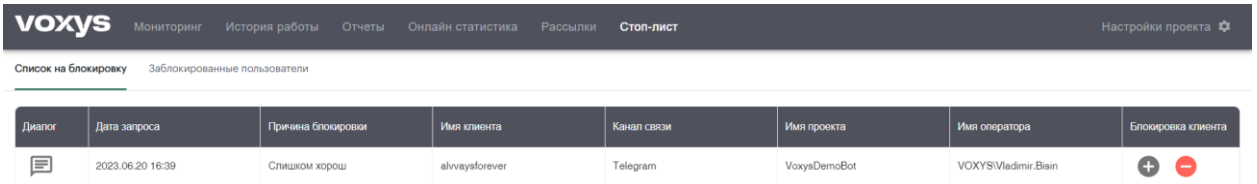
Создать

Рисунок 56. Форма «Новая рассылка»

4.5.6. СТОП-ЛИСТ

По нажатию кнопки «Стоп-лист» в шапке главной страницы чат-платформы откроется соответствующий раздел. Прямо под шапкой чат-платформы расположены вкладки «Список на блокировку» и «Заблокированные пользователи».

Раздел «Стоп-лист» предназначен для обработки заявок операторов на блокировку клиентов. На вкладке «Список на блокировку» отображены все заявки операторов на блокировку клиента. По нажатию кнопки  откроется форма «Транскрипция диалога».







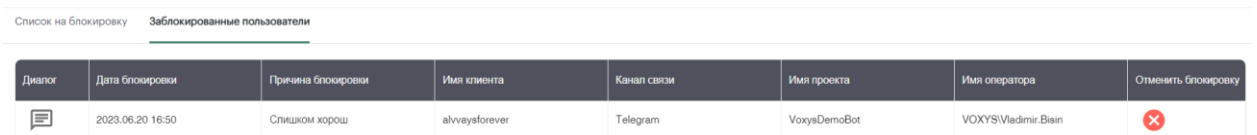
Диалог	Дата запроса	Причина блокировки	Имя клиента	Канал связи	Имя проекта	Имя оператора	Блокировка клиента
	2023.06.20 16:39	Слишком хорош	alvaysforever	Telegram	VoxyaDemoBot	VOXYS\Ildimir.Bain	+ -

Рисунок 57. Интерфейс раздела «Стоп-лист». Вкладка «Список на блокировку»

По нажатию кнопок  и  заявка принимается или отклоняется соответственно, и клиент попадает или не попадает в черный список. При принятии заявки информация перемещается на вкладку «Заблокированные пользователи», а по нажатию кнопки  можно отменить блокировку клиента.





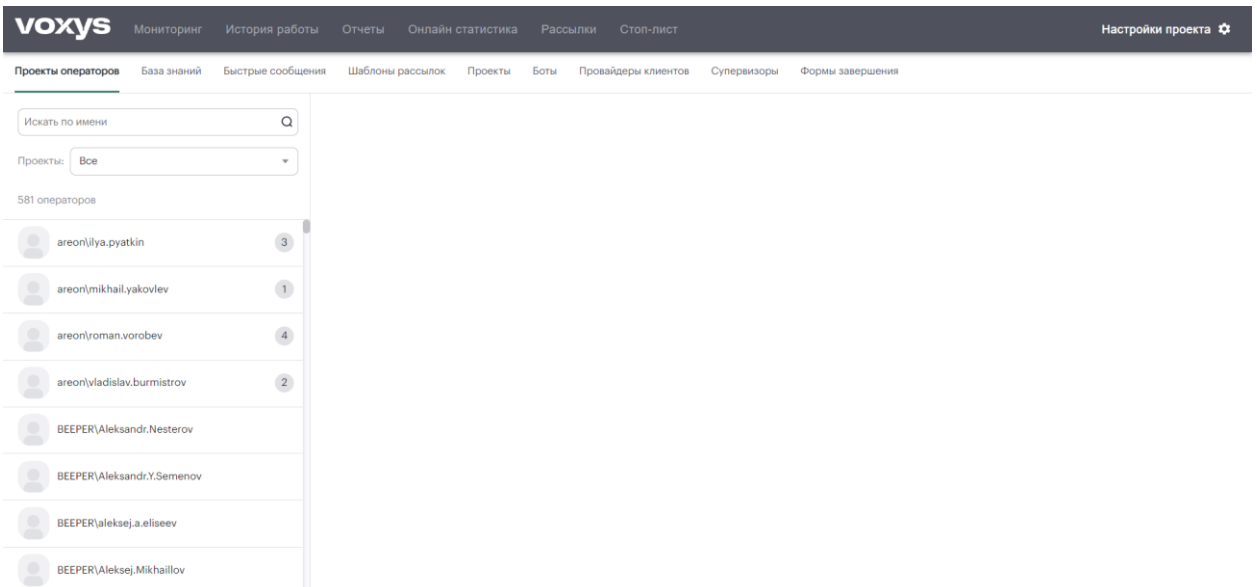
Диалог	Дата блокировки	Причина блокировки	Имя клиента	Канал связи	Имя проекта	Имя оператора	Отменить блокировку
	2023.06.20 16:50	Слишком хорош	alvaysforever	Telegram	VoxyaDemoBot	VOXYS\Ildimir.Bain	

Рисунок 58. Интерфейс раздела «Стоп-лист». Вкладка «Заблокированные пользователи»

4.5.7. НАСТРОЙКИ ПРОЕКТА

По нажатию кнопки «Настройки проекта» в шапке главной страницы чат-платформы откроется соответствующий раздел. Прямо под шапкой чат-платформы расположены вкладки «Проекты операторов», «База знаний», «Быстрые сообщения», «Шаблоны рассылок», «Проекты», «Боты», «Провайдеры клиентов», «Супервизоры» и «Формы завершения».











Искать по имени	Q
Проекты:	Все
581 операторов	
	areon\ilya.pyatkin 3
	areon\mikhail.yakovlev 1
	areon\roman.vorobev 4
	areon\vladislav.burmistrov 2
	BEEPER\Aleksandr.Nesterov
	BEEPER\Aleksandr.Y.Semenov
	BEEPER\aleksej.a.eliseev
	BEEPER\Aleksej.Mikhailov

Рисунок 59. Интерфейс раздела «Настройки проекта». По умолчанию открыта вкладка «Проекты операторов»

4.5.7.1. ПРОЕКТЫ ОПЕРАТОРОВ

На вкладке «Проекты операторов» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска операторов по имени и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

