



ПО «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРАМИ «ВЕЛЕС»»

Руководство оператора

Содержание

Введение	3
1 Назначение программы	3
1.1 Структура программы.....	3
2 Условия выполнения программы.....	4
2.1 Требуемые характеристики ПЭВМ	4
2.2 Необходимое программное обеспечение АРМ	4
3 Выполнение программы.....	5
3.1 Доступ к ПО	5
3.2 Авторизация и вход.....	7
3.4 Описание выполняемых функций.....	8
3.4.1 Интерфейс оператора	8
3.4.2 Интерфейс менеджера/суперпользователя	13

Введение

В данном документе описана основная информация о системе: назначение, состав, условия выполнения. Также описан функциональный состав системы, включающий в себя набор интерфейсов и выполняемые в интерфейсе функции.

1 Назначение программы

Система «Система управления контакт-центрами «Велес»» предназначена для оперативной обработки обращений клиентов. Заказчики - государственные ведомства и службы, осуществляющие работу с гражданами, ориентированные на работу с большой аудиторией.

Система «Система управления контакт-центрами «Велес»» сочетает в себе принципы:

- Service Desk системы;
- Системы Многоуровневого Управления Взаимоотношениями с клиентами (Многоуровневой CRM - системы)

1.1 Структура программы

Система «Система управления контакт-центрами «Велес»» включает в себя следующие компоненты:

- Call-центр, включающий в себя все каналы обращений: телефон, мессенджеры, электронную почту;
- Рабочие места:
 - операторов call-центра;
 - сотрудников смежных отделов, задействованных в обработке обращений;
 - руководителей подразделений всех уровней;
 - контролирующих отделов.

- CRM – систему, гибко настроенную и структурно построенную — в соответствии со спецификой организации и её системой обработки обращений.
- WEB-приложение, объединяющее все части системы

2 Условия выполнения программы

2.1 Требуемые характеристики ПЭВМ

Для эксплуатации информационных сервисов, предоставляемых системой «Система управления контакт-центрами «Велес»», должны использоваться следующие средства вычислительной техники индивидуального пользования: АРМ пользователя с функциональной ролью «Оператор», представляющее собой ПЭВМ с характеристиками, соответствующими рекомендуемыми требованиям для программного обеспечения, указанного в разделе 2.2, и сетевым адаптером, обеспечивающим инфокоммуникационный канал с системой «Система управления контакт-центрами «Велес»»

2.2 Необходимое программное обеспечение АРМ

Для работы на АРМ, необходим один из следующих Web-браузеров:

- Mozilla Firefox версии 40 и выше;
- Internet Explorer версии 9 и выше;
- Google Chrome версии 37 и выше.

Требования к персоналу

Доступ к информационным сервисам, предоставляемым системой «Система управления контакт-центрами «Велес»», предоставляется при помощи инфокоммуникационных каналов, связывающих АРМ пользователя с системой «Система управления контакт-центрами «Велес»». К эксплуатации информационных сервисов, предоставляемых системой «Система управления контакт-центрами «Велес»», допускаются пользователи:

- имеющие навыки работы с ПЭВМ;
- имеющие навыки работы в сети Интернет и полностью освоившие графический пользовательский интерфейс одного из рекомендованных к использованию Web-браузеров;
- знакомые с назначением и основными принципами работы защищённой инфраструктуры эмиссии кодов маркировки.

Оператор должен иметь знания и навыки для выполнения следующих задач:

- Создание заданий на печать на основе заказов.
- Управление заданиями на печать кодов маркировки.
- Управление агрегацией напечатанных заданий.
- Формирование отгрузки готовой продукции.
- Ведение перечня отчетов об агрегации.
- Ведение перечня отчетов об использовании (нанесении) кодов маркировки

3 Выполнение программы

3.1 Доступ к ПО

Взаимодействие с операторами (пользователями) осуществляется при подключении к системе «Система управления контакт-центрами «Велес»» с индивидуальных средств вычислительной техники (СВТ). Подключение осуществляется через вычислительную сеть организации, в которой установлена система «Система управления контакт-центрами «Велес»». Для обращения к информационным сервисам системы «Система управления контакт-центрами «Велес»» необходимо на СВТ:

- Загрузить Web-браузер;

- Набрать в адресной строке Web-браузера адрес, который определяется при развертывании программы. В случае корректного ввода адреса на экране отобразится форма авторизации (Рисунок 1).

