

Чалууларды иштетүү борбору - Администратордун колдонмосу (v.2.8)

1. ЧИБ операторлорун түзүү

1.1. Администратор функциясы: Ички номерлерди орнотуу

Телефонуңузга ЧИБ каттатуу үчүн «agent» SIP контексти аныкташыңыз керек.

Контекст «IP АТС» башкаруу бөлүмүндө орнотулган, меню «Ички номерлери»:

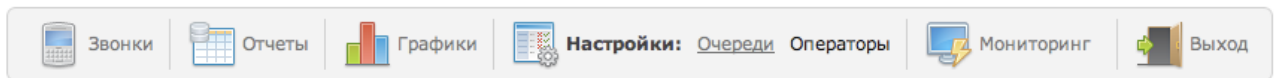
Опции устройства

Устройство использует sip технологию

secret	<input type="password" value="*****"/>
dtmfmode	<input type="text" value="rfc2833"/>
canreinvite	<input type="text" value="no"/>
context	<input type="text" value="agent"/>

1.2. Супервизор функциясы: Операторлорду кошуу

«ЧИБ көзөмөлчүнүн АЖО» бөлүмүндө меню пунктуна өтүңүз «Орнотуулар: Операторлор» жана «Кошуу» деген баскычты басыңыз:



Всего операторов: 15

[+ Добавить](#)

#	ФИО	Телефон	Изменить	Удалить
1	Белова Наталья	716		
2	Бойкова Ирина	750		
3	Жукова Людмила	713		
4	Зарецкий Виктор	719		
5	Иванова Анастасия	715		

Диалог терезесине кызматкердин аты-жөнүн жана паролду киргизиңиз:

Добавить оператора

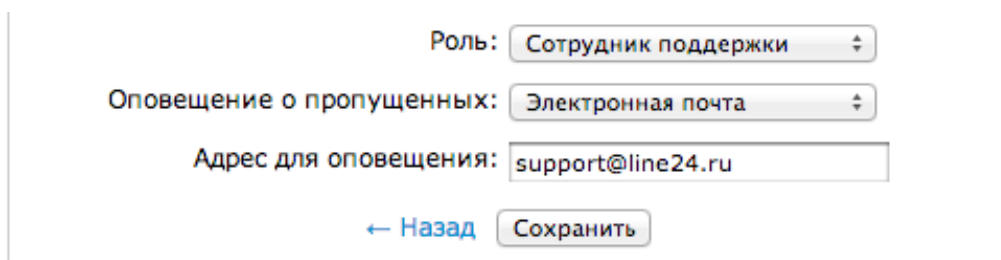
ФИО:

Пароль:

Фиксированный номер:

Эгерде операторго стационардык телефон дайындалса, система телефон аппаратынан авторизациялоодо сырсызду сурабайт.

Сиз кезектердин жана артыкчылыктардын стандарттуу топтомун тез дайындоо үчүн кызматкердин «Ролун» көрсөтө аласыз ¹.



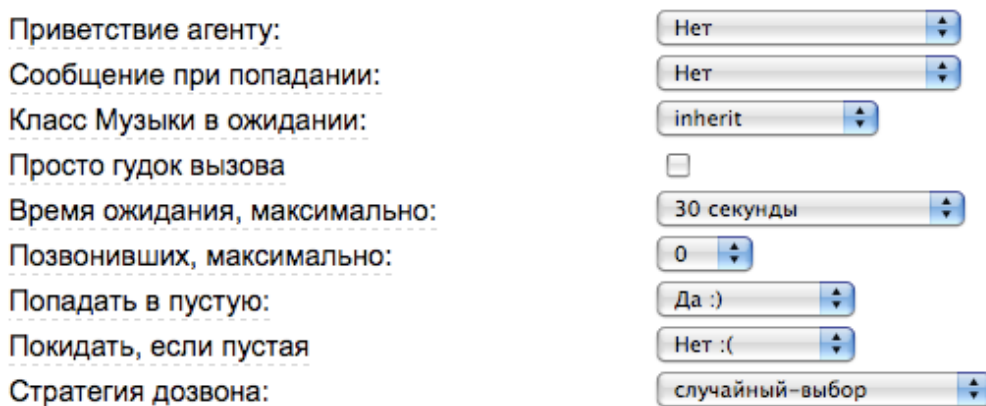
Өткөрүлгөн жеке чалуулар жөнүндө билдирүү жөнөтүү мүмкүнчүлүгү бар. Эскертүүнүн түрүн тандап, электрондук даректи киргизиңиз ².

