

MoBill-CallCenter

Мультисервисный центр обработки вызовов

Руководство оператора

Информация

1. Разработано ООО «Мобилл плюс».
2. Признаки документа:
Код документа - 88093908.425100.059 И4
Версия издания документа – 3.0
Дата выпуска - 19-06-20113
Продукт и его версия, описанная в документе - MoBill-STS.AgentWeb v4.0.0.1
Статус документа – **Действует**.
История изменений – исправлено после обновления версии продукта.

© 2013 Copyright ООО «Мобилл плюс».

Все права охраняются.

Воспроизведение, адаптация или перевод без предварительного письменного разрешения запрещены, за исключением случаев, предусмотренных законами об авторских правах.

Содержащаяся в данном документе информация может быть изменена без предварительного извещения.

Информация о принадлежности торговых знаков:

MoBill ® - зарегистрированный торговый знак компании ООО «Мобилл плюс».

Содержание

Информация.....	2
Содержание	3
1 Введение	4
1.1 Содержание, назначение и структура документа	4
1.2 Литература и ссылки	4
2 Общее описание	4
2.1 Назначение.....	4
2.2 Требования к системе	4
3 Работа с программой	5
3.1 Авторизация	5
3.2 Главное окно программы	6
3.3 Работа с абонентами	6
3.3.1 Создание и редактирование абонентов.....	7
3.3.2 Просмотр истории звонков абонента	8
3.3.3 Удаление абонентов.....	8
3.3.4 Поиск абонентов	8
3.4 Работа с пропущенными звонками	9
3.5 История звонков.....	10
3.6 Изменение статуса оператора	11
3.7 Обработка звонков	12
3.7.1 Приём входящего звонка.....	12
3.7.2 Ручная переадресация звонка	13
3.7.3 Исходящие звонки абонентам	14
3.8 Редактирование личных данных оператора	15
Глоссарий.....	16
Литература и ссылки	18
Дополнительная информация	18

1 Введение

1.1 Содержание, назначение и структура документа

Настоящее руководство предназначено для оператора модуля «**MoBill-STS.AgentWeb**», входящего в состав программно-аппаратного комплекса центра обработки вызовов «**MoBill-CallCenter**».

Настоящее руководство включает в себя:

- общее описание;
- условия выполнения программы;
- настройка программы на условия конкретного применения;
- выполнение программы;
- сообщения администратору.

Требуемый уровень специальной подготовки персонала для работы с системой:

- Знание программных и аппаратных средств серверов, локальной вычислительной сети.

1.2 Литература и ссылки

1. ГОСТ 19.ххх-80. Единая система программной документации.
2. Технические условия ТУ 4251-001- 45293146-2004 на АВТОМАТИЗИРОВАННУЮ СИСТЕМУ РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ MoBill-V3.7.

2 Общее описание

2.1 Назначение

Модуль «**MoBill – STS.AgentWeb**» предназначен для ведения базы абонентов, приёма и инициации звонков, ручной и автоматической переадресации, просмотра списка последних обращений и неотвеченных звонков, а также для редактирования справочников.

2.2 Требования к системе

Для нормальной работы программы необходимо выполнение требований по аппаратному и программному обеспечению.

Аппаратное обеспечение:

Компьютер на базе

- Процессоров Intel Pentium или AMD Athlon с частотой не менее ~ 2 GHz;
- ОЗУ 1 Гб;
- Мышь, клавиатура;
- Монитор с разрешением экрана 1280x768 и выше;

Программное обеспечение:

- Последние версии браузеров - Mozilla Firefox, Opera или Google Chrome.

3 Работа с программой

3.1 Авторизация

Для начала работы с программой необходимо:

1. Открыть в любом из поддерживаемом типе браузеров ссылку на сервер MoBill.Callcenter. В результате появится страница с диалоговым окном, показанным на рисунке 1:
- 2.

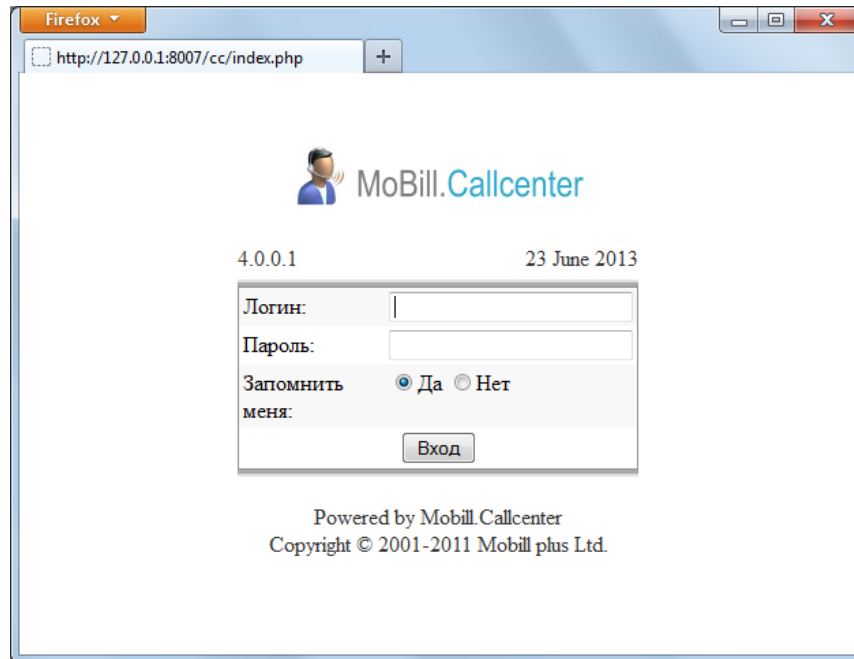


Рисунок 1 Диалог авторизации

3. указать логин;
4. указать пароль;
5. нажать кнопку «Вход».

Если имя пользователя и пароль были указаны верно, откроется главное окно программы. В противном случае, появится сообщение об ошибке.

Примечание 1:

учётная запись пользователя создаётся и изменяется администратором системы с помощью модуля STS.Admin.



Примечание 2:

если пользователю запрещён вход в модуль оператора, то даже при корректном вводе логина и пароля будет выдано соответствующее. Права на вход в модуль STS.Agent назначаются администратором системы с помощью модуля STS.Admin

3.2 Главное окно программы

Главное окно программы сразу после её запуска имеет вид, показанный на рисунке [Рисунок 2 Главное окно программы].