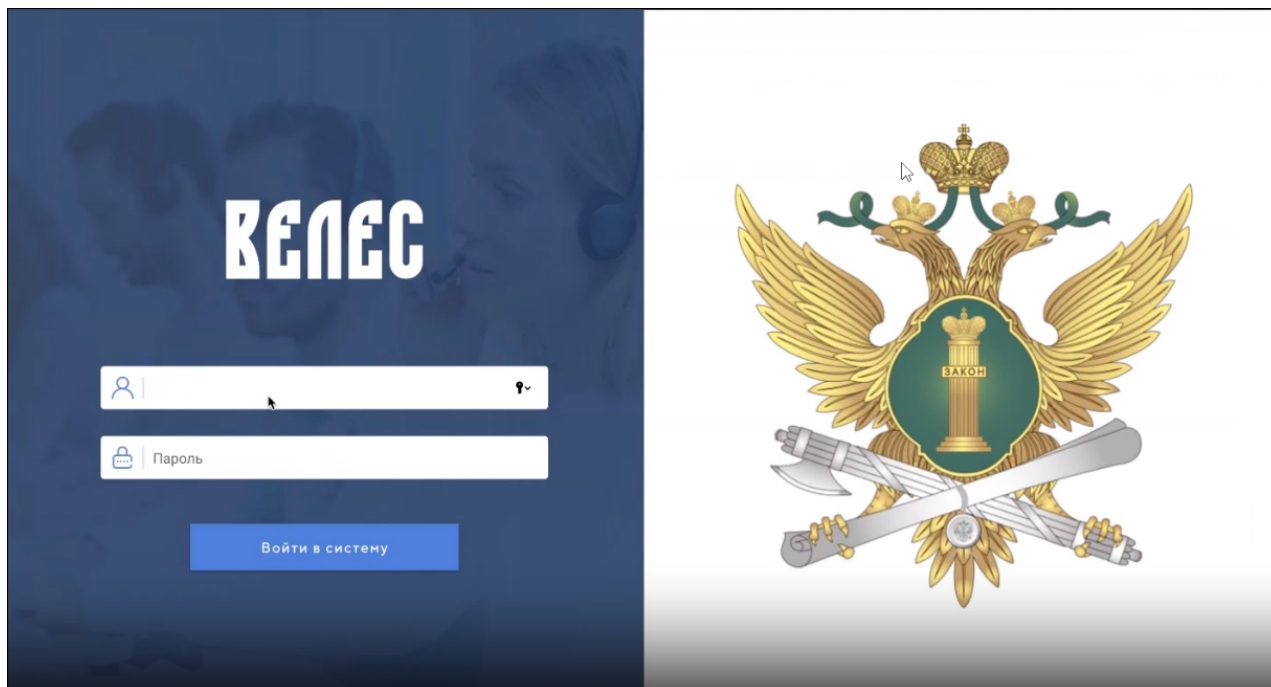


Рисунок 1 – форма авторизации

3.2 Авторизация и вход

Для работы с программой пользователю необходимо авторизоваться. Для этого необходимо:

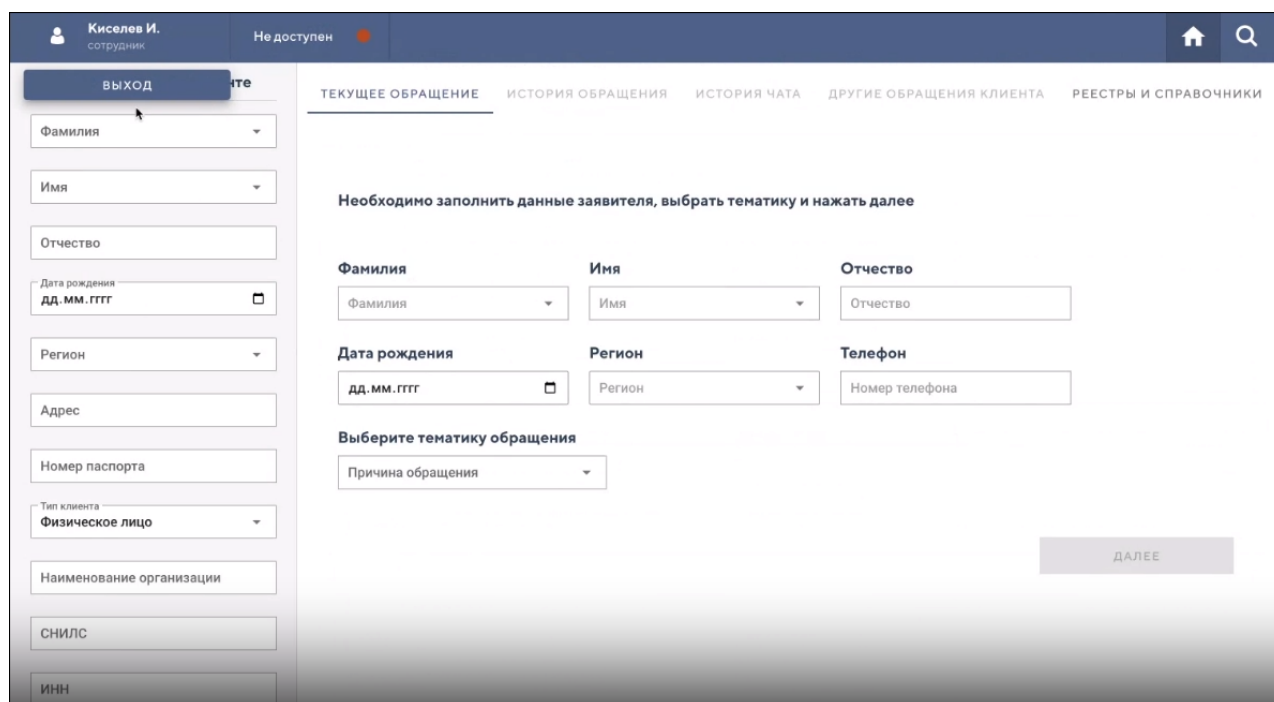
- Заполнить прямым вводом поля «Логин» и «Пароль» в соответствии с регистрационными данными.
- Нажать кнопку «Войти в систему».