2. ЧИБ кезектерин түзүү

2.1. Администратордун функциясы: Asterisk кезектеринин параметрлерин конфигурациялоо

Кезектердин негизги параметрлери «IP АТС» башкаруу бөлүмүндө орнотулат, «call-центр кезектери» менюсунда:

Опции очереди



- **Агентке саламдашуу (Приветствие агенту)** - чалуу операторго бөлүштүрүлгөндө, ага үн билдирүүсү берилиши мүмкүн (мисалы, кезектин аталышы);
- **Күтүү убактысы, максималдуу (Время ожидания, максимально)** - эгерде кардардын чалуусу көрсөтүлгөн убакытта кабыл алынбаса, ал «Жооп берилбесе, дайындоого» которулат;
- **Чалуулар, максималдуу (Позвонивших, максимально)** - эгерде көрсөтүлгөн сандагы кардарлар кезекте турса, жаңы чалуулар «Жооп берилбесе, дайындоого» которулат»;
- **Бош калуу (Попадать в пустую)** - кардар катталган операторлор жок же бардык операторлор тыныгууда турган кезекке түшүү мүмкүнчүлүгү;
- **Терүү стратегиясы (Стратегия дозвона)** - операторлордун ортосунда чалууларды бөлүштүрүүнүн бир нече варианттары (2ден ашык операторлор менен кезек күтүүлөрдө «чалуулар бардыгы» орнотуу сунушталбайт);

¹ Функционалдуулук өзүнчө модуль «Ролдор» түрүндө берилет.

² Функционалдуулук өзүнчө модуль «Жеке чалуулар» түрүндө берилет.

Таймаут оператора:	15 секунды
Повторить:	5 секунды
передышка:	0 секунды
Запись разговоров:	Нет :(
Событие, если звонят:	Нет :(
Статус ожидающего	Нет :(
Пропускать занятых операторов	Да + (звонки в обработке=нет)

- **Оператордун убактысы (Таймаут оператора)** - операторго чалууну бөлүштүрүүдө терүүнүн узактыгы (эгерде оператор жооп бербесе, чалуу «Кайталоо» интервалы аркылуу ошол эле же башка операторго кайра бөлүштүрүлөт);
- **Тыныгуу (Передышка)** - сүйлөшүү аяктагандан кийин операторго белгиленген убакытка тыныгуу берилиши мүмкүн;
- **Сүйлөшүүлөрдү жазуу (Запись разговоров)** - «Линия24» ЧИБ кезектеринде параметр көңүлгө алынбайт, операторлордун бардык сүйлөшүүлөрү автоматтык түрдө жазылат;

Сообщения о номере в очереди

Частота:	0 секунды
Сообщать номер в очереди:	Нет :(
Сообщения о времени ожидания:	Нет :(

Периодичность сообщений

Возможность выйти из Меню:	Нет
Частота повторений:	0 секунды

- **Кезекте номерди билдирүү (Сообщать номер в очереди)** - кардарга кезектеги номерин билдирүүлөрдү кошуу;
- **Күтүү убактысы жөнүндө билдирүүлөр (Сообщения о времени ожидания)** - оператордун жообуна чейин орточо күтүү убактысы жөнүндө билдирүү (опция 3 кардардан ашык туруктуу узундуктагы кезектерде гана туура иштейт, убакыт толук мүнөттөргө чейин тегеректелет);
- **Менюдан чыгуу мүмкүнчүлүгү (Возможность выйти из меню)** - кезекте турганда кардарга телефондогу номерди басуу менен кошумча үн менюсуна кирүү мүмкүнчүлүгү берилет;

