CloudContact

ОБЛАЧНЫЙ

контакт-центр

отечественный облачный сервис | с 2013 года

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И ГРУППЫ

ИНСТРУКЦИЯ



ООО «Клауд Контакт»
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи,
д.4, корп.1, офис 715

www.cloudcontact.ru

support@cloudcontact.ru

+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: support@cloudcontact.ru

📖 Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на *Справочном портале* .

🎥 Видео-инструкции *«Облачный Контакт центр за 1 час»* по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* смотрите в специальном разделе на *Справочном портале* или на специализированных каналах: RuTube и YouTube .

Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения 4
Общие положения....5
Быстрая настройка персонала 7
Группы....11
Вкладка Свойства....12
Вкладка Участники....21
Вкладка Сервисы 24
Вкладка Статистика....27
Роли 34
Вкладка Свойства....36
Вкладка Пользователи 37
Добавление/ удаление роли 38
Полномочия 39
Пользователи....63
Импорт / экспорт списка пользователей 65
Добавление нового пользователя....73
Удаление пользователя....74
Вкладка Сотрудник 75
Вкладка Контакты 84
Вкладка Расположение 90
Вкладка Данные о входе 91
Вкладка Роли....93
Навыки....94
Создание дополнительных навыков....96
Создание языковых навыков....97
Присвоение дополнительных / языковых навыков и редактирование навыков на сервис98
Учебные классы....102
Экран Помощи....104

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

сайт – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы);

⚠ Обращаем внимание … - важная информация;

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные;

Название новое / **Название старое** - актуальное название параметра / предыдущее название параметра.

Общие положения

Платформа Облачного Контакт Центра предоставляет большие возможности по настройке и управлению персоналом, работающим в Контакт центре.

В сервисе используются следующие понятия:

название	описание
• **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ**	**сотрудник, имеющий доступ к сервису Облачного Контакт Центра.** Пользователями являются *операторы*, *супервизоры*, *руководители* разного уровня, *сотрудники ИТ*, для аутсорсинговых сервисов - *представители заказчика*;
• **ГРУППА**	**организационное объединение пользователей в зависимости от решаемых задач.** Например, операторы могут быть объединены в группу *Контакт Центр*, сотрудники ИТ – в группу *Администраторы*, контролёры и аудиторы – в группу *Контроль*
• **РОЛЬ**	**должность, которую занимает пользователь в Контакт центре.** Примерами ролей являются: *оператор, старший оператор, супервизор, администратор* и т.п. Каждая роль включает в себя определенный набор **полномочий** – прав выполнять то или иное действие внутри КЦ (например: работать с email, участвовать в чате, прослушивать записи разговоров и т.п.)
• **НАВЫК**	**квалификация (уровень знаний) оператора в том или ином сервисе**, оказываемом КЦ
• **СЕРВИС**	**услуга, оказываемая КЦ**. Сервисами являются обработка входящих вызовов на определенном номере или по определенной тематике; кампании исходящего обзвона; обработка email или обслуживание чатов

Каждый из этих терминов далее подробно рассматривается в соответствующих разделах данной *Инструкции*.

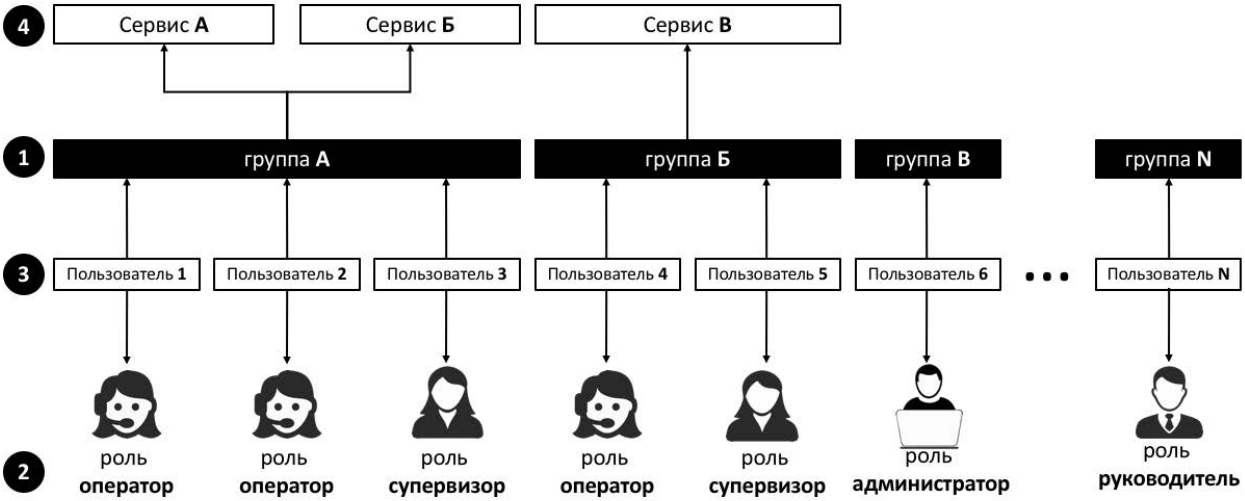
Связь между понятиями , связанными с персоналом КЦ, показана на диаграмме ниже.

Все сотрудники, которые могут работать в Облачном Контакт центре, должны быть зарегистрированы в системе, как ***пользователи*** (❸ на диаграмме).

Каждому *пользователю*, в зависимости от его функциональных обязанностей в КЦ, присваивается ***роль*** (❷ на диаграмме), включающая в себя определенный набор ***полномочий***.

Для контроля и управления все пользователи объединяются в ***группы*** (❶ на диаграмме). ⚠️ **Каждый *пользователь* может одновременно входить только в одну *группу*.**

Группа(ы), объединяющие операторов, назначаются для обслуживания ***сервиса*** (❹ - на диаграмме). **Одна *группа* может одновременно работать в нескольких *сервисах*.**



Рекомендуемая последовательность действий по настройке персонала Контакт центра и соответствующие им разделы настоящей инструкции приведены в таблице ниже:

Очередность	Описание	Раздел инструкции
1	Создание **группы** пользователей	Группы
2	Определение **ролей** и соответствующих им **полномочий**	Роли
3	Ввод **нового пользователя**, назначение его в *группу* и присвоение ему *ролей*	Пользователи
4	Назначение *группы* для работы в **сервисе**	см. отдельные *инструкции* для *сервисов на* Справочном портале

Если необходимо ввести нового пользователя и подключить его к существующей группе – следует **сразу выполнить п.3.**

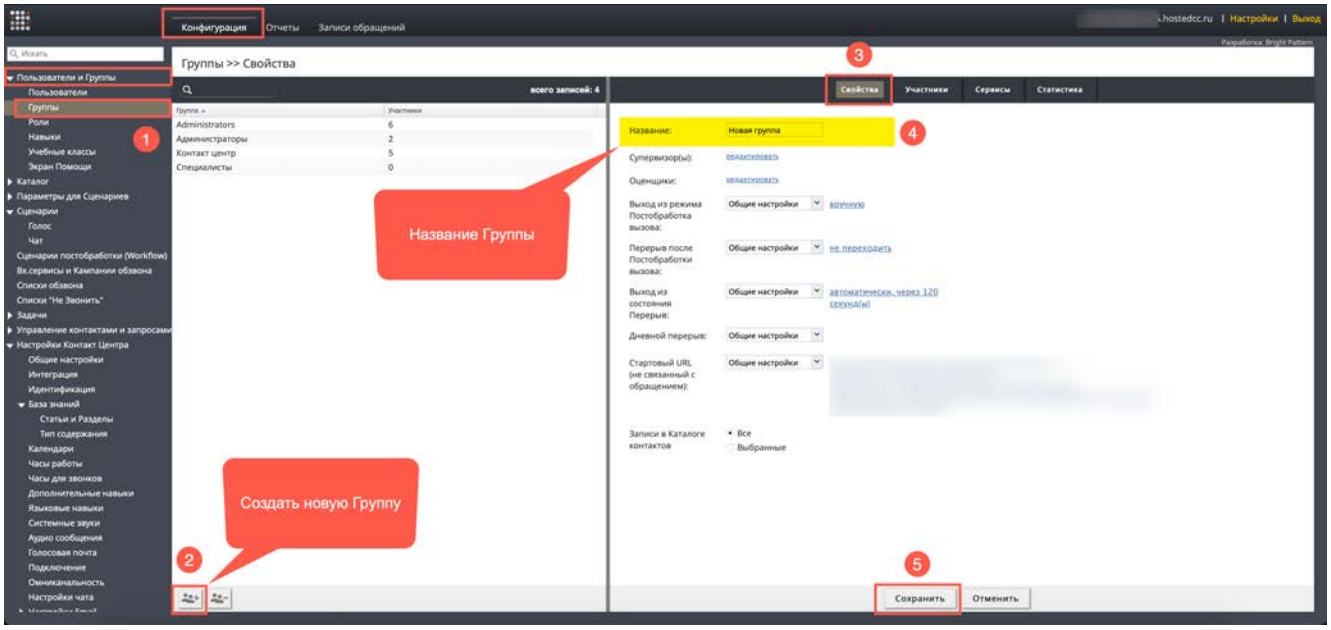
Быстрая настройка персонала

Данный раздел содержит перечень типовых действий, необходимых для запуска кампании обзвона.

Полный перечень всех шагов по настройке персонала, а также подробное описание всех параметров настроек содержится в последующих разделах данной *инструкции*.

Смотрите специальную видео-инструкцию по настройке персонала (видео соответствует краткой графической справке, приведённой в данном разделе).

1. СОЗДАНИЕ НОВОЙ ГРУППЫ



Основные действия:

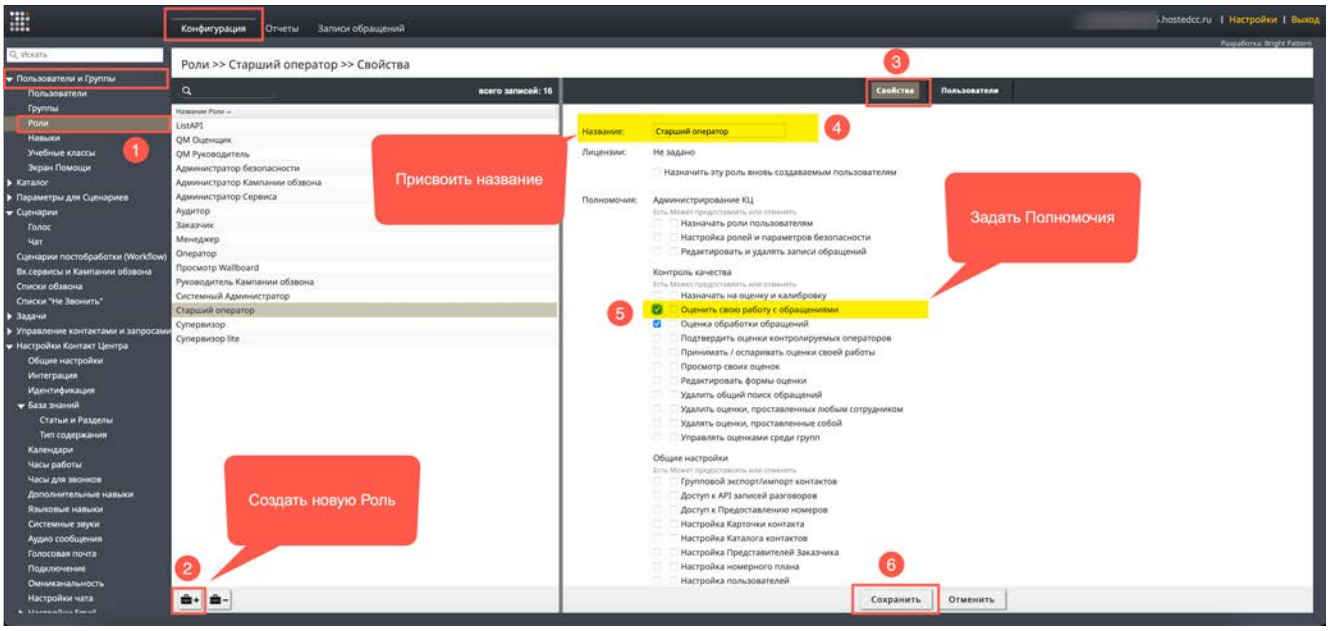
- Создать новую *группу* (2).
- Присвоить ей название (4).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (5).

Подробное описание:

раздел Группы

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ



Основные действия:

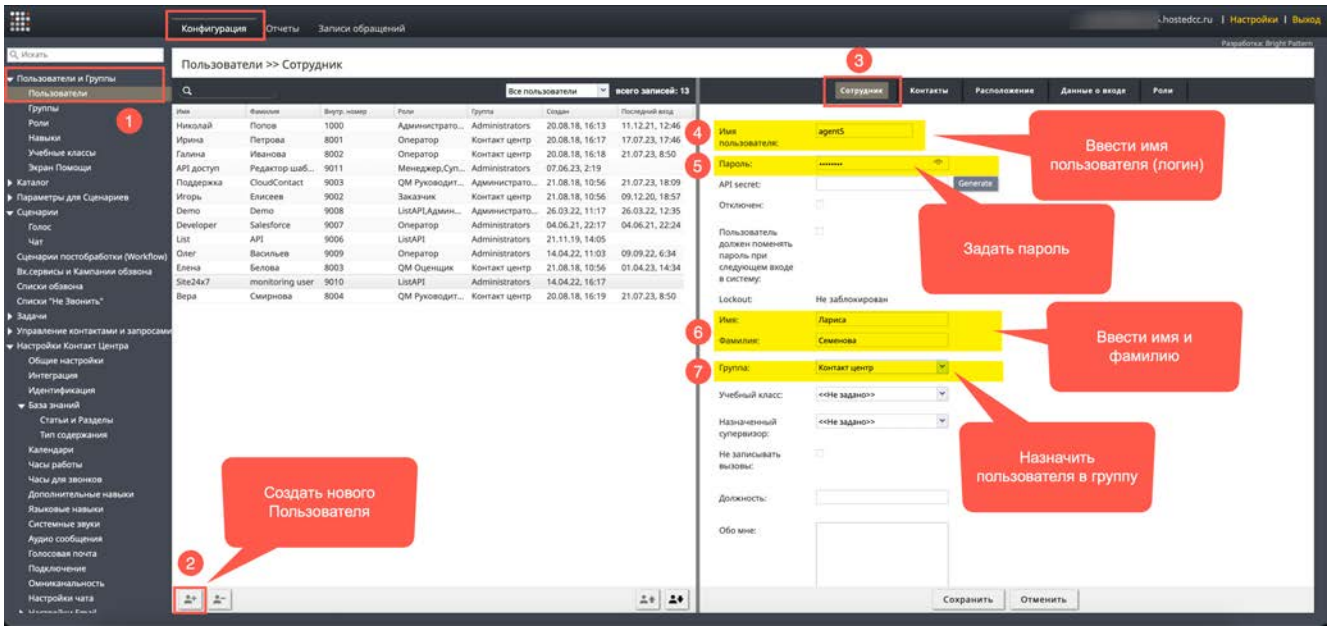
- Создать новую *роль* (2)
- Присвоить ей название (4)
- Задать *полномочия* (5)

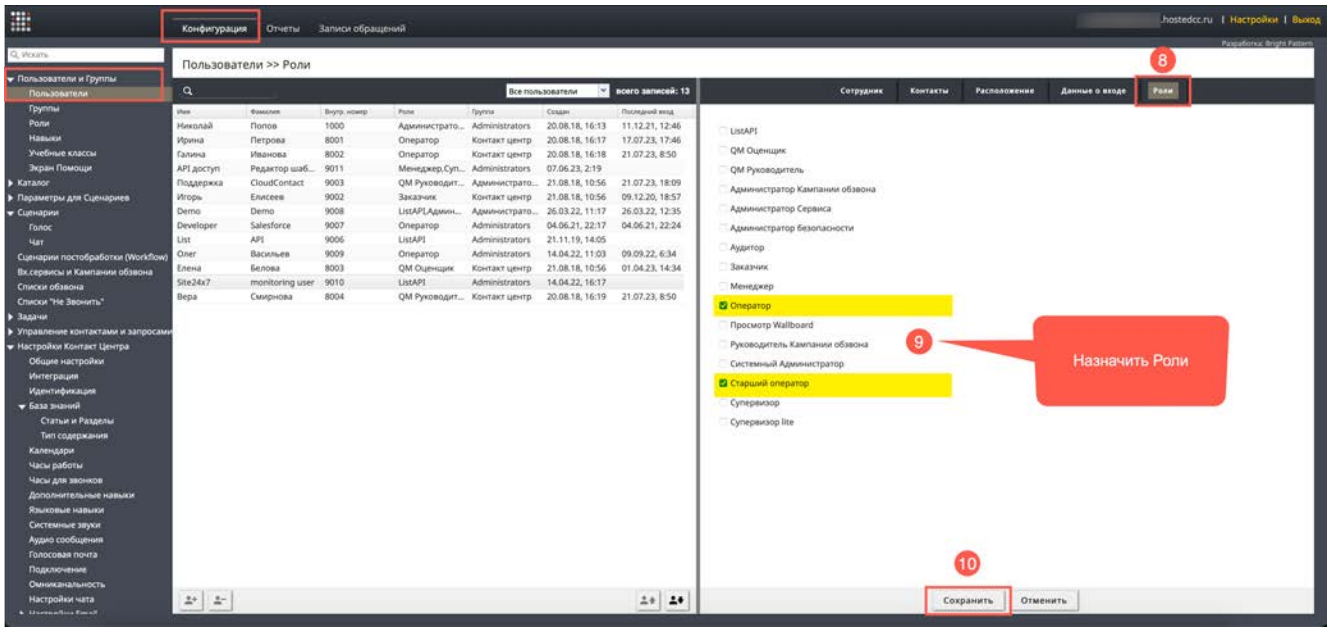
Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (6).

Подробное описание:

раздел Роли

3. СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ





Основные действия:

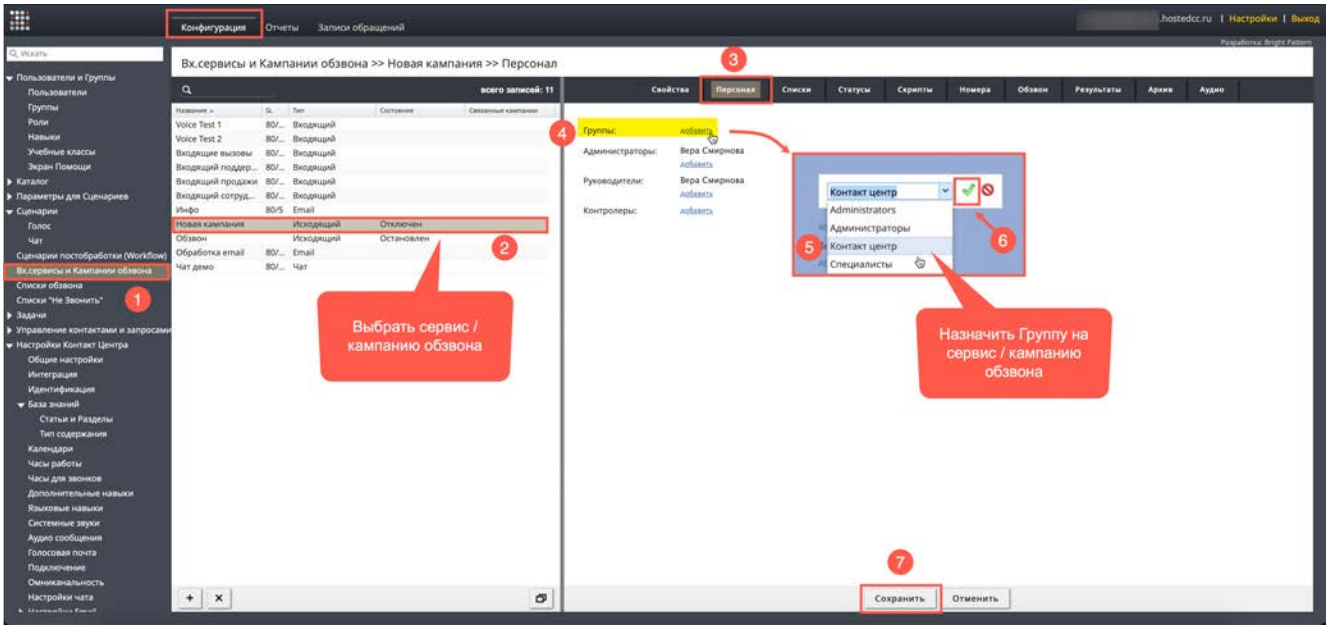
- Создать нового *пользователя* (2)
- Ввести *имя пользователя* (*логин*) (4)
- Задать *пароль* (5)
- Ввести *имя* и *фамилию* сотрудника (6)
- Назначить пользователя в *группу* (7)
- Присвоить *роль* (один *пользователь* может обладать несколькими *ролями*) (9)

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (10).

Подробное описание:

раздел Пользователи

4. НАЗНАЧЕНИЕ ГРУППЫ НА СЕРВИС / КАМПАНИЮ ОБЗВОНА



Основные действия:

- Выбрать *сервис / кампанию обзвона* (2)
- Назначить *группу* , выбрав из списка (5)
- Подтвердить назначение (6)

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (7).

Подробное описание:

раздел Группы

📖 Дальнейшая настройка **входящего сервиса / кампании обзвона** описана в инструкциях: Входящие вызовы и Настройка и запуск Кампании обзвона , размещенных на Справочном портале CloudContact .

Группы

Группы отражают организационную структуру КЦ.

Прежде всего, **в группы объединяются *операторы***. **На группу *операторов* назначается *супервизор***. Объединение в группы позволяет упростить организацию контроля за операторами. Супервизор при работе в своём on-line приложении может контролировать работу именно тех операторов, которые входят в группы, где он назначен руководителем.

Историческая отчетность содержит шаблоны отчетов, предоставляющих сводную информацию о работе групп. Отчеты по *группам* располагаются в *Приложении Администратора* / вкладка Отчеты и начинаются со слова «*Группа(ы)*», например: «*Группы: итоговые показатели по операторам*».

📖 Описание отчетов приводится в инструкции Табличные отчеты , размещенной на Справочном портале.

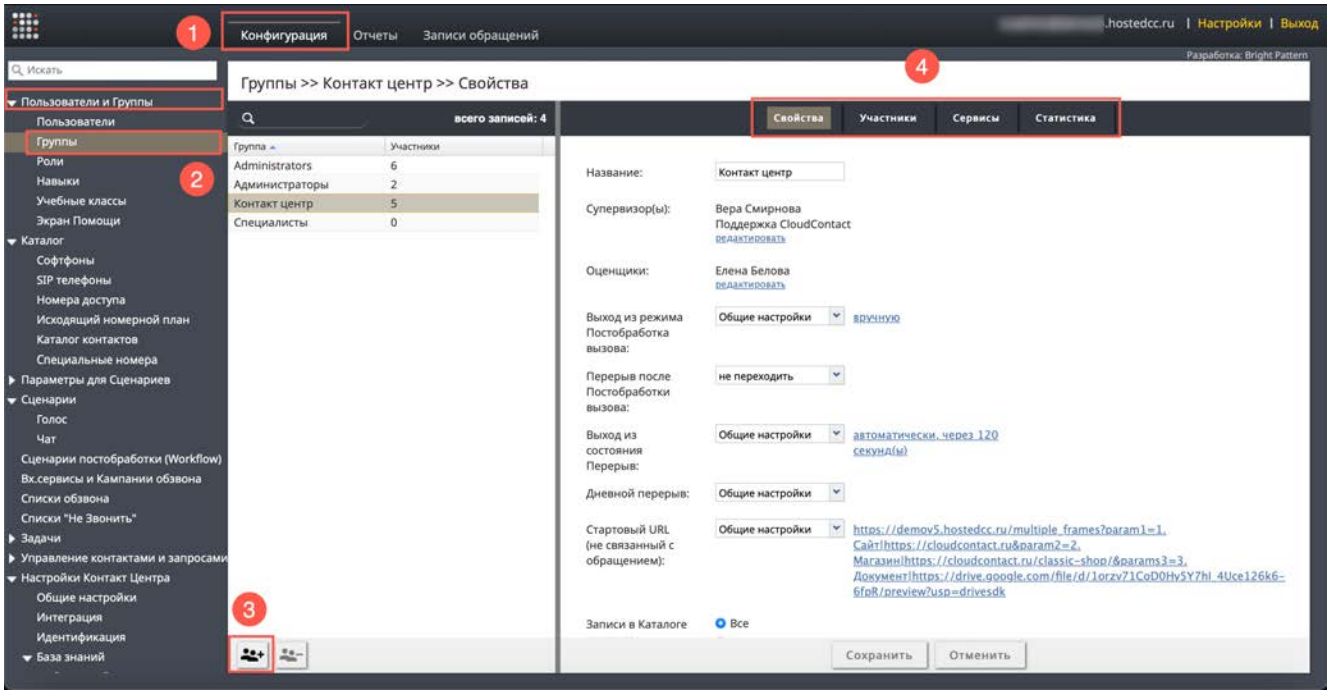
Объединение других сотрудников в группы носит организационный характер. Например, могут быть объединены в группы ИТ персонал или сотрудники, осуществляющие контроль качества.

Типовые настройки Облачного КЦ включают в себя следующие группы: *Контакт Центр* (в нее включены операторы) и *Администраторы*.

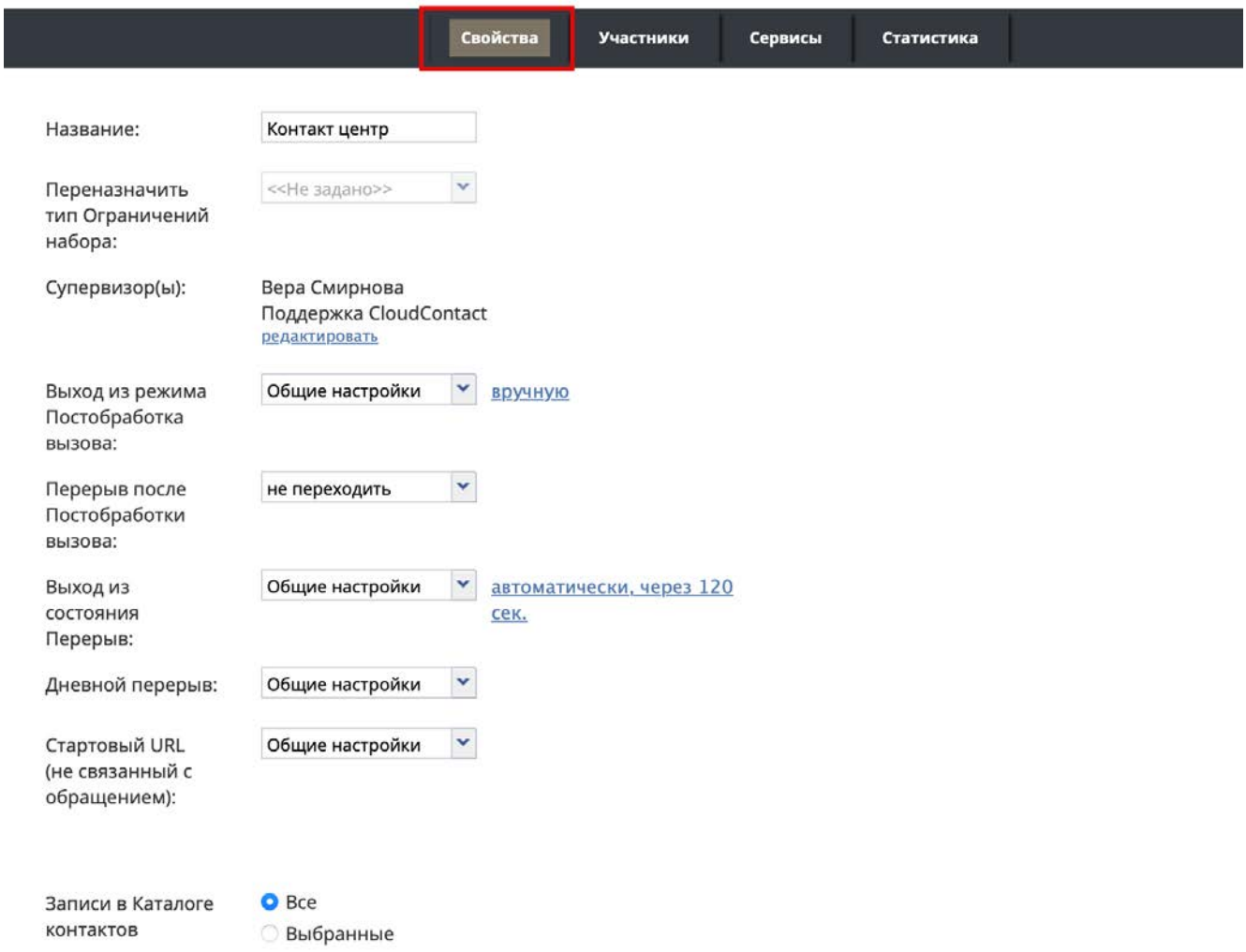
Подробнее о типовых настройках Облачного КЦ можно посмотреть в видео-инструкции Демо конфигурация , размещенной на Справочном портале.

Для **создания новой *группы*** или **редактирования существующих** перейдите в раздел Группы (2). Для **создания новой группы** нажмите кнопку Добавить новую группу (3). Для редактирования настроек существующей группы - выберите ее из списка.

Раздел Группы содержит четыре *вкладки* (4), позволяющие настроить параметры и режимы работы групп.

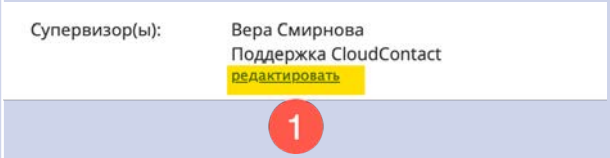
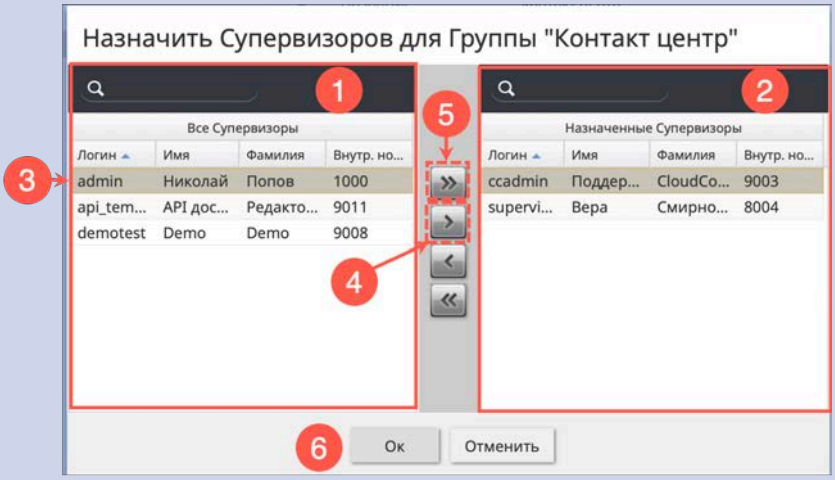


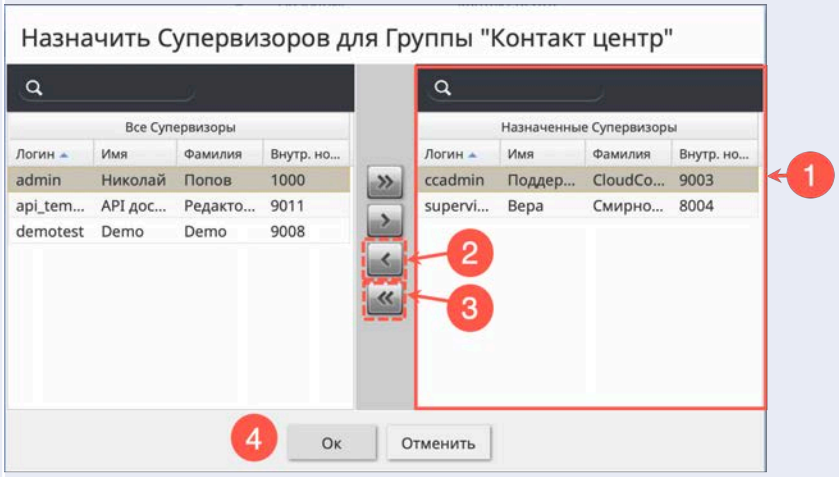
Вкладка



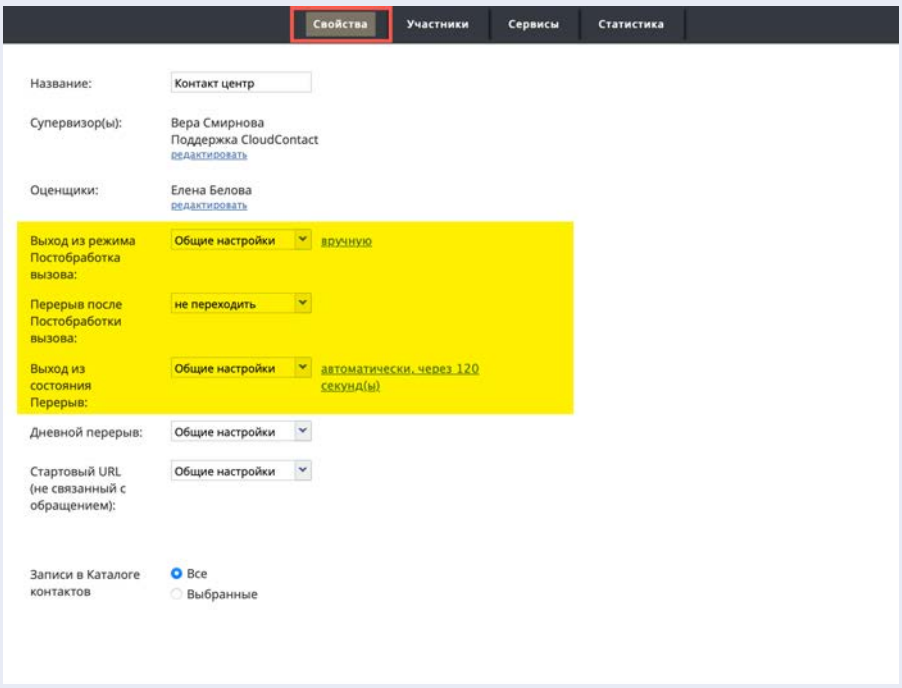
Свойства

Пункт	Характеристика
Название	Название *группы*. Должно быть уникальным и не совпадать с названиями других групп.
Переназначить тип Ограничений набора	Данный пункт позволяет переназначить *Ограничения набора* для группы, заданные в разделе Ограничения набора (Dialling Restrictions). *Ограничения набора* задают маски для телефонных номеров, которые не должны быть набраны в ходе работы кампаний набора, а также при ручном наборе. ⚠ Для того, чтобы данный пункт был активен, пользователь должен обладать полномочием Переназначить тип Ограничений набора. Подробнее см. раздел Полномочия.

Пункт	Характеристика
Супервизор(ы)	В данном пункте назначаются *супервизоры*, отвечающие за работу группы. Для назначения супервизора нажмите редактировать (1).  В новом окне на двух панелях будут показаны: • все сотрудники КЦ, обладающие *ролью супервизор* и еще не назначенные на группу - в левой панели (1); • сотрудники, уже назначенные на группу как супервизоры - в правой панели (2). Для **добавления нового супервизора**, выберите его на левой панели (3) и нажмите кнопку (4). Супервизор будет добавлен на группу. Нажатие кнопки (5) добавит всех сотрудников из левой панели в качестве супервизоров. Для сохранения настроек нажмите OK (6).  *Супервизор* не обязательно должен входить в ту группу, на которую он назначен руководителем. На группу может быть назначено несколько супервизоров.

