



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Руководство пользователя
06/2026

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2026, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Содержание

1 История изменений.....	7
1.1 История улучшений.....	10
2 Информация об этой документации.....	12
2.1 Виды тем.....	12
2.2 Соглашения по представлению информации.....	12
3 Введение.....	13
3.1 myAgent.....	13
3.2 Элементы пользовательского интерфейса.....	13
4 Установка и запуск myAgent.....	18
4.1 УстановкаmyAgent.....	18
4.2 Начало работыmyAgent.....	19
4.3 Удаление myAgent.....	20
4.4 Автоматические обновления.....	21
4.4.1 Выполнение автоматических обновлений.....	21
5 Первое знакомство.....	22
5.1 Вход в очередь.....	22
6 Функции для операторов.....	23
6.1 Очереди.....	23
6.1.1 Вход в очередь.....	23
6.1.2 Выход из очереди.....	24
6.2 Текущие вызовы.....	24
6.2.1 Открытие или закрытие панели текущих вызовов.....	25
6.2.2 Сортирование живых вызовов.....	26
6.2.3 Группирование живых вызовов.....	26
6.3 Обработка вызовов.....	27
6.3.1 Ответ на вызовы.....	28
6.3.2 Редактирование контактных данных текущего звонящего абонента.....	28
6.3.3 Добавление заметки для текущего звонящего абонента.....	28
6.3.4 Редактирование заметки для текущего звонящего абонента.....	29
6.3.5 Отображение истории звонящих.....	29
6.3.6 Завершение вызова.....	29
6.3.7 Указание причины дообработки.....	29
6.3.8 Становится доступным после пропущенного вызова.....	30
6.4 Обработка факсов и электронной почты.....	30
6.4.1 Просмотр факса.....	31
6.4.2 Прием электронного письма.....	32
6.4.3 Ответ на факс.....	32
6.4.4 Ответ на электронное письмо.....	32
6.4.5 Заполнение факса.....	32
6.4.6 Заполнение электронного письма.....	32
6.4.7 Планирование последующего мониторинга факса.....	33
6.4.8 Планирование последующего мониторинга электронного письма.....	33
6.4.9 Отображение журнала текущего отправителя факса.....	33
6.4.10 Отображение истории отправителя текущего электронного письма.....	33
6.4.11 Указание причины завершения для факса.....	34
6.4.12 Указание причины дообработки для электронного письма.....	34
6.4.13 Перенаправление факса в очередь.....	35

6.4.14 Отправка электронного письма от имени очереди.....	35
6.5 Рабочее время.....	35
6.5.1 Продление рабочего времени.....	35
6.5.2 Завершение рабочего времени.....	36
6.6 На перерыве.....	36
6.6.1 Начало перерыва.....	36
6.6.2 Завершение перерыва.....	36
6.7 Обратный вызов оператора.....	36
6.7.1 Осуществление обратного вызова.....	37
6.7.2 Закрытие обратного вызова.....	37
6.7.3 Перенос обратного вызова.....	37
6.8 Функции вызова.....	38
6.8.1 Инициирование вызова.....	39
6.8.2 Осуществление вызова из списка вызовов.....	39
6.8.3 Осуществление вызова из внутреннего каталога.....	39
6.8.4 Осуществление вызова с помощью кнопки пункта коммутации.....	40
6.8.5 Перевод вызовов на удержание.....	40
6.8.6 Переадресация вызова оператору.....	40
6.8.7 Перенаправление вызова в очередь.....	41
6.8.8 Переадресация вызова с помощью кнопки пункта коммутации.....	41
6.8.9 Принятие вызова оператора.....	42
6.8.10 Получение вызова с помощью кнопки пункта коммутации.....	42
6.8.11 Запись вызова.....	43
6.8.12 Запрос на поддержку от супервайзеров или администраторов.....	43
6.9 Список вызовов.....	44
6.9.1 Открытие или закрытие панели списка вызовов.....	45
6.9.2 Фильтрация списка вызовов.....	46
6.9.3 Отображение истории звонящих.....	47
6.9.4 Отображение истории отправителя факсов.....	48
6.9.5 Отображение истории отправителя электронного письма.....	48
6.9.6 Прослушивание записи звонящего абонента.....	48
6.10 История звонящих.....	49
6.11 Табло (информация об очереди).....	50
6.11.1 Отображение панели табло.....	51
6.12 Класс обслуживания.....	51
6.12.1 Отображение графика класса обслуживания.....	51
6.13 Среднее время.....	52
6.13.1 Отображение графика среднего времени.....	52
7 Функции для супервайзеров или администраторов.....	53
7.1 Визуальное табло.....	53
7.1.1 Отображение панели визуального табло.....	53
7.1.2 Настройка визуального табло.....	54
7.2 Назначение оператора (привязка).....	54
7.2.1 Назначение операторов в очереди.....	58
7.2.2 Редактирование назначений оператора.....	59
7.2.3 Перемещение операторов между очередями.....	60
7.2.4 Удаление операторов из очередей.....	61
7.2.5 Изменение статуса оператора.....	62
7.2.6 Настройка отображения списка привязки операторов.....	62
7.2.7 Отображение окна очереди привязок операторов.....	62
7.3 Отслеживание вызовов и запрос о поддержке.....	63
7.3.1 Запись разговоров в статусе Супервизора или Администратора.....	64
7.3.2 Сохранение записи вызова.....	64
7.3.3 Отправка записи вызова по электронной почте.....	64
7.3.4 Сохранение факса.....	65

7.3.5 Отправка факса по электронной почте.....	65
7.3.6 Сохранение электронного письма в формате EML.....	66
7.3.7 Отправка сообщения по электронной почте.....	66
7.3.8 Мониторинг звонков (зависит от страны).....	66
7.3.9 Переопределение вызова.....	67
7.3.10 Изменение позиции вызова в очереди.....	67
7.3.11 Принятие запросов на поддержку.....	67
7.4 Наблюдение за очередями.....	68
7.4.1 Включение или отключение всплывающих окон акустических уведомлений.....	69
7.4.2 Активация или деактивация сигнала предупреждения.....	69
7.5 Другие функции.....	70
7.5.1 Удаление заметок звонящего абонента.....	70
8 Справочники.....	71
8.1 Открытие или закрытие панели внутреннего каталога.....	73
8.2 Поиск в каталогах.....	74
8.3 Сортировка во внутреннем каталоге.....	75
8.4 Фильтрация во внутреннем каталоге.....	75
9 Мгновенные сообщения.....	76
9.1 Открытие или закрытие мгновенных сообщений.....	76
9.2 Отправка мгновенного сообщения.....	76
9.3 Отправить мгновенное сообщение из набора/поиска.....	77
9.4 Отправка мгновенного сообщения из внутреннего каталога.....	77
9.5 Отправка мгновенного сообщения с кнопок пункта коммутации.....	78
9.6 Удаление мгновенного сообщения.....	78
9.7 Выход из разговора в формате мгновенных сообщений.....	79
10 Кнопки пункта коммутации.....	80
10.1 Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации.....	80
10.2 Кнопки сортировки пункта коммутации.....	81
10.3 Закрепление абонента за кнопкой пункта коммутации.....	81
10.4 Удаление абонента с кнопки пункта коммутации.....	82
10.5 Демонстрация изображений пользователей на кнопках пункта коммутации.....	82
11 Отчеты.....	83
11.1 Создание отчетов.....	88
12 Статус присутствия.....	89
12.1 Изменение статуса присутствия участника.....	90
12.2 Изменение статуса присутствия участника на «в офисе».....	91
12.3 Изменение статуса очереди участника.....	91
12.4 Служба CallMe.....	91
12.4.1 Включение службы CallMe.....	92
13 Функции панели.....	94
13.1 Развернуть панель.....	94
13.2 Свернуть панель.....	94
13.3 Смена панелей местами.....	95
13.4 Увеличение/уменьшение масштаба панели.....	96
13.5 Открытие меню параметров панели.....	96
14 Конфигурация.....	98
14.1 Моя персональная информация.....	99
14.1.1 Указание дополнительного номера телефона.....	99
14.1.2 Указание адреса электронной почты.....	100
14.1.3 Изменение пароля.....	100
14.2 Мое изображение.....	101

14.2.1 Загрузка изображения.....	101
14.2.2 Удаление изображения.....	102
14.3 Изображение.....	102
14.3.1 Изменение языка пользовательского интерфейса.....	102
14.3.2 Изменение цвета пользовательского интерфейса.....	102
14.3.3 Демонстрация изображений пользователей на кнопках пункта коммутации.....	102
14.4 Уведомления.....	103
14.4.1 Окно приложения / Всплывающие подсказки окна очереди.....	104
14.4.1.1 Активация или деактивация всплывающего окна главного окна при входящих вызовах.....	104
14.4.1.2 Активация или деактивация всплывающего окна при приеме вызова.....	105
14.4.1.3 Активация или деактивация всплывающего главного окна при завершении вызова.....	105
14.4.1.4 Сворачивание главного окна о завершении вызова.....	106
14.4.1.5 Активация или деактивация всплывающего окна, перехватывающего фокус.....	106
14.4.2 Будильник.....	106
14.4.2.1 Активация или деактивация главного окна о состоянии будильника.....	106
14.4.2.2 Воспроизведение сигналов будильника для индикации состояния будильника.....	107
14.4.3 Уведомления о всплывающих окнах (всплывающие уведомления).....	107
14.4.3.1 Отображение всплывающего окна при входящих вызовах.....	107
14.4.3.2 Отображение всплывающего окна об исходящих вызовах.....	108
14.4.3.3 Отображение всплывающего окна для пропущенных звонков.....	108
14.4.3.4 Отображение всплывающих окон при получении сообщений чата.....	109
14.4.3.5 Отображение всплывающего окна для запросов на поддержку.....	109
14.5 Кнопки пункта коммутации.....	109
14.5.1 Изменение порядка вкладок кнопок пункта коммутации.....	110
14.5.2 Добавление вкладок кнопок пункта коммутации.....	110
14.5.3 Удаление вкладок кнопок пункта коммутации.....	110
14.5.4 Назначение кнопок пункта коммутации.....	111
14.5.5 Копирование кнопок пункта коммутации у пользователя.....	112
14.5.6 Изменение номера кнопок пункта коммутации.....	112
14.6 Отображение очередей.....	113
14.6.1 Настройка отображения очередей.....	113
14.7 Горячие клавиши.....	113
14.7.1 Активация и деактивация глобальных комбинаций клавиш.....	114
14.7.2 Настройка комбинаций клавиш приложений.....	114
14.7.3 Сброс настроек комбинаций клавиш приложения.....	115
14.8 Чувствительность.....	115
14.8.1 Разрешение пользователям на копирование вашего макета BLF.....	115
14.8.2 Разрешение пользователям видеть сведения о звонящем абоненте.....	115
14.9 Прочие положения.....	116
14.9.1 Настройка способа переадресации.....	116
14.9.2 Включение/отключение поиска в реальном времени.....	116
15 Запуск VSAdmin.....	117
16 Вложение.....	118
16.1 Функции оператора, не зависящие от уровня авторизации.....	118
16.2 Указания по одновременному использованию myAgent и клиентских приложений UC Suite.....	119
16.3 Указания по использованию телефонов DECT.....	120
16.4 Ограничения при использовании системных функций.....	121
16.5 Форматы номеров телефонов.....	122
16.6 Отображение недостаточных системных ресурсов.....	123
Индекс.....	125

1 История изменений

В следующем списке указаны накопленные изменения.

Изменения в V3R3 FR2

Затронутые разделы	Описание изменения
-	Обновления для редизайна пользовательского интерфейса уведомлений — все подразделы

Изменения в V3R3 FR1

Затронутые разделы	Описание изменения
Отображение всплывающих окон при получении сообщений чата	Новые разделы
Справочники	Добавлена информация о пользовательских настройках и обновлении лицензии.
Установка myAgent Начало работы myAgent	Добавлена опция имени хоста в процессе установки.
Список вызовов	В столбце «Агент/Состояние» отображается, был ли переведен вызов.
Перенос обратного вызова	Добавлен шаг, на котором можно выбрать конкретного агента для выполнения обратного вызова.
Табло (информация об очереди)	Обновлены названия столбцов.
Горячие клавиши Прочие положения	Конфигурация не переносится при обновлении системы.
Статус присутствия Кнопки пункта коммутации	Обновления для изображений пользователей со статусом присутствия

Изменения в V3R3

Затронутые разделы	Описание изменения
Статус присутствия Изменение статуса очереди участника	Обновления и новая глава о лицензии myAttendant и статусе пользователя.

Затронутые разделы	Описание изменения
Открытие или закрытие панели текущих вызовов Сортирование живых вызовов Группирование живых вызовов Перенаправление факса в очередь Открытие или закрытие панели внутреннего каталога Фильтрация во внутреннем каталоге Открытие или закрытие мгновенных сообщений Отправка мгновенного сообщения из внутреннего каталога Отправить мгновенное сообщение из набора/поиска Отправка мгновенного сообщения с кнопок пункта коммутации Демонстрация изображений пользователей на кнопках пункта коммутации Включение службы CallMe Функции панели Активация или деактивация всплывающего главного окна при завершении вызова Отображение всплывающего окна при входящих вызовах Отображение всплывающего окна об исходящих вызовах Активация или деактивация всплывающего окна, перехватывающего фокус Активация или деактивация главного окна о состоянии будильника Воспроизведение сигналов будильника для индикации состояния будильника	Новые разделы

Затронутые разделы	Описание изменения
Элементы пользовательского интерфейса Первое знакомство Функции для операторов Функции для супервайзеров или администраторов Справочники Мгновенные сообщения Кнопки пункта коммутации Функции панели Статус присутствия Конфигурация	Обновления пользовательского интерфейса в главах и подглавах.
Виды тем	Обновлены все названия глав с использованием герундия.
Обработка факсов и электронной почты	Во всех соответствующих главах факсы и электронные письма переименованы в факс и электронную почту соответственно.
История улучшений	Введена глава «История улучшений».
Обработка факсов и электронной почты	Удалено упоминание офисного пакета программ Office, который можно установить на ОС.

Изменения в V3R2

Затронутые разделы	Описание изменения
Удаление мгновенного сообщения Выход из разговора в формате мгновенных сообщений	Новые разделы для удаления мгновенных сообщений и выхода из беседы.
Элементы пользовательского интерфейса	Статусы «доступно» и «завершено» переименованы.

Изменения в V3R1 FR1

Затронутые разделы	Описание изменения
Копирование кнопок пункта коммутации у пользователя	Добавлено примечание о разрешении копирования личных контактов

Изменения в V3R1

Затронутые разделы	Описание изменения
Копирование кнопок пункта коммутации у пользователя	Новый раздел
История звонящих	Новый раздел

Изменения в V2R7

Затронутые разделы	Описание изменения
Как установить myAgent	Обновлена процедура установки
Отображение сведений об очереди Как отобразить сведения об очереди (настенная панель)	Добавлена информация о визуальной настенной панели

Изменения в V2R6

Затронутые разделы	Описание изменения
Справочники	Поддержка имени группы
Статус присутствия	Примечание о скрытии статуса «болен»

1.1 История улучшений

Изменения в V3R4

Идентификатор заявки на обслуживание	Дата изменения	Описание изменения	Затронутые разделы
PRB000081463	24 января 2025 года - 5 февраля 2025 года	Удалено предыдущее обновление периода рабочего времени для прерванных и пропущенных звонков.	Рабочее время

Изменения в V3R3 FR1

Идентификатор заявки на обслуживание	Дата изменения	Описание изменения	Затронутые разделы
PRB000072382	19 марта 2024 года	Добавлено примечание относительно настройки горячих клавиш в приложениях.	Горячие клавиши

Изменения в V3R3

Идентификатор заявки на обслуживание	Дата изменения	Описание изменения	Затронутые разделы
PRB000064662, PRB000065829	05 июля 2023 года	Добавлена информация об ограничениях при работе с горячими столами myAgent.	Начало работы myAgent
PRB000064157	17 июля 2023 года	Добавлены поддерживаемые форматы изображений.	Загрузка изображения

Идентификатор заявки на обслуживание	Дата изменения	Описание изменения	Затронутые разделы
PRB000072484	25 января 2024 года	Добавлено объяснение функции быстрого поиска.	Справочники

2 Информация об этой документации

Здесь изложены вводные указания относительно данной документации.

2.1 Виды тем

В виды тем входят следующие понятия и рабочие инструкции:

Вид темы	Содержание	Заголовок
Понятие	Объясняет «Что».	Без глагола, как в <i>Информация об очереди</i> , или с деепричастием, как в <i>Отображение информации об очереди</i> .
Пошаговые инструкции	Описывают позадачные случаи применения и требуют определенного знакомства с соответствующими понятиями.	Начинаются с деепричастия, как в <i>Смена панелей местами</i> .

2.2 Соглашения по представлению информации

В данной документации используются различные средства представления разных видов информации.

Вид информации	Изображение	Пример
Элементы пользовательского интерфейса	полужирный	Нажмите кнопку ОК .
Последовательность меню	>	Файл > Выход
Специальное выделение	полужирный	Не разрешается удалять имя.
Текст перекрестных ссылок	курсив	Дополнительная информация представлена в разделе <i>Сеть</i> .
Вывод	моноширинный шрифт, например, Courier	Команда не найдена.
Ввод	моноширинный шрифт, например, Courier	Введите LOCAL в качестве имени файла.
Комбинация клавиш	моноширинный шрифт, например, Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Введение

Данный документ предназначен для пользователей приложения myAgent, в нем описаны процедуры установки, настройки и работы с данным приложением.

3.1 myAgent

myAgent — это удобное приложение для распределения и обработки вызовов, факсов и электронной почты операторами центра обработки вызовов.

myAgent имеет следующие функциональные возможности:

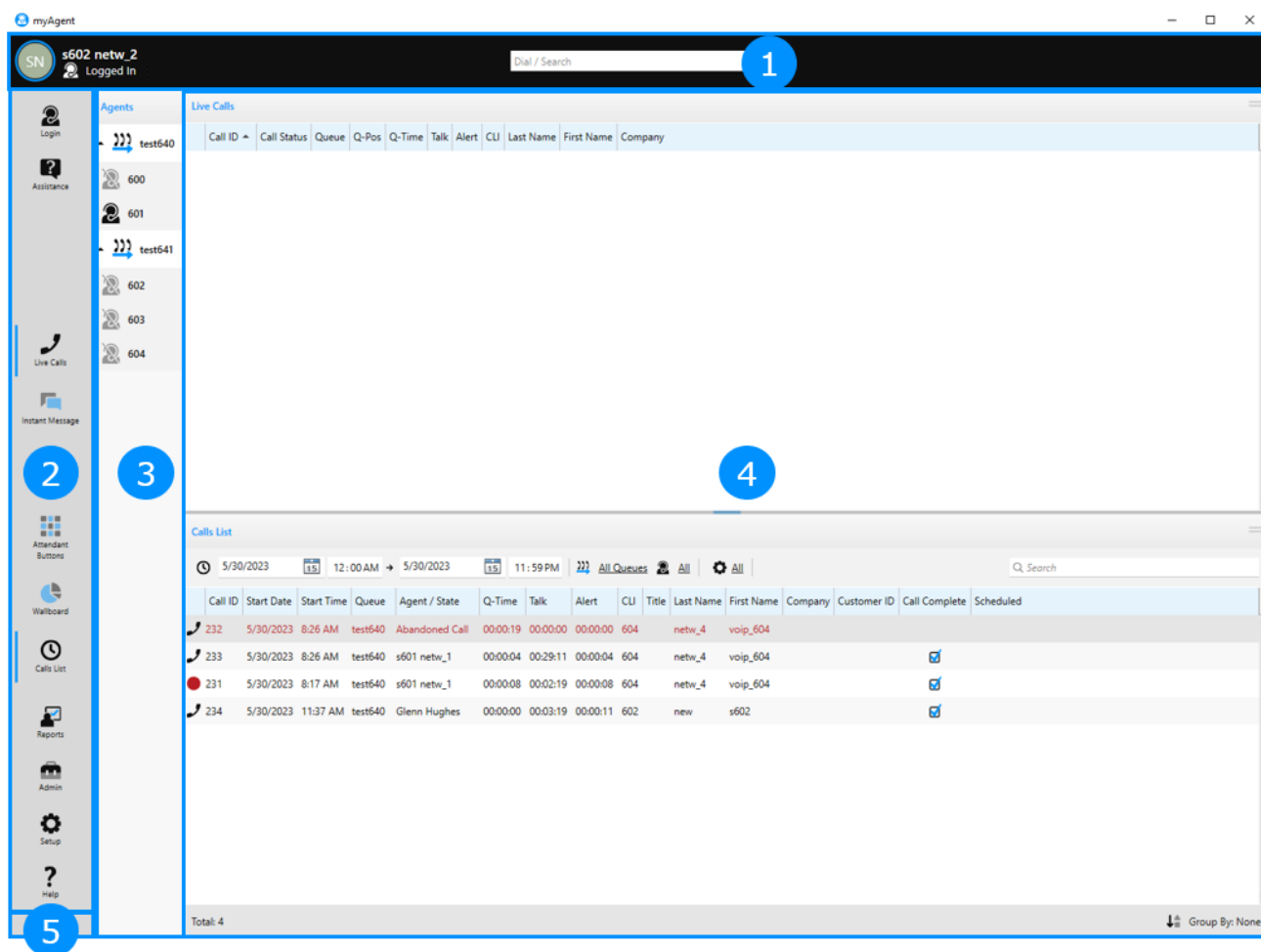
- Обработка
 - Вызовы
 - Факс
 - электронная почта
- Функция обратного вызова для операторов
- Отображение и изменение статуса присутствия операторов
- Отображение и изменение статуса присутствия внутренних абонентов системы связи
- Презентация очередей в режиме реального времени
- Запись вызовов, в случае активации в системе связи
- Мгновенные сообщения
- Запрос о поддержке через
 - Контроль вызовов (в зависимости от страны)
 - Вмешательство в вызовы
 - Мгновенные сообщения
- Интеграция внутреннего каталога, внешнего каталога, внешней базы контактов (LDAP) и контактов Outlook для поиска по имени
- Создание отчетов на основе предопределенных шаблонов отчетов

В зависимости от уровня авторизации, назначенного оператору центра обработки вызовов, операторам в myAgent доступен либо стандартный набор функций (оператор), либо расширенный набор функций (супервизор или администратор) (см. [Функции оператора, не зависящие от уровня авторизации](#)).

3.2 Элементы пользовательского интерфейса

Пользовательский интерфейс myAgent состоит из главного окна с различными значками и списками.

Главное окно состоит из следующих элементов:



1) Отображение верхней панели:

- Фотография профиля оператора, имя, фамилия и текущий статус.
- поле набора / поиска.

2) Боковая панель со следующими опциями:

Символ	Действие	Описание
	Логин	Вход в очереди
	Выход	Выход из очередей
	Поддержка	Откройте окно Поддержка , чтобы запросить поддержку.
	Рабочее время	Рабочее время запроса (с шагом 60 секунд)
	На перерыве	Уйти на перерыв.
	Прием вызовов	Станьте снова доступными для приема вызовов
	Текущие вызовы	Открыть или закрыть панель Текущие вызовы

Символ	Действие	Описание
	Мгновенное сообщение	Откройте окно Мгновенное сообщение .
	Внутренний каталог	Открыть или закрыть панель Внутренний каталог
	Кнопки пункта коммутации	Открытие или закрытие панели Кнопки пункта коммутации
	Табло	Открыть или закрыть панель Табло
	Список вызовов	Открыть или закрыть панель Список вызовов
	Отчеты (Только для операторов с уровнем авторизации супервайзера или администратора)	Открывает окно Отчеты для создания отчетов о вызовах, очередях, операторах, классах обслуживания (GOS) и причинах завершения в myAgent
	Админ. (Только для операторов с уровнем авторизации супервайзера или администратора)	Открыть WBM
	Настройки	Откройте окно Настройки , чтобы настроить myAgent
	Помощь	Вызов онлайн-справки

Когда недостаточно места для отображения всех параметров боковой панели,  появляется значок с двойным многоточием и нижняя часть боковой панели. Можно нажать на этот значок, чтобы отобразить список параметров, которые не подошли.