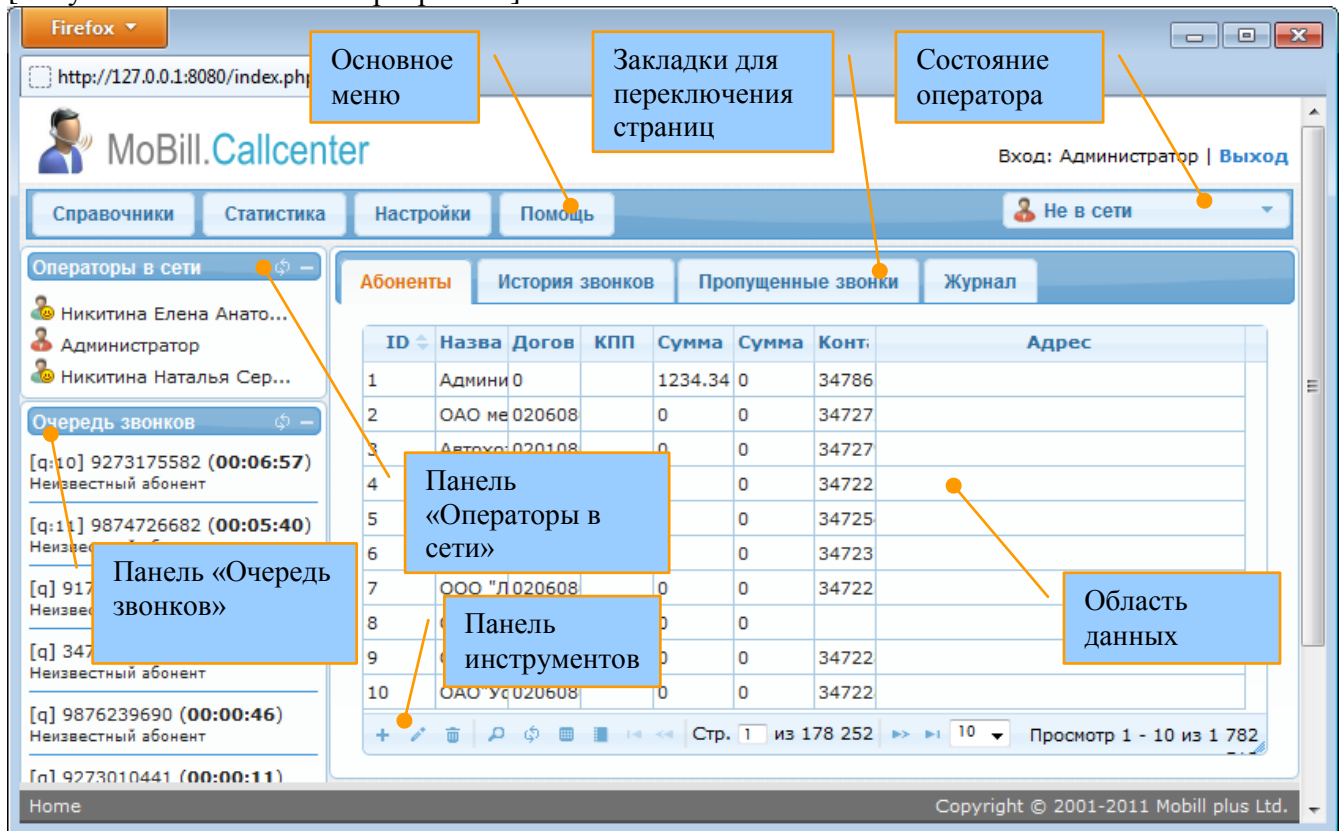


Рисунок 2 Главное окно программы

Важные элементы на главной форме:

- основное меню;
- закладки для переключения страниц;
- панель инструментов, на которой расположены кнопки для вызова команд;
- переключатель состояния оператора
- область данных;
- панель операторов в сети;
- панель очереди звонков

3.3 Работа с абонентами

Для начала работы с абонентами перейдите на вкладку «Абоненты» главного окна программы.



Примечание:

После запуска программы эта вкладка активна по умолчанию.

3.3.1 Создание и редактирование абонентов

Для создания новой учётной записи абонента необходимо нажать кнопку «Добавить новую запись» на панели инструментов. Форма для создания новой записи абонента, показанная на рисунке 3, содержит несколько блоков на одной странице «Основные данные»:

- в блоке «Персональные данные» расположены поля для ввода личных данных абонента и его классификации по справочникам.
- Блок «Информация о задолженности»
- Блок «Участок»
- Блок «Контактная информация» содержит таблицу и элементы управления для ввода номеров телефонов, адресов электронной почты и других контактов абонента, число которых не ограничивается.

Примечание:



Звонки и другие обращения абонентов идентифицируются, главным образом, по входящим номерам и адресам. Поэтому крайне важно, чтобы введённые контактные данные в точности совпадали с данными, выдаваемыми оборудованием (например, УАТС).

- В блоке «Информация о контакте» есть поля для ввода:
 - типа звонка
 - типа обращения
 - статуса обращения
 - вопроса
 - ответа

Рисунок 3 Форма для создания абонента

Для редактирования учётной записи абонента необходимо выбрать нужную запись абонента и нажать на кнопку «Редактировать выбранную запись» на панели инструментов.

Форма для редактирования аналогична форме для создания учётной записи абонента, показанной на рисунке 3.

Для сохранения новой или отредактированной записи абонента необходимо нажать кнопку «Сохранить». Если все поля были заполнены верно, то форма закроется, и данные будут сохранены. В противном случае, появится предупреждающее сообщение. Кнопка «Отмена» закрывает форму без сохранения сделанных изменений.

3.3.2 Просмотр истории звонков абонента

Для просмотра истории звонков абонента нажмите закладку «История звоков» в карточке абонента.