Пункт	Характеристика
Супервизор(ы) (продолжение)	Для **удаления супервизора** из группы выполните следующие действия: выберите супервизора из правой панели (1); нажмите кнопку (2) для удаления. Для удаления всех супервизоров – нажмите кнопку (3). Сохраните изменения (4). 
Оценщики	В данном пункте назначаются сотрудники, осуществляющие **контроль качества работы** операторов данной группы при использовании дополнительного функционала OMNI QM. Назначение / удаление оценщиков происходит аналогично действиям по назначению / удалению супервизоров, описанных в п. выше. **Данный пункт активен при использовании дополнительного функционала OMNI Quality Management *(OMNI QM)*.**

Следующие три пункта определяют режимы выхода из состояния *Постобработки* и переходу к обработке следующего обращения.



Пункт	Характеристика

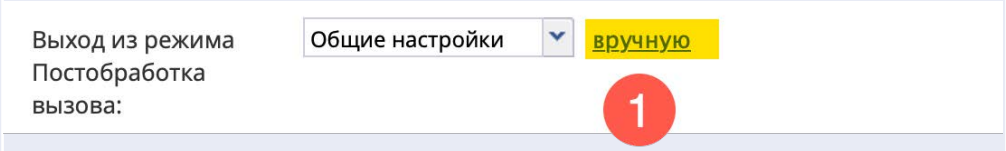
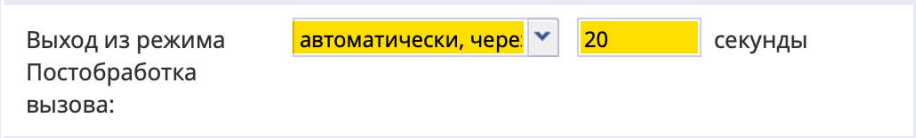
Логика режимов переходов по завершении обращения показана на диаграмме ниже:

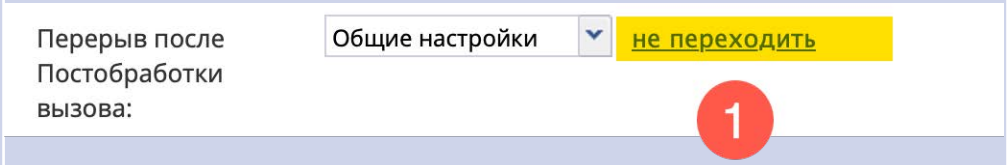
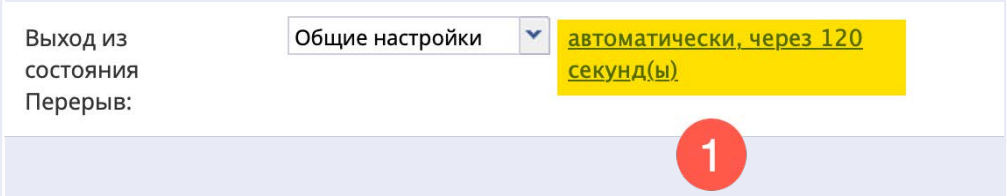
значки статусов соответствуют типовым статусам, используемым в Облачном КЦ;

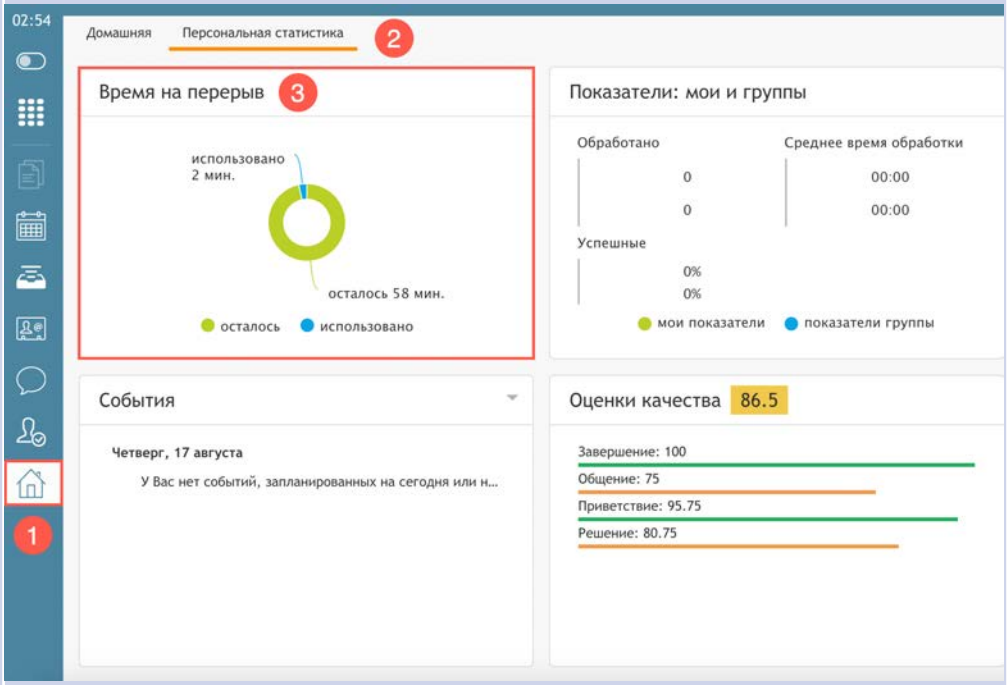
используемые пункты настроек выделены курсивом на светлом фоне.

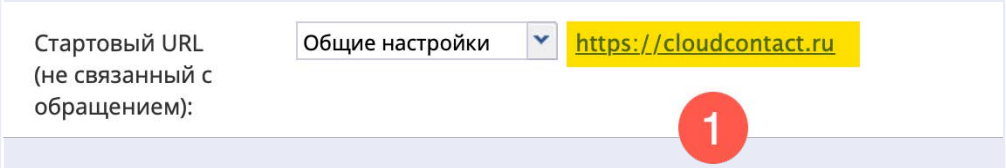


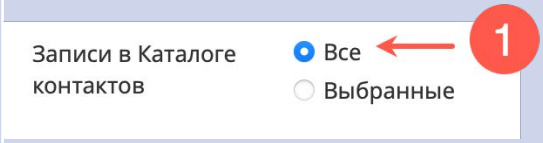
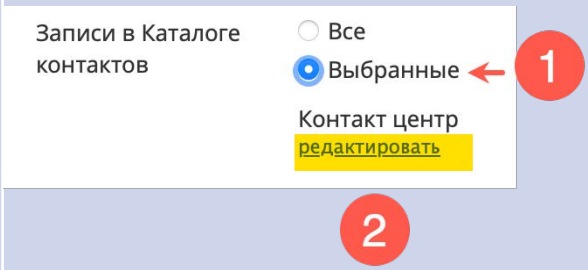
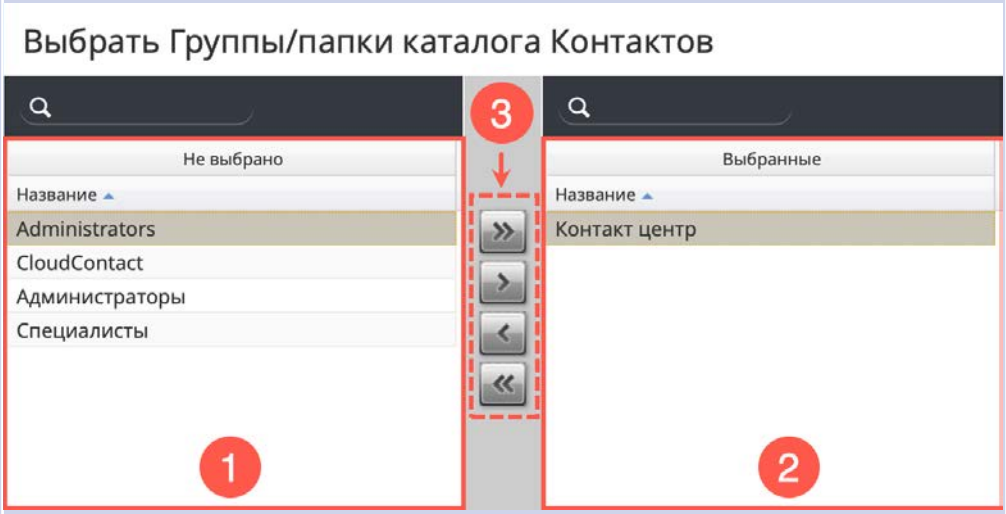
📖 Подробнее о статусах оператора можно прочитать в инструкции Работа оператора , размещенной на Справочном портале.

Пункт	Характеристика
Выход из режима Постобработка вызова (1 - на диаграмме выше)	В данном пункте задаётся, как оператор будет выходить из состояния *Постобработка*. Выберите один из возможных вариантов: • Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Выход из Поствызывной обработки) для всех групп в КЦ. В этом случае справа будет показана общая настройка (1), нажав на неё можно перейти в раздел Общие настройки и изменить её для всего КЦ;  • вручную - оператор сам переводит себя из режима *Постобработка* в следующий статус;  • автоматически, через - выход осуществляется автоматически через заданное количество секунд.  ⚠ **Настройки для Группы в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с настройкой, заданной в разделе** Общие настройки (п. Выход из Поствызывной обработки).

Пункт	Характеристика
Перерыв после Постобработки вызова (❷ - на диаграмме выше)	В данном пункте задаётся, будет ли оператор после выхода из состояния *Постобработка* переходить в состояние *Перерыв* (*Не готов*). Выберите один из возможных вариантов: • Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Начать Перерыв) для всех групп в КЦ. В этом случае справа будет показана общая настройка (1), нажав на неё можно перейти в раздел Общие настройки и изменить её для всего КЦ;  • перейти в состояние Перерыв - переходить в режим *Перерыв*; • не переходить - по окончании обработки вызова (включая *Постобработку*) оператор **сразу** переходит в состояние *Готов*. ⚠ **Настройки для Группы в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с настройкой, заданной в разделе** Общие настройки (п. Начать Перерыв).
Выход из состояния Перерыв (❸ - на диаграмме выше)	В данном пункте задаётся, как оператор будет выходить из состояния *Перерыв* (*Не готов*). Выберите один из возможных вариантов: • Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Завершить Перерыв) для всех групп в КЦ. В этом случае справа будет показана общая настройка (1), нажав на неё можно перейти в раздел Общие настройки и изменить её для всего КЦ;  • вручную - оператор сам переводит себя из режима *Перерыв* в следующий статус; • автоматически, через - выход осуществляется автоматически через заданное кол-во секунд. ⚠ **Настройки для Группы в данном пункте имеют более высокий приоритет по сравнению с настройкой, заданной в разделе** Общие настройки (п. Завершить Перерыв)**.**

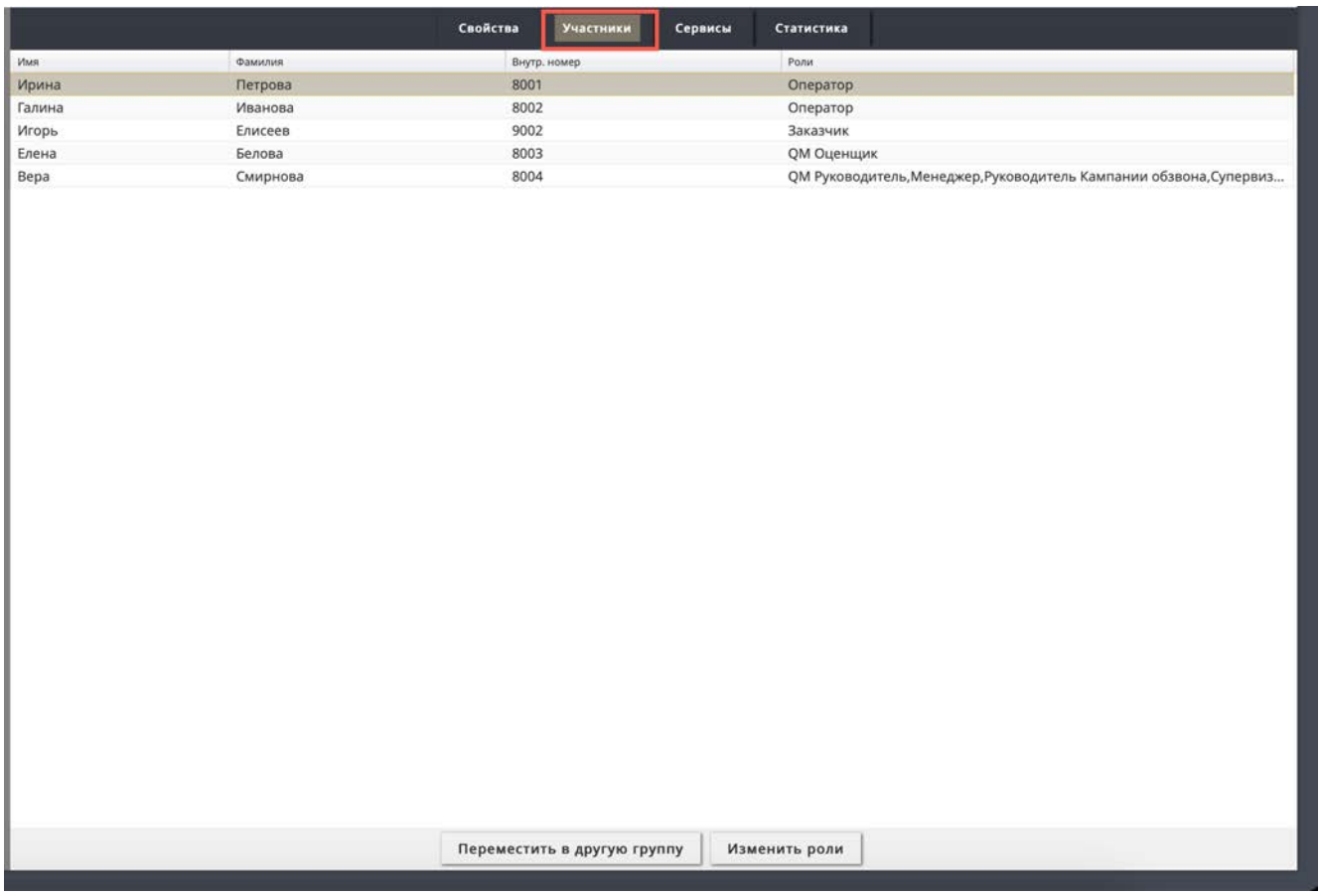
Пункт	Характеристика
Дневной перерыв	В данном пункте задается длительность перерыва для операторов группы в течении рабочего дня (смены). Выберите один из возможных вариантов: • Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Лимит времени оператора на нахождении в статусах "Не готов") для всех групп в КЦ. • задать - задать общую длительность перерыва для указанной группы, в минутах. Этот параметр позволяет настроить максимальное время перерыва в день (смену), разрешенное операторам группы.  ⚠ **Обратите внимание**: время перерыва рассчитывается как сумма нахождения в состоянии «*Не готов*» по системным и пользовательским причинам, предварительно выбранным в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (пп. Названия системных причин "Не Готов и Специальные причины "Не Готов"). Это значение используется для отображения в виджете Время на перерыв (3) приложения *Оператора*: окно Домашняя страница (1) / вкладка Персональная статистика (2). 

Пункт	Характеристика
Стартовый URL (не связанный с обращением)	По приходу обращения у оператора в области *Информации* может открываться приложение, содержащее информацию, необходимую оператору для работы в сервисе. Это приложение может зависеть от конкретного обращения и содержать информацию, связанную с ним (например, статус заказа). В этом случае, настройки приложения выполняются в *сценарии*, заданном для данного сервиса (раздел Сценарии; в самом сценарии: блок *Всплывающие окна / Web Screen Pop*). Если у оператора должно открываться **универсальное приложение (не связанное с конкретным вызовом)**, то оно задаётся в данном пункте. Выберите один из вариантов: • Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Стартовый URL (не связанный с обращением)) для всех групп в КЦ. В этом случае справа будет показана общая настройка (1), нажав на неё можно перейти в раздел Общие настройки и изменить её для всего КЦ. ⚠ **Обратите внимание:** для обеспечения безопасности данных можно использовать только ссылки по протоколу **HTTPS**.  • не задано - приложение не будет открываться; • Задать - введите URL приложения. ⚠ **Обратите внимание:** для обеспечения безопасности данных можно использовать только ссылки по протоколу **HTTPS**.

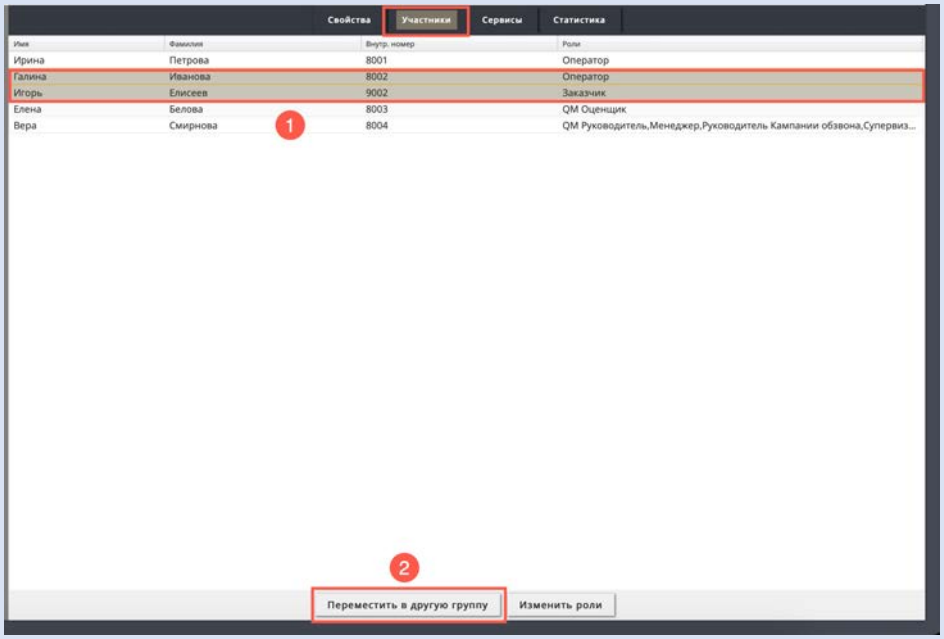
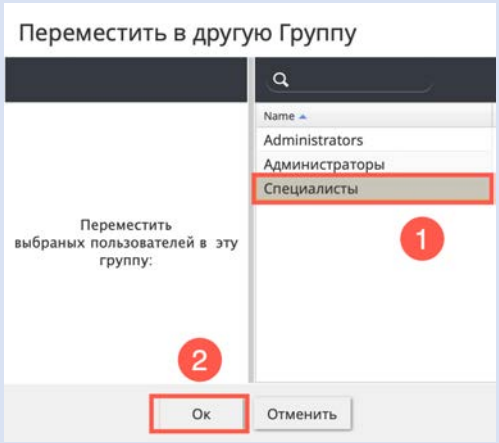
Пункт	Характеристика
Записи в Каталоге контактов	Оператор в своем *приложении* во вкладке Каталог может видеть списки сотрудников, входящих в группы Контакт центра и связываться с ними, выбирая тот или иной контакт из списка. Кроме того, в Каталоге контактов (раздел Каталог) могут содержаться данные сотрудников внешних организаций (заказчики, партнеры и т.п.). Сотрудники одной организации объединяются в папку по названию организации. Оператор также может видеть их в своем *приложении* во вкладке Каталог. По умолчанию, оператор может видеть все группы Контакт центра и все папки из Каталога контактов (1).  Можно задать режим, при котором операторы группы будут видеть только определенные группы КЦ и папки Каталога контактов. Для этого выберите Выбранные (1) и нажмите редактировать (2).  В новом окне на двух панелях будут показаны все группы КЦ и папки Каталога контактов, с которыми еще не работает данная группа (1) и которые уже доступны для выбора операторам группы (2). Добавление и удаление групп/папок выполняется аналогично добавлению супервизоров (см. п.*Супервизор(ы)* выше) с помощью кнопок (3). 

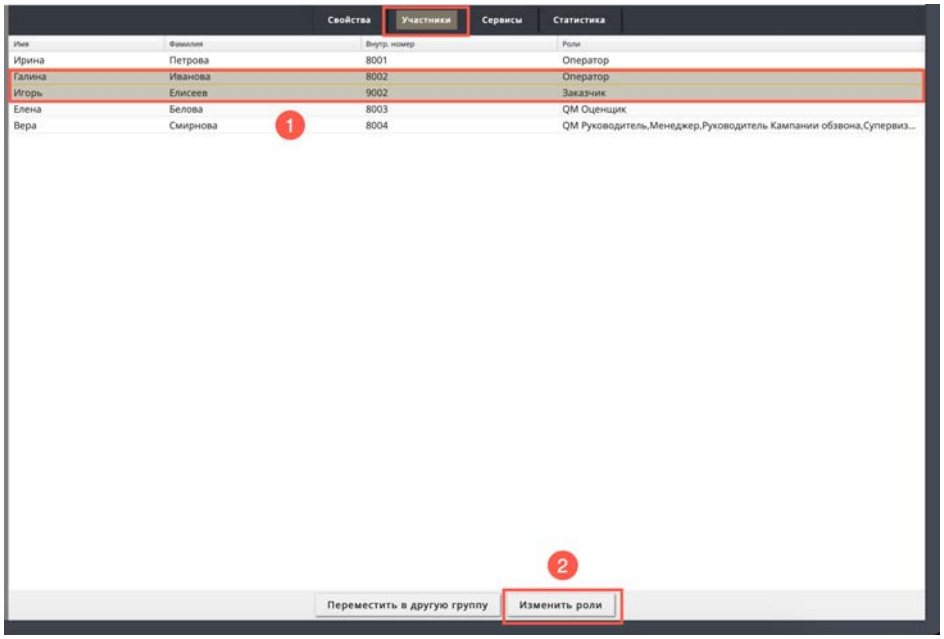
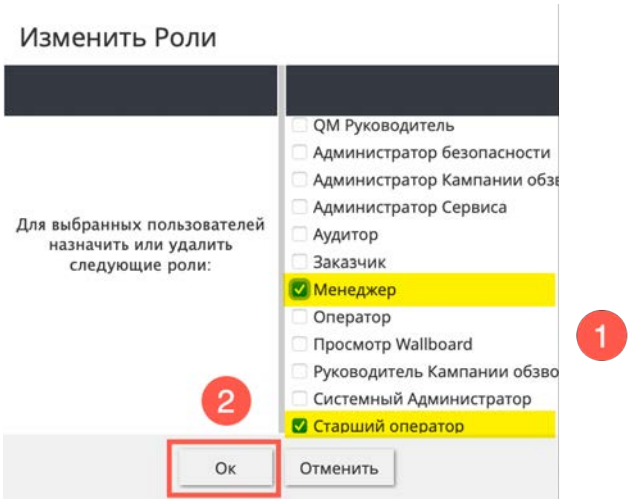
Вкладка Участники

В данной вкладке в виде списка отображаются все сотрудники КЦ, кто входит в выбранную группу. Приводится имя, фамилия сотрудника, внутренний номер и его роли.



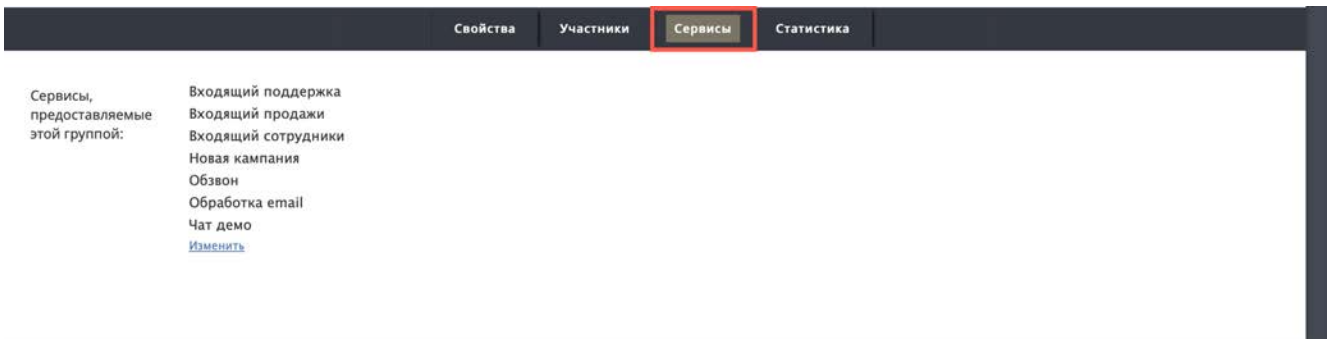
Помимо просмотра состава групп, в данной вкладке можно выполнить дополнительные действия, описанные в таблице ниже.

Название	Характеристика
Переместить в другую группу	Перемещение сотрудника в другую группу. Выберите одного или нескольких участников группы (1) и нажмите кнопку Переместить в другую группу (2).  В новом окне выберите *группу* (1) и нажмите OK (2) для сохранения.  ⚠️ Данное действие может быть выполнено только в том случае, если вы обладаете правами на управление сервисами, связанными с обеими группами. В противном случае вы получите уведомление «*Запрошенное вами действие по изменению настроек группы не может быть выполнено, т.к. у вас нет прав на управление некоторыми сервисами, связанными с этой группой*».

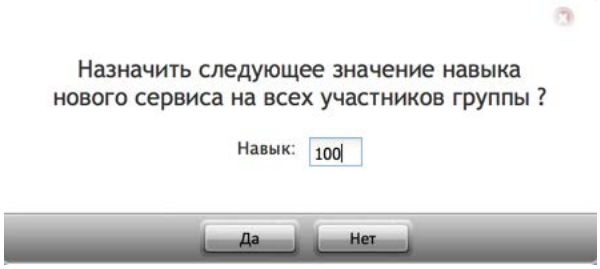
Изменить роли	Изменение роли для участников группы. Выберите одного или нескольких участников *группы* (1) и нажмите кнопку Изменить роли (2).  В новом окне выберите нужные роли (1) и нажмите OK (2) для сохранения. 

Вкладка Сервисы

В данной вкладке отображаются все сервисы, в которых работает выбранная группа сотрудников.



Данная вкладка **ориентирована на группы, объединяющие операторов КЦ.** При назначении группы на сервис (раздел Вх. Сервисы и Кампании обзвона/ вкладка Персонал) предлагается назначить всем операторам группы определенное значение *навыка*, связанного с данным *сервисом*. По умолчанию, предлагается установить значение *навыка* равного 100 (как на снимке ниже).

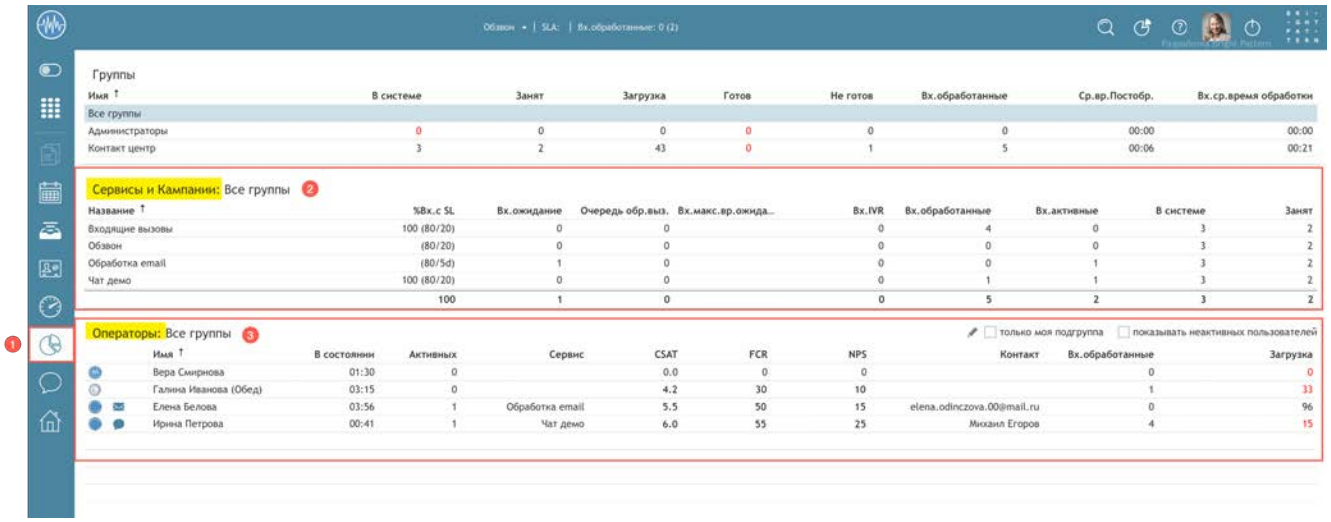


В этом случае все участники группы (работающие сейчас и включенные в неё в будущем) получают данный навык автоматически.

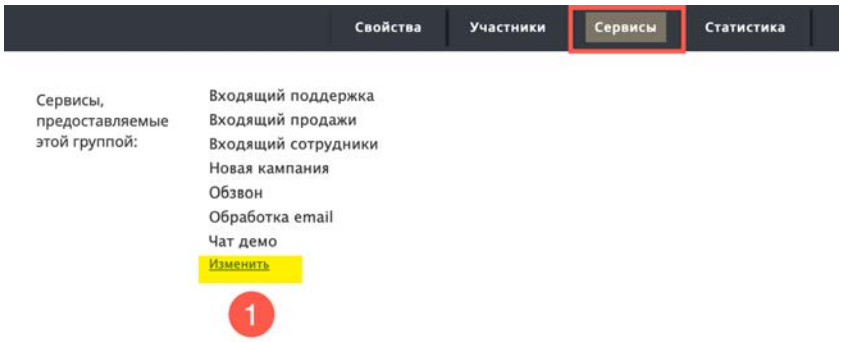
В дальнейшем, для каждого участника группы, можно индивидуально изменить значение навыка. Изменения выполняются в разделе Пользователи и Группы / Навыки и описаны в данной инструкции в разделе Навыки.

При назначении *группы* на *сервис*, супервизоры группы получают возможность **контролировать работу сервиса** (2) **и своих сотрудников** (3) в своем в on-line приложении *супервизора* (экран Контроль (1)), как показано на примере ниже.

Подробнее об этом написано в 📖 инструкции Работа супервизора и видео-инструкции , размещенных на Справочном портале.

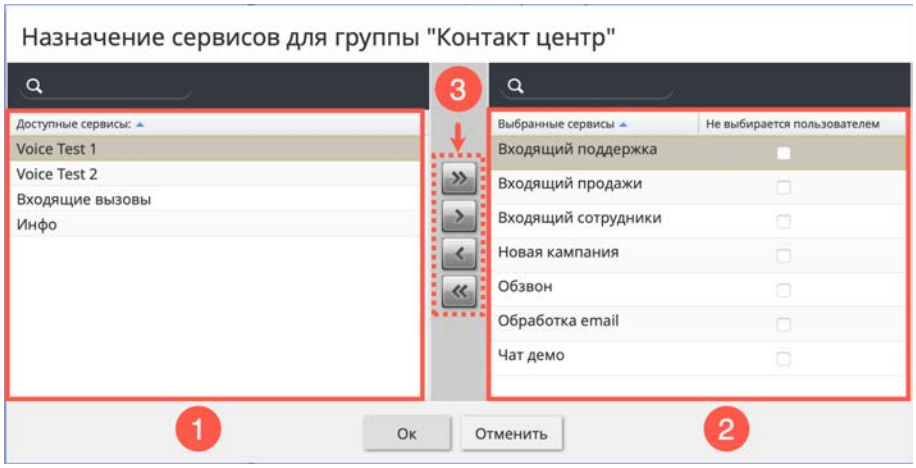


Для **редактирования** сервисов, назначенных на группу, нажмите Изменить (1).

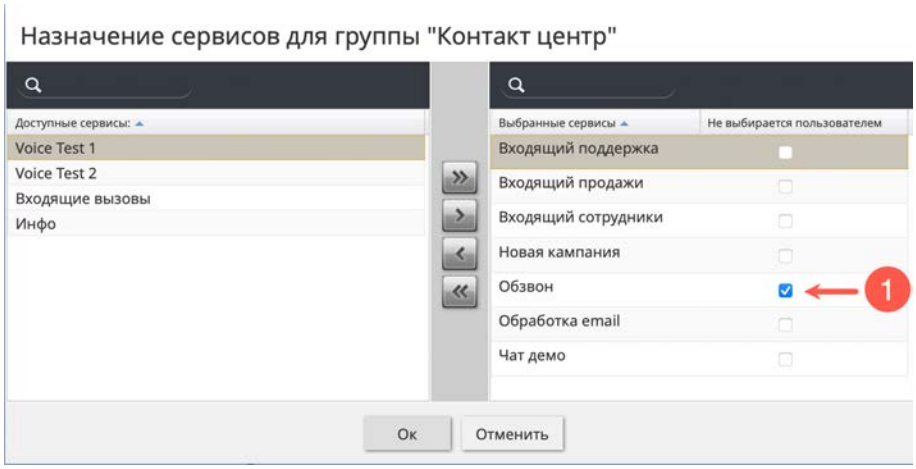


В новом окне на двух панелях будут показаны: все сервисы, с которыми еще не работает данная группа (1) и сервисы, которые уже назначены на группу (2).

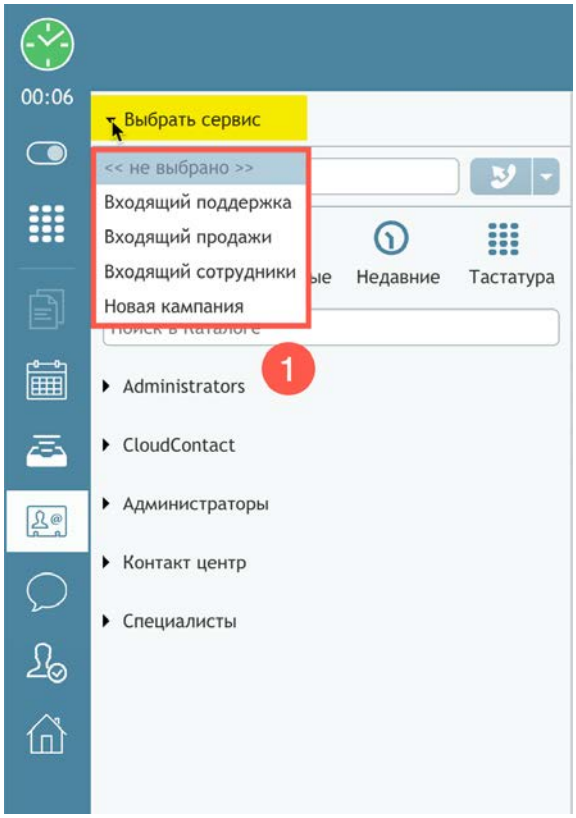
Добавление и удаление сервисов выполняется аналогично добавлению супервизоров (см. п.Супервизор(ы) в разделе Вкладка Свойства выше) с помощью кнопок (3).



Столбец Не выбирается пользователем позволяет **ограничить** сервисы, которые может выбрать оператор на своем рабочем месте. Для этого включите *селектор* (1) рядом с названием выбранного сервиса.