Синяя вертикальная линия слева от опции боковой панели указывает на то, что соответствующая панель открыта в главном окне myAgent.

Светло-голубая вертикальная линия слева от опции боковой панели указывает на то, что соответствующая панель открыта в отдельном окне в приложении.

- 3) **Список привязки операторов:** Показывает распределение операторов в очередях, а также текущее состояние оператора.

4) Площадь панелей: Отображает до двух из следующих панелей:

- **Текущие вызовы**

Отображается подробная информация о текущих вызовах, факсах и электронных письмах в режиме реального времени.

- **Мгновенное сообщение**

Позволяет обмениваться текстами в виде мгновенных сообщений, в то время как отправленные и полученные сообщения отображаются в виде разговоров в окне **Мгновенное сообщение**.

- **Внутренний каталог**

Отображает сведения о контактах из внутреннего каталога.

- **Кнопки пункта коммутации**

Обеспечение кнопок для быстрого доступа к внутренним участникам.

- **Табло**

Отображается что-то из следующего (варианты переключаются с помощью опций панели):

- **Табло** (по умолчанию): Статистика вызовов, факсов и электронных писем за текущий день в табличной форме.
- График **Класс обслуживания**: Статистика вызовов, факсов и электронных писем за текущий день в графической форме.
- График **Среднее время** : Статистические данные о времени ожидания и времени разговора/чтения для пребывающих в очереди вызовов, факсов и электронных писем в текущий день на графической диаграмме.

- **Список вызовов**

Отображается подробная информация о предыдущих вызовах, факсах и электронных письмах.

5) Системная панель с информацией о версии программного обеспечения myAgent.

При запуске myAgent в области панелей отображаются панели **Текущие вызовы** и **Табло** .

Можно открывать или закрывать панели по своему усмотрению. Однако область панелей главного окна myAgent не может отображать более двух панелей одновременно.

Если в области панелей уже отображаются две панели, то любая новая панель, которая откроется в главном окне myAgent, заменит существующую панель в области панелей. Заменяемая панель имеет самый низкий приоритет отображения. Приоритет отображения панели — это порядок, в котором значок панели отображается на боковой панели. Панель **Текущие вызовы** имеет наибольший приоритет отображения и не может быть автоматически заменена другой панелью в главном окне myAgent.

Если вы хотите, чтобы одновременно было открыто более двух панелей, некоторые из них необходимо открыть в отдельном окне приложения. По умолчанию панель **Внутренний каталог** открывается в отдельном окне. Вы также можете добавить панель, которая в данный момент отображается в области панелей, и открыть ее в отдельном окне приложения, как описано в разделе [Свернуть панель](#).

Всплывающие подсказки

Всплывающие подсказки — это небольшие окна, с помощью которых в myAgent отображается дополнительная информация об определенных объектах графического пользовательского интерфейса, например, о значках. Подсказка появляется при наведении указателя мыши на соответствующий объект в течение некоторого времени.

Понятия, связанные с данным[Обработка вызовов](#)[Функции вызова](#)[Кнопки пункта коммутации](#)

4 Установка и запуск myAgent

В этом разделе представлена подробная информация о процедурах установки и запуска myAgent, а также об обновлениях и модификациях.

Прим.:

Следует обязательно учитывать указания в файле `ReadMe first`, который находится в каталоге с установочными файлами.

4.1 Установка myAgent

Подготовка

Вам доступен файл `CommunicationsClients.exe`.

Прим.: Необходимо обязательно учитывать указания, изложенные в файле `ReadMe first`.

Процедура

- 1) Выполните файл установки `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Если отображается окно **Управление учетными записями пользователей** с сообщением *Неизвестная программа хочет получить доступ к компьютеру*, нажмите кнопку **Разрешить**.
- 3) Введите IP-адрес или DNS-имя (имя главного узла) вашего сервера OpenScape Business и нажмите **Далее**.
- 4) После проверки IP-адреса программа установки проверит наличие .NET версии 4.8 или выше и установит его при необходимости.
- 5) Выберите **myAgent**, чтобы отметить его для установки.

Нажатие на приложение циклически переключает следующие действия:

Значок	Функция
	Установить
	Восстановить
	Удалить

- 6) Если требуется, можно изменить папку установки в поле **Установить в:**.
- 7) Нажмите кнопку **Установить**.
- 8) Выполните последующие указания программы установки.

Задачи, связанные с данной

[Начало работы myAgent](#)

[Удаление myAgent](#)

4.2 Начало работы myAgent

Подготовка

myAgent установлен на вашем компьютере.

Для вас в коммуникационной системе настроен уровень полномочий «Агент».

Процедура

- 1) Выберите **Пуск > Программы > Communication Clients > myAgent**. После этого появляется окно для входа в систему.
- 2) Введите в поле **Имя пользователя** свое имя пользователя. Обычно это ваш номер телефона. При возникновении вопросов обратитесь к администратору коммуникационной системы.

Прим.: Существующее ограничение системы: при использовании функции «hot desking» не следует использовать другие клиентские приложения для обоих внутренних номеров, задействованных в «hot desking».

- 3) Введите состоящий только из цифр пароль в поле **Пароль**. Паролем по умолчанию для первого входа является 1234. При возникновении вопросов обратитесь к администратору коммуникационной системы.

Прим.: После пятикратного ввода неверного пароля блокируется доступ ко всем клиентским приложениям Центра обработки вызовов и клиентским приложениям UC Suite. Разблокирование может выполнить только администратор коммуникационной системы.

- 4) Если вы хотите, чтобы myAgent запомнил учетные данные на будущее, установите флажок **Сохранить пароль**.

Прим.: Используйте автоматический вход в систему только в том случае, если вы можете исключить доступ третьих лиц к своей учетной записи Windows. В противном случае посторонние лица могут получить доступ к вашей голосовой почте и факсимильным сообщениям или же переадресовать абонентский номер за ваш счет на платные внешние телефоны.

- 5) Введите IP-адрес или DNS-имя сервера приложений в поле **IP-адрес сервера**.
- 6) Если вы хотите изменить язык пользовательского интерфейса, нажмите на текущий требуемый язык внизу экрана входа в систему и выберите язык из списка.
- 7) Нажмите кнопку **Вход**.

Совет: При первом запуске myAgent появится запрос на изменение пароля. Этот запрос не появляется, если пароль уже был изменен в myAttendant, myPortal for

Desktop, myPortal for Outlook или с помощью телефонного меню голосового почтового ящика.

Введите текущий пароль в поле **Старый пароль** (пароль по умолчанию при первом входе в систему — 1234).

Введите в поля **Новый пароль** и **Подтвердите пароль** новый пароль, который должен содержать не менее шести символов и состоять только из цифр.

Пароль действует в myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook и Fax Printer, а также для доступа к голосовой почте по телефону.

Дальнейшие действия

Войдите в очередь(-и), чтобы быть готовым к работе со звонками, факсами и электронной почтой.

Задачи, связанные с данной

[Установке myAgent](#)

[Вход в очередь](#)

4.3 Удаление myAgent

Процедура

- 1) Закройте myAgent.

Прим.: Необходимо обязательно учитывать указания, изложенные в файле `ReadMe first`.

- 2) Выберите один из следующих вариантов:

- Windows XP: Дважды нажмите в поле **Панель управления** пункт **Программное обеспечение**.

Нажмите на пункт **Клиенты связи**, а затем **Редактировать**.

- Windows Vista: Дважды нажмите в поле **Панель управления** пункт **Программы и функции**.

Выберите в контекстном меню записи **CommunicationsClients** пункт **Редактировать**.

- Windows 7: Выберите в поле **Панель управления** пункт **Программы**.

Нажмите пункт **Программы и компоненты**.

Выберите в контекстном меню записи **CommunicationsClients** пункт **Редактировать**.

- 3) Установите переключатель **Изменить** и нажмите кнопку **Дальше**.
- 4) Выберите функцию **myAgent**, чтобы удалить ее, и нажмите **Дальше**.
- 5) Выполните последующие указания программы деинсталляции.

Если появляется сообщение с запросом на удаление совместно используемых данных, нажмите кнопку **Нет для всех**.

**Задачи, связанные с данной
Установкой myAgent**

4.4 Автоматические обновления

Автоматические обновления позволяют поддерживать актуальное состояние myAgent.

Если myAgent обнаруживает наличие более новой версии на сервере приложений, отображается соответствующее сообщение. После завершения работы myAgent выполняется автоматическое обновление.

4.4.1 Выполнение автоматических обновлений

Подготовка

Вы получили сообщение следующего типа: Доступно обновление клиента. Подождите, пока не будет выполнено обновление. Закройте следующие программы для выполнения обновления: [...].

Процедура

Закройте указанные программы.

Дальнейшие действия

Перезапустите myAgent после автоматического обновления.

5 Первое знакомство

В данном руководстве описываются действия, которые рекомендуется выполнить при начале работы с программой.

Вход в очереди

Войдите в очередь(-и), чтобы быть готовым к работе со вызовами, факсами и электронной почтой.

Индивидуальная настройка

Вы можете настроить myAgent в соответствии со своими требованиями, например, настроить его поведение при вызовах. Дополнительные сведения о различных параметрах конфигурации см. в разделе [Конфигурация](#).

5.1 Вход в очередь

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Логин**.
- 2) В раскрывающемся списке **Выберите ваш номер** выберите номер станции телефона, который вы собираетесь использовать в качестве оператора, и нажмите **Логин**.

Прим.: Если вы вошли в другое приложение помимо myAgent, войти в очередь можно только по номеру телефона, с которого вы вошли в myAgent (собственный номер).

6 Функции для операторов

Операторам Центра обработки вызовов с уровнем полномочий оператора предлагается ряд удобных функций для обработки вызовов, факсов и электронной почты через клиент Центра обработки вызовов myAgent.

6.1 Очереди

Очередь выстраивает входящие вызовы, факсы и электронные письма в последовательном порядке в зависимости от времени их поступления и распределяет их между свободными операторами.

Входящий вызов, факс или электронное письмо в очередь обычно пересылается оператору, у которого дольше, чем у остальных, не было вызовов. Также можно установить другие правила распределения (например, на основе различных уровней навыков операторов). Если все операторы заняты, любые дополнительные вызовы, факсы и электронные письма помещаются в очередь, а затем передаются следующему свободному оператору в зависимости от их приоритета и времени ожидания.

Статистическая информация

На графиках **Табло**, **Класс обслуживания** и **Среднее время** представлена статистическая информация об очередях. Операторы с уровнем авторизации оператора могут извлекать информацию об очередях, в которые они назначены.

6.1.1 Вход в очередь

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Логин**.
- 2) В раскрывающемся списке **Выберите ваш номер** выберите номер станции телефона, который вы собираетесь использовать в качестве оператора, и нажмите **Логин**.

Прим.: Если вы вошли в другое приложение помимо myAgent, войти в очередь можно только по номеру телефона, с которого вы вошли в myAgent (собственный номер).

Задачи, связанные с данной

[Начало работы myAgent](#)

6.1.2 Выход из очереди

Процедура

Выберите один из следующих вариантов:

- Если в настоящее время вы не совершаете вызов и не получаете вызов от центра обработки вызовов, нажмите **Выйти** на боковой панели.
- Если в настоящее время вы совершаете вызов или получаете вызов от центра обработки вызовов, закройте myAgent.

Прим.: Любой вызов в центр обработки вызовов для вас будет возвращен в очередь, когда вы закроете myAgent.

6.2 Текущие вызовы

На панели **Текущие вызовы** отображается подробная информация о текущих вызовах, факсах и электронных письмах в режиме реального времени.

В качестве оператора вы можете видеть вызовы, факсы и электронные письма в каждой очереди, к которой вы в настоящее время привязаны. Отображается следующая информация:

- **Идентификатор вызова**
Уникальный номер, идентифицирующий вызов, факс или электронное письмо. Он увеличивается на единицу с каждым вызовом, факсом и электронным письмом.
- **Статус вызова**
 - Для вызова: показывает, до сих пор ли звонящий ждет или разговаривает по телефону.
 - Для факса или электронного письма: показывает, был ли факс или электронное письмо уже прочитано.
- **Очередь**
Название очереди.
- **Поз. в очереди**
Позиция в очереди.
- **Q-время**
Время ожидания в секундах.
- **Разговор**
 - Для вызова: Время, затраченное на разговор, в секундах
 - Для факса или электронного письма: время, затраченное в секундах с момента открытия факса или электронного письма до закрытия экрана
- **Оповещение**
 - Время, в течение которого вызов находится в очереди, прежде чем на него ответит оператор.

- **CLI**
 - В случае вызова: входящие вызовы ЦОВ сопоставляются с различными системными каталогами
 - В случае факса или электронной почты: входящие электронные письма контакт-центра сопоставляются с различными системными каталогами
- **Фамилия**
 - Для вызова: Фамилия звонящего абонента, если доступна, а также номер телефона во внешнем каталоге
 - Для факса или электронного письма: Фамилия отправителя, если доступна, с номером факса или адресом электронной почты во внешнем каталоге
- **Имя**
 - Для вызова: Имя звонящего абонента, если доступно, а также номер телефона во внешнем каталоге
 - Для факса или электронного письма: Имя отправителя, если доступно, с номером факса или адресом электронной почты во внешнем каталоге
- **Организация**
 - Для вызова: название компании звонящего абонента, если доступно, а также номер телефона во внешнем каталоге
 - Для факса или электронной почты: название компании звонящего абонента, если доступно, а также номер факса или адрес электронной почты во внешнем каталоге

Список **Текущих вызовов** можно отсортировать.

Вызовы и электронные письма, для которых время ожидания в очереди превысило пороговое значение, отображаются на панели **Текущие вызовы** красным цветом.

6.2.1 Открытие или закрытие панели текущих вызовов

Подробная информация о текущих вызовах, факсах и электронных письмах отображается на панели **Текущие вызовы**.

Об этой задаче

При первом запуске myAgent панель открывается по умолчанию.

Процедура

- 1) Чтобы закрыть панель **Текущие вызовы**:
 - a) Если панель открыта в главном окне myAgent, нажмите **Текущие вызовы** на боковой панели.
 - b) Если панель открыта в отдельном окне, нажмите **x** в правом верхнем углу.
- 2) Чтобы открыть панель **Текущие вызовы**, нажмите **Текущие вызовы** на боковой панели.
Панель открывается в главном окне myAgent.

Задачи, связанные с данной

[Развернуть панель](#)

[Смена панелей местами](#)

[Увеличение/уменьшение масштаба панели](#)

6.2.2 Сортирование живых вызовов

Подготовка

Панель **Живые вызовы** открыта; см. [Открытие или закрытие панели текущих вызовов](#).

Об этой задаче

Стрелка рядом с заголовком столбца на панели **Живые вызовы** указывает на то, что столбец используется для сортировки списка вызовов в реальном времени. Она также указывает на то, отсортирован ли список по возрастанию или по убыванию.

Процедура

- 1) Чтобы изменить столбец, который используется для сортировки, щелкните заголовок столбца, который вы хотите использовать, например, **Фамилия**.
- 2) Если требуется поменять последовательность сортировки, снова щелкните заголовок столбца.

6.2.3 Группирование живых вызовов

Подготовка

Панель **Живые вызовы** открыта; см. [Открытие или закрытие панели текущих вызовов](#).

Процедура

- 1) Наведите указатель мыши на верхнюю часть панели **Живые вызовы**.
Появится панель инструментов.
- 2) Откройте панель инструментов. См. [Открытие меню параметров панели](#).
- 3) Выберите одну из доступных опций группирования:
 - **Нет**
 - **Тип**
 - **Очередь**
 - **Статус вызова**
 - **CLI**
 - **Имя**
 - **Фамилия**
 - **Название компании**

Результат

Живые вызовы группируются в соответствии с выбранной опцией.

6.3 Обработка вызовов

Вы можете использовать myAgent для ответа на вызов, ввода или поиска информации о звонящем абоненте, а также для назначения вызову определенной категории (например, заказы, претензии, обслуживание и т. д.) после завершения вызова.

Во время обработки вызова вы можете:

- Добавьте контактные данные звонящего абонента:

Вы можете сохранить следующие контактные данные звонящего абонента для вызовов с переданным номером вызова: **Название, Имя, Фамилия и Компания**. Эти данные сохраняются во внешнем каталоге и впоследствии отображаются в окне входящего вызова myAgent для вызовов с того же номера сразу после обновления внешнего каталога в клиенте. Номер телефона звонящего в этом случае назначается и устанавливается как **Рабочий 1**.

- Просматривайте заметки о текущем абоненте или сохраняйте заметки самостоятельно для будущих вызовов.
- Просмотр истории звонящих:

В истории звонящих отображаются сведения обо всех предыдущих вызовах одного и того же звонящего абонента а также: **Номер входящего вызова, Номером телефона звонящего абонента, Дата начала, Время начала, Тип вызова и Номер очереди**. Тип вызова отображен символом (входящий вызов, записанный вызов и т.д.).

- Выполнение распределения:

Во время подведения итогов (рабочее время) вы можете назначить входящие вызовы определенной категории (например, заказы, претензии, обслуживание и т. д.). Назначение производится после завершения вызова (в течение рабочего времени) путем выбора причины дообработки. оператор с уровнем полномочий супервизора или администратора может определить причины распределения, предназначенные для очереди в WBM, и организовать их в группы. В этот момент он также определяет, является ли указание причины дообработки обязательным. Вы также можете указать несколько причин завершения вызова. Например, оценивая причины распределения, операторы с уровнем полномочий супервизора или администратора, отслеживают успех рекламной кампании.

Основными средствами обработки вызовов являются всплывающее окно входящего вызова myAgent и список **Текущие вызовы**.

Всплывающее окно для вызовов

Когда входящий вызов поступает к оператору, у него автоматически появляется всплывающее окно, если оператор с уровнем полномочий супервизора или администратора настроил эту функцию в WBM. Кроме того, оператор также может открыть всплывающий экран для предыдущих вызовов в списке звонящих абонентов. На всплывающем

экране входящего вызова myAgent помимо кнопок для функций вызова есть следующие элементы для обработки вызовов:

Информация о вызове:

- **Очередь, Номер вызова** звонящего абонента (если он передан), **Идентификатор вызова** и, возможно, **Номер обратного вызова**.
- Поля для контактных данных.
- Вариант **Поддержка**
- Кнопка **Воспр.**
- **Код дообработки**
- **Заметки** операторов о предыдущих вызовах от того же звонящего абонента
- **История звонящих**

Понятия, связанные с данным

[Элементы пользовательского интерфейса](#)

[Функции вызова](#)

6.3.1 Ответ на вызовы

Процедура

Выберите один из следующих вариантов:

- Нажмите **Принять и начать обработку этого вызова** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- Нажмите **Ответить** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.

6.3.2 Редактирование контактных данных текущего звонящего абонента

Процедура

- 1) Нажмите  **Переименовать** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- 2) Введите **Название, Имя, Фамилия и Компания**.
- 3) Нажмите **Сохранить**.

6.3.3 Добавление заметки для текущего звонящего абонента

Процедура

- 1) Нажмите **Заметки** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- 2) Введите в поле **Добавить комментарий** требуемый текст.
После ввода заметки кнопка **+ Добавить комментарий** активируется.
- 3) Нажмите кнопку **+ Добавить комментарий**.

6.3.4 Редактирование заметки для текущего звонящего абонента

Процедура

- 1) Нажмите **Заметки** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- 2) Найдите заметку, которую хотите отредактировать, и дважды щелкните по ней.
- 3) Отредактируйте заметку и нажмите **Enter**.

6.3.5 Отображение истории звонящих

Процедура

Нажмите **История звонящих** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.

6.3.6 Завершение вызова

Процедура

- 1) Выберите один из следующих вариантов:
 - Нажмите  **Повесить трубку** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
 - Нажмите **Повесить трубку** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- 2) Если применимо, введите причину завершения; см. [Указание причины дообработки](#).
- 3) Нажмите **Заккрыть** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
 Вызов помечен как ☒ **завершенный** в столбце **Вызов завершен** на панели **Список вызовов**.

6.3.7 Указание причины дообработки

Подготовка

Для соответствующей очереди включена простая или множественная дообработка.

Процедура

- 1) Нажмите **Код дообработки** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- 2) Выберите один из следующих вариантов:

Если	Тогда
Для соответствующей очереди включена простая дообработка.	Отметьте поле нужной причины дообработки.
Для соответствующей очереди включена множественная дообработка.	Нажмите на нужную группу причин дообработки.

Если	Тогда
	Отметьте поля нужной причины (причин) дообработки. Если вы хотите указать причину дообработки другой группы, повторите два шага.

3) Нажмите **Заккрыть**.

6.3.8 Становится доступным после пропущенного вызова

Процедура

Нажмите **Прием вызовов** в окне **Пропущенные вызовы**.

6.4 Обработка факсов и электронной почты

myAgent служит для получения электронной почты и факсов и распределения их по определенным категориям (заказы, жалобы, обслуживание и т. д.).

При обработке факсов и электронной почты доступны следующие действия:

- Просмотр истории отправителя в истории звонящего.
Все предыдущие факсы и электронные письма от одного отправителя показаны с указанием **даты/времени** и **темы**.
- Выполнение распределения:
Во время распределения можно отнести полученные факс и электронное письмо к определенной категории (заказы, жалобы, обслуживание и т. д.). Присвоение происходит в течение периода распределения путем выбора причины распределения. Агент с уровнем полномочий супервизора или администратора может определить причины распределения, предназначенные для очереди в WBM, и организовать их в группы. В этот момент он/она также определяет, является ли указание причины распределения обязательным. Вы можете указать несколько причин распределения для полученного факса и электронной почты. Например, оценивая причины распределения, агенты с уровнем полномочий супервизора или администратора, отслеживают успех рекламной кампании.
- Отметка на факсе или электронном письме для дальнейшего мониторинга.
Вы можете установить время, по истечении которого вам повторно доставят факс или электронное письмо.

Основные средства обработки факсов и электронной почты: **Текущие вызовы**, панели **Список вызовов**, всплывающие окна **Входящие факсы** и **Полученная электронная почта**, и **Текущие вызовы**.

Всплывающее окно для факса

Когда входящий факс поступает к агенту, у него автоматически появляется всплывающее окно **Входящий факс**, если агент с уровнем полномочий

супервизора или администратора настроил эту функцию в WBM. Всплывающее окно **Входящий факс** содержит следующие элементы для обработки факса:

- информация о факсе:
Очередь, Номер телефона отправителя (если передается), **Дата/Время, Копия** (другие получатели факса, если имеются) и **Тема**.
- кнопка **Распределение**
- кнопка **Набор**
- кнопка **Перенести**
- **Ответ**
- **Ответить**
- **История**

Содержимое факса показано на экране в виде файла PDF или TIFF. Администратор может настроить для всей системы сохранение факсового сообщения в виде файла PDF или TIFF.

Всплывающие окна для электронной почты

Когда входящий вызов поступает к агенту, у него автоматически появляется всплывающее окно **Полученное электронное письмо**, если агент с уровнем полномочий супервизора или администратора настроил эту функцию в WBM. Всплывающее окно **Полученное электронное письмо** содержит следующие элементы для обработки письма:

- информация об электронном письме:
Очередь, От кого (адрес электронной почты отправителя), **Дата/Время, Копия** (другие получатели электронного письма, если имеются) и **Тема**.
- Текст письма
- **Вложения**
- кнопка **Распределение**
- кнопка **Набор**
- кнопка **Перенести**
- **Ответ**
- **Ответить**
- **История**

6.4.1 Просмотр факса

Подготовка

Процедура

- 1) Нажмите **Принять и начать обработку этого вызова** во всплывающем окне факсового сообщения.
- 2) Выберите вкладку **Факсовое сообщение**.
Отобразится содержимое факсового сообщения.