Форма для ввода данных представлена на рисунке 1.

3.3 Выход из системы

Для выхода из системы необходимо выполнить следующие шаги:

- Нажать на ФИО пользователя в левом верхнем углу
- Нажать на выпадающую кнопку “Выход” (рисунок 2)



The screenshot shows a web application interface. At the top left, a user profile is visible with the name "Киселев И." and the role "сотрудник". A status indicator shows "Не доступен". A dropdown menu is open, showing the option "ВЫХОД". The main content area contains a form for creating a new case, with fields for "Фамилия", "Имя", "Отчество", "Дата рождения", "Регион", "Телефон", and "Выберите тематику обращения". A "ДАЛЕЕ" button is located at the bottom right of the form.

Рисунок 2 – выход из учетной записи

3.4 Описание выполняемых функций

3.4.1 Интерфейс оператора

Внешний вид интерфейса оператора представлен на рисунке 3.

The screenshot shows a web interface for an operator. At the top, there is a header with the user's name 'Киселев И.', status 'Не доступен', and navigation icons. Below the header, there are tabs for 'ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ', 'ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ', 'ИСТОРИЯ ЧАТА', 'ДРУГИЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА', and 'РЕЕСТРЫ И СПРАВОЧНИКИ'. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a sidebar titled 'Информация об абоненте' with various input fields for customer data. The main area contains a form for processing a complaint, with a message: 'Необходимо заполнить данные заявителя, выбрать тематику и нажать далее'. The form includes fields for 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Дата рождения', 'Регион', and 'Телефон'. There is also a dropdown menu for 'Выберите тематику обращения' with 'Причина обращения' selected. A 'ДАЛЕЕ' button is located at the bottom right of the form.

Рисунок 3 – внешний вид интерфейса оператора

3.4.1.1 Ручная обработка поступивших заявок

В данном интерфейсе выполняется ручная обработка обращений, которые не смог обработать АИОЗ. Каналы поступления обращений могут быть как голосовые (голосовые помощники), так и текстовые (чат-боты).

Поля “Имя”, “Фамилия”, “Отчество”, “Дата рождения”, “Регион”, “Телефон” и тематика обращения заполняются в соответствии с данными, поступившими из АИОЗ. Также соответствующим образом заполняется информация в левой части интерфейса. Следует обратить внимание, что не все данные могут быть автоматически заполнены (например, в АИОЗ не были предоставлены данные, или определить их не удалось из-за плохого качества связи (относится к голосовым каналам поступления заявок)). В данном случае предусмотрена возможность ручного ввода данных в незаполненные поля.

После заполнения всех необходимых полей становится доступна кнопка “Далее”, которая позволяет перейти к следующему этапу обработки заявок.

3.4.1.2 Статус оператора

В верхней части интерфейса оператора расположен индикатор, отображающий статус оператора в модуле телефонии. Для получения новых заявок статус оператора должен быть “В работе”. Также предусмотрена возможность приостановить получение новых заявок (установка статуса “На паузе”). Если интерфейс оператора не подключен к модулю телефонии, то статус оператора устанавливается “Не доступен”.

3.4.1.3 История обращения

Данный раздел включает в себя историю обработки обращения (изменение статусов обращения, какие предыдущие операторы обрабатывали обращение)

3.4.1.4 История чата

Данный раздел включает в себя переписку клиента с ботом (только для обращений, поступивших из текстового канала обращения).

3.4.1.5 Другие обращения клиента

Данный раздел включает в себя перечисление предыдущих обращений пользователя. При желании каждое предыдущее обращение можно раскрыть и посмотреть общую информацию о нем: кто оставил обращение, когда, кто обработал обращение, историю изменения статусов обращения

3.4.1.6 Реестры и справочники

Данный раздел включает в себя дополнительную информацию, которую оператор может использовать при обработке обращения. Структура раздела представлена на рисунке 4.