Назначение при неответе

Очереди: queue-support <611>
 IVR: ivr_rabochee_vremya
 Приветствия: msg_dosvidanya

Эгерде чалуу кезектин параметрлерине ылайык иштетилбесе, анда ал көрсөтүлгөн максатка которулушу мүмкүн (мисалы, резервдик кезек, супервизор, үн почтасы ж.б.).

Префикс для ИД имени:

Префикс индикации времени ожидания:

Дополнительная информация:

Статичные агенты:

[Выбрать номера](#)

- **ИД аталышы үчүн префикс (Префикс для ИД имени)** - бул оператордун телефонунда кардардын АНА (автоматтык номерди аныктоо) алдында көрсөтүлө турган префикс (мисалы, Сатуулар: 8124485378);
- **Статикалык агенттер (Статичные агенты)** - каттоодон өтпөстөн дайыма кезекте турган операторлордун ички же тышкы номерлеринин тизмеси (статикалык агенттерге бардык чалуулар«Авторизациясыз» отчеттордо көрсөтүлөт);

2.2. Супервизордун функциясы: Кезектерди кошуу

Ишти баштоо үчүн администратор тарабынан түзүлгөн кезектерди кошуп, аларга ЧИБ операторлорун бөлүштүрүү керек.

«ЧИБ супервизорунун АЖО» бөлүмүндө менюнун «Орнотуулар: Кезектер» пунктуна өтүңүз жана «Кошуу» дегенди басыңыз:

Звонки
 Отчеты
 Графики
 Настройки: Очереди [Операторы](#)
 Мониторинг
 Выход

Всего очередей: 6 + [Добавить](#)

#	Название	Вн.номер	Операторы	Изменить	Удалить
1	Доп. офис	505	[+6]		
2	Заявки в тех.отдел	512	[+3]		
3	Приоритетная поддержка	508	[+5]		

Диалог терезесинде кезектин номерин тандап, анын атын коюңуз.

- **ЧИБ карталары ¹ (Карточки ЦОВ)** - мини-CRM «ЧИБ карталарына» иштелип чыккан картанын же сценарийдин атын тандаңыз.
- **Web-формасы** - сиз сүйлөшүү скрипти же кардар картасы чыккан өзүңүздүн веб-баракчаңызга шилтеме кое аласыз. Чалуу кабыл алынганда форма оператордун АЖОна жүктөлөт;
- **Иштетүү убактысы (Таймаут обработки)** - картаны же веб-форманы колдонууда, сүйлөшүү аяктагандан кийин операторго аны толтуруу үчүн кошумча убакыт берилет. Эгерде убакытын чектөөнү кааласаңыз, анда 0 секунддан ашык убакытты коюңуз, андан кийин карта автоматтык түрдө жабылат жана оператор кийинки чалууну кабыл алууга даяр болот;

¹ Функционалдуулук өзүнчө «ЧИБ карталары» модуль түрүндө берилет.

Добавить очередь

Номер очереди:

Название очереди:

Карточка ЦОВ:

Web-форма:

Таймаут обработки (сек.):

Автопауза (кол-во пропущенных):

Помнить последних операторов (мин.):

Голосовое меню анкетирования:

[← Назад](#)

