

**Программное обеспечение для  
омниканального контактного центра  
Avelana**

Руководство оператора

Инструкция по эксплуатации

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Аннотация.....	6
2	Общие сведения.....	9
2.1	Требования к квалификации пользователя .....	10
2.2	Требования к ПК пользователя .....	10
3	Общая логика обработки обращений в системе .....	12
3.1	Жизненный цикл обращения.....	12
3.2	Распределение обращений операторам.....	16
3.2.1	Условия распределений обращений .....	16
3.2.2	Правила распределения обращений .....	17
3.2.3	Закрепление обращений за операторами .....	19
4	Начало работы .....	21
5	Управление статусом .....	25
5.1	Изменение статуса вручную.....	25
5.2	Автоматическое изменение статуса.....	25
5.3	Заказ статуса.....	26
5.4	Превышение времени нахождения в статусе.....	26
6	Работа с обращениями .....	27
6.1	Просмотр информации по обращению.....	27
6.2	Классификация обращений по тематике .....	28
6.3	Переключение между обращениями.....	29
6.4	Обработка обращений по каналам .....	30
6.4.1	Текстовые каналы.....	31
6.4.2	Смена канала коммуникации.....	47
6.5	Привязка обращения к другому клиенту .....	47

6.6	Получение обращений в работу вручную .....	50
6.6.1	Действия с обращением .....	52
6.6.2	Условия получения обращения в работу .....	53
6.6.3	Порядок взятия обращения в работу .....	53
7	Работа с шаблонами ответов .....	55
7.1	Просмотр списка шаблонов ответов .....	55
7.2	Поиск шаблона ответа .....	56
7.3	Использование шаблона ответа .....	57
7.4	Создание персональных каталогов и шаблонов .....	58
7.4.1	Добавление каталога .....	58
7.4.2	Добавление шаблона .....	60
7.5	Контекстный поиск шаблонов ответов .....	62
7.6	Просмотр часто используемых шаблонов ответов .....	63
8	Работа со скриптами диалогов .....	66
8.1	Просмотр списка скриптов .....	66
8.2	Просмотр рекомендуемых скриптов .....	67
8.3	Запуск скрипта .....	67
8.4	Работа со скриптом .....	68
8.4.1	Выполнение действий, требуемых на шаге .....	69
8.4.2	Переход к следующему шагу .....	71
8.4.3	Завершение скрипта .....	72
9	Работа с профилем клиента .....	73
9.1	Просмотр и заполнение карты клиента .....	73
9.1.1	Просмотр карты клиента .....	73
9.1.2	Заполнение карты клиента .....	74
9.1.3	Редактирование карты клиента .....	75

9.2	Работа с адресами.....	76
9.2.1	Добавление адреса .....	76
9.2.2	Редактирование и удаление адреса.....	77
9.2.3	Управление признаком верификации адреса .....	78
9.3	Поиск и связывание клиентов.....	79
9.3.1	Поиск клиента.....	79
9.3.2	Связывание клиентов.....	80
9.4	Связывание обращения с клиентом.....	81
9.4.1	Связывание обращения с существующим клиентом.....	81
9.4.2	Связывание обращения с новым клиентом .....	82
10	Просмотр истории обращений клиента .....	83
11	Завершение обработки обращения .....	86
11.1	Панель управления обращением .....	86
11.2	Перевод обращения в режим ожидания.....	87
11.2.1	Перевод в режим ожидания ответа клиента.....	88
11.2.2	Перевод в режим ожидания ответа по задачам .....	89
11.3	Перевод обращения.....	90
11.3.1	Перевод обращения в другую очередь.....	91
11.3.2	Перевод обращения другому оператору.....	92
11.3.3	Перевод обращения Супервизору.....	92
11.3.4	Перевод обращения на чат-бота.....	93
11.3.5	Перевод обращения на кнопочного бота .....	93
11.3.6	Передача в другое подразделение .....	94
11.4	Закрытие обращения .....	96
11.5	Решение по обращению.....	96
11.6	Принудительное завершение обращения .....	97

12	Отстранение от работы.....	98
13	Настройка звуковых оповещений.....	99
14	Мониторинг бездействия.....	100

# 1 АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит основные сведения по работе пользователей системы в роли «Оператор» в веб-приложении (веб-АРМ), а также информацию, необходимую для эксплуатации системы:

Раздел/Документ/Запрос	Информация
Описание функциональных характеристик	Обзорно представлено на сайте по <a href="#">ссылке</a> А также в комплекте документации, поставляемой с ПО
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	Обзорно представлено на сайте по <a href="#">ссылке</a> А также в комплекте документации, поставляемой с ПО
Инструкция по установке ПО	Обзорно представлена на сайте по <a href="#">ссылке</a> А также в комплекте документации, поставляемой с ПО
Инструкция по эксплуатации	Обзорно представлена на сайте по <a href="#">ссылке</a> А также в комплекте документации, поставляемой с ПО
Инструкция пользователя	Обзорно представлена на сайте по <a href="#">ссылке</a> А также ниже по тексту настоящего документа или в составе комплекта документации
Информация о стоимости ПО	Для получения Коммерческого Предложения, просьба обратиться с запросом в соответствующую службу, написав на адрес <a href="mailto:sales@avelana.ru">sales@avelana.ru</a> письмо с запросом, либо

		заполнить форму на сайте в разделе « <a href="#">Документация</a> » «Запрос цены на поставку программного продукта Avelana».
Информация по необходимой инфраструктуре работы ПО	по для	Представлена на сайте в разделе «Документация» и доступна по <a href="#">ссылке</a>
Информация об используемых операционных системах	об	Представлена на сайте в разделе «Документация» и доступна по <a href="#">ссылке</a>
Требования к квалификации персонала	к	Представлена на сайте в разделе «Документация» и доступна по <a href="#">ссылке</a> в документе «Процессы обслуживания»

Ниже в документе описан порядок работы в приложении «Обработка обращения»: управление статусом доступности, работа с обращениями, работа с профилем клиента и просмотр истории его обращений.

Также в документе описан порядок работы в приложении «Инфо»: просмотр персональной статистики.

Для получения доступа к описанию выбранной функции, перейдите в соответствующий раздел Системы «Документация» и выберите соответствующую тематику в интерфейсе, как показано на скриншоте ниже, либо ознакомьтесь с описанием соответствующей функции ниже в документе.

Вы также можете получить индивидуальный доступ (логин/пароль) к общему продуктовому порталу с документацией, направив заявку в Техническую Поддержку по адресу [info@avelana.ru](mailto:info@avelana.ru) или [sd@avelana.ru](mailto:sd@avelana.ru)

- Программное обеспечение для омниканального контактного центра - пользовательская документация
- Документы
- Общая информация о системе >
- Руководство оператора >
- Руководство оператора веб-АРМ >
- Аннотация**
- Общие сведения
- Начало работы
- Управление статусом
- Работа с обращениями >
- Работа с шаблонами ответов
- Работа со скриптами диалогов
- Работа с профилем клиента
- Просмотр истории обращений клиента
- Работа с задачами
- Завершение обработки обращения

## Аннотация

Настоящий документ содержит основные сведения по работе пользователей системы в роли «Оператор» в веб-приложении (веб-АРМ).

В документе описан порядок работы в приложении «Обработка обращения»: управление статусом доступности, работа с обращениями, работа с профилем клиента и просмотр истории его обращений.

