

A photograph of three female call center operators sitting at a desk, wearing headsets and working on laptops. The background shows a large window with a view of a city.

РОС КОМ

ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ АТС. ОПЕРАТОР

Список вопросов,
часто возникающих при работе оператора с IP АТС РОСКОМ



ОГЛАВЛЕНИЕ

Как выполнить перевод звонка	3
Как выполнить перехват звонка	3
Подключиться/отключиться из очереди (динамический агент).....	3
Как включить переадресацию телефона	4
Управление режимом Не беспокоить (DND)	4
Как узнать внутренний номер телефона.....	5
Работа с голосовой почтой	5
Просмотр списка внутренних абонентов	6
Как найти запись своего звонка	7
Работа в панели мониторинга	8

КАК ВЫПОЛНИТЬ ПЕРЕВОД ЗВОНКА

Перевод звонка можно осуществлять с оповещением и без.

Для перевода с оповещением, к примеру, в момент разговора с клиентом необходимо набрать на телефоне *2 (звездочка, два) и внутренний номер абонента, на которого необходимо перевести звонок. После поднятия трубки, вы оповещаете оператора, что сейчас соедините его с клиентом, и если оператор готов общаться, вы просто кладете трубку, и автоматически происходит соединение. Если оператор не готов общаться с данным клиентом, он может положить трубку, и клиент опять соединится с вами. Если оператор не поднимает трубку по истечении 20 секунд дозвона, вы автоматически соединитесь с клиентом.

Перевод входящего звонка без уведомления – используется, когда вы уверены, что оператор, на которого будет переведен звонок, готов его принять. Для перевода во время разговора с клиентом необходимо нажать ##(решетка, решетка) и внутренний номер на кого осуществляется перевод, на вашем телефоне произойдёт разъединение и можно положить трубку.

Данные сервисные коды установлены на IP АТС по умолчанию, но возможно их изменение через соответствующий раздел настроек. Актуальные коды уточняйте у вашего администратора.

КАК ВЫПОЛНИТЬ ПЕРЕХВАТ ЗВОНКА

Для осуществления перехвата вызова данная функция должна быть настроена у конкретных операторов (callgroup и pickupgroup). Если всё настроено корректно, в момент активного вызова на телефонном аппарате отсутствующего оператора, для перехвата звонка достаточно набрать *8 (звездочка, восемь), и произойдёт перехват звонка.

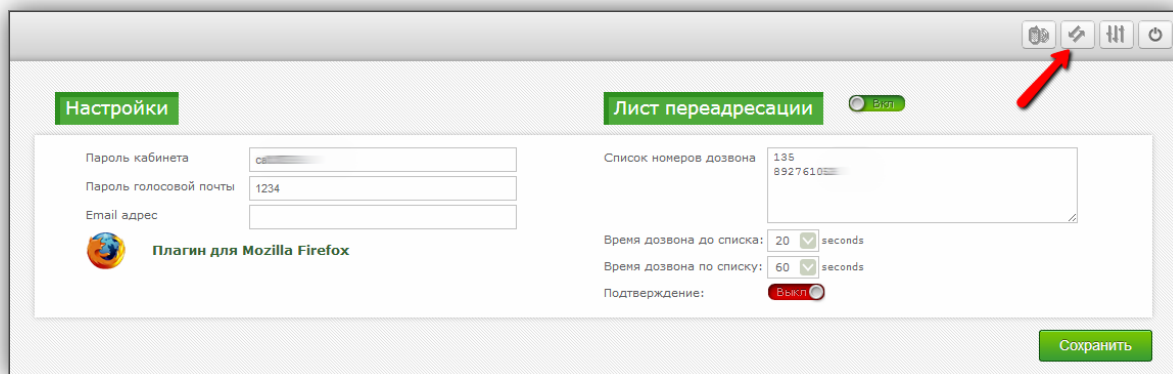
ПОДКЛЮЧИТЬСЯ/ОТКЛЮЧИТЬСЯ ИЗ ОЧЕРЕДИ (ДИНАМИЧЕСКИЙ АГЕНТ)

IP АТС позволяет добавлять динамических агентов в очередь обработки звонков, к примеру, в момент увеличения количества звонков. Для этого в очереди должна быть активирована функция подключения динамических агентов. Оператору необходимо набрать на телефоне номер очереди и звездочку, к примеру 234*. Для выхода оператора из очереди необходимо набрать номер очереди, звездочка, звездочка, например 234**.