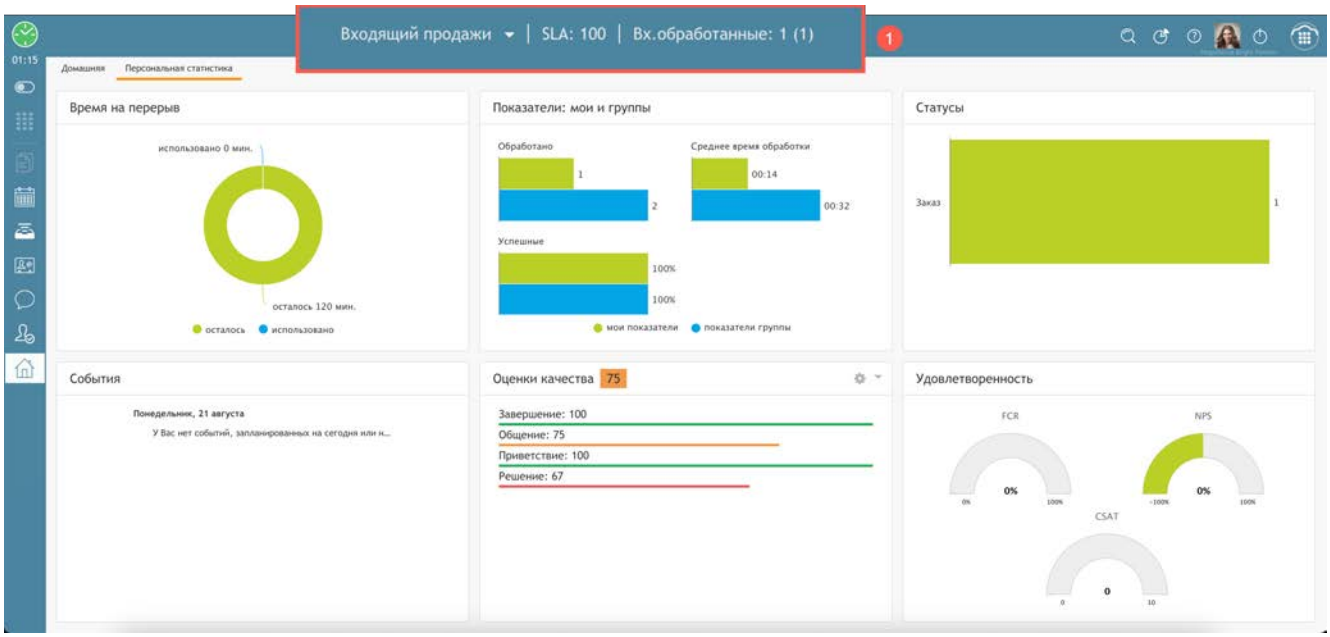


В результате, в списке сервисов доступных для выбора оператором (1), этот сервис **будет отсутствовать**, как показано на примере ниже. Подробнее об этом написано в 📖 инструкции Работа оператора (раздел *5.4.Внешний исходящий вызов*), размещенной на Справочном портале.

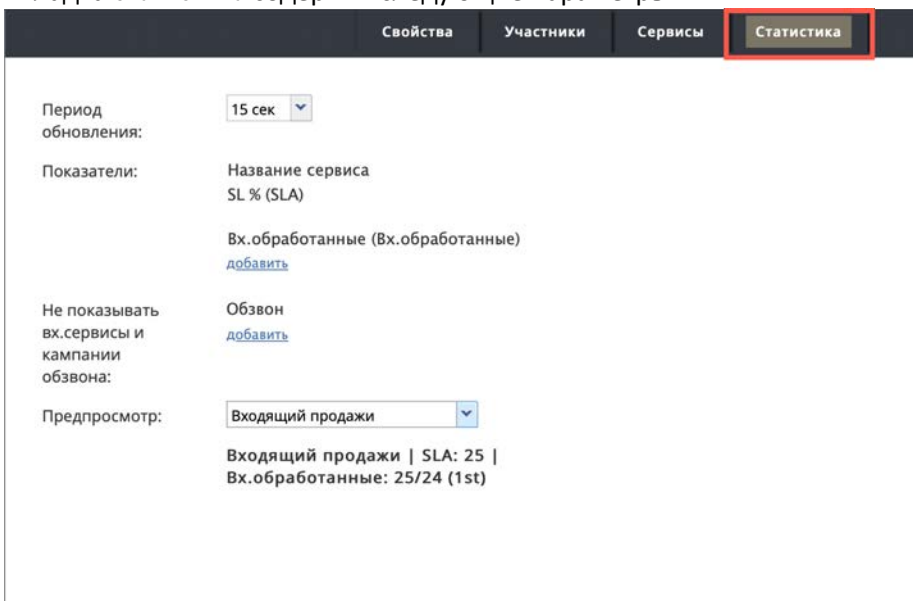


Вкладка Статистика

В данной вкладке происходит настройка показателей работы КЦ и оператора (1), которые отображаются в **режиме реального времени** в *строке состояния* на р.м. оператора (см. пример на снимке ниже).

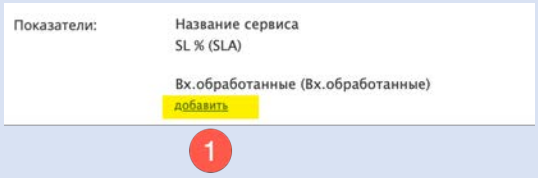
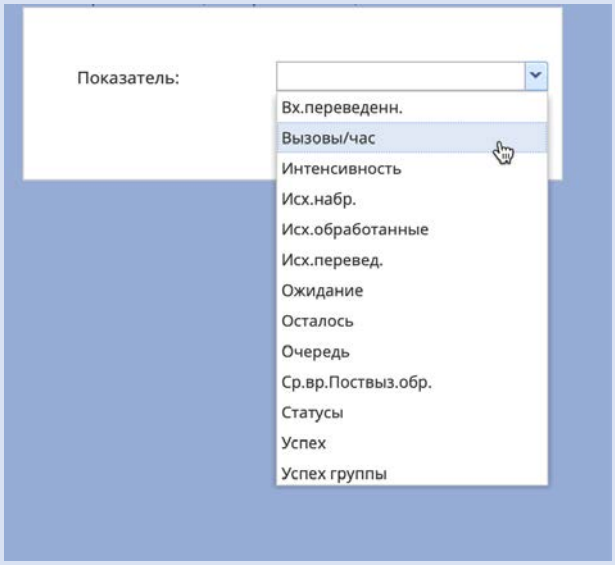


Вкладка Статистика содержит следующие параметры:

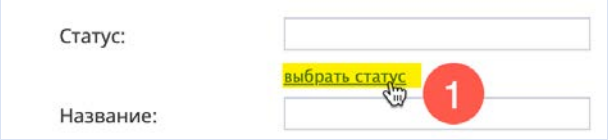
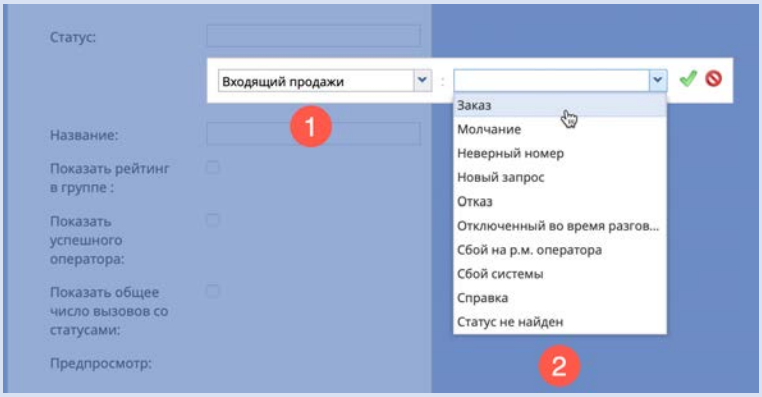
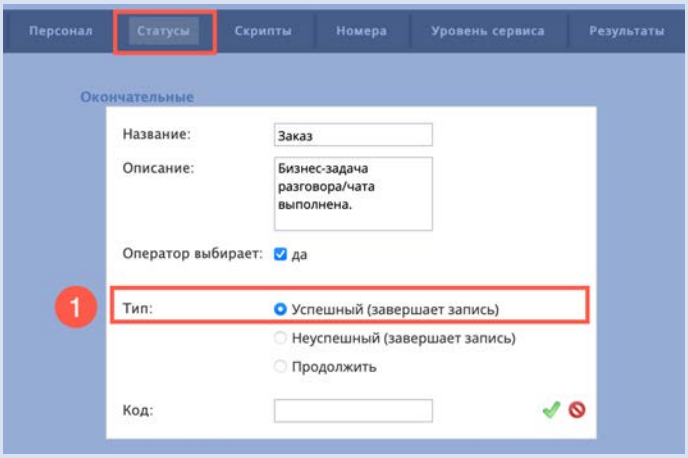


Состав и назначение пунктов вкладки Статистика приводятся в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
Период обновления	Если *оператор* работает в нескольких *сервисах*, показатели работы этих сервисов могут переключаться через заданный промежуток времени. Период обновления определяет, как часто будут переключаться показатели. Из выпадающего меню можно выбрать следующие периоды обновления: нет (не переключаться), 5 сек., 10 сек., 15 сек. или 20 сек.

Пункт	Характеристика
Показатели	Выберите *показатели*, которые будут отображаться на р.м. оператора. Для этого нажмите Добавить (1).  Выберите необходимый *показатель* из выпадающего списка.  Доступны следующие показатели (по алфавиту, как выводятся в списке): • ***SL %*** - Процент входящих обращений, обработанных в соответствии с SL. *Для входящих вызовов и чатов* показывает процент обращений, отвеченных в течении заданного интервала *SL (Уровень сервиса)*, по отношению к 20 последним обращениям, за исключением потерянных в течении данного интервала (*short abandoned calls*). *Для входящих email* показывает процент email, в которых был дан ответ оператором в течении заданного интервала *SL (Уровень сервиса)*, по отношению ко всем отвеченным email (учитывает как автоответ, так и ответ операторов). ⚠ *Уровень сервиса (SL)* задается для каждого сервиса отдельно. Для входящих вызовов и чатов - во вкладке Уровень сервиса; для email - во вкладке Email, п. SL целевой. • ***Вх.обработанные*** - Входящие обращения, обработанные операторами: всего за день. Количество входящих обращений, обработанных и завершенных операторами. • ***Вх.переведенн.*** - Входящие обращения, переведенные операторами: всего за день. Количество входящих обращений, которые были переведены на внешние сервисы.

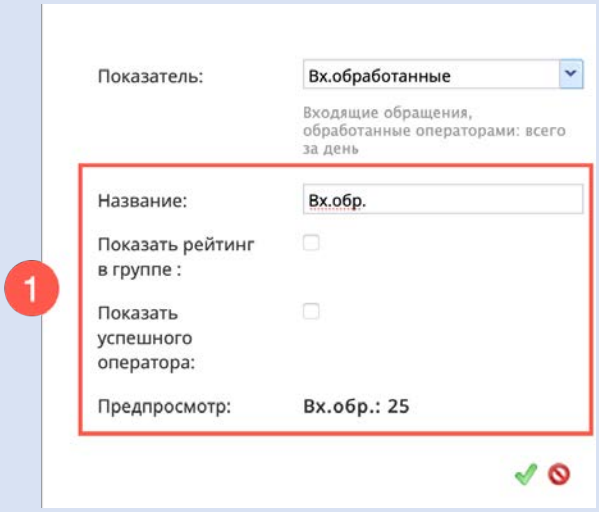
Пункт	Характеристика
Показатели (продолжение)	• ***Вызовы / час*** - Общее число обращений по данному сервису, обработанных за последний час. Не учитывает email. • ***Интенсивность*** - Количество исходящих вызовов за минуту. • ***Исх. набр.*** - Исходящие набранные вызовы: всего за день. Общее количество исходящих вызовов, совершенных операторами в течении дня. • ***Исх. обработанные*** - Исходящие вызовы, обработанные операторами: всего за день. Количество исходящих обращений, обработанных и завершенных операторами, включая завершенные, но не отправленные email. • ***Исх. направл.*** - Исходящие вызовы, направленные на операторов: всего за день. Количество исходящих вызовов, поставленных в очередь, а затем направленных (маршрутизированных) на операторов в течении дня. Если вызов был направлен на оператора несколько раз в рамках одного обращения - подсчитывается каждое направление. • ***Название сервиса*** - Название сервиса, к которому относятся отображаемые показатели. Рекомендуется использовать название сервиса в случаях, когда группа операторов работает в нескольких сервисах. При этом, показания по каждому сервису будут меняться с интервалом, заданном в п.Период обновления (см.выше в данной таблице). • ***Ожидание*** – Максимальное время ожидания для входящих обращений. Показывает время ожидания для входящего обращения, дольше всех находящего в очереди. Учитывает запросы на обратные вызовы. Обращение может быть перемещено автоматически или вручную в другую очередь. В этом случае оно отображается в текущем сервисе, но расчет макс. времени ожидания учитывает нахождение во всех предыдущих очередях, начиная с момента прихода обращения. **Замечание для входящих email:** показывает время ожидания для email, дольше всех находящегося в очереди, по сравнению со всеми остальными email в очереди в данном сервисе. Учитывает время, когда сервис не работает. Учитывает ручной и автоматический режимы распределения email. Для email показатель обновляется раз в час. • ***Осталось*** - Оставшиеся записи в кампании обзвона. Общее число незавершенных записей, включая записи с персональным назначением. Учитывает все списки обзвона, включенные в данной кампании. • ***Очередь*** - Входящие обращения, находящиеся в очереди. Количество *входящих* обращений, находящихся сейчас в очереди. Включает запросы на обратный звонок (callback), набранные и отвеченные клиентом .

Пункт	Характеристика
Показатели (продолжение)	• ***Ср.вр.Поствыз.обр.*** - Среднее время за день нахождения операторов в состоянии *Поствызывная обработка* (*after-call work (ACW)*). • ***Статусы*** - Позволяет показать количество обращений, обработанных оператором и завершившихся с определенным *статусом*. Нажмите выбрать статус (1).  Выберите *сервис* (1) и связанный с ним *статус* (2).  • ***Успех*** - Процент вызовов с *успешным статусом*, по отношению к общему числу вызовов, обработанных *оператором*. *Успешный* статус задается для каждого статуса *сервиса* в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона, вкладка Статусы; п. Тип (1).  • ***Успех группы*** - Процент вызовов с *успешным статусом*, по отношению к общему числу вызовов, обработанных данной *группой*.

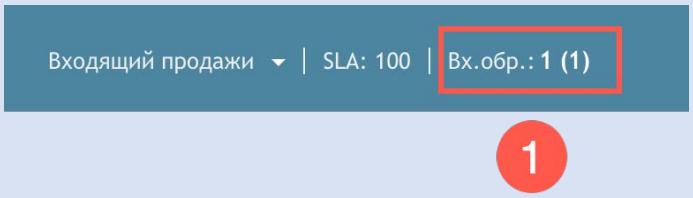
Показатели

(продолжение)

После выбора показателя появятся дополнительные пункты настройки отображения показателя (1):



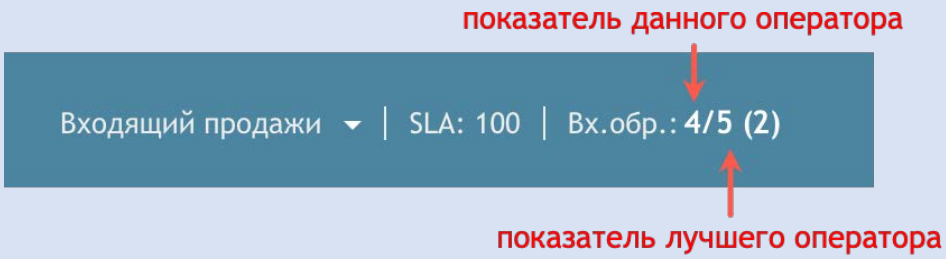
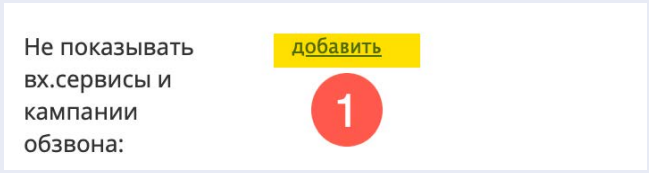
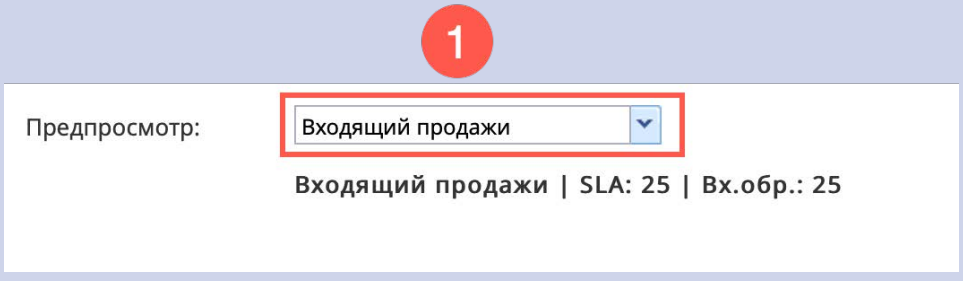
- Название - задайте, как показатель будет отображаться в *строке статуса* (1). Из-за ограниченности места рекомендуется использовать короткие (сокращенные) названия.



Следующие два пункта позволяют повысить ответственность операторов и внести элементы соревновательности в их работу. **Они показываются только для статистик, относящихся к работе операторов**.

- Показать рейтинг в группе - при выборе этого пункта будет показано не только значение самого параметра, но и место, которое оператор занимает по данному показателю среди других операторов группы. Рейтинг показывается в **( )**, после значения параметра, как на примере ниже.



Пункт	Характеристика
Показатели (продолжение)	• Показать успешного оператора - позволяет вывести данные по оператору, рейтинг которого по данному показателю выше на одну позицию. Если оператор имеет лучший показатель среди всех операторов – этом случае показывается значение оператора, следующего за текущим.  • Предпросмотр - показывает, как будет выглядеть данный показатель с сделанными настройками в *строке статуса* на р.м. оператора.
Не показывать вх.сервисы и кампании обзвона	По умолчанию настроенные показатели будут отображаться для всех входящих сервисов и кампаний обзвона, в которых работает данная группа операторов. Чтобы **не показывать** данные по определенным *сервисам / кампаниям*, нажмите добавить (1) и выберите из списка *сервис / кампанию*, которую следует исключить из показа. 
Предпросмотр	Предпросмотр показывает, как настроенные показатели будут отображаться в *приложении оператора* в *строке состояния*. **Обратите внимание:** из-за ограниченного места, выделенного для показателей в *приложении оператора*, при работе *группы* в нескольких *сервисах / кампаниях*, показатели для каждого *сервиса / кампании* **будут показываться последовательно**. Чтобы увидеть, как будут выглядеть *показатели* для конкретного *сервиса / кампании*, выберите их из списка (1). 

Роли

Роль представляет собой набор *полномочий* (прав), предоставляющих пользователям доступ к той или иной функциональности Облачного Контакт Центра. С помощью ролей можно точно задать перечень должностных обязанностей, которые есть у сотрудника КЦ.

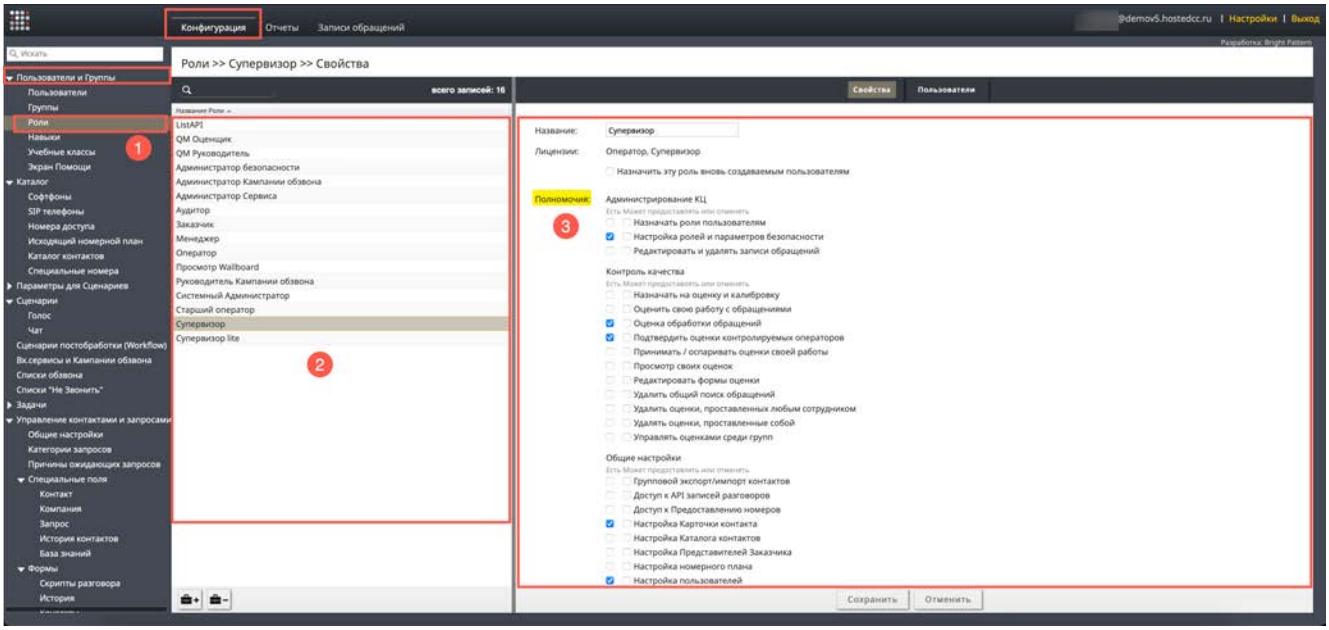
Настройка ролей и полномочий для пользователей приложения оператора / супервизора определяет доступные возможности и функционал в пользовательском интерфейсе приложения. Это помогает упростить процесс работы сотрудника, подготовив рабочее место, содержащее только необходимый функционал для работы.

> ⚠ **Один сотрудник может иметь несколько *ролей* одновременно.**

Для доступа к настройкам ролей выберите раздел Роли (1).

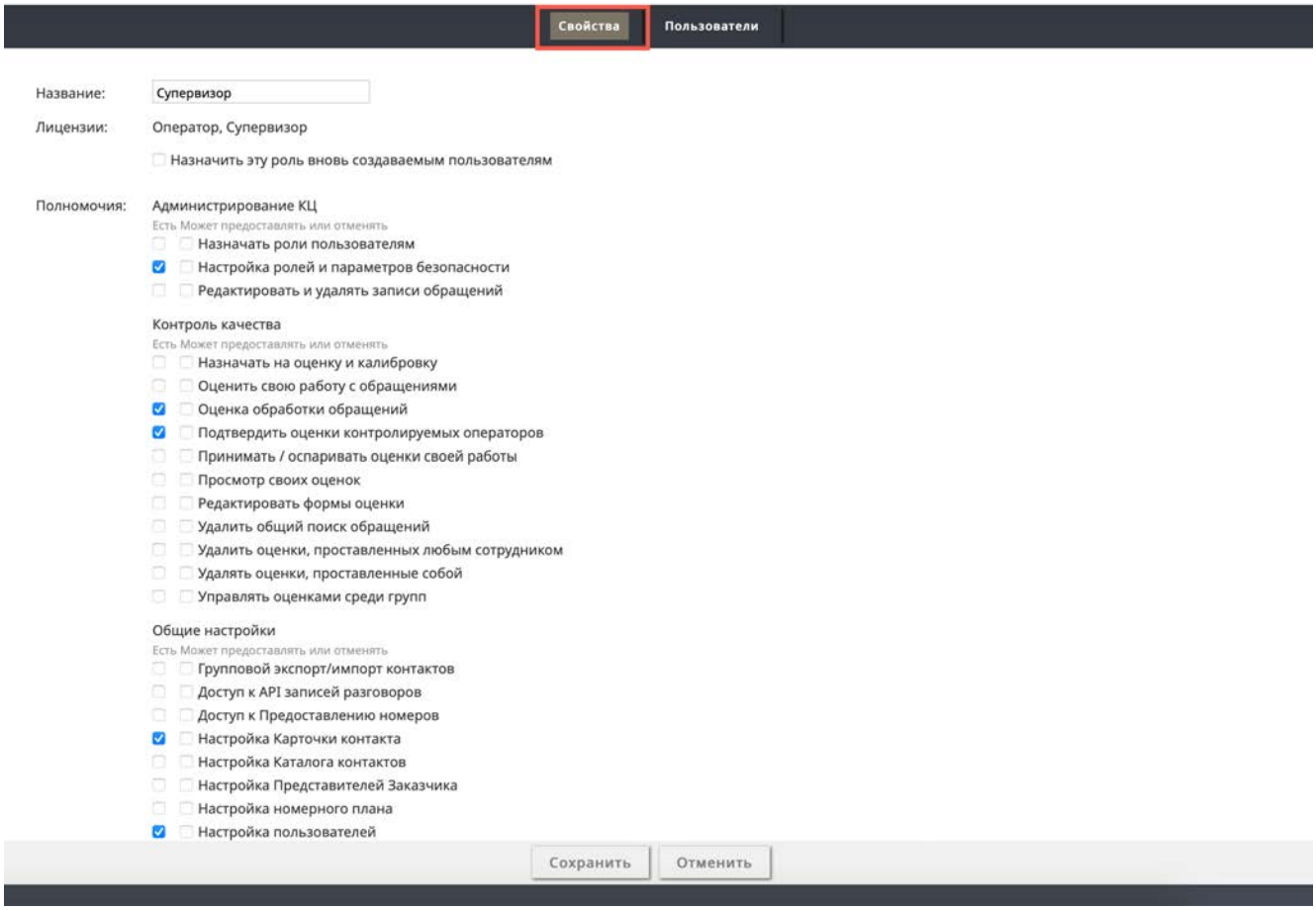
Облачный Контакт Центр поставляется с рядом предустановленных *ролей* (2). Рекомендуется перед настройкой/изменением роли ознакомиться с перечнем *полномочий* (3), которыми она обладают.

Если необходимы какие-либо изменения, вы можете изменить набор полномочий по умолчанию для любой предварительно настроенной роли, удалить некоторые из предварительно настроенных ролей и/или создать дополнительные роли.

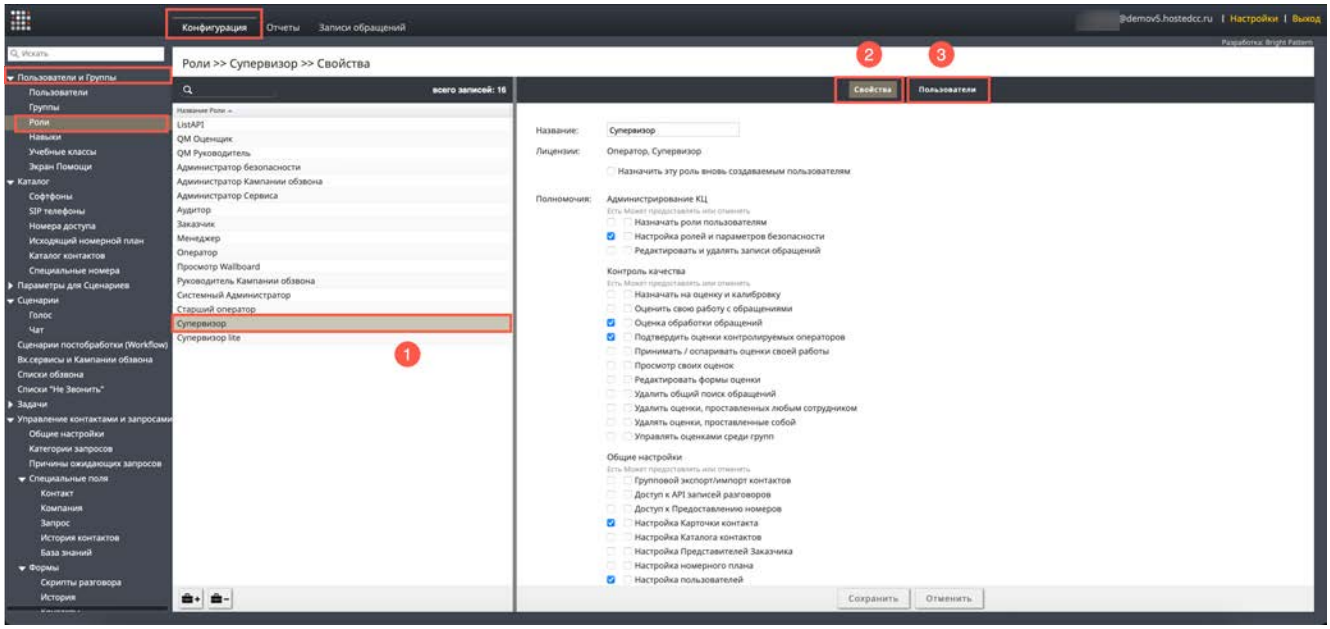


Редактирование существующей роли

Выберите роль из *списка* (1). В правой части будут активны две вкладки: Свойства (2) и Пользователи (3).



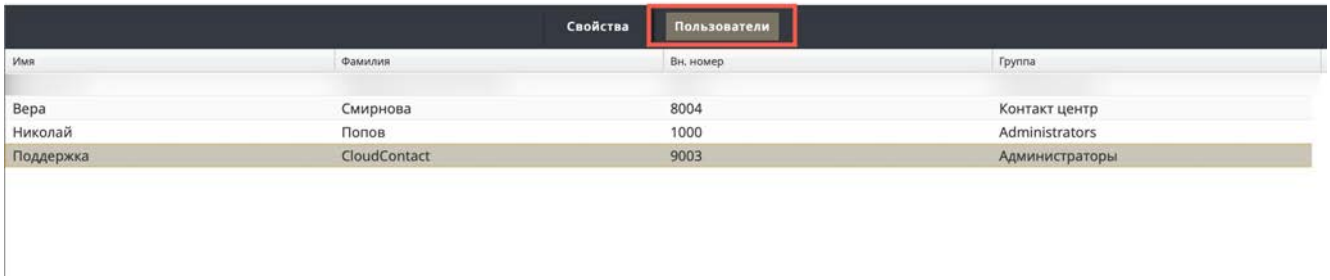
Вкладка Свойства



пункт	характеристика
Название	Ввести / изменить *название* роли. Название должно быть уникальным (не совпадать названиями других *ролей*).
Лицензии	Показывает, какие лицензии использует роль. При установке флажка Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям, она будет автоматически назначена новому пользователю при его создании.
Полномочия	Перечень *прав*, которые есть у сотрудника КЦ, обладающего данной *ролью*. Подробное описание полномочий приведено в специальном разделе ниже.

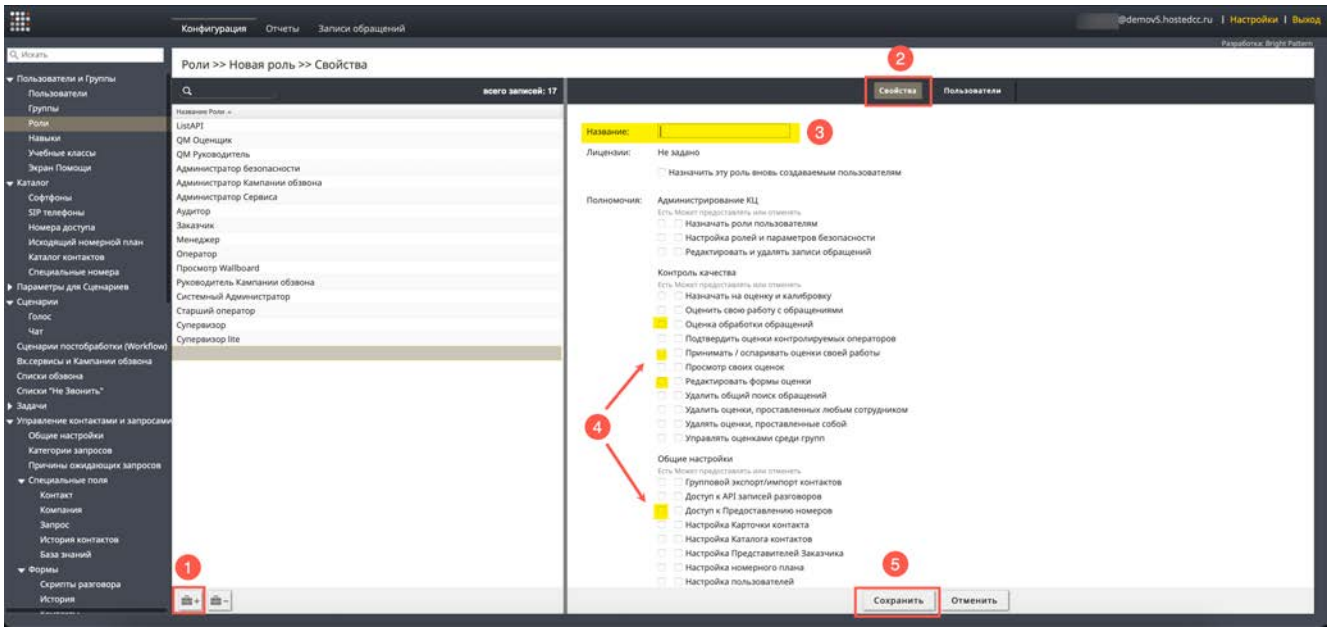
Вкладка Пользователи

Содержит перечень всех пользователей Облачного КЦ, обладающих данной ролью. Если дважды щелкнуть по строке с выбранным пользователем - произойдет переход на страницу с его настройками (раздел Пользователи и группы / Пользователи).



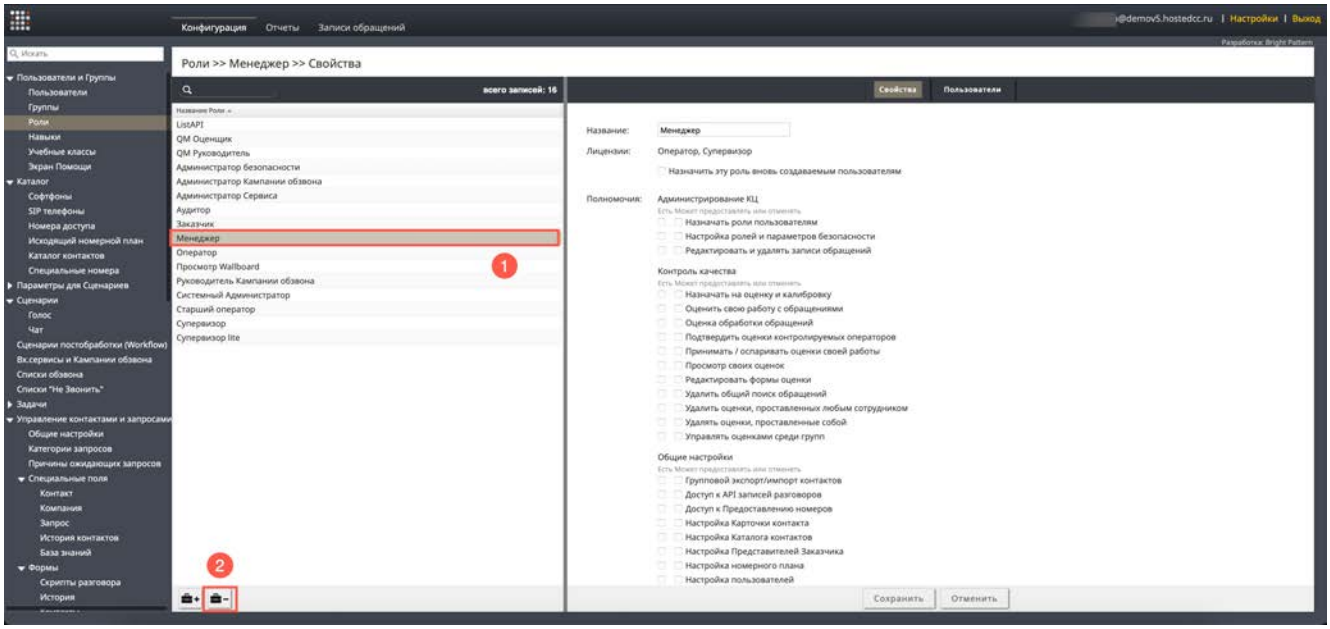
Добавление/ удаление роли

Для **добавления** новой роли нажмите кнопку Добавить роль (1). Во вкладке Свойства (2) введите *название* (3) и определите перечень *полномочий* (4). По завершении настроек – нажмите Сохранить (5).



Для *удаления роли*, выберите ее из списка (1) и нажмите кнопку Удалить роль (2). Подтвердите действие.

> ⚠ Обратите внимание: действие по удалению **нельзя отменить**.