Также в документе описан порядок работы в приложении «Инфо»: просмотр персональной статистики.

## 2 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Система представляет собой «коробочный» программный продукт для автоматизации бизнес-процессов омниканального контактного центра.

Система обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- построение автоматизированных рабочих мест специалистов обслуживания и продаж по принципу «единого окна» с возможностью интеграции бизнес-приложений в единую интерфейсную область и автоматического управления встроенными приложениями в соответствии с настроенными бизнес-сценариями<sup>1</sup>;
- организация цифровых каналов взаимодействия с клиентами для передачи голосовых, текстовых сообщений и мультимедийного контента;
- регистрация обращений и управление их жизненным циклом;
- управление очередями, приоритетами и распределением обращений;
- предоставление консолидированных данных из различных систем о клиенте и единой истории взаимодействия с ним;
- изменение канала взаимодействия с клиентом в рамках обращения;
- автоматизация различных «рутинных» функций по обработке обращений и информированию клиентов о ходе и статусе процесса;
- сбор и предоставление данных о качестве оказанного сервиса со стороны клиента и компании;
- сбор и предоставление данных статистики;
- интеграция автоматизированных систем, отвечающих за выполнение прочих функций контактного центра (чат-боты, системы управления знаниями, системы управления персоналом и расписаниями и т. п.).

---

<sup>1</sup> В текущей версии автоматическое управление встроенными приложениями доступно только в десктоп-приложении.

## 2.1 ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Квалификация пользователей, эксплуатирующих Систему, должна быть достаточной для исполнения ими должностных обязанностей. Пользователь Системы также должен соответствовать следующим требованиям:

- иметь опыт работы на персональном компьютере на уровне квалифицированного пользователя и свободно осуществлять базовые операции в ОС;
- изучить соответствующую пользовательскую документацию;
- обладать необходимой квалификацией, предъявляемой к персоналу, допущенному к работе с интегрируемыми приложениями при их наличии.

## 2.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПК ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Таблица 2 – Системные требования к ПК пользователя

Системное требование	Минимальные характеристики	Рекомендуемые характеристики
Процессор	Intel Core i3 gen.5 или аналогичный	Intel Core i5 gen.8 или аналогичный
Оперативная память	4 Гб	8 Гб
Дисплей	1368x768	1920x1080
Видеокарта	Встроенная	C GPU
Скорость сети	10 Мбит/сек	100 Мбит/сек
Операционная система	Microsoft Windows 8.1	Microsoft Windows 10
Браузер	Google Chrome 91 и выше; Microsoft Edge 91 и выше; Opera 78 и выше	Google Chrome 91 и выше; Microsoft Edge 91 и выше; Opera 78 и выше

Системное требование	Минимальные характеристики	Рекомендуемые характеристики
Прочее	–	Звуковая карта; Микрофон; Видеокамера

## **3 ОБЩАЯ ЛОГИКА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В СИСТЕМЕ**

### **3.1 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ОБРАЩЕНИЯ**

Система предоставляет возможность регистрации и обработки обращений клиентов в режиме омниканального обслуживания. Под обращением понимается факт входящего или исходящего взаимодействия с клиентом по одному из доступных каналов коммуникации.

Обращения регистрируются в системе автоматически на основании первого отправленного клиентом сообщения, а также по событию, возникающему в результате действий оператора или внешней системы.

В общем случае, попадая в Систему, обращение проходит несколько этапов:

1. Регистрация.
2. Предобработка.
3. Автоматическая обработка / обработка чат-ботом (опционально).
4. Ожидание распределения.
5. Обработка обращения оператором (В работе).
6. Завершение обработки обращения (Закрото/решено).

#### **1. Регистрация**

После получения первого сообщения клиента Система автоматически регистрирует новое обращение и связывает его с клиентом в Системе, после чего Системой запускаются настроенные процессы предобработки обращения.

Если при получении сообщения в Системе уже открыто обращение клиента по любому из каналов, и это обращение не находится в определённых статусах (заданных настройками Системы), то сообщение привязывается к открытому обращению. При наличии соответствующей настройки Системы новое сообщение может привязываться к

открытому обращению, только если канал открытого обращения и канал нового сообщения совпадают.

Связывание обращения с клиентом происходит автоматически на основании идентификатора (адреса) клиента в канале коммуникации, хранящегося в профиле клиента.

Если сообщение поступило с адреса, не принадлежащего ни одному клиенту, то Системой будет автоматически создан новый клиент с данным адресом.

Если обращение поступило по каналам, в которых идентификатором клиента является номер телефона MSISDN (например, каналы «Голос», «СМС» и пр.), то Система автоматически свяжет обращение с клиентом даже в случае, когда номер телефона привязан в качестве адреса в любом другом канале.

## 2. Предобработка

Предобработка обращения может включать в себя:

7. Получение расширенных данных по клиенту из внешних систем (например, биллинг или CRM), с которыми настроена интеграция.
8. Маршрутизация обращения в очередь.
9. Приоритизация обращения.
10. Определение признака повторности обращения.

Маршрутизация и приоритизация обращений производится автоматически в соответствии с правилами, настроенными в Системе. Обращение, приоритет которого выше, распределяется в работу раньше. Настройку правил осуществляет пользователь с ролью «Бизнес-администратор».

В Системе доступна возможность автоматического определения повторного обращения. Для повторных обращений может быть настроено автоматическое повышение приоритета в правилах приоритизации. Повторным считается обращение, поступившее в Систему в течение заданного в настройках Системы времени с адреса, обращение с которого было ранее завершено. Настройку временного интервала, в течение которого обращение считается повторным, осуществляет пользователь с ролью «Администратор».

### 3. Автоматическая обработка

В случае если к очереди подключен автообработчик, Системой производится автоматическая обработка обращений, которая может включать в себя:

11. Фильтрацию по признаку «черный список», «спам»;
12. Отправку приветствия;
13. Отправку информационных сообщений;
14. Отправку маркетингового предложения;
15. Подключение внешнего чат-бота.
16. Подключение кнопочного бота.

Если обращение удовлетворяет хотя бы одному из признаков фильтрации («черный список» либо «спам») обращение автоматически закрывается Системой с соответствующим статусом, а клиенту может быть отправлен автоответ, если он задан настройками Системы. В работу операторам данные обращения не распределяются. Просмотр автоматически закрытых обращений, в том числе истории диалога по ним, доступен пользователю с ролью «Супервизор».

В зависимости от настроек Системы по окончании фильтрации может осуществляться отправка приветственного и информационных сообщений (автоответов), например:

- приветственное сообщение;
- информирование клиента о прогнозируемом времени ожидания ответа (ПВОО);
- информирование клиента об операторе, на которого назначено обращение и др.

### 4. Ожидание распределения

После прохождения всех проверок обращения распределяются в работу свободным операторам в соответствии с общими [правилами распределения обращений](#). Если свободных операторов нет, обращение находится в очереди в статусе ожидания распределения.

Для обращений, находящихся в очереди дольше заданного в параметрах очереди целевого времени ответа клиенту (ASA) и ни разу не поступавших в работу оператору, Система может автоматически повышать приоритет на заданную настройкой величину,

а также переводить звонки на внешний номер (при использовании телефонии в режиме «единой очереди»).