Страница «История звонков» формы редактирования абонента содержит таблицу с записями обращений и панелью управления текущей записью истории. Таблица содержит следующие поля:

- «Дата создания» содержит дату и время создания запроса.
- «Дата изменения» содержит дату и время изменения запроса.
- «Номер» содержит номер телефона (CallerId), с которого позвонил абонент.
- «Вопрос» отображается текст запроса, введённый оператором при звонке.
- «Ответ» отображается текст ответа, введённый оператором при звонке.
- «Оператор» содержит имя учётной записи оператора, который обслуживал обращение.
 - «Тип контакта»
 - «Тип переговоров»
 - «Результат»

3.3.3 Удаление абонентов

Для удаления абонента необходимо выбрать его запись в таблице «Абоненты» и нажать на кнопку «Удалить выбранную запись» на панели инструментов. Если пользователь подтвердит удаление, то учётная запись абонента будет удалена из базы данных, а в таблицу истории операций будет внесена соответствующая запись об этом событии.

3.3.4 Поиск абонентов

Для того, чтобы найти абонентов, воспользуйтесь кнопкой «Найти запись» на панели инструментов вкладки «Абоненты». Форма для поиска абонентов показана на рисунке 4.

Форма поиска позволяет искать по различным наборам полей. Что бы добавить условие поиска нажмите на кнопку «+», выберите необходимое поле из списка, укажите параметр сравнения и значение параметра. Кнопка «-» удаляет условие поиска. Условия можно комбинировать двумя способами:

- AND – все выбранные условия должны выполняться,
- OR – должно выполниться хотя бы одно из условий.

Заранее подготовленные наборы условий можно выбрать из списка шаблонов.

После ввода условий поиска можно произвести поиск кнопкой «Найти». Программа отберет абонентов, удовлетворяющих условиям поиска, и покажет их в таблице абонентов. При этом форма поиска останется активной, что позволяет оператору уточнить поиск.

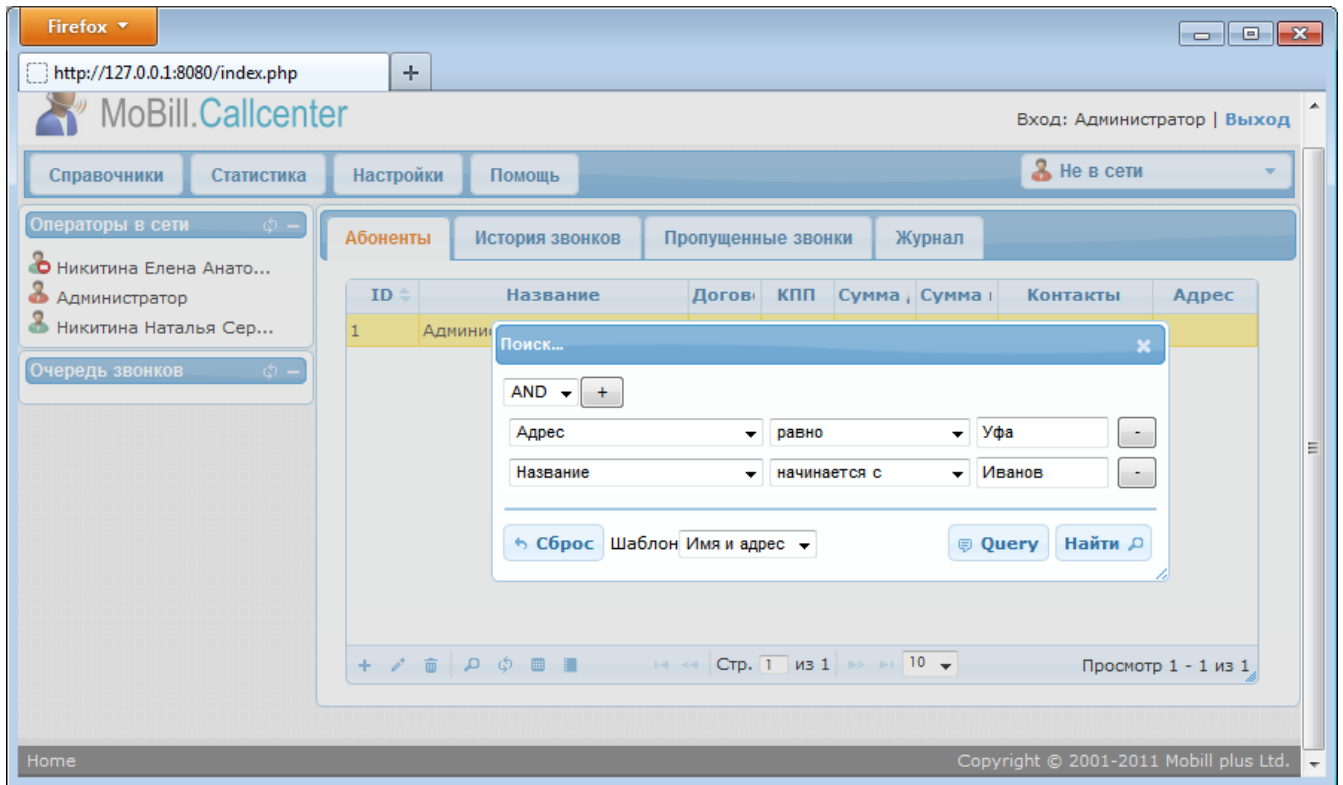


Рисунок 4 Форма для поиска абонентов

3.4 Работа с пропущенными звонками

Для просмотра списка пропущенных звонков перейдите на вкладку «Пропущенные звонки» главного окна программы.