6.4.2 Прием электронного письма

Процедура

Нажмите **Принять и начать обработку этого вызова** во всплывающем окне электронного письма.

6.4.3 Ответ на факс

Подготовка

Вы приняли факс, но еще не закончили его обработку.

Процедура

- 1) Нажмите на вкладку **Ответ** на всплывающем экране факсимильного сообщения.
- 2) Найдите нужные контакты в поле **Получатели** и нажмите кнопку **ОК**.
- 3) Если доступно, выберите шаблон страницы из раскрывающегося списка **Шаблон страницы**.
- 4) Нажмите **Отправить**.
Вы получите сообщение с подтверждением **Ваш факс записан в буферный файл..**

6.4.4 Ответ на электронное письмо

Процедура

Нажмите на вкладку **Ответ** во всплывающем окне письма.

6.4.5 Заполнение факса

Подготовка

Вы завершили обработку факса.

Процедура

- 1) Отметьте поле **Этот вызов завершен** во всплывающем окне факсимильного сообщения.
- 2) Выберите причину подведения итогов из раскрывающегося списка на вкладке **Код дообработки**.
- 3) Нажмите кнопку **Заккрыть**.

6.4.6 Заполнение электронного письма

Подготовка

Вы завершили обработку электронного письма.

Процедура

- 1) Отметьте поле **Это письмо завершено** во всплывающем окне письма.
- 2) Нажмите кнопку **Заккрыть**.

6.4.7 Планирование последующего мониторинга факса

Подготовка

Вы приняли факс, но еще не закончили его обработку.

Процедура

- 1) Нажмите **Перенести этот вызов на более позднее время** во всплывающем окне факса.
- 2) Установите флажок **Перенести на другое время** во всплывающем окне **Завершить или перенести вызов**.
- 3) Выберите дату, время, очередь и агента для обработки факса. Если вы собираетесь обрабатывать факс, нажмите **Назначить мне**.
- 4) Нажмите кнопку **ОК**.

6.4.8 Планирование последующего мониторинга электронного письма

Подготовка

Вы приняли электронное письмо, но еще не закончили его обработку.

Процедура

- 1) Нажмите **Запланировать повторно** во всплывающем окне электронного письма.
- 2) Выберите **Дата и Время**.
- 3) Нажмите **ОК**.
- 4) Нажмите кнопку **Заккрыть**.

6.4.9 Отображение журнала текущего отправителя факса

Процедура

Нажмите на вкладку **История звонящих** на всплывающем экране факсимильного сообщения.

6.4.10 Отображение истории отправителя текущего электронного письма

Процедура

Нажмите на вкладку **История звонящих** на всплывающем экране письма.

6.4.11 Указание причины завершения для факса

Подготовка

Для соответствующей очереди включена простая или множественная дообработка.

Процедура

- 1) Нажмите на вкладку **Код дообработки** на всплывающем экране факсимильного сообщения.
- 2) Выберите один из следующих вариантов:

Если	Тогда
Для соответствующей очереди включена простая дообработка.	Отметьте поле желаемой причины дообработки.
Для соответствующей очереди включена множественная дообработка.	Нажмите на нужную группу причин дообработки. Отметьте поля нужной причины (причин) дообработки. Если вы хотите указать причину дообработки другой группы, повторите два шага.

- 3) Нажмите кнопку **Заккрыть**.

6.4.12 Указание причины дообработки для электронного письма

Подготовка

Для соответствующей очереди включена простая или множественная дообработка.

Процедура

- 1) Нажмите **Код дообработки** во всплывающем окне электронного письма.
- 2) Выберите один из следующих вариантов:

Если	Тогда
Для соответствующей очереди включена простая дообработка.	Отметьте поле желаемой причины дообработки.
Для соответствующей очереди включена множественная дообработка.	Нажмите на нужную группу причин дообработки. Отметьте поля нужной причины (причин) дообработки. Если вы хотите указать причину дообработки другой группы, повторите два шага.

- 3) Нажмите кнопку **Заккрыть**.

6.4.13 Перенаправление факса в очередь

Об этой задаче

Процедура

- 1) Нажмите **Передать этот вызов в другую очередь**.
- 2) Выберите очередь в раскрывающемся списке.

6.4.14 Отправка электронного письма от имени очереди

Подготовка

В настройках очереди необходимо ввести **Обратный адрес эл. почты**.

Процедура

- 1) Нажмите **Операторы** в главном окне myAgent.
- 2) Щелкните правой кнопкой мыши по очереди в myAgent и выберите **Отправить сообщение**.
Система откроет новое электронное письмо, готовое к заполнению и отправке оператором.

6.5 Рабочее время

Рабочее время позволяет вам завершить любые административные задачи, которые могут потребоваться после завершения звонка или прочтения факса или электронного письма, прежде чем вы получите следующий звонок, факс или электронное письмо.

Завершив вызов (факс или электронное письмо) и закрыв соответствующее всплывающее окно, вы автоматически переходите в период рабочего времени по умолчанию. По истечении этого периода времени вы автоматически вернетесь в состояние входа в систему.

При необходимости вы можете продлить рабочее время несколько раз. Чтобы быть доступным для новых звонков, факсов и электронной почты, вам необходимо завершить текущий период рабочего времени или дождаться его истечения.

Максимальное поддерживаемое рабочее время составляет около 16 минут (999 секунд).

6.5.1 Продление рабочего времени

Процедура

Выберите на боковой панели пункт **Рабочее время**.

Прим.: При необходимости вы можете повторить этот шаг столько раз, сколько необходимо, чтобы получить дополнительное рабочее время.

Рабочее время, установленное для вас в этой очереди, увеличено.

6.5.2 Завершение рабочего времени

Процедура

Выберите на боковой панели пункт **Получать вызовы**.

6.6 На перерыве

При запуске перерыва вы указываете тип и запланированную продолжительность перерыва. Чтобы снова получать вызова, факсы и электронную почту, следует завершить текущий перерыв.

На перерыве не отображается по умолчанию на боковой панели. Агент с уровнем полномочий супервизора или администратора обязан настроить этот параметр через VSAdmin в WBM.

Агент с уровнем полномочий супервизора или администратора также настраивает доступные типы перерывов и его продолжительность через VSAdmin в WBM. Максимально доступная продолжительность перерыва — 90 минут.

6.6.1 Начало перерыва

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **На перерыве**.
Появится всплывающее окно **Выберите тип перерыва**.
- 2) Нажмите на стрелку вниз и выберите нужный тип перерыва из списка.
- 3) Введите желаемую продолжительность перерыва в поле **минут**.
- 4) Нажмите кнопку **ОК**.

6.6.2 Завершение перерыва

Процедура

Выберите на боковой панели пункт **Получать вызовы**.

6.7 Обратный вызов оператора

Обратный вызов оператора позволяет звонящему абоненту в очереди оставить голосовое сообщение (запрос на обратный вызов) для операторов. Голосовая почта сохраняет положение исходного звонящего абонента в очереди. Как только соответствующий оператор освобождается, он принимает вызов, слышит голосовое сообщение, оставленное звонящим абонентом, и затем может перезвонить этому абоненту.

Если оператор дозвонится до звонящего абонента, он может отметить обратный вызов как завершенный. Если дозвониться до абонента не

удается, оператор может запланировать напоминание по времени для повторения обратного вызова. Во время выполнения он помещается обратно в связанную очередь.

Чтобы оператор мог получать обратные вызовы, эта функция должна быть включена в его назначении оператора.

Если для звонящего был выбран предпочтительный оператор, то сначала будет предпринята попытка направить запросы обратного вызова этого абонента предпочтительному оператору. Если желаемый оператор недоступен, запрос обратного вызова пересылается любому доступному оператору.

6.7.1 Осуществление обратного вызова

Подготовка

Вы приняли обратный вызов и прослушали сообщение звонящего абонента.

Процедура

Нажмите кнопку **Наберите**, а затем кнопку **Наберите**.

6.7.2 Заккрытие обратного вызова

Подготовка

Вы совершили обратный вызов и связались со звонящим абонентом.

Процедура

- 1) Нажмите  **Повесить трубку** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- 2) Если применимо, введите причину завершения; см. [Указание причины дообработки](#).
- 3) Нажмите **Заккрыть** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.

6.7.3 Перенос обратного вызова

Подготовка

Вы перезвонили звонившему человеку, но не смогли пообщаться.

Процедура

- 1) Нажмите **Повесить трубку** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- 2) Выберите **Перенести**.
- 3) Выберите желаемую **дату и время**.
- 4) Если необходимо, выберите нужного агента для выполнения обратного вызова и нажмите **ОК**. Если агент не выбран, перенесенный обратный вызов будет случайным образом перенаправлен доступному агенту.
- 5) Нажмите кнопку **Заккрыть**.

6.8 Функции вызова

Вы можете использовать myAgent для совершения вызовов, размещения вызовов в режиме ожидания или переадресации вызовов.

Обычно можно выполнять функции вызова во всплывающем окне экрана входящего вызова myAgent, а также в поле набора номера / поиска главного окна myAgent.

Перевод вызовов на удержание

Абонент, поставленный на удержание, слышит музыку при удержании или объявление, пока вы не возобновите вызов.

Переадресация вызова

Можно настроить следующие способы переадресации вызова оператору, в очередь или абоненту:

- «Слепая» переадресация (также называется «непросматриваемая переадресация»):
Вы можете переадресовать вызов без ответа от абонента в пункте назначения переадресации.
- Контролируемая переадресация (консультация):
 - Всплывающее окно: Отображается сообщение `Собеседник готов начать разговор?`.
 - Если абонент отвечает на вызов и соглашается на переадресацию вызова, нажмите **Да**.
 - В противном случае нажмите **Нет**. Переадресация вызова отменится, и вы продолжите вызов.

Переадресация вызова в очередь или оператору

Оператор, отвечающий на вызов, может читать и редактировать информацию о текущем звонящем абоненте, а также выполнять подведение итогов.

Ответ на вызов

Можно принять вызов, который поступил другому оператору. Например, если операторы покидают свое рабочее место без изменения своего статуса («На перерыве» и т. д.).

Понятия, связанные с данным

[Элементы пользовательского интерфейса](#)

[Обработка вызовов](#)

[Список вызовов](#)

6.8.1 Инициирование вызова

Процедура

В поле **Наберите / Искать** главного окна myAgent выполните одно из следующих действий:

- Введите номер телефона в набираемом или каноническом формате; затем нажмите **Enter** или  **Наберите** в списке результатов поиска.
- Введите первые несколько букв имени (не менее 3 символов). В результатах поиска появится список со всеми именами, которые начинаются с введенных букв. Нажмите  **Наберите** в требуемой записи.

Если вы хотите, чтобы отображались все результаты, нажмите **Enter**; затем выберите нужную запись в списке и выполните одно из следующих действий:

- В контекстном меню нажмите на нужный номер станции.
- Нажмите  **Наберите**.

Понятия, связанные с данным

[Форматы номеров телефонов](#)

6.8.2 Осуществление вызова из списка вызовов

Подготовка

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) Нажмите на нужный вызов в поле **Список вызовов**.
- 2) Нажмите **Наберите** в контекстном меню этого вызова и выберите нужный номер телефона.

Задачи, связанные с данной

[Открытие или закрытие панели списка вызовов](#)

6.8.3 Осуществление вызова из внутреннего каталога

Подготовка

Панель внутреннего каталога открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

- 1) Нажмите в боковой панели значок **Внутренний каталог**.

2) Выберите один из следующих вариантов:

- Выберите соответствующую запись каталога и нажмите  **Набор**.
- Нажмите в контекстном меню на соответствующую запись каталога и выберите требуемый номер телефона.

6.8.4 Осуществление вызова с помощью кнопки пункта коммутации

Подготовка

Панель кнопки пункта коммутации открыта; см. [Открытие или закрытие панели внутреннего каталога](#).

Процедура

Нажмите соответствующую кнопку пункта коммутации.

Понятия, связанные с данным

[Кнопки пункта коммутации](#)

6.8.5 Перевод вызовов на удержание

Процедура

1) Выберите один из следующих вариантов:

- Нажмите  **Удержание** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- Нажмите  **Удержание** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.

2) Если вы хотите возобновить вызов, у вас есть следующие варианты:

- Нажмите  **Вернуть с удержания** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- Нажмите  **Вернуть с удержания** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.

6.8.6 Переадресация вызова оператору

Подготовка

Вы приняли вызов.

Процедура

1) Выберите один из следующих вариантов:

- Нажмите  **Переадресация** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- Нажмите  **Переадресация** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.

- 2) Отметьте или уберите отметку с поля **Показать только доступных пользователей**.
- 3) Выберите один из следующих вариантов:
 - Выберите требуемого оператора и нажмите кнопку **Переадресация**.
 - Введите номер нужного оператора в поле **Адресат** и нажмите **Переадресация**.
- 4) Если вы получите всплывающее окно с подсказкой: ГСобеседник готов начать разговор? нажмите **Да**.
- 5) Нажмите **Заккрыть**.

Результат

Оператор, отвечающий на вызов, может читать и редактировать информацию о текущем звонящем абоненте, а также выполнять подведение итогов.

6.8.7 Перенаправление вызова в очередь

Подготовка

Вы приняли вызов.

Процедура

- 1) Выберите один из следующих вариантов:
 - Нажмите  **Передать этот вызов в другую очередь** во всплывающем экране входящего вызова myAgent.
 - Нажмите  **Передать этот вызов в другую очередь** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- 2) Нажмите на нужную очередь из списка, чтобы переадресовать вызов.
- 3) Если вы получите всплывающее окно с подсказкой: Собеседник готов начать разговор? нажмите **Да**.
- 4) Нажмите **Заккрыть**.

Результат

Оператор, отвечающий на вызов, может читать и редактировать информацию о текущем звонящем абоненте, а также выполнять подведение итогов.

6.8.8 Переадресация вызова с помощью кнопки пункта коммутации

Подготовка

Вы приняли вызов.

Панель кнопки пункта коммутации открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

- 1) Нажмите на кнопку пункта коммутации нужного абонента.

- 2) Если вы получите всплывающее окно с подсказкой: ГСобеседник готов начать разговор? нажмите **Да**.

Совет:

После переадресации вызов больше не рассматривается как вызов ЦОВ.

Понятия, связанные с данным

[Кнопки пункта коммутации](#)

6.8.9 Принятие вызова оператора

Подготовка

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели внутреннего каталога](#)

Процедура

- 1) На панели **Внутренний каталог** нажмите  и отметьте поле **Отображать только операторов**.
- 2) Нажмите на **Перехват вызова** в контекстном меню оператора, для которого передается сигнал вызова.

После принятия вызова вы можете прочитать и отредактировать информацию для текущего звонящего абонента, а также выполнить подведение итогов.

6.8.10 Получение вызова с помощью кнопки пункта коммутации

Подготовка

Панель кнопки пункта коммутации открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Вызов передается оператору, которому вы назначили кнопку пункта коммутации.

Процедура

Нажмите кнопку **Перехват вызова** в контекстном меню кнопки пункта коммутации.

После принятия вызова вы можете прочитать и отредактировать информацию для текущего звонящего абонента, а также выполнить подведение итогов.

Понятия, связанные с данным

[Кнопки пункта коммутации](#)

6.8.11 Запись вызова

Подготовка

Запись разговоров активирована в коммуникационной системе и вы приняли вызов.

Об этой задаче

Во время записи через равные промежутки времени воспроизводится и повторяется предупреждающий сигнал (гудок). Например, если коммуникационная система настроена для Франции, стороны получают объявление в начале записи, указывающее, что вызов записывается. По завершении записи он добавляется в список звонящих абонентов оператора, осуществляющего запись.

Процедура

1) Выберите один из следующих вариантов:

- Нажмите  **Нажмите для начала записи активного вызова** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- Нажмите  **Запись** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.

2) Если вы хотите остановить запись до завершения вызова, выберите один из следующих вариантов:

- Нажмите  **Нажмите для начала записи активного вызова** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
- Нажмите  **Прекратить запись** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.

Задачи, связанные с данной

[Прослушивание записи звонящего абонента](#)

6.8.12 Запрос на поддержку от супервайзеров или администраторов

Подготовка

Вы приняли вызов.

Об этой задаче

Во время разговора вы можете запросить помощь у оператора с уровнем авторизации супервизора или администратора. При этом вы можете указать причину и вид необходимой вам поддержки: Обмен мгновенными сообщениями, контроль вызовов или переопределение. Вы можете указать срочность вашего запроса супервизору или администратору, выбрав желаемое время ответа.

Процедура

- 1) Нажмите  **Поддержка** во всплывающем окне входящего вызова myAgent.
Появится всплывающее окно **Поддержка**.

- 2) Нажмите на подчеркнутый текст в правом верхнем углу окна **Поддержка** и выберите один из доступных вариантов:
 - a) Если вам нужна помощь через систему немедленной передачи сообщений от оператора с уровнем авторизации супервизора или администратора, выберите **Запрошенная текстовая поддержка**.
 - b) Если вам нужна помощь через переопределение оператором с уровнем авторизации супервизора или администратора, выберите **Запрошенное подключение к вызову** (по умолчанию).
 - c) Если вы хотите, чтобы помощь по наблюдению за вызовами оказывал оператор с уровнем полномочий супервизора или администратора, выберите **Запрошенный мониторинг вызова**.
- 3) Введите причину запроса в поле **Запрос информации**, а затем нажмите **Запрос**.

Прим.: Если вы хотите преждевременно прекратить запрос на поддержку, нажмите **Остановить** и закройте окно **Поддержка**.

Если ваш запрос на поддержку не будет принят в течение выбранного периода времени, вы можете инициировать новый запрос, нажав **Запрос**.

- 4) После того, как вы получили сообщение . . . *помогает вам с вашим вызовом*, вы можете обмениваться дальнейшими мгновенными сообщениями с руководителем или администратором, введя свое мгновенное сообщение в нижнее поле окна и нажав **Enter**.

6.9 Список вызовов

В списке вызовов показана подробная информация о предыдущих вызовах, факсах и электронной почте. Вы можете отфильтровать эти вызовы по периоду времени, очереди, агенту и другим критериям. Также можно сгруппировать записи, например, по типу, дате, очереди и агенту. Вы можете выполнять поиск в списке вызовов по имени, фамилии и названию организации.

Для каждого вызова, факса и электронной почты список вызовов содержит следующую информацию:

- Тип вызова (значок)

Значок	Тип вызова
	Входящие звонки
	Обратный вызов
	Записанный вызов
	Факс
	Электронная почта

- **Идентификатор вызова**

Начинается с 1 и увеличивается на 1 для каждого нового вызова, факса и электронной почты.

- **Дата начала**
- **Время начала**
- **Очередь**
- **Агент/статус** (номер вызова агента, статус вызова, факс или электронная почта, например, сброшенный вызов. Для вызовов, переданных за пределы контакт-центра, показана информация о переводе и пункте назначения.)
- **Q-время**
- **Разговор**
- **Оповещение**
- **CLI**
- **Обращение** вызывающего или отправителя
- **Фамилия** вызывающего или отправителя
- **Имя** вызывающего или отправителя
- **Организация** вызывающего или отправителя
- **Идентификатор клиента**
- **Вызов завершен**
- **Запланированные**

Для каждого вызова в списке вызовов также имеется история вызывающего со следующими данными о предыдущих вызовах одного и того же человека:

- **Тип вызова (значок)**
- **Идентификатор вызова**
- **Номер телефона** вызывающего
- **Дата / Время**
- **Очередь**
- **Агент/статус** (номер вызова агента, статус вызова, факс или электронная почта, например, сброшенный вызов. В случае переадресованных звонков показана информация о том, что звонок был переадресован вместе с пунктом переадресации.)

Для каждого факса и адреса электронной почты в списке вызовов также имеется история вызовов со следующими данными о предыдущем факсе и электронной почте того же отправителя:

- **Тип вызова (значок)**
- **Дата / Время**
- **Тема**

Понятия, связанные с данным

[Функции вызова](#)

6.9.1 Открытие или закрытие панели списка вызовов

Подробная информация об ответных вызовах, полученных факсах и электронных письмах, а также о сброшенных вызовах и электронных письмах отображается на панели **Список вызовов**.

Процедура

- 1) Чтобы открыть панель **Список вызовов**, нажмите **Список вызовов** на боковой панели.
Панель откроется во всплывающем окне.
- 2) Чтобы закрыть панель **Список вызовов**:
 - а) Если панель открыта в главном окне myAgent, нажмите на **Список вызовов** на боковой панели.
 - б) Если панель открыта в отдельном окне, нажмите X в правом верхнем углу.

Задачи, связанные с данной

[Осуществление вызова из списка вызовов](#)

[Развернуть панель](#)

[Смена панелей местами](#)

[Увеличение/уменьшение масштаба панели](#)

6.9.2 Фильтрация списка вызовов

Подготовка

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) На панели **Список вызовов** нажмите , чтобы выбрать один из следующих параметров: **Сегодня**, **Вчера**, **На этой неделе**, **В этом месяце**, **В этом году**.
- 2) Выберите нужный период времени в раскрывающихся списках **Дата начала**, **Время начала**, **Дата начала** и **Время окончания**.
- 3) Выберите нужную очередь в выпадающем списке.
- 4) Выберите нужного оператора в выпадающем списке операторов.
- 5) Выберите один из следующих вариантов для входящих вызовов, нажав на 
 - Если вы хотите отображать входящие вызовы, включите пункт **Входящие вызовы**.
 - Если вы не хотите отображать входящие вызовы, отключите пункт **Входящие вызовы**.
- 6) Выберите один из следующих вариантов для электронных писем, нажав на 
 - Если вы хотите отображать электронные письма, включите пункт **Прием эл. сообщений**.
 - Если вы не хотите отображать электронные письма, отключите пункт **Прием эл. сообщений**.

- 7) Выберите один из следующих параметров для факса обратного вызова, нажав :
 - Если вы хотите отображать факсы, включите пункт **Факсовые вызовы**.
 - Если вы не хотите отображать факсы, отключите пункт **Факсовые вызовы**.
- 8) Выберите один из следующих вариантов для обратных вызовов, нажав на :
 - Если вы хотите отображать обратные вызовы, включите пункт **Обратный вызов**.
 - Если вы не хотите отображать обратные вызовы, отключите пункт **Обратный вызов**.
- 9) Выберите один из следующих вариантов для завершенных вызовов, нажав на :
 - Если вы хотите отображать завершенные вызовы, включите пункт **Завершено**.
 - Если вы не хотите отображать завершенные вызовы, отключите пункт **Завершено**.
- 10) Выберите один из следующих вариантов для незавершенных вызовов, нажав на :
 - Если вы хотите отображать незавершенные вызовы, включите пункт **Незавершенный**.
 - Если вы не хотите отображать незавершенные вызовы, отключите пункт **Незавершенный**.
- 11) Выберите один из следующих вариантов для запланированных вызовов, нажав на :
 - Если вы хотите отображать только запланированные вызовы, включите пункт **Только запланированные вызовы**.
 - Если вы не хотите отображать запланированные вызовы, отключите пункт **Только запланированные вызовы**.
- 12) Если вы хотите отсортировать список вызовов в алфавитно-цифровом порядке по возрастанию, нажмите на заголовок соответствующего столбца. Нажмите еще раз, чтобы отсортировать в порядке убывания.
- 13) Если вы хотите сгруппировать вызовы, щелкните раскрывающийся список **Группировать по** и выберите, следует ли сгруппировать записи, и если да, то по какому критерию.
Если вы не отметите хотя бы одно поле (**Входящие вызовы**, **Прием эл. сообщений**, **Факсовые вызовы**, **Обратный вызов**, **Завершено**, **Незавершенный** и **Только запланированные вызовы**), то вызов не будет отображаться.

6.9.3 Отображение истории звонящих

Подготовка

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) Дважды нажмите соответствующий вызов в списке вызовов.
- 2) Нажмите **История звонящих** на всплывающем экране.

6.9.4 Отображение истории отправителя факсов

Подготовка

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) Дважды нажмите нужный факс в списке вызовов.
- 2) Нажмите **История звонящих** на всплывающем экране.