## 5. Обработка обращения

После распределения обращения оператору обращение находится в работе. Оператор выполняет действия по обработке обращения клиента, в рамках которых может осуществлять:

1. Перевод в режим ожидания ответа клиента с возвратом в очередь и освобождением «слота» (сессии).
2. Откладывание обращения до определенной даты или на определенный период.
3. Перевод обращения в другую очередь, другому оператору, супервизору, чат-боту, кнопочному боту, в другое подразделение.

### Примечание

Состав доступных оператору действий с обращением зависит от конфигурации Системы.

Если оператор обрабатывает несколько обращений одновременно, неактивное обращение автоматически становится на паузу, таймер времени обработки обращения приостанавливается.

## 6. Завершение обработки обращения

Обращения, обработка которых завершена оператором или супервизором, автоматически переходят в категорию закрытых. Закрытие обращения может сопровождаться определенным статусом (например, «Решено», «Без ответа», «Спам» и т. п.), в зависимости от которого Система может автоматически отправлять запрос на оценку качества обслуживания.

При необходимости супервизор и оператор может повторно распределить в работу закрытое либо решенное обращение.

### Примечание

На каждом из этапов жизненного цикла обращения все сообщения, отправляемые Системой, чат-ботом, оператором и т. д. в текстовые каналы коммуникации отображаются клиенту в чате с оператором.

Если клиент использует мобильное приложение и чат с оператором не открыт на устройстве клиента, на устройство дополнительно могут отправляться push-уведомления с текстом новых сообщений. Получение push-уведомлений возможно, только если клиент дал на это разрешение в настройках приложения и если чат не открыт на другом устройстве.

## 3.2 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ОПЕРАТОРАМ

**Распределение обращения** – выдача Системой обращения в АРМ оператору для обработки. Инициатором распределения обращения может быть как Система, так и сам пользователь.

**Назначение обращения** – закрепление обращения за оператором Системой, Супервизором или другим оператором временно или постоянно. Пока обращение закреплено за конкретным оператором (назначено оператору), оно может быть распределено только этому оператору.

### 3.2.1 УСЛОВИЯ РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ОБРАЩЕНИЙ

Обращения распределяются в работу операторам, если одновременно выполняются следующие условия:

1. Обращение находится в статусе ожидания распределения на оператора.
2. Оператор прикреплен к очереди, в которой находится обращение, либо обращение **закреплено** за оператором (назначено оператору).
3. Оператор находится в статусе «Готов» или «В работе», и у него не заказан статус перерыва (например, «Обед»).

4. Оператор имеет свободный слот для начала новой сессии обработки обращения.

Исключением является режим *распределения обращений вне очереди*, в котором обращение может быть распределено оператору вне зависимости от перечисленных выше условий. Подробная информация о режиме приведена в документе «Руководство супервизора» в разделах «Назначение обращения оператору» и «Отбор и перевод распределенных обращений».

### 3.2.2 ПРАВИЛА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Распределение обращений происходит в порядке очереди. На то, какое обращение будет распределено в работу раньше, влияют следующие факторы:

1. Приоритет оператора в рамках очереди.
2. Приоритет обращения.
3. Дата и время регистрации обращения.

При наличии нескольких обращений, ожидающих распределения, первыми в работу оператору распределяются обращения из тех очередей, в которых оператор имеет больший приоритет.

Если оператор в очередях имеет равный приоритет или в одной очереди ожидают распределения несколько обращений, то обращения распределяются в порядке убывания приоритета обращения. Чем выше приоритет обращения, тем раньше оно будет распределено в работу.

Приоритет обращения может быть повышен двумя способами:

4. Вручную супервизором.
5. Автоматически Системой в следующих случаях:
  - Обращение имеет признак «Повторное» – приоритет однократно увеличивается на заданное в настройках Системы значение.
  - Обращение просрочено по распределению (превышено время ASA, заданное для очереди) и ни разу не распределялось на оператора –

приоритет однократно увеличивается на заданное в настройках Системы значение.

- Обращение просрочено по решению (превышено время TST, заданное для очереди) – приоритет однократно увеличивается на заданное в настройках Системы значение.
- По обращению, находящемуся в статусе ожидания ответа клиента, получен ответа клиента – значение приоритета обращения не увеличивается, но обращение имеет наивысший приоритет в распределении на оператора. При наличии нескольких подобных обращений первым в работу распределится обращение, по которому ответ был получен раньше.

Если оператор в очередях имеет равный приоритет и если приоритет обращений в очереди одинаковый, обращения распределяются в порядке возрастания даты и времени регистрации (принцип FIFO).

#### **Важно!**

При отсутствии свободных операторов обращения распределяются первому освободившемуся оператору, прикрепленному к очереди (исключение – случаи, когда обращение **закреплено** за другим оператором).

При наличии свободных операторов обращения распределяются в соответствии со следующими правилами:

1. Если свободен один оператор, обращение распределится данному оператору.
2. Если свободны несколько операторов, обращение распределится оператору, который среди свободных операторов в очереди имеет наивысший приоритет.
3. Если свободны несколько операторов с одинаковым приоритетом в очереди, обращение распределяется в соответствии со *стратегией распределения*, подключенной к очереди:
  - Стратегия «Случайный порядок» – входящее обращение распределяется на свободного оператора случайным образом (используется по умолчанию).

- Стратегия «Наиболее простаивающий» – входящее обращение распределяется на свободного оператора, который дольше всех свободен с момента завершения обработки последнего обращения (находится в статусе «Готов» или «В работе», и лимит одновременных сессий не исчерпан).
- Стратегия «Наименее занятый» – входящее обращение распределяется на свободного оператора, у которого время пребывания в статусе «В работе» наименьшее за интервал времени, заданный настройками Системы.

### **3.2.3 ЗАКРЕПЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ЗА ОПЕРАТОРАМИ**

Закрепление обращения за оператором (назначение обращения оператору) может быть постоянным и временным и может производиться вручную пользователями или автоматически Системой.

Обращения, назначенные вручную, закрепляются за оператором бессрочно до момента завершения обработки обращения оператором. Ручное назначение применяется в следующих сценариях:

- назначение обращения на оператора супервизором;
- перевод обращения другому оператору;
- ручное взятие обращения в работу оператором;
- откладывание обращения с опцией «Закрепить за собой»;
- создание оператором исходящего обращения.

Обращения, назначенные оператору автоматически Системой, закрепляются за оператором временно, на заданный в настройках Системы период. Закрепление снимается автоматически в случае истечения времени закрепления или после завершения обработки обращения оператором. Автоматическое назначение применяется в следующих сценариях:

- обращение является повторным – Система закрепит обращение за оператором, который обрабатывал последнее обращение клиента, на заданное в настройках время при условии, что оператор находится на линии (в статусе «Готов» или «В работе»);

- обращение поступило от клиента, за которым закреплен персональный менеджер – Система закрепит обращение за оператором на заданное в настройках время при условии, что оператор находится на линии (в статусе «Готов» или «В работе»).

#### **Примечание**

Обращение считается повторным, если оно поступило в течение заданного в настройках Системы времени с адреса и/или от клиента, обращение которого было ранее завершено.