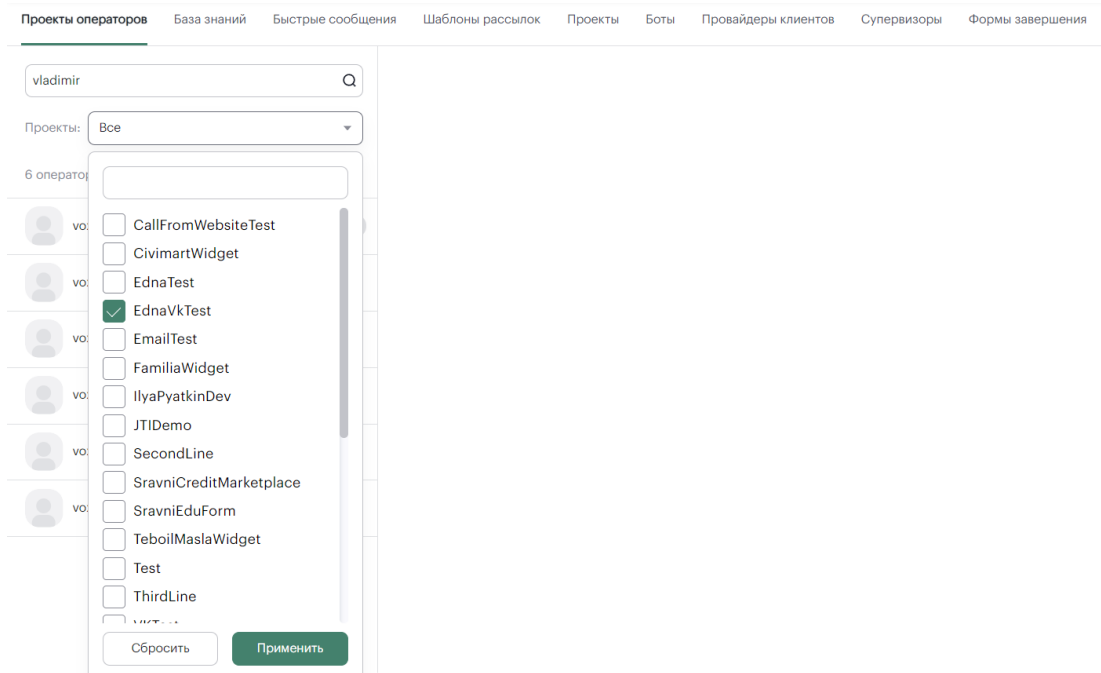


Рисунок 60. Интерфейс вкладки «Проекты операторов»

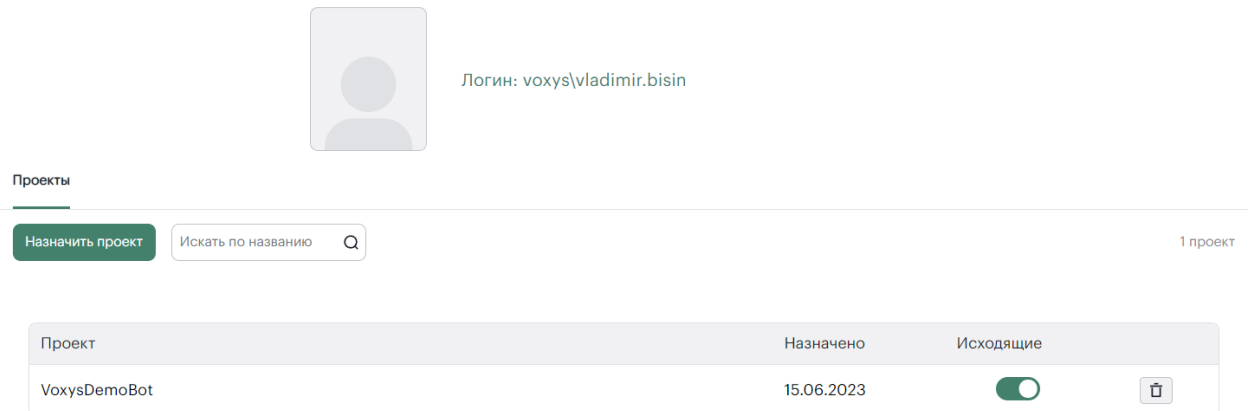


Рисунок 61. Интерфейс назначения проектов операторам

4.5.7.2. БАЗА ЗНАНИЙ

На вкладке «База знаний» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска статей из базы знаний по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

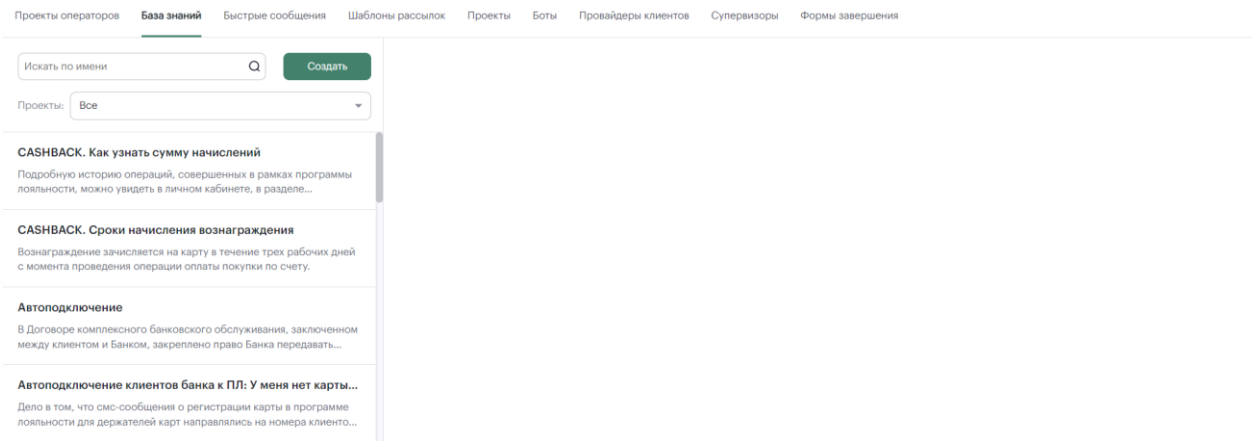


Рисунок 62. Интерфейс вкладки «База знаний»

По нажатию кнопки «Создать» откроется форма «Создать статью». Для создания новой статьи заполните поля ввода «Заголовок» и «Основной текст» и нажмите кнопку «Сохранить».

Рисунок 63. Интерфейс формы «Создать статью»

Для просмотра полной статьи нажмите по необходимой статье в боковом меню. По нажатию откроется интерфейс статьи (См. Рисунок 64. Интерфейс статьи. Вкладка «Содержание»). Интерфейс статьи включает в себя вкладки «Содержание», «Настройки видимости» (См. Рисунок 66. Интерфейс статьи. Вкладка «Настройки видимости») и «Теги» (См. Рисунок 67. Интерфейс статьи. Вкладка «Теги»).

CASHBACK. Как узнать сумму начислений

Редактировать

Удалить

Содержание [Настройки видимости](#) [Теги](#)

Подробную историю операций, совершенных в рамках программы лояльности, можно увидеть в личном кабинете, в разделе «Начисления». В открывшемся окне можно выбрать период и увидеть размер вознаграждения за каждую совершенную Вами покупку. Информация о сумме CASHBACK по операции отобразится в Вашем личном кабинете в день проведения операции по счету.
ИНФОРМАЦИЯ НЕ ДЛЯ КЛИЕНТА!: В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ИНФОРМАЦИЯ О НАЧИСЛЕННОМ CASHBACK В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ КЛИЕНТА ПОЯВЛЯЕТСЯ СРАЗУ ПОСЛЕ ОТРАЖЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПО СЧЕТУ (ТО ЕСТЬ ФАКТИЧЕСКИ CASHBACK МОЖЕТ БЫТЬ ЕЩЕ НЕ ЗАЧИСЛЕН КЛИЕНТУ).

Рисунок 64. Интерфейс статьи. Вкладка «Содержание»

По нажатию кнопки «Редактировать» открывается форма «Редактировать статью». Для редактирования статьи введите изменения в текущий текст и нажмите кнопку «Сохранить».