6.9.5 Отображение истории отправителя электронного письма

Подготовка

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) Дважды щелкните по нужному адресу электронной почты в списке вызовов.
- 2) Нажмите **История звонящих** на всплывающем экране.

6.9.6 Прослушивание записи звонящего абонента

Подготовка

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) Нажмите на нужный вызов в поле **Список вызовов**. Вызовы с записями имеют условное обозначение  **Запись**.
- 2) Выберите в контекстном меню вызова пункт **Воспр..**
Запись воспроизводится с помощью стандартного приложения вашей системы.

Задачи, связанные с данной

[Запись вызова](#)

[Запись разговоров в статусе Супервизора или Администратора](#)

6.10 История звонящих

Во всплывающем окне входящего вызова на вкладке **История звонящих** отображается история звонящего абонента.

В истории звонящих каждая запись представляет собой вызов. В каждой строке ввода отображается очередь, в которую вызов является первым, оператор, ответивший на этот вызов, и дата начала/окончания, когда вызов из этой очереди был обработан оператором.

Если запись вызова состоит из нескольких сегментов, что означает, что вызов был переадресован между операторами, рядом с ней находится стрелка раскрывающегося списка. Вы можете нажать на эту стрелку, чтобы просмотреть все сегменты для этого вызова.

В записи вызова с сегментами в каждом сегменте отображается очередь, в которую входит вызов, оператор, обрабатывающий этот вызов, и дата начала/окончания обработки вызова этим оператором из этой очереди.

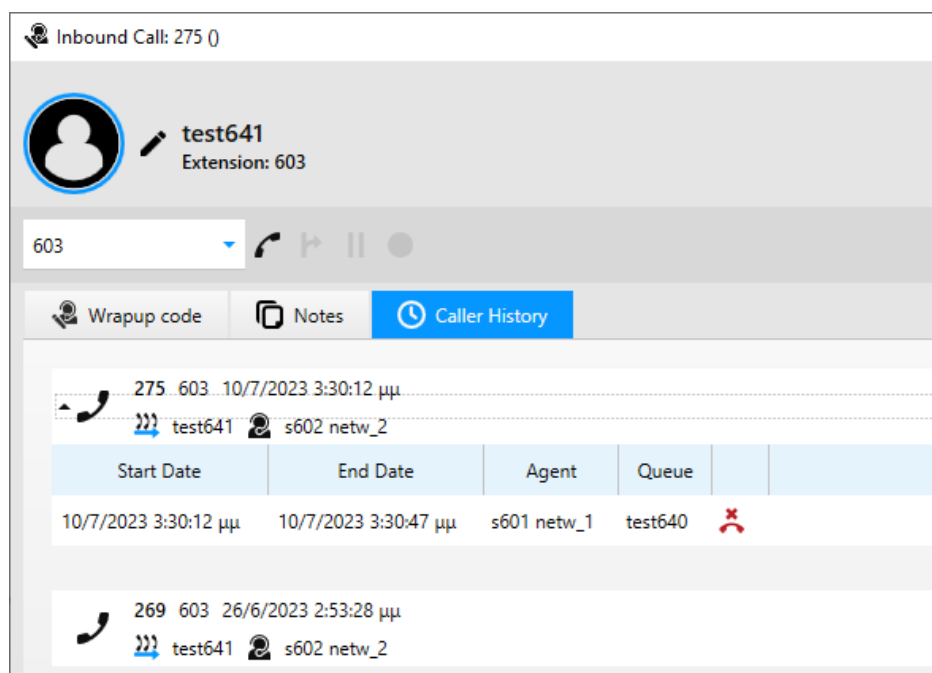
В приведенном ниже примере запись вызова с **идентификатором вызова 275** обрабатывалась двумя операторами, поэтому она состоит из двух сегментов.

Первый сегмент:

- Идентификатор вызова 275
- Звонящий абонент 603
- Дата и время начала: 30.05.2023 в 3:30:12
- Оператор, завершивший вызов 602
- Проверка очереди641

Второй сегмент:

- Дата и время начала 3:30:12
- Дата и время окончания 3:30:47
- Оператор, который первоначально ответил на вызов s601 netw_1
- Проверка очереди640



6.11 Табло (информация об очереди)

Статистические данные об очередях показаны на **Табло**.

Табло

Табло включает статистику звонков, факсов и электронной почты за текущий день в табличной форме.

Являясь агентом с уровнем полномочий агента, вы можете видеть все очереди, в которые вы сейчас назначены. Являясь агентом с уровнем полномочий супервизора или администратора, вы можете видеть все очереди и их суммарные значения. Отображаются следующие сведения:

- **Очередь**
- **Очередь вызовов**
Количество звонков, факсов и электронной почты.
- **Агенты в системе**
Число агентов, выполнивших вход в систему.
- **Самая длинная очередь вызовов**
Текущая продолжительность времени ожидания в секундах для вызова, факса или электронной почты с максимальным временем ожидания.
- **Агент с наибольшим временем в резерве**
Продолжительность времени в секундах с момента получения последнего звонка, факса или электронной почты.
- **Отвеченные вызовы сегодня**
Суммарное число отвеченных сегодня вызовов и принятых факсов и электронных писем.

- **Сброшенные вызовы сегодня**
Суммарное число сброшенных сегодня вызовов и электронных писем.
- **Всего вызовов**
Общее число отвеченных вызовов, принятых факсов и электронных писем, а также сброшенных вызовов и сообщений электронной почты (не включая текущие вызовы, факсы и электронные письма в очереди).

6.11.1 Отображение панели табло

Процедура

- 1) Нажмите на **Табло** в боковой панели, если панель «Табло» не открыта.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Откройте панель инструментов панели. См. [Открытие меню параметров панели](#).
- 3) Нажмите  **Параметры**.
- 4) Выберите **Табло** в раскрывающемся списке.

Задачи, связанные с данной

[Развернуть панель](#)

[Смена панелей местами](#)

[Увеличение/уменьшение масштаба панели](#)

6.12 Класс обслуживания

Диаграмма **Уровень обслуживания** отображает в реальном времени гистограмму со статической информацией о качестве обработки очередей в течение текущих 24 часов.

В качестве агента с уровнем полномочий "Агент" вы видите каждую очередь, для которой вы назначены. В качестве агента с уровнем полномочий "Супервизор" или "Администратор" вы видите все очереди.

Агент с уровнем полномочий супервизора или администратора может указывать в WBM заданные значения для качества обработки очередей. Посредством сравнения заданных значений с фактическим временем ожидания звонящих можно получить представление о качестве обслуживания.

6.12.1 Отображение графика класса обслуживания

Процедура

- 1) Нажмите на **Табло** в боковой панели, если панель «Табло» не открыта.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Откройте панель инструментов панели. См. [Открытие меню параметров панели](#).
- 3) Нажмите  **Параметры**.

- 4) Выберите **Класс обслуживания** в раскрывающемся списке.

Задачи, связанные с данной

[Развернуть панель](#)

[Смена панелей местами](#)

[Увеличение/уменьшение масштаба панели](#)

6.13 Среднее время

На графике **Среднее время** показана гистограмма в реальном времени со статистической информацией о периодах ожидания в очередях и времени разговора за текущий 24-часовой период.

Являясь оператором с уровнем полномочий оператора, вы можете видеть все очереди, в которые вы сейчас назначены. Являясь оператором с уровнем полномочий супервизора или администратора, вы можете видеть все очереди. Отображаются следующие сведения:

- **Среднее время в очереди** (секунды)
Обновляется по завершении каждого нового входящего вызова и каждого нового полученного факса и электронного письма.
- **Среднее время разговора** (секунды)
Обновляется по завершении каждого нового входящего вызова и каждого нового полученного факса и электронного письма.

6.13.1 Отображение графика среднего времени

Процедура

- 1) Нажмите на **Табло** в боковой панели, если панель «Табло» не открыта.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Откройте панель инструментов панели. См. [Открытие меню параметров панели](#).
- 3) Нажмите  **Параметры**.
- 4) Выберите **Среднее время** в раскрывающемся списке.

Задачи, связанные с данной

[Развернуть панель](#)

[Смена панелей местами](#)

[Увеличение/уменьшение масштаба панели](#)

7 Функции для супервайзеров или администраторов

Оператор с уровнем авторизации супервизора или администратора обладает расширенными полномочиями. Помимо обычных функций, доступных для уровня авторизации оператора, супервизоры и администраторы могут получить доступ к дополнительным функциям в myAgent. Например, один или несколько операторов могут быть назначены в очереди, удалены из очередей, а также перемещены между очередями. Назначение оператора (привязка) может использоваться для определения свойств оператора в очереди.

7.1 Визуальное табло

Визуальное табло доступно только операторам с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Отображаются следующие параметры:

Для каждой очереди:

- **Активных вызовов**
- **Всего вызовов**
- **Доступные операторы**
- **Всего операторов**
- **Класс обслуживания (в процентах)**
- **Отвеченные / сброшенные вызовы (в процентах)**
- **Интервал времени / вращения**

Для каждого оператора:

- **Состояние оператора**
- **Среднее время разговора**
- **Среднее время сигнала тревоги**
- **Всего**

7.1.1 Отображение панели визуального табло

Процедура

- 1) Нажмите на **Табло** в боковой панели, если панель «Табло» не открыта.
Если необходимо, нажмите на , чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Откройте панель инструментов панели. См. [Открытие меню параметров панели](#).
- 3) Нажмите  **Параметры**.
- 4) Выберите **Визуальное табло** в раскрывающемся списке.

7.1.2 Настройка визуального табло

Об этой задаче

Визуальное табло можно настроить на вращение с определенными интервалами, между доступными очередями и в целом.

Процедура

- 1) Откройте панель инструментов панели. См. [Открытие меню параметров панели](#).
- 2) Наведите курсор на **Визуальное табло**, чтобы отобразить меню настроек.
- 3) В разделе **Отобразить очереди** выберите или отмените выбор очереди для отображения или скрытия этой очереди.
- 4) Выберите или уберите отметку с поля **Отобразить сумму**, чтобы отобразить или скрыть информацию обо всех очередях (суммарно).
- 5) Установите значение от 5 до 180 секунд в поле ввода параметра **Повернуть кажд. [] сек.**

7.2 Назначение оператора (привязка)

Назначение оператора (привязка) определяет свойства оператора в очереди.

Назначение оператора (привязка)

Оператор с уровнем авторизации супервизора или администратора может назначать операторов в одну или несколько очередей, удалять их из очередей или перемещать операторов между очередями. Кроме того, он может определить следующие свойства назначений оператора:

- **Главный оператор** или **Оператор при перегруженности**
Вызовы, факс и электронные письма равномерно распределяются между главными операторами. Оператор при перегруженности, напротив, получает вызов, факс или электронное письмо только при превышении указанного количества или указанного времени ожидания.
- **Активировать оператора для обработки обратных вызовов**
Обратный вызов оператора позволяет звонящему абоненту в очереди оставить голосовое сообщение для операторов. Как только соответствующий оператор освобождается, он принимает вызов, слышит голосовое сообщение, оставленное звонящим абонентом, и затем может перезвонить этому абоненту.
- **Уровень навыков**
На распределение вызовов, факсов и электронных писем между операторами влияет уровень навыков. При распределении приоритет отдается операторам с более высоким уровнем навыков. В случаях, когда все операторы имеют одинаковый уровень навыков, следующий вызов, факс или электронное письмо получает тот оператор, который дольше всех находился в режиме ожидания.

- **Рабочее время**

Продолжительность рабочего времени по умолчанию в секундах. В течение рабочего времени операторы могут выполнять все административные задачи, требуемые после завершения вызова или прочтения факса/электронного письма, прежде чем они получат следующий вызов, факс или электронное письмо.

- **Перегруженность наступит, если в очереди вызовов больше**

Вызовы, факсы и электронные письма, превышающие это максимальное количество, принимаются оператором при перегруженности.

- **Перегруженность очереди через несколько секунд**

Вызовы, факсы и электронные письма, превышающие этот период ожидания, принимаются оператором при перегруженности.

Область **Список привязки операторов** показывает, какие операторы распределены в какие очереди. Вы можете выбрать, должны ли эти назначения отображаться для всех или только для определенных очередей.

Статус оператора

В области **Список привязки операторов** символ оператора предоставляет информацию о его статусе.

Символ	Статус	Количество вызовов, факсов и электронных писем
	Вход осуществлен, главный оператор Оператор вошел в очереди и является основным оператором в этой очереди. Такие операторы могут выбирать и входить в систему с любого бесплатного телефона, чтобы принимать вызовы ЦОВ.	X
	Вход осуществлен, оператор при перегруженности Оператор вошел в очереди и является оператором при перегруженности в этой очереди. Такие операторы могут выбирать и входить в систему с любого бесплатного телефона, чтобы принимать вызовы ЦОВ.	X
	Выход осуществлен, главный оператор Оператор не вошел в очереди. Для того чтобы быть доступным для вызовов, факсов и электронных писем, он должен сначала войти в очередь.	—

Символ	Статус	Количество вызовов, факсов и электронных писем
	Выход осуществлен, оператор при перегруженности Оператор не вошел в очереди. Для того чтобы быть доступным для вызовов, факсов и электронных писем, он должен сначала войти в очередь.	—
	Входящий вызов (до сигнала)	—
	Телефон звонит	—
	Оператор звонит	—
	Оператор разговаривает	—
	Последующая обработка после вызова, факса или электронного письма После завершения вызова или чтения факса или электронного письма у оператора по-прежнему открывается соответствующий экран. Чтобы снова получать вызовы, факсы и электронные письма, оператор должен закрыть всплывающий экран.	—
	Опоздание после вызова, факса или электронного письма После завершения вызова или прочтения факса или электронного письма у оператора слишком долго был открыт всплывающий экран. Чтобы снова получать вызовы, факсы и электронные письма, оператор должен закрыть всплывающий экран. Время ожидания начинается после того, как оператор закрыл всплывающее окно и его время истекло.	—

Символ	Статус	Количество вызовов, факсов и электронных писем
	Рабочее время с индикацией или оставшееся время (в секундах) После завершения вызова (обработки факса или электронного письма) и закрытия соответствующего всплывающего экрана оператор автоматически перейдет в режим рабочего времени. По завершении рабочего времени оператор автоматически переводится в доступное состояние. Оператор может по желанию продлить время работы более одного раза, при необходимости. Чтобы снова стать доступным для новых вызовов, факсов и электронных писем, оператору следует сначала прекратить текущее рабочее время или дождаться его истечения.	—
	В перерыве, с указанием времени возврата Оператор указывает тип и запланированную продолжительность в начале перерыва. Чтобы снова получать вызовы, факсы и электронные письма, следует завершить текущий перерыв.	—
	Опоздание после перерыва Оператор не завершил свой перерыв, хотя запланированное время перерыва истекло. Чтобы снова получать вызовы, факсы и электронные письма, следует завершить текущий перерыв.	—
	Не для постоянно доступных операторов: Пропущенный вызов, факс или электронное письмо Оператор не принял вызов, факс или электронное письмо. Появится всплывающее окно Пропущенный вызов с сообщением: Вы пропустили вызов. Чтобы продолжить прием вызовов, нажмите кнопку ниже. Чтобы снова получать вызовы, факсы и электронные письма, оператор должен закрыть всплывающий экран Принимать вызовы.	—

Оператор с уровнем авторизации супервизора или администратора может изменять статус оператора. Для этого требуется, чтобы соответствующий оператор уже запустил myAgent.

Например, если оператор не принял вызов, факс или электронное письмо, ему присваивается статус «Недоступен». Операторы с уровнем авторизации супервизора или администратора могут изменить этот статус,

чтобы оператор снова мог принимать вызовы, факсы и электронные письма.

Кроме того, оператор может войти в очередь или выйти из нее.

Прим.: Когда вошедший в систему оператор меняет свой статус присутствия в myPortal для настольных компьютеров, myPortal for Outlook и myPortal @Work, этот оператор автоматически выходит из очереди.

7.2.1 Назначение операторов в очереди

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

1) Выберите одну из следующих возможностей для выбора оператора:

- Если оператора требуется выбрать через внутренний каталог, выполните следующие действия:

Нажмите в боковой панели значок **Внутренний каталог**.

Щелкните  во всплывающем окне **Внутренний каталог**.

Отметьте поле **Отображать только операторов**.

Перетащите соответствующего оператора из внутреннего каталога в нужную очередь в **Список привязки оператора**.

- Если оператора требуется выбрать посредством кнопок пункта коммутации, выполните следующие действия:

Выберите на боковой панели пункт **Кнопки пункта коммутации**.

Перетащите соответствующего оператора из надлежащей кнопки пункта коммутации в нужную очередь в **Список привязки оператора**.

Появится всплывающее окно **Присоединение оператора к очереди** для этого оператора.

2) Выберите один из следующих вариантов:

- Если оператор должен принимать вызовы, факсы и электронные письма без учета нагрузки на очередь, выберите **Главный оператор** в раскрывающемся списке **Тип**.
- Если оператор должен принимать вызовы, факсы и электронные письма только при перегруженности очереди, выберите **Оператор при перегруженности** в раскрывающемся списке **Тип**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если оператору разрешено принимать обратные вызовы, отметьте поле **Включить обратный вызов оператора**.
- Если необходимо запретить оператору принимать обратные вызовы, уберите отметку с поля **Включить обратный вызов оператора**.

- 4) Введите процентное значение для поля **Уровень навыков** оператора.
Уровни навыков позволяют контролировать распределение вызовов, факсов и электронных писем между операторами в очереди. Во время распределения предпочтение отдается операторам с более высоким уровнем навыков. В случаях, когда все операторы имеют одинаковый уровень навыков, следующий вызов, факс или электронное письмо получает тот оператор, который дольше всех находился в режиме ожидания.
- 5) Введите автоматическое время работы в секундах для оператора в этой очереди в поле **Рабочее время**.
- 6) Если вы выбрали **Оператор при перегруженности**:
 - а) Введите максимальное количество вызовов, факсов и электронных писем в поле **Перегруженность наступит, если в очереди вызовов больше** . Вызовы, факсы и электронные письма, превышающие это максимальное количество, принимаются оператором при перегруженности.
 - б) Введите время, по истечении которого входящий вызов, факс или электронное письмо должны быть переадресованы оператору при перегруженности в поле **Перегруженность очереди через несколько секунд**.
- 7) Нажмите кнопку **ОК**.

Задачи, связанные с данной

[Редактирование назначений оператора](#)

[Перемещение операторов между очередями](#)

[Удаление операторов из очередей](#)

7.2.2 Редактирование назначений оператора

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

- 1) Выберите один из следующих вариантов:
 - Щелкните по соответствующему оператору или выберите **Свойства** в контекстном меню соответствующего оператора соответствующей очереди в области **Список привязки операторов** .
Появится окно «Присоединение оператора к очереди» для этого оператора.
- 2) Выберите один из следующих вариантов:
 - Если оператор должен принимать вызовы, факсы и электронные письма без учета нагрузки на очередь, выберите **Главный оператор** в раскрывающемся списке **Тип** .
 - Если оператор должен принимать вызовы, факсы и электронные письма только при перегруженности очереди, выберите **Оператор при перегруженности** в раскрывающемся списке **Тип** .

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если оператору разрешено совершать обратные вызовы, отметьте поле **Активировать оператора для обработки обратных вызовов**.
- Если необходимо запретить оператору совершать обратные вызовы, уберите отметку с поля **Активировать оператора для обработки обратных вызовов**.

4) Введите процентное значение для поля **Уровень навыков** оператора.

Уровни навыков позволяют контролировать распределение вызовов, факсов и электронных писем между операторами в очереди. Во время распределения предпочтение отдается операторам с более высоким уровнем навыков. В случаях, когда все операторы имеют одинаковый уровень навыков, следующий вызов, факс или электронное письмо получает тот оператор, который дольше всех находился в режиме ожидания.

5) Введите автоматическое время работы в секундах для оператора в этой очереди в поле **Рабочее время**.

6) Если вы выбрали **Оператор при перегруженности**:

- а) Введите максимальное количество вызовов, факсов и электронных писем в поле **Перегруженность наступит, если в очереди вызовов больше**. Вызовы, факсы и электронные письма, превышающие это максимальное количество, принимаются оператором при перегруженности.
- б) Введите время, по истечении которого входящий вызов, факс или электронное письмо должны быть переадресованы оператору при перегруженности в поле **Перегруженность очереди через несколько секунд**.

7) Нажмите кнопку **ОК**.

Задачи, связанные с данной

[Назначение операторов в очереди](#)

7.2.3 Перемещение операторов между очередями

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

1) Перетащите нужного оператора из его текущей очереди в другую очередь в области **Список привязки операторов**. Появится окно **Присоединение оператора к очереди** для этого оператора.

2) Выберите один из следующих вариантов:

- Если оператор должен принимать вызовы, факсы и электронные письма без учета нагрузки на очередь, выберите **Главный оператор** в раскрывающемся списке **Тип**.
- Если оператор должен принимать вызовы, факсы и электронные письма только при перегруженности очереди, выберите **Оператор при перегруженности** в раскрывающемся списке **Тип**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если оператору разрешено совершать обратные вызовы, отметьте поле **Активировать оператора для обработки обратных вызовов**.
- Если необходимо запретить оператору совершать обратные вызовы, уберите отметку с поля **Активировать оператора для обработки обратных вызовов**.

4) Введите процентное значение для поля **Уровень навыков** оператора.

Уровни навыков позволяют контролировать распределение вызовов, факсов и электронных писем между операторами в очереди. Во время распределения предпочтение отдается операторам с более высоким уровнем навыков. В случаях, когда все операторы имеют одинаковый уровень навыков, следующий вызов, факс или электронное письмо получает тот оператор, который дольше всех находился в режиме ожидания.

5) Введите автоматическое время работы в секундах для оператора в этой очереди в поле **Рабочее время**.

6) Если вы выбрали **Оператор при перегруженности**:

- Введите максимальное количество вызовов, факсов и электронных писем в поле **Перегруженность наступит, если в очереди вызовов больше**. Вызовы, факсы и электронные письма, превышающие это максимальное количество, принимаются оператором при перегруженности.
- Введите время, по истечении которого входящий вызов, факс или электронное письмо должны быть переадресованы оператору при перегруженности в поле **Перегруженность очереди через несколько секунд**.

7) Нажмите **ОК**.

Задачи, связанные с данной

[Назначение операторов в очереди](#)

7.2.4 Удаление операторов из очередей

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

В области **Список привязки операторов** найдите соответствующего оператора соответствующей очереди и нажмите **Удалить** в его контекстном меню.

Задачи, связанные с данной

[Назначение операторов в очереди](#)

7.2.5 Изменение статуса оператора

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Данный оператор запустил myAgent.

Процедура

В области **Список привязки операторов** найдите соответствующего оператора в нужной очереди и выберите один из следующих параметров в контекстном меню:

- Если вы хотите добавить вышедшего из системы оператора в очередь, нажмите **Подключиться в очередь**.
- Если вы хотите убрать вошедшего в систему оператора из очереди, нажмите **Деактивация оператора**.
- Если вы хотите сменить статус оператора с недоступного (например, после пропущенного вызова) доступным для вызовов, факсов и электронных писем, нажмите **Принимать вызовы**.

7.2.6 Настройка отображения списка привязки операторов

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

- 1) Наведите курсор на поле **Операторы** в области **Список привязки операторов** и нажмите .
- 2) Переместите ползунки очередей, которые вы хотите отобразить в области **Список привязки операторов** в положение «ВКЛ.».
- 3) Переместите ползунки очередей, которые вы не хотите отображать в области **Список привязки операторов**, в положение «ВЫКЛ.».

7.2.7 Отображение окна очереди привязок операторов

Об этой задаче

Процедура

В **списке привязки операторов** наведите указатель мыши на оператора, сведения о котором хотите увидеть.