КАК ВКЛЮЧИТЬ ПЕРЕАДРЕСАЦИЮ ТЕЛЕФОНА

Для включения **переадресации** необходимо зайти в раздел *Пользовательские настройки*, перевести ползунок *переадресации* в положение *Вкл*, в поле *Список номеров дозвона* указать номера (каждый номер с новой строки), на которые будет осуществляться переадресация (первый номер, это ваш внутренний номер). *Время дозвона до списка* – время, в течение которого звонок будет обрабатываться по основному номеру, далее звонок будет осуществляться на номера по списку. *Время дозвона по списку* – время, в течение которого звонок будет идти по номерам из заполненного списка.

Следует учитывать, что переадресация может обрабатываться по различным стратегиям дозвона, выставленным в настройках абонентов администратором IP АТС.



УПРАВЛЕНИЕ РЕЖИМОМ НЕ БЕСПОКОИТЬ (DND)

Данный режим включается, когда оператор завершает смену или уходит на обед. При активации всем входящим звонкам будет сообщено, что абонент занят и просьбой оставить сообщение на голосовую почту, если она активирована. Если абонент находится в группе или очереди по обработке звонков, звонки на него просто не будут поступать. Для активации необходимо набрать на телефоне *78 (звездочка, семьдесят восемь), для деактивации функции *79 (звездочка, семьдесят девять). Также возможно переключение режимов одним кодом *76 (звездочка, семьдесят шесть), то есть если был ранее активирован данный режим, то данный сервисный код его деактивирует. Если же функция была деактивированной, и набран данный код, то функция включится.

КАК УЗНАТЬ ВНУТРЕННИЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА

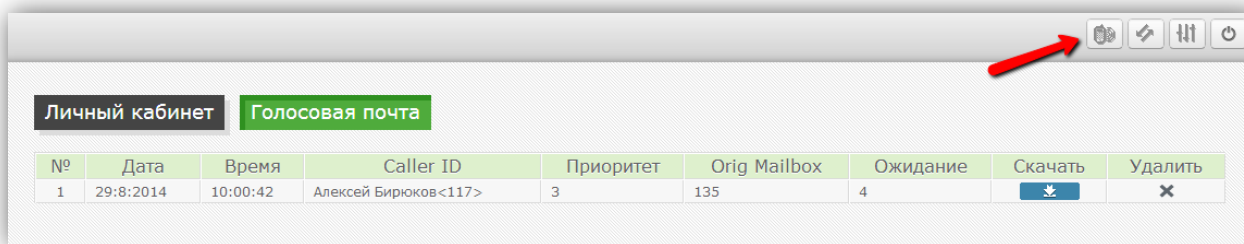
Бывают ситуации, когда необходимо узнать номер данного внутреннего телефонного аппарата. Для этого достаточно набрать код *65 (звездочка, шестьдесят пять), и система сообщит номер.

РАБОТА С ГОЛОСОВОЙ ПОЧТОЙ

Для работы голосовой почты данная функция должна быть включена в настройках абонента. При стандартных настройках, если абонент не отвечает на вызов в течение 15 секунд, звонок будет переведен на его голосовую почту. Также абоненту можно принудительно оставить сообщение в голосовой почте набрав *(звездочка) и номер абонента. Для прослушивания сообщений необходимо набрать на телефоне *97(звездочка, девяносто семь), далее IP АТС предложит ввести пароль (по умолчанию 1234). Следуя инструкциям, мы можем: прослушать, удалить или восстановить сообщения.

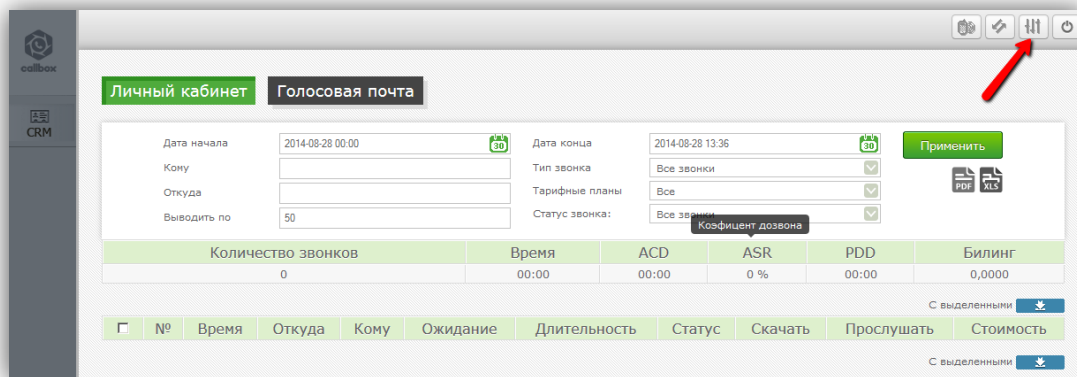
Также непрослушанные записи голосовой почты можно просмотреть через интерфейс IP АТС.