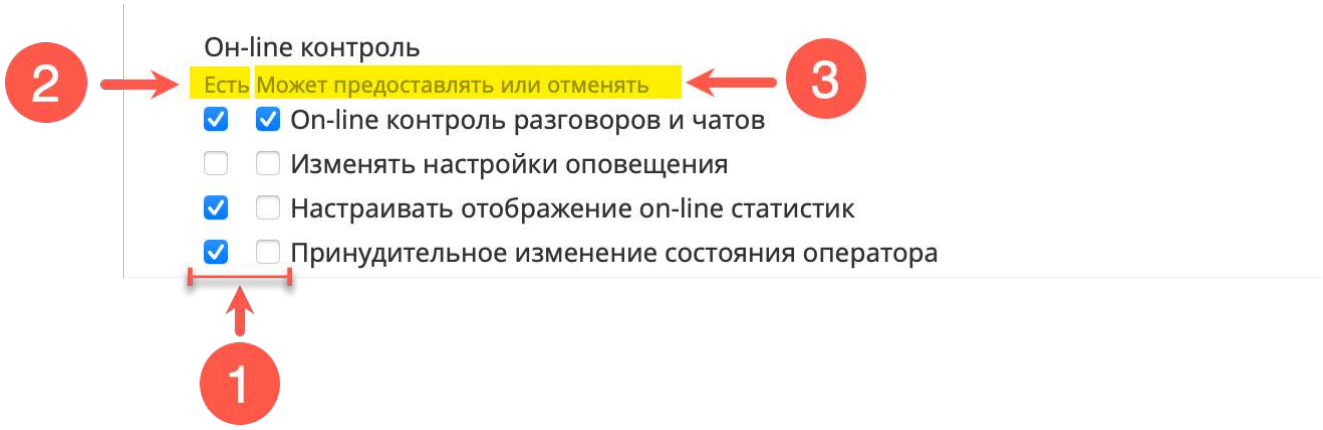


Полномочия

Полномочия определяют набор прав по пользованию функционала Облачного Контакт Центра.

Настройка роли состоит в добавлении или исключении того или иного полномочия с помощью флажков (1). Каждое полномочие имеет два ряда флажков:

- Есть (2) – определяет, включено ли данное полномочие в роль;
- Может предоставлять или отменять (3) – определяет, может ли сотрудник назначать или удалять у других пользователей роль, содержащую данное *полномочие*.



Все *полномочия* разбиты на группы. Описание каждого полномочия приведено в таблице ниже. Порядок групп и полномочий в таблице соответствует их отображению в соответствующем разделе приложения *Администратора*.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Анализ обращения		
Настройка Анализа обращений (Interaction Analytics)	Interaction Analytics Configuration	Предоставляет доступ к возможностям использования функционала *Искусственного Интеллекта (ИИ)* . Для получения информации о возможности использования *ИИ* в вашем КЦ - обратитесь к Провайдеру сервиса.
Администрирование КЦ		
Назначать роли пользователям	Grant all privileges	Позволяет пользователю предоставлять любые полномочия, независимо от включения флажка Может предоставлять или отменять. Данное полномочие полезно использовать в случае обновления ПО, когда становятся доступными новые полномочия.
Настройка ролей и параметров безопасности	Manage roles and security settings	Пользователь с данной полномочием имеет полный доступ к настройкам следующих разделов Приложения *Администратора*: • Роли • Безопасность/ Политика безопасности • Безопасность/ Ограничения доступа • Безопасность/ Управление ключом шифрования (включается провайдером сервиса по отдельному запросу)
Редактировать и удалять записи обращений	Can edit and erase interaction records	Данное полномочие предоставляет доступ к функциям ручного удаления в соответствии с требованиями *PCI DSS 3.2* и *GDPR*. Если это полномочие включено, пользователи смогут безопасно и вручную редактировать и удалять записи обращений в случае, если другой пользователь по ошибке включил конфиденциальные данные клиента в содержание обращения (например: в запись разговора, чат и т. д.). Данное полномочие включено по умолчанию в типовые настройки ролей *Администратор безопасности* и *Системный администратор*.
Контроль качества (активен при включенном функционале OMNI Quality Management)		
Назначать на оценку и калибровку	Assign evaluations and calibrations	Позволяет пользователю назначать на других сотрудников задания для оценки качества и калибровки оценок.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Оценить свою работу с обращениями	Evaluate own interactions	Возможность оператору оценить собственную работу с обращениями. По умолчанию назначается операторам. Супервизоры или оценщики должны будут подтверждать эти оценки. ⚠ **Обратите внимание:** подтверждать оценки может только супервизор оператора или супервизор группы.
Оценка обработки обращений	Evaluate agent interactions	Возможность выполнить оценку качества работы операторов в приложении *оператора / супервизора* / экран Контроль качества.
Подтвердить оценки контролируемых операторов	Confirm evaluations of supervised agents	Позволяет супервизору подтверждать или оспаривать оценки качества работы , проставленные подчиненным операторам.
Принимать / оспаривать оценки своей работы	Accept/dispute evaluations of their interactions by others	Позволяет пользователю принять или оспорить оценку своей работы проставленную другими сотрудниками.
Просмотр своих оценок	See evals of self	пользователи могут видеть свои оценки управления качеством, выполненные другими пользователями.
Редактировать формы оценки	Edit evaluation forms	Позволяет пользователю редактировать формы оценки QM (настраиваются в разделе Контроль качества / Формы оценки приложения *Администратора*). ⚠ **Обратите внимание:** если форма оценки назначена на вх. сервис или кампанию, для ее редактирования дополнительно требуется полномочие *Управление всеми вх. сервисами и кампаниями обзвона* или *Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона*.
Удалить общий поиск обращений	Edit public interaction searches	Позволяет пользователю редактировать общие поисковые запросы в приложении *оператора / супервизора* , экран Контроль качества / вкладка Оценки: начальный экран.
Удалять оценки, проставленные любым сотрудником	Delete evals completed by anyone	Возможность супервизору удалять оценки подчиненных операторов, если для того же пользователя не включено полномочие *Управлять оценками среди групп*.
Удалять оценки, проставленные собой	Delete evals completed by themselves	Позволяет удалять оценки , проставленные самим сотрудником.
Управлять оценками среди групп	Manage evaluations across teams	Снимает ограничения на возможность оценки и их администрирования только для групп, в которых данный сотрудник является супервизором.
On-line контроль		
On-line контроль разговоров и чатов	Monitor interactions	Позволяет пользователю подключаться к р.м. оператора и контролировать в реальном времени его работу по обработке телефонных вызовов и чатов. Контроль осуществляется в режимах *Контроль/ Суфлер/ Конференция*.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Изменять настройки оповещения	Change alert configuration	Пользователь может редактировать настройки **оповещения о превышении пороговых значений** статистических параметров на р.м. *супервизора* (раздел Настройки/Настройки оповещения). Если пользователь не обладает данным полномочием, при выборе раздела Настройки/ Настройки оповещения он может только видеть настройки, но не редактировать их. Данное полномочие предназначено для настроек оповещения на р.м. самого пользователя. Для настройки оповещений в рамках **всего КЦ** необходимо обладать полномочием *Установка пороговых значений on-line статистик для всего КЦ* (см.ниже).
Настраивать отображение on-line статистик	Change real-time metric views	Позволяет добавлять/удалять/изменять порядок отображения on-line статистик на р.м. *супервизора*. Данное полномочие предназначено для настроек на р.м. самого пользователя. Для настройки оповещений в рамках всего КЦ необходимо обладать полномочием *Установка вида on-line статистик для всего КЦ* (см.ниже).
Принудительное изменение состояния оператора	Force agent states	Пользователь может **изменить текущее состояние** любого оператора, входящего в группу, которую он контролирует.
Просмотр on-line статистик по операторам	View real-time agent metrics	Просмотр статистических показателей работы операторов контролируемых групп на р.м. *супервизора* в режиме on-line.
Просмотр on-line статистик по сервисам	View real-time service metrics	Просмотр статистических показателей работы *сервисов*, в которых участвуют контролируемые группы, на р.м. *супервизора* в режиме on-line. Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность контроля работы кампаний обзвона. Если необходимо отключить контроль за кампаниями обзвона – отключите полномочие *Управление кампаниями обзвона* в группе полномочий *Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона* (см. ниже).

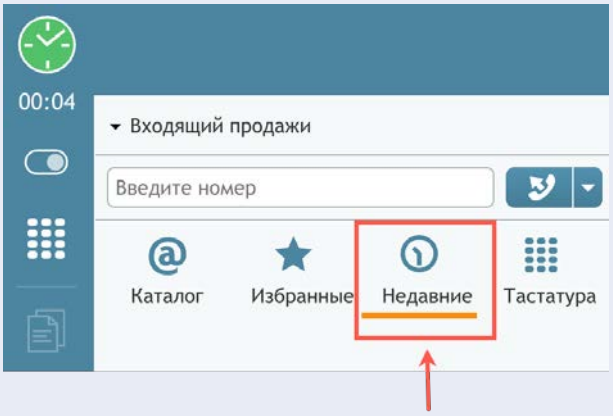
название (русск.)	название (англ.)	описание
Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)	All assigned teams combined view	Показывает на р.м. *супервизора* (экран Контроль / Все группы) специальный набор статистик по всем *операторам* контролируемых групп и по *сервисам*, в которых работают эти группы.  Статистики по работе *операторов*: • Статус • Время нахождения в статусе • Причина неготовности • Группа • Активные обращения. Статистики по *сервисам*: • Вызовы в очереди • SL • Кол-во операторов в статусе Готов • Текущее макс. время ожидания в очереди. ⚠ Для включения данного полномочия обратитесь к провайдеру сервиса *Облачный Контакт Центр*.
Просмотр экрана оператора	Monitor agent screen	Предоставляет возможность **удаленного подключения** к р.м. *оператора* контролируемой группы и просмотра экрана в режиме on-line.
Редактировать/ Контролировать подгруппы операторов	Define/View subteams of selected agents	Позволяет показывать элементы управления подгруппами в приложении *супервизора* и во вкладке Отчеты приложения *Администратора*, а также переключаться между статистиками по всей группе и по подгруппе. ⚠ ***Подгруппа*** - это часть основной группы операторов, объединяющая нескольких операторов группы с целью лучшего контроля и / или администрирования их работы. Для **создания** *подгруппы* следует в приложении *супервизора* / экран Контроль в блоке статистик Операторы нажать на редактировать (карандаш) и выбрать необходимых операторов. 

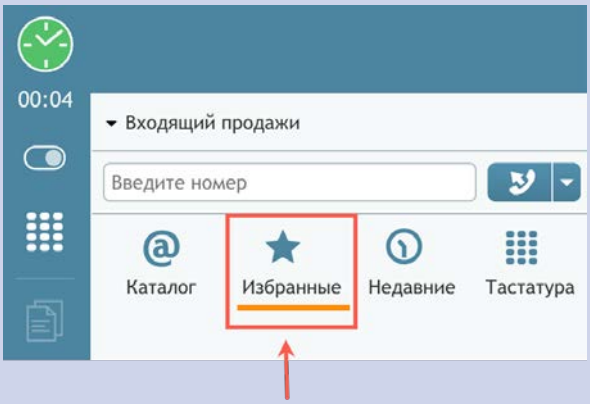
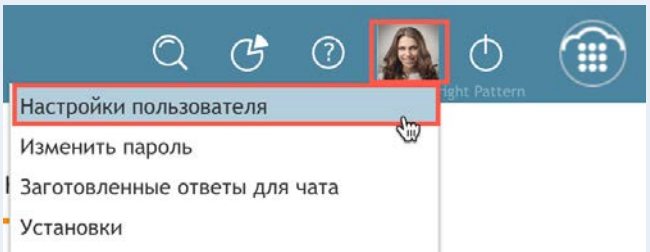
название (русск.)	название (англ.)	описание
Установка вида on-line статистик для всего КЦ	Set real-time metric views system wide	Позволяет назначать сделанные настройки on-line статистик на р.м. *супервизора* (состав, порядок отображения) для использования на р.м. остальных *супервизоров* КЦ. Для применения данного полномочия сотрудник также должен обладать полномочием *Настраивать отображение on-line статистик* (см. выше).
Установка пороговых значений on-line статистик для всего КЦ	Set alerts for real-time metrics system-wide	Позволяет назначать сделанные настройки оповещения о превышении пороговых значений на р.м. *супервизора* для использования на р.м. остальных *супервизоров* КЦ. Для применения данного полномочия сотрудник также должен обладать полномочием *Изменять настройки оповещения* (см. выше).
Общие настройки		
Групповой экспорт/ импорт контактов	Bulk Export/Import Contacts	Позволяет выполнить групповой экспорт / импорт контактов в приложении *Администратора* , раздел Управление контактами и запросами / Импорт & Экспорт.
Доступ к API записей разговоров	Allow recording export API access	Полномочие необходимо в случае использования специализированного API - *Interaction Content API* для доступа к обращениям и их метаданным.
Доступ к Предоставлению номеров (Number Provisioning)	General Access to Number Provisioning	Предоставляет возможность управления настройками телефонных номеров (*Number Provisioning*) в специальном веб-приложении. Данная опция применима только для США.
Настройка Карточки контакта	Configure Contact Forms and fields	Позволяет настраивать формы, связанные с *контактом* в приложении *Администратора* (раздел Управление контактами и запросами / Формы): История, Контакты, Запросы, Доп. сведения.
Настройка Каталога контактов	Configure directory	Создание и редактирование *Каталога контактов* клиентов / заказчиков в разделе Каталог приложения *Администратора*.
Настройка Представителей Заказчика	Manage BPO Clients	Позволяет: • создавать, редактировать и удалять *Представителей Заказчика* в приложении *Администратора*; • назначать на них *формы* и *группы*.
Настройка номерного плана	Manage phones	Полный доступ к настройкам *софтфонов*, *аппаратных SIP телефонов*, *номеров доступа* (раздел Каталог) и *входящего номерного плана* (раздел Параметры для сценариев) в приложении *Администратора*. Отсутствие этого полномочия не влияет на возможность назначать сотрудникам номера телефонов.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Настройка пользователей	Manage users	Создание и редактирование *учетных записей пользователей* со стороны сотрудника, который входит в данную группу или является ее руководителем.
Настройка экрана помощи	Publish help	Полный доступ к настройкам *экрана помощи* в разделе Пользователи и группы/ Экран помощи приложения *Администратора*.
Обойти SSO (Single Sign-On)	Bypass Single Sign-On	Пользователи с этим полномочием могут входить в любое приложение Облачного КЦ (приложение *Администратора* или *оператора / супервизора*) с помощью метода прямой авторизации (т. е. с использованием имени пользователя и пароля КЦ), даже если на корпоративном уровне для КЦ используется *Технология единого входа / Single Sign-On (SSO)*. Причины обхода *SSO* могут включать необходимость предоставления только краткосрочного доступа конкретному пользователю (создания локальной временной учетной записи) или в качестве резервной процедуры входа в КЦ, если *SSO* не работает должным образом. Пользователи без этого полномочия не смогут войти в КЦ со своими учетными данными, если включен *SSO*; однако они имеют такую возможность, когда *SSO* отключен. По умолчанию это полномочие включено только для предустановленной роли *Системный Администратор*. Если *SSO* включен, пользователи с этой привилегией могут его обойти, используя специальные URL-адреса, которые имеют следующую форму: https://<название КЦ>.hostedcc.ru/admin/?bypass-sso=1 https://<название КЦ>.hostedcc.ru/agentdesktop/?bypass-sso=1
Обход запланированных отключений или по причине неактивности	Bypass Inactivity and Scheduled Logouts	На пользователей с данным полномочием не распространяются настройки отключения из сервиса по причине неготовности, которые задаются в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки / Выход по состоянию «Не готов» или Выход из сервиса: запланированный , по неактивности.
Общий доступ к Диагностике вызовов (Call Diagnostics)	General Access to Call Diagnostics	Предоставляет доступ к приложению *Диагностика вызовов (Call Diagnostics)*. Для получения информации о возможности использования дополнительного функционала *Диагностика вызовов* в вашем КЦ - обратитесь к Провайдеру сервиса.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Привелегированный диапазон IP адресов для доступа	Privileged Access IP Range	Возможность доступа некоторых пользователей (например, администраторов) с любого IP-адреса (например, из публичных мест). При отсутствии данного полномочия пользователи могут заходить только с фиксированных IP-адресов.
Просмотр данных об использовании	View usage data	Доступ к отчетам о использовании телефонных каналов провайдера связи: раздел Отчеты/ Отчеты по телефонии приложения *Администратора*.
Просмотр журнала действий	View audit log	Возможность доступа журналу учета действий пользователей в КЦ: раздел Безопасность/ Журнал действий приложения *Администратора*.
Управление всеми группами	Manage all teams	Данное полномочие позволяет: • Создавать группы и менять настройки всех групп; • Создавать и редактировать учетные записи пользователей, при условии, что имеется полномочие *Настройка пользователей*; • Управлять навыками, при условии, что имеется полномочие *Управление навыками*. Если пользователь назначен супервизором на группу, отсутствие данного полномочия, не ограничивает его возможности по настройке параметров группы и её участников.
Управление настройками пользователей по записи вызовов	Manage users' call recording settings	Позволяет изменять настройки п. Записывать вызовы / Не записывать вызовы в разделе Пользователи и группы / Пользователи / вкладка Сотрудник для других пользователей.
Управление общими ограничениями набора номеров	Manage default dialing restriction class	Позволяет задавать общие ограничения набора, которые применяются ко всем наборам в КЦ. Данные ограничения имеют **более низкий приоритет** по сравнению с ограничениями, заданными для кампании , сервиса и группы (см. полномочие *Управление ограничениями набора номеров для кампании, сервиса и группы*). *Ограничения набора* задают маски для телефонных номеров, которые не должны быть набраны в ходе работы кампаний набора, а также при ручном наборе. Они задаются в разделе Ограничения набора *приложения Администратора*.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Управление ограничениями набора номеров для кампании, сервиса и группы	Manage campaign and team dialing restrictions	Позволяет добавлять, удалять, редактировать и назначать *ограничения набора для сервисов* и *групп*. Без этого полномочия пользователи могут только просматривать заданные ограничения. Данные ограничения имеют **более высокий приоритет** по сравнению с общими ограничениями (см. полномочие *Управление общими ограничениями набора номеров*). *Ограничения набора* задают маски для телефонных номеров, которые не должны быть набраны в ходе работы кампаний набора, а также при ручном наборе. Они задаются в разделе Ограничения набора *приложения Администратора*.
Работа с обращениями		
Включить запись обращения	Start recording of interactions	Пользователь может вручную включить запись обращения на р.м. оператора (если она не была включена на уровне группы или всего КЦ).
Вход в Мобильное приложение	Login to mobile user app	Возможность входа в мобильное приложение Облачного Контакт Центра. Мобильное приложение позволяет операторам обрабатывать обращения с устройств на ОС Android или iOS. Мобильное приложение является дополнительным функционалом Облачного КЦ. О возможности его использования просьба обращаться к провайдеру сервиса.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Вход в приложение оператора КЦ	Login to Agent Desktop	Возможность входа в приложение оператора / супервизора КЦ. ⚠ **Данное полномочие необходимо всем, кто должен обслуживать обращения в режиме on-line.** Обратите внимание, что данное полномочие позволяет осуществлять только ручной набор и прием вызовов в качестве обычного сотрудника офиса. Для работы в качестве оператора или супервизора КЦ необходимо наличие дополнительных полномочий. ⚠ **Каждый сотрудник, вошедший в приложение оператора, учитывается в ежемесячном отчете о пользовании сервисом.** Возможно установление **лимита** на количество одновременно работающих операторов для исключения незапланированных подключений, которые могут влиять на . Для этого обратитесь к Провайдеру сервиса.
Доступ к записям собственных разговоров и чатов	Listening to own call recordings and view own chat transcripts	Доступ к *записям обращений*, в обработке которых участвовал сотрудник (даже частично) в приложении *оператора* / экран Поиск и просмотр контактов / вкладка История. Это полномочие касается только доступа к записям в карточке контакта / приложение оператора и не касается доступа к записям в приложении *Администратора*, вкладка Записи обращений.
Доступ к вкладке "Недавние вызовы"	Use Recent Calls tab	Позволяет установить/снять ограничения на доступ к вкладке «Недавние» приложения *оператора*.  Данное полномочие позволяет дополнительно контролировать возможности оператора по доступу к набору внешних номеров.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Запуск приложения оператора в режиме полного окна	Access full-screen Agent Desktop	Возможность запустить приложение *оператора* с внешней CRM-программой в режиме *полного окна*. Типовые CRM обычно включают в себя функционал управления email и запросами. Поэтому, данный режим предназначен в основном для супервизоров.
Использовать Календарь	Use Calendar	Позволяет сотрудникам пользоваться *Календарём* (экран ) на рабочем месте *оператора*/ *супервизора* для назначения действий и напоминаний.
Использовать вкладку Избранные	Use Favorites tab	Позволяет установить/снять ограничения на доступ к вкладке «Избранные» приложения *оператора*.  Данное полномочие позволяет дополнительно контролировать возможности оператора по доступу к набору внешних номеров.
Изменять собственные персональные данные	Modify own identification data	Возможность изменять некоторые персональные данные в приложении *оператора* / *супервизора* / *персональные настройки* / п.Настройки пользователя.  Если данное полномочие не установлено, пользователь не сможет изменить следующие данные: • *Имя* • *Фамилия* • *Ник в чате.*

название (русск.)	название (англ.)	описание
Начать общение по SMS	Initiate SMS conversation	Полномочие позволяет пользователю начать чат с клиентом с помощью SMS.
Начинать и проводить сеансы «Удаленной помощи»	Initiate and conduct remote assist sessions	Полномочие позволяет пользователю начинать и проводить сеансы *Удаленной помощи*. *Удаленная помощь / Remote Assist* является дополнительным функционалом Облачного КЦ. О возможности его использования просьба обращаться к провайдеру сервиса.
Обрабатывать автоматически распределенные вызовы	Handle automatically distributed interactions	Позволяет оператору обрабатывать автоматически распределенные входящие вызовы, а также участвовать в кампании исходящего обзвона в режиме «*Предпросмотр*». ⚠ **Является базовым полномочием, позволяющим сотруднику работать в качестве оператора КЦ.** Возможность обрабатывать обращения по цифровым каналам (email и чат) задаётся отдельными полномочиями: *Обработка email и запросов* и *Обработка чатов*.
Обработка email и запросов	Handle email and cases	Сотрудник КЦ может участвовать в обработке *email* от клиентов, а также создавать и обрабатывать *запросы* клиентов, которые могут включать обращения по любому каналу доступа.
Обработка чатов	Handle service chats	Возможность обрабатывать чаты с клиентами: веб-чаты, мессенджеры и SMS.
Остановка записи обращения	Stop recording of interactions	Сотрудник может остановить запись обращения из приложения оператора.
Открывать приложение оператора в отдельном окне	Force pop-out phone window	Позволяет открывать приложение оператора в отдельном окне (или вкладке) - в зависимости от настроек браузера. Если по технологии *всплывающих окон* (ScreenPop) планируется открывать web-приложения (например, *скрипты разговора*) – не рекомендуется использовать данное полномочие. ⚠ Если у пользователя есть любое полномочие из группы полномочий *On-line контроль* – данное полномочие не будет использоваться (даже если оно установлено).

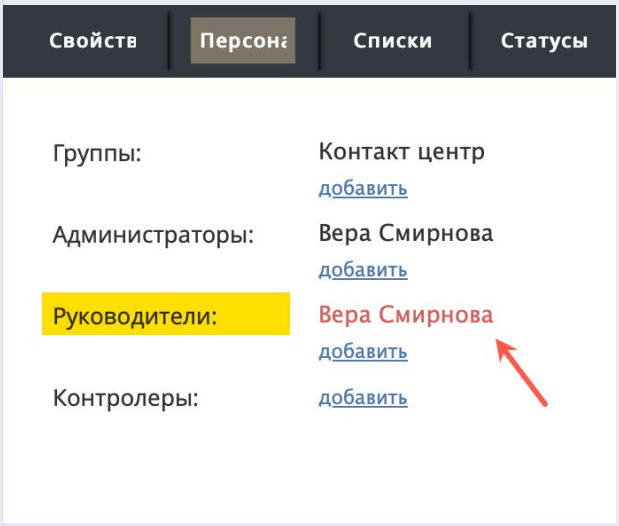
название (русск.)	название (англ.)	описание
Перевод вызовов	Transfer calls	Позволяет сотруднику осуществлять перевод обращений клиентов (в режимах *прямой перевод* и *перевод в два шага*) и организовывать *конференции*. Если у оператора нет данного полномочия, он всё равно сможет осуществлять следующую обработку вызовов: • Совершать прямой перевод обращений • Переводить или организовывать конференцию для внутренних вызовов.
Перевод запросов	Transfer cases	Позволяет пользователю осуществлять перевод запросов. Совместно с привелегией *Обработка email и запросов* позволяет пользователям обрабатывать email от клиентов, а также создавать и обрабатывать запросы клиентов, которые могут включать обращения по любому каналу доступа.
Поиск запросов, обработанных другими операторами	See other agents' cases	Данное полномочие позволяет пользователю видеть запросы, обработанные другими операторами. Если у пользователя нет этого полномочия, он сможет видеть только свои запросы. ⚠️ Это полномочие касается только **поиска запросов**. Отсутствие этого полномочия не влияет на возможность пользователя получать email, связанные с запросами, над которыми он не работал.
Показывать операторов/группы в Каталоге	See other agents/teams in directory	Позволяет пользователю видеть все группы и участников групп в Каталоге / приложение *оператора* и их текущую доступность (присутствие).
Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов	Listen to call recordings and view chat transcripts on assigned services	Пользователь может прослушивать записи разговоров и просматривать стенограммы чатов тех сервисов, в которых он может работать (т. е. имеет соответствующие им *навыки* обслуживания).
Просмотр содержания email только в назначенных сервисах	View content of emails on assigned services	Пользователь имеет возможность просматривать содержимое email , связанных только с теми сервисами, с которыми он может работать (т. е. не со всеми email).
Просмотр содержания всех email	View content of all emails	Пользователь имеет возможность просматривать содержимое email , связанных с любыми сервисами (т.е. не только с теми сервисами, с которыми он может работать).

название (русск.)	название (англ.)	описание
Просмотр стенограмм телефонных разговоров в режиме он-лайн	View real-time transcripts of voice conversations	Предоставляет доступ к стенограммам телефонных вызовов и чатов в режиме реального времени (он-лайн). Данный функционал автоматически не станет доступен операторам, которые в момент его включения работали в системе. Для доступа к новой функции работающим операторам необходимо выйти из системы и снова войти в нее. Для использования стенограмм требуется включение дополнительного функционала *Speech to Text*. Для получения информации о возможности использования данного функционала в вашем КЦ - обратитесь к Провайдеру сервиса.
Работа с RightNow	Use RightNow	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение *Oracle Service Cloud* (ранее называлось *RightNow*). Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в *Oracle Service Cloud*.
Работа с ServiceNow	Use ServiceNow	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение *ServiceNow*. Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в *ServiceNow*.
Работа с Zendesk	Use Zendesk	Пользователь может использовать функционал оператора Облачного КЦ, встроенного в приложение Zendesk. Данное полномочие предоставляет доступ к виджету р.м. Оператора КЦ в *Zendesk*. Для открытия приложения оператора в режиме полного окна в *Zendesk* оператор должен обладать полномочием *Запуск приложения оператора в режиме полного окна.*
Редактировать контакты	Edit contacts	Пользователь может создать новую *карточку клиента* и редактировать существующие *карточки клиентов* (за исключением подвкладки История).
Скрывать персональные данные клиентов в обращениях	Mask interaction content	Позволяет пользователю скрывать конфиденциальную текстовую информацию клиента в email и чатах, а также скрывать изображения.
Совершение внешних вызовов	Make external calls	Позволяет совершать набор в*нешних номеров* или прямой перевод вызовов на внешние номера из р.м. *оператора/ супервизора*. При отсутствии данного полномочия, попытка набора внешнего номера вызовет сообщение об ошибке.

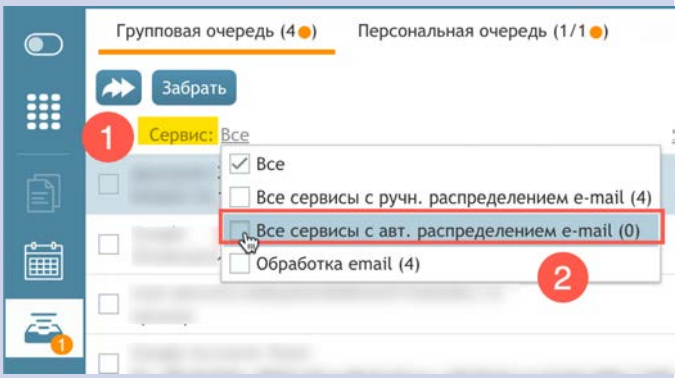
название (русск.)	название (англ.)	описание
Создавать ссылки для приглашения в прямой чат	Create direct chat invitation links	Включение полномочия добавляет в *приложение Оператора* кнопку «Создать ссылку для приглашения в прямой чат»  (располагается в строке состояния). Нажатие этой кнопки создаёт прямую ссылку на чат, которую операторы могут отправить клиенту, чтобы тот мог продолжить общение в чате. *Прямой чат* позволяет операторам пригласить клиента через внешние каналы, например - электронную почту, отправив ему прямую ссылку на чат для начала общения. Когда клиент переходит по ссылке, он подключается к прямому чату с оператором, который ее создал. Таким образом, клиентам не нужно ждать в очереди, чтобы связаться с оператором. Настройка *Прямого чата* выполняется в разделе Настройки Контакт Центра / Конфигурация чата / Прямой чат *приложения Администратора.*
Удалять контакты	Delete contacts	Позволяет удалять контакты в приложении *оператора / супервизора*. ⚠️ При удалении контакта удаляется и его *история обращений*. *Запросы* от контакта не удаляются автоматически.
Удалённый контроль вызовов	Remotely monitor calls	Позволяет пользователю удаленно контролировать вызовы с помощью блока сценария *Контроль вызова / Monitor Call*, указав свой цифровой ID (внутренний номер) и PIN-код. Если другой пользователь попытается пройти авторизацию в блоке *Контроль вызова / Monitor Call*, то произойдёт выход по ветке Доступ запрещен. Данный блок позволяет контролировать случайно выбранные активные вызовы в сервисе или у конкретного оператора. Если активных вызовов нет, то произойдёт выход по ветке Нет активных вызовов. Для включения функционала удалённого контроля в вашем КЦ - обратитесь к Провайдеру сервиса.
Участвовать во внутреннем чате	Send internal chats	Позволяет пользователю создавать новую переписку во внутренних чатах.
Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона		

название (русск.)	название (англ.)	описание
Изменение настроек обновлений списков обзвона	Update content of calling lists	Позволяет изменять содержимое существующих *списков обзвона*. Пользователи без данного полномочия не могут: • добавлять записи в список вручную • изменять настройки в разделе Списки обзвона / Свойства / Периодический импорт • использовать кнопку Запустить импорт сейчас в данном разделе • выполнять запросы API для добавления, изменения или удаления содержимого списков обзвона
Использовать SMS/ MMS API	Use SMS/MMS API	Данное полномочие следует использовать для учетной записи пользователя, используемой для авторизации запросов API SMS/MMS.
Использовать Task Routing API	Use Task Routing API	Позволяет выполнять запросы с помощью *Task Routing API*. *Задачи (Tasks)* задаются в разделе Параметры для сценариев / Задача.
Настройка отчетов	Configure reporting settings	Пользователь получает доступ к следующим настройкам отчетов в приложении *Администратора* КЦ: • раздел Отчетность / Шаблоны отчетов • раздел Отчетность / Настройки отчетов • периодический экспорт отчетов.
Настройка системных параметров КЦ	Configure system-wide settings	Пользователь получает доступ ко всем настройкам следующих разделов приложения *Администратора* КЦ: • Задачи • Настройки Контакт центра • Контроль качества. ⚠ Раздел Задачи: все пользователи, у которых включено данное полномочие, получают уведомление по электронной почте каждый раз, когда запланированное задание завершается сбоем.
Редактировать Базу знаний	Edit knowledge base	Предоставляет полный доступ к разделу Настройки Контакт Центр / База Знаний приложения *Администратора* КЦ. Также позволяет создавать новые разделы *Базы Знаний* в приложении *Оператора/ Супервизора* КЦ. ⚠ Обратите внимание: доступ к *Базе Знаний* приложения *Оператора/ Супервизора* КЦ обеспечивается в зависимости от настроек сервиса, в котором работает сотрудник.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Управление всеми вх. сервисами и кампаниями обзвона	Manage all services and campaigns	Пользователь имеет полный доступ к настройкам вх.сервисов и кампаний, даже если он не назначен на них в качестве *Администратора*. Для назначения группы операторов на вх.сервис или кампанию пользователь также должен обладать полномочием *Управление всеми группами*. Если необходимо предоставить доступ только к настройкам некоторых вх.сервисов и кампаний, следует задать данного сотрудника как *Администратора* на эти сервисы и присвоить ему полномочие *Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона*. ⚠️ Если необходимо исключить для пользователя возможность вносить изменения в настройки вх. сервисов и кампаний - данное полномочие следует отключить.

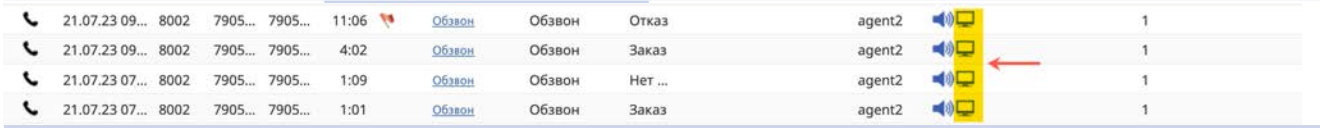
название (русск.)	название (англ.)	описание
Управление кампаниями обзвона	Control campaign operations	Позволяет пользователю видеть и управлять назначенными кампаниями обзвона в приложении *Супервизора* (экран Кампании обзвона ) ⚠ Пользователь должен иметь это полномочие, чтобы его можно было назначить на кампанию обзвона в качестве *Руководителя*: раздел Вх. сервисы и Кампании обзвона / вкладка Персонал / п. Руководители. ⚠ В приложении Супервизора / экран Кампании обзвона показываются только те кампании, в которых данный пользователь назначен *Руководителем*. ⚠ Если в дальнейшем пользователь лишается этого полномочия, но остается в списке руководителей кампании, то в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона / вкладка Персонал / п. Руководители он помечается красным цветом в настройках каждой кампании, где он был руководителем. 
Управление навыками	Manage skills	Пользователь может создавать и редактировать *дополнительные навыки* (раздел Настройки Контакт Центра / Дополнительные навыки) и назначать их на операторов (раздел Пользователи и Группы / Навыки).