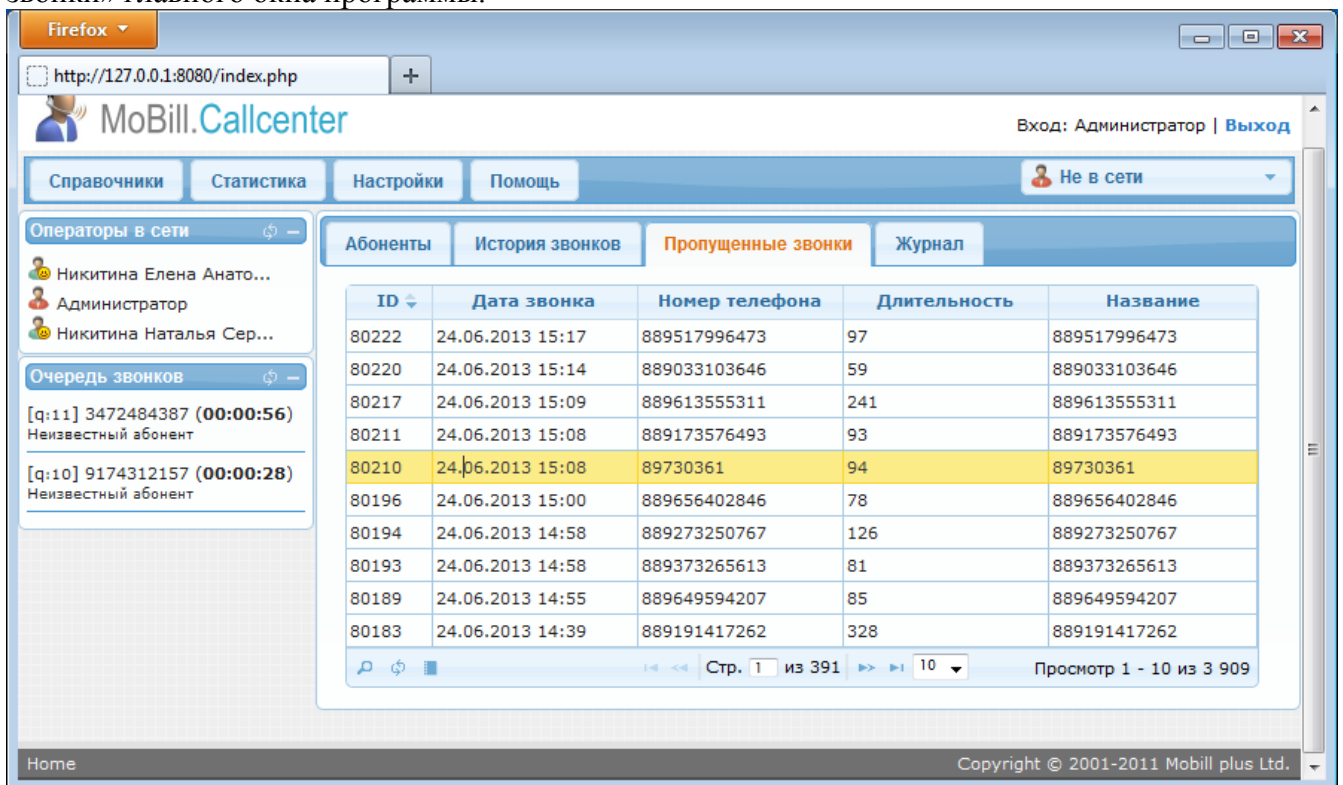


Рисунок 3 Вкладка «Пропущенные звонки»

При нажатии на кнопку «Обновить таблицу» отчёт формируется заново согласно текущим настройкам параметров фильтрации.

Кнопка «Найти записи» показывает форму с настройками параметров фильтрации.

Для того, чтобы перезвонить по пропущенному звонку, воспользуйтесь кнопкой «Позвонить». В результате появиться форма, показанная на рисунке 6. На ней расположены кнопки для набора номера, служебные кнопки и выпадающий список с номерами телефонов клиента. При этом, активным является номер абонента, по которому звонил клиент.

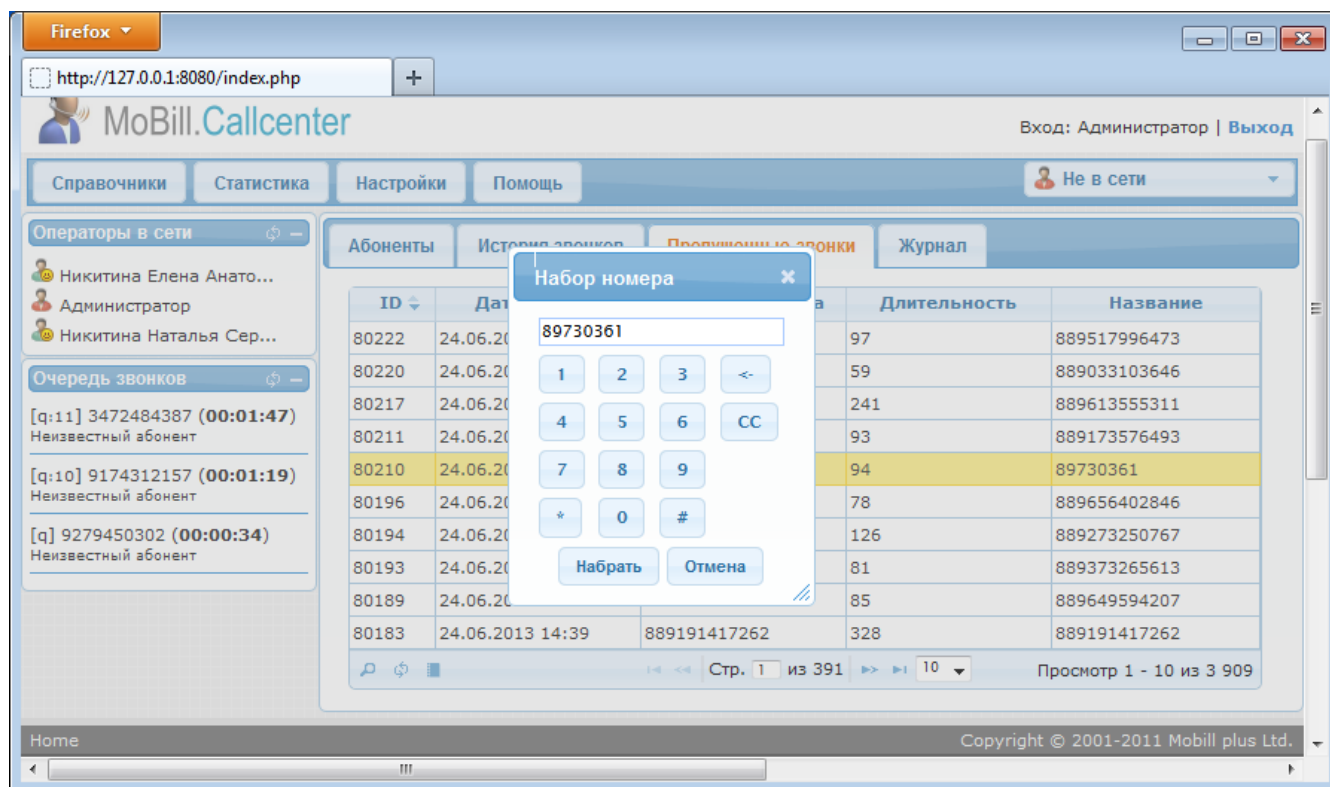


Рисунок 6 Форма для набора номера

Для того, чтобы начать дозвон по введённому или выбранному номеру, нажмите кнопку «Набрать». При нажатии на кнопку «Отмена» форма будет закрыта без набора номера.