Редактировать статью
✕

Заголовок 37/255

CASHBACK. Как узнать сумму начислений

Основной текст 575/∞

Подробную историю операций, совершенных в рамках программы лояльности, можно увидеть в личном кабинете, в разделе «Начисления». В открывшемся окне можно выбрать период и увидеть размер вознаграждения за каждую совершенную Вами покупку. Информация о сумме CASHBACK по операции отобразится в Вашем личном кабинете в день проведения операции по счету.
ИНФОРМАЦИЯ НЕ ДЛЯ КЛИЕНТА!: В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ИНФОРМАЦИЯ О НАЧИСЛЕННОМ CASHBACK В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ КЛИЕНТА ПОЯВЛЯЕТСЯ СРАЗУ ПОСЛЕ ОТРАЖЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПО СЧЕТУ (ТО ЕСТЬ ФАКТИЧЕСКИ CASHBACK МОЖЕТ БЫТЬ ЕЩЕ НЕ ЗАЧИСЛЕН КЛИЕНТУ).

✕ Отмена
✓ Сохранить

Рисунок 65. Интерфейс формы «Редактировать статью»

Содержание [Настройки видимости](#) [Теги](#)

Проекты	
VoxysDemoWidget	<input checked="" type="checkbox"/>
VoxysWidget	<input checked="" type="checkbox"/>
Test	<input checked="" type="checkbox"/>
VoxysDemoBot	<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 66. Интерфейс статьи. Вкладка «Настройки видимости»

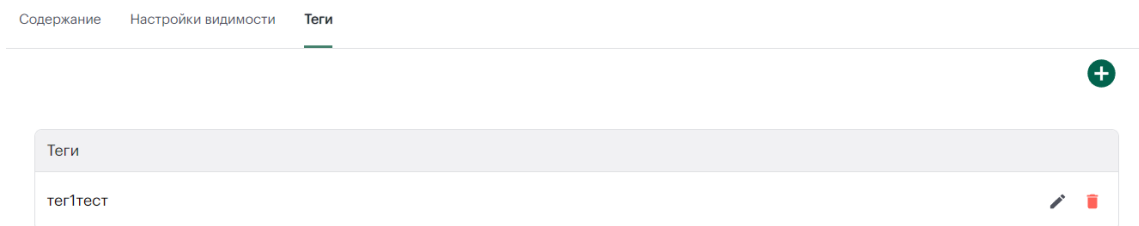


Рисунок 67. Интерфейс статьи. Вкладка «Теги»




По нажатию кнопки  открывается Рисунок 68. Интерфейс формы «Новый тег». Для добавления тега введите его название в поле ввода и нажмите кнопку «Сохранить». По нажатию кнопки  откроется Рисунок 69. Интерфейс формы «Редактировать тег». По нажатию кнопки  тег будет удален.

Рисунок 68. Интерфейс формы «Новый тег»

Рисунок 69. Интерфейс формы «Редактировать тег»

4.5.7.3. БЫСТРЫЕ СООБЩЕНИЯ

На вкладке «Быстрые сообщения» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска быстрых сообщений по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

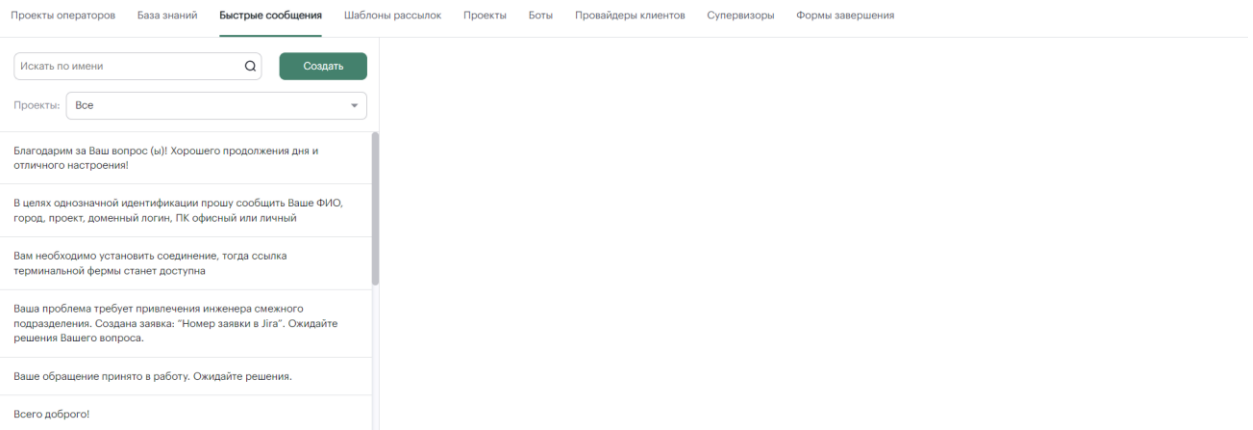


Рисунок 70. Интерфейс вкладки «Быстрые сообщения»

По нажатию кнопки «Создать» в центральной области страницы появится поле ввода.

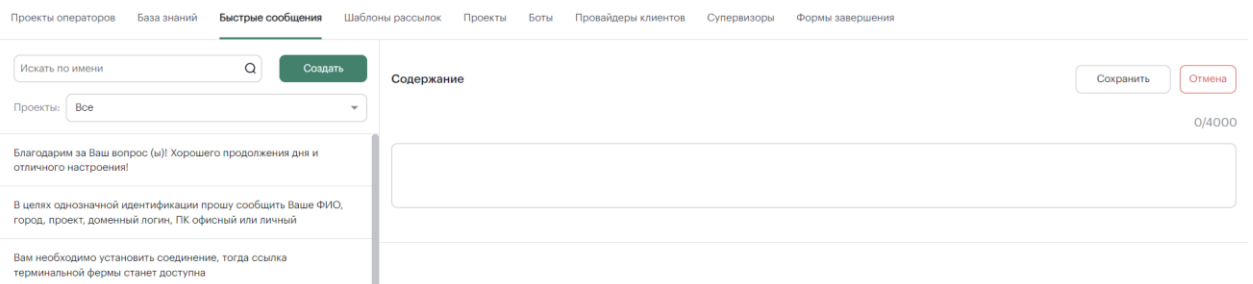


Рисунок 71. Поле ввода быстрого сообщения

После ввода, по нажатию кнопки «Сохранить», а также при выборе быстрого сообщения из списка из бокового меню открывается интерфейс быстрого сообщения, позволяющий управлять настройками видимости.

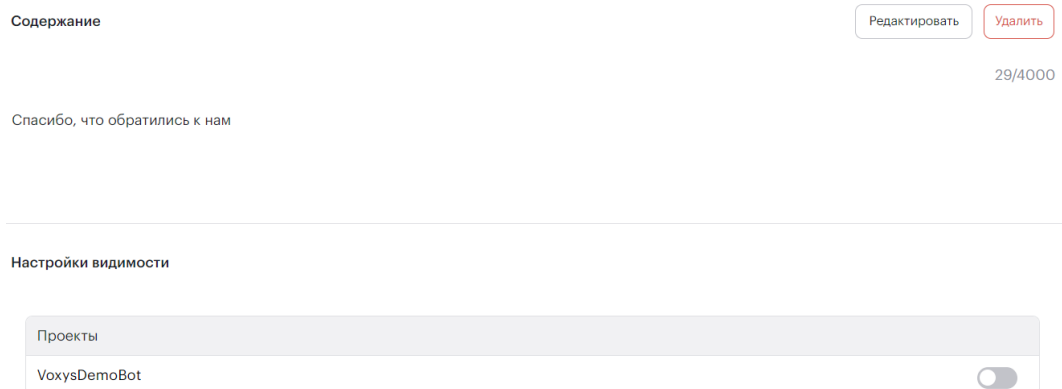


Рисунок 72. Интерфейс быстрого сообщения

По нажатию кнопки «Редактировать» можно внести изменения в текст быстрого сообщения. По нажатию кнопки «Удалить» откроется всплывающее окно подтверждения удаления. По нажатию «Да» быстрое сообщение будет удалено.