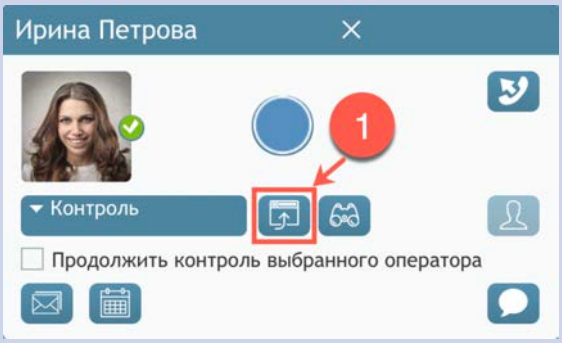
название (русск.)	название (англ.)	описание
Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона	Manage assigned services and campaigns	Пользователь имеет полный доступ к настройкам вх.сервисов и кампаний на которые он назначен в качестве *Администратора* (раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона / вкладка Персонал / п. Администраторы). Для назначения группы операторов на вх.сервис или кампанию пользователь также должен обладать полномочием *Управление всеми группами*. ⚠ Если необходимо исключить для пользователя возможность вносить изменения в настройки вх. сервисов и кампаний - оба этих полномочия следует отключить.
Управление списками обзвона	Manage lists	Пользователь имеет полный доступ к настройкам разделов Списки обзвона и Списки «Не звонить» в приложении *Администратора*. Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность пользователя назначать списки обзвона и списки «Не звонить» на конкретные кампании обзвона (раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона / вкладка Списки и вкладка Обзвон / Не звонить).
Управление сценариями	Manage scenarios	Пользователь имеет полный доступ к настройкам раздела Сценарии для создания, просмотра и редактирования сценариев обслуживания обращений. Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность пользователя назначать существующие сценарии обслуживания на конкретные вх.сервисы и кампании обзвона (раздел Сценарии / вкладка Параметры для сценариев и раздел Вх.сервисы и кампании обзвона / вкладка Обзвон / Общие / п. Сценарий, запускаемый после ответа клиента).
Управление тлф. номерами (Caller ID) в Вх. сервисах и Кампаниях обзвона	Manage caller IDs within services and campaigns	Позволяет видеть, добавлять, удалять или изменять параметры *Caller ID* в входящих сервисах или кампаниях обзвона.
Дополнительные функции управления		

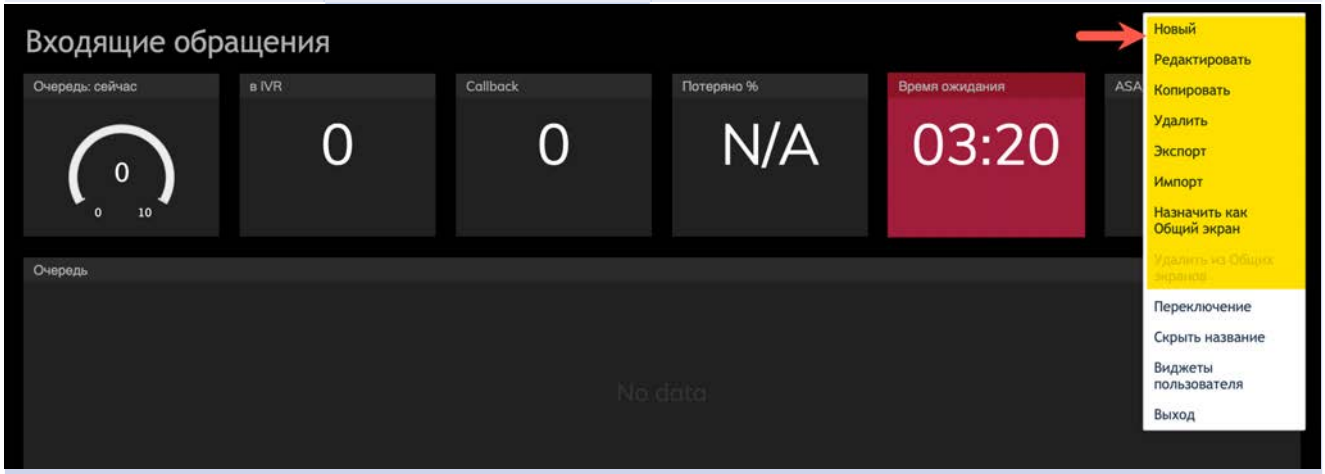
название (русск.)	название (англ.)	описание
Видеть очередь email при автоматическом распределении	Can see contents of email push queues	Данное полномочие позволяет супервизорам групп, которые работают в email-сервисах с **автоматическим распределением** писем, видеть содержимое очереди. Для отображения очереди следует в приложении Супервизора перейти в экран Мои запросы / п.Сервис (1) и выбрать п. Все сервисы с авт. распределением email (2). **Обращаем внимание**, что можно выбрать только один сервис и посмотреть только его очередь.  Просматривая очередь, супервизор может: • сортировать очередь (используя существующие элементы управления очередью при ручном распределении). • назначить email на оператора; • назначить один или несколько email в другую очередь; • открыть email для работы с ним; • удалить email или отметить его как спам. ⚠ **Обращаем внимание:** данное полномочие по умолчанию не назначено ни для одной роли.
Выгрузка записей разговоров и чатов	Download recordings and transcripts	Данное полномочие позволяет выгружать записи телефонных вызовов, стенограммы чатов и email переписку из вкладки Записи обращений в приложении Администратора.

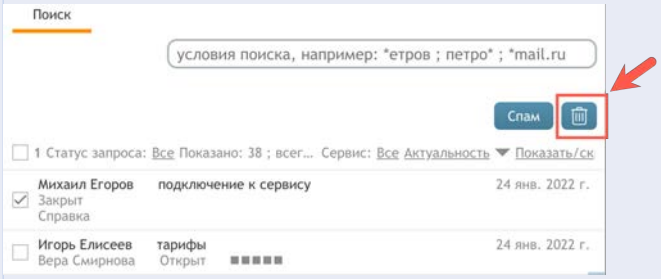
название (русск.)	название (англ.)	описание
Доступ к записям всех разговоров и чатов	Listening to all call recordings and view all chat transcripts	Позволяет прослушивать записи разговоров и просматривать записи чатов в приложении *Администратора*. Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность прослушивать / просматривать записи вызовов и чатов в приложении *оператора / супервизора*: окно Поиск и просмотр контактов / вкладка История, а также просматривать запросы по email. При отключении данного полномочия у пользователя следует также отключить полномочие *Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов* для назначенных сервисов в разделе Представитель Заказчика (если оно было включено).
Доступ к API on-line статистики	Access Realtime Stats API	Данное полномочие обеспечивает доступ к приложениям, использующим *Real-time Stats API*, **включая доступ к *Настенным панелям* (*Wallboard*)**. ⚠ **Обратите внимание**: отсутствие данного полномочия не влияет на отображение данных в окне Домашняя страница / вкладка Домашня>я, за исключением отсутствия кнопки Настенная панель  в приложении *оператора / супервизора*.
Доступ к записям обращений	View interaction records	Полномочие предоставляет доступ к записям обращений во вкладке Записи обращений в приложении *Администратора*. Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность выгрузки отчетов *Вызов: подробности* и *Email: подробности*. Чтобы исключить возможность выгрузки данных отчетов - отключите полномочие *Просмотр исторических отчетов* (см. ниже в данном разделе).
Изменять окончательный статус обращения	Can update final dispositions	Возможность изменять статус обращения. Изменение происходит в приложении *Администратора* / вкладка Записи обращений / окно просмотра / прослушивания обращения, кнопка Изменить статус .
Использовать карту размещения р.м. Операторов	Can use agent seat maps	Данное полномочие не используется в текущей версии.
Настраивать вид Домашней страницы	Customize Home Page Views	Данное полномочие не используется в текущей версии.
Настройка стандартных ответов в чате для всего КЦ	Manage canned chat responses system-wide	Полномочие позволяет создавать стандартные ответы в чате , которые могут использоваться всеми операторами КЦ.

название (русск.)	название (англ.)	описание
Обход маскировки номера телефона (phone number masking)	Bypass phone number masking	Позволяет видеть номера телефонов в *приложении Оператора*, даже при включённой настройке Скрывать номера телефонов (задается в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки).
Передавать/ забирать Общие Настенные панели (Wallboard)	Push/Pull Global Wallboards	Полномочие позволяет задать персональные формы *Настенных панелей (Wallboard)* как *Общие панели* для использования другими пользователями / группами, а также исключить (забрать) форму *Настенной панели* из списка *Общих панелей*.
Передавать/забирать право настроек Домашней страницы	Push/Pull Global Home Page Views	Данное полномочие не используется в текущей версии.
Прослушивать записи разговоров, связанные с записями CRM	Listen to recordings linked to external CRM records	Возможность прослушивать / просматривать записи обращений в карточке контакта (вкладка История) приложения *оператора*.
Просмотр записи экранов операторов	Watch agent screen recordings	Возможность просмотра записи экранов операторов своей группы. При включенном полномочии , если велась запись экрана, в окне поиска записей обращений появится специальная иконка наличия записи экрана  .
Просмотр исторических отчетов	View historical reports	Возможность доступа к построению отчетов во вкладке Отчеты приложения *Администратора*. Отсутствие данного полномочия не влияет на возможность доступа к общим настройкам отчетов или получению запланированных отчетов по электронной почте.



название (русск.)	название (англ.)	описание
Просмотр снимков экранов р.м. оператора	Pull screen pop	Позволяет *супервизору* контролировать *Область информации* на р.м. *оператора* в виде снимков *всплывающих окон* с помощью кнопки Вызвать окно оператора  (1).  ⚠ Для получения снимков *всплывающих окон* супервизор должен находиться в **режиме контроля** оператора в одном из трех доступных режимах (*Контроль, Суфлер, Конференция*) и **обладать полномочием** *On-line контроль разговоров и чатов*.
Редактирование Настенной панели (Wallboard)	Customize Wallboards	Наличие данного полномочия включает дополнительные пункты меню на экране *Wallboard* (показаны на снимке ниже). Они позволяют настроить внешний вид и содержание конкретного экрана. С помощью редактора можно создавать и редактировать экран, а также помещать его в список *Общих экранов*.



название (русск.)	название (англ.)	описание
Удалять запросы	Delete cases	Наличие данного полномочия позволяет удалять запросы в экране Поиск и просмотр контактов в приложении *оператора / супервизора* кнопкой Корзина   ⚠ **Обратите внимание: при удалении запроса, <u>все обращения,</u> связанные с ним, также удаляются.**
Управлять Календарями	Manage Calendars	Данное полномочие не используется в текущей версии.
Управлять настройками Базы Знаний	Manage Knowledge Base settings	Данное полномочие не используется в текущей версии.
Представитель Заказчика		
Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов для назначенных сервисов	Listen to call recordings and view chat transcripts for assigned services	Пользователь может прослушивать записи разговоров и просматривать записи чатов во вкладке Записи обращений приложения *Администратора* **только для тех вх.сервисов и кампаний обзвона**, в которых он назначен как *Контролер* (вкладка Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Персонал / п.Контролеры). 

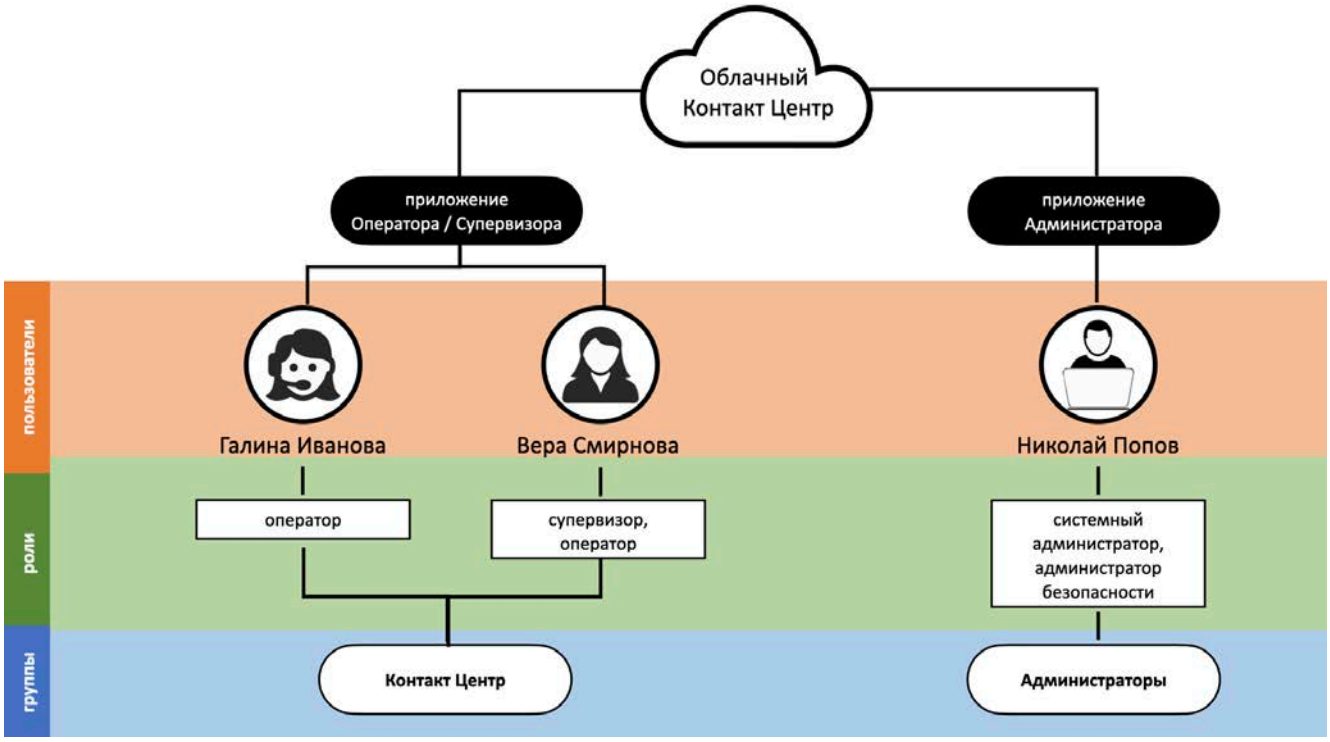
Пользователи

Пользователь – сотрудник, имеющий доступ к сервису Облачного Контакт Центра.

Каждый *пользователь* входит в определённую *Группу*. Для определения перечня функциональных возможностей Контакт центра, которые может использовать *пользователь*, ему назначается *Роль*.

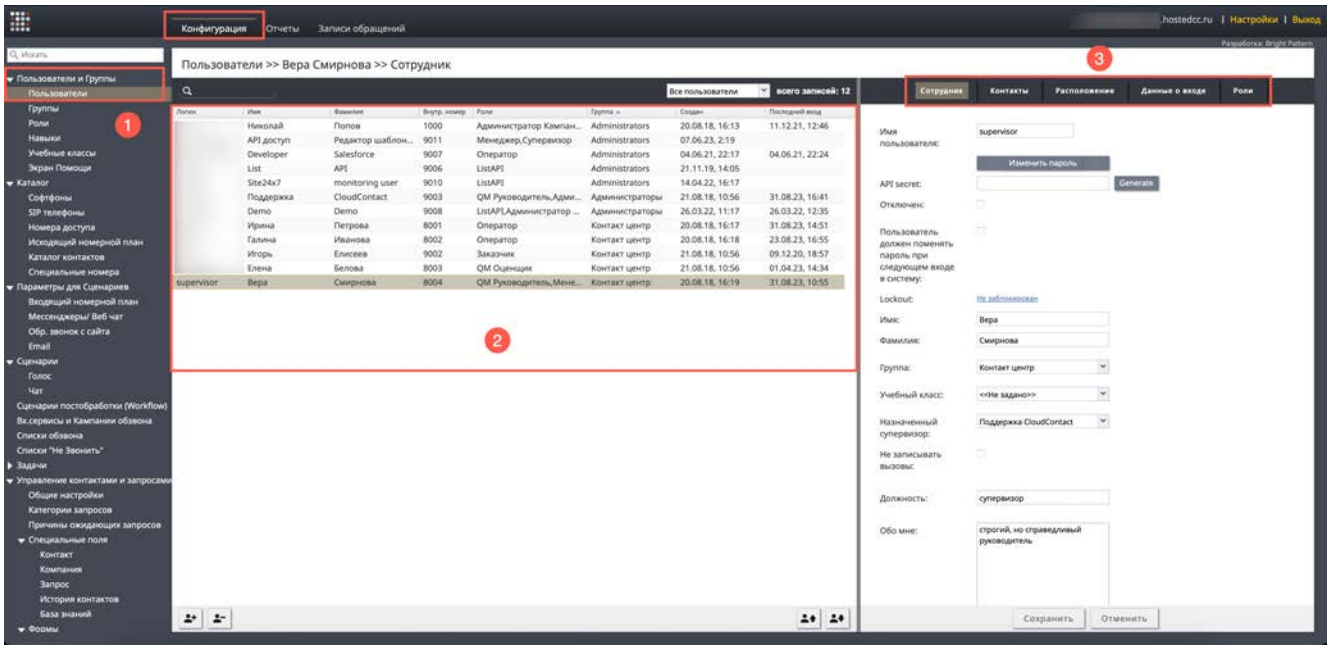
Для обслуживания/контроля обращений **в on-line режиме** (как оператор или супервизор) пользователь входит в приложение *Оператора/ Супервизора* КЦ.

- Подробно о **подключении** оператора / супервизора к Облачному Контакт Центру можно прочитать в 📖 инструкции Подключение к сервису или 📹 посмотреть соответствующее видео на Справочном портале.
- **Аппаратные требования** к рабочему месту оператора / супервизора содержатся в 📖 документе Требования к р.м. оператора / супервизора на Справочном портале.
- Описание **основного функционала рабочего места** оператора/ супервизора по обработке обращений и контролю за сотрудниками содержится в соответствующих текстовых и видео-инструкциях на Справочном портале:
  - Оператор: 📖 инструкция Работа оператора ; 📹 видео-инструкции по обработке различных видов обращений
  - Супервизор: 📖 инструкция Работа супервизора ; 📹 видео-инструкции по контролю за работой операторов.



Для **управления пользователями** КЦ выберите раздел Пользователи и группы/ Пользователи (1).

Центральная часть экрана (2) содержит перечень **всех пользователей** Контакт центра. Правая часть экрана включает 5 вкладок (3), содержащих настройки для выбранного сотрудника.



Состав полей списка пользователей КЦ (область 2 на снимке выше) представлен в таблице ниже.

Название столбца	Содержание
Логин	Имя пользователя (учётная запись), под которым он входит в сервис
Имя	Имя
Фамилия	Фамилия
Внутр. номер	Внутренний телефонный номер пользователя в Контакт центре
Роли	Роли, которыми обладает данный пользователь
Группа	Группа, в которую входит пользователь
Создан	Дата и время создания пользователя в КЦ
Последний вход	Дата и время последнего входа пользователя в КЦ

Импорт / экспорт списка пользователей

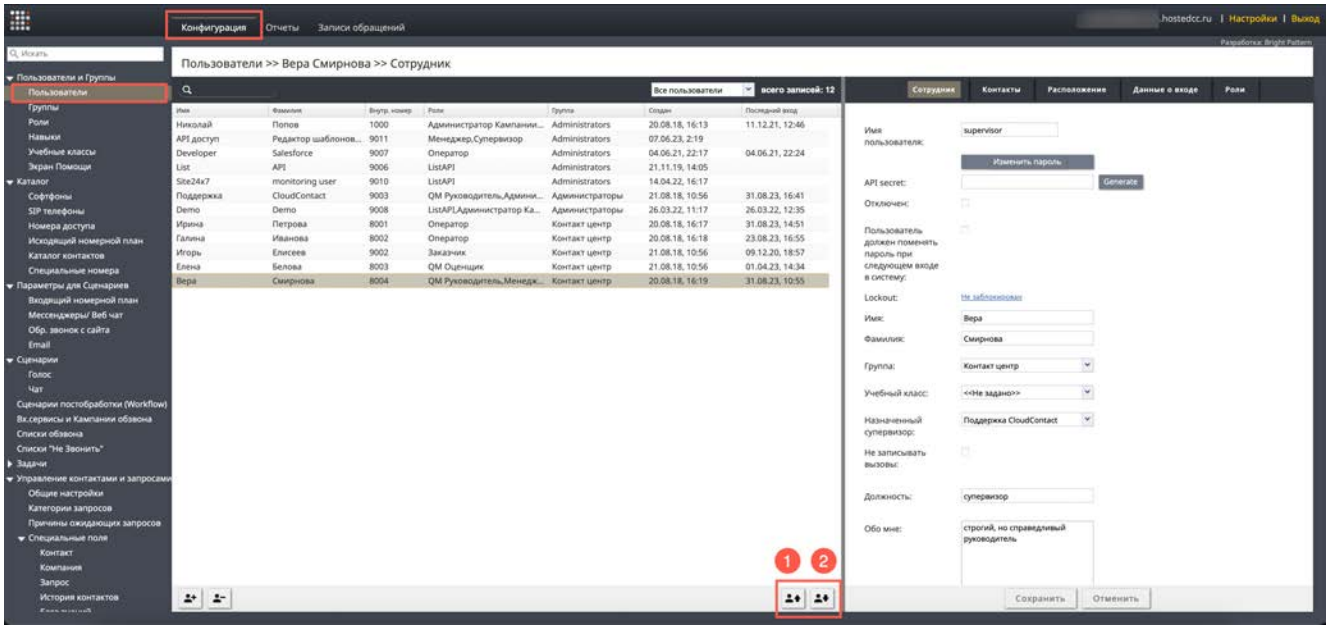
При большом объеме пользователей при первоначальной настройке КЦ и последующих обновлениях списка персонала вместо ручного ввода и редактирования, можно воспользоваться процедурой **массового импорта / экспорта списка** сотрудников.

Процедура позволяет импортировать пользователей, включая их имя/фамилию, логины, пароли, группы, роли и другие параметры, путем загрузки таблицы, содержащей определенный набор полей (описывается ниже).

Для импорта и экспорта поддерживаются таблицы в форматах .XLS и .XLSX.

Операции импорта и экспорта выполняются с помощью кнопок в нижней части списка пользователей.

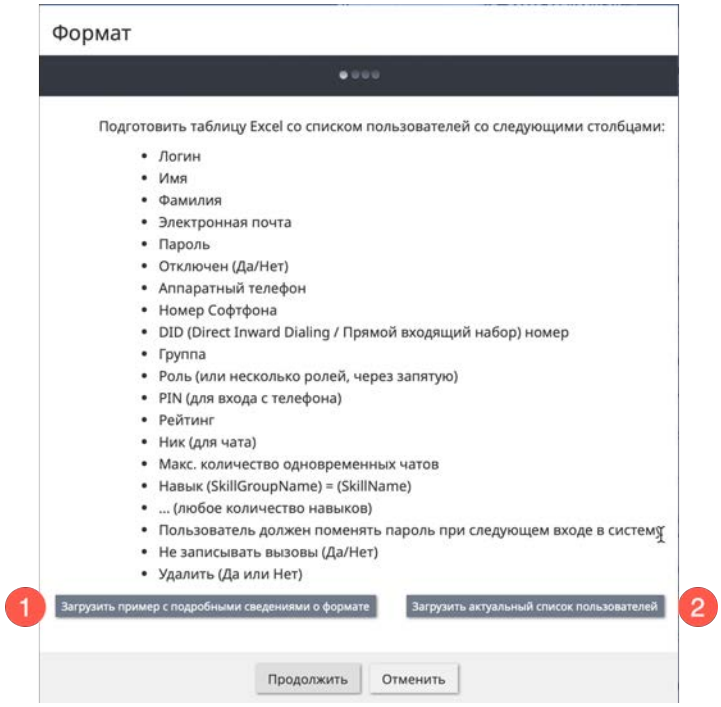
Для **импорта** пользователей нажмите кнопку  Импортировать или обновить пользователей (1). Если требуется **обновить** список существующих пользователей, предварительно выгрузите их, нажав кнопку Выгрузить пользователей (2).



Откроется окно с помощником импорта пользователей.

На первом шаге показано описание столбцов таблицы.

Для упрощения заполнения таблицы пользователей можно загрузить пример списка - нажав кнопку Выгрузить (Загрузить) пример с подробными сведениями о формате (1). Также можно выгрузить актуальный список пользователей - нажав кнопку Выгрузить (Загрузить) актуальный список пользователей (2).



⚠ **Названия столбцов списка пользователей фиксированы на англ. языке и должны соответствовать названиям, содержащимся в примере списка или в списке актуальных пользователей.**

Описание столбцов списка приведено в таблице ниже. Названия столбов расположены в порядке их следования в списке пользователей. Перевод названий на русский язык указан для справки.

название (англ.)	название (русск.)	описание
Username	Логин	Имя пользователя (логин). ⚠ **ЯВЛЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ПОЛЕМ.**
First Name	Имя	Имя сотрудника.
Last Name	Фамилия	Фамилия сотрудника.
Email	Электронная почта	Email сотрудника.
Password	Пароль	Пароль для входа в Облачный Контакт Центр.
Disabled	Отключен	Указывает, отключена ли для данного пользователя возможность входа в КЦ. Если пользователь отключен - следует поставить Yes, если не отключен (может работать в КЦ) - No.
Hardphone Number	Аппаратный телефон	Номер IP-телефона пользователя (если используется).
Softphone Number	Номер софтфона	Номер софтфона (программного телефона) пользователя.

название (англ.)	название (русск.)	описание
DID number	DID (Direct Inward Dialing / Прямой входящий набор) номер	DID (Direct Inward Dialing / Прямой входящий набор) номер (если используется).
Team	Группа	Название группы, в которую входит пользователь. ⚠ **Название чувствительно к регистру.** Если при назначении пользователя в группу указаны значения не для всех навыков, назначенных этой группе - пропущенные значения навыков устанавливаются равными 100. При перемещении пользователя в новую группу, все существующие у данного пользователя значения навыков для сервисов / кампаний, которые отсутствуют в новой группе, устанавливаются равными 0.
Role	Роль	Роли, назначенные пользователю. ⚠ **Название чувствительно к регистру.** Если пользователь имеет несколько ролей, они указываются через запятую, например: Супервизор, Оператор.
PIN	PIN	PIN-код пользователя (если используется). PIN-код - это цифровой пароль пользователя, который можно использовать в сочетании с внутренним номером телефона пользователя для авторизации через интерфейсы, допускающие только цифровой ввод (например: систему IVR).
Rank	Рейтинг	Опциональный параметр, используемый как дополнительный критерий выбора при построении отчетов о работе оператора.
Nickname	Ник для чата	Ник оператора для отображения в чате с клиентами.
Maximum concurrent chats	Максимальное количество одновременных чатов	Максимальное количество чатов, в которых одновременно может работать оператор.

название (англ.)	название (русск.)	описание
Skill Group=Skillname	Skill [название группы навыков]=[название навыка]	Значение *навыка*, который есть у пользователя. ⚠ **Обратите внимание: количество столбцов такого типа соответствует общему количеству навыков, которые есть в КЦ.** Значение навыка может быть в диапазоне от 0 до 100. Шаблон названия столбца включает в себя: Skill [название группы навыков]=[название навыка]. Для навыков, связанных с **входящими сервисами / кампаниями обзвона**, шаблон названия: Skill Services=[название навыка]. Примеры названий столбцов с навыками: • навыки для вх. сервисов/ кампаний: Skill Services=Входящий продажи ; Skill Services=Обзвон ; • дополнительные навыки: Skill Продукты=Маркетинг ; Skill Язык=Русский . ⚠ **Названия навыков чувствительны к регистру.**
Created on	Создан	Дата и время создания пользователя. Данный столбец - только для чтения. Заполняется автоматически в процессе создания пользователя и в дальнейшем не меняется. Любые изменения в нем в процессе обновления списка будут проигнорированы.
Last login on	Последний вход	Дата и время последнего входа пользователя в систему. Данный столбец - только для чтения. Заполняется автоматически. Любые изменения в нем в процессе обновления списка будут проигнорированы.
User must change password on next login	Пользователь должен поменять пароль при следующем входе в систему	Необходимость смены пароля при следующем входе пользователя в систему. Возможные значения: true (надо менять) или false (не надо менять).
Do not record calls	Не записывать вызовы	Отключает возможность записи вызовов с участием данного пользователя. Возможные значения: true (не записывать) или false (записывать).

название (англ.)	название (русск.)	описание
Delete	Удалить	Задает удаление пользователя по окончании загрузки / обновления списка. Возможные значения: • Yes (Да) или любое другое значение - удаляет пользователя; • пустое поле (ничего не введено) - пользователь остается. Значения не чувствительны к регистру. При экспорте списка существующих пользователей данное поле содержит No.

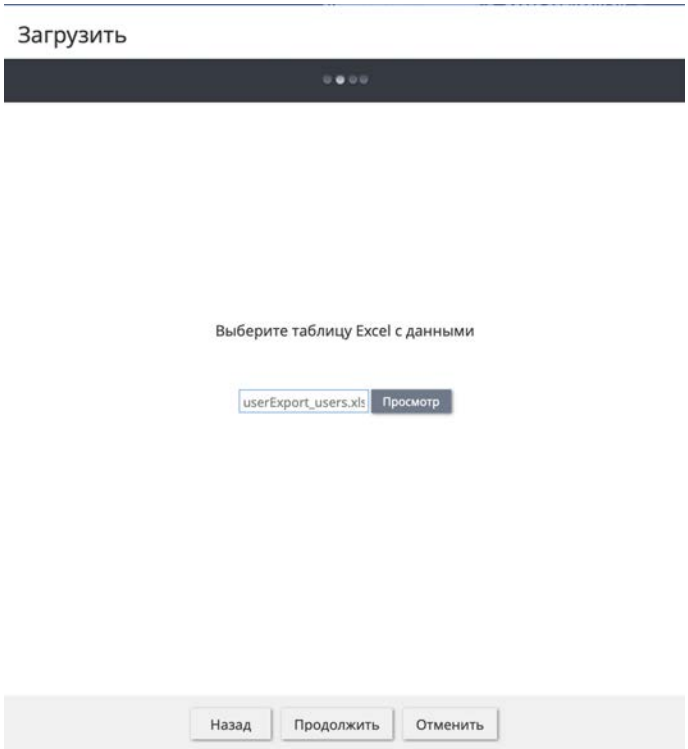
⚠ **Обратите внимание:**

- Сотрудник, выполняющий импорт списка пользователей должен обладать **всеми** привилегиями из списка:
  - *Настройка ролей и параметров безопасности;*
  - *Управление навыками;*
  - *Управление всеми группами;*
  - *Настройка номерного плана;*
  - *Настройка пользователей;*
  - Предоставлять все привилегии, входящие в роль, которую вы пытаетесь назначить или обладать привилегией *Назначать роли пользователям.*
- При создании нового пользователя можно заполнить **только обязательные поля**:
  - *Username;*
  - *First Name;*
  - *Last Name;*
  - *Softphone Number* (если оставлен пустым - то номер будет присвоен автоматически);
  - *Team*.
- При загрузке списка **минимально требуется** наличие двух столбцов: *Username* и любого другого поля из таблицы выше.
- При загрузке **паролей** следует учитывать следующее:
  - Пароль пользователя должен соответствовать правилам безопасности, заданным в настройках КЦ и/или провайдером сервиса.
  - Если при импорте пользователей определенный пароль для данного пользователя не соответствует правилам безопасности КЦ и/или провайдера сервиса, этот пользователь не будет загружен и появится сообщение об ошибке;
  - Если поле пароля пользователя оставлено пустым при обновлении данных пользователя - пароль пользователя не изменится.
  - При экспорте списка пользователей пароли пользователей не выгружаются (т. е. столбец Password будет пустым).

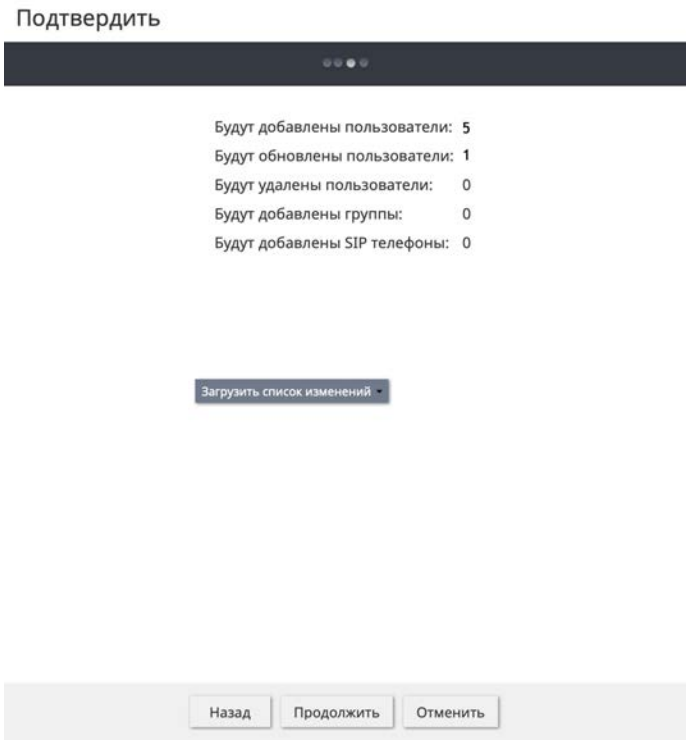
Если список уже подготовлен - нажмите Продолжить (1) для перехода к следующему шагу.



На шаге Загрузить выберите файл со списком пользователей. Поддерживаются таблицы в форматах .XLS и .XLSX. Нажмите Продолжить.



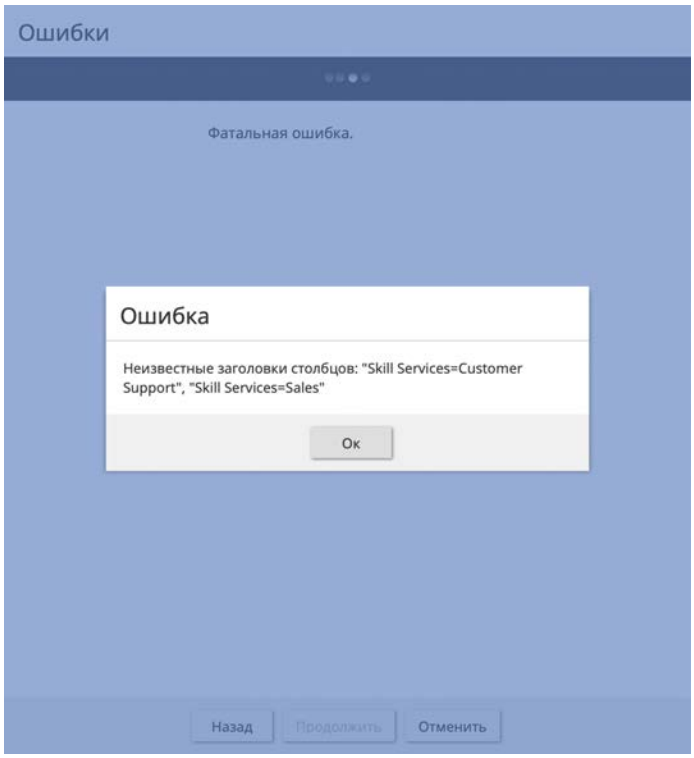
На шаге Подтвердить система проверит загружаемый список и сообщит о количестве добавляемых / обновляемых данных. При необходимости, эту информацию можно выгрузить, нажав на кнопку Выгрузить (загрузить) список изменений. Нажмите Продолжить для завершения процедуры загрузки.



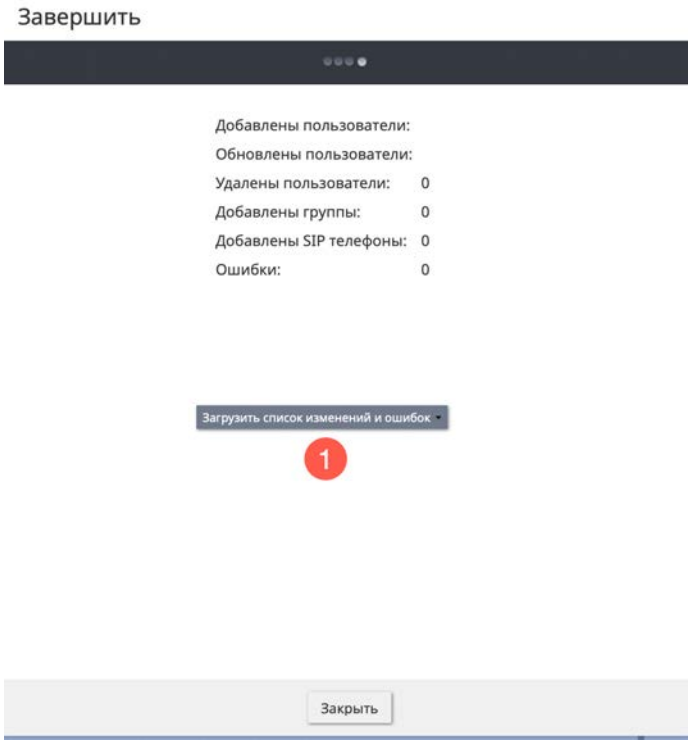
На последнем шаге будут показаны результаты загрузки списка. Их можно выгрузить нажав кнопку Выгрузить (Загрузить) список изменений и ошибок. Нажмите Закрыть для завершения процедуры импорта.



Ошибки в процессе импорта, которые препятствуют завершению загрузки, показываются на специальном экране (см. пример экрана ниже).