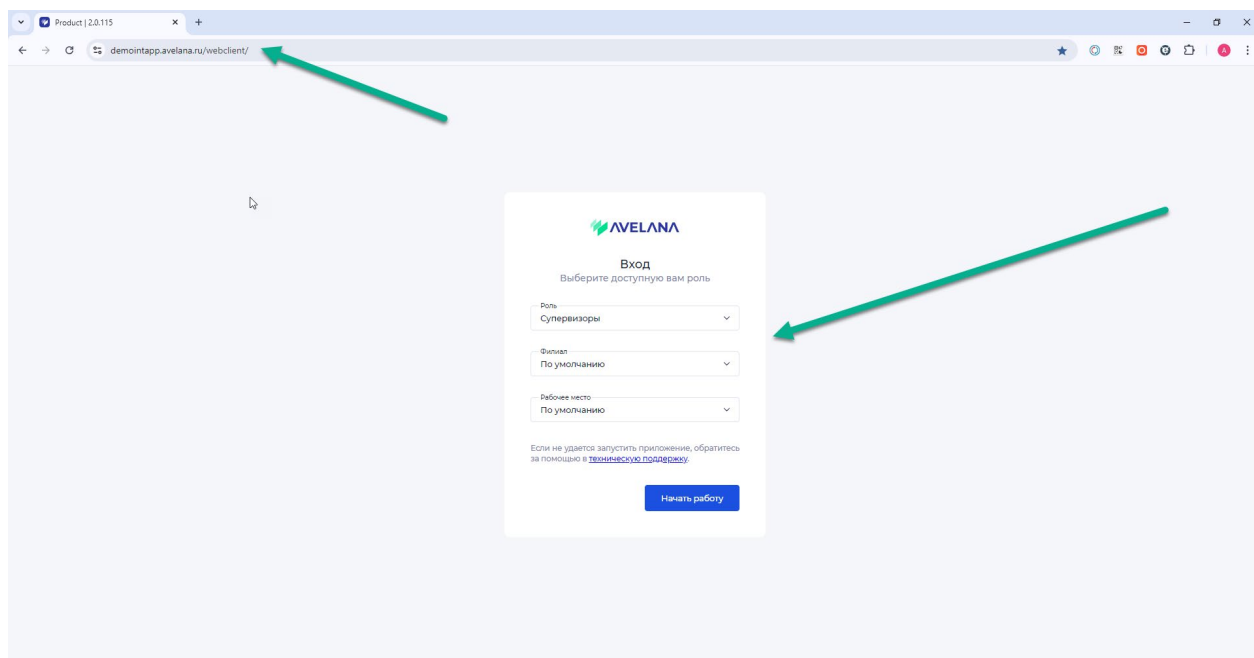
## 4 НАЧАЛО РАБОТЫ

Поскольку Система устанавливается в контуре Заказчика, то URL доступа к интерфейсу системы предоставляется системным администратором всем пользователям одновременно с добавлением их учетной записи в систему учета пользователей и паролей.

В приводимом ниже Скриншоте используется демонстрационный URL, который не доступен в публичной сети интернет и является лишь образцом для понимания процесса начала работы с системой.

Для начала работы с системой оператор должен открыть любой браузер, из поддерживаемых Системой, и ввести предоставленный администратором системы URL в строке браузера и далее открыть страницу.

При успешном открытии страницы пользователь увидит, либо страницу авторизации с просьбой ввести логин и пароль, либо страницу с выбором роли/типа рабочего места, если авторизация была выполнена ранее или в автоматическом режиме. Пример успешного открытия страницы указан ниже.



После нажатия кнопки «Начать работу» система выполнит запуск рабочего места в Web.

Все дальнейшие инструкции и скриншоты системы предоставляются без указания URL, т.к. для каждого заказчика это уникальный URL во внутренней корпоративной сети.

Работа с обращениями осуществляется в рабочей области приложения **Обработка обращения**. В зависимости от настроек Системы приложение автоматически активируется при поступлении обращения в работу оператору.

После авторизации в Системе по умолчанию оператор находится в статусе **Подготовка к работе**. Для получения обращения в работу необходимо выйти на линию: на панели статусов установить статус **Готов**.

После распределения обращения на оператора будет проиграно звуковое уведомление, в правом нижнем углу экрана отобразится уведомление с номером и темой обращения, статус будет изменен на **В работе**.

#### Примечание

Если обращение было назначено на оператора супервизором, оператору на электронную почту поступит уведомление о переводе на него обращения.

Информирование доступно, если выполнена соответствующая настройка и Система интегрирована с каналом «Почта».

После распределения обращение отобразится слева на панели **Мои обращения**, и станет доступна **Карточка обращения**. Если обращение поступило по каналу «Голос», оно будет автоматически открыто в рабочей области вне зависимости, есть ли другие обращения в работе.

В рабочей области в окне чата (рисунок ниже) оператору станут доступны диалог с клиентом (если обращение поступило по текстовому каналу), использование встроенных шаблонов ответов, просмотр истории обращений и информации о клиенте<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Кроме случаев, когда адрес, с которого поступило обращение, принадлежит нескольким клиентам (подробнее см. в разделе [Связывание обращения с клиентом](#)).

### Примечание

В зависимости от настроек Системы при распределении в работу обращения нового либо неизвестного клиента может быть автоматически открыта форма поиска/идентификации клиента во внешней системе.

Рабочая область приложения представлена пятью областями:

4. **Панель обращений** – позволяет переключаться между распределенными на оператора обращениями;
5. **Окно чата** – содержит историю диалогов с клиентом и предоставляет возможность ведения диалога с ним в режиме омниканальности;
6. **Панель История обращений** – содержит краткую информацию об истории обращений клиента в графическом виде:

1 – Тип обращения: ↓ – входящее; ↑ – исходящее;

2 – Дата регистрации обращения;

3 – Канал обращения;


4 – Тема обращения;

5 – Оценка качества обслуживания (CSI), выставленная клиентом по обращению (подробная информация о логике закрепления оценок за обращениями приведена в разделе «Оценка качества обслуживания клиента» документа «*Общая информация о системе*»).

Панель может использоваться для быстрой навигации к выбранному обращению.

7. **Карта клиента** – содержит данные о клиенте, получаемые из Системы и/или внешних источников, а также контактные адреса клиента в каналах.

### Примечание

Если по какой-либо причине Системе не удалось загрузить обращение и в рабочей области не отображается часть панелей, необходимо обновить обращение, нажав справа от панели обращений на кнопку .

При поступлении нового сообщения по обращению в правом нижнем углу экрана отобразится уведомление:

При поступлении новых сообщений по неактивным обращениями на панели обращений отображается индикатор (счетчик) новых непрочитанных сообщений.

Если приложение **Обработка обращения** неактивно, счетчик новых непрочитанных сообщений по всем распределенным обращениям отображается также снизу на панели приложений.

## 5 УПРАВЛЕНИЕ СТАТУСОМ

Текущий статус оператора и время, проведенное в нем, отображаются на панели инструментов под ФИО оператора. Система предоставляет возможность изменения статуса доступности оператора для получения обращений, а также установки статусов недоступности.

### Важно!

Система распределяет обращения только на операторов, находящихся в статусе **Готов**

После входа в АРМ по умолчанию оператор находится в статусе **Подготовка к работе**, для получения обращений в работу необходимо выйти на линию, установив статус **Готов**.

Управление статусом осуществляется на **Панели статусов**, которая доступна при нажатии на ФИО оператора.

### 5.1 ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА ВРУЧНУЮ

Для изменения статуса откройте панель управления статусом и выберите доступный статус.