Удалить быстрое сообщение?

Рисунок 73. Всплывающее окно

4.5.7.4. ШАБЛОНЫ РАССЫЛОК

На вкладке «Шаблоны рассылок» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска шаблонов рассылок по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

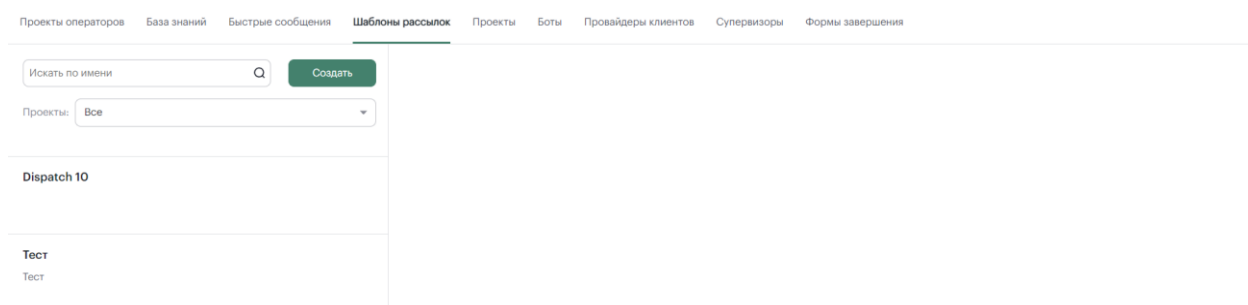


Рисунок 74. Интерфейс вкладки «Шаблон рассылок»

По нажатии кнопки «Создать» в центральной области страницы появится интерфейс создания шаблона рассылки.

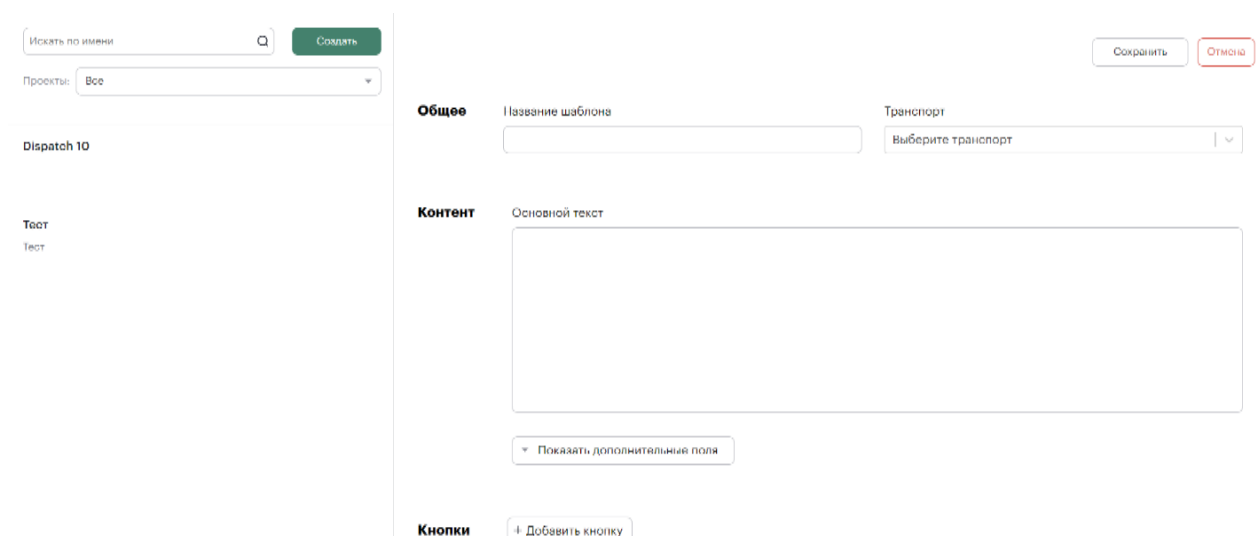


Рисунок 75. Интерфейс создания шаблона рассылки

После заполнения всех необходимых полей, по нажатии кнопки «Сохранить», а также при выборе шаблона рассылки из списка из бокового меню открывается интерфейс шаблона рассылки, позволяющий редактировать шаблон.

HomemadeDynamite

Редактировать

Удалить

Содержание Настройки видимости**Общее**

Название шаблона

HomemadeDynamite

Транспорт

Telegram

Контент

Основной текст

Now you know it's really gonna blow

▼ Скрыть дополнительные поля

Подпись

Ella Yellich O'Connor

Заголовок

You know, I think you're awesome, right?

Ссылка на документ

Ссылка на фото

Ссылка на аудиофайл

Ссылка на видео

Кнопки

+ Добавить кнопку

Рисунок 76. Интерфейс шаблона рассылки. Вкладка «Содержание»

По нажатию кнопки «Редактировать» можно внести изменения в информацию о шаблоне рассылки, а также добавить кнопку нажатием кнопки «+Добавить кнопку». По нажатию откроется форма «Новая кнопка». Для добавления новой кнопки заполните поля ввода на форме, из выпадающего списка выберите тип кнопки и нажмите кнопку «Сохранить».

По нажатию кнопки «Удалить» откроется всплывающее окно подтверждения удаления. По нажатию «Да» быстрое сообщение будет удалено.

Новая кнопка

✕

Тип кнопки

Reply

Текст на кнопке

Значение

✕ Отмена

✓ Сохранить

Рисунок 77. Интерфейс формы «Новая кнопка»

По нажатию «Сохранить» вся указанная информация о добавленной кнопке будет размещена в соответствующем разделе в интерфейсе шаблона рассылки.

Кнопки + Добавить кнопку





Тип	Текст на кнопке	Значение	Действия
Reply	Let's let things come out of the woodwork	Our rules, our dreams, we're blind	 

Рисунок 78. Интерфейс раздела «Кнопки»

Обратите внимание, что кнопки из столбца «Действия» доступны для нажатия только в режиме редактирования шаблона рассылки, не в режиме просмотра. По нажатию кнопки  откроется Рисунок 79. Интерфейс формы «Редактировать кнопку». По нажатию  кнопка будет удалена.

Редактировать кнопку
×

Тип кнопки

Reply ▾

Текст на кнопке

Let's let things come out of the woodwork

Значение

Our rules, our dreams, we're blind

× Отмена
✓ Сохранить

Рисунок 79. Интерфейс формы «Редактировать кнопку»

Для настройки видимости шаблона рассылки в интерфейсе шаблона перейдите на вкладку «Настройки видимости».

HomemadeDynamite Редактировать Удалить

Содержание Настройки видимости

Проекты

VoxysDemoBot

Рисунок 80. Интерфейс шаблона рассылок. Вкладка «Настройки видимости»

4.5.7.5. ПРОЕКТЫ

На вкладке «Проекты» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с поиском проектов по их названию и их список в алфавитном порядке.