- **Авто тыныгуу (Автопауза)** - катары менен бир нече чалууларды өткөрүп жиберген операторду автоматтык түрдө тыныгууга которуу керек болсо, 0 - дөн башка маанини коюңуз;
- **Акыркы операторлорду унутпаңыз ¹ (Помнить последних операторов)** - система бир нече убакытка кардар менен сүйлөшкөн акыркы операторду эсине салып, ошол кардардын чалуусун аларга которо турганга убакыттын мүнөттөрүн көрсөтүңүз. Маалымат учурдагы 24-сааттын ичинде гана сакталат, чалууну которуу үчүн оператор системада катталып, эркин болушу керек. Функцияны өчүрүү үчүн 0 мүнөттүк маанини коюңуз.
- **Үн анкетасынын менюсү ² (Голосовое меню анкетирования)** - оператор менен сүйлөшүү аяктагандан кийин кардар автоматтык түрдө которула турган үн менюсун тандаңыз (мисалы, иштин сапатын баалоо менюсү).

2.3. Супервизордун функциясы: операторлорду кезектерге бөлүштүрүү

«ЧИБ супервизорунун АЖО» бөлүмүндө «Орнотуулар: Кезектер» меню пунктуна өтүңүз жана «Операторлор» тилкесиндеги [\[+...\]](#) шилтемесин басыңыз:

Всего очередей: 6

[+ Добавить](#)

#	Название	Вн.номер	Операторы	Изменить	Удалить
1	Доп. офис	505	[+6]		
2	Заявки в тех.отдел	512	[+3]		



¹ Функционалдуулук өзүнчө «Динамикалык багыттоо» модуль түрүндө берилет

² Функционалдуулук өзүнчө «Интерактивдүү анкета» модуль түрүндө берилет.

Ачылган операторлордун тизмесинде «Кошуу» баскычын басыңыз:

Операторы в очереди: Заявки в тех.отдел - 512

 [Добавить](#)

#	ФИО	Приоритет	Изменить	Удалить
1	Бойкова Ирина	0		
2	Кузьмина Татьяна	0		
3	Петров Алексей	1		

Диалог терезесинде операторду тандап, анын «Артычылыгын» дайындаңыз:

Добавить оператора

Оператор:

Приоритет:

Артыкчылык (Skill Level) - кызматкерлердин квалификациясынын негизинде бөлүштүрүүнү уюштурууга мүмкүндүк берет, мисалы, 1-артыкчылыктагы операторлорго чалуулар ошол кезекте бардык артыкчылыгы 0 болгон операторлору бош эмес болгондо гана кабыл алынат.

2.4. Супервизордун функциясы: оператордун ролдорун түзүү ¹

Операторлордун «Ролу» кезектердин жана артыкчылыктардын алдын ала аныкталган, стандарттуу топтому. Аларды кызматкерлердин саны көп, персоналды тез-тез ротациялоо же оор болгон сааттарында операторлорду тез арада бөлүштүрүү зарыл болгондо колдонууга ыңгайлуу.

Всего ролей: 3

 [Добавить](#)

#	Название	Очереди	Изменить	Удалить
1	Сотрудник отдела продаж	[+3]		
2	Сотрудник поддержки	[+2]		
3	Стажер	[+1]		

Кандайдыр бир ролдогу кезектерди же артыкчылыктарды өзгөртүү автоматтык түрдө ал дайындалган бардык операторлорго системага кайра кирбестен колдонулат.

2.5. Супервизордун функциясы: тыныгуулардын себептерин көрсөтүү

Оператор АЖОдо тандай ала турган бир нече тыныгуу варианттарын тандай аласыз. Оператордун тыныгууларынын себептери «Иш убактысы» отчетунда көрсөтүлөт.

¹ Функционалдуулук өзүнчө модуль «Ролдор» түрүндө берилет.

Всего причин пауз: 6




 [Добавить](#)

#	Название	Сорт.	Изменить	Удалить
1	Перерыв 5 мин.	▲▼		
2	Перерыв на обед	▲▼		
3	У руководства	▲▼		

2.6. Супервизордун функциясы: атайын номерлерди кошуу


«Атайын номерлер» дарек китебинин жөнөкөй аналогу болуп саналат. Сиз ички же тышкы телефонду кошуп, анын атын койсоңуз болот. Бул телефондор оператордун АЖОсуна аталышынын үч тамгасы аркылуу издөөдө жеткиликтүү болот, ал эми «номери тиркелген болсо, ал чыгуучу чалуу жана чалууларды которуу менюсунда дайыма көрсөтүлүп турат.