Для этого заходим в раздел *Статистика звонков* и выбираем вкладку *Голосовая почта*. Здесь мы видим список непрослушанных записей находящихся в голосовой почте, а также дату, время звонка, телефон и имя звонящего (если внутренний номер), длительность сообщения (Ожидание), с возможностью скачать и удалить запись.

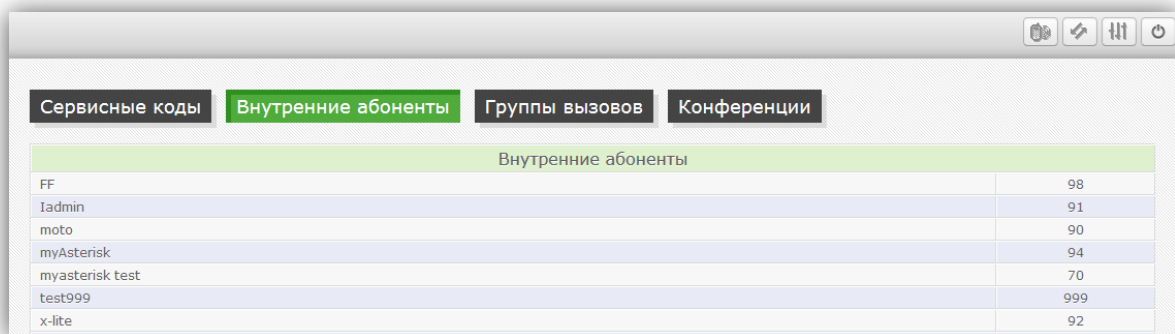


ПРОСМОТР СПИСКА ВНУТРЕННИХ АБОНЕНТОВ

Для просмотра списка внутренних абонентов необходимо зайти в раздел *Сервисные коды*





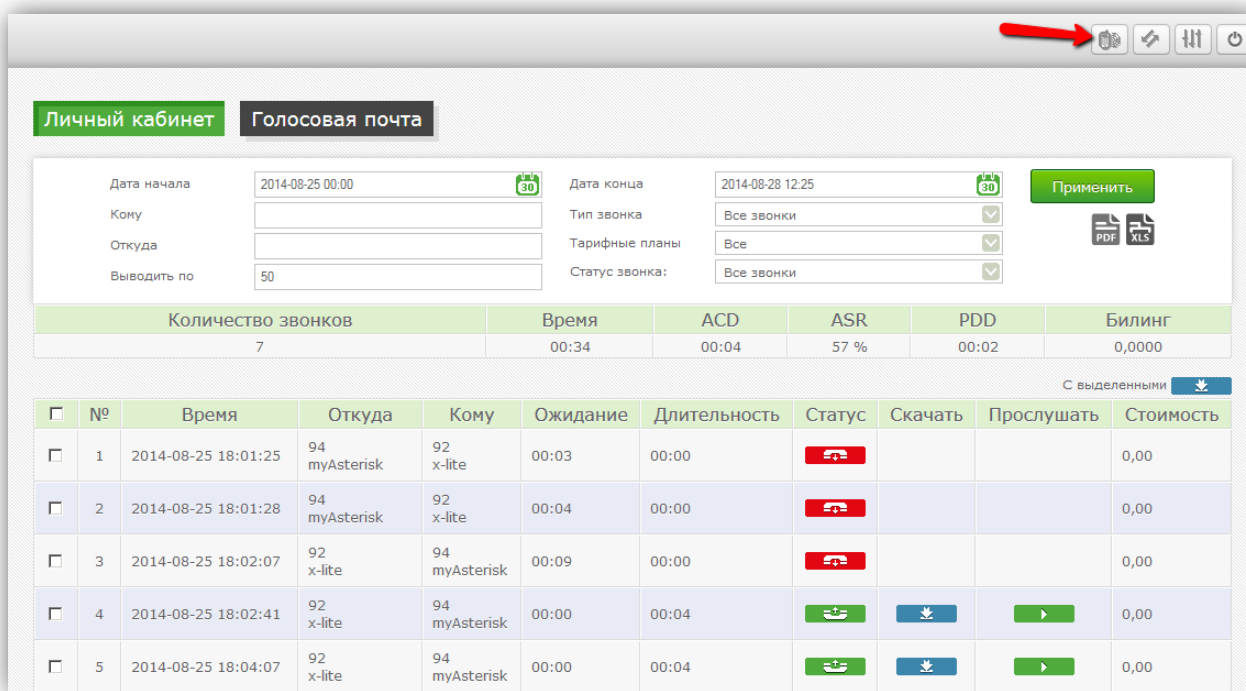
и выбрать вкладку *Внутренние абоненты*.