В всплывающем окне очереди привязки операторов отображается следующая информация об операторе:

- **Имя**
- **Очередь**
- **Тип оператора**
- **Оператор обработки обратных вызовов**

- **Уровень навыков**
- **Рабочее время**

7.3 Отслеживание вызовов и запрос о поддержке

Вы можете записывать вызовы, чтобы следить за ними, сохранять их в формате WAV-файлов или отправлять по электронной почте. Чтобы помочь операторам, вы можете обмениваться мгновенными сообщениями, бесшумно отслеживать вызовы или даже переопределять вызов.

Запись вызова

Во время записи через равные промежутки времени воспроизводится и повторяется предупреждающий сигнал (гудок). Например, если коммуникационная система настроена для Франции, стороны получают объявление в начале записи, указывающее, что вызов записывается. По завершении записи он добавляется в список звонящих абонентов оператора, осуществляющего запись.

Контроль вызовов (зависимо от страны)

Вы можете прослушивать вызов незаметно (наблюдение за вызовами).

Для скрытого мониторинга вызова необходимо иметь класс обслуживания «Наблюдение за вызовами» (Call Supervision) или «Скрытый мониторинг» (Silent Monitoring) в коммуникационной системе.

Вмешательство в вызов

Вы также можете переопределить вызов, чтобы дать оператору инструкции незаметно для звонящего. Во время подключения вызов можно прервать на время до двух секунд.

Для переопределения вызова необходимо иметь класс обслуживания «Дискретный вызов» (Discreet Call) в коммуникационной системе.

Положение вызова в очереди

Можно переместить вызов в режиме ожидания на первую позицию в очереди, чтобы он быстрее дошел до следующего доступного оператора.

Поддержка

Во всплывающем окне **Поддержка** отображается список всех операторов, которые в настоящее время обращаются за поддержкой. Список включает пункты **Причина**, **Осталось времени** на ответ, **Имя**, **Фамилия** и **Компания** абонента, а также тип необходимой поддержки: **Запрошенная текстовая поддержка** (мгновенные сообщения), **Запрошенное переопределение** или **Запрошенное наблюдение за вызовом**. Мгновенные сообщения доступны для всех видов поддержки. Вы можете ответить на запрос о поддержке или отклонить его. Если вы не обработаете запрос в течение времени ответа, он будет отменен. Только *один* оператор с уровнем авторизации супервизор или администратор может принять запрос на помощь.

Сохранение и отправка факсов и электронных писем

факс может быть сохранен в формате PDF или tiff и отправлен по электронной почте.

Электронные письма могут быть сохранены в формате файла EML и отправлены в виде файлов EML по электронной почте.

7.3.1 Запись разговоров в статусе Супервизора или Администратора

Подготовка

Запись разговоров активирована в коммуникационной системе.

Вы являетесь агентом контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Живые звонки** открыта; см. [Открытие или закрытие панели текущих вызовов](#).

Процедура

- 1) На панели **Живые звонки** выберите соответствующий звонок и нажмите **Запись** в контекстном меню этого звонка.
- 2) Если вы хотите остановить запись до завершения звонка, нажмите **Остановить запись** в контекстном меню этого звонка.

Задачи, связанные с данной

[Прослушивание записи звонящего абонента](#)

7.3.2 Сохранение записи вызова

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) На панели **Список вызовов** найдите соответствующий вызов и нажмите **Сохранить как** в контекстном меню этого вызова.
- 2) Выберите каталог, куда будет сохранен файл.
- 3) Введите нужное имя в поле **Имя файла** и нажмите **Сохранить**.

7.3.3 Отправка записи вызова по электронной почте

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) На панели **Список вызовов** найдите соответствующий вызов и нажмите **Отправить на эл. почту** в контекстном меню этого вызова.

Откроется почтовый клиент системы по умолчанию. Имя контактного лица, номер телефона и информация об операторе указаны в теле электронного письма.

- 2) Введите адрес электронной почты требуемого получателя (получателей) в полях **Кому** и **Копия**.
- 3) Введите в поле **Тема** требуемый текст.
- 4) Нажмите кнопку **Отправить**.

Запись вызова отправляется в формате WAV-файла во вложении к письму.

7.3.4 Сохранение факса

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) На панели **Список вызовов** найдите соответствующее факсимильное сообщение и нажмите **Сохранить как** в контекстном меню этого факсимильного сообщения.
- 2) Выберите каталог, куда будет сохранен файл.
- 3) Введите нужное имя в поле **Имя файла** и нажмите **Сохранить**.

7.3.5 Отправка факса по электронной почте

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) На панели **Список вызовов** найдите соответствующее факсимильное сообщение и нажмите **Отправить на эл. почту** в контекстном меню этого факсимильного сообщения.
Откроется почтовый клиент системы по умолчанию. Имя контактного лица, номер телефона и информация об операторе указаны в теле электронного письма.
- 2) Введите адрес электронной почты требуемого получателя (получателей) в полях **Кому** и **Копия**.

- 3) В поле **Тема** при необходимости измените предварительно настроенный текст. По умолчанию предоставляются номера **очереди** и **идентификатора вызова**.
- 4) Нажмите кнопку **Отправить**.
Факс отправляется в виде файлов в формате PDF или tiff во вложении к электронному письму.

7.3.6 Сохранение электронного письма в формате EML

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) На панели **Список вызовов** найдите соответствующее электронное письмо и нажмите **Сохранить как** в контекстном меню этого электронного письма.
- 2) Выберите каталог, куда будет сохранен файл.
- 3) Введите нужное имя в поле **Имя файла** и нажмите **Сохранить**.

7.3.7 Отправка сообщения по электронной почте

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) На панели **Список вызовов** найдите соответствующее электронное письмо и нажмите **Отправить на эл. почту** в контекстном меню этого электронного письма.
- 2) Выберите в контекстном меню пункт **Отправить на эл. почту**.
- 3) Введите в поле **Кому** адрес электронной почты требуемого получателя.
- 4) Введите нужный текст в поле **Тема**.
- 5) Нажмите кнопку **Отправить**.

Письмо отправляется в виде EML-файла во вложении.

7.3.8 Мониторинг звонков (зависит от страны)

Подготовка

Вы являетесь агентом контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Живые вызовы** открыта; см. [Открытие или закрытие панели текущих вызовов](#).

Процедура

На панели **Живые звонки** выберите соответствующий звонок и нажмите **Мониторинг этого звонка** в контекстном меню этого звонка.

7.3.9 Переопределение вызова

Подготовка

Вы являетесь агентом контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Живые вызовы** открыта; см. [Открытие или закрытие панели текущих вызовов](#).

Процедура

На панели **Живые звонки** выберите соответствующий звонок и нажмите **Войти в звонок** в контекстном меню этого звонка.

Совет: Во время переопределения вызов может быть прерван на время до двух секунд.

7.3.10 Изменение позиции вызова в очереди

Подготовка

Вы являетесь агентом контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Живые вызовы** открыта; см. [Открытие или закрытие панели текущих вызовов](#).

Процедура

На панели **Живые звонки** выберите соответствующий звонок и нажмите **Переместить на верхнюю позицию** в контекстном меню этого звонка.

7.3.11 Принятие запросов на поддержку

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

 отображается в правом верхнем углу главного окна myAgent.

Процедура

1) Нажмите .

Появится всплывающее окно **Поддержка**.

- 2) Наведите курсор на запись оператора, чтобы отобразить параметры настройки запроса. Вы можете помочь, ответив на запрос, либо отклонить его.
- 3) Если вы хотите отклонить запрос, нажмите **Отклонить** и пропустите оставшиеся шаги. В противном случае пропустите этот шаг и перейдите к шагу 4.
- 4) В зависимости от типа запроса отображается другой значок о поддержке. Чтобы помочь:
 - Если запрашивается подключение к вызову, нажмите , чтобы переопределить вызов оператора.
 - Если требуется текстовая поддержка, нажмите , чтобы обменяться мгновенными сообщениями с оператором.
 - Если запрашивается наблюдение за вызовом, нажмите , чтобы прослушать вызов оператора.

Мгновенными сообщениями также можно обмениваться с оператором после переопределения вызова оператора.

Введите мгновенное сообщение в нижнем поле окна и нажмите клавишу **Enter**.
- 5) Если вы хотите прекратить эту поддержку, нажмите **Остановить**.

7.4 Наблюдение за очередями

Состояние очереди можно отслеживать по количеству вызовов в режиме ожидания и времени ожидания вызова.

Мониторинг количества вызовов, факсов и электронных писем в режиме ожидания

В области **Список привязки операторов** символ очереди предоставляет информацию о ее статусе.

Символ	Статус
	Нормальный
	Акустическое уведомление о ряде вызовов, факсов и электронных писем в режиме ожидания Количество ожидающих вызовов, факсов и электронных писем в этой очереди превысило пороговое значение. Для каждой очереди в WBM оператор с уровнем полномочий супервизора или администратора может настроить пороговое значение акустических уведомлений для ряда вызовов в режиме ожидания.

Мониторинг времени ожидания вызовов и электронных писем

Вызовы и электронные письма, для которых время ожидания в очереди превысило пороговое значение, отображаются в списке **Текущие вызовы** красным цветом. Для каждой очереди в WBM оператор с уровнем полномочий супервизора или администратора может настроить пороговое значение акустических уведомлений.

Предупреждение

Оператор с уровнем полномочий супервизора или администратора может активировать следующие функции в качестве оповещений о предупреждениях в myAgent:

- myAgent всегда в курсе предупреждений
- Сигнал акустического уведомления

7.4.1 Включение или отключение всплывающих окон акустических уведомлений

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.

Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.

- 2) Нажмите **Уведомления**

- 3) Выберите один из следующих вариантов, если количество вызовов, факсов и электронных писем в режиме ожидания превысило пороговое значение акустического уведомления:

- Если вы хотите, чтобы myAgent автоматически отображался на переднем плане при критическом состоянии, отметьте поле **Всплывающее окно при критическом состоянии вызова**.
- Если вы не хотите, чтобы myAgent автоматически отображался на переднем плане при критическом состоянии, уберите отметку с поля **Всплывающее окно при критическом состоянии вызова**.

- 4) Нажмите **Сохранить**.

7.4.2 Активация или деактивация сигнала предупреждения

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.

Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.

- 2) Нажмите **Уведомления**

- 3) Выберите один из следующих вариантов, если количество вызовов, факсов и электронных писем в режиме ожидания превысило пороговое значение акустического уведомления:
 - Если вы хотите включить сигнал акустического уведомления, отметьте поле **Акустическое уведомление при критическом состоянии вызова**.
 - Если вы хотите включить сигнал акустического уведомления, уберите отметку с поля **Акустическое уведомление при критическом состоянии вызова**.
- 4) Нажмите **Сохранить**.

7.5 Другие функции

Вы можете удалить заметки звонящего абонента во всплывающих окнах экрана.

7.5.1 Удаление заметок звонящего абонента

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Список вызовов** открыта; см. [Открытие или закрытие панели списка вызовов](#).

Процедура

- 1) На панели **Список вызовов** дважды щелкните нужный вызов.
Появится всплывающее окно **Входящий вызов**.
- 2) Нажмите **Заметки** во всплывающем окне.
- 3) Выберите требуемый пункт в списке заметок, а затем нажмите .

8 Справочники

Справочники позволяют упорядочить контакты.

myAgent имеет следующие каталоги, которые поддерживают перечисленные ниже функции:

Символ	Справочник	Сделать вызов	Поиск по имени	Изменение статуса присутствия	Отправить сообщение
i	Внутренний каталог Содержит: • Пользователей, а именно внутренних участников и группы MULAP, для которых активировано отображение в системе, с их статусом присутствия (только для системных телефонов). В случае отсутствия участника вы видите запланированное время его возвращения в столбце Время возвращения, если он активировал отображение его статуса присутствия для вас. Кроме того, отображается информационный текст, введенный участником. • Виртуальных пользователей, обозначенных значком . • Группы, обозначенные значком . • Группы UCD, что означает группы подписчиков, с которыми можно связаться по одному номеру телефона. Они обозначены значком . По умолчанию Внутренний каталог отображает только Пользователей. Вы можете отфильтровать Внутренний каталог, чтобы показать Пользователей, Виртуальных пользователей, Группы or Группы UCD активируя соответствующий флажок. После выбора флажка Отобразить только агентов Внутренний каталог отображает только тех абонентов, которые являются агентами.	X	X	X	X

Символ	Справочник	Сделать вызов	Поиск по имени	Изменение статуса присутствия	Отправить сообщение
	Внешний каталог: Содержит контакты из каталога предприятия и может настраиваться в WBM агентом с уровнем полномочий супервизора или администратора.	X	X	—	—
	Внешняя база контактов (LDAP): Содержит контакты из автономного каталога предприятия и может настраиваться в WBM агентом с уровнем полномочий супервизора или администратора. Внешняя база контактов используется только при поиске.	X	X	—	—
—	Быстрый набор: Содержит все системные номера, пользователей UC и без UC. К пользователям, не использующим UC, относятся станции без лицензий UC и виртуальные станции, таких как Факс, AutoAttendant.	x	x	-	-

Прим.: Телефонные номера, хранящиеся в пользовательских настройках и каталогах, необходимо вводить в классическом формате, чтобы они были доступными из UC и с устройства. Служебный код в номере не указывается.

Поиск в каталогах

Можно выбрать, должен ли поиск выполняться во внутреннем каталоге и (или) внешней базе контактов (LDAP) и/или папке контактов Outlook.

Выполняет поиск во внешних и внутренних папках, и ускоряет быстрый набор. каталоге. Отображение совпадений во внешней базе контактов (LDAP) происходит с небольшой задержкой.

Обратите внимание, что диалоговое окно простого (быстрого) поиска решает, следует ли использовать полное или частичное совпадение слов, в зависимости от настроек в главном окне поиска. В обоих сценариях, *ИЛИ* используется в качестве оператора для запросов; Если *любое* из ключевых слов (разделенных пробелами ' ') найдено в поле контакта -- происходит совпадение и возвращается результат.

Сведения о контактах во внутреннем каталоге

В списочном представлении контактов рядом со статусом присутствия отображаются следующие сведения: **Внутренний номер, Время возвращения, Фамилия, Имя, Мобильный, Помощник, Внешний 1, Внешний 2, Домашний, Факс, Адрес электронной почты, Департамент, Местоположение**. Ширину столбцов можно изменять.

Сортировка контактов во внутреннем каталоге

Вы можете сортировать контакты внутреннего каталога по столбцу в восходящем или нисходящем буквенно-цифровом порядке. Направление, в котором указывает треугольник около заголовка столбца, обозначает восходящий или нисходящий порядок сортировки.

Увеличение записи во внутреннем каталоге

Вы можете знак за знаком увеличить определенную запись в столбце, по которому выполнена сортировка. Таким образом выполняется переход по буквам, например к первой фамилии, которая начинается с "Sen". Этот метод также может использоваться при работе с результатами поиска.

Копирование контактов во внешний каталог

Агент может сохранять (копировать во внешний каталог), редактировать и удалять во всплывающем окне вызова следующую информацию о контакте: **Обращение, Имя, Фамилия и Организация**. Номер телефона звонящего в этом случае назначается и устанавливается как **Рабочий 1**.

Прим.: Когда статус лицензии меняется, ваши пользовательские конфигурации сохраняются, за исключением настроек голосовой почты.

Понятия, связанные с данным

[Статус присутствия](#)

8.1 Открытие или закрытие панели внутреннего каталога

Подробная информация о внутренних контактах каталога отображается на панели **Внутренний каталог**.

Процедура

- 1) Чтобы открыть панель **Внутренний каталог**, нажмите **Внутренний каталог** на боковой панели.
Панель откроется во всплывающем окне.
- 2) Чтобы закрыть панель **Внутренний каталог**:
 - a) Если панель открыта в главном окне myAgent, нажмите на **Внутренний каталог** на боковой панели.
 - b) Если панель открыта в отдельном окне, нажмите X в правом верхнем углу.

Задачи, связанные с данной

[Свернуть панель](#)

8.2 Поиск в каталогах

Процедура

- 1) В поле **Наберите / Искать** главного окна myAgent введите поисковый запрос и нажмите клавишу **Enter**.

Появится всплывающее окно **Искать** со списком результатов поиска.

Прим.: Если поисковый запрос соответствует номеру телефона в набираемом или каноническом формате и вы нажимаете клавишу **Enter**, то на этот номер телефона будет инициирован вызов.

- 2) При необходимости выберите **Параметры**, чтобы отобразить параметры поиска.
- 3) Выберите один из следующих параметров поиска:
 - Если требуется выполнить поиск по полному слову, установите флажок **По полному слову**.

Прим.: Когда включен параметр **По полному слову**, поисковый запрос не должен содержать пробел.

- Если требуется выполнить поиск по части слова, снимите флажок **По полному слову**.

Прим.: Поисковые запросы с пробелами применяются только к полям **имя** и **фамилия**.

- 4) Выберите, какие справочники должны быть включены в поиск, установив или убрав отметки с полей **Внутренний каталог**, **Быстрый набор**, **Внешний каталог**, **Внешняя база контактов** и **Outlook контакты**.

По умолчанию выбраны все параметры каталогов.

Для ускорения поиска сначала отображаются совпадения во внутреннем и внешнем каталогах. Следовательно, результаты поиска по этим каталогам отображаются первыми. Отображение совпадений во внешней базе контактов (LDAP) происходит с небольшой задержкой.

- 5) Если вы выбрали **Внутренний каталог**, вы можете выбрать один или несколько из следующих параметров фильтра:
 - **Пользователи**
 - **Виртуальные пользователи**
 - **Группы**
 - **Группы UCD**

- 6) Если требуется выполнить расширенный поиск, выберите **Дополнительно**, введите поисковый запрос в соответствующее поле и нажмите **Искать**.

При наличии результатов поиска в myAgent отображается список совпадений. Кроме того, вы можете ограничить длину списка результатов, выбрав один из переключателей **Макс. число совпадений**: **50**, **100**, **200**, **300** или **Все**

- 7) Если требуется прервать выполняющийся поиск, нажмите **Стоп**.

8.3 Сортировка во внутреннем каталоге

Подготовка

Панель **Внутренний каталог** открыта; см. [Открытие или закрытие панели внутреннего каталога](#)

Процедура

- 1) На панели **Внутренний каталог** нажмите на один из заголовков столбцов внутреннего каталога, например, **Фамилия**, чтобы отсортировать контакты по этому критерию в алфавитном порядке по возрастанию.
- 2) Если требуется инвертировать последовательность сортировки, щелкните снова заголовок столбца.
Внутренний каталог сортируется на основе выбора. Столбец, который используется для сортировки, помечен стрелкой вверх или вниз, в зависимости от порядка сортировки.

8.4 Фильтрация во внутреннем каталоге

Вы можете отфильтровать внутренний каталог, чтобы отобразить любого из пользователей, виртуальных пользователей, групп или групп UCD, а также показать только операторов или всех абонентов в каждом из них.

Подготовка

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели внутреннего каталога](#)

Процедура

- 1) На панели **Внутренний каталог** нажмите , чтобы отобразить параметры каталога.
- 2) Выберите один из следующих параметров фильтрации:
 - **Пользователи**
 - **Виртуальные пользователи**
 - **Группы**
 - **Группы UCD**По умолчанию выбраны все параметры.
- 3) Если вы хотите отображать только операторов, отметьте поле **Отображать только операторов**. В противном случае уберите отметку с поля **Отображать только операторов**.

9 Мгновенные сообщения

Мгновенный обмен сообщениями позволяет обмениваться текстами в виде мгновенных сообщений с внутренним абонентом.

Отправленные и полученные мгновенные сообщения отображаются у вас и ваших коммуникационных партнеров в виде диалога в окне **Мгновенное сообщение**.

В окне **Мгновенное сообщение** также отображается текущий статус соответствующего внутреннего абонента.

Например, для абонента Джон Доу:

- **Джон Доу в автономном режиме**

Абонент Джон Доу вышел из системы (в автономном режиме). В этом случае система связи сохраняет мгновенное сообщение и отображает его при следующем входе абонента в систему.

- **Джон Доу**

Абонент Джон Доу вошел в систему (онлайн). Абонент может получать и отправлять мгновенные сообщения.

Задачи, связанные с данной

[Развернуть панель](#)

[Смена панелей местами](#)

[Увеличение/уменьшение масштаба панели](#)

[Свернуть панель](#)

9.1 Открытие или закрытие мгновенных сообщений

Подробная информация о разговорах с внутренними абонентами отображается в окне **Мгновенное сообщение**.

Процедура

1) Чтобы открыть окно **Мгновенное сообщение**, нажмите **Мгновенное сообщение** на боковой панели.

Появится всплывающее окно **Мгновенное сообщение**.

2) Чтобы закрыть окно **Мгновенное сообщение**, нажмите X в правом верхнем углу.

9.2 Отправка мгновенного сообщения

Подготовка

Отправка мгновенных сообщений не была деактивирована администратором коммуникационной системы.

Откроется всплывающее окно **Мгновенное сообщение**; см. [Открытие или закрытие мгновенных сообщений](#)

Процедура

- 1) В окне **Мгновенное сообщение** выберите **Новый разговор** и выберите пользователя, с которым требуется создать чат.
- 2) Если требуется добавить в чат других коммуникационных партнеров (создать групповой чат), переместите их из списка **Внутренний каталог**, **Кнопки пункта коммутации** или **Искать** в окно **Мгновенное сообщение**.
Для отображения всплывающего окна **Искать** см. [Поиск в каталогах](#).
- 3) Введите текст в поле ввода **Ввести сообщения**.
- 4) Нажмите клавишу **Enter**.

9.3 Отправить мгновенное сообщение из набора/поиска

Подготовка

Отправка мгновенных сообщений не была деактивирована администратором коммуникационной системы.

Всплывающее окно **Искать** открывается после выполнения поиска в поле **Наберите / Искать** см. [Поиск в каталогах](#).

Процедура

- 1) Во всплывающем окне **Искать** выберите один из следующих параметров:
 - Выберите соответствующую поисковую запись и нажмите .
 - Нажмите **Отправить сообщение** в контекстном меню соответствующей записи поиска.Появится всплывающее окно **Мгновенное сообщение**.
- 2) Если требуется добавить в чат других коммуникационных партнеров (создать групповой чат), переместите их из списка **Внутренний каталог**, **Кнопки пункта коммутации** или **Искать** в окно **Мгновенное сообщение**.
Для отображения всплывающего окна **Искать** см. [Поиск в каталогах](#).
- 3) Введите текст в поле ввода **Ввести сообщения**.
- 4) Нажмите клавишу **Enter**.

9.4 Отправка мгновенного сообщения из внутреннего каталога

Подготовка

Отправка мгновенных сообщений не была деактивирована администратором коммуникационной системы.

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели внутреннего каталога](#)

Мгновенные сообщения

Отправка мгновенного сообщения с кнопок пункта коммутации

Процедура

1) На панели **Внутренний каталог** выберите один из следующих параметров:

- Выберите соответствующую запись каталога и нажмите  **Отправить сообщение**.
- Нажмите **Отправить сообщение** в контекстном меню соответствующей записи каталога.

Появится всплывающее окно **Мгновенное сообщение**.

2) Если требуется добавить в чат других коммуникационных партнеров (создать групповой чат), переместите их из списка **Внутренний каталог**, **Кнопки пункта коммутации** или **Искать** в окно **Мгновенное сообщение**.

Для отображения всплывающего окна **Искать** см. [Поиск в каталогах](#).

3) Введите текст в поле ввода **Ввести сообщения**.

4) Нажмите клавишу **Enter**.

9.5 Отправка мгновенного сообщения с кнопок пункта коммутации

Подготовка

Отправка мгновенных сообщений не была деактивирована администратором коммуникационной системы.

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

1) На панели **Кнопки пункта коммутации** нажмите **Чат** в контекстном меню соответствующей кнопки пункта коммутации.

Появится всплывающее окно **Мгновенное сообщение**.

2) Нажмите **Новый разговор** и найдите контакт.

3) Если требуется добавить в чат других коммуникационных партнеров (создать групповой чат), переместите их из списка **Внутренний каталог**, **Кнопки пункта коммутации** или **Искать** в окно **Мгновенное сообщение**.