3.5 История звонков

Для просмотра списка последних обращений абонентов перейдите на вкладку «История звонков» главного окна программы.

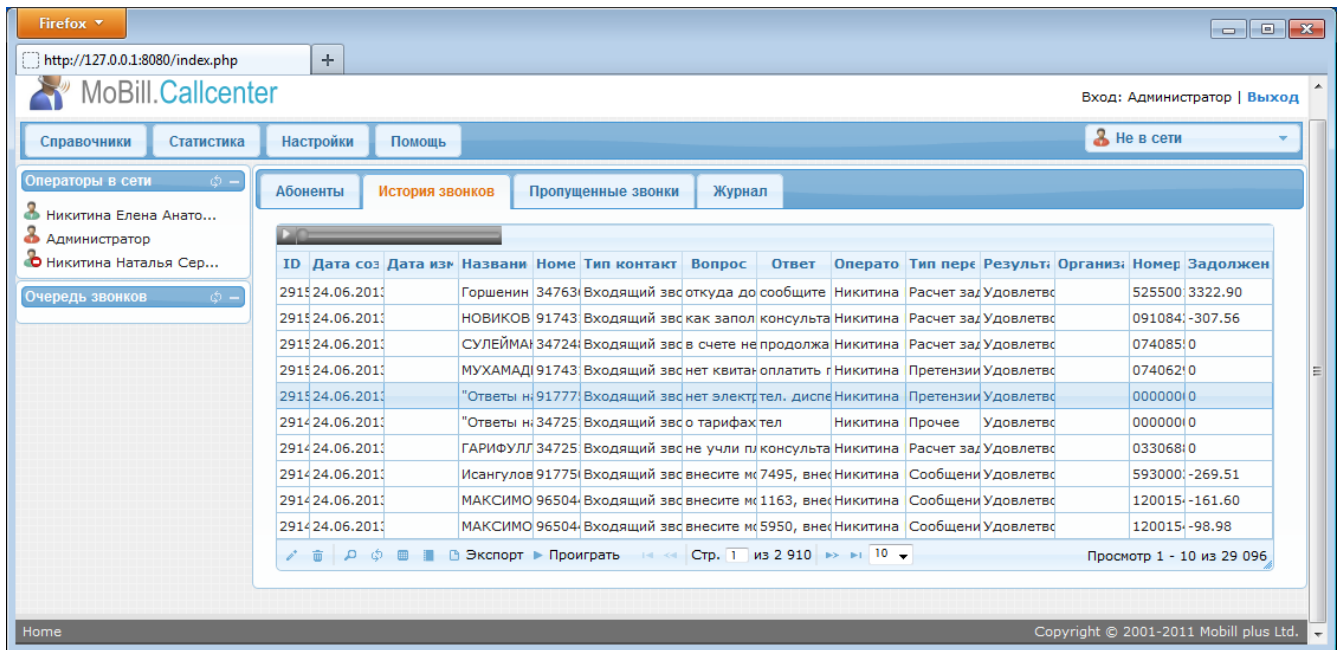


Рисунок 7 Форма истории звонков

На панели инструментов страницы расположены кнопки для управления внешним видом, обновления и экспорта отчёта в различные форматы.

- При нажатии на кнопку «Обновить таблицу» отчёт формируется заново согласно текущим настройкам параметров фильтрации.
- Кнопка «Найти записи» показывает форму с настройками параметров фильтрации.
- При нажатии на кнопку «Выбрать столбцы» открывается форма для выбора полей, которые будут содержаться в отчёте. После нажатия на кнопку «Сохранить» отчёт будет перестроен с учётом выбранных полей.
- Кнопка «Экспорт» позволяет экспортировать текущий отчёт в файл в формате XLS.
- Кнопка «Проиграть» позволяет прослушать звукозапись выбранного звонка. Управление плеером находится над таблицей с историей звонков.

3.6 Изменение статуса оператора

Статусы операторов необходимы для корректной маршрутизации и обработки звонков, а также для отслеживания состояния оператора другими агентами call-центра. Статусы всех операторов, зарегистрированных в системе, отображаются на панели «Операторы в сети».

Эта панель содержит список авторизованных в системе операторов. Каждая запись оператора состоит из Ф. И. О. оператора, статус в виде значка и всплывающей подсказки с более детальной информацией об операторе.

Оператор может изменить собственный статус из меню в левом верхнем углу, как показано на рисунке 8.