КАК НАЙТИ ЗАПИСЬ СВОЕГО ЗВОНКА

Для прослушивания записей своих разговоров необходима активация данной функции в настройках абонента. Список звонков доступен в разделе *Статистики* и личном кабинете абонента.

Можно выбрать диапазон дат, по которым будет сформирован отчет, или сразу нажать кнопку **Применить** – будет сформирован отчет за текущий день для данного оператора. Для прослушивания записи средствами браузера необходимо нажать на кнопку *Прослушать* , для сохранения записи на ПК оператора необходимо нажать на кнопку *Скачать* .



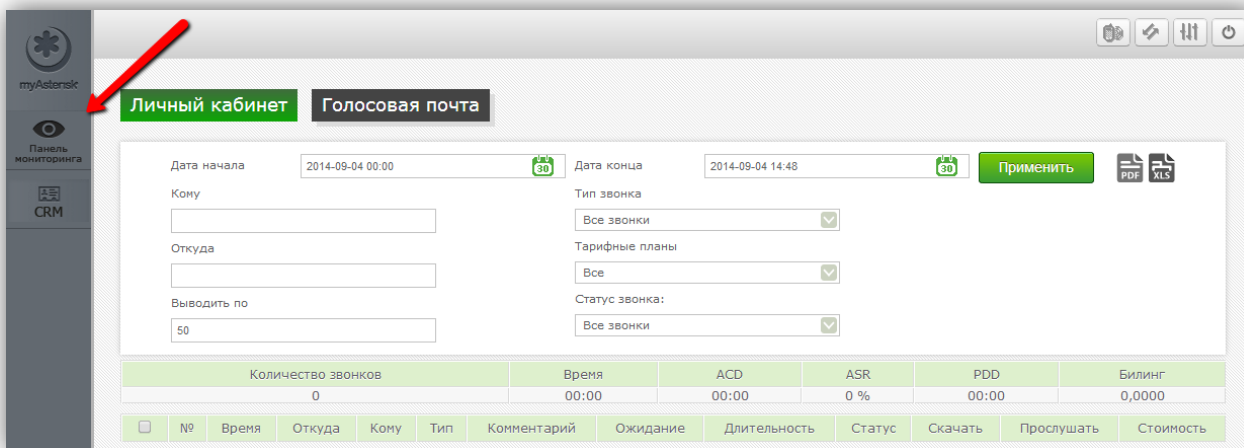
The screenshot shows a web interface for a personal account. At the top, there are tabs for 'Личный кабинет' (Personal Account) and 'Голосовая почта' (Voice Mail). Below the tabs is a search and filter section with fields for 'Дата начала' (Start Date), 'Дата конца' (End Date), 'Кому' (To), 'Откуда' (From), 'Выводить по' (Sort by), 'Тип звонка' (Call Type), 'Тарифные планы' (Tariff Plans), and 'Статус звонка' (Call Status). A 'Применить' (Apply) button is on the right. Below this is a summary table with columns: 'Количество звонков' (7), 'Время' (00:34), 'ACD' (00:04), 'ASR' (57%), 'PDD' (00:02), and 'Билинг' (0,0000). Below the summary is a table of individual calls with columns: '№', 'Время', 'Откуда', 'Кому', 'Ожидание', 'Длительность', 'Статус', 'Скачать', 'Прослушать', and 'Стоимость'. A red arrow in the top right corner of the browser window points to the toolbar.