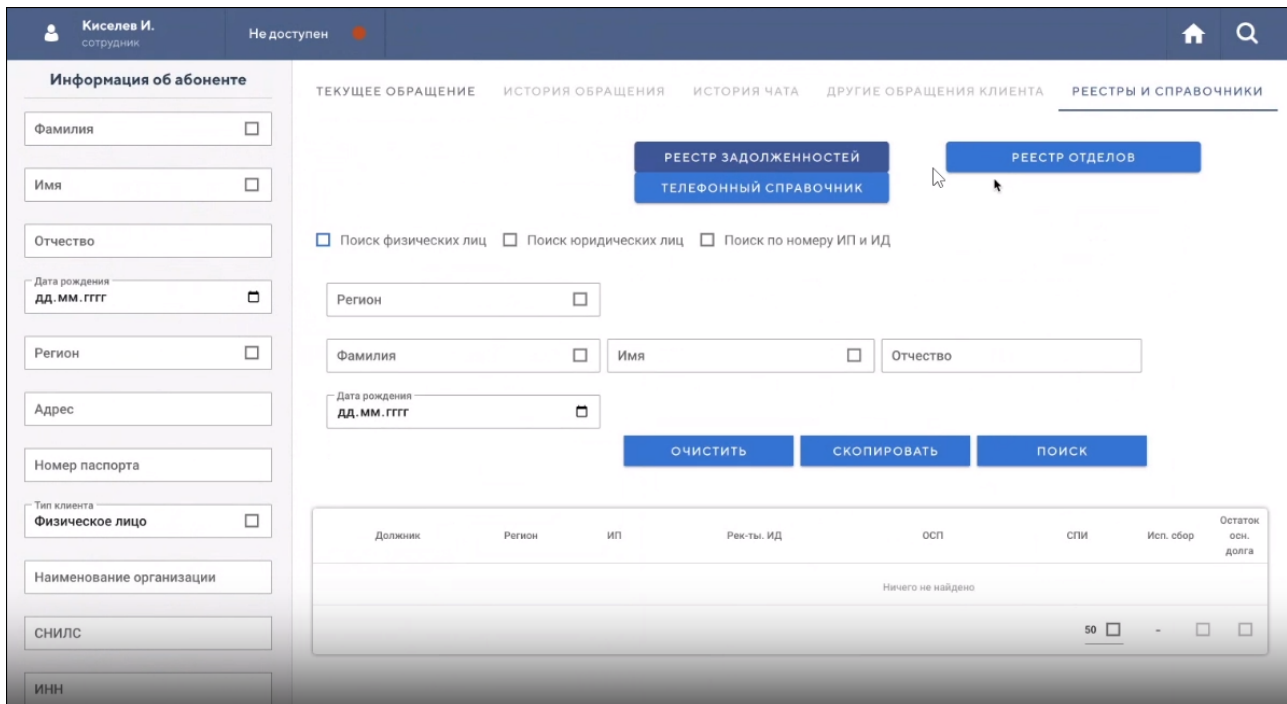


Рисунок 4 – структура раздела “реестры и справочники”

В верхней части интерфейса выполняется выбор справочника, по которому должен выполняться поиск. Далее выставляются фильтры поиска, выполненные в качестве заполняемых полей. Заполнение полей для фильтрации является опциональным. После заполнения необходимой информации следует нажать на кнопку “Поиск” для выполнения поиска по справочнику. Результаты поиска выводятся в таблицу, представленную в нижней части интерфейса.

3.4.1.7 Поиск обращений

Для вызова интерфейса для поиска обращений следует нажать на значок лупы, изображенный в правой верхней части интерфейса оператора. Структура интерфейса поиска обращений представлена на рисунке 5.