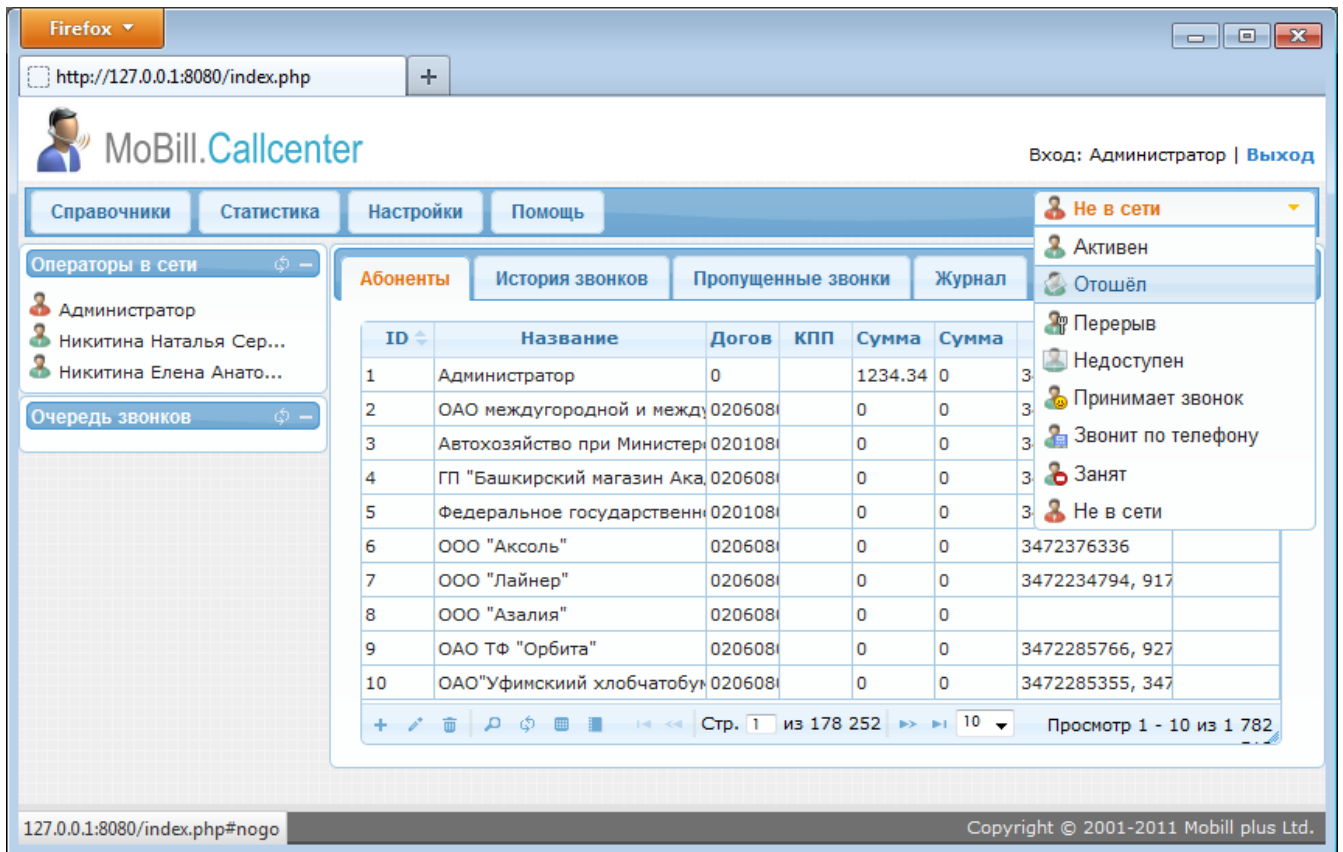


Рисунок 8 Форма истории звонков

После того, как пользователь сменит статус, информацию об этом получают все операторы, работающие в системе. По умолчанию, доступны следующие статусы:

- «Активен»
- «Отошёл»
- «Перерыв»
- «Недоступен»
- «Принимает звонок»
- «Звонит по телефону»
- «Занят»
- «Не в сети»

Оператор может принимать звонки только в том случае, если он имеет статус с установленным признаком «Активность».

3.7 Обработка звонков

3.7.1 Приём входящего звонка

При поступлении входящего звонка отображается форма, содержащая краткую информацию об абоненте (рисунок 9).

Поступивший звонок можно:

- Принять. При этом форма закрывается и будет отображена форма для редактирования абонента. При этом, если абонента удалось идентифицировать, то будет открыта карточка с его учётной записью, а определившийся входящий номер будет выделен в таблице контактов красным цветом. Если абонент не был найден по номеру,

будет открыта форма для создания нового абонента, в таблице контактов которого будет содержаться определившийся входящий номер. В этом случае, можно закрыть форму и попытаться найти абонента вручную по полученным от него данным (см. раздел «Поиск абонентов»).

- Переадресовать на группу, оператора или номер.
- Отклонить. При этом звонок будет направлен следующему подходящему оператору. Если подходящих операторов больше нет, то звонок будет приходить до тех пор, пока оператор не примет его, переадресует на другого авторизованного оператора или пока сам абонент не положит трубку.
- Ничего не делать. В этом случае, через какое-то время (по умолчанию – 10 секунд) звонок будет направлен следующему подходящему оператору. Если подходящих операторов больше нет, то звонок будет приходить до тех пор, пока оператор не примет его, переадресует на другого авторизованного оператора или пока сам абонент не положит трубку.