Для отображения всплывающего окна **Искать** см. [Поиск в каталогах](#).

4) Введите текст в поле ввода **Ввести сообщение**.

5) Нажмите клавишу **Enter**.

9.6 Удаление мгновенного сообщения

Вы можете удалить одно или все сообщения, которые отправили в переписке.

Подготовка

Откроется всплывающее окно **Мгновенное сообщение**; см. [Открытие или закрытие мгновенных сообщений](#)

Процедура

Во всплывающем окне **Мгновенное сообщение** выберите разговор и:

- а) Чтобы удалить одно отправленное сообщение, наведите курсор на него и нажмите на кнопку **X**.
Сообщение будет удалено для всех участников.
- б) Чтобы удалить все свои сообщения в переписке, нажмите на кнопку **⋮** и выберите **Удалить сообщения**.

Все ваши сообщения будут удалены для всех участников.

Прим.: Опция **Удалить сообщения** также появится, если щелкнуть правой кнопкой мыши на разговоре в списке разговоров.

9.7 Выход из разговора в формате мгновенных сообщений

Вы можете оставить разговор в любое время.

Подготовка

Откроется всплывающее окно **Мгновенное сообщение**; см. [Открытие или закрытие мгновенных сообщений](#)

Об этой задаче

Когда вы покидаете разговор только с одним человеком, разговор навсегда удаляется для вас обоих.

Когда вы покидаете разговор с несколькими людьми, разговор удаляется из вашего списка, но другие участники могут продолжать его вести.

Перед выходом из разговора вы можете удалить все свои сообщения из него.

Процедура

- 1) Во всплывающем окне **Мгновенное сообщение** выберите разговор, который хотите покинуть, нажмите на кнопку **⋮** и выберите **Покинуть**.
Появится всплывающее окно.
- 2) Если разговор ведется только с одним человеком, нажмите **Да**.
- 3) Если разговор ведется с несколькими людьми, выполните одно из следующих действий:
 - а) Нажмите **Да**, если хотите удалить все свои сообщения в разговоре перед выходом.
 - б) Нажмите **Нет**, если хотите, чтобы ваши сообщения остались в разговоре.

Результат

Прим.: Параметр **Покинуть** также доступен в контекстном меню разговора в списке разговоров.

10 Кнопки пункта коммутации

Кнопки пункта коммутации отображают имя и статус присутствия внутренних абонентов. Они обеспечивают способ быстро позвонить этим абонентам или перевести на них вызовы.

Вы можете настроить несколько вкладок для кнопок пункта коммутации, например, для разных отделов.

Кнопки пункта коммутации можно настроить для отображения фото пользователя, если оно доступно. Если у пользователя нет фото, отображается ненастраиваемый цвет, созданный на основе имени пользователя.

Также они показывают статус внутренних абонентов (цвет границы круга):

- Голубой: Доступен или простаивает
- Желтый: Вызывается
- Красный: Занят

Кроме того, они могут показывать статус присутствия пользователей, если статус «Занят» (красный); см. [Статус присутствия](#)

На вкладке доступно до 300 кнопок пункта коммутации (по умолчанию — 100). Если имя не существует, отображается номер телефона.

Кнопки пункта коммутации на вкладке по умолчанию сортируются по фамилии в алфавитно-цифровом порядке. Станции без названий сортируются после станций, для которых отображается название. Внешние контакты всегда перемещаются в конец списка.

Большинство конфигураций кнопок пункта коммутации также доступны на панели функций; см. [Открытие меню параметров панели](#).

Понятия, связанные с данным

[Элементы пользовательского интерфейса](#)

[Статус присутствия](#)

Задачи, связанные с данной

[Осуществление вызова с помощью кнопки пункта коммутации](#)

[Переадресация вызова с помощью кнопки пункта коммутации](#)

[Получение вызова с помощью кнопки пункта коммутации](#)

10.1 Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации

Настроенные кнопки пункта коммутации отображаются на панели **Кнопки пункта коммутации**.

Процедура

- 1) Чтобы открыть панель **Кнопки пункта коммутации**, нажмите **Кнопки пункта коммутации** на боковой панели. Панель открывается в главном окне myAgent.

- 2) Чтобы закрыть панель **Кнопки пункта коммутации**:
 - a) Если панель открыта в главном окне myAgent, нажмите кнопку **Кнопки пункта коммутации** на боковой панели.
 - b) Если панель открыта в отдельном окне, нажмите X в правом верхнем углу.

Задачи, связанные с данной

[Развернуть панель](#)

[Смена панелей местами](#)

[Увеличение/уменьшение масштаба панели](#)

10.2 Кнопки сортировки пункта коммутации

Подготовка

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

- 1) На панели **Кнопки пункта коммутации** нажмите на нужную вкладку.
- 2) Выберите в контекстном меню любой кнопки пункта коммутации один из следующих пунктов:
 - **Сортировать > Сортировать по имени**
 - **Сортировать > Сортировать по фамилии**

Прим.: В конце заполняются внешние контакты.

- 3) Вы также можете отсортировать кнопки пункта коммутации, выбрав **Параметры > Сортировать** на панели инструментов. см. [Открытие меню параметров панели](#).

10.3 Закрепление абонента за кнопкой пункта коммутации

Подготовка

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

- 1) На панели **Кнопки пункта коммутации** нажмите на нужную вкладку.
- 2) Нажмите в боковой панели значок **Внутренний каталог**.
Появится всплывающее окно **Внутренний каталог**.
- 3) Перетащите нужного абонента из внутреннего каталога на кнопку пункта коммутации.
- 4) Если вы хотите назначить другим абонентам кнопку, повторите шаг 3.
- 5) Вы также можете найти контакт для добавления, щелкнув правой кнопкой мыши кнопку «Пункт коммутации» и нажав кнопку **«Добавить контакт»**.

Кнопки пункта коммутации

Удаление абонента с кнопки пункта коммутации

- 6) Кроме того, вы можете перетащить абонента на кнопку пункта коммутации из **списка привязки операторов**.

10.4 Удаление абонента с кнопки пункта коммутации

Подготовка

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

- 1) На панели **Кнопки пункта коммутации** нажмите на нужную вкладку.
- 2) Нажмите кнопку **Удалить** в контекстном меню соответствующей кнопки пункта коммутации.

10.5 Демонстрация изображений пользователей на кнопках пункта коммутации

Подготовка

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

- 1) На панели инструментов щелкните  **Параметры**. См. [Открытие меню параметров панели](#)
- 2) Нажмите **Показывать изображения пользователей на кнопках пункта коммутации**.
Пользователь изображения (при наличии) отображается на соответствующем значке во всех вкладках на панели кнопок пункта коммутации.

11 Отчеты

Как оператор с уровнем авторизации супервизора или администратора вы можете использовать predetermined шаблоны отчетов для создания отчетов о вызовах, очередях, операторах, классах обслуживания (GOS) и причинах завершения в myAgent.

Перед созданием отчета необходимо задать параметры отчета, чтобы определить период (дата, время) и объекты (операторы, очереди и т. д.), которые будут измеряться. Отчеты отображаются в веб-браузере в виде файлов в формате PDF, а затем могут быть сохранены или распечатаны.

Выполнение следующих функций с телефона оператора может привести к искажению информации в отчетах:

- Перехват вызовов ЦОВ лицами, которые не являются операторами
- Передача вызовов (например, с помощью клавиши прямого выбора станции (Direct Station Select, DSS) вызовов ЦОВ лицами, которые не являются операторами
- Конференция
- Альтернативный номер (переключение/соединение)
- Ожидание обслуживания

Совет: Функция «Удержание консультации» позволяет открыто представлять вызовы ЦОВ в отчетах и может использоваться операторами независимо от назначения консультации.

Защита данных

Если администратор myReports включил защиту данных при настройке myReports, последние четыре цифры телефонных номеров (столбец CLI) будут заменены на * *** во всех соответствующих отчетах.

Если абонент отметил свой личный номер, номер мобильного телефона, внешний номер 1 и/или внешний номер 2 как невидимые, эти номера телефонов не будут отображаться во всех соответствующих отчетах.

Шаблоны отчетов

Доступны следующие шаблоны:

Шаблон отчета	Описание
Статистика сброшенных вызовов	Таблица с количеством и процентом вызовов, прерванных звонящими абонентами до того, как они дозвонились до оператора, по каждой очереди. Он фильтрует сброшенные вызовы, когда время очереди плюс время на перехваты равно или больше, чем настроенное пороговое значение сброшенных вызовов в очереди. Q-время для звонящих абонентов с интервалом в 30 секунд для каждой очереди Общие значения для всех вызовов, факсов и электронных писем

Шаблон отчета	Описание
Сброшенных вызовов в час	Диаграмма и таблица с количеством и процентом вызовов, прерванных звонящими абонентами до того, как они дозвонились до оператора, в час Опционально только в настроенное рабочее время
Процент вызовов, принятых операторами (все очереди)	Диаграмма и таблица с количеством и процентом отвеченных вызовов, факсов и электронных писем, а также процентом времени разговора/чтения на одного оператора. Общие значения для всех операторов
Процент вызовов, принятых операторами	Диаграмма и таблица с количеством и процентом отвеченных вызовов, факсов и электронных писем, а также процентом времени разговора/чтения на одного оператора в выбранной очереди Общие значения для всех операторов в выбранной очереди
Сведения о работе оператора	Таблица с временем начала, временем получения, временем разговора/чтения и GOS (классом обслуживания) для каждого вызова, факса и электронного письма для выбранного оператора Суммарные значения для каждой очереди и суммарные значения для всех очередей
Загрузка очереди на оператора	Диаграмма и таблица с количеством и процентом вызовов, факсов и электронных писем в очереди для выбранного оператора Суммарные значения для всех очередей
Средний класс обслуживания по оператору	Линейный график со средним классом обслуживания для выбранного оператора с почасовыми интервалами.
Средний класс обслуживания по оператору - Ежедневно	Линейная диаграмма со средним классом обслуживания для выбранного оператора с почасовыми интервалами на ежедневной основе.
Средний класс обслуживания по очереди	Линейная диаграмма со средним классом обслуживания для выбранной очереди с почасовыми интервалами.
Средний класс обслуживания по очереди - Ежедневно	Линейная диаграмма со средним классом обслуживания для выбранной очереди с почасовыми интервалами на ежедневной основе.

Шаблон отчета	Описание
Отчет о пропущенных вызовах	Таблица пропущенных вызовов, факсов и электронных писем со временем вызова, идентификатором вызова, номером телефона, именем клиента и названием компании для выбранных очередей на ежедневной основе Опционально только в настроенное рабочее время
Пропущенные вызовы по очереди	Круговая диаграмма и таблица с количеством и процентом пропущенных вызовов, факсов и электронных писем в очереди Суммарные значения для всех очередей Опционально только в настроенное рабочее время
Вызовы центра обработки вызовов	Таблица с идентификатором вызова, временем вызова, оператором, очередью, Q-временем, CLI (номером телефона/номером факса/адресом электронной почты) и именем клиента/названием компании для всех вызовов, факсов и электронных писем, классифицируемых как пропущенные, отклоненные и отвеченные вызовы, факсы и электронные письма на ежедневной основе Опционально только в настроенное рабочее время ИНФОРМАЦИЯ: Пропущенный вызов, факс или электронное письмо одного оператора может также отображаться как принятый вызов, факс или электронное письмо другого оператора или как отмененный вызов, факс или электронное письмо.
Список вызовов по операторам	Таблица с временем начала, временем окончания, очередью, Q-временем, временем разговора/чтения, CLI (номером телефона/номер факса/адресом электронной почты) и GOS (классом обслуживания) для каждого вызова, факса и электронного письма для выбранного оператора Опционально только в настроенное рабочее время
Статистика отвеченных вызовов	Таблица с количеством вызовов, факсов и электронных писем, процентом отвеченных вызовов, факсов и электронных писем, максимальным Q-временем, а также количеством и процентом отвеченных вызовов, факсов и электронных писем в зависимости от Q-времени для каждой очереди Общие значения для всех вызовов, факсов и электронных писем

Шаблон отчета	Описание
Центр обработки вызовов - Почасовая загрузка	Линейная диаграмма и таблица с количеством и процентом всех вызовов, факсов и электронных писем с почасовыми интервалами ИНФОРМАЦИЯ: Это полезная помощь в обеспечении достаточного количества операторов в часы пик для поддержания определенного уровня обслуживания.
Центр обработки вызовов - Почасовая загрузка (ежедневно)	Линейная диаграмма и таблица с количеством и процентом всех вызовов, факсов и электронных писем с почасовыми интервалами на ежедневной основе ИНФОРМАЦИЯ: Это полезная помощь в обеспечении достаточного количества операторов в часы пик для поддержания определенного уровня обслуживания.
Центр обработки вызовов - Почасовое загрузка по очереди - Ежедневно	Линейная диаграмма и таблица с количеством и процентом всех вызовов, факсов и электронных писем с почасовыми интервалами на ежедневной основе для выбранной очереди ИНФОРМАЦИЯ: Это полезная помощь в обеспечении достаточного количества операторов в часы пик для поддержания определенного уровня обслуживания.
Сравнение загрузки очередей	Круговая диаграмма и таблица с количеством и процентом обработанных вызовов, факсов и электронных писем в очереди Суммарные значения для всех очередей Опционально только в настроенное рабочее время
Подробная сводка по очереди	Диаграмма и таблица с количеством ответвленных и прерванных вызовов, факсов и электронных писем, количеством оставшихся вызовов, максимальным, минимальным и средним Q-временем для ответвленных и сброшенных вызовов, факсов и электронных писем, а также максимальным, минимальным и средним временем разговора/чтения для ответвленных вызовов, факсов и электронных писем для выбранной очереди Средний класс обслуживания для выбранной очереди ИНФОРМАЦИЯ: Оставшиеся вызовы — это вызовы, которые, например, обрабатывались лицом, не являющимся оператором.

Шаблон отчета	Описание
Сводка центра обработки вызовов (все типы вызовов)	Таблица с количеством вызовов, факсов и электронных писем, средним временем на перехваты, средним временем разговора/чтения и средним Q-временем, количеством обратных вызовов и общим Q-временем, для каждой очереди Суммарные значения для всех очередей Опционально только в настроенное рабочее время
Сводка центра обработки вызовов (Отвеченные вызовы)	Таблица с количеством принятых вызовов, факсов и электронных писем, средним временем на перехваты, средним временем разговора/чтения и средним Q-временем для каждой очереди Суммарные значения для всех очередей Опционально только в настроенное рабочее время
Список вызовов открыт	Таблица с количеством открытых вызовов, факсов и электронных писем в очереди Суммарные значения для всех очередей
Использование кода дообработки (Все очереди)	Круговая диаграмма и таблица с количеством и процентом использования, средним временем разговора/чтения, общим временем разговора/чтения и средним Q-временем по причинам дообработки Опционально только для настроенного рабочего времени
Использование кода дообработки	Диаграмма и таблица с количеством и процентом использования, средним временем разговора/чтения, общим временем разговора/чтения и средним Q-временем по причинам дообработки для выбранной очереди. Опционально только для настроенного рабочего времени
Отвеченные вызовы (Дообработка)	Таблица с идентификатором вызова, временем вызова, оператором, причиной завершения, номером телефона/номером факса/адресом электронной почты и именем клиента/названием компании для каждого отвеченного вызова, факса и электронной почты для выбранных очередей на ежедневной основе Опционально только для настроенного рабочего времени

11.1 Создание отчетов

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Отчеты**.

Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.

- 2) Найдите нужный шаблон отчета и нажмите на него.
- 3) Укажите с помощью параметров отчетов, в течение какого периода времени должно выполняться измерение и, при необходимости, что необходимо измерить (очереди, операторы).

Совет: Параметры отчетов зависят от выбранного шаблона отчетов.

- 4) Если отображается поле **Только рабочие часы**, выберите один из следующих параметров:
 - Если вы хотите ограничить отчетный период рабочим временем, отметьте поле **Только рабочие часы**.
 - Если вы не хотите ограничивать отчетный период рабочим временем, уберите отметку с поля **Только рабочие часы**.
- 5) Нажмите **Отобразить**.
- 6) Нажмите **Заккрыть**.

Дальнейшие действия

При необходимости сохраните или распечатайте PDF-файл.

12 Статус присутствия

Статус присутствия предоставляет данные о доступности внутренних участников (в том числе участников с мобильной записью). Он показан во внутреннем каталоге и на кнопках пункта коммутации.

Как агент (агент, супервайзер или администратор) с активной лицензией myAttendant вы можете изменять статус присутствия других участников с помощью внутреннего каталога или кнопок пункта коммутации.

При каждом изменении статуса присутствия (кроме **В офисе**) вы указываете момент времени запланированного возврата к статусу **В офисе**.

При изменении статуса присутствия агента он будет автоматически выходить из всех очередей. Чтобы возобновить прием вызовов, агент должен вручную войти в очередь, так как функция автоматического входа недоступна, если только агент не входит в очередь через свой телефон.

Вы можете назначить следующие статусы присутствия для участника:

Значок	Статус присутствия	Доступность
	В офисе	Доступен на обычном рабочем месте
	Служба CallMe	Доступен на альтернативном рабочем месте
	На совещании	Занят, не в состоянии ответить
	Болен	Отсутствует
	На перерыве	Отсутствует
	Вышел	Отсутствует
	Праздничный день	Отсутствует
	Обед	Отсутствует
	Домашний	Отсутствует
	Не беспокоить	Не беспокоить

Прим.: Статус «На больничном» может быть недоступен в зависимости от настроек системы, принятых администратором.

Во внутреннем каталоге и на кнопках пункта коммутации имеются следующие дополнительные значки:

Значок	Статус присутствия или соединения
	Участник получает вызов

Статус присутствия

Изменение статуса присутствия участника

Значок	Статус присутствия или соединения
	Участник разговаривает
	Участник с мобильной записью вызывает вызов или вызывает сам
	Участник с мобильной записью разговаривает
	Статус присутствия не отображается
	Телефон не подключен

Прим.: Для участников без системного телефона (например, участников с телефоном ISDN или аналоговым телефоном) во внутреннем каталоге и на кнопках пункта коммутации отображается только состояние соединения.

Понятия, связанные с данным

[Справочники](#)

[Кнопки пункта коммутации](#)

12.1 Изменение статуса присутствия участника

Подготовка

Вы являетесь агентом (агентом, супервайзером или администратором) с активной лицензией myAttendant.

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

- 1) На панели **Кнопки пункта коммутации** выберите соответствующий статус присутствия в пункте **Изменить статус** контекстного меню кнопки пункта коммутации для требуемого участника.

Появится всплывающее окно **Изменить статус**.

- **Прим.:** Если лицензия myAttendant не активна, при щелчке правой кнопкой мыши кнопки пункта коммутации параметр **Изменить статус** будет показан серым цветом.

- 2) Если необходимо, введите информационный текст для статуса присутствия участника в поле **Поделиться с коллегами**.
- 3) Выберите одну из следующих возможностей, чтобы указать дату и время возвращения:
 - Нажмите одну из этих четырех кнопок с требуемой продолжительностью отсутствия.
 - Выберите в списках дату и время возвращения участника.

- 4) Нажмите кнопку **ОК**.

12.2 Изменение статуса присутствия участника на «в офисе»

Подготовка

Вы являетесь агентом (агентом, супервайзером или администратором) с активной лицензией myAttendant.

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

- 1) На панели **Кнопки пункта коммутации** выберите **В офисе** в пункте **Изменить статус** контекстного меню кнопки пункта коммутации для требуемого участника.
Появится всплывающее окно **Изменить статус**.
- 2) Установите кнопку в положение **Возврат в офис**.
- 3) Если необходимо, введите информационный текст в поле **Поделиться с коллегами**.
- 4) Нажмите кнопку **ОК**.

12.3 Изменение статуса очереди участника

Статус очереди (или статус агента) описывает статус агента в очереди и доступность для приема вызовов.

Подготовка

Администраторы или супервизоры без активной лицензии myAttendant могут изменять только статус очереди другого агента из **списка привязки агентов**.

Процедура

- 1) В **Списке привязки агентов** выберите соответствующий статус очереди в контекстном меню для нужного агента.
- 2) Для указания статуса очереди агента выберите один из следующих вариантов:
 - С **Вышел из системы** на **Выполнил вход в очереди**
 - С **Рабочее время, Перерыв, Пропущенный вызов** на **Прием вызовов**
 - С любого статуса очереди на **Вышел из системы**

12.4 Служба CallMe

Служба CallMe позволяет настроить в качестве адресата CallMe любой телефон на альтернативном рабочем месте, где оператор доступен по своему добавочному телефонному номеру. Оператор может использовать

клиентское приложение UC на альтернативном рабочем месте как в офисе и благодаря этому совершать исходящие вызовы от адресата CallMe.

Входящие вызовы

Входящие вызовы на добавочный номер телефона оператора переадресуются на адресата CallMe. Добавочный номер телефона оператора отображается звонящему абоненту. Непринятые вызовы через 60 секунд переадресуются в голосовой почтовый ящик.

Исходящие вызовы

При наборе оператором номера телефона в клиентском приложении UC, коммуникационная система сначала вызывает оператора адресата CallMe. Если оператор принимает вызов, коммуникационная система вызывает требуемого адресата и подключает оператора к нему. Для адресата отображается добавочный номер телефона оператора (сервис одного номера).

Статус присутствия

При активированной службе CallMe на дисплее телефона появляется сообщение **CallMe активна** (не для аналоговых телефонов и телефонов DECT). Другие абоненты увидят статус присутствия оператора как **В офисе**, в то время как оператор автоматически выйдет из любых очередей.

Активирование

Операторы с уровнем авторизации супервизора или администратора могут активировать службу CallMe для оператора вручную. Кроме того, служба CallMe повторно активируется (если она была активирована ранее) при автоматическом сбросе статуса присутствия оператора после отсутствия. Не поддерживаются следующие адресаты функции CallMe:

- Группа
- Телефон, на который выполняется переадресация

Деактивирование

Служба CallMe остается активной до тех пор, пока статус присутствия оператора не будет изменен вручную на **В офисе**.

12.4.1 Включение службы CallMe

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Панель **Кнопки пункта коммутации** открыта; см. [Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#).

Процедура

- 1) Нажмите **Изменить статус > В офисе** в контекстном меню кнопки пункта коммутации для нужного оператора.
Появится всплывающее окно **Изменить статус**.
- 2) Выберите кнопку **Активировать услугу CallMe**.
- 3) Укажите номер телефона адресата CallMe одним из следующих методов:
 - Нажмите на стрелку вниз и выберите один из телефонных номеров из списка.
 - Введите номер телефона в каноническом или выбираемом формате.

Прим.: Не указывайте в качестве адресата CallMe группу или телефон, на который выполняется переадресация.

- 4) Если необходимо, введите информационный текст в поле **Поделиться с коллегами**.
- 5) Нажмите кнопку **ОК**.
Статус оператора автоматически меняется на  **Выведен из обслуживания**.

13 Функции панели

Вы можете выдвигать, закрывать и менять местами панели в области панелей myAgent. Кроме того, можно увеличивать и уменьшать масштаб панели. Чтобы отобразить функции панели, наведите курсор на ее верхнюю часть.

13.1 Развернуть панель

Вы можете переместить панель из главного окна myAgent и открыть ее в отдельном окне.

Подготовка

В главном окне myAgent открыта хотя бы одна из следующих панелей:

- Текущие вызовы
- Мгновенное сообщение
- Внутренний каталог
- Кнопки пункта коммутации
- Табло
- Список вызовов

Процедура

- 1) Наведите курсор на верхнюю часть панели.
Появится панель инструментов.
- 2) На панели инструментов выберите  **Развернуть**.
Появится всплывающее окно разворачивания панели.

Понятия, связанные с данным

[Мгновенные сообщения](#)

Задачи, связанные с данной

[Открытие или закрытие панели текущих вызовов](#)

[Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#)

[Открытие или закрытие панели списка вызовов](#)

[Отображение панели табло](#)

[Отображение графика класса обслуживания](#)

[Отображение графика среднего времени](#)

[Свернуть панель](#)

13.2 Свернуть панель

Вы можете переместить отдельное окно в главное окно myAgent и отобразить его в одной из двух фиксированных областей панели.