№	Время	Откуда	Кому	Ожидание	Длительность	Статус	Скачать	Прослушать	Стоимость
1	2014-08-25 18:01:25	94 myAsterisk	92 x-lite	00:03	00:00				0,00
2	2014-08-25 18:01:28	94 myAsterisk	92 x-lite	00:04	00:00				0,00
3	2014-08-25 18:02:07	92 x-lite	94 myAsterisk	00:09	00:00				0,00
4	2014-08-25 18:02:41	92 x-lite	94 myAsterisk	00:00	00:04				0,00
5	2014-08-25 18:04:07	92 x-lite	94 myAsterisk	00:00	00:04				0,00

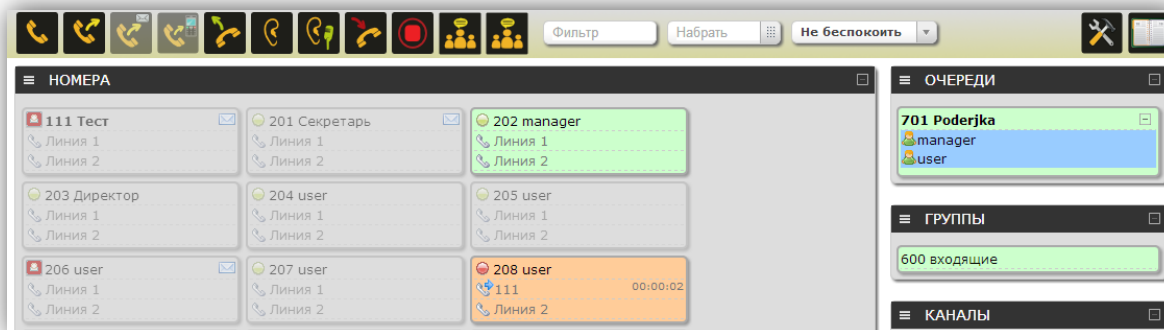
РАБОТА В ПАНЕЛИ МОНИТОРИНГА

Для получения доступа к панели мониторинга необходимо обратиться к администратору.

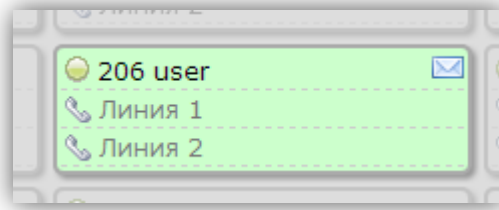
Панель отображает созданных пользователей, очереди, группы, транки, конференции. Также предоставляет информацию об активности IP АТС в реальном времени и даёт оператору производить действия по набору, перехвату, переводу, прослушиванию звонков, ведению переписки через встроенный чат с другими пользователями.



- **Зеленым** цветом указаны активные свободные Операторы. Оператор зарегистрирован на станции, активен и готов к принятию звонков.
- **Серым** цветом указаны неактивные операторы (телефон выключен/не подключен). Оператор не зарегистрирован на станции. Скорее всего, пользователь вышел из системы или телефон выключен/перезагружается.
- **Оранжевым** цветом указаны активные Операторы, которые разговаривают в данный момент. Под именем Оператора указан номер, с которого/на который поступил вызов, а также время разговора.



Значок конверта на иконке Оператора означает, что для данного Оператора имеется голосовое сообщение, которое он может прослушать.



- Работа со звонками

Вверху панели оператора видны пиктограммы, через них происходит работа со звонками.



Набрать – данная функция позволяет выбрать нужного абонента из панели и совершить ему звонок, не набирая номера на клавиатуре своего телефонного аппарата.

Перевод – позволяет во время разговора с человеком выбрать нужного абонента из панели оператора и перевести звонок на него с помощью безусловного перевода, ничего не набирая на телефонном аппарате.

Перевод на голосовую почту – функция позволяет во время разговора сделать перевод вызова на голосовую почту, при этом на электронную почту оператора поступит письмо с уведомлением о новом сообщении.

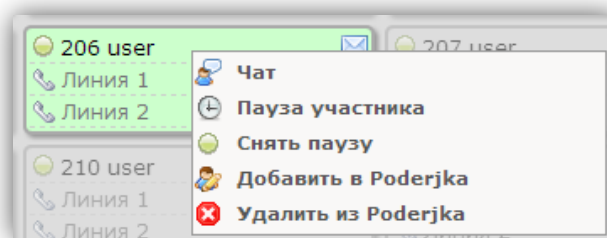
Перехват звонка – позволяет перехватить входящий звонок с любого внутреннего номера путем выбора на панели оператора.