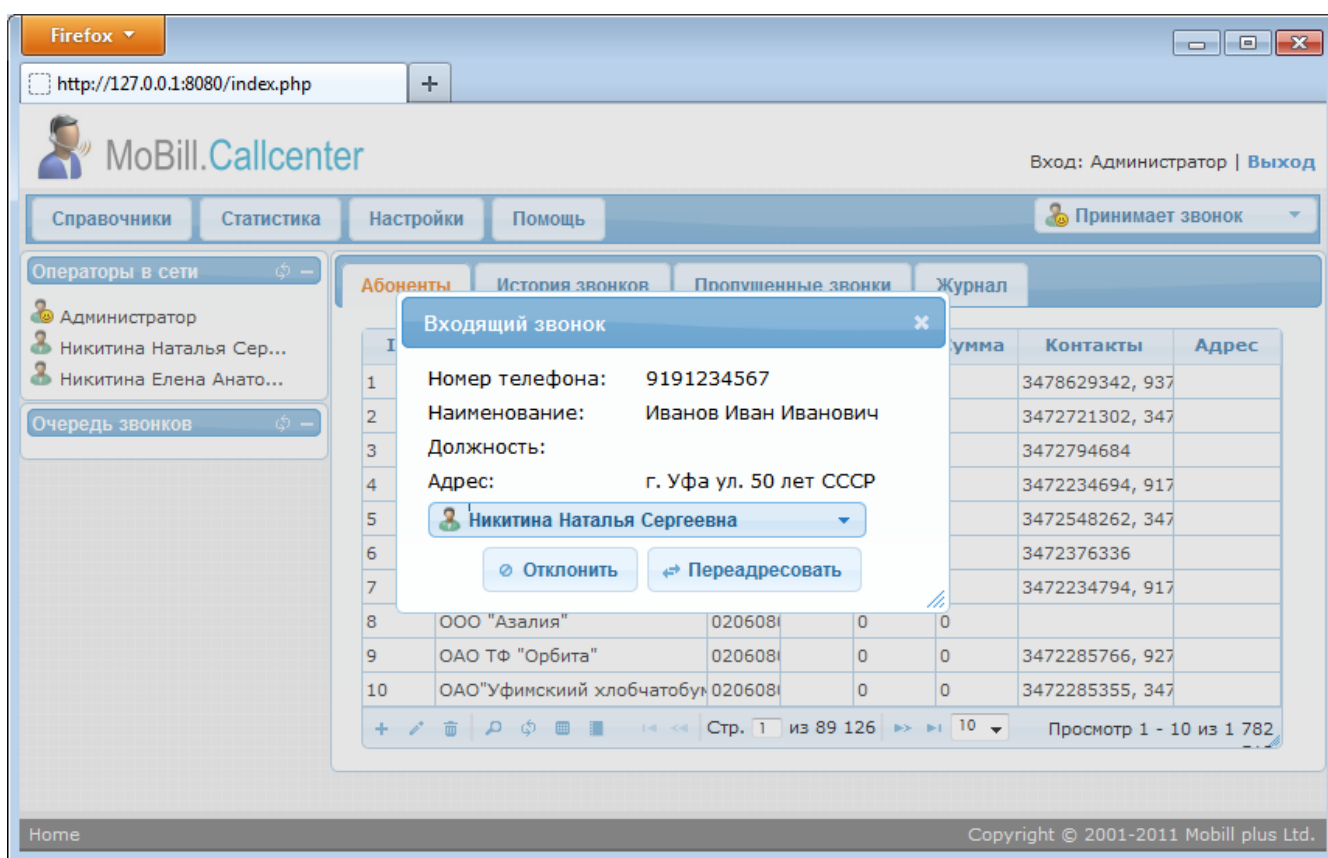


Рисунок 9 Форма при входящем звонке

3.7.2 Ручная переадресация звонка

Ручная переадресация – это перевод поступившего звонка на другого агента. Переадресовать звонок можно как сразу после поступления, так и во время разговора. Вручную переадресовать звонок можно:

- На конкретного оператора.
- На номер из справочника номеров для переадресации (см. раздел «Ошибка! Источник ссылки не найден. Ошибка! Источник ссылки не найден.»).

3.7.3 Исходящие звонки абонентам

Для того, чтобы позвонить абоненту, необходимо:

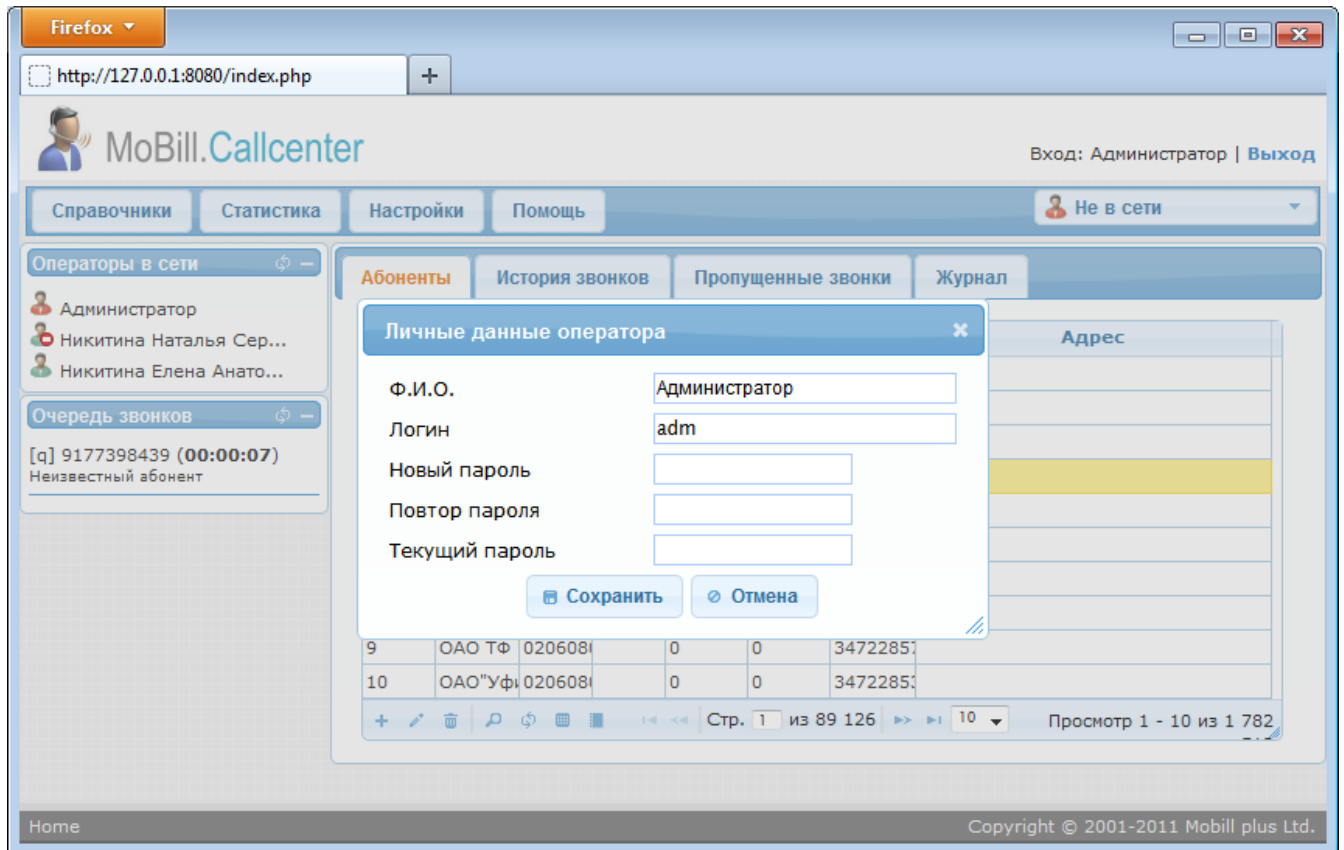
- Выбрать его в списке абонентов и нажать кнопку «Позвонить». В этом случае, все телефонные номера абонента будут занесены в список.
- Открыть форму для набора номера, нажав кнопку «Позвонить», и ввести номер вручную.

Для того, чтобы начать дозвон по введённому или выбранному номеру, нажмите кнопку «Набрать». При нажатии на кнопку «Отмена» форма будет закрыта без набора номера.

3.8 Редактирование личных данных оператора

Для того, чтобы редактировать личные данные оператора, выберите пункт меню «Личные данные» меню «Настройка».

На форме доступны для редактирования поля «Ф. И. О.» и «Логин». Для того, чтобы сменить текущий пароль, введите старый пароль, новый пароль и подтверждение нового пароля.



Для того, чтобы сохранить личные данные нажмите на кнопку «Сохранить». Если все поля были заполнены верно, данные будут сохранены, а форма закрыта. При нажатии на кнопку «Отмена» форма закроется без сохранения данных.