Подготовка

По крайней мере одна из следующих панелей должна быть открыта в отдельном окне:

- Текущие вызовы
- Мгновенное сообщение
- Внутренний каталог
- Кнопки пункта коммутации
- Табло
- Список вызовов

Процедура

- 1) Наведите курсор на верхнюю часть всплывающего окна панели.
Появится панель инструментов.
- 2) На панели инструментов выберите  **Свернуть**.
Панель появится в области панелей главного окна myAgent.

Понятия, связанные с данным

[Мгновенные сообщения](#)

Задачи, связанные с данной

[Развернуть панель](#)

[Смена панелей местами](#)

[Увеличение/уменьшение масштаба панели](#)

[Открытие или закрытие панели внутреннего каталога](#)

13.3 Смена панелей местами

На панели myAgent можно поменять местами верхнюю и нижнюю панели.

Подготовка

На панели myAgent показаны две панели из списка ниже:

- Текущие вызовы
- Мгновенное сообщение
- Внутренний каталог
- Кнопки пункта коммутации
- Табло
- Список вызовов

Процедура

- 1) Наведите курсор на верхнюю часть панели.
Появится панель инструментов.
- 2) На панели инструментов выберите  **Поменять местами панели**.
Панели главного окна myAgent будут поменаны местами.

Понятия, связанные с данным

[Мгновенные сообщения](#)

Задачи, связанные с данной

[Открытие или закрытие панели текущих вызовов](#)

[Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#)

[Открытие или закрытие панели списка вызовов](#)

[Отображение панели табло](#)

[Отображение графика класса обслуживания](#)

[Отображение графика среднего времени](#)

[Свернуть панель](#)

13.4 Увеличение/уменьшение масштаба панели

На панели myAgent можно увеличить или уменьшить масштаб.

Подготовка

Необходимо открыть одну из следующих панелей:

- **Текущие вызовы**
- **Мгновенное сообщение**
- **Внутренний каталог**
- **Кнопки пункта коммутации**
- **Табло**
- **Список вызовов**

Процедура

- 1) Наведите курсор на верхнюю часть панели.
Появится панель инструментов.
- 2) Выберите один из следующих параметров панели инструментов:
 - Чтобы увеличить масштаб, переместите ползунок  вправо.
 - Чтобы уменьшить масштаб, переместите ползунок  влево.
- 3) Другой вариант — нажмите на текущий уровень масштабирования и выберите значение из списка.

Понятия, связанные с данным

[Мгновенные сообщения](#)

Задачи, связанные с данной

[Открытие или закрытие панели текущих вызовов](#)

[Открытие или закрытие панели кнопок пункта коммутации](#)

[Открытие или закрытие панели списка вызовов](#)

[Отображение панели табло](#)

[Отображение графика класса обслуживания](#)

[Отображение графика среднего времени](#)

[Свернуть панель](#)

13.5 Открытие меню параметров панели

Вы можете настроить различные параметры панели в области панели myAgent.

Подготовка

Необходимо открыть одну из следующих панелей:

- **Текущие вызовы**

- Кнопки пункта коммутации
- Табло

Процедура

- 1) Наведите курсор на верхнюю часть панели.
Появится панель инструментов.
- 2) На панели инструментов выберите  **Параметры**.
Отображаются параметры для конкретной панели.

14 Конфигурация

Вы можете настроить myAgent в соответствии со своими требованиями, например, настроить его поведение при вызовах.

Моя персональная информация

Помимо номера рабочего телефона (внутреннего), вы можете указать номер мобильного телефона, два разных внешних номера и номер домашнего телефона. Можно настроить отображение каждого из этих номеров во внутреннем справочнике.

Вы можете указать свой адрес электронной почты, чтобы быть доступным по электронной почте.

Чтобы использовать электронную почту, администратор вашей коммуникационной системы должен настроить отправку электронной почты.

Мое изображение

Вы можете использовать изображение любого размера.

Коммуникационная система сохраняет копию, ширина и высота которой ограничены 200 пикселями.

Оно будет отображаться другим участникам, если они поместят курсор на ваши записи во внутреннем каталоге (столбец «Внутренний номер»).

Изображение

Вы можете настроить внешний вид myAgent путем выбора между двумя различными цветами интерфейса, демонстрации изображений пользователей в кнопках пункта коммутации и показа статистики в подсказках привязки оператора.

Уведомления

Вы можете настроить всплывающие окна, чтобы отображались только те области, которые вы хотите.

Кнопки пункта коммутации

Настройте кнопки пункта коммутации, добавив, переименовав, автоматически заполнив группы пункта коммутации, скопировав их у другого пользователя или задав количество кнопок пункта коммутации.

Отображение очередей

В качестве оператора вы можете выбрать, какие очереди должны отображаться в списке привязки оператора.

Горячие клавиши

Горячие клавиши позволяют ускорить работу с myAgent.

- **Глобальные комбинации клавиш**

Вы можете использовать функциональные клавиши F1-F12 на клавиатуре вашего клиентского ПК вместе с комбинациями клавиш

Ctrl+Shift, Ctrl+Alt или Shift+Alt в качестве комбинаций клавиш для следующих функций:

- Ответить на вызов/разъединить
- Переадресация
- Отображать всплывающее окно

Необходимым условием является то, что желаемая функциональная клавиша или комбинация клавиш еще не используется в другом приложении.

- **Функциональные клавиши для приложений**

Вы можете назначить следующие функции функциональным клавишам F1–F12 и/или цифровым клавишам клавиатуры на клавиатуре вашего клиентского ПК:

- Помощь (вызвать онлайн-справку)
- Настройки
- Внутренний каталог
- Список вызовов
- Искать
- Ответить на вызов / разъединить
- Удерживать / не удерживать
- Перевод вызова
- Запланировать повторно
- Наберите
- Запись

Чувствительность

Позволяет настроить, смогут ли другие пользователи видеть звонящего абонента, с которым вы разговариваете, и могут ли они скопировать ваш макет BLF.

Прочие положения

Настройте способ переадресации, выбрав один из двух вариантов: «Слепая» переадресация, контролируемая переадресация. Также включите или отключите конфигурацию поиска и экспорта в режиме реального времени.

14.1 Моя персональная информация

Помимо номера рабочего телефона (внутреннего), вы можете указать номер мобильного телефона, два разных внешних номера и номер домашнего телефона.

14.1.1 Указание дополнительного номера телефона

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.

Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.

- 2) Нажмите **Моя персональная информация**.
- 3) Введите дополнительный номер телефона в набираемом формате или в каноническом формате в одном из следующих полей: **Номер мобильного телефона**, **Внешний номер 1**, **Внешний номер 2**, **Домашний номер** или **Номер помощника**.
- 4) Выберите один из следующих вариантов:
 - Если вы не хотите, чтобы **номер мобильного телефона**, **внешний номер 1**, **внешний номер 2** или **домашний номер** отображались во внутреннем каталоге, уберите отметку с поля **Видимость** рядом с номером телефона.
 - Если вы хотите, чтобы **номер мобильного телефона**, **внешний номер 1**, **внешний номер 2** или **домашний номер** отображались во внутреннем каталоге, отметьте поле **Видимость** рядом с номером телефона.
- 5) Нажмите **Сохранить**.

14.1.2 Указание адреса электронной почты

Подготовка

Администратор коммуникационной системы настроил передачу электронной почты.

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Моя персональная информация**.
- 3) Введите свой адрес электронной почты в поле **Адрес электронной почты**.
- 4) Нажмите **Сохранить**.

14.1.3 Изменение пароля

Об этой задаче

Прим.: Пароль также можно изменить с помощью голосового меню телефона.

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Моя персональная информация**.
- 3) Нажмите кнопку **Изменить** в поле **Пароль**.

- 4) Введите в поле **Старый пароль** ваш текущий пароль.

Прим.:

После пятикратного ввода неверного пароля блокируется доступ ко всем клиентским приложениям Центра обработки вызовов и клиентским приложениям UC Suite. Разблокирование может выполнить только администратор коммуникационной системы.

- 5) Введите в поля **Новый пароль** и **Подтвердить пароль** ваш новый пароль.
- a) Пароль должен состоять только из цифр и содержать не менее шести цифр.
 - b) Максимальное количество повторяющихся символов равно двум, а максимальное число последовательных – трем.
 - c) Имя учетной записи (напечатанное наоборот или нет) не может быть частью пароля.
 - d) Пользователь должен изменить пароль по умолчанию после первого использования.
 - e) Максимальное количество ошибочных попыток входа в систему равняется пяти.

Прим.: Пароль действителен для всех клиентских приложений UC Suite и для доступа к ящику голосовой почты по телефону.

- 6) Нажмите кнопку **ОК**, а затем кнопку **Сохранить**.

14.2 Мое изображение

Вы можете использовать изображение любого размера. Коммуникационная система сохраняет копию, ширина и высота которой ограничены 200 пикселями.

14.2.1 Загрузка изображения

Подготовка

У вас имеется файл изображения в одном из следующих форматов: BMP, JPG/JPEG/JFIF, PNG.

Размер файла изображения не превышает 10 Мб.

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Выберите **Мой рисунок**.
- 3) Нажмите кнопку **Выбрать**.
- 4) Выберите требуемый файл и нажмите кнопку **Открыть**.

- 5) Нажмите **Сохранить**.

14.2.2 Удаление изображения

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Выберите **Мой рисунок**.
- 3) Нажмите **Очистить**.
- 4) Нажмите **Сохранить**.

14.3 Изображение

Вы можете настроить внешний вид myAgent путем выбора между двумя различными цветами интерфейса.

14.3.1 Изменение языка пользовательского интерфейса

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите на **Изображение**.
- 3) Выберите нужный язык, нажав на текущий желаемый язык в верхней части окна.
- 4) Нажмите **Сохранить**.

14.3.2 Изменение цвета пользовательского интерфейса

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите на **Изображение**.
- 3) Выберите для пользовательского интерфейса одну из следующих возможностей:
- 4) Нажмите **Сохранить**.

14.3.3 Демонстрация изображений пользователей на кнопках пункта коммутации

Об этой задаче

Чтобы показывать изображения пользователей на кнопках пункта коммутации:

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.

Если необходимо, нажмите на , чтобы отобразить эту кнопку.

- 2) Нажмите на **Изображение**.
- 3) Нажмите **Показывать изображения пользователей на кнопках пункта коммутации**.
- 4) Нажмите **Сохранить**.

Результат

Вы также можете настроить показ изображений на кнопках пункта коммутации, открыв **Параметры** на панели и выбрав **Показывать изображения пользователей на кнопках пункта коммутации**. См. [Открытие меню параметров панели](#).

14.4 Уведомления

Вы можете настроить параметры уведомлений для эффективного управления главным окном, всплывающими окнами и сигналами будильника при использовании myAgent.

Вы можете настроить следующие параметры уведомлений:

- **Всплывающее приложение при входящих звонках:**
При поступлении вызова на добавочный номер пользователя myAgent будет искать всплывающее окно, связанное с этим вызовом. Если всплывающее окно найдено, оно будет выведено на передний план. Если всплывающее окно не найдено, то вместо него будет отображено главное окно.
- **Всплывающее приложение при завершении вызова:**
Аналогично **Всплывающее приложение при входящих звонках** и **Всплывающее окно при ответе**, свернутое окно будет отображаться, когда пользователь завершает вызов.
- **Свернуть при завершении вызова:**
Это позволит свернуть главное окно myAgent после завершения обработки вызова. Важно отметить, что это сработает только в том случае, если у агента нет связанных с ним вызовов. Например, если агент обрабатывает вызов по электронной почте и начинает голосовой вызов, завершение этого вызова не приведет к сворачиванию приложения, поскольку он все еще обрабатывает электронную почту.
- **Отображать всплывающие окна для исходящих вызовов:**
Этот параметр позволяет пользователю активировать или деактивировать всплывающие окна для обработки вызовов.

- **Отображение уведомлений о пропущенных вызовах на всплывающем окне:**

Если функция активирована и агент пропустит вызов, на панели задач отобразится всплывающее уведомление. Если эта функция деактивирована, то вместо нее будет отображаться окно сообщения в главном окне приложения myAgent.

- **Всплывающее окно фокусируется при демонстрации:**

Используется для всплывающего окна при входящих вызовах, всплывающего окна при ответе и всплывающего окна при завершении вызова. Если этот флажок установлен, то фокус окон будет смещен на отображаемое всплывающее окно.

- **Всплывающее окно при ответе:**

Аналогично всплывающее окно при ответе определит, какое окно следует вывести на передний план, но вместо этого сработает, когда агент отвечает на вызов.

- **Всплывающее окно при достижении состояния будильника:**

При срабатывании сигналов будильника главное окно myAgent выйдет на передний план.

- **Воспроизводить сигналы будильника, когда вызовы достигают условий будильника:**

При срабатывании будильника звуковой сигнал будет воспроизводиться для пользователя до тех пор, пока все сигналы будильники не будут отключены.

- **Показывать всплывающие уведомления запросов на поддержку:**

Если этот флажок установлен, супервизору будет показано всплывающее уведомление при наличии активных запросов на поддержку.

14.4.1 Окно приложения / Всплывающие подсказки окна очереди

14.4.1.1 Активация или деактивация всплывающего окна главного окна при входящих вызовах

Процедура

- 1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

- 2) Нажмите **Уведомления**.

- 3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы главное окно myAgent автоматически появлялось на переднем плане при входящих вызовах, установите флажок **Вывести главное окно на передний план во время вызова, если у вызова нет всплывающего окна**.
- Если вы не хотите, чтобы главное окно myAgent автоматически появлялось на переднем плане при входящих вызовах, установите

флажок **Вывести главное окно на передний план во время вызова**, если у вызова нет всплывающего окна.

4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.1.2 Активация или деактивация всплывающего окна при приеме вызова

Процедура

1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

2) Нажмите **Уведомления**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы при приеме входящих вызовов открывались всплывающие окна, установите флажок **При ответе на звонок вывести всплывающее окно звонка на передний план при его наличии, в противном случае — главное окно**.
- Если вы не хотите, чтобы при приеме входящих вызовов открывались всплывающие окна, снимите флажок **При ответе на звонок вывести всплывающее окно звонка на передний план при его наличии, в противном случае — главное окно**.

4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.1.3 Активация или деактивация всплывающего главного окна при завершении вызова

Процедура

1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

2) Нажмите **Уведомления**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы главное окно myAgent автоматически появлялось на переднем плане после завершения вызова, установите флажок **После завершения разговора вывести всплывающее окно вызова на передний план, если оно доступно, в противном случае — главное окно**.
- Если вы не хотите, чтобы главное окно myAgent автоматически появлялось на переднем плане после завершения вызова, снимите флажок **После завершения разговора вывести всплывающее окно вызова на передний план, если оно доступно, в противном случае — главное окно**.

4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.1.4 Сворачивание главного окна о завершении вызова

Процедура

1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

2) Нажмите **Уведомления**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы главное окно myAgent было свернуто после завершения вызова, установите флажок **По окончании вызова скрыть всплывающее окно вызова при его наличии, в противном случае — главное окно**.
- Если вы не хотите, чтобы главное окно myAgent было свернуто после завершения вызова, снимите флажок **По окончании вызова скрыть всплывающее окно вызова при его наличии, в противном случае — главное окно**.

4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.1.5 Активация или деактивация всплывающего окна, перехватывающего фокус

Процедура

1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

2) Нажмите **Уведомления**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы всплывающие окна при отображении перехватывали фокус, установите флажок **При отображении всплывающего окна оно перехватывает фокус клавиатуры**.
- Если вы не хотите, чтобы всплывающие окна при отображении перехватывали фокус, снимите флажок **При отображении всплывающего окна оно перехватывает фокус клавиатуры**.

4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.2 Будильник

14.4.2.1 Активация или деактивация главного окна о состоянии будильника

Процедура

1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

2) Нажмите **Уведомления**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы всплывающие окна открывались при переходе в состояние будильника в отношении вызовов, поставьте флажок **Когда вызов или очередь переходят в состояние будильника, отображается главное окно.**
- Если вы не хотите, чтобы всплывающие окна открывались при возникновении состояния будильника, снимите флажок **Когда вызов или очередь переходят в состояние будильника, отображается главное окно.**

4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.2.2 Воспроизведение сигналов будильника для индикации состояния будильника

Процедура

1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите  для отображения кнопки.

2) Нажмите **Уведомления**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы при возникновении состояния будильника воспроизводились сигналы будильника, установите флажок **Когда вызов или очередь достигают состояния будильника, воспроизводятся сигналы будильника.**
- Если вы не хотите, чтобы при возникновении состояния будильника воспроизводились сигналы будильника, снимите флажок **Когда вызов или очередь достигают состояния тревоги, воспроизводятся сигналы будильника.**

4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.3 Уведомления о всплывающих окнах (всплывающие уведомления)

14.4.3.1 Отображение всплывающего окна при входящих вызовах

Об этой задаче

Процедура

1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите  для отображения кнопки.

2) Нажмите **Уведомления**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы отображались всплывающие окна при поступлении входящих вызовов, факсов или электронной почты, установите флажок **Отображать всплывающие окна при входящих вызовах**.
- Если вы не хотите, чтобы отображались всплывающие окна при поступлении входящих вызовов, факсов или электронной почты - снимите флажок **Отображать всплывающие окна при входящих вызовах**.

4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.3.2 Отображение всплывающего окна об исходящих вызовах

Об этой задаче

Процедура

1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

2) Нажмите **Уведомления**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы при выполнении исходящих вызовов отображались всплывающие окна, установите флажок **Отображать всплывающее окно, когда я выполняю исходящий вызов**.
- Если вы не хотите, чтобы при выполнении исходящих вызовов отображались всплывающие окна, снимите флажок **Отображать всплывающее окно, когда я выполняю исходящий вызов**.

4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.3.3 Отображение всплывающего окна для пропущенных звонков

Об этой задаче

Совет: Всплывающее окно с пропущенными вызовами, факсами или электронными письмами не отображается для постоянно доступных агентов.

Процедура

1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

2) Нажмите **Уведомления**.

3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы отображались всплывающие окна для входящих вызовов, факсов или электронной почты, установите флажок **Отображать всплывающее окно, когда я пропускаю вызов**.

- Если вы не хотите, чтобы отображались всплывающие окна для входящих вызовов, факсов или электронной почты - снимите флажок **Отображать всплывающее окно, когда я пропускаю вызов**.
- 4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.3.4 Отображение всплывающих окон при получении сообщений чата

Об этой задаче

Процедура

- 1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

- 2) Нажмите **Уведомления**.

- 3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы при получении сообщений чата отображались всплывающие окна, установите флажок **Отображать всплывающее окно, когда я получаю сообщение чата**.

Всплывающее окно панели задач будет отображаться только тогда, когда фокус клавиатуры находится на другом приложении, и, таким образом, окно мгновенных сообщений не сможет появиться.

- Если вы не хотите, чтобы при получении сообщений чата отображались всплывающие окна, снимите флажок **Отображать всплывающее окно, когда я получаю сообщение чата**.

- 4) Нажмите **Сохранить**.

14.4.3.5 Отображение всплывающего окна для запросов на поддержку

Процедура

- 1) Нажмите кнопку **Настройки**.

Если требуется - нажмите ☰ для отображения кнопки.

- 2) Нажмите **Уведомления**.

- 3) Выберите один из следующих вариантов:

- Если вы хотите, чтобы отображались уведомления о запросе на поддержку, установите флажок **Отображать всплывающее окно при запросе на поддержку от агента**.
- Если вы не хотите, чтобы отображались уведомления о запросе, снимите флажок **Отображать всплывающее окно при запросе на поддержку от агента**.

- 4) Нажмите **Сохранить**.

14.5 Кнопки пункта коммутации

Обеспечение кнопок для быстрого доступа к внутренним участникам.

С помощью кнопок пункта коммутации можно выполнять множество действий, в том числе следующие:

- Добавление или удаление контактов
- Создание новых групп с автоматическим заполнением
- Совершение вызовов
- Чат
- Кнопки сортировки по имени или фамилии
- Изменение статуса пользователя
- Изменение количества кнопок
- Показ изображений пользователей

14.5.1 Изменение порядка вкладок кнопок пункта коммутации

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на , чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Кнопки пункта коммутации**.
- 3) В поле **Имя группы** щелкните вкладку, которую вы хотите переместить.
- 4) Выберите один из следующих вариантов:
 - Нажмите **Переместить вверх**.
 - Нажмите **Переместить вниз**.
- 5) При необходимости повторите шаги 3 и 4.
- 6) Нажмите **Сохранить**.

14.5.2 Добавление вкладок кнопок пункта коммутации

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на , чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Кнопки пункта коммутации**.
- 3) Нажмите кнопку **Добавить**.
- 4) Введите название для новой вкладки, а затем нажмите **ОК**.
- 5) Нажмите **Сохранить**.

Результат

Также можно добавить новую вкладку, открыв **Параметры** панели и выбрав **Новая группа**. См. [Открытие меню параметров панели](#).

14.5.3 Удаление вкладок кнопок пункта коммутации

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на , чтобы отобразить эту кнопку.

- 2) Нажмите **Кнопки пункта коммутации**.
- 3) В поле **Имя группы** щелкните вкладку, которую вы хотите удалить.
- 4) Нажмите кнопку **Удалить**.
Появится окно подтверждения **Удалить**
- 5) Нажмите кнопку **Да**.
- 6) Нажмите **Сохранить**.

Результат

Вы также можете удалить вкладку, открыв **Параметры** панели и выбрав одну из доступных вкладок в разделе **Удалить**. См. [Открытие меню параметров панели](#).

14.5.4 Назначение кнопок пункта коммутации

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на **☰**, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Кнопки пункта коммутации**.
- 3) Нажмите на нужную группу в области **Имя группы**.
- 4) Нажмите **Автозаполнение дополнительных групп**
Появится всплывающее окно **Автозаполнение дополнительных групп**
- 5) Выберите в раскрывающемся списке **Создать группы на основе** один из следующих вариантов:
 - Если вы хотите создать вкладку для каждого отдела, нажмите **Отдел**.
 - Если вы хотите, чтобы вкладка была создана для каждого сайта, нажмите на **Сайт**.
- 6) Выберите в раскрывающемся списке **Сортировать группы по** один из следующих вариантов:
 - **Имя**
 - **Фамилия**
- 7) Выберите один из следующих вариантов:
 - Если вы хотите сохранить существующие вкладки в дополнение к тем, которые созданы автоматически, нажмите переключатель **Добавить новые группы в конец моих существующих групп**, а затем нажмите **ОК**.
 - Если вы хотите заменить существующие вкладки на автоматически созданные, нажмите переключатель **Пересоздать структуру моей группы**, а затем нажмите **ОК**.
- 8) Нажмите **Сохранить**.

Результат

Вы также можете автоматически назначать кнопки пункта коммутации, открыв меню **Параметры** на панели и выбрав **Автозаполнение дополнительных групп**. См. [Открытие меню параметров панели](#).

14.5.5 Копирование кнопок пункта коммутации у пользователя

Подготовка

Пользователь, у которого вы хотите скопировать кнопки пункта коммутации, должен отметить поле **Разрешить другим пользователям копировать мой макет BLF**.

Об этой задаче

Кнопки пункта коммутации другого пользователя можно копировать.

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.

Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.

- 2) Нажмите **Кнопки пункта коммутации**.

- 3) Нажмите на нужную группу в области **Имя группы**.

- 4) Выберите **Копия от пользователя**.

Появится всплывающее окно **Копия от пользователя**.

- 5) Нажмите на стрелку вниз и выберите пользователя, у которого есть кнопки, которые вы хотите скопировать из списка.

При выборе пользователя отображается сводная информация о группах.

Прим.: Пользователей без групп нет в раскрывающемся списке, так что выбрать их невозможно.