Имя 1 из 1  [Добавить](#)

Название	Телефон	Прикреплен	Изменить	Удалить
Конференция	9000	Нет		
Супервизор МСК	3999	Да		
Супервизор СПб	2999	Да		
Юрист	89219388310	Да		

2.7. Супервизордун функциясы: жеке маршруттарды кошуу ¹

Бул жөндөө супервизорго абоненттин АНАсынын негизинде кирүүчү чалуу маршруттарын өз алдынча түзүүгө мүмкүндүк берет (мисалы, VIP кардарларды өзүнчө кезекке которуу).

Телефон Номер 1 из 1  [Добавить](#)

Телефон	Номер	Комментарий	Изменить	Удалить
8495276162*	700	Единая торговая площадка - VIP-очередь		
88123269309	611	ЛСР - перевод в поддержку		
8343*****	770	Очередь Регион-Урал		

Маршрутту түзүү үчүн «Кошуу» баскычын басып, кардардын телефон номерин (АНА) жана кезек номерин же чалуу автоматтык түрдө которула турган каалаган ички IP-АТС номерин көрсөтүңүз.

Сандардын диапазонун көрсөтүү үчүн * белгисин колдонсоңуз болот. Мисалы, 812***** АНА түрү Санкт-Петербургдагы бардык шаардык телефондордон чалууларды билдирет.

Система акыркы 10 сандарын салыштырат, башкача айтканда +78124485378, 88124485378, 8124485378 форматтарында жазылган сандар бирдей иштетилет.

¹ Функционалдуулук өзүнчө «Динамикалык багыттоо» модуль түрүндө берилет

3. Чалууларды жана ЧИБ операторлорду интерактивдүү башкаруу

3.1. Телефондун баскычтубунан башкаруу

Ар бир функцияны чакыруу үчүн баскычтардын тиешелүү айкалышын жана оператордун ички номерин терүү керек (мисалы, *4*700).

Функция	Баскычтардын комбинациясы	Дополнительная информация
Угуу	*4*	
Кеңеш берүү режими	*5*	Кеңеш берүү режиминде кардар супервизорду укпайт
Конференция режими	*6*	Конференция режимине өткөндө оператор «иштетүү» режимине которулат. Конференциянын сүйлөшүүлөрүн жазуу «Котормолор» баяндамасынын «Чалуулар» тилкесинде сакталат.
Чалууну кармап алуу	*8*	Чалуу кармап алганда, оператор «Иштетүү» режимине которулат. Супервизор менен кардар ортосундагы сүйлөшүүлөрдүн жазуусу отчет «Чалуулар», «Котормолор» тилкесинде сакталат.

Чалууларды башкаруу мүмкүнчүлүгү үчүн ички супервизордун номери үчүн SIP-контекстти орнотушуңуз керек: «supervisor».

3.2. Супервизордун мониторинг башкаруу

Үн функцияларын иштетүү үчүн (чалуу, угуу, кыйытмалар, бөгөт коюу) ички номериңизди көрсөтүңүз:

Операторду тандап, башкаруу панелиндеги аракет баскычын (Тыныгуу, Чалуу ж.б.) басыңыз:

|| Пауза Вызов Слушать Подсказки Перехват Выход

Оператор	Статус	Очереди	Простой ▼	Разговор	+	-
Павлова Екатерина (2513)	Продажи (8495974XXXX)	[+1]	0:00:00	0:02:13	23	0
Андреева Лидия (2508)	Продажи (8985132XXXX)	[+1]	0:00:00	0:05:46	25	0
Васильева Анастасия (2511)	Продажи (8902814XXXX)	[+1]	0:00:00	0:04:12	30	0