Глоссарий

Автоматическое распределение звонков (ACD, Automatic Call Distribution) – это программно-аппаратный комплекс, позволяющий распределять большое количество входящих или исходящих звонков между операторами call-центра. Распределение может выполняться в соответствии с заданными алгоритмами.

Автоматизированная система интерактивных меню (IVR, Interactive Voice Response) предназначена для получения информации от клиента. Система IVR воспроизводит заранее записанные вопросы или синтезирует их и получает ответ от абонента, введенный DTMF тонами или сказанный голосом. Для преобразования голоса в информацию, которую может обработать компьютер, в IVR применяют системы автоматического распознавания речи - Automatic Speech Recognition (ASR).

Аналоговый интерфейс телефонных станций (FXS, Foreign eXchange Subscriber). К устройствам с таким интерфейсом могут подключаться обычные телефонные аппараты, факсы и другие абонентские устройства. В задачу устройств, реализующих этот интерфейс, входят: генерация сигнала готовности АТС (гудок в линии), сигналов вызова абонента и т. д.

Аналоговый интерфейс абонентских устройств (FXO, Foreign eXchange Office) . Устройства с таким интерфейсом подключаются к интерфейсу FXS. Факсимильные аппараты, телефоны, модемы реализуют интерфейс FXO. Существует простое правило – если есть провод, соединяющий два аналоговых устройства телефонии, то с одной стороны этого провода должен быть FXS (АТС), а с другой – FXO (телефон). Таким образом, шлюзы с интерфейсом FXO подключаются вместо телефона.

Маршрутизация звонка выполняется с момента набора номера до соединения с вызываемым абонентом. Вначале звонок в call-центр переводится городской АТС на номер call-центра. После попадания в call-центр выполняется маршрутизация звонка средствами телефонии call-центра в соответствии с заданными правилами маршрутизации. При направлении звонка в очередь ожидания, на интерактивное голосовое меню или непосредственно на оператора call-центра в зависимости от таких параметров, как: номер абонента, набранный номер, последовательность введенных DTMF тонов, время суток, день недели, дата и другие. После попадания звонка в очередь ожидания маршрутизация осуществляется в соответствии с заданными алгоритмами распределения звонков.

Мониторинг звонков (подслушивание разговора) выполняется супервизором в целях обучения или контроля работы операторов call-центра. Мониторинг может выполняться в бесшумном режиме (оператор не знает, что его разговор подслушивается), вместе с оператором или посредством записи разговора и последующего прослушивания.

Приоритет звонка – параметр, задаваемый администратором call-центра. При поступлении нескольких звонков система сначала выбирает звонок, который будет обрабатываться в первую очередь. Этот выбор осуществляется по двум параметрам: приоритет звонка и время поступления звонка в систему.

Прогрессивный обзвон – процесс, при котором система совершает звонок без участия оператора; если абонент снял трубку, звонит телефон оператора. При обнаружении сигналов «занято», «нет ответа» или автоответчика звонок возвращается в кампанию исходящих звонков.

Справочный стол (Help Desk) – call-центр, предназначенный для ответов на вопросы по установке, использованию и поддержке программного продукта. Как правило, этот термин используется в связи с работой центров поддержки программного и аппаратного обеспечения.

Средняя скорость ответа (ASA, Average Speed of Answer) – среднее время ожидания звонков до ответа оператора (в расчет включаются как звонки, ожидавшие в очереди, так и те звонки, которые были перенаправлены оператору без задержек).

Среднее время обработки звонка (AHT, Average Handle Time) – среднее время, потраченное оператором на обработку одного звонка. Равно среднему значению времени, затрачиваемого на полную обработку звонка (включая прямую и последующую обработку), рассчитанное за заданный промежуток времени.

Супервизор call-центра – сотрудник call-центра, наблюдающий за текущим состоянием работы центра и контролирующей работу операторов.

Управление взаимоотношения с клиентами (CRM, Customer Relationship Management) – это совокупность программных и организационных средств, включающая в себя базу по клиентам, а также ряд методик, позволяющих систематизировать данные и регламентировать порядок работы с ними. Таким образом, CRM-решение обеспечивает комплексную функциональность: маркетинг, продажи, поддержка клиентов.

Уровень обслуживания (Service Level, TSF) показывает процент входящих звонков, на которые операторы call-центра ответили за заданный промежуток времени. Другое название – показатель телефонного обслуживания (TSF, Telephone Service Factor).

Факс по запросу (Fax on Demand) – система, позволяющая вызывающему абоненту запрашивать документы с помощью кнопок телефонного аппарата. Документ высылается по факсу на указанный номер.

Центр обработки вызовов (Call Center, call-центр) – организация, отдел или подразделение, сотрудники которого, зачастую работающие посменно, ежедневно обрабатывают большое количество входящих и/или исходящих звонков. Высокая эффективность обработки звонков в call-центре достигается за счет использования специального оборудования и программного обеспечения.

Час наибольшей нагрузки (ЧНН, Busy Hour, Peak Hour) – телефонный трафик за часовой промежуток времени, в течение которого нагрузка на канал связи максимальная за сутки. Среднее значение этой величины характеризует среднее значение часа наибольшей нагрузки («часа пик») за несколько дней, например, за две недели.

Эквивалент рабочей недели (FTE, Full-Time Equivalent) означает отношение общего времени работы оператора к числу часов полной рабочей недели. Рабочее время нескольких операторов, работающих неполный рабочий день, может в сумме составить один FTE.

Эрланг (Erlang) – один час телефонного трафика за час реального времени. Например, если канал пропускает 120 минут трафика в час, то это составляет два Эрланга.

Литература и ссылки

- ГОСТ 2.105 – 95. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам.
- ГОСТ 19.701-90. Единая система программной документации. Схемы алгоритмов программ, данных и систем.
- Центры обслуживания вызовов. Общие технические требования. РД 45.191-2001. – Министерство связи РФ, 2001.
- Технические условия ТУ 4251-001- 45293146-2004 на АВТОМАТИЗИРОВАННУЮ СИСТЕМУ РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ MoBill-V3.7.

Дополнительная информация

Дополнительную информацию вы можете получить в компании «Мобилл плюс»

Почтовый адрес:	450022, г. Уфа, ул. Менделеева д. 138
Телефон:	+7 (347) 2566-669 +7 (347) 2566-684
Факс:	+7 (347) 2566-665
E-mail:	support@mobill.ru
Web-сайт:	www.mobill.ru