Если вы находились в статусе **В работе**, статус изменен не будет, рядом с ним отобразится состояние **Заказан**. Статус автоматически изменится на заказанный после завершения обработки обращений, находящихся в работе (подробнее о заказанном статусе см. ниже).

### 5.2 АВТОМАТИЧЕСКОЕ ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА

Статус оператора автоматически изменяется в случае:


- получения обращения в работу – статус изменяется на **В работе**;

- освобождения всех слотов для обработки обращений (завершены все обращения, статус недоступности не заказан) – статус изменяется на **Готов**.

### 5.3 ЗАКАЗ СТАТУСА

В процессе обработки обращения оператор может заказать статус, который будет назначен после закрытия или передачи всех распределенных на него обращений. Если оператор заказал один из статусов неактивности, новые обращения не будут распределяться на данного оператора.

Для заказа статуса выберите из списка необходимый статус. Рядом со статусом отобразится состояние **Заказан**.

На свернутой панели статусов отобразится уведомление о наличии заказанного статуса .

В случае если оператор не заказал иной статус недоступности во время обработки обращения, АРМ автоматически изменяет его статус на **Готов** после завершения обработки очередного обращения.

### 5.4 ПРЕВЫШЕНИЕ ВРЕМЕНИ НАХОЖДЕНИЯ В СТАТУСЕ

Система позволяет бизнес-администратору настраивать для оператора и группы операторов предельное время нахождения в статусе в течение дня (с 00:00 по 23:59). Отсчет времени ведется в соответствии с часовым поясом, установленным для Системы.

При превышении предельного суммарного времени нахождения в статусе, таймер времени на панели статусов подсвечивается красным цветом:

Просмотреть лимит времени нахождения в статусе можно в приложении **Инфо** на вкладке **KPI** на диаграмме **Моё рабочее время**

## 6 РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ

### 6.1 ПРОСМОТР ИНФОРМАЦИИ ПО ОБРАЩЕНИЮ




Информация по текущему обращению, получаемая из Системы либо из внешних встроенных систем, доступна в **Карточке обращения** на **Панели обращений**. Набор отображаемых данных зависит от настроек Системы.

В карточке могут быть настроены поля, значения которых вводятся вручную оператором. Введенные в **Карточку обращения** значения сохраняются автоматически.

Карточка обращения содержит краткую и расширенную информацию об основных атрибутах обращения. Ниже приведены атрибуты обращения возможной конфигурации на рисунке выше.

Краткая информация:

1. **Иконка канала** – текущий канал обработки обращения, для каналов «Viber» и «Чат» также доступно отображение статуса присутствия клиента в канале (офлайн, онлайн);
2. **Тематика обращения** – текущее значение классификатора обращения по тематике. Начальная тематика может быть выбрана клиентом при создании обращения или установлена автоматически Системой и/или чат-ботом. Оператору при поступлении обращения в работу необходимо проверить корректность выбранной тематики и при необходимости самостоятельно классифицировать обращение на основе выпадающего справочника тематик. Обращение может быть классифицировано одной или несколькими тематиками (выбор элемента возможен как из выпадающего списка, так и по введенному тексту);
3. **#00000** – порядковый номер обращения;
4. **Последнее сообщение в диалоге / сообщение-вложение;**
5. **Время получения / отправки последнего сообщения;**

6.  **Приоритет обращения** – текущий приоритет обращения, определенный автоматически или вручную Супервизором;
7.  **Таймер показателя RT (Response Time)** – показывает время ожидания клиентом ответа оператора (время обнуляется после каждого отправленного оператором сообщения, при переходе обращения в статус **Пауза** таймер не останавливается);
8.  **Таймер показателя HT (Handle Time)** – показывает общее время обработки обращения всеми операторами (при переходе обращения в статус **Пауза** таймер останавливается).

Расширенная информация об обращении содержит настраиваемый перечень атрибутов обращения, например:

- **Канал** – наименование канала;
- **Очередь** – текущая очередь, в которую было маршрутизировано обращение;
- **От** – адрес отправителя, от которого поступило обращение;
- **Источник** – точка контакта, через которую обратился клиент. В зависимости от канала значения атрибута могут быть разными. Для чата это может быть признак чата на сайте или в личном кабинете, для мессенджеров и социальных сетей – название группы/сообщества и т. п.;
- **Повторное к** – номер обращения, к которому данное обращение определилось системой как повторное (при отсутствии – прочерк).

## 6.2 КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКЕ


Все обращения в Системе классифицируются по тематике. Тематика обращения – обязательный атрибут, который определяет принадлежность обращения к предметной области.

В Системе реализован справочник тематик, который содержит перечень всех тем обращений.


Начальная тематика обращения назначается Системой по умолчанию для соответствующего канала, а также может быть выбрана клиентом либо определена автоматически системами класса «чат-бот» или IVR (при наличии интеграции с ними).

Тематика обращения отображается в поле **Тематика обращения** в левом верхнем углу окна чата.

Оператор на этапе обработки обращения может изменять тематику.

Если в поле **Тематика обращения** задана тематика не из справочника либо тематика отсутствует, отображается уведомление о необходимости выбора тематики из справочника – .

Для выбора тематики из справочника:

1. Разверните перечень тем в поле **Тематика обращения** с помощью кнопки   
Отобразится справочник тем с иерархической структурой.

Либо кликните на тематику в поле **Тематика обращения** и начните вводить тему в поле поиска. В результате будут отображены варианты тем в соответствии с поисковым запросом.

2. Выберите одну либо несколько тем из списка, установив флаги в соответствующие чекбоксы.

В результате в поле **Тематика обращения** и на панели обращений отобразятся выбранные темы. Если выбранные темы полностью не помещаются в поле **Тематика обращения**, то в поле отобразится счетчик тем, названия которых не помещаются. Просмотреть полный список тем можно нажав на поле с тематикой.

Удалить тему можно нажав на кнопку  либо сняв флаг в списке тем.

## 6.3 ПЕРЕКЛЮЧЕНИЕ МЕЖДУ ОБРАЩЕНИЯМИ

Система поддерживает режим мультисессионной обработки, в котором оператору может быть распределено несколько обращений одновременно.

Распределенные на оператора обращения отображаются на панели **Мои обращения**.




В зависимости от настроек Системы обращения могут располагаться на панели в следующем порядке:

- в порядке убывания приоритета обращения (сверху наиболее приоритетные) – настроен по умолчанию;
- в порядке убывания даты и времени распределения в работу (новые сверху).

Карточки обращений содержат основную информацию по обращению (подробнее см. в разделе [Просмотр информации по обращению](#)).

При обработке нескольких обращений активным является обращение, которое выбрано оператором для работы, карточка активного обращения отображается в развернутом виде. Активное обращение находится в статусе **В работе у оператора**, остальные обращения находятся в статусе **Пауза**. Изменение статусов обращений выполняется при переключении оператора между обращениями.

Если обращение неактивно дольше заданного заданного настройками Системы времени, карточка обращения начинает мигать, информируя оператора о необходимости обратить на него внимание.

При поступлении новых сообщений по неактивному обращению на панели отображается уведомление со счетчиком новых сообщений . Для обращений в каналах «Чат» и «Viber» на панели также отображается статус пользователя в канале:  – онлайн,  – офлайн.

При переключении оператора между обращениями по каналу «Чат» клиент получает в чате уведомления о том, что оператор присоединился/покинул чат.