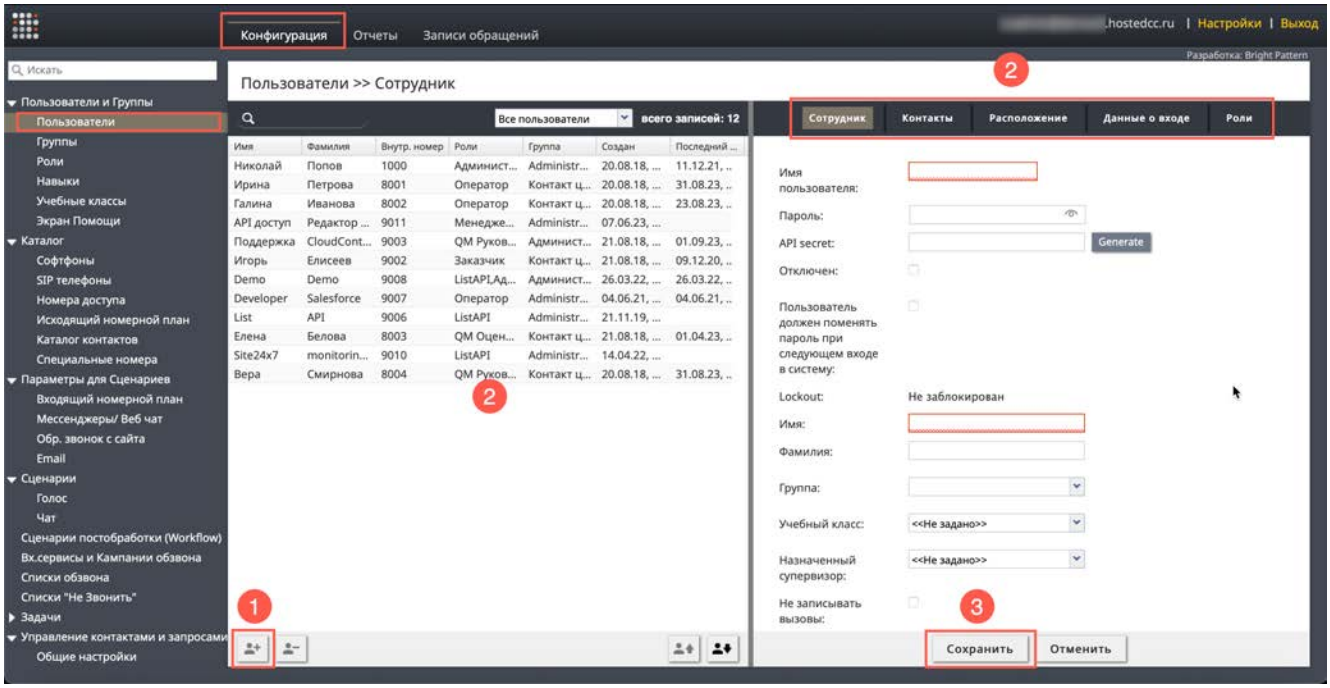


Если список был загружен, но были **ошибки в отдельных записях** - информацию об этом можно получить на шаге Завершить нажав на кнопку Выгрузить (Загрузить) список изменений и ошибок (1).



Добавление нового пользователя

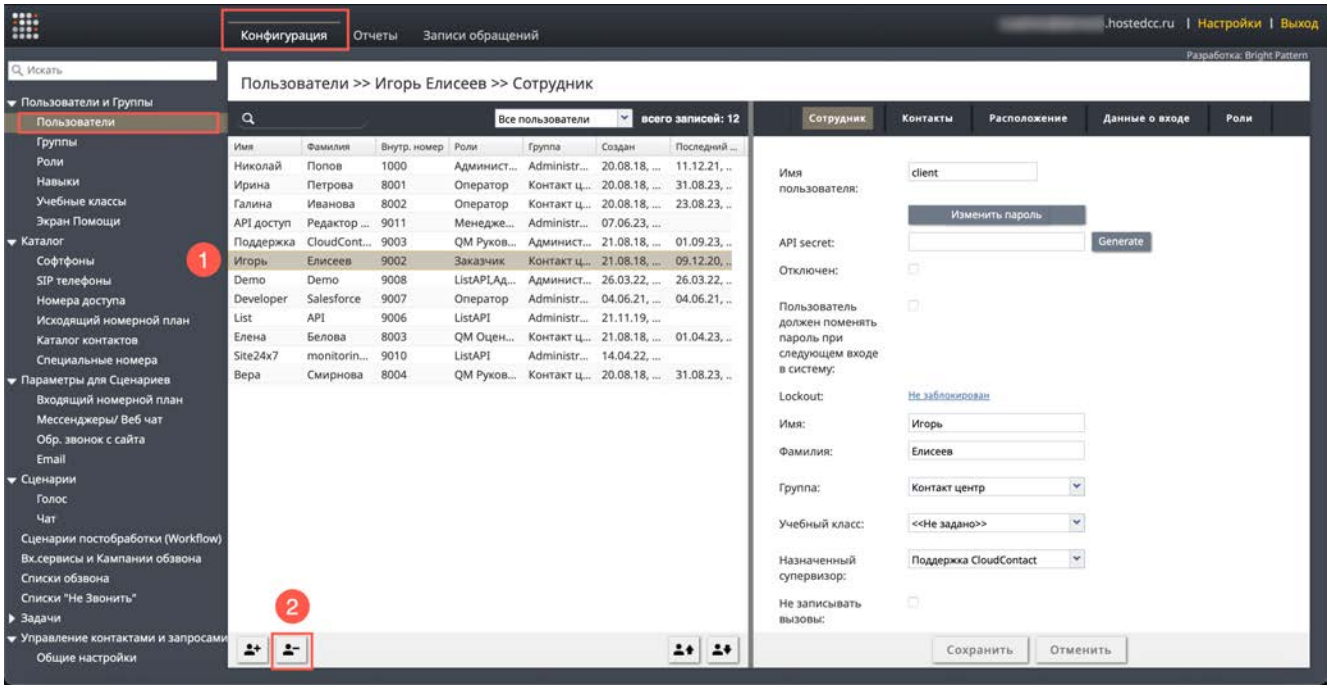
Для создания нового пользователя нажмите кнопку Добавить нового пользователя (1). С помощью вкладок в левой части экрана (2) задайте необходимые настройки (описаны ниже). Нажмите Сохранить (3) для сохранения пользователя.



Удаление пользователя

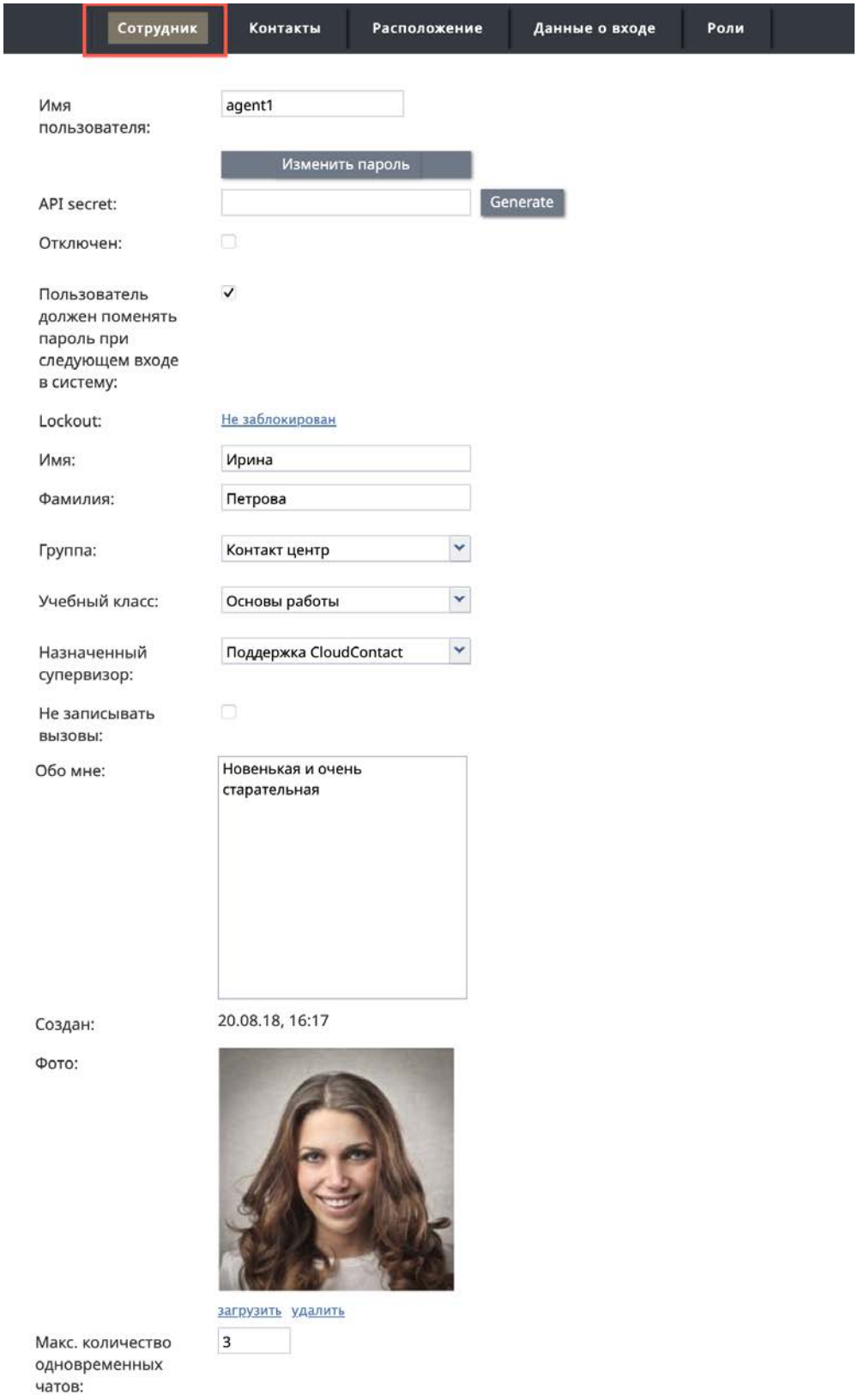
Для **удаления пользователя** выберите его из списка (1). Нажмите кнопку `Удалить пользователя` (2). Подтвердите изменения.

> ⚠ **Внимание: Удаление пользователя является необратимым действием.**

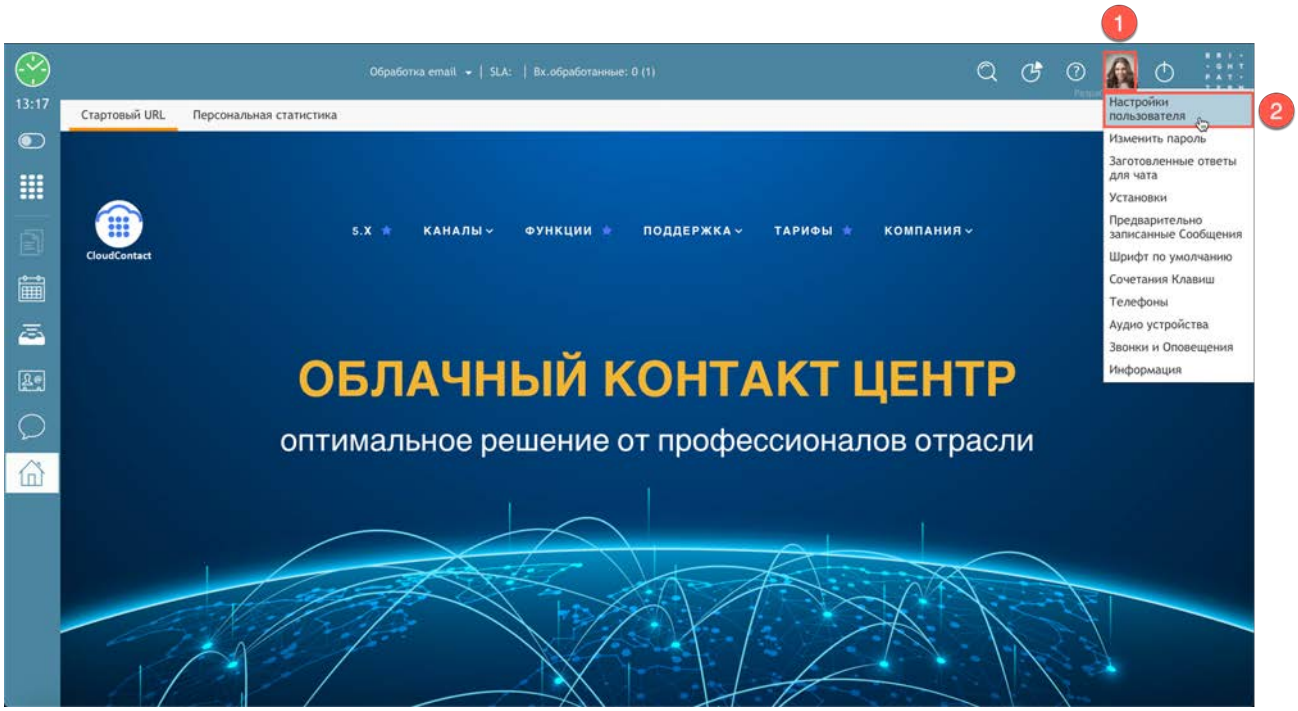


Вкладка Сотрудник

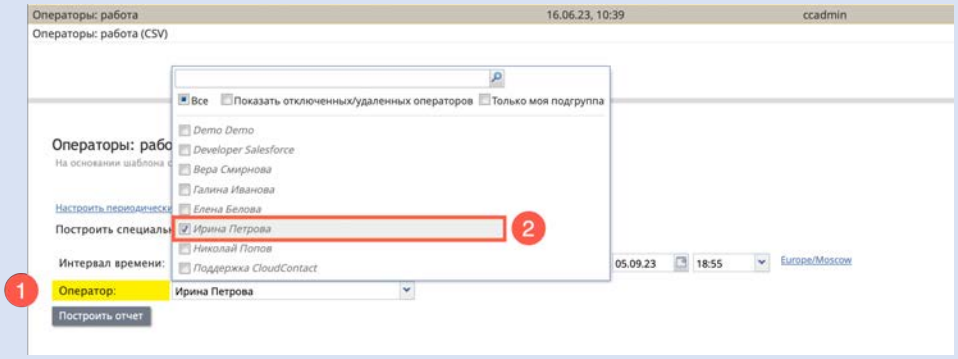
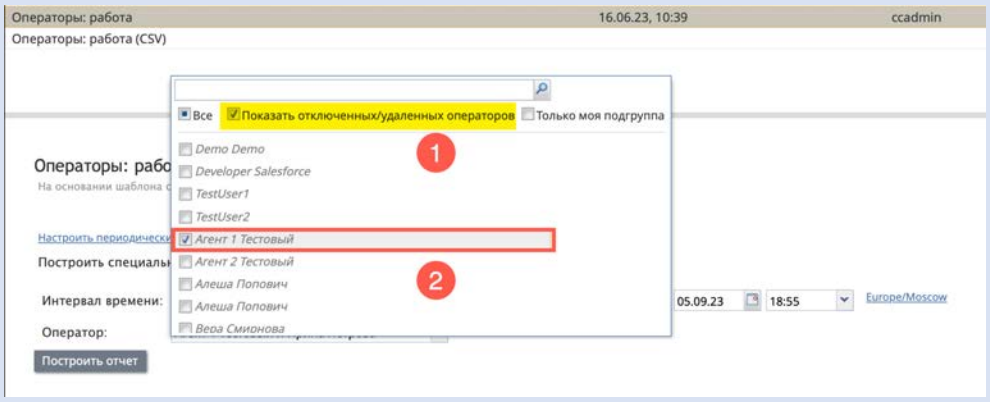
В данной вкладке задаются основные параметры пользователя.

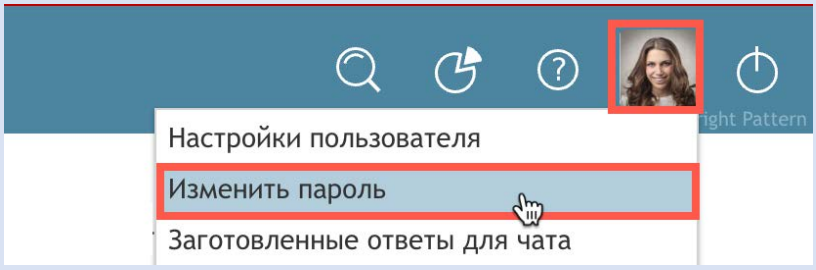


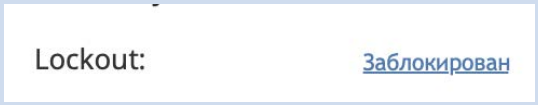
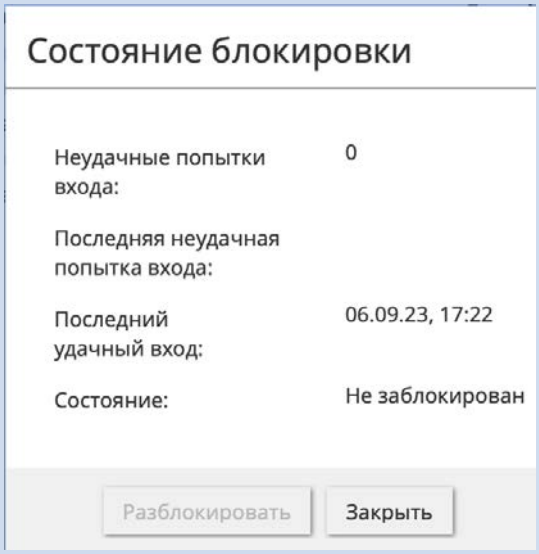
⚠️ **Обратите внимание:** пользователь может самостоятельно изменить некоторые пункты данной вкладки в приложении *оператора / супервизора*: строка состояния / Персональные настройки (1) / Настройки пользователя (2) . Подробно об этом написано в 📖 инструкции Работа оператора , раздел *1.2.Настройка пользователя* на Справочном портале



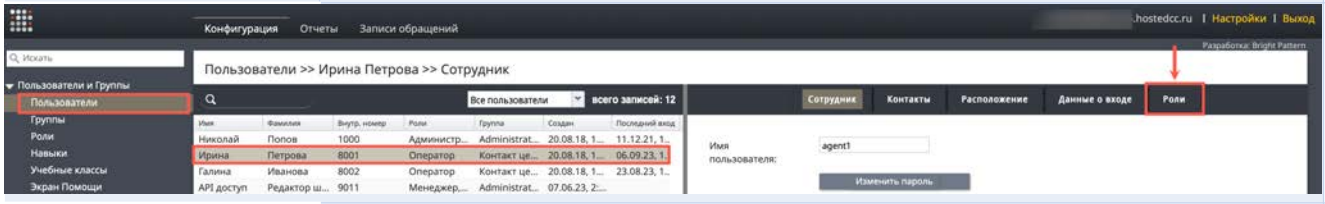
Описание пунктов вкладки Сотрудник приводится в таблице ниже. Порядок пунктов соответствует их расположению во вкладке Сотрудник.

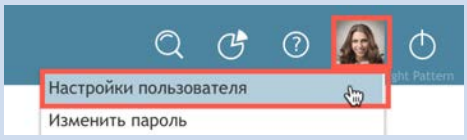
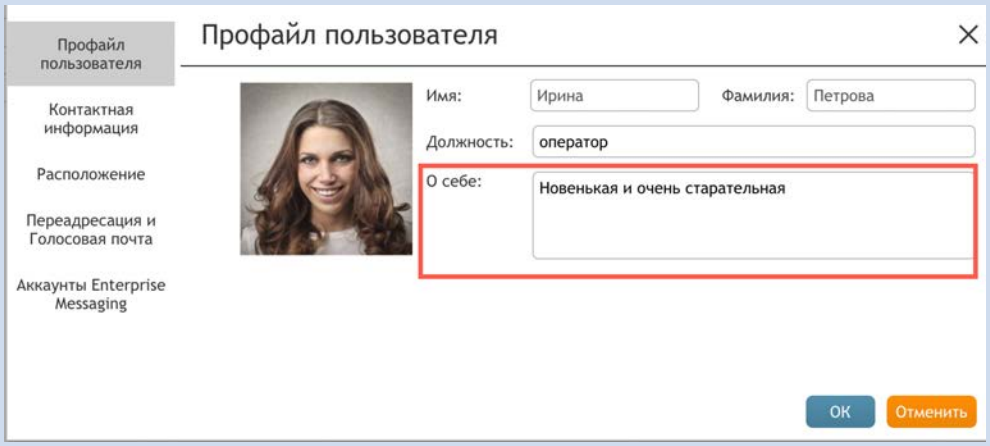
Пункт	Характеристика
Имя пользователя	*Имя пользователя (логин / название учётной записи)* – имя, под которым пользователь входит в приложения Облачного Контакт Центра (оператора/ супервизора и администратора). ⚠ **ПОЛЕ, ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ДЛЯ ВВОДА.** Должно быть **уникальным** для каждого пользователя КЦ. ⚠ При изменении имени пользователя обратите внимание на следующее: Изменение имени пользователя не изменяет статистические данные, созданные до этого момента. Они продолжают содержать предыдущее (“старое”) имя пользователя. Если имя пользователя было изменено и вы хотите получить отчет о его работе в период до и после изменения, выполните следующее: • на странице построения табличного отчета в п. Оператор (1) выберите нужного оператора (2);  • включите селектор Показать отключенных / удаленных операторов (1) и выберите нужного сотрудника (2). Если изменялась только учетная запись, а имя / фамилия сотрудника остались без изменения, то в обоих списках сотрудник будет присутствовать под одинаковым именем и фамилией.  Если сотрудник работает в приложении оператора во время изменения имени пользователя, то у него на экране появится сообщение “Имя Вашей учетной записи изменено. Просьба выйти и повторно войти в сервис с новой учетной записью”. Если сотрудник не перезайдет в приложение с новыми данными, то он сможет завершить текущее обращение, но не сможет принимать новые.

Пункт	Характеристика
Пароль	Поле для задания пароля, который пользователь будет вводить при входе в Контакт Центр (приложения оператора / супервизора; Администратора и другие приложения). ⚠ **Данное поле отображается только для новых пользователей и является обязательным.** ⚠ **Обратите внимание:** требования к **сложности пароля** (длина, специальные символы и т. п.) на уровне КЦ задаются в приложении *Администратора* , раздел Безопасность / Политика безопасности. Также они могут быть заданы на уровне *провайдера сервиса*.
Изменить пароль	Данная кнопка отображается для существующего пользователя и позволяет изменить его пароль. Обычно используется *администратором* КЦ, так как сотрудники КЦ могут самостоятельно изменить пароль в приложении *Оператора/ Супервизора оператора / персональные настройки* / п.Изменить пароль. 
API secret	*API secret* — уникальная секретная строка, которая идентифицирует пользователя (определяет его учетные данные). Используется во время авторизации для запроса токена доступа к API, например, к *Configuration API*.
Отключен	Показывает, *активен* ли пользователь (может входить в приложения Облачного КЦ) или *отключен* (вход запрещен). Для временного отключения (не удаления) пользователя поставьте флажок в данном пункте. Отключенные пользователи отображаются серым цветом в списке пользователей в данном разделе. Пользователь может быть отключен автоматически по истечении определенного времени *неактивности* (отсутствия входов в сервис). Период времени *неактивности* (в днях) задается в разделе Безопасность/ Политика безопасности/ Срок действия. После включения пользователя (снятия флажка) ему необходимо войти в сервис, чтобы сбросить счетчик периода времени неактивности. **Отключенные пользователи, наряду с активными, учитываются в ежемесячном отчете о пользовании сервисом.** Попытка отключения пользователя, имеющего *голосовую почту*, назначенную *группе поиска (hunt group)*, блокируется. При этом выводится сообщение об ошибке: «Голосовая почта данного пользователя в настоящее время настроена как голосовая почта для одной или нескольких групп поиска (hunt group)». Необходимо переназначить *голосовую почту* для данной *группы поиска*.

Пункт	Характеристика
Пользователь должен поменять пароль при следующем входе в систему	Если данный флажок установлен, пользователю принудительно будет предложено поменять пароль при следующем входе в сервис. Для соответствия стандартам безопасности PCI DSS рекомендуется установить этот флажок для каждого нового пользователя. Как только пользователь поменяет пароль, данный флажок будет автоматически снят. В дальнейшем, в любой момент можно принудительно попросить пользователя обновить пароль, включив этот флажок вручную. Данный пункт определяет ручную процедуру смены пароля. ⚠ **Возможно задание автоматической процедуры обновления паролей**. Период времени для смены пароля (в днях) задается в приложении Администратора , раздел Безопасность/ Политика безопасности/ Срок действия.
Блокировка / Lockout	В данном пункте указывается , заблокирован ли пользователь из-за нарушения политики безопасности. Настройки безопасности задаются в приложении *Администратора*, раздел Безопасность / Политика безопасности.  Можно нажать на *ссылку*, чтобы просмотреть текущий статус блокировки. Если учетная запись пользователя заблокирована, вы можете разблокировать ее, нажав кнопку Разблокировать. 
Имя	*Имя* пользователя. ⚠ **Обязательное поле.**
Фамилия	*Фамилия* пользователя. ⚠ **Обязательное поле.**

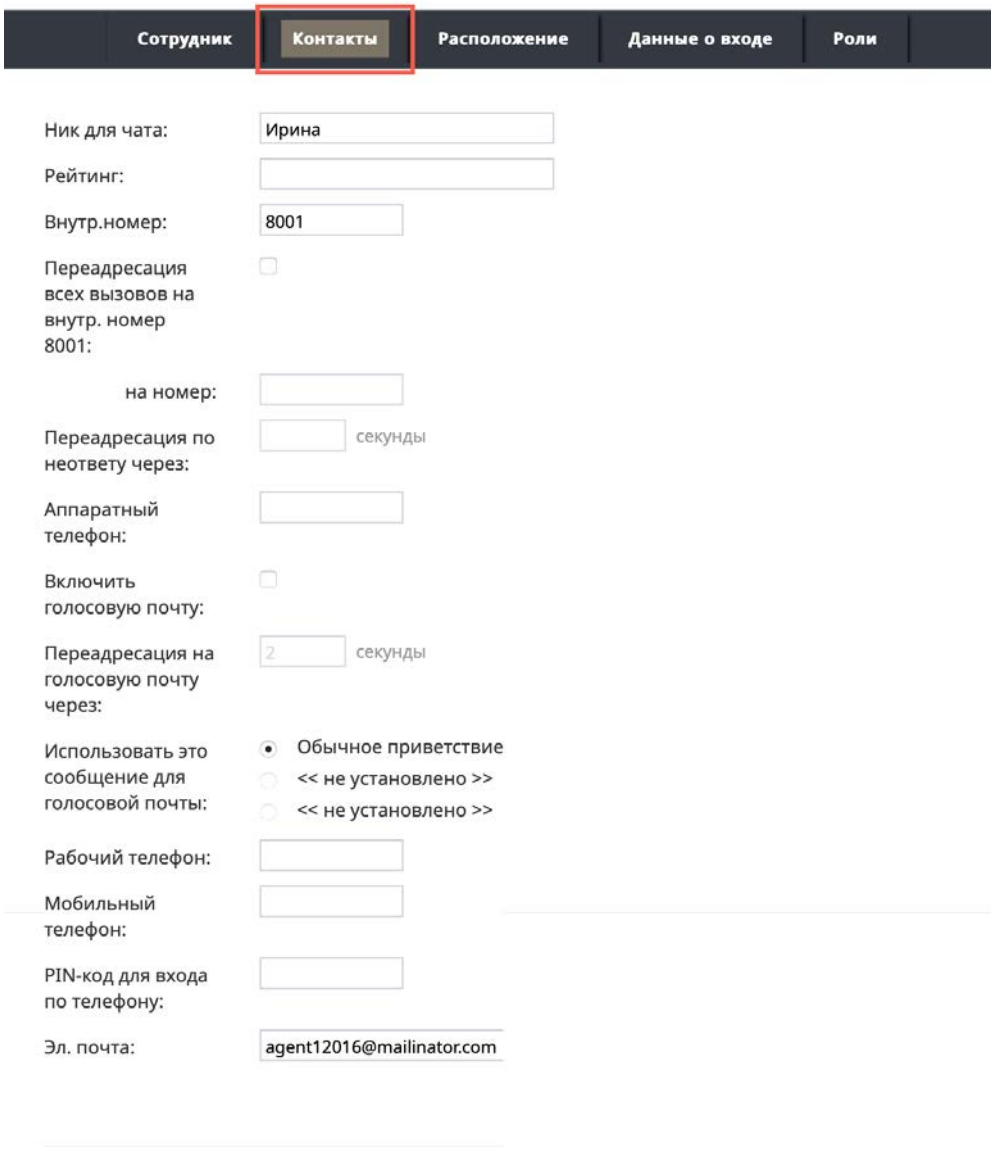
Пункт	Характеристика
Группа	Название *группы*, в которой работает пользователь. ⚠ **Пользователь может одновременно работать только в одной группе. Обязательное поле.** После выбора *группы* и сохранении настроек, пользователь **сразу** может начинать обслуживать все сервисы, в которых участвует его *группа*. При этом, ему автоматически устанавливаются значения *навыков* работы в сервисах, заданные в них по умолчанию для данной *группы*. В дальнейшем, *навыки* по каждому сервису могут быть изменены для каждого пользователя в приложении *Администратора* , раздел Пользователи и Группы / Навыки.
Учебный класс	Используется при включении дополнительного функционала *OMNI QM*. Позволяет задать *учебный класс* для пользователя. Понятие *учебные классы* используется в качестве дополнительного параметра поиска в ряде отчетов, связанных с *OMNI QM*. 📖 Подробная информация об отчетах содержится в инструкции Табличные отчеты на Справочном портале . *Учебные классы* создаются в приложении *Администратора*, раздел Пользователи и Группы / Учебные классы.
Назначенный супервизор	Используется при включении дополнительного функционала *OMNI QM*. Позволяет задать сотрудника, отвечающего за данного пользователя. Понятие *назначенный супервизор* используется в качестве дополнительного параметра поиска в ряде отчетов, связанных с *OMNI QM*. 📖 Подробная информация об отчетах содержится в инструкции Табличные отчеты на Справочном портале .
(Не) Записывать вызовы	Включает (отключает) запись вызовов, обработанных данным оператором. ⚠ Если запись включена на уровне **общих настроек КЦ** (приложение *Администратора*, раздел Контроль качества / Запись разговоров / п.Запись разговоров), то название данного пункта меняется на Не записывать вызовы и позволяет отключить запись вызовов для данного оператора.
Должность	*Должность*, которую занимает сотрудник в структуре компании. Носит информационный характер. Реальный доступ к функционалу КЦ определяется в приложении *Администратора*, раздел Пользователи и Группы / Роли . Набор ролей, которыми обладает пользователь, задается во вкладке Роли данного раздела.



Пункт	Характеристика
Обо мне	Дополнительная характеристика сотрудника. Носит информационный характер. Сотрудник может изменить ее самостоятельно в приложении *Оператора/ Супервизора / персональные настройки* / п.Настройки пользователя / .  Далее: Профайл пользователя / О себе. 
Создан	Дата и время создания учетной записи пользователя.
Фото	Фото *пользователя*. Фото сотрудника отображается в *Области активного обращения* приложения *оператора* во время общения внутри КЦ. При обработке чатов, фото сотрудника также может быть показано клиенту. Для **добавления** фото нажмите загрузить и выберите расположение фото. Для **удаления** фото – нажмите удалить. По умолчанию, максимальный размер загружаемого фото составляет **10 МБ**. Для корректного отображения фото в пользовательском интерфейсе *оператора/ супервизора* оно сжимается.

Пункт	Характеристика
Макс. количество одновременных чатов	В данном пункте задается общее количество чатов, с которыми может одновременно работать конкретный оператор. Система в работе будет использовать меньшее значение из двух параметров: • данный параметр (если задан) или • значение , заданное для чата в приложении Администратора, раздел Настройки Контакт Центра / Омниканальность. ⚠️ **Обратите внимание:** если значение данного параметра меньше, чем установлено в разделе Настройки Контакт Центра / Омниканальность , это окажет влияние на загрузку оператора. 100% загрузки будет соответствовать значению из раздела Омниканальность, для значения из данного пункта загрузка будет меньше. Например: в разделе Омниканальность 100% загрузки будет при 4 чатах одновременно; в данном пункте для конкретного оператора задано 3 чата одновременно. В работе будет использоваться значение 3, что соответствует 75% загрузке оператора.

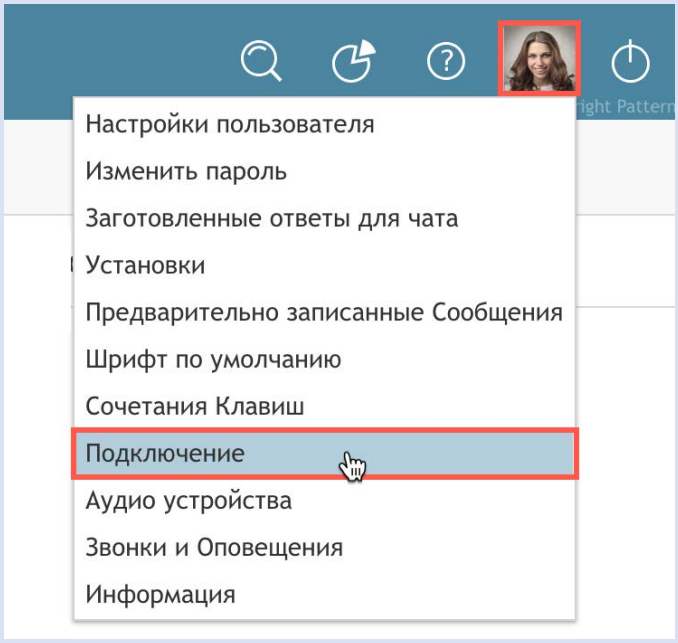
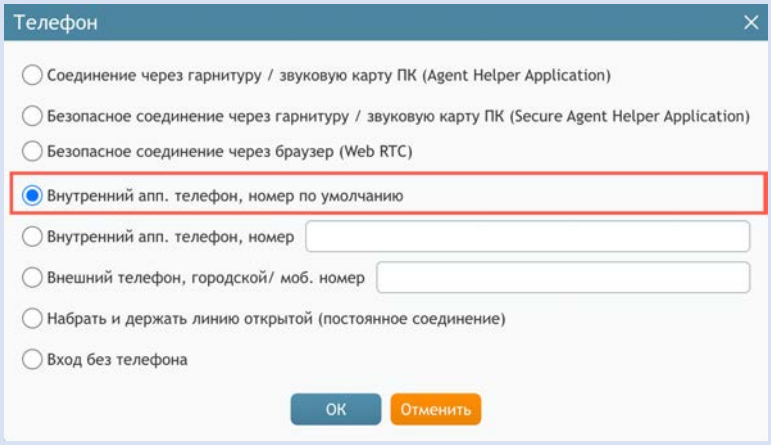
Вкладка Контакты



Описание пунктов вкладки Контакты приводится в таблице ниже. Порядок пунктов соответствует их расположению во вкладке Контакты.

Пункт	Характеристика
Ник для чата	*Имя оператора,* которое будет показываться при общении в чате. Может отличаться от имени, введенном во вкладке Сотрудник / п.Имя.
Рейтинг	Опциональный параметр, содержащий *рейтинг* пользователя. Применяется только для *операторов* КЦ, как дополнительный параметр при построении отчетов о их работе.
Внутр.номер	Телефонный номер пользователя внутри КЦ, соответствующий его софтфону. ⚠ **Обязательное поле.** Номер должен содержать только цифры и быть уникальным внутри КЦ. Если в КЦ зарегистрированы аппаратные SIP-телефоны, их номера не могут быть использованы в качестве внутреннего номера (настройка аппаратных SIP-телефонов производится в разделе Каталог/SIP-телефоны). Внутренний номер может быть использован в комбинации с PIN-кодом для использования в процессе авторизации пользователя через IVR (PIN-код задается в п.*PIN-код для входа по телефону*, см. ниже). По умолчанию, в Облачном КЦ внутренний номер присваивается автоматически, при его создании, начиная с 1000 и далее в нарастающем порядке. Номер по умолчанию можно заменить на любой другой. В этом случае, следующему новому пользователю будет присвоен номер на единицу больше. Внутренние номера могут быть использованы повторно. Например, при удалении пользователя его внутренний номер будет присвоен новому пользователю. Внутренний номер не может быть изменен пока пользователь работает в сервисе. При попытке изменения выводится сообщение: «Нельзя изменить внутренний номер, пока оператор находится в сервисе». Также пользователь может войти в сервис используя другие устройства, например, аппаратный SIP-телефон.
Переадресация всех вызовов на внутр. номер [...]	Для включения переадресации всех вызовов, приходящих на указанный [...] внутренний номер, следует поставить флажок в данном пункте. Настройки *переадресации* имеют приоритет перед настройками *голосовой почты*. Если ранее была включена голосовая почта (см. п.Включить голосовую почту ниже), то включение переадресации автоматически деактивирует голосовую почту. Переадресация также может быть настроена в приложении *Администратора* / раздел Каталог / Софтфоны/вкладка Переадресация.
На номер	Если установлен флажок *переадресации* (см. предыдущий пункт), в данном пункте необходимо задать номер, на который будет производиться переадресация.