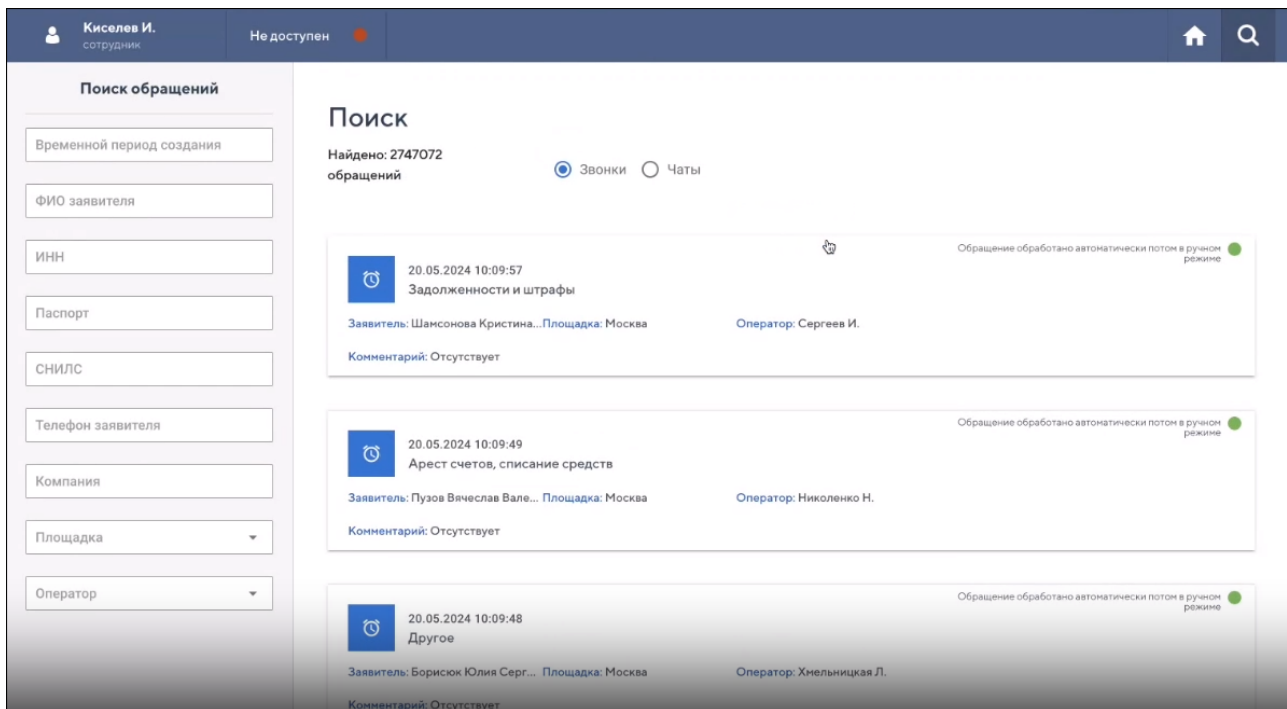


Рисунок 5 – структура интерфейса поиска обращений

В данном интерфейсе хранится информация о всех предыдущих обращениях в систему. Также хранится результат обработки обращения – либо обращение обработано в полностью автоматическом режиме (“Обращение обработано в автоматическом режиме”), либо в полуавтоматическом (“Обращение обработано в автоматическом потом в ручном режиме”).

В верхней части интерфейса есть возможность выбрать канал поступления – голосовой (звонки) или текстовый (чаты). В левой части интерфейса представлены фильтры, по которым можно выполнить фильтрацию обращений. При выборе обращения открывается карточка обращения, представленная на рисунке 6.

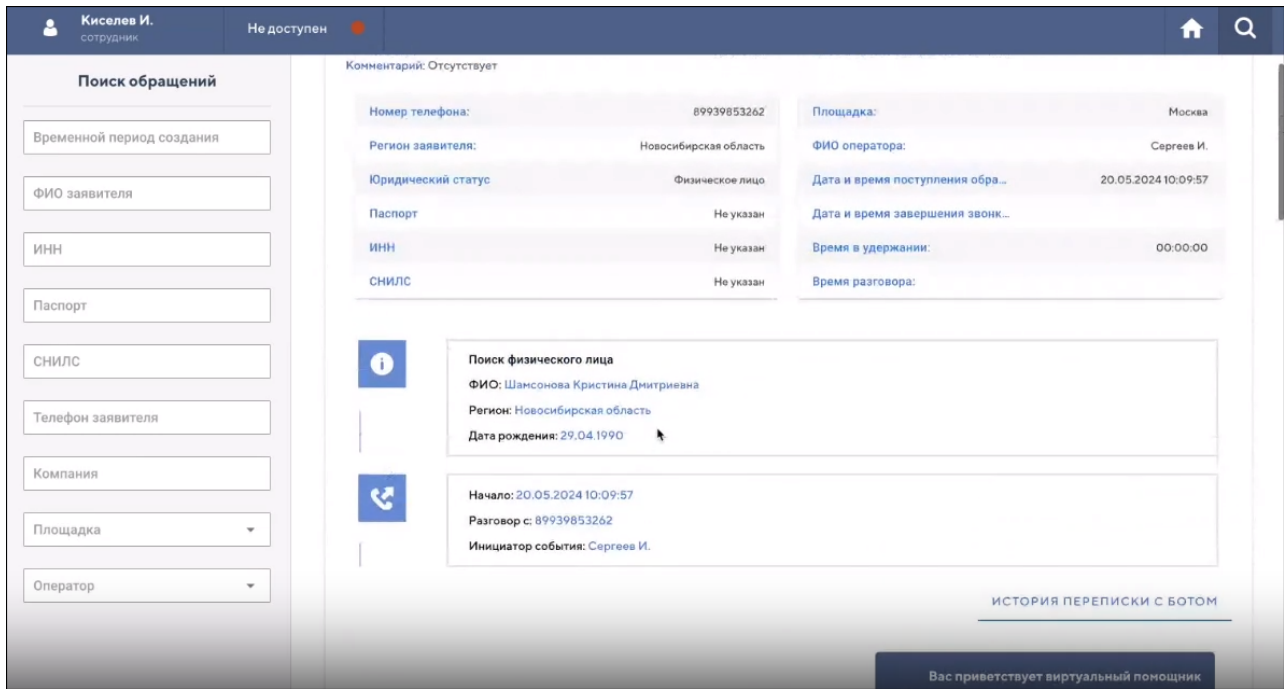


Рисунок 6 – карточка обращения

В карточке обращения отображается основная информация о заявителе (номер телефона, регион заявителя, юридический статус, паспорт, ИНН, СНИЛС) и об операторе, выполнившим обработку обращения (Площадка, ФИО оператора, Дата и время поступления обращения, дата и время завершения звонка (для голосовых обращений), время в удержании (для голосовых обращений) и время разговора (для голосовых обращений)). Ниже располагается история изменения статусов обращения и история разговора/диалога с АИОЗ.

3.4.2 Интерфейс менеджера/суперпользователя

Внешний вид интерфейса менеджера/суперпользователя представлен на рисунке 7.