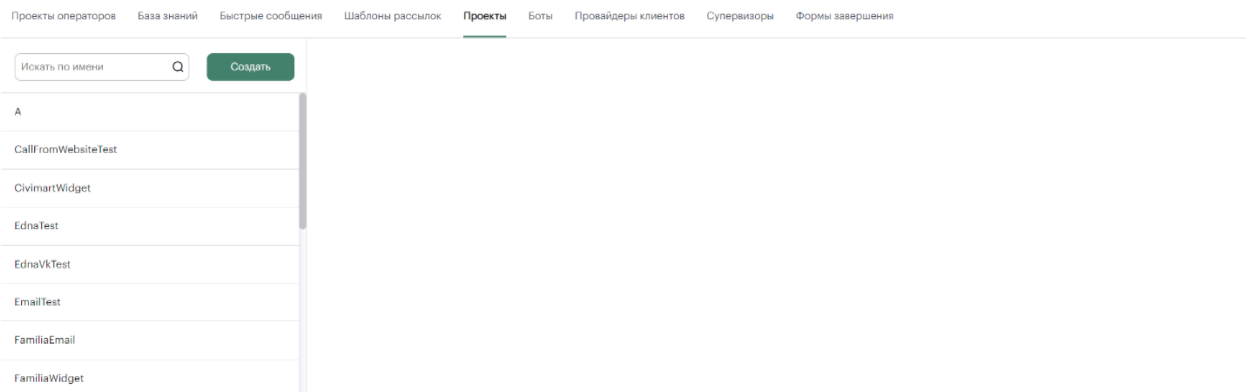


Рисунок 81. Интерфейс вкладки «Проекты»

По нажатию кнопки «Создать» в центральной области страницы появится интерфейс создания проекта. Он представляет собой

<p>Название проекта [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text"/>	<p>Провайдер сообщений [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="Select..."/>
<p>Токен доступа [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text"/>	<p>Автозакрывтие [ⓘ] <input type="checkbox"/></p> <p>Использование оператора [ⓘ] <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Отправлять событие закрытия чата <input type="checkbox"/></p>	
<p>Сообщение при регистрации в виджете [ⓘ]</p> <input style="width: 95%; height: 20px;" type="text"/>	
<p>Сообщение автоприветствия [ⓘ]</p> <input style="width: 95%; height: 20px;" type="text"/>	
<p>Сообщение автоприветствия во время не рабочего времени [ⓘ]</p> <input style="width: 95%; height: 20px;" type="text"/>	
<p>Количество чатов на операторе [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="0"/>	<p>Время удаления чата [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="03:00:00"/>
<p>Количество дополнительных чатов на операторе при использовании "молнии" [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="0"/>	<p>Режим закрытия [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="Select..."/>
<p>Бот оценки [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="Select..."/>	<p>Ключи бота [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text"/>
<p>Режим бота [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="Select..."/>	<p>Провайдеры данных о клиенте [ⓘ]</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="Select..."/>

Рисунок 82. Интерфейс создания проекта

После заполнения всех необходимых полей, по нажатию кнопки «Сохранить», а также при выборе проекта из списка из бокового меню открывается интерфейс проекта, позволяющий его редактировать. Интерфейс страницы проекта представляет собой перечень вкладок

VoxysDemoBot Редактировать Удалить

Информация о проекте Провайдеры Расписание работы проекта Доступные оценки качества обслуживания Трансферы Боты

Название проекта Провайдер сообщений

Токен доступа

Активность проекта Автозаккрытие Использование оператора

Отправлять событие закрытия чата

Режим автозакрытия Время автозакрытия

Время предупреждения об автозакрытии

Сообщение при предупреждении об автозакрытии для клиента

Сообщение при регистрации в виджете

Сообщение автоприветствия

Сообщение автоприветствия во время не рабочего времени

Количество чатов на операторе Время удаления чата

Количество дополнительных чатов на операторе при использовании "молнии" Режим закрытия

Бот оценки Ключи бота

Режим бота Провайдеры данных о клиенте

Рисунок 83. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Информация о проекте»

VoxysDemoBot Редактировать Удалить

Информация о проекте Провайдеры Расписание работы проекта Доступные оценки качества обслуживания Трансферы Боты

Добавить провайдера

Токен	Логин	Пароль	Внутренний логин	Внутренний пароль	Адрес почтового ящика	Порт	Хост	Режим бота после	Тип провайдера	Порядок в выборе	Имя	Кастомный запрос	Адрес коннектора	Активность провайдера
1318543191-AAEWwmgIn6PqnxvWN7R33zPcheWkrijtoPI								Выключен	Provider	1	Telegram			<input checked="" type="checkbox"/>
												{ "Url": "https://sraivniru.voxys.ru/ContactApi/api/WhatsAppEvent?test=true", "Method": "POST",		

Рисунок 84. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Провайдеры»

По нажатию кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Провайдеры» открывается возможность вносить изменения в содержимое таблицы. Обратите внимание, что кнопка «Добавить провайдера» активна только в режиме редактирования настроек

провайдера проекта, а не просмотра. По нажатии кнопки «Добавить провайдера» появляется дополнительная строчка в таблице.

VoxysDemoBot Сохранить Отмена

Информация о проекте Провайдеры [Расписание работы проекта](#) [Доступные оценки качества обслуживания](#) [Трансферы](#) [Боты](#)

Добавить провайдера

	Токен	Логин	Пароль	Внутренний логин	Внутренний пароль	Адрес почтового ящика	Порт	Хост	Режим бота после	Тип провайдера	Порядок в выборе	Имя	Кастомный запрос	Адрес контакта	Активность провайдера
<input type="checkbox"/>	1318543	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	B... v	Provid... v	1	Telegram	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	B... v	4 v	1	Custom	{ "url":	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 85. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Провайдеры»

VoxysDemoBot Редактировать Удалить

Информация о проекте [Провайдеры](#) Расписание работы проекта [Доступные оценки качества обслуживания](#) [Трансферы](#) [Боты](#)

Расписание проекта ⓘ

День недели	Время начала	Время завершения
Понедельник	0	23:00:00
Вторник	0	23:00:00
Среда	09:00:00	23:00:00
Четверг	0	23:00:00
Пятница	0	23:00:00
Суббота	0	23:00:00
Воскресенье	0	23:00:00

Рисунок 86. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Расписание работы проекта»

По нажатии кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Расписание работы проекта» открывается возможность вносить изменения содержимое в таблицы. Обратите внимание, что переключатель «Расписание проекта» активен только в режиме редактирования настроек расписания проекта, а не просмотра.

Расписание проекта

День недели	Время начала	Время завершения
Понедельник	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Вторник	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Среда	<input type="text" value="09:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Четверг	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Пятница	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Суббота	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>
Воскресенье	<input type="text" value="00:00:00"/>	<input type="text" value="23:00:00"/>

Рисунок 87. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Расписание работы проекта»

Стандартные оценки

 1
2
3
4
5

*При выборе кастомных оценок, стандартные оценки не применяются к проекту

Кастомные оценки

Добавить

Тест оценки	Омет	Вес
1	Спасибо за Вашу оценку	1
2	Спасибо за Вашу оценку	2
3	Спасибо за Вашу оценку	3
4	Спасибо за Вашу оценку	4
5	Спасибо за Вашу оценку	5
0	Спасибо за Вашу оценку	0
5+	Спасибо за Вашу оценку	5
5-	Спасибо за Вашу оценку	5
4+	Спасибо за Вашу оценку	4
4-	Спасибо за Вашу оценку	4

Рисунок 88. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Доступные оценки качества обслуживания»

По нажатию кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Доступные оценки качества обслуживания» открывается возможность вносить изменения в содержимое таблицы. Обратите внимание, что кнопка «Добавить» и переключатель «Кастомные оценки» активны только в режиме редактирования настроек оценки качества, а не просмотра. По нажатию кнопки «Добавить» появляется дополнительная строчка в таблице.