Если доступные пользователи для копирования отсутствуют, вы увидите следующее сообщение:

К сожалению, ни один пользователь не дал разрешения на копирование макета своей кнопки.

- 6) Нажмите **Сохранить**.

Результат

Группы BLF и кнопки копируются для локального пользователя и записываются поверх его групповых конфигураций.

Прим.: У вас нет возможности копировать личные контакты пользователя.

Вы также можете автоматически назначать кнопки пункта коммутации, открыв меню **Параметры** на панели и выбрав **Копия от пользователя**. См. [Открытие меню параметров панели](#).

14.5.6 Изменение номера кнопок пункта коммутации

Об этой задаче

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.

Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.

- 2) Нажмите **Кнопки пункта коммутации**.
- 3) Выберите номер из выпадающего списка в поле **Количество кнопки пункта коммутации**.
- 4) Нажмите **Сохранить**.

Результат

Вы также можете изменить количество кнопок пункта коммутации, открыв **Параметры** на панели и выбрав **Количество кнопок оператора**. См. [Открытие меню параметров панели](#).

14.6 Отображение очередей

В качестве оператора вы можете выбрать, какие очереди должны отображаться в списке привязки оператора.

14.6.1 Настройка отображения очередей

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

- 1) Нажмите **Настройки**.

Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.

- 2) Нажмите **Отображение очередей**
- 3) Переместите ползунки очередей, которые будут отображаться в списке привязки операторов, в положение «ВКЛ.». Также нажмите **Показать все**, чтобы отобразить все очереди.
- 4) Переместите ползунки очередей, которые не будут отображаться в списке привязки операторов, в положение «ВЫКЛ.». Также нажмите **Скрыть все**, чтобы скрыть все очереди.
- 5) Нажмите **Сохранить**.

14.7 Горячие клавиши

Вы можете ускорить работу с myAgent путем использования горячих клавиш.

Глобальные горячие клавиши при обновлении myAgent не переносятся.

Прим.: Настроенные горячие клавиши должны быть уникальными и функционировать глобально во всех приложениях, таких как myPortal for Desktop, myPortal for

Outlook и myAgent. Первое приложение, запросившее горячую клавишу, сохранит эксклюзивный доступ. Любые другие приложения, пытающиеся использовать ту же настроенную горячую клавишу, не смогут ее привязать. Чтобы назначить приоритет для горячей клавиши другому приложению - перезапустите все соответствующие приложения, убедившись в том, что предпочтительное приложение запускается первым. Либо закройте конфликтующее приложение, снова откройте настройки и нажмите «Сохранить», чтобы обновить службы горячих клавиш.

14.7.1 Активация и деактивация глобальных комбинаций клавиш

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Комбинации клавиш**.
- 3) Нажмите **Комбинация клавиш активирована** рядом с одним из следующих пунктов: **Ответить на вызов / разъединить**, **Переадресация**, **Отображать всплывающее окно**.
- 4) Если требуется деактивировать комбинацию клавиш, уберите отметку с поля **Комбинация клавиш активирована**.
- 5) Нажмите сочетание клавиш **Ctrl+Shift**, **Ctrl+Alt** или **Shift+Alt** вместе с одной из функциональных клавиш **F1-F12**. Если нажатая комбинация клавиш может использоваться для myAgent, отображается соответствующая информация.
- 6) Нажмите **Сохранить**.

14.7.2 Настройка комбинаций клавиш приложений

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Комбинации клавиш**.
- 3) Если вы хотите назначить функциональную клавишу одной из доступных комбинаций клавиш приложения, выберите ее в раскрывающемся списке, связанном с функцией (столбец **Функциональные клавиши**).
- 4) Если вы хотите назначить клавишу цифровой клавиатуры одной из доступных комбинаций клавиш приложения, выберите ее в раскрывающемся списке, связанном с функцией (столбец **Клавиши цифровой клавиатуры**).

5) Нажмите **Сохранить**.

Совет:

В случае случайного двойного назначения функциональной клавиши или клавиши цифровой клавиатуры после сохранения появляется сообщение об ошибке, после чего можно исправить введенные данные.

14.7.3 Сброс настроек комбинаций клавиш приложения

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Комбинации клавиш**.
- 3) Нажмите **Сброс комбинаций клавиш**.
- 4) Нажмите **Сохранить**.

14.8 Чувствительность

Позволяет настроить, смогут ли другие пользователи видеть звонящего абонента, с которым вы разговариваете, и могут ли они скопировать ваш макет BLF.

14.8.1 Разрешение пользователям на копирование вашего макета BLF

Об этой задаче

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Чувствительность**.
- 3) Отметьте поле **Разрешить другим пользователям копировать мой макет BLF**.

14.8.2 Разрешение пользователям видеть сведения о звонящем абоненте

Об этой задаче

Процедура

- 1) Выберите на боковой панели пункт **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Чувствительность**.
- 3) Выберите поле **Разрешить другим пользователям видеть, с кем я разговариваю**.

14.9 Прочие положения

Вы можете настроить метод по умолчанию для переадресации вызовов и включить/отключить функцию поиска в реальном времени.

Прочие настройки не переносятся при обновлении myAgent.

14.9.1 Настройка способа переадресации

Процедура

- 1) Нажмите **Настройки**.
- 2) Нажмите **Прочее**.
- 3) Выберите в раскрывающемся списке **Способ передачи** одну из следующих возможностей:
 - Если вы хотите применить «слепую» (т. е. непросматриваемую) переадресацию, выберите **«Слепая» переадресация**.
 - Если вы хотите применить консультацию (то есть просматриваемую переадресацию), выберите **Контролируемая переадресация**.
- 4) Нажмите кнопку **Сохранить**.

14.9.2 Включение/отключение поиска в реальном времени

После отключения поиска в реальном времени пользователи должны нажать на **Поиск** в окне поиска, чтобы найти контакты. Когда поиск в реальном времени активирован, его результаты будут показаны по мере ввода текста в поле поиска.

Процедура

- 1) Нажмите кнопку **Настройки**.
Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
- 2) Нажмите **Прочее**.
- 3) Выберите один из следующих вариантов:
 - Если требуется активировать поиск в процессе ввода имени, установите флажок **Включить поиск в реальном времени**.
 - Если требуется отключить поиск в процессе ввода имени, снимите флажок **Включить поиск в реальном времени**.
- 4) Нажмите **Сохранить**.

15 Запуск VSAdmin

Подготовка

Вы являетесь оператором контакт-центра с уровнем полномочий супервизора или администратора.

Процедура

Нажмите кнопку **Admin** на боковой панели.

Если необходимо, нажмите на ☰, чтобы отобразить эту кнопку.
VSAdmin открывается в WMB.

Вложение

Функции оператора, не зависящие от уровня авторизации

16 Вложение

Вложение информирует о различных полномочиях агентов контакт-центра, возможных ограничениях при использовании системных функций и о различных форматах номеров телефонов. Кроме того, в нем содержатся указания по одновременному использованию myAgent и клиентских приложений UC Suite с помощью одной учетной записи UC Suite.

16.1 Функции оператора, не зависящие от уровня авторизации

Когда оператор настраивается администратором коммуникационной системы, права оператора определяются путем выбора уровня авторизации (оператор, супервизор или администратор). Оператор с уровнем авторизации супервизора или администратора обладает расширенными полномочиями.

Различия между уровнями авторизации приведены в следующей таблице.

myAgent: Деятельность	Уровень авторизации (класс обслуживания)		
	Оператор	Супервизор	Администратор
Назначение оператора в очередь	—	X	X
Перемещение оператора в другую очередь	—	X	X
Удаление оператора из очереди	—	X	X
Изменить статус оператора	—	X	X
Отображение / скрытие списка привязок операторов	Присвоенные очереди	Все очереди	Все очереди
Редактирование назначения оператора	—	X	X
Отображение списка вызовов ЦОВ	Присвоенные очереди	Все очереди	Все очереди
Автоматическая активация всплывающего окна myAgent при акустических уведомлениях	—	X	X
Активация сигнала акустического уведомления	—	X	X
Отображение табло	Присвоенные очереди	Все очереди	Все очереди

myAgent: Деятельность	Уровень авторизации (класс обслуживания)		
	Оператор	Супервизор	Администратор
Отображение графика класса обслуживания	Присвоенные очереди	Все очереди	Все очереди
Отображение графика среднего времени	Присвоенные очереди	Все очереди	Все очереди
Переместить вызов на первую позицию в очереди	—	X	X
Записать вызов	Текущий вызов	Все вызовы	Все вызовы
Сохранить запись вызова как файл WAV или отправить как файл WAV по электронной почте	—	X	X
Сохранить факс как файл или отправить по электронной почте	—	X	X
Сохранить электронное письмо как EML-файл или отправить как EML-файл по электронной почте.	—	X	X
Контроль вызовов (зависимо от страны)	—	X	X
Вмешательство в вызов	—	X	X
Принять запрос о поддержке	—	X	X
Создание отчетов	—	X	X
Открыть WBM	—	X	X

16.2 Указания по одновременному использованию myAgent и клиентских приложений UC Suite

При одновременном использовании myAgent и клиентских приложений UC Suite через учетную запись UC Suite не исключено взаимное влияние приложений друг на друга.

Понятие myPortal используется в этом разделе для приложений myPortal для настольных компьютеров, myPortal for Outlook, myPortal to go и myPortal для OpenStage.

Примеры взаимного влияния:

- Изменение статуса присутствия с помощью myPortal

Эти примеры приведены для настроек по умолчанию **голосовых сообщений** для всех номеров для переадресации.

- myAgent: оператор вошел в систему.

myPortal: Автоматический сброс статуса присутствия на «В офисе» деактивирован.

Изменение статуса присутствия через myPortal ведет к немедленному выходу оператора из очередей. После входа оператора через myAgent статус присутствия в myPortal снова устанавливается на **В офисе**.

Изменение состояния оператора через myAgent (например, **На перерыве**) регистрируется в myPortal за исключением статусов **Активация оператора, Деактивация оператора и Время работы**.

- myAgent: оператор вошел в систему.

myPortal: myPortal: автоматический сброс статуса присутствия на «В офисе» активирован.

Если оператор изменяет свой статус через myAgent на **На перерыве**, после завершения времени перерыва он снова автоматически доступен.

Изменение статуса присутствия через myPortal на **На перерыве** ведет к немедленному отзыву оператора из всех очередей.

- myAgent: оператор вошел в систему.

Изменение статуса присутствия через myPortal на **Не беспокоить** ведет к немедленному отзыву оператора из всех очередей.

- Исходящие вызовы через myPortal

Статус присутствия участника является видимым через myAgent.

Вызовы появляются только в журнале myPortal. Регистрация в статистике контакт-центра не выполняется, так как в данном случае эти вызовы не являются вызовами контакт-центра.

- Входящие вызовы на номера телефонов операторов

Статус присутствия участника является видимым через myAgent.

Вызовы появляются только в журнале myPortal. Регистрация в статистике контакт-центра не выполняется, так как в данном случае эти вызовы не являются вызовами контакт-центра.

- Запись вызова

Запись вызовов через myPortal не регистрируется приложением myAgent. myAgent предлагает эту функцию, даже если запись вызова уже осуществляется через myPortal.

16.3 Указания по использованию телефонов DECT

Телефоны DECT могут применяться в качестве телефонов для агентов Центра обработки вызовов. При этом необходимо учитывать различия в управлении по сравнению с телефонами со шнуром.

Необходимые условия для использования телефонов DECT

- Разрешается использовать только телефоны DECT, применение которых разрешено с HiPath Cordless Office и OpenScape Business Cordless.
- Зона, в которой перемещаются агенты Центра обработки вызовов, должна обеспечивать полное радиопокрытие.
- Количество базовых станций должно быть таким, чтобы было достаточно В-каналов для телефонов DECT агентов ЦОВ.
- Агент ЦОВ должен по возможности не выходить за пределы зоны радиопокрытия, пока он зарегистрирован для работы с одной из очередей в ЦОВ.

Различия в управлении по сравнению с телефонами со шнуром

- Регистрация для очереди ЦОВ возможна только через myAgent.
- На дисплее телефона DECT не отображаются сообщения, например, **Принимать звонки** или **Пауза**.
- Управление телефоном DECT через myAgent (например, в разделе **Телефония** главного окна myAgent или во всплывающем окне входящего вызова myAgent) невозможно.
- Прием входящего вызова возможен только через телефон DECT.
- Исходящий вызов должен инициироваться посредством телефона DECT.

Эффекты, которые необходимо учитывать при использовании телефонов DECT:

- Время поиска

При входящем вызове время для поиска телефона DECT может составлять несколько секунд (в худшем случае до 20 секунд), прежде чем сигнал о вызове появится в телефоне DECT. В течение этого времени поиска звонящий слышит сигнал вызова.

Центр обработки вызовов рассматривает это время как время до приема вызова. Таким образом, время до приема вызова оценивается ЦОВ как время поиска и продолжительность вызова.

Если агент ЦОВ с телефоном DECT выходит за пределы радиопокрытия, время поиска может увеличиться.

- Невозможность найти телефон DECT

Если вызов ЦОВ превышает заданное время для приема вызова агентом (например, агент ЦОВ находится за пределами радиопокрытия), агент автоматически выводится из обслуживания очередей. Повторную регистрацию можно выполнить только через myAgent.

16.4 Ограничения при использовании системных функций

При работе контакт-центра возможны ограничения во время использования системных функций агентами.

Указанные ниже системные функции недоступны агентам или предоставляются с ограничениями. Однако эти функции не являются необходимыми для агентов, так как распределение вызовов автоматически

выполняется контакт-центром. Распределение зависит от настроенных правил и доступности агентов.

- **Заблокированные системные функции**

Как только один из участников коммуникационной системы будет настроен в качестве агента, ему будут недоступны следующие функции.

- Второй вызов
- Ожидание вызова во время разговора
- Подключение к разговору агента (исключение: агенты с уровнем полномочий супервизора или администратора)
- Групповой вызов
- Функция "Не беспокоить" (для вошедших в систему агентов)

- **Функции, влияющие на перенаправление вызовов**

Следующие функции могут привести к изменению переадресации вызовов в контакт-центре и поэтому не должны использоваться агентами.

- **Переадресация вызова**

Если вошедший в систему агент активирует переадресацию вызова, происходит выход из системы.

Переадресация вызова деактивируется, как только какой-либо агент регистрируется для очереди.

- **Не беспокоить**

Если вошедший в систему агент активирует функцию "Не беспокоить" с помощью клиентского приложения UC Suite, происходит выход из системы.

Функция "Не беспокоить" активируется, как только агент регистрируется в очереди.

- **Перемещение**

При перемещении телефона изменятся логическое присвоение номеров телефонов. Новое присвоение номеров телефонов выполняется только после перезапуска (нового запуска) контакт-центра.

- **Группы**

Агенты не могут быть членами группы (групповой вызов, группа перехвата) или MULAP. Это ограничение также действует для функций, используемых в комбинации с MULAP: "Групповое подключение (командная группа)", "Шеф/секретарь (верхняя группа)" и "Мобильный ввод".

16.5 Форматы номеров телефонов

Для ввода номеров телефонов используются разные форматы.

Формат	Описание	Пример
Канонический	Начинается с символа + и всегда содержит код, код населенного пункта и весь остальной номер. Допустимы пробелы и специальные символы + () / - : ; .	+49 (89) 7007-98765
Выбираемый	Так, как номер набирается на системном телефоне в офисе, т.е. всегда со служебным кодом.	• 321 (внутренний) • 0700798765 (собственная местная сеть) • 0089700798765 (сторонняя местная сеть) • 0004989700798765 (заграница)

Совет: Рекомендуется использовать по возможности всегда канонический формат номеров телефонов. Благодаря этому номер телефона остается полным и уникальным в любой ситуации, а также предотвращаются возможные противоречивости при объединении в сеть и для мобильных абонентов.

При ручном наборе (выбираемый формат) внешнего номера телефона необходимо всегда набирать служебный код. При ручном вводе номера абонента (в выбираемом формате) для службы CallMe (UC Suite) в клиентских приложениях UC также необходимо указать служебный код.

При наборе внешнего номера телефона в выбираемом формате из справочника (а также для определенных клиентских приложений UC при наборе номера с экрана ПК и наборе из буфера обмена) коммуникационная система автоматически добавляет служебный код (направление 1). Автоматическое дополнение служебным кодом также производится в том случае, если в качестве целевого номера телефона для службы CallMe (UC Suite) выбран номер телефона собственных персональных данных (**мобильный, личный номер** и т.д.).

Прим.: В случае вызовов в пределах США через CSTA для телефонного номера в каноническом формате этот номер преобразуется в набираемый формат.

Задачи, связанные с данной

[Инициирование вызова](#)

16.6 Отображение недостаточных системных ресурсов

В OpenScape Business используется цифровой сигнальный процессор (Digital Signal Processor, DSP) для преобразования полезных данных из ISDN/TDM в IP и наоборот. Доступные ресурсы DSP динамически управляются посредством OpenScape Business. Количество требуемых

каналов DSP зависит, с одной стороны, от подсоединенных линий и устройств, и, с другой стороны, от нагрузки из-за вызовов.

Ресурсы каналов DSP

Если центр обработки вызовов OpenScape не может в течение трех попыток передать вызов оператору из-за отсутствия ресурса DSP, во всплывающем окне на экране оператора будет отображено следующее тревожное сообщение рабочий стол:

Невозможно обработать вызов в настоящий момент из-за ограниченных системных ресурсов. Обратитесь в службу технической поддержки.

Если отображается это сообщение, оператор временно отключается от данного вызова. Однако поступление других вызовов оператору может выполняться в нормальном режиме. Вызов, который не удалось передать этому оператору, будет передан другим доступным операторам в очереди. Если вызов не удалось передать ни одному из операторов, он снова направляется первому оператору. Всплывающее окно на экране оператора автоматически закрывается, как только вызов будет успешно передан другому оператору. Недостаток каналов DSP можно предотвратить посредством подключения дополнительного модуля DSP к главной плате OpenScape Business (только для моделей X) или исключив преобразование данных TDM/IP. Для этого TDM-телефоны операторов можно заменить IP-телефонами.

Индекс

М

myAgent [13](#)
 начало работы [19](#)
 удаление [20](#)
 Установка [18](#)

W

WBM
 начало работы [117](#)

А

автоматические обновления
 выполнять [21](#)
 Автоматические обновления [21](#)
 администратор [118](#)
 Акустическое уведомление [69](#)

В

вмешаться [63](#)
 внешний каталог [72](#)
 внешняя база контактов (LDAP) [72](#)
 внутренний каталог [71](#)
 всплывающее окно
 для вызовов [27](#)
 для факса [30](#)
 для электронной почты [31](#)
 всплывающие окна
 указать позицию [108](#)
 Выбираемый формат номера телефона [122](#)
 вызов
 вмешаться [63](#)
 вызова (в статусе супервизора/администратора) [64](#)
 завершено [29](#)
 запись (в качестве оператора) [43](#)
 запись (супервизором/администратором) [63](#)
 изменить место в очереди [63](#)
 ответ [28](#)
 переадресация абоненту [38](#)
 переадресация в очередь [38](#), [41](#)
 переадресация оператору [40](#)
 переопределение [67](#)
 скрытый мониторинг [63](#)
 тихий мониторинг [66](#)
 удерживать вызов [38](#)
 Вызов: переадресация абоненту [41](#)

Д

дообработка вызовов
 укажите причину [29](#)

Ж

Живые вызовы
 группа [26](#)
 сортировка [26](#)

З

запись [43](#), [63](#)
 запись вызова
 отправить по электронной почте [64](#)
 сохранить в формате WAV [64](#)
 защита данных [83](#)

И

изменение позиции в очереди [67](#)
 изменить пароль [100](#)
 изображение [98](#)
 информация о звонящем абоненте [27](#)
 удалить [70](#)
 информация об очереди [50](#)
 отобразить [51](#), [51](#), [52](#), [53](#)
 история вызовов
 звонящего абонента из списка вызовов,
 отображение [46](#), [47](#)
 история звонков [45](#)
 история писем [45](#)
 текущего отправителя, отображение [33](#)
 история факсов [45](#)
 текущего отправителя, отображение [33](#)
 история факсов отправителя
 отображение из списка вызовов [48](#)
 история электронных писем отправителя
 отображение из списка вызовов [48](#)

К

Канонический формат номера телефона [122](#)
 Каталог LDAP [72](#)
 клавиша на цифровой клавиатуре [99](#)
 Класс обслуживания [51](#)
 Кнопки пункта коммутации
 автоматически назначать [111](#)
 добавить вкладку [110](#)
 изменить порядок вкладок [110](#), [113](#)
 копировать у пользователя [112](#)
 назначить пользователя [81](#)
 отобразить [80](#)
 сортировка [81](#)
 удалить вкладку [103](#), [110](#)
 еалить пользователя [82](#)
 комбинации клавиш [98](#)
 активировать или деактивировать [114](#)

настроить 114
сбросить 115
контакт 72
контактные данные звонящего абонента 27

М

мгновенное сообщение 76
Мгновенное сообщение
отобразить 76
мгновенные сообщения 76

Н

на перерыве
завершение 36
начало работы 36
наблюдение за вызовами 63
назначение оператора 54
Редактировать 59
назначение оператора (привязка)
настроить отображение списка 62
назначение оператора (привязка): настройка
отображения очередей 113
настройки 98

О

обработка вызовов 27
обработка факсов 30
обработка электронной почты 30
обратный вызов агента
перенести обратный звонок 37
обратный вызов оператора 37
выполнить обратный вызов 37
завершение обратного вызова 37
Ограничения системных функций 122
оператор 118
вход в очередь в роли супервизора/администратора 62
выход из очереди в роли супервизора/
администратора 62
изменение статуса супервизором/администратором 62
назначить очереди 58
переместить в другую очередь 60
удалить из очереди 61
Отправить сообщение 76, 77, 77, 78
отчет 83
создание 88
очередь 23
выход 24
изменение позиции звонка 67
изменить место вызова 63
монитор 68
назначить оператора 58
настроить отображение 113
оператор 22, 23

переместите оператора 60

П

первое знакомство 22
переопределение 67
перехват вызова оператора 42
поддержка супервизора/администратора 63
запрос 43
принять запрос 67
поиск 72
пользовательский интерфейс
выбрать язык 102
изменить цвет 102
изменить цвет кожи 102
элементы 13
предупреждение 69

Р

рабочее время
завершение 36
продление 35
рабочее время для вызовов 27
распределение факсов 30
распределение электронных писем 30
укажите причину 34

С

сигнал акустического уведомления
включить и отключить 69
скрытый мониторинг 63
Служба CallMe 92, 92
Соглашения по представлению информации 12
список вызовов 44
Список вызовов
отобразить 46
список назначений операторов; список привязки
операторов 55, 62
способ переадресации 38
настроить 116
справочник 71
поиск 74
сортировка 73, 75
среднее время 52
статистическая информация 23
статус оператора 55
статус присутствия 89
изменение статуса участника 90, 91, 92
супервизор 118

Т

табло 50
Текущие вызовы 24
отобразить 25

Телеработа [92](#)
 тихий мониторинг [67](#)

У

Указания по одновременному использованию myAgent и клиентских приложений UC Suite [120](#)
 уровень авторизации (класс обслуживания) [118](#), [118](#)

Ф

факс

- отметить для последующего мониторинга [32](#)
- отправить по электронной почте [65](#)
- принять [31](#)
- сохранить [65](#)

Формат номера телефона [122](#)

функции вызова [38](#)

функции для операторов [23](#)

функции оператора

- уровень авторизации супервизора/администратора [53](#)
- уровень полномочий оператора (класс обслуживания) [23](#)

функциональная кнопка [98](#)

Ц

Центр обработки вызовов (ЦОВ)

- использование телефонов DECT [121](#)

Ш

шаблоны отчетов [83](#)

Э

электронная почта

- завершено [32](#)
- ответить на [32](#)
- отметить для последующего мониторинга [33](#)
- отправить по электронной почте [66](#)
- принять [32](#)
- сохранить как электронное письмо [66](#)