Пункт	Характеристика
Переадресация по неответу через	Время (в сек.) по истечении которого все входящие вызовы будут переадресованы на номер, указанный в п. На номер (см.выше), в случае, если пользователь вошел в сервис и не отвечает на вызов. Для безусловного перевода (без ожидания), установите 0. Если пользователь недоступен (занят или вышел из сервиса), переадресация произойдет сразу же, без учета настроек данного пункта.

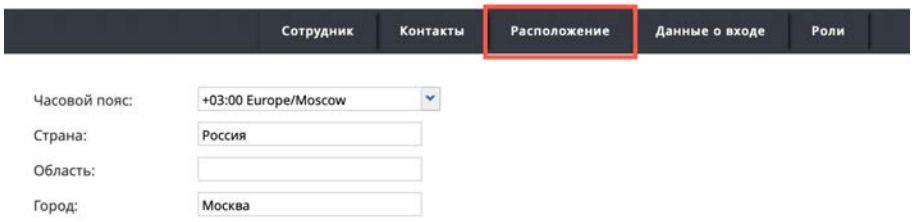
Пункт	Характеристика
Аппаратный телефон	Номер аппаратного SIP-телефона, присвоенного пользователю. **Опциональный параметр.** Номер телефона следует выбирать из номеров SIP-телефонов, уже зарегистрированных в сервисе (приложение *Администратора* / раздел Каталог / SIP-телефоны). Данный пункт рекомендуется использовать только для тех пользователей, кто **постоянно** использует аппаратный телефон в своей работе (вместо софтфона). В этом случае в приложение *оператора/ супервизора* следует выбрать *персональные настройки* / п.Подключение .  Далее выбрать Внутренний апп. телефон, номер по умолчанию.  При использовании аппаратного телефона настройки *переадресации* (см.пп.выше) не работают. В этом случае, переадресация настраивается в разделе Каталог/ SIP-телефоны/ вкладка Переадресация.

Пункт	Характеристика
Включить голосовую почту	Флажок показывает, использует ли пользователь *голосовую почту* на своем р.м. Общие настройки голосовой почты задаются в приложения Администратора / раздел Настройки Контакт центра/ Голосовая почта. *Переадресация* имеет приоритет перед настройками *голосовой почты*. Если *переадресация* включена, то опция включения *голосовой почты* неактивна. Если первой была включена *голосовая почта*, то включение *переадресации* автоматически **деактивирует** голосовую почту. Однако, настройки *голосовой почты* (*интервал включения переадресации на голосовую почту*, *голосовое приветствие*) сохраняются и будут использованы при отключении *переадресации*.
Переадресация на голосовую почту через:	Время (в сек.) по истечении которого все входящие вызовы будут переадресованы на *голосовую почту*, в случае, если пользователь вошел в сервис и не отвечает на вызов. Для безусловного перевода (без ожидания), установите 0. Если пользователь недоступен (занят или вышел из сервиса), переадресация произойдет сразу же, без учета настроек данного пункта.
Использовать это сообщение для голосовой почты	В данном пункте можно загрузить **три** сообщения *голосовой почты* и выбрать, какое из них будет использоваться пользователем. Также пользователь может самостоятельно загрузить голосовые сообщения в приложении *оператора/ супервизора*. 📖 Описание загрузки сообщений в приложении *оператора / супервизора* содержится в инструкции Работа оператора (раздел 11.3. *Голосовая почта*), размещенной на Справочном портале .
Рабочий телефон	Внешний телефон пользователя (не относящийся к КЦ); например: городской номер. Поле носит информационный характер.
Мобильный телефон	Мобильный телефон пользователя. Поле носит информационный характер.
PIN-код для входа по телефону	Используется в случае, если авторизация пользователя происходит в IVR через внутренний номер (см.п.Внутренний номер выше).
Эл.почта	Адрес электронной почты пользователя, который используется для получения инструкций по сбросу пароля, сообщений голосовой почты и запланированных отчетов. При включении голосовой почты необходимо задать адрес эл.почты, т.к. на этот адрес будут отправляться письма о поступлении новых сообщений. ⚠️ **Данный адрес не используется при распределении email клиентов в рамках работы соответствующих сервисов.** ⚠️ **Если пользователь обладает ролью *Системный Администратор* - данное поле обязательно к заполнению.**

Пункт	Характеристика
Участник Hunt-групп	Показывает *Hunt-группы*, в которые входит пользователь. Поле носит информационный характер. Сотрудник может одновременно состоять в нескольких *Hunt-группах*. Участие в *Hunt-групп*е не влияет на обработку прямых вызовов, поступающих пользователю. Состав участников *Hunt-групп* настраивается в разделе Каталог / Hunt-группы. *Hunt-группы* являются дополнительным функционалом КЦ. Для его включения обратитесь к Провайдеру сервиса.
Участник Call Pickup-групп	Показывает *Call Pickup-групу*, в которую входит пользователь. Поле носит информационный характер. Сотрудник может состоять в только одной Call Pickup-группе, а также в нескольких *Hunt-группах* одновременно. Состав участников *Hunt-групп* настраивается в разделе Каталог / Call Pickup-группы . *Call Pickup-группы* являются дополнительным функционалом КЦ. Для его включения обратитесь к Провайдеру сервиса.

Вкладка Расположение

Пункты данной вкладки используются для внесения информации о *часовом поясе*, в котором находится пользователь и его *местоположении*.

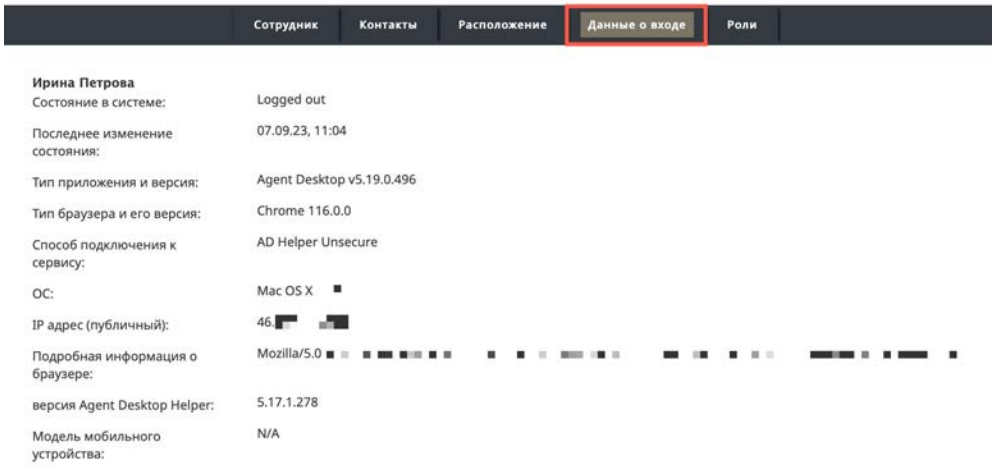


Описание пунктов вкладки Расположение приводится в таблице ниже. Порядок пунктов соответствует их расположению во вкладке Расположение.

Пункт	Характеристика
Часовой пояс	*Часовой пояс* в котором располагается сотрудник. По умолчанию , заполняется автоматически на основании данных о КЦ, введённых в приложении *Администратора*, раздел Настройки Контакт Центра / Общие настройки / п. Часовой пояс по умолчанию. ⚠ **Является обязательным полем.**
Страна	Страна, в которой располагается сотрудник. Носит информационный характер.
Область	Регион (область), в котором располагается сотрудник. Носит информационный характер.
Город	Город, в котором располагается сотрудник. Носит информационный характер.

Вкладка Данные о входе

В данной вкладке представлена различная информация по подключению пользователя к КЦ. Она может быть использована для диагностики работы сервиса на р.м. пользователя.



Описание пунктов вкладки Данные о входе приводится в таблице ниже. Порядок пунктов соответствует их расположению во вкладке Данные о входе.

Пункт	Характеристика
Состояние в системе	Показывает подключился ли пользователь к сервису. Возможные значения: • Logged out - не в системе; • Logged In - вошел в систему.
Последнее изменение состояния	Показывает дату и время последнего изменения состояния: когда пользователь вошел / вышел из сервиса.
Тип приложения и версия	Показывает тип и версию приложения *оператора / супервизора*, используемого пользователем.
Тип браузера и его версия	Показывает тип и версию браузера, используемого пользователем при последнем подключении к сервису.
Использованный вариант подключения / Выбранный вариант для телефона	Показывает последний способ подключения к сервису (*AD Helper Unsecure / Соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК ; AD Helper Secure / Безопасное соединение через гарнитуру / звуковую карту ПК ; WebRTC / Безопасное соединение через браузер* и т.п.) Информация о возможных способах подключения к сервису представлена в 📖 инструкции *Подключение к сервису* и соответствующем 🎥 видео на специальной странице на Справочном портале .
ОС	Название и номер версии Операционной Системы устройства, с которого происходило подключение.
IP адрес (публичный)	Публичный IP-адрес устройства пользователя, с которого происходило подключение.
Подробная информация о браузере	Отображает заголовок HTTP запроса User-Agent, который автоматически отправляется веб-браузером.

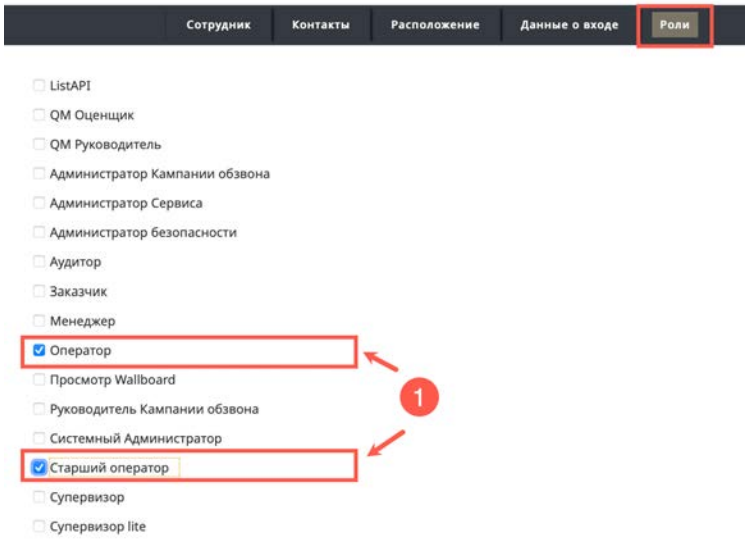
Пункт	Характеристика
версия Agent Desktop Helper	Номер версии программы *Agent Desktop Helper Application (ADHA)*, используемой на р.м. пользователя.
Модель мобильного устройства	Если пользователь использует *мобильное приложение*, в этом поле отображается информация о мобильном устройстве, которое использовалось для входа.

Вкладка Роли

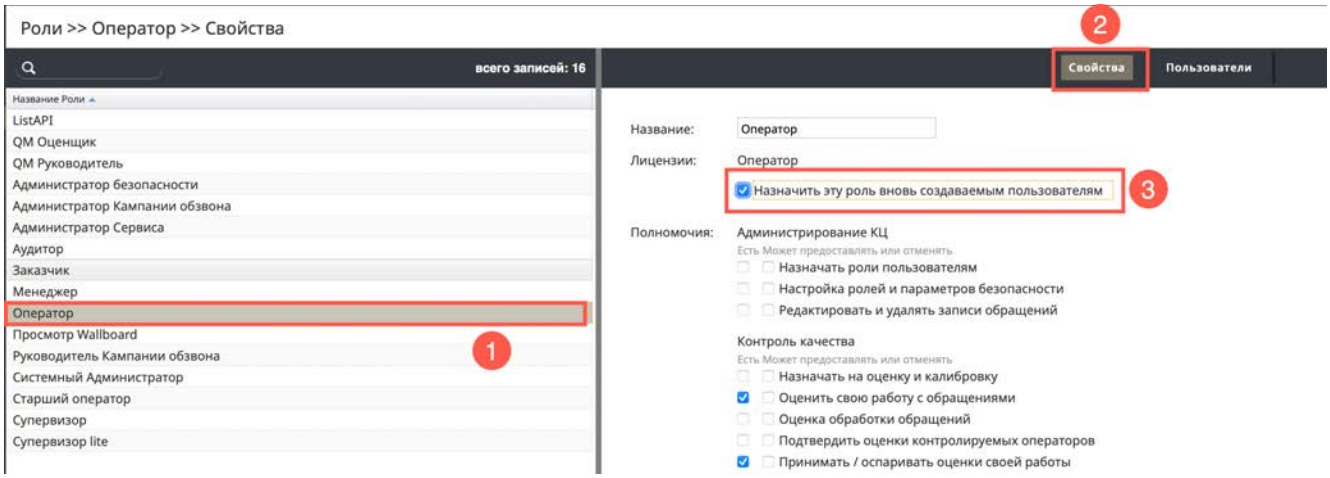
Пользователю Облачного Контакт Центра может быть назначено несколько *ролей* для наиболее точного соответствия его должностным обязанностям. Подробно о *ролях* и входящих в них *полномочиях* написано в разделе Роли данной инструкции.

Для **присвоения** пользователю нужных ролей – выберите их списка (1).

⚠ **По умолчанию, у нового пользователя нет заранее присвоенных ролей.**



Т.к. большинство пользователей в КЦ составляют *операторы*, можно задать настройку, при которой всем новым пользователям будет присваиваться роль *оператор*. Для этого в разделе Роли выберите нужную *роль* (1) и во вкладке Свойства (2) поставьте флажок в п. Назначить эту роль вновь создаваемым пользователям (3).



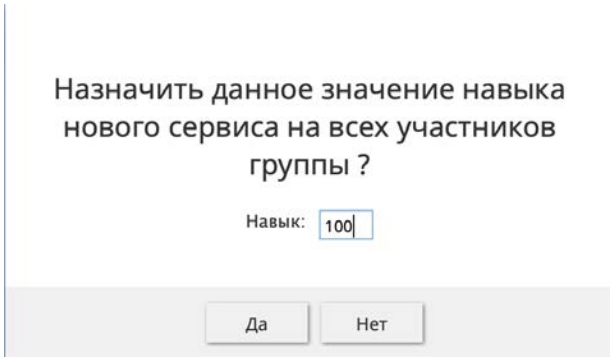
Навыки

В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании *навыков*. При поступлении обращения (*входящего, исходящего, цифрового*) запрашиваемый им навык (если настроен в *сценарии* сервиса) сравнивается с навыками доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

В Облачном Контакт Центре есть несколько способов задания навыков и назначения их на операторов.

1. Навык на сервис

Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании *сервиса* (*входящего, исходящего или цифрового*) **автоматически** создаётся *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается навык, связанный с данным сервисом (см. сообщение ниже).



Если в группу добавляется новый оператор, то ему автоматически назначается навык, относящийся к данной группе.

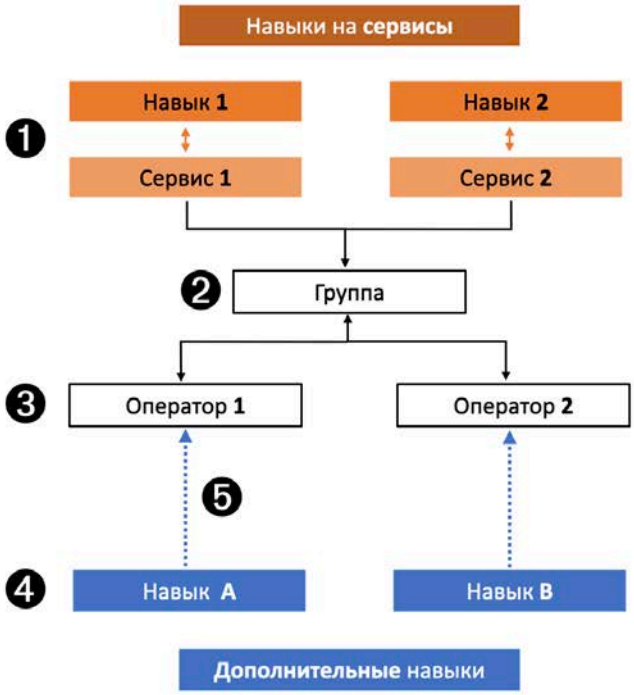
2. Дополнительные навыки

Бывают ситуации, когда одного *навыка на сервис* недостаточно, чтобы построить правильный сценарий обработки обращений. При работе в разных сервисах может быть востребован *дополнительный навык (знания)* оператора. Примером дополнительного навыка, который может учитываться в разных сервисах может быть участие в продажах. Например: оператор помогает клиенту совершить покупку при работе в сервисе входящих вызовов и участвуя в кампании исходящего обзвона.

3. Языковые навыки

Отдельной разновидностью дополнительного навыка является знание языков. Они вынесены в специальную категорию навыков. Также как и дополнительные навыки, языковые навыки действуют независимо от сервисов. Например, оператор может общаться с клиентами на нескольких языках в сервисе входящих вызовов или веб-чате.

Различие между *навыками на сервис* и *дополнительными навыками* разъясняется на диаграмме ниже. *Языковые навыки* назначаются аналогично *дополнительным* и не показаны на данной диаграмме.



❶ – при создании *сервиса* создаётся соответствующий ему *навык* (*сервис 1 /навык* 1 и *сервис 2/ навык* 2);

❷ – *группа* операторов назначается на *сервисы* 1 и 2 ;

❸ – **всем** операторам группы присваиваются *навыки* 1 и 2 ;

❹ – *дополнительные навыки* создаются **независимо** от сервисов и могут быть использованы в рамках всего контакт центра ;

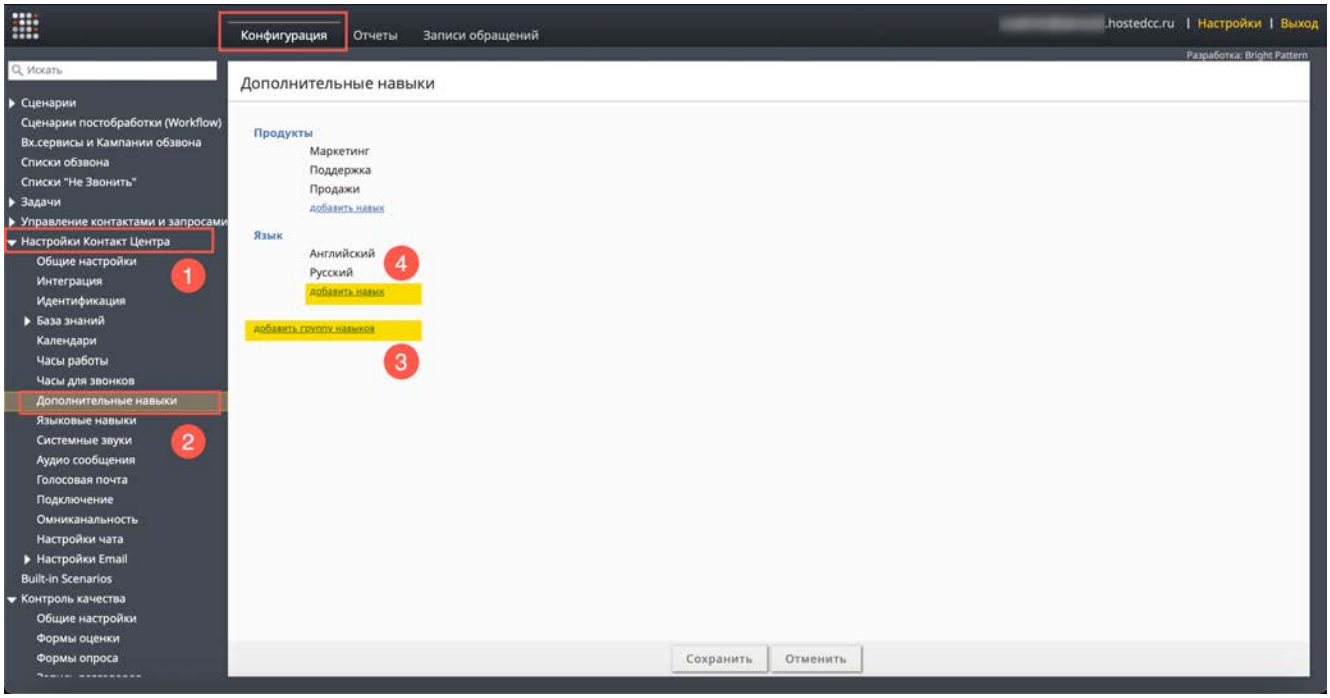
❺ – *дополнительные навыки* назначаются **индивидуально** для каждого оператора (навык A / оператор 1 и навык B / оператор 2).

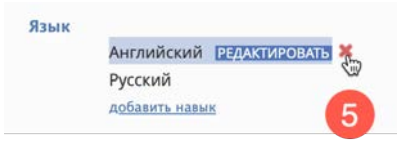
Создание дополнительных навыков

Если правила обработки вызовов предусматривают использование *дополнительных навыков*, в приложении *Администратора* перейдите в раздел Настройки Контакт Центра (1) / Дополнительные навыки (2).

Дополнительные навыки объединяются в группы, как на примере ниже.

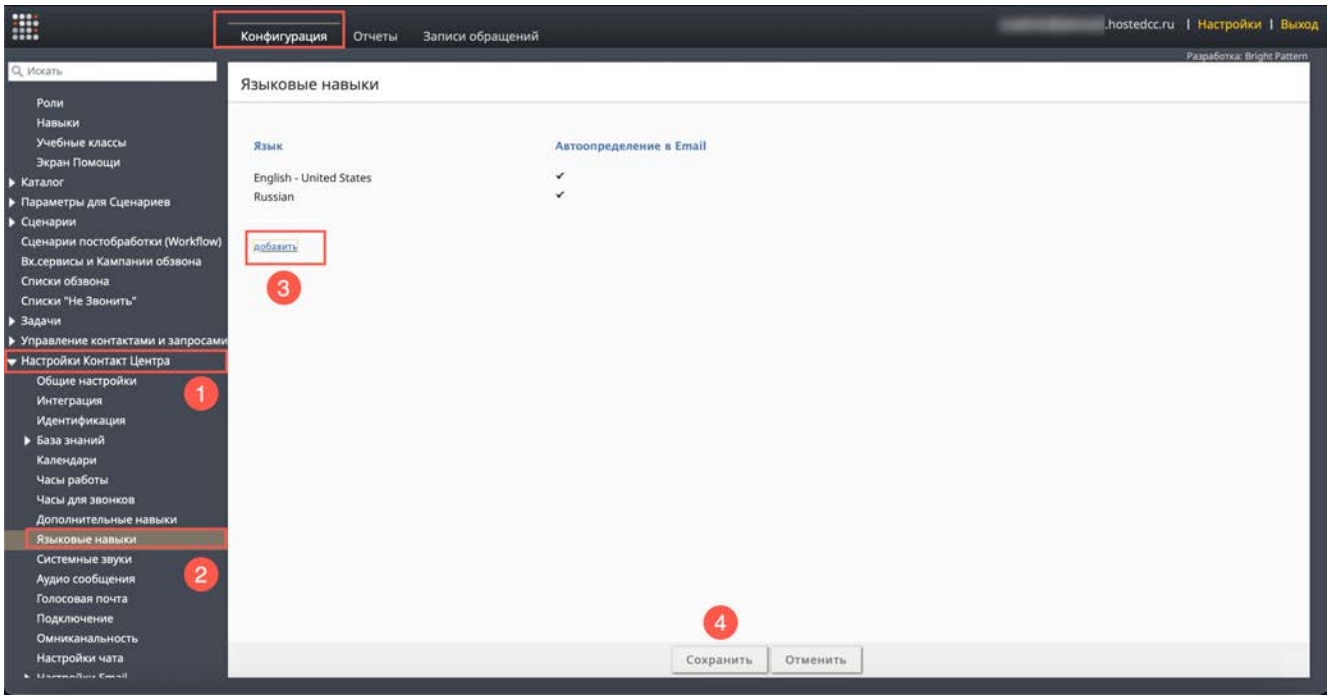
- Для добавления новой *группы навыков* нажмите добавить группу навыков (3).
- Для добавления нового *навыка в группу* – нажмите добавить навык (4).
- Для удаления навыка наведите на него мышкой и нажмите на знак X (5).





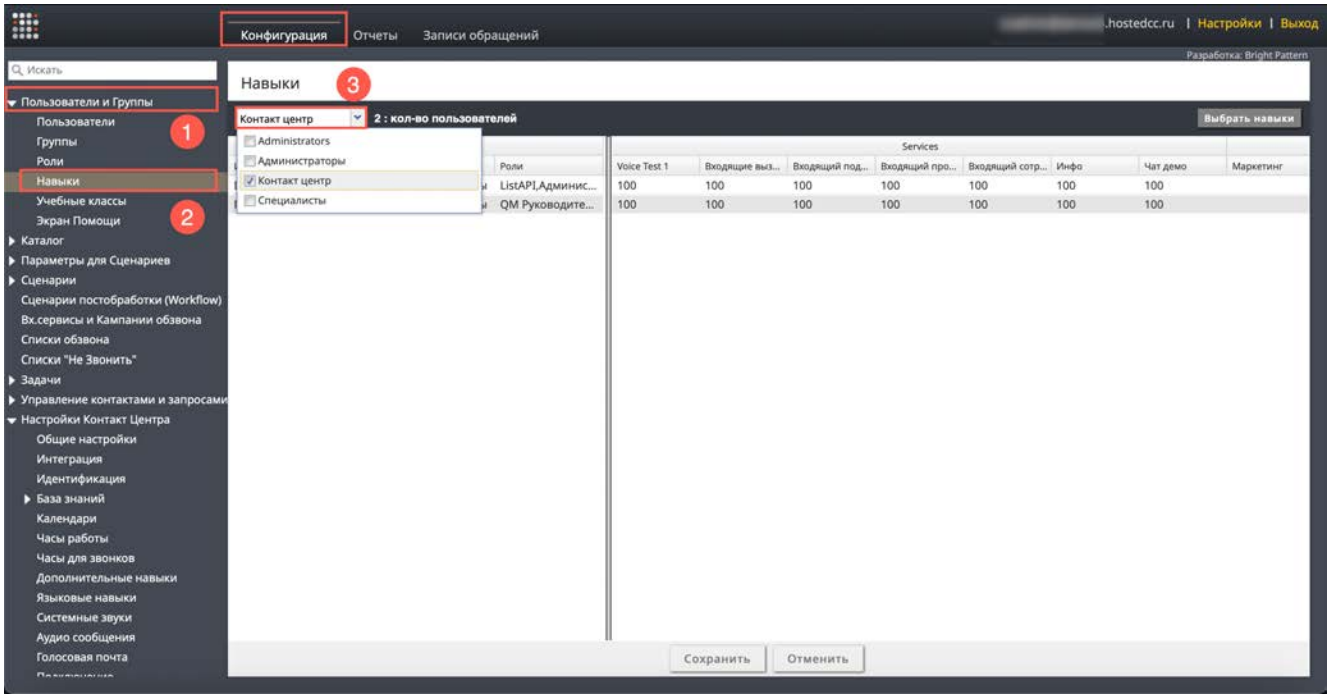
Создание языковых навыков

Если правила обработки вызовов предусматривают использование *языковых навыков*, в приложении *Администратора* перейдите в раздел Настройки Контакт Центра (1) / Языковые навыки (2). Нажмите добавить (3) и выберите необходимый язык из списка (названия языков написаны на англ.яз.). Нажмите Сохранить (4) для сохранения сделанных настроек.



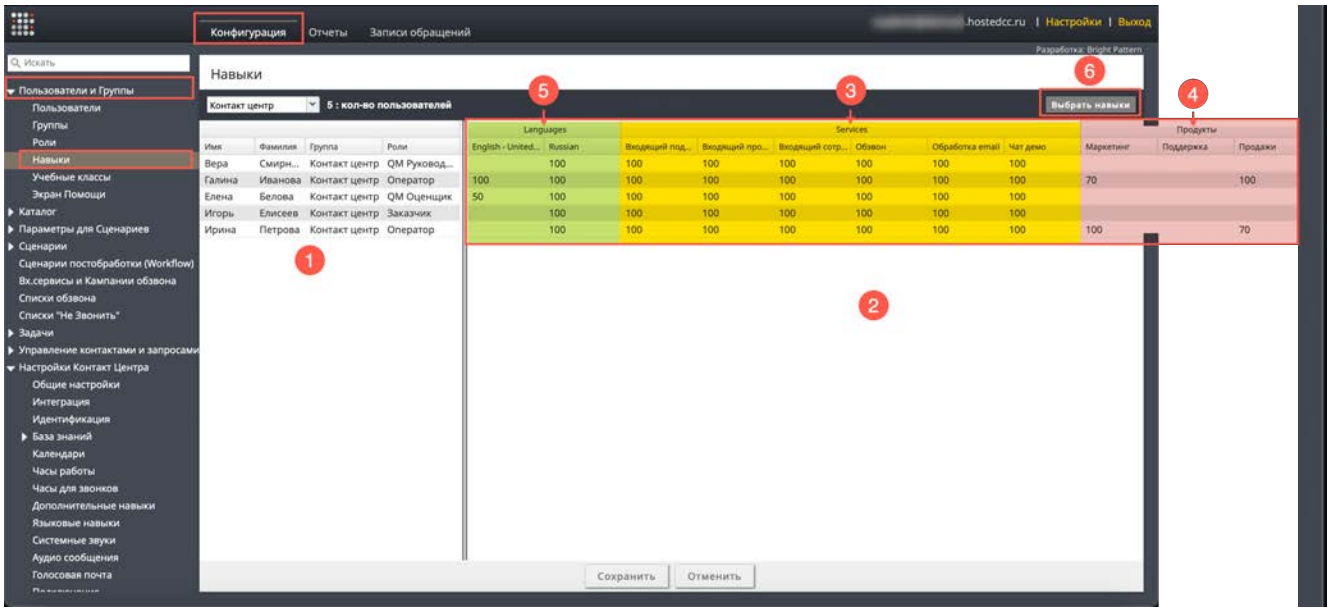
Присвоение дополнительных / языковых навыков и редактирование навыков на сервис

Присвоение *операторам дополнительных навыков* или **изменение** *навыков на сервис* происходит в приложении *Администратора* / раздел Пользователи и группы (1) / Навыки (2). Выберите необходимую *группу* или *группы* из списка (3).

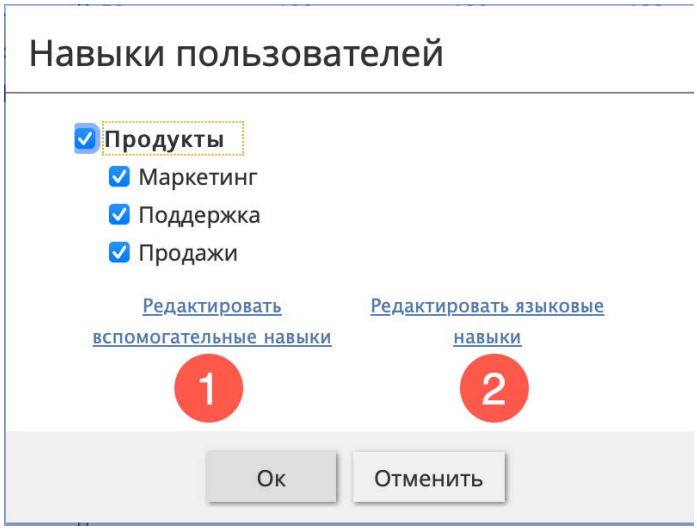


В левой части экрана будет показан персонал *группы* (1), в правой части – *навыки*. В блоке Services (2) отображаются *навыки*, связанные *с сервисами*, в которых участвует данная группа. Далее следуют все *дополнительные навыки*, заданные для КЦ (3). Если в КЦ заданы *языковые навыки*, то они показаны в блоке Languages (5).

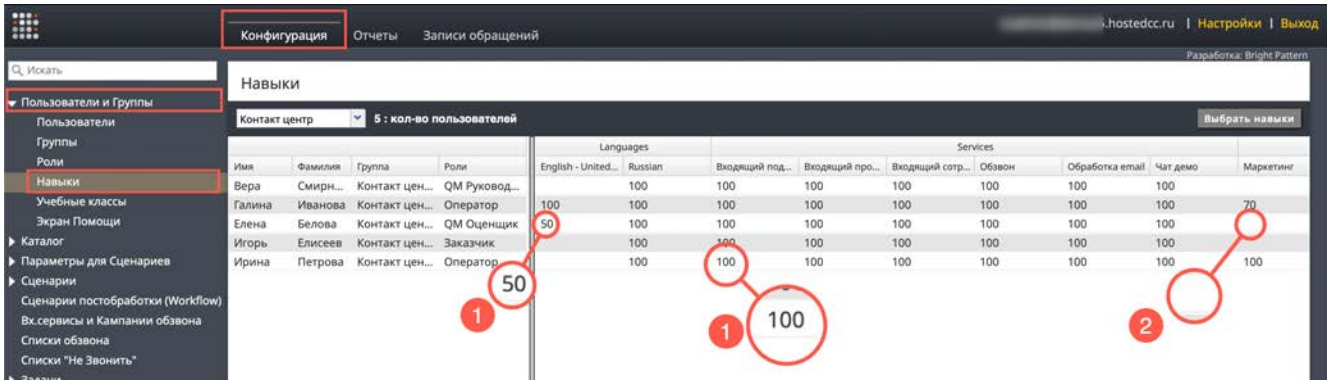
Чтобы увидеть только определенные *дополнительные навыки*, нажмите Выбрать навыки (6).



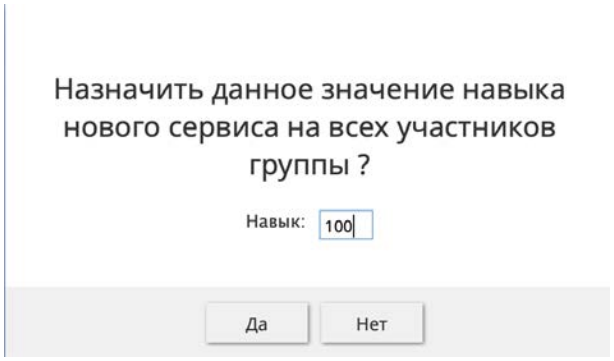
Выберите необходимые навыки из списка и нажмите OK. Также в данном окне можно перейти в настройки *дополнительных навыков* (1) и *языковых навыков* (2).



На экране останутся *навыки по сервисам, языковые навыки* и выбранные *дополнительные навыки*. Цифры в столбце с названием каждого навыка означают *уровень квалификации* пользователя по данному навыку (1). Отсутствие цифры для конкретного пользователя (2) означает, что у него нет данного навыка.