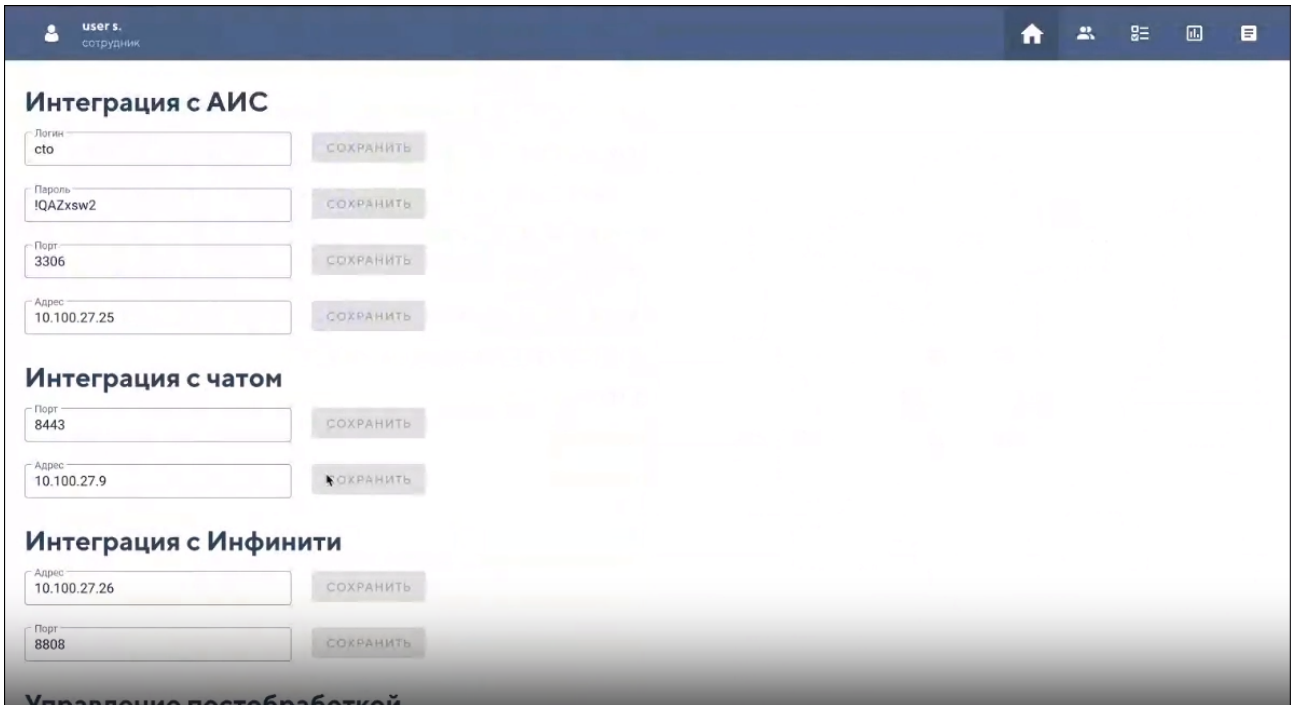


Рисунок 7 – Внешний вид интерфейса менеджера/суперпользователя

На главной странице интерфейса менеджера/суперпользователя настраиваются основные настройки системы, такие как

- интеграции со смежными системами (чат-ботами, смежными БД);
- настройки телефонии (например, время постобработки)

В правой верхней части интерфейса располагаются дополнительные интерфейсы, к которым имеет доступ менеджер/суперпользователь, такие как:

- Управление пользователями;
- Создание сценариев;
- Статистика операторов;
- Отчеты.

3.4.2.1 Управление пользователями

Вид интерфейса управления пользователями представлен на рисунке 8.

id	Логин	Фамилия	Имя	Площадка	Роль	E-mail			
1	superuser	user	sureg	Москва	администратор				<input checked="" type="checkbox"/>
2	manager	Киселев	Иван	Москва	оператор				<input checked="" type="checkbox"/>
3	G-Lab2	Петрушин	Александр	Псков	оператор				<input checked="" type="checkbox"/>
4	G-Lab3	Лексанов	Александр	Москва	оператор				<input checked="" type="checkbox"/>
5	test	Грачиков	Павел	Москва	оператор				<input type="checkbox"/>
6	G-Lab4	Фамилия	Имя	Москва	оператор				<input type="checkbox"/>
13	a.pilugin2	Пилюгин	Александр	Москва	администратор	string@mail.ru			<input checked="" type="checkbox"/>
16	a.pilugin	Пилюгин	Александр	Москва	оператор	a.pilugin@in-line.ru			<input checked="" type="checkbox"/>
17	v.murashov	Мурашов	Владимир	Москва	оператор	test@test.ru			<input checked="" type="checkbox"/>
18	g.stepanov	Георгий	Степаов	Москва	оператор	g.stepanov@email.com			<input type="checkbox"/>
19	s.bernikov	Берников	Сергей	Москва	оператор	s.bernikov@in-line.ru			<input type="checkbox"/>
20	novinkova@r77	Новиныхова	Дарья	Москва	оператор	ge.stepanov@in-line.ru			<input checked="" type="checkbox"/>
21	ANTON SOLOVEV@r77	Соловьёв	Антон	Москва	оператор	a3256331@yandex.ru			<input type="checkbox"/>

Рисунок 8 – интерфейс управления пользователями

В данном интерфейсе менеджер/суперпользователь имеет возможность управлять операторами: изменять основную информацию, деактивировать учетную запись оператора, добавить нового оператора. Также имеется возможность группового управления пользователями.

3.4.2.2 Создание сценариев

Внешний вид интерфейса создания и управления сценариями представлен на рисунке 9.