> Стандартные оценки

Кастомные оценки *При выборе кастомных оценок, стандартные оценки **не применяются** к проекту

[Добавить](#)

Текст оценки	Ответ	Вес	
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="5+"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="5-"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="4+"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="4-"/>	<input type="text" value="Спасибо за Вашу оценку"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="button" value="✕"/>

Рисунок 89. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Доступные оценки качества обслуживания»

VoxysDemoBot [Редактировать](#) [Удалить](#)

Информация о проекте Провайдеры Расписание работы проекта Доступные оценки качества обслуживания **Трансферы** Боты

[Добавить трансфер](#)

Проект	Трансфер на очередь	Трансфер на	Активность	Порядок следования	Время ожидания ответа (в секундах)	
VoxysDemoBot	<input checked="" type="checkbox"/>	Оператора	<input checked="" type="checkbox"/>	1	50	
VoxysVaccine	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект	<input checked="" type="checkbox"/>	3	40	
VoxysCCBot	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект	<input checked="" type="checkbox"/>	4	40	
VoxysValentineDay	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект	<input checked="" type="checkbox"/>	2	30	

Рисунок 90. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Трансферы»

По нажатии кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Трансферы» открывается возможность вносить изменения в содержимое таблицы. Обратите внимание, что кнопка «Добавить трансфер» активна только в режиме редактирования настроек трансфера, а не просмотра. По нажатии кнопки «Добавить трансфер» появляется дополнительная строчка в таблице.

VoxysDemoBot

Сохранить

Отмена

Информация о проекте

Провайдеры

Расписание работы проекта

Доступные оценки качества обслуживания

Трансферы

Боты

Добавить трансфер

Проект	Трансфер на очередь	Трансфер на	Активность	Порядок следования	Время ожидания ответа (в секундах)	
VoxysDem... v	<input checked="" type="checkbox"/>	Оператора v	<input checked="" type="checkbox"/>	1	50	
VoxysVacci... v	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект v	<input checked="" type="checkbox"/>	3	40	
VoxysCCBot v	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект v	<input checked="" type="checkbox"/>	4	40	
VoxysValen... v	<input checked="" type="checkbox"/>	Проект v	<input checked="" type="checkbox"/>	2	30	

Рисунок 91. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Трансферы»

VoxysDemoBot

Редактировать

Удалить

Информация о проекте

Провайдеры

Расписание работы проекта

Доступные оценки качества обслуживания

Трансферы

Боты

Demo NLU Bot | v

Рисунок 92. Интерфейс страницы проекта. Вкладка «Боты»

По нажатии кнопки «Редактировать» в верхней правой области интерфейса вкладки «Боты» открывается возможность выбрать из выпадающего списка другого бота. Обратите внимание, что функция изменения бота активна только в режиме редактирования настроек ботов, а не просмотра.

VoxysDemoBot

Сохранить

Отмена

Информация о проекте

Провайдеры

Расписание работы проекта

Доступные оценки качества обслуживания

Трансферы

Боты

Demo NLU Bot | v

- 1
- BotForTest
- Chat02 Mark
- ChatPlatform01Mark
- ChatPlatform01VMark
- Citilab
- CitilabMark
- Demo NLU Bot
- ITI Mark Chat

Рисунок 93. Интерфейс редактирования проекта. Вкладка «Боты»

4.5.7.6. БОТЫ

На вкладке «Боты» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска ботов по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

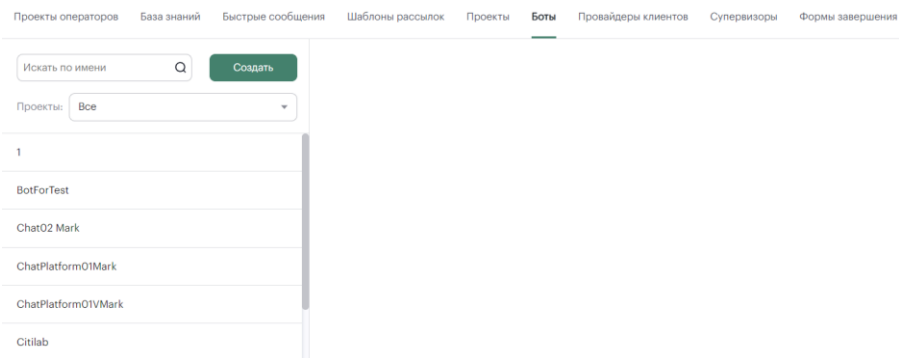


Рисунок 94. Интерфейс вкладки «Боты»

По нажатию кнопки «Создать» в центральной области страницы появится интерфейс создания бота.

Рисунок 95. Интерфейс создания бота

После ввода, по нажатию кнопки «Сохранить», а также при выборе бота из списка из бокового меню открывается интерфейс страницы бота.

Рисунок 96. Интерфейс страницы бота

По нажатию кнопки «Редактировать» можно внести изменения в информацию о боте и статус его активности. По нажатию кнопки «Удалить» откроется всплывающее окно подтверждения удаления. По нажатию «Да» бот будет удален.

Удалить бот?

Нет

Да

Рисунок 97. Всплывающее окно

4.5.7.7. ПРОВАЙДЕРЫ КЛИЕНТОВ

На вкладке «Провайдеры клиентов» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска провайдеров по названиям и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

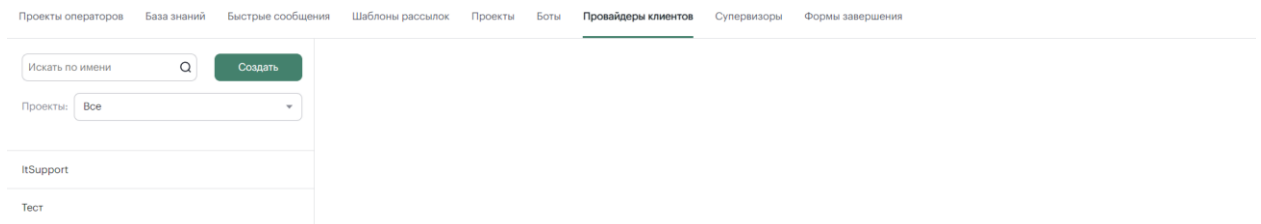


Рисунок 98. Интерфейс вкладки «Провайдеры клиентов»

По нажатию кнопки «Создать» в центральной области страницы появится интерфейс создания провайдера клиента.

Рисунок 99. Интерфейс создания провайдера

После заполнения всех необходимых полей, по нажатию кнопки «Сохранить», а также при выборе провайдера клиента из списка из бокового меню открывается интерфейс страницы провайдера.