## 6.4 ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ПО КАНАЛАМ

Обращения клиента, в зависимости от конфигурации и настроек Системы, могут поступать по различным каналам.

Обработка обращений ведется в едином окне в режиме омниканального обслуживания. При необходимости оператор может менять «на лету» канал коммуникации с клиентом.

### 6.4.1 ТЕКСТОВЫЕ КАНАЛЫ

К текстовым каналам обработки обращений относятся каналы:

- СМС;
- Чат;
- Почта;
- Социальные сети и мессенджеры (каналы «VKontakte», «Facebook», «Viber», «Telegram», «Instagram» и др.).

Обработка обращений в текстовых каналах унифицирована (см. подраздел [Общие сведения](#)), но существуют некоторые различия и дополнительные возможности для ведения диалога в канале «Почта» и при обработке [публичных обращений](#).

#### 6.4.1.1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

В общем случае обработка обращений, поступивших в Систему по текстовым каналам, ведется в **Окне чата**. В ходе обработки обращения Система предоставляет оператору следующие возможности:





- отправка и получение сообщений;
- редактирование и удаление отправленных сообщений;
- использование шаблонов ответов;
- проверка орфографии отправляемых сообщений;
- отправка и получение файлов и медиаконтента;
- использование смайлов;
- получение и транскрибация голосовых сообщений;
- цитирование сообщений;
- выгрузка истории диалога с клиентом.

#### 6.4.1.1.1 ОКНО ЧАТА

После получения обращения во вкладке **Сообщения** в окне чата отобразится текущий диалог с клиентом, а также история диалогов по предыдущим обращениям, доступ к которой появляется при прокрутке ленты сообщений вверх.

В общем случае окно чата поддерживает следующие функции:



- отображение текущего канала коммуникации;
- отображение адреса/никнейма клиента в канале;
- отображение даты, номера и темы обращения;
- отображение сообщений клиента, чат-ботов и автоматических обработчиков, оператора;
- отображение заметок (сообщений) супервизора;
- отображение ФИО оператора, отправившего сообщение;
- прием и отправка сообщений в выбранный канал коммуникации;
- отображение статусов сообщений чата:


Иконка	Статус
	Отправлено
	Доставлено (для каналов «Чат», «Viber»)
	Прочитано (для каналов «Чат», «Viber»)
	Не отправлено

- отображение системных уведомлений о действиях над обращением;
- прием и отправка файлов;
- использование смайлов (emoj) в сообщениях;
- возможность включения/отключения автоматического поиска шаблонов ответов при наборе текста (контекстный поиск);
- выгрузка диалога с клиентов в формат

- отображение статуса присутствия клиента в канале (только для каналов «Чат» и «Viber»);
- предпросмотр («подглядывание») вводимого клиентом сообщения

В активном окне чата при поступлении новых сообщений от клиента лента диалога автоматически прокручивается к новому сообщению.

При просмотре ленты диалога в окне чата отображается кнопка **Вниз** , позволяющая вернуться к последним сообщениям текущего обращения. При поступлении сообщений от клиента на кнопке отображается счетчик количества непрочитанных сообщений . Если оператор занят обработкой другого обращения, счетчик количества новых сообщений отображается на панели обращений.

Для канала «Чат» также доступно отображение в ленте диалога уведомления о том, что пользователь печатает сообщение с возможностью предпросмотра его текста. Для отключения режима «подглядывания» необходимо нажать на  на нижней панели чата.

#### **6.4.1.1.2 УВЕДОМЛЕНИЯ О ДЕЙСТВИЯХ С ОБРАЩЕНИЕМ**

Оператору и супервизору доступен просмотр информации об изменении состояния обращения, которая отображается в виде системных уведомлений в ленте диалога.

Просмотр оператором системных уведомлений доступен в окне чата в приложении **Обработка обращения**, а также в окне **История переписки** при просмотре истории диалога по выбранному обращению.

Системное уведомление содержит следующую информацию:

- ФИО/роль пользователя, совершившего действие над обращением;
- совершенное действие;
- время совершения действия;
- комментарий, оставленный пользователем (если возможность комментирования подключена);

- вложения, прикрепленные пользователем (если возможность добавления вложений подключена);

Если оператором был осуществлен перевод обращения, системное уведомление может содержать информацию о ФИО/роли пользователя, на которого переведено обращение, либо информацию о переводе в подразделение.

---

#### **6.4.1.1.3 ВЫБОР АККАУНТА ДЛЯ ОТВЕТА**

В канале «Telegram» оператор может выбрать аккаунт (адрес), с которого он хочет вести коммуникацию с клиентом. Аккаунты предварительно должны быть настроены администратором Системы.

Если для канала настроено несколько аккаунтов, в правом нижнем углу окна чата слева от адреса клиента отображается имя аккаунта:

Чтобы выбрать другой аккаунт для ответа клиенту:

1. Нажмите на имя текущего аккаунта.
2. В открывшемся списке выберите нужный аккаунт. Теперь клиент будет получать сообщения от выбранного аккаунта.


---

#### **6.4.1.1.4 ОТПРАВКА И ПОЛУЧЕНИЕ СООБЩЕНИЙ**

Отправка и получение сообщений доступны для всех каналов, кроме канала «Голос» и «Видеозвонок», при условии, что в правом нижнем углу окна чата выбран активный канал коммуникации.

Длина отправляемого оператором сообщения может быть ограничена количеством символов (по умолчанию 200 символов). При превышении допустимой длины выводится соответствующее предупреждение.

По умолчанию перенос строк в сообщении осуществляется с помощью клавиши **ENTER**. Высоту поля ввода при необходимости можно увеличить, зажав и потянув его верхний край вверх с помощью левой кнопки мыши.

Отправка сообщения осуществляется с помощью кнопки  либо сочетания «горячих» клавиш. По умолчанию настроена комбинация **SHIFT+ENTER**, которая может быть изменена ИТ-администратором в настройках Системы.

Ниже в таблице приведены альтернативные варианты сочетаний клавиш для отправки сообщения и переноса строк в нем.

Отправка сообщения	Перенос строки
ENTER	SHIFT + ENTER
CTRL + ENTER	ENTER либо SHIFT + ENTER
ALT + ENTER	ENTER либо SHIFT + ENTER

#### **6.4.1.1.5 РЕДАКТИРОВАНИЕ И УДАЛЕНИЕ СООБЩЕНИЙ**




При необходимости операторы и клиенты могут редактировать и удалять сообщения, отправленные ими в текстовых каналах, которые предоставляют данную возможность.

Список каналов, в которых операторам и клиентам доступно редактирование и удаление сообщений, приведен в таблице ниже:


Функция	Оператор	Клиент
Редактирование	«Чат», «VKontakte», «Telegram»	«Чат», «VKontakte», «Telegram»
Удаление	«Чат», «VKontakte», «Telegram»	«Чат»

#### **Порядок редактирования и удаления сообщений оператором**


Чтобы отредактировать свое отправленное сообщение:

1. Наведите указатель мыши на сообщение и нажмите на  → **Редактировать**.
2. В поле ввода отредактируйте сообщение и обновите его, нажав на кнопку . Отредактированное сообщение будет обновлено в ленте диалога у клиента и оператора. На стороне оператора сообщение будет помечено знаком . При

наведении указателя мыши на  можно просмотреть исходное сообщение (первую версию сообщения).