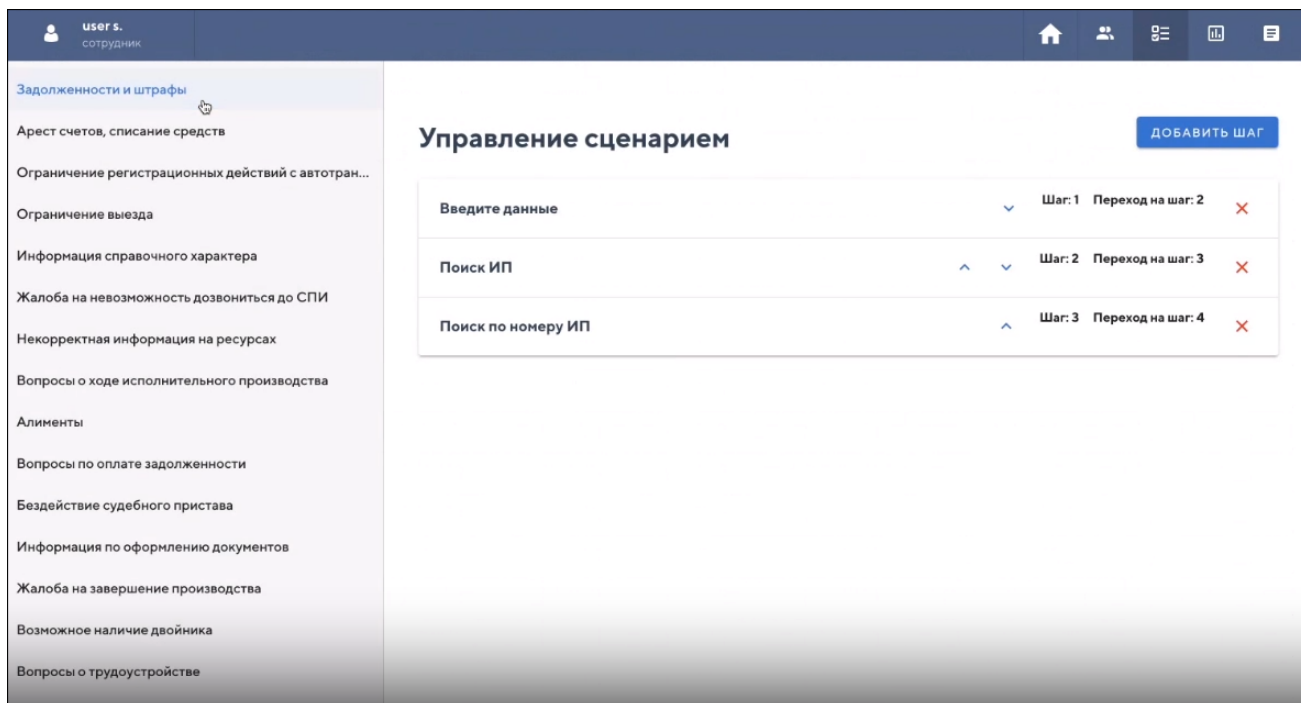


Рисунок 9 – внешний вид интерфейса создания и управления сценариями

В данном интерфейсе имеется возможность спроектировать различные последовательности действий (сценариев) обработки обращений в зависимости от тематики обращения. Имеется возможность добавления, редактирования и удаления шагов сценариев обработки.

3.4.2.3 Статистика операторов

Интерфейс статистики операторов представлен на рисунке 10.