Рисунок 100. Интерфейс страницы провайдера

4.5.7.8. СУПЕРВИЗОРЫ

На вкладке «Супервизоры» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска супервизора по имени и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

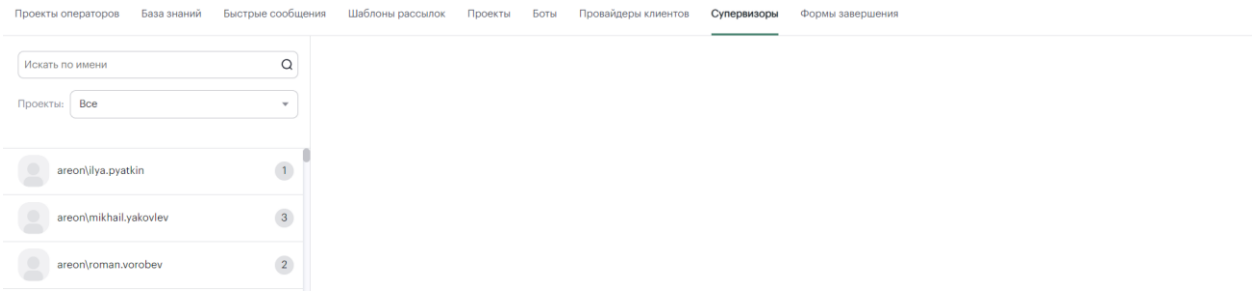


Рисунок 101. Интерфейс вкладки «Супервизоры»

При выборе супервизора из списка из бокового меню открывается интерфейс страницы супервизора.

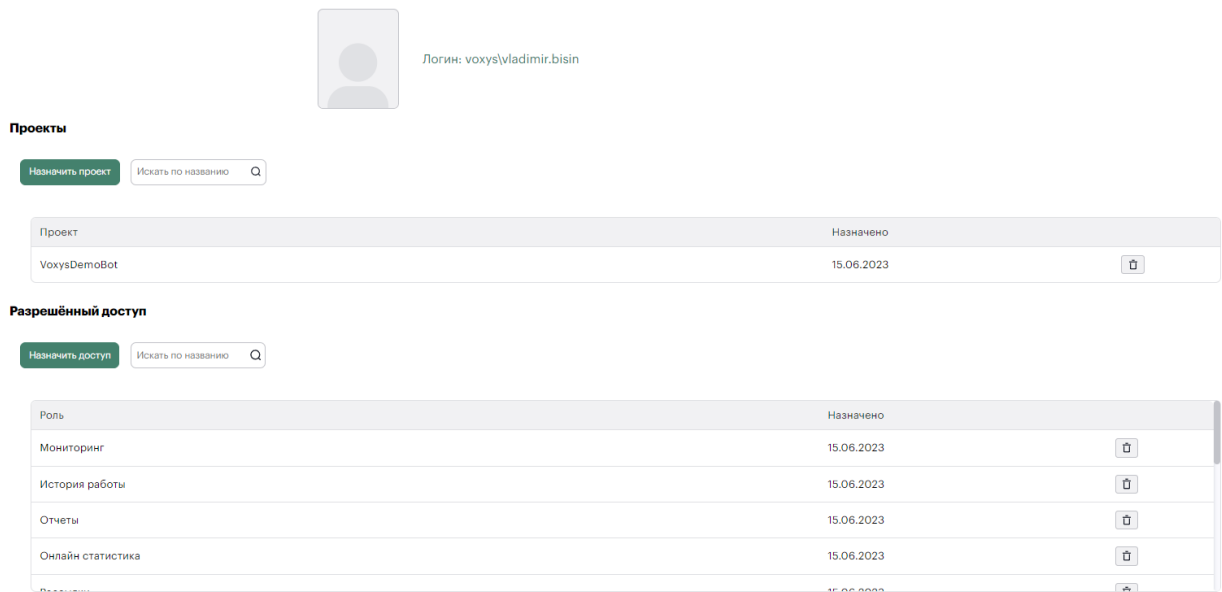



Рисунок 102. Интерфейс страницы супервизора

По нажатии кнопок «Назначить проект» и «Назначить доступ» или ввода названия проекта/роли в поля ввода справа от кнопки можно добавить скилл-группу (проект) и доступ к правам. По нажатии кнопки  выбранный проект или роль будут удалены из таблицы.

4.5.7.9. ФОРМЫ ЗАВЕРШЕНИЯ

На вкладке «Формы завершения» в левой области экрана расположено боковое меню (меню поиска) с параметрами поиска формы по названию и по проектам, выбираемым из выпадающего списка.

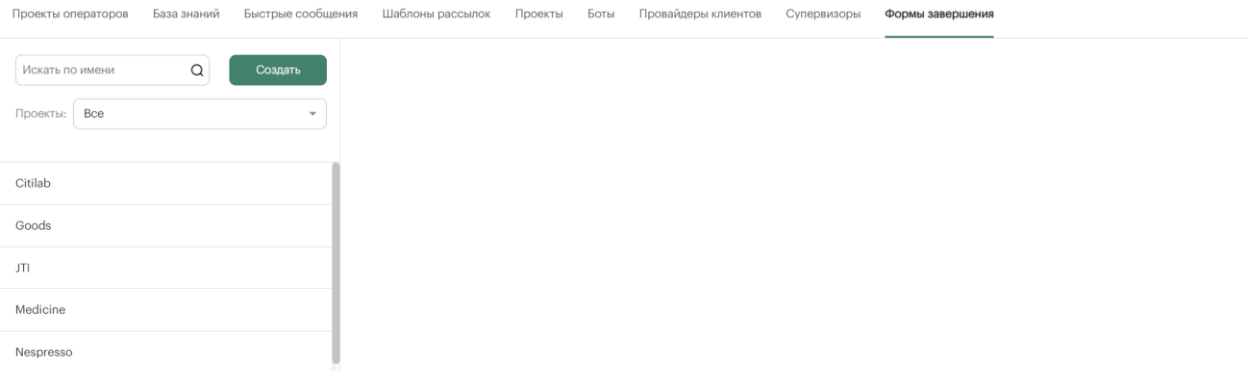


Рисунок 103. Интерфейс вкладки «Формы завершения»

По нажатию кнопки «Создать» в центральной области страницы появится форма «Создать форму».

Рисунок 104. Интерфейс формы «Создать форму»

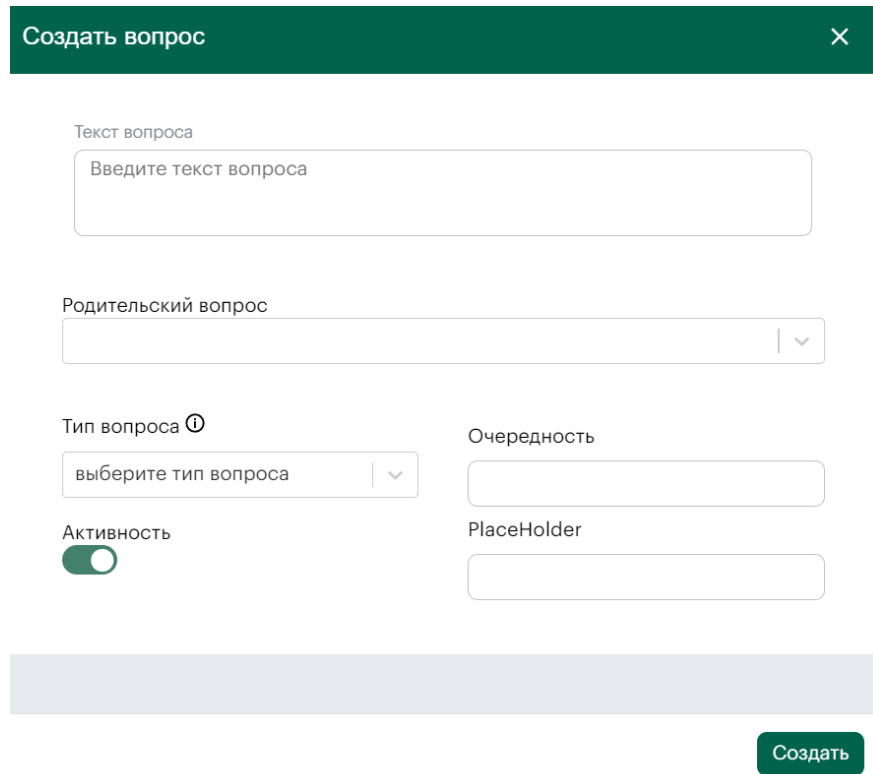
После заполнения всех необходимых полей, по нажатию кнопки «Сохранить», а также при выборе формы завершения из списка из бокового меню открывается интерфейс формы завершения, включающий в себя 3 вкладки.