Чтобы удалить свое сообщение либо вложение наведите на него указатель мыши и нажмите на  → **Удалить**. Сообщение либо вложение будет удалено как на стороне оператора, так и у клиента. В ленте диалога отобразится соответствующее сообщение:


При наведении указателя мыши на сообщение можно просмотреть исходное сообщение (первую версию сообщения) либо имя вложения, если сообщение содержало вложение.

Удаленное вложение можно скачать. Для этого наведите на него указатель мыши и нажмите на  → **Скачать**.


#### **Просмотр отредактированных клиентами сообщений**

В случае, если клиент удалил либо отредактировал свое сообщение, оператору отображается уведомление с текстом «Сообщение удалено» либо «Сообщение было изменено»:

В окне чата отредактированные и удаленные клиентами сообщения отображаются по аналогии с сообщениями оператора:

При наведении указателя мыши на знак  у отредактированного сообщения можно просмотреть исходное сообщение клиента (первую версию сообщения).

При наведении указателя мыши на удаленное сообщение также отображается исходное сообщение клиента (первая версия сообщения) либо имя удаленного вложения.

Удаленное клиентом вложение при необходимости можно просмотреть либо скачать. Для этого наведите на него указатель мыши и нажмите на  → **Скачать**.

---

#### **6.4.1.1.6 ПРОСМОТР СООБЩЕНИЙ ОТ СУПЕРВИЗОРА**

В ходе обработки обращений, поступившим по текстовым каналам, к обработке обращения может подключаться супервизор (например, если требуется помощь по решению обращения).

В этом случае оператор, обрабатывающий обращение в окне чата с клиентом видит заметки (сообщения) супервизора. Сообщения супервизора доступны для просмотра только оператору, клиенту данные сообщения не отображаются.

При поступлении сообщения от супервизора отображается уведомление о новом входящем сообщении. В окне чата сообщение подсвечивается красным цветом как требующее внимания с указанием ФИО супервизора, отправившего его:

Сообщение супервизора доступно только для чтения, ответить на сообщение нельзя.


К сообщению может быть прикреплено вложение, которое можно скачать, нажав на него кнопкой мыши.

#### 6.4.1.1.7 ОТПРАВКА И ПОЛУЧЕНИЕ ФАЙЛОВ


Отправка и получение файлов доступны для всех каналов, кроме каналов «СМС» и «Голос».


##### Примечание

В канале «Instagram» отправка и получение текстовых файлов недоступна. Канал поддерживает только отставку и получение изображений, аудио и видео.

Для прикрепления к сообщению файла необходимо нажать на кнопку  и выбрать способ загрузки:

- 1) **С компьютера** – отставка файлов с локального компьютера пользователя.
- 2) **Из каталога** – отставка файлов из системного каталога (библиотеки) заранее подготовленных и разрешенных к отставке файлов. Чтобы открыть каталог либо выбрать файл для загрузки необходимо нажать на каталог либо файл левой кнопкой мыши.


После того как файл будет загружен, в области загрузки отобразится иконка загруженного файла с указанием его размера. При необходимости файл можно удалить, наведя на него указатель мыши и нажав на кнопку **Удалить** .

Для последующей отправки файла клиенту необходимо нажать на кнопку **Отправить** 

Клиенты также могут отправлять файлы, которые при наличии соответствующей настройки Системы могут автоматически проверяться корпоративным антивирусом.


В ленте диалога отправленные и полученные файлы отображаются в виде отдельных сообщений.

Оператор может скачать и просмотреть файл в стандартном приложении просмотра, установленном на компьютере, нажав на **Скачать** либо, если это файл в графическом формате, нажав на изображение.

Также просмотреть и скачать файл можно из меню сообщения: наведите указатель мыши на сообщение и нажмите на  → **Скачать** → **Заккрыть**.

---

#### **6.4.1.1.8 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СМАЙЛОВ**

Для отправки в сообщении смайла необходимо нажать на кнопку , в открывшемся окне выбрать смайл (смайл отобразится в строке набора текста).


---

#### **6.4.1.1.9 ВЫГРУЗКА ИСТОРИИ ДИАЛОГА**

При необходимости оператор может выгружать историю общения с клиентом в виде текстового файла на локальный компьютер:

- по всем обращениям клиента;
- по текущему обращению.

В истории диалога выгружаются все сообщения в рамках обращения: сообщения оператора, чат-бота, заметки супервизора, системные сообщения и т. д.

Для выгрузки необходимо нажать на кнопку  и выбрать тип выгрузки. Текстовый файл будет сохранен на локальный компьютер.

Название выгруженного файла формируется по следующему шаблону:

DIALOG\_<Номер обращения>\_ГГГГ-ММ-ДД\_ЧЧ-ММ-СС.txt

Файл содержит следующую информацию по обращению:

1. Блок с данными по обращению:
  - Номер обращения;
  - Канал – канал, по которому было зарегистрировано обращение;
  - Очередь – очередь, в которой находится обращение на момент выгрузки истории диалога;
  - Тематика – тематика обращения на момент выгрузки истории диалога;
  - ФИО клиента – ФИО клиента, сохраненное в Системе. Если ФИО отсутствует в Системе либо настроено его получение из внешней системы, указывается прочерк;
  - ID клиента – внешний идентификатор клиента (при наличии). Если внешний идентификатор отсутствует, указывается прочерк.
  
2. Блок с историей диалога по обращению.

Сообщения в файле представлены в следующем виде:

[ГГГГ-ДД-ММ\_ЧЧ:ММ:СС] – [<Канал>] – [ИМЯ ОТПРАВИТЕЛЯ] - ["Текст сообщения"]

Если сообщение содержит вложение, в файле будет отображено имя файла и адрес его расположения с пометкой *[Attachment]*:

[ГГГГ-ДД-ММ\_ЧЧ-ММ-СС] – [<Канал>] – [ИМЯ ОТПРАВИТЕЛЯ] - [Attachment] - [Name = 'image-name.jpg', URL = 'http://<адрес расположения файла>']

Чтобы скачать вложение, необходимо ввести URL расположения файла в адресную строку браузера.

Если сообщение в диалоге было отредактировано, в сформированном файле будет отображена последняя версия сообщения с пометкой *[Изменено]*:

[ГГГГ-ДД-ММ\_ЧЧ:ММ:СС] – [<Канал>] – [ИМЯ ОТПРАВИТЕЛЯ] – [Изменено] - ["Текст последней версии сообщения"]

Удаленные сообщения отображаются следующим образом:

[ГГГГ-ДД-ММ\_ЧЧ-ММ-СС] – [<Канал>] – [ИМЯ ОТПРАВИТЕЛЯ] – [Сообщение удалено]

Удаленные вложения – следующим образом:

```
[ГГГГ-ДД-ММ_ЧЧ-ММ-СС] – [<Канал>] – [ИМЯ ОТПРАВИТЕЛЯ] – [Вложение удалено] - [Attachment] - [Name = 'image-name.jpg', URL = 'http://<адрес расположения файла>']
```

#### **6.4.1.1.10 ПРОВЕРКА ОРФОГРАФИИ**

При наборе текста сообщения осуществляется проверка орфографии. Слово с ошибками подчеркивается красной волнистой линией.