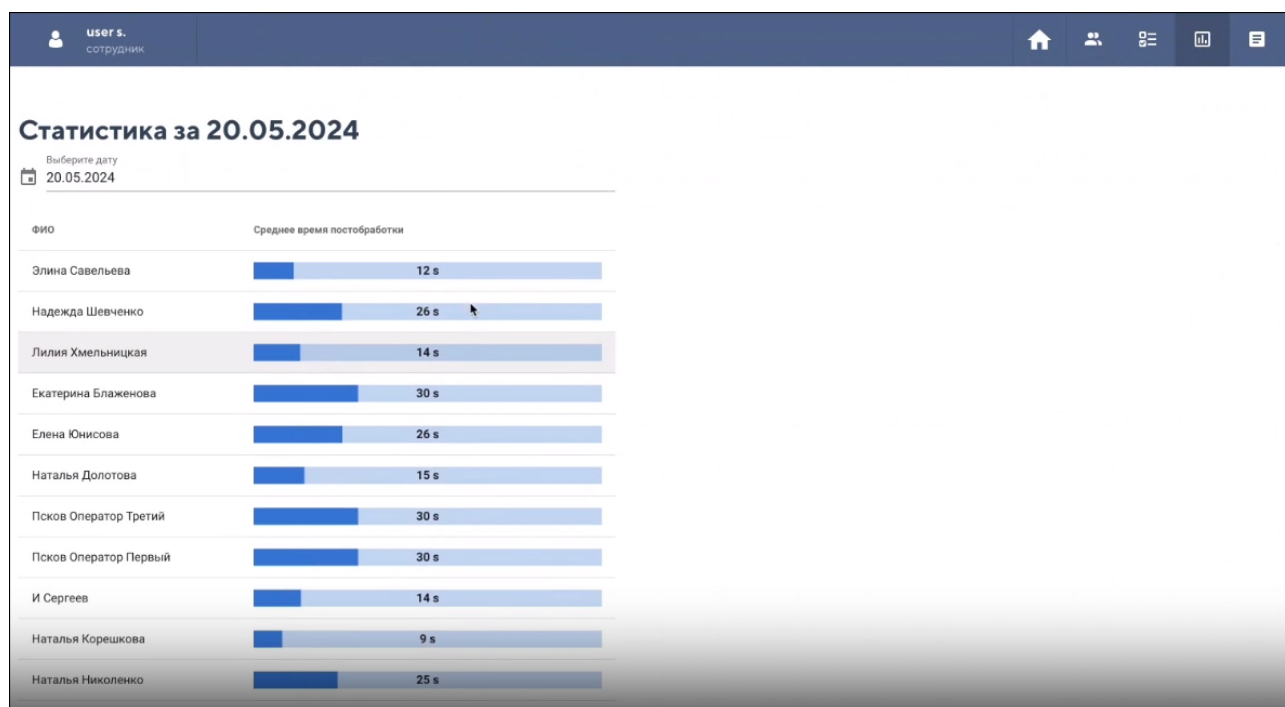
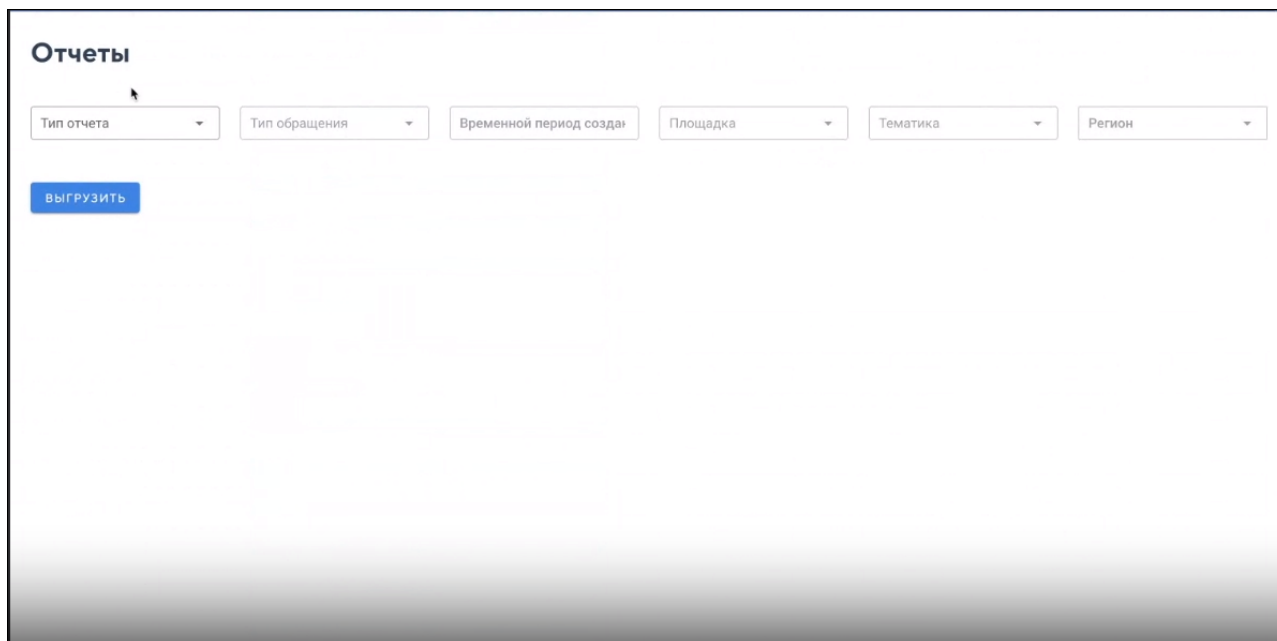


Рисунок 10 – интерфейс статистики операторов

В данном интерфейсе имеется возможность просмотреть статистику по эффективности работы операторов. В качестве метрики оценки эффективности выступает среднее время постобработки – сколько оператору потребуется время на завершение обработки заявки перед получением нового запроса

3.4.2.4 Выгрузка отчетов

Интерфейс выгрузки отчетов представлен на рисунке 11.



The screenshot shows a web interface titled "Отчеты" (Reports). At the top, there are six filter dropdown menus: "Тип отчета", "Тип обращения", "Временной период созда", "Площадка", "Тематика", and "Регион". Below these filters is a prominent blue button labeled "ВЫГРУЗИТЬ" (EXPORT).

Рисунок 11 – интерфейс выгрузки отчетности

В данном интерфейсе менеджер/суперпользователь имеет возможность выполнить выгрузку статистики/отчета по фильтрам. Список фильтров также представлен в интерфейс в верхней части

Сокращения и термины

Термин/Сокращение	Определение/Расшифровка
ОС	Операционная система
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ПО	Программное обеспечение
ПЭВМ	Персональная электронно-вычислительная машина
АРМ	Автоматизированное рабочее место
СВТ	Средство вычислительной техники