Положить трубку – функция позволяет завершить текущий вызов у любого абонента путем его выбора на панели оператора и нажатия на данную пиктограмму.

Запись разговора – позволяет записать фрагментарно или полностью беседу с Клиентом

- Функции внутренних абонентов.

Если нажать на иконке Оператора слева от его порядкового номера, то появиться список возможных функций:



Чат. Открыть чат с данным абонентом.

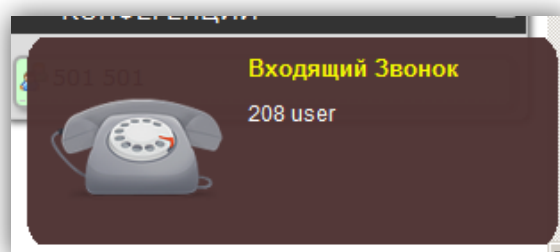
Пауза участника. Позволяет временно выключить Оператора (звонки в это время ему не будут поступать).

Снять с паузы. Снимает Оператора с паузы, возвращая его в активное состояние.

Добавить в Poderjka. Позволяет добавить данного Оператора в Очередь «Poderjka».

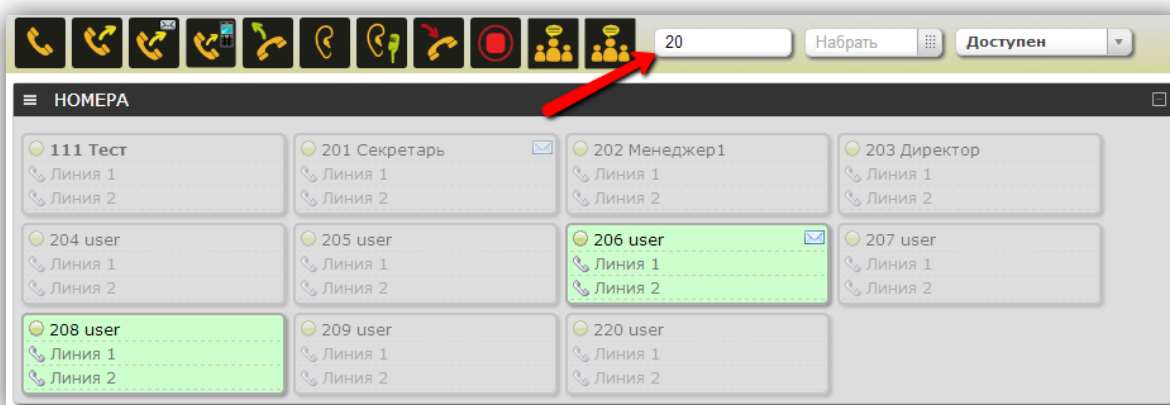
Удалить из Poderjka. Собственно, удаляет данного Оператора из Очереди «Poderjka».

При входящем звонке в правом нижнем углу экрана появляется следующего вида окно, которое отражает номер и имя звонящего абонента:

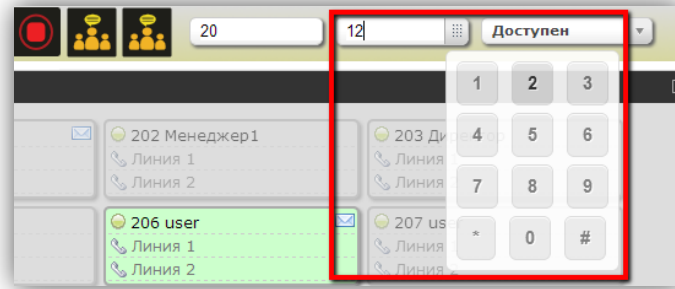


- Фильтр, набор номера, статусы

Фильтр позволяет выводить на панель номера по заданным критериям, например, в данном случае, выводятся все номера, содержащие в себе цифры «20».



Из Панели Оператора можно набирать телефонные номера с помощью цифровой клавиатуры.



Также есть возможность установить свой статуса Оператора. При нажатии на «Статусы» выпадает список, из которого можно выбрать статус. После установки возле имени Оператора появляется значок, отображающий статус. В этом случае звонки на данный телефонный номер поступать не будут, так как выбран статус *Не беспокоить*.