Рисунок 105. Интерфейс формы завершения. Вкладка «Информация о форме»

Обратите внимание, что редактирование названия формы и переключатель «Активность формы завершения» доступны только по нажатию кнопки «Редактировать»

Рисунок 106. Интерфейс формы завершения. Вкладка «Вопросы-Ответы»

По нажатию кнопки «Добавить вопрос» откроется форма «Создать вопрос».




The screenshot shows a form titled "Создать вопрос" (Create question) with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and controls:

- Текст вопроса** (Question text): A text input field with the placeholder "Введите текст вопроса" (Enter question text).
- Родительский вопрос** (Parent question): A dropdown menu.
- Тип вопроса** (Question type): A dropdown menu with the placeholder "выберите тип вопроса" (Select question type) and an information icon (i).
- Активность** (Activity): A toggle switch, currently turned on.
- Очередность** (Priority): An empty text input field.
- Placeholder**: An empty text input field.

A green "Создать" (Create) button is located at the bottom right of the form area.

Рисунок 107. Интерфейс формы «Создать вопрос»

После заполнения всех необходимых полей, по нажатию кнопки «Создать» вопрос будет отображаться на вкладке «Вопросы-Ответы» в разделе «Вопросы». По нажатию кнопки  откроется форма «Редактировать вопрос». Также, список добавленные ответов на конкретные вопросы будет отображаться по нажатию на этот вопрос.

По нажатию кнопки «Добавить ответ» откроется форма «Создать ответ».

Создать ответ
✕

Вопрос

Текст ответа

Введите текст ответа


Родительский ответ

Активность

Очередность

Создать

Рисунок 108. Интерфейс формы «Создать ответ»

После заполнения всех необходимых полей, по нажатию кнопки «Создать» вопрос будет отображаться на вкладке «Вопросы-Ответы» в разделе «Ответы». По нажатию кнопки  откроется форма «Редактировать ответ».

Редактировать ответ
✕

Вопрос

Тематика
▾

Текст ответа

Жалоба на доставку

Родительский ответ

Активность

Очередность

10

Сохранить

Удалить

Рисунок 109. Интерфейс формы «Редактировать ответ»

Nespresso

Информация о форме Вопросы-Ответы **Настройки видимости**

Проекты	
VoxysDemoBot	<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 110. Интерфейс формы завершения. Вкладка «Настройки невидимости»

4.6. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА «ЧАТ-ПЛАТФОРМЫ»

Серверное решение программного обеспечения «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat» поставляется в виде архива с дистрибутивом.

Дистрибутив содержит компоненты:

- модуль драйвера;
- модуль обработки чатов;
- модуль статистики;
- модуль записи исторических данных;
- модуль производства массовых рассылок;
- модуль сброса статистики;
- модуль работы с контентом;
- скрипты для создания БД.

4.6.1. ПРОЦЕСС УСТАНОВКИ ПО

Порядок развертывания системы:

- 1) Установить Redis.
- 2) Установить RabbitMQ.
- 3) Разместить модуль драйвера в папке на сервере.
- 4) Разместить модуль обработки чатов в папке на сервере.
- 5) Разместить модуль статистики в папке на сервере.
- 6) Разместить модуль записи исторических данных в папке на сервере.
- 7) Разместить модуль производства массовых рассылок в папке на сервере.
- 8) Разместить модуль сброса статистики в папке на сервере.
- 9) Разместить модуль работы с контентом в папке на сервере.
- 10) Настроить запуск модулей записи исторических данных, сброса статистики, производства массовых рассылок по расписанию.
- 11) Сконфигурировать все модули системы.
- 12) Настроить веб-сервер для модуля драйвера, модуля обработки чатов, модуля статистики и модуля работы с контентом.

4.7. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ С ПО

При возникновении проблем с ПО необходимо:

- 1) Сделать скриншот с информацией о проблеме/ошибке.
- 2) Сообщить о проблеме/ошибке. В зависимости от используемого пакета программ поддержки сообщение отправляется:
 - супервайзеру/непосредственному руководителю;
 - в техническую поддержку ПО «Программный комплекс «OmniVOX 2.0».

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного им пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика с ПО.

4.7.1. КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Запросы на техническую поддержку принимаются:

- в электронном виде посредством направления электронной почты. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели;
- по телефону.

Контактная информация производителя ПО указана в Контактная информация службы технической поддержки настоящей инструкции.

4.7.2. ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСА О ПРОБЛЕМЕ/ОШИБКЕ

При сообщении о проблеме/ошибке необходимо:

- кратко описать суть проблемы (по этому описанию в автоматизированной системе будет заведен запрос заказчика);
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить скриншоты с ошибками (при запросе в электронном виде);
- указать параметры системы, на которой произошла ошибка (версию ОС, версию ПО «Программный комплекс «OmniVOX 2.0», версию браузера).

Важно! Скриншоты должны содержать информацию об ошибке того программного обеспечения, на котором она возникает, без дополнительно открытых окон и содержать дату и время возникновения инцидента.

Примеры Неправильного скриншота (*Рисунок 111. Примеры неправильно выполненного снимка экрана*):

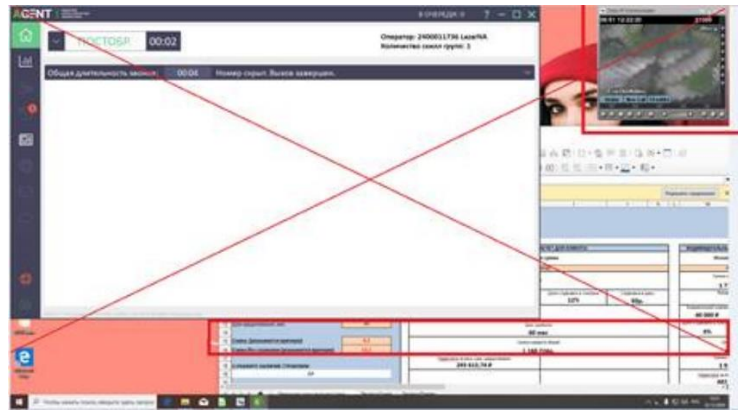


Рисунок 111. Примеры неправильно выполненного снимка экрана

Пример правильного скриншота (*Рисунок 112. Пример правильно выполненного снимка экрана*):



Рисунок 112. Пример правильно выполненного снимка экрана

5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- телефон: +7(800)707-10-00
- Email: info@voxyslab.ru