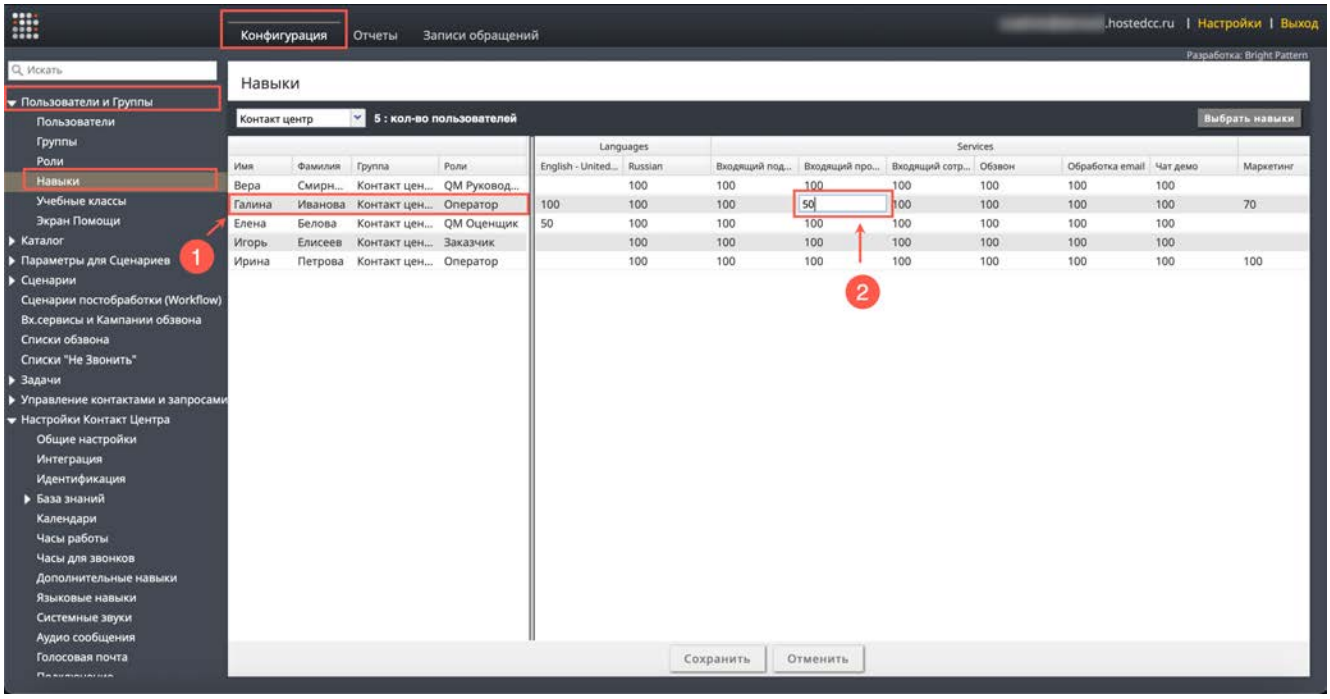


При назначении группы *на сервис*, всем участникам группы присваивается одинаковый навык. По умолчанию он равен 100.



Для *дополнительных / языковых навыков* первоначальные значения отсутствуют и должны быть заданы вручную, как на примере ниже.

Для ввода/ изменения навыка для *конкретного оператора* выберите его (1) и нажмите на соответствующую ячейку (2). Введите целое значение навыка в диапазоне от 0 до 100 и нажмите Enter.

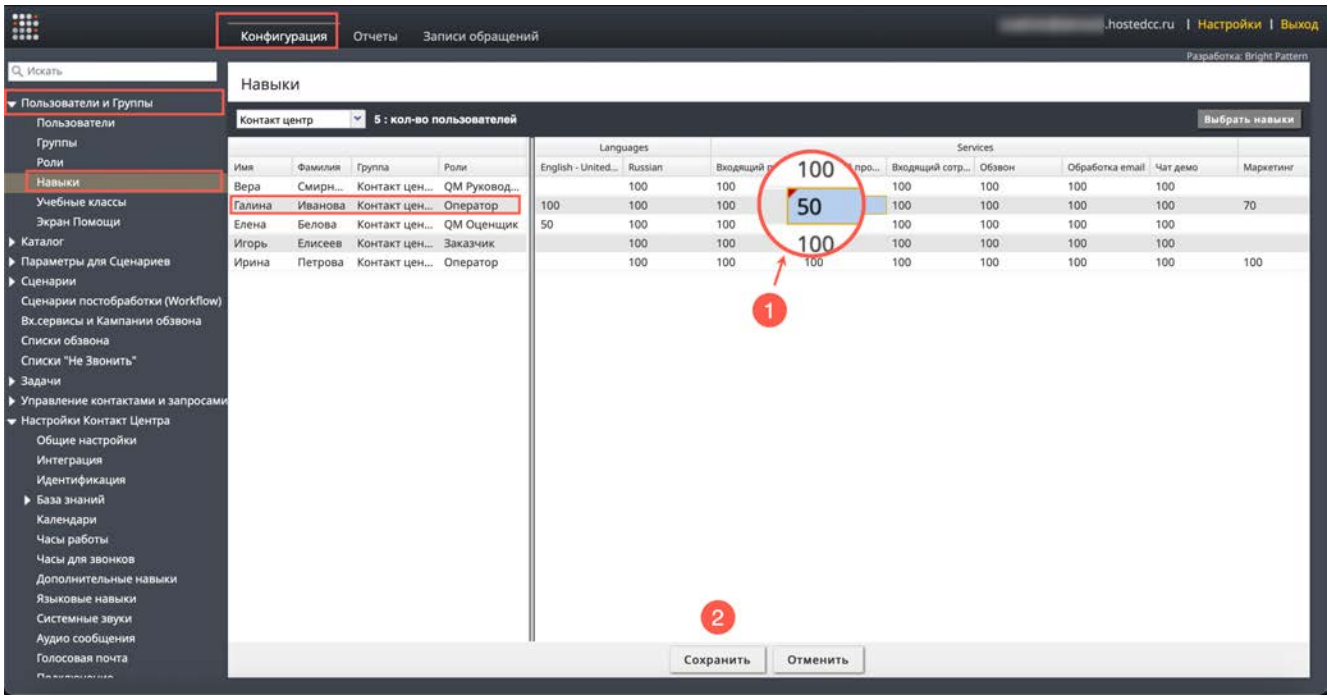


Рекомендуется использовать градации значений по 25 (100, 75, 50, 25,0).

При использовании в *сценарии* распределения обращений (раздел Сценарии приложения *Администратора*) *навыков* операторов, стандартное распределение будет происходить по следующим правилам:

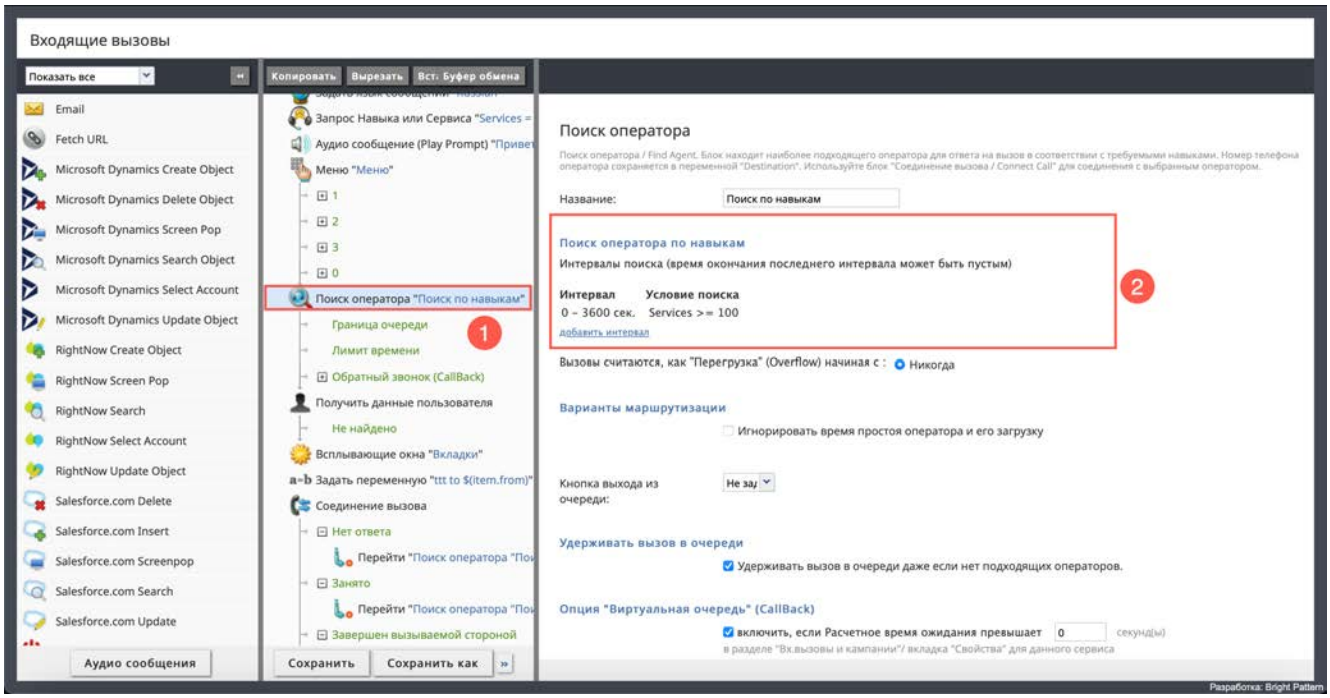
- Сначала система будет искать свободных операторов с навыком 100; если все операторы с данным навыком будут заняты – искать операторов с навыком 75 и т.д.
- Операторы с более высоким навыком будут обрабатывать обращения в первую очередь. Операторы с навыком 0 или вообще без навыка – не будут участвовать в обработке обращений.

Ячейки с измененным навыком выделяются красным треугольником (1). Нажмите Сохранить (2) для сохранения сделанных изменений.



⚠ С помощью редактирования *навыков* можно быстро **переводить операторов** из сервиса в сервис, например, при росте нагрузки на одном из них.

Настройка правил распределения обращений на основании *навыков* производится в *сценарии* обслуживания конкретного сервиса: раздел Сценарии/ [название сценария]/ блок Поиск оператора/ параметр Поиск оператора по навыкам. Пример сценария с использованием блока Поиск оператора показан на снимке ниже.

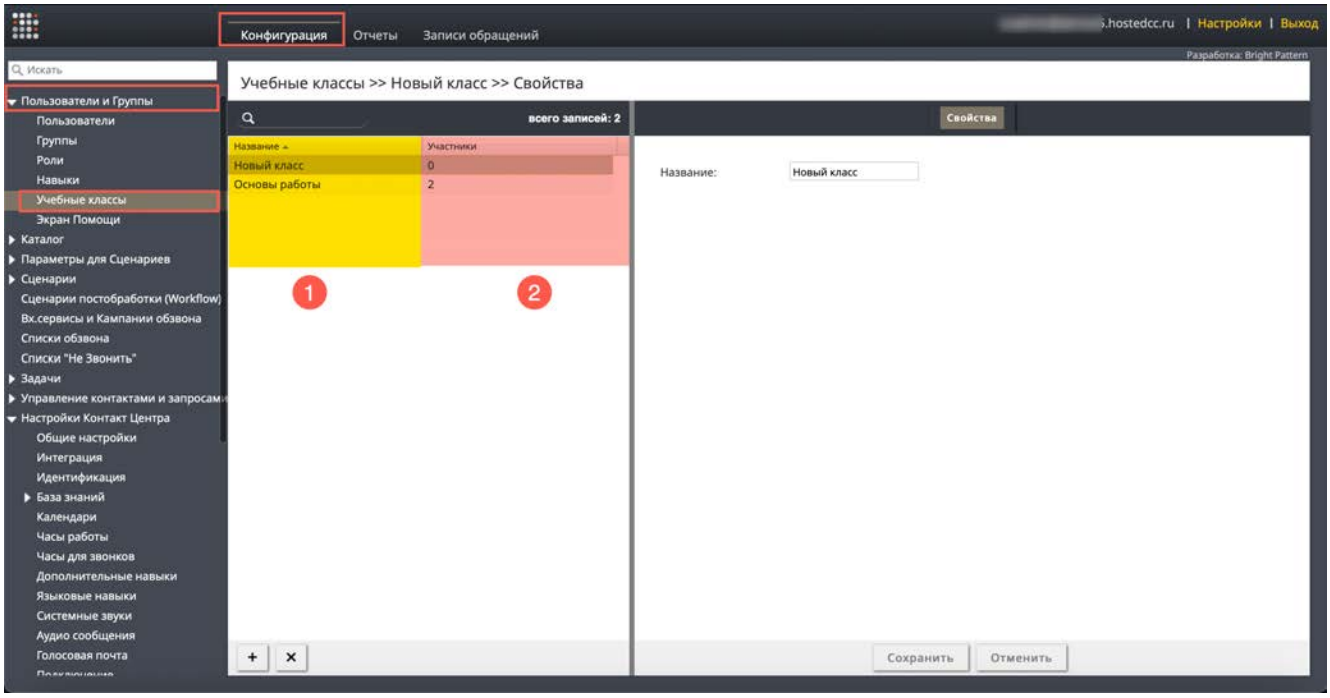


Учебные классы

⚠️ Учебные классы являются функционалом дополнительной опции OMNI Quality Management (*OMNI QM*), предназначенной для профессионального контроля качества обслуживания в КЦ.

В данном разделе можно администрировать (создавать / удалять) учебные классы.

В разделе показываются названия учебных классов (1) и количество сотрудников, обучавшихся в них (2).

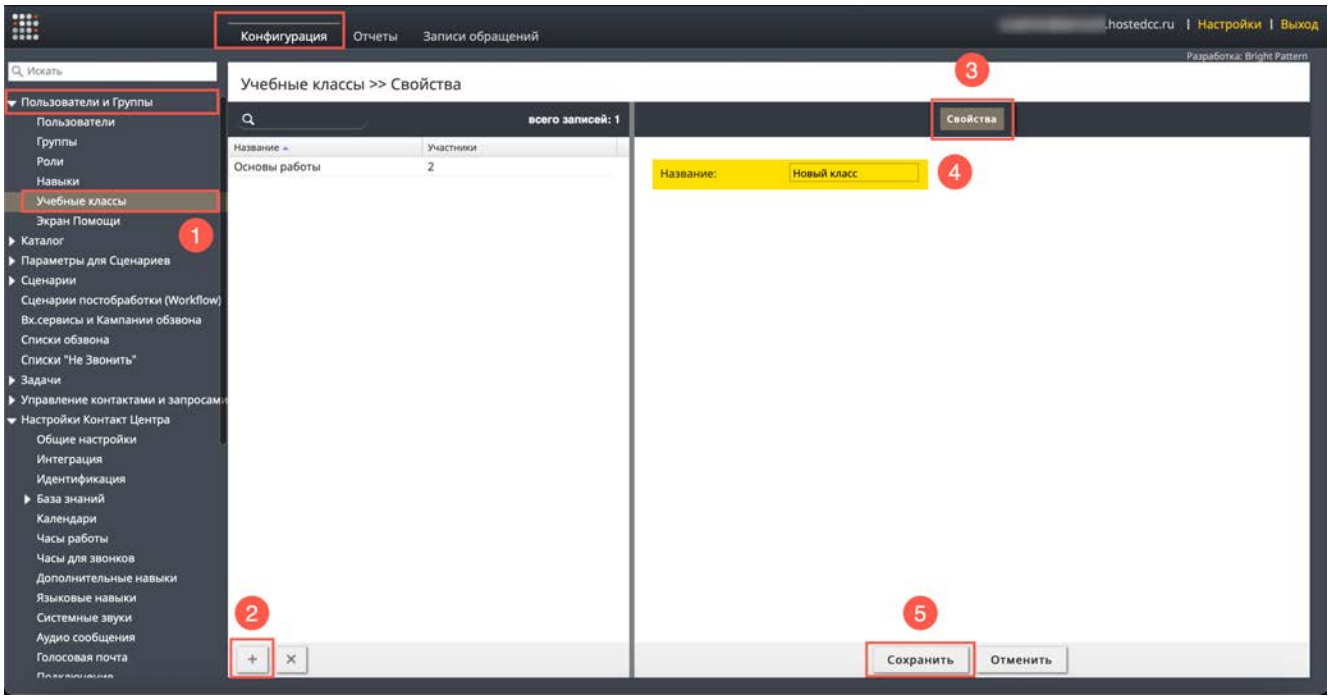


Названия *учебных классов* позволяют учитывать фактическое обучение, которое получил оператор, или занятия, которые оператор посещает в настоящее время.

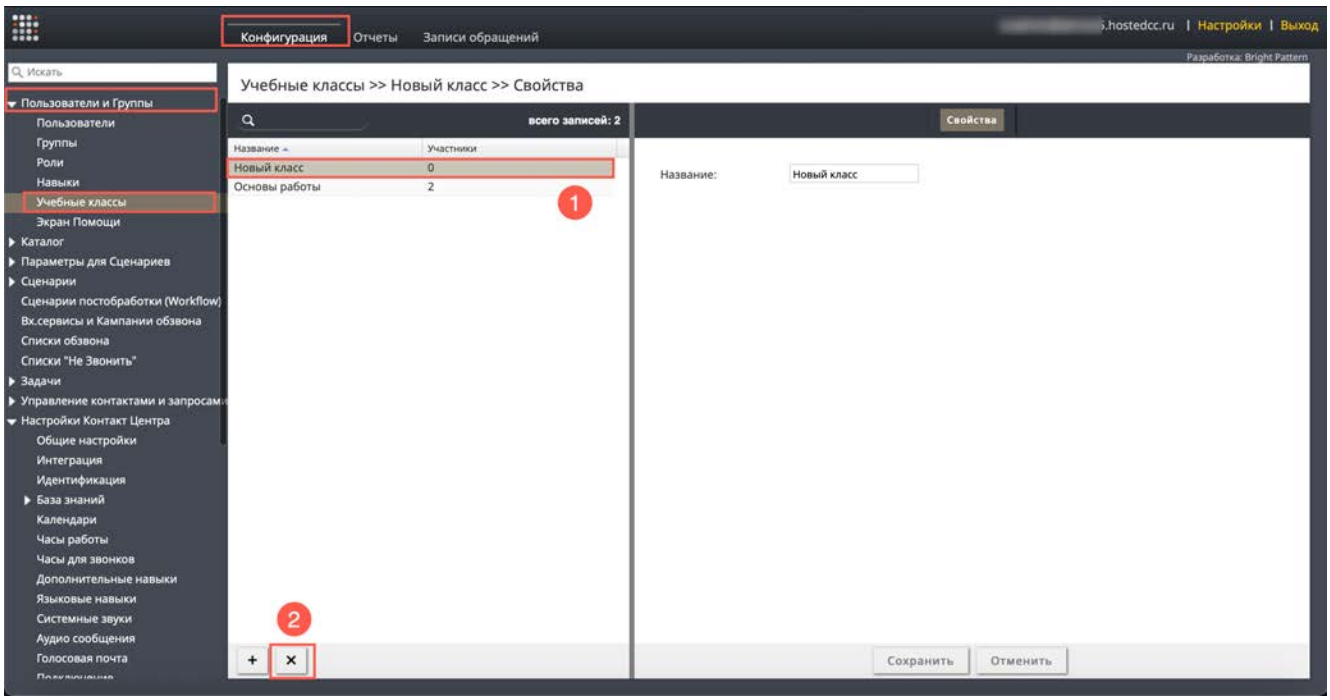
Для каждого пользователя можно задать учебный класс, который посещал пользователь : раздел Пользователи и группы / Пользователи / вкладка Сотрудники / п. Учебный класс. Название учебного класса может быть использовано в качестве дополнительного параметра поиска в некоторых отчетах QM: *Omni QM: оценки подробности / Actual Evals , Omni QM: оценки формы / Score Report, Omni QM: среднее по вопросам / Question Averages, Omni QM: среднее по Областям оценки / Eval Areas*. 📖 Подробное описание отчетов представлено в инструкции Табличные отчеты , размещенной на Справочном портале.

Используя критерий поиска по учебному классу можно сравнить показатели сотрудников, которые обучались в нем, с показателями других сотрудников. Если в конкретном классе результаты работы сотрудников хуже остальных, специалисты по оценке качества могут при необходимости скорректировать обучение.

Для **добавления названия класса** в приложении *Администратора* выберите раздел Пользователи и группы / Учебные классы (1). Нажмите кнопку Добавить Учебный класс (2). Во вкладке Свойства (3) введите название нового класса (4). Сохраните изменения (5).

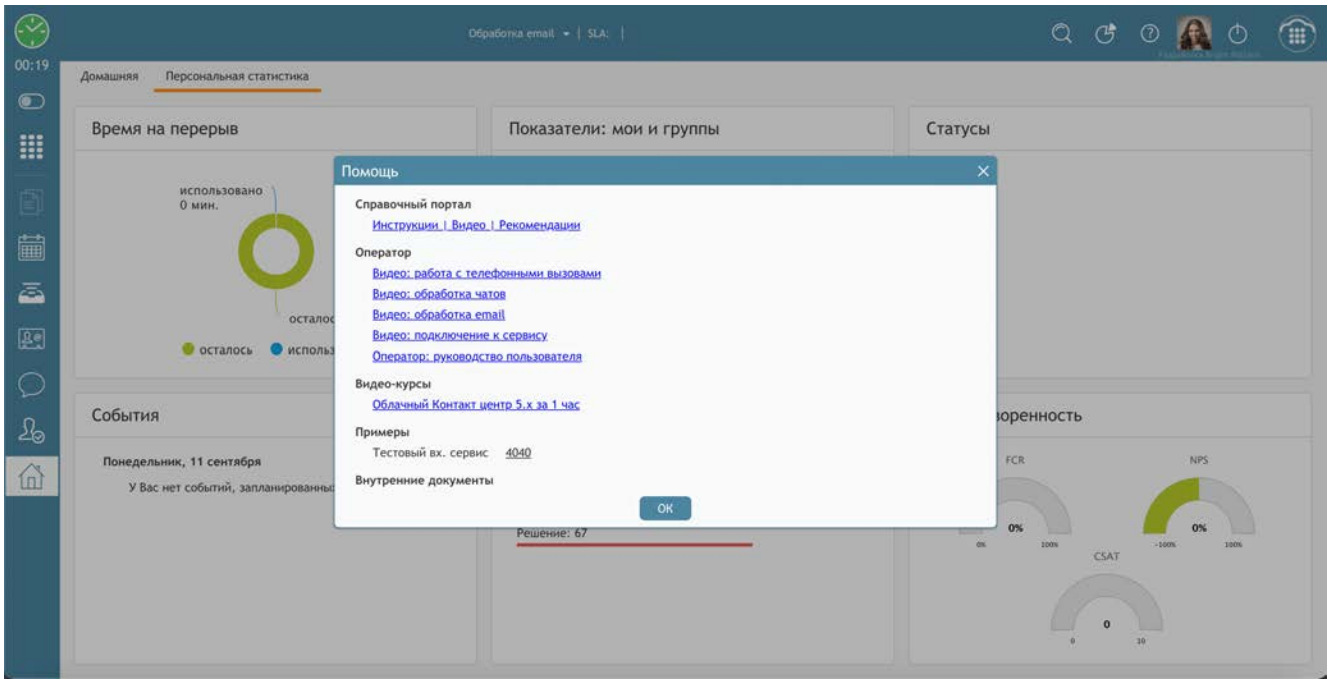


Для **удаления класса** выберите его (1) и нажмите кнопку Удалить Учебный класс (2). Подтвердите удаление.



Экран Помощи

Рабочие места *оператора*/*супервизора* и *администратора* содержат специальное всплывающее окно *Помощи*, в котором находится справочная информация, помогающая сотруднику КЦ в его работе. Пример *экрана помощи* показан на снимке ниже.

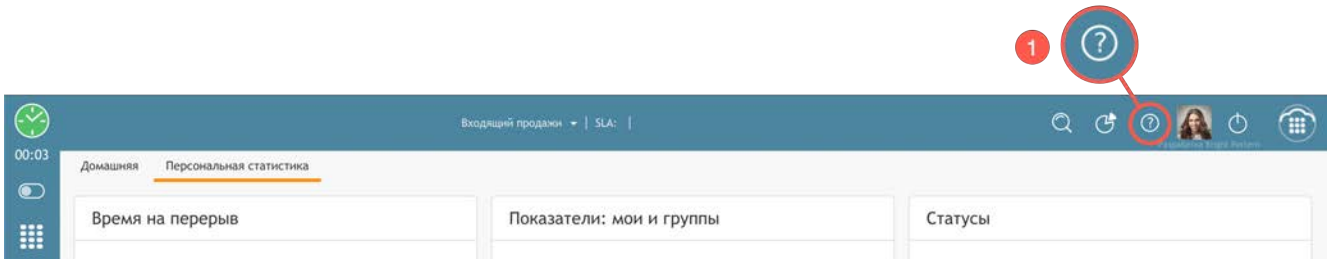


Справочная информация обычно представляется в виде *ссылок* на документы или страницы на интернет-ресурсах. Также, в справке могут быть телефонные номера или email, на которые можно позвонить/ написать для получения помощи или в процессе обучения.

Информация организована в виде тематических *разделов*.

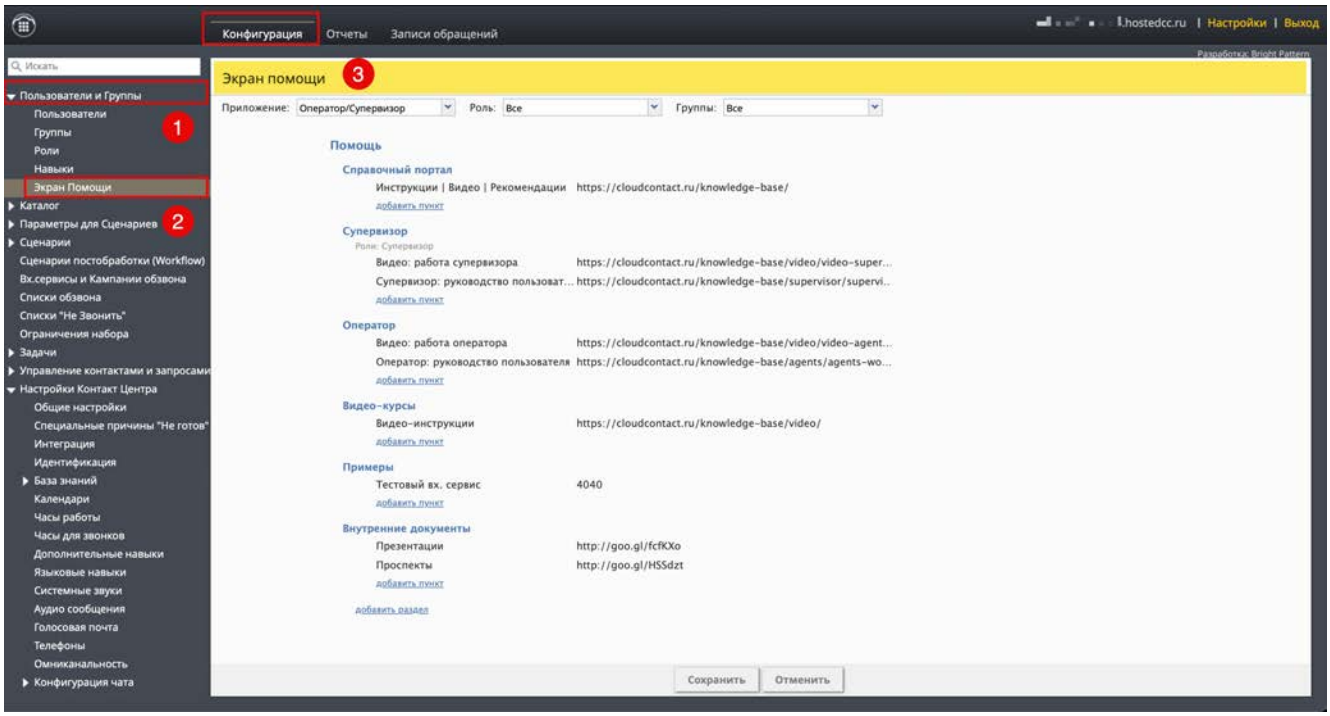
⚠ Для разных *групп* сотрудников/ *ролей* может, в зависимости от их функциональных обязанностей, отображаться **различный набор** справочной информации.

Открытие окна справки происходит по нажатию на иконку (1) в приложении *оператора*/ *супервизора*.

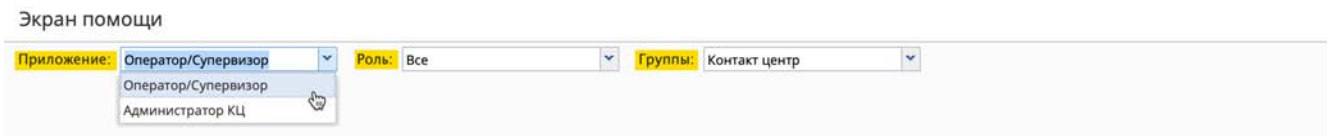


Для **редактирования** экрана помощи выберите раздел Пользователи и Группы (1) / Экран помощи (2).

Облачный контакт центр включает *предустановленные экраны помощи*, содержащие ссылки на справочную информацию по работе в сервисе (различные для *администратора/ операторов/ супервизоров*). Пример *предустановленного экрана* (3) показан на снимке ниже.

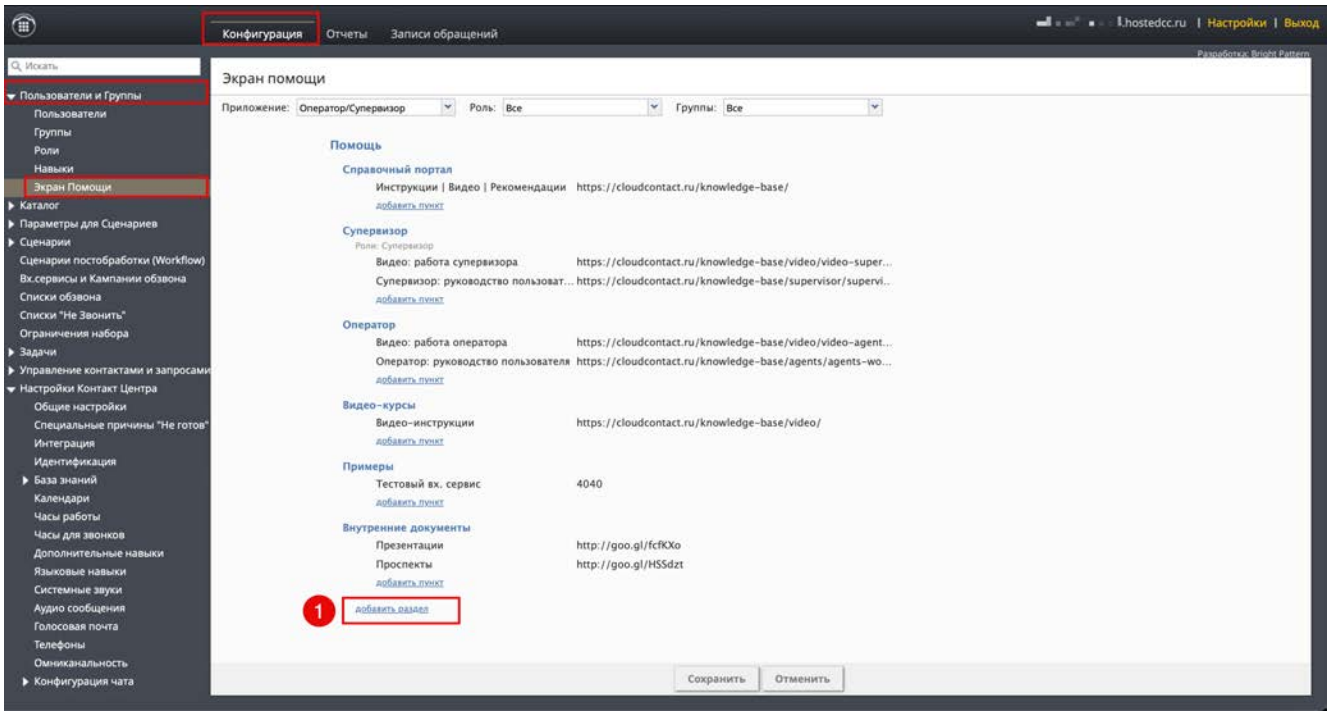


Облачный КЦ позволяет задавать виды экранов помощи отдельно для приложения *оператора/ супервизора* и приложения *администратора* для каждой *роли* и *группы* операторов. Для этого, **выберите** из выпадающих списков нужную комбинацию параметров.

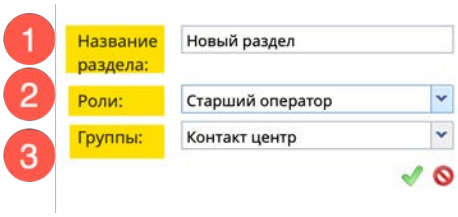


Выбрав комбинацию параметров, можно **отредактировать** соответствующий экран помощи.

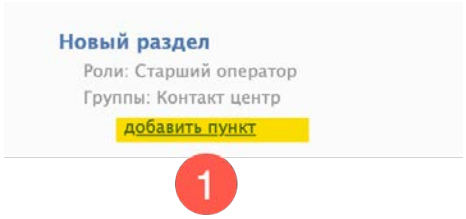
Для **создания нового *раздела*** нажмите добавить раздел (1).



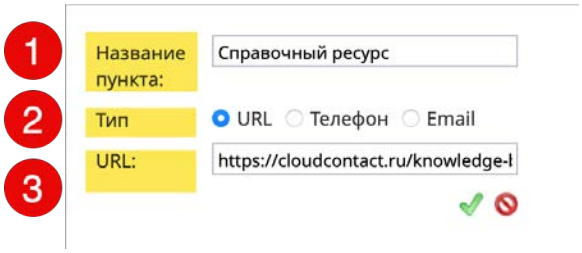
В открывшемся окне введите *Название раздела* (1) и (если необходимо) измените *роли* (2) и *группы* (2 и 3), для которых будет выводиться данный раздел помощи. Сохраните настройки нажав на ✅.



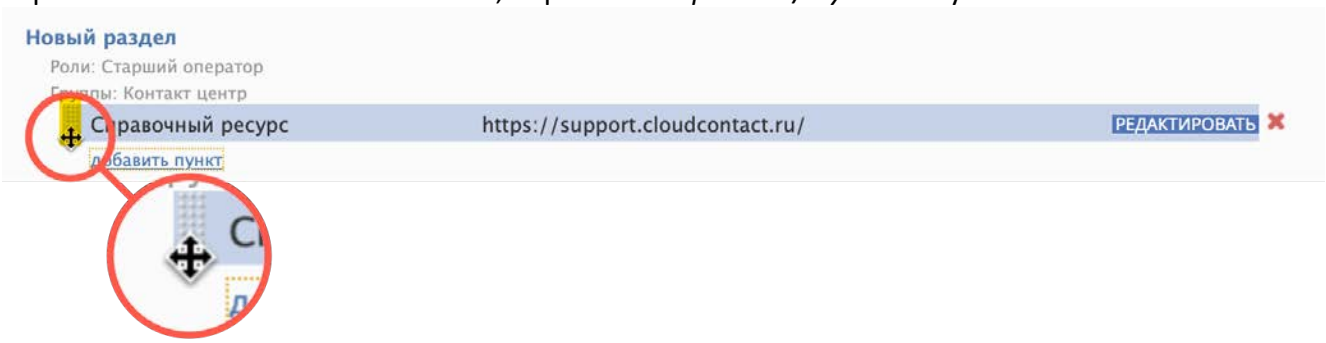
Для **добавления нового пункта** в *раздел* нажмите добавить пункт (1).



В открывшемся окне введите *название пункта* (1), выберите *тип справки* (2): ссылка на ресурс или справочный телефон/ email. В зависимости от выбранного типа в п.(3): введите адрес ссылки или номер телефона / email. Сохраните настройки нажав на ✅.



Для **перемещения** *раздела/пункта* справки: выделите его, нажмите на крайнюю полоску справа. Указатель изменится на ; переместите *раздел / пункт* в нужное место.



Для **редактирования** *раздела/пункта* справки: нажмите редактировать (1).



Для **удаления** *раздела/пункта* справки: нажмите на значок удалить (1).



Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: сайт CloudContact .
Отечественный облачный сервис | с 2013 года.

© ООО «Клауд Контакт», 2026 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.