Для просмотра предложений по замене слова нажмите на него правой кнопкой мыши – в меню отобразится список доступных замен. При необходимости выберите слово для замены из списка, слово с ошибкой будет автоматически заменено в поле ввода.

#### **6.4.1.1.11 ГОЛОСОВЫЕ СООБЩЕНИЯ**




Голосовые сообщения от клиента в текстовых каналах («Чат», «Viber», «Telegram» и др.) могут быть воспроизведены при условии наличия на персональном компьютере аудиоустройства и соответствующих кодеков.


Также при настроенной интеграции с внешней системой распознавания речи (ASR) голосовые сообщения могут быть автоматически транскрибированы в текст. Вид отображаемого голосового сообщения с транскрипцией представлен на рисунке ниже.

#### **6.4.1.1.12 ЦИТИРОВАНИЕ СООБЩЕНИЙ**

Для текстовых каналов доступно цитирование сообщений клиента.

Для цитирования сообщения:

1. Наведите указатель мыши на сообщение и нажмите на  → **Ответить**. Выбранное сообщение автоматически подставляется в форму ввода.
2. В поле ввода введите ответ и отправьте, нажав на кнопку . Для удаления цитируемого сообщения нажмите на кнопку .

Если текст цитируемого сообщения не удалось отобразить, в окне чата справа от сообщения отобразится знак  **Сбой загрузки сообщения.**

---

#### **6.4.1.2 ОСОБЕННОСТИ КАНАЛА «ПОЧТА»**


Оператору доступна обработка email-обращений клиентов, поступающих на заданный настройками Системы электронный адрес, а также отправка сообщений в канал «Почта» в ходе обработки обращений по другим каналам.

---

##### **6.4.1.2.1 ПРОСМОТР СООБЩЕНИЯ**

Письма в ленте диалога отображаются в свернутом виде по аналогии с сообщениями чата. Каждое сообщение содержит:

- адрес/имя отправителя;
- тему письма;
- текст письма;
- уведомление о вложениях;
- дата и время получения/отправки.

При обработке обращений по каналу «Почта» в окне чата дополнительно доступна кнопка  , позволяющая создавать сообщения с расширенным форматированием.

Также в поле ввода сообщения по умолчанию отображается подпись оператора, если она задана настройками системы.

Чтобы просмотреть полную информацию о сообщении и скачать вложения, нажмите **Подробнее** – откроется окно просмотра.

В окне доступны:

- информация об отправителе и получателе письма;
- дата и время отправки письма;
- вложения;

- полный текст сообщения сохранением стилей форматирования письма (вкладка **HTML**) и в обычном текстовом формате (вкладка **Текст**).


Скачать выбранное вложение можно нажав на него, скачать все вложения – с помощью кнопки **Скачать все**.

#### **6.4.1.2.2 ОТВЕТ НА СООБЩЕНИЕ**

АРМ предоставляет возможность отправки быстрого ответа на письмо и ответа с расширенными параметрами (отправка копии письма, добавление новых адресатов) и форматированием (шрифт, цвет, подпись и др.).

##### **Быстрый ответ**

При отправке быстрого ответа ответное сообщение будет отправлено клиенту, а также всем адресатам, которых клиент указал в копии письма. Изменить адресатов в этом случае невозможно. Для быстрого ответа на email-сообщение:

1. Нажмите на **Ответить** в правом нижнем углу выбранного сообщения либо раскройте меню сообщения с помощью кнопки  и выберите **Ответить**.

В результате над полем ввода отобразится, как цитата, текст исходного сообщения.

2. Сформируйте ответное письмо в поле ввода. При необходимости можно использовать шаблоны ответов (подробнее об использовании шаблонов см. в подразделе [Использование шаблонов](#)).

3. Нажмите на кнопку . Письмо будет отправлено клиенту.

##### **Ответ с расширенными параметрами**

Ответ с расширенными параметрами предоставляет оператору возможность добавления дополнительных адресатов и адресатов для получения копии либо скрытой копии письма, а также возможность форматирования текста письма (шрифт, цвет, подпись и др.).

Для ответа на email-сообщение с расширенными параметрами и форматированием:

1. Нажмите **Подробнее** в левом нижнем углу выбранного сообщения и в окне просмотра сообщения нажмите на кнопку **Ответить / Ответить всем**. Либо откройте меню сообщения в ленте чата и выберите **Ответить всем в HTML**.

Откроется форма почтового клиента **Ответ на E-mail сообщение**. По умолчанию заполнены обязательные поля:

- **От кого** – системный адрес, на который поступило обращение;
- **Кому** – адрес клиента, от которого поступило обращение;
- **Копия** – адреса, добавленные клиентом в копию (при наличии);
- **Тема** – тема обращения.

### Примечание

При отправке исходящего сообщения Система в тему письма добавляет служебный идентификатор обращения, необходимый для связывания цепочки писем с обращением. При ответе важно сохранять исходную тему письма.

В теле письма отобразится текст письма, на которое формируется ответ, а также подпись оператора, если она задана настройками Системы.

2. При необходимости добавьте дополнительного получателя в поле **Кому**: введите адрес получателя и нажмите клавишу **Enter** либо **Пробел**. Удалить получателя можно с помощью кнопки **X**.


Если в поле указано более трех получателей, четвертый и последующие адреса отображаются в виде кнопки-счетчика, при наведении на которую можно просмотреть полный список адресов.

3. При необходимости добавьте получателя копии письма путем ввода адреса в соответствующее поле. Чтобы добавить скрытую копию, нажмите на **+СК** рядом с полем **Копия**. Получатель скрытой копии не будет виден остальным получателям в поле **Кому**.

### Примечание





Важно помнить, что получатель скрытой копии не может видеть ответные письма клиента.

В случае если получателями, указанными в полях **Копия** и **Скрытая копия**, будет отправлено ответное письмо, оно будет привязано к текущему открытому обращению. Если ответ будет отправлен после закрытия обращения, будет создано новое обращение.



1. Добавьте вложения с помощью кнопки , если это необходимо.

### Примечание

В текущей версии Системы присутствует ограничение на размер передаваемых файлов (как от клиента оператору, так и от оператора клиенту) – не более 25 МБ.

5. Введите текст email-сообщения, при необходимости можно использовать шаблоны ответов (подробнее об использовании шаблонов см. в подразделе [Использование шаблонов](#)). При использовании шаблона в формате HTML форматирование шаблона будет сохранено.
6. Отформатируйте текст с помощью встроенных инструментов. Инструмент  позволяет оформить гиперссылки,  – вставить изображения непосредственно в текст письма,  – процитировать сообщение.
7. Для отправки письма нажмите на кнопку . Письмо будет отправлено получателям и отобразится в ленте диалога.

Прервать процесс создания письма можно нажав кнопку X в правом верхнем углу окна и подтвердив с помощью кнопки **Прервать**. При закрытии формы изменения не будут сохранены.



Свернуть форму создания письма можно с помощью кнопки , при этом в ленте чата отобразится напоминание о наличии черновика письма. Развернуть форму ответа и продолжить редактирование письма можно нажав на кнопку .


При наличии черновика ответ на другие письма недоступен. При попытке ответа на новое письмо отобразится уведомление о наличии черновика ответа на другое письмо. При нажатии на **Отмена** черновик будет сохранен; при нажатии на **Продолжить** черновик будет удален, откроется форма ответа на новое письмо.

---

#### 6.4.1.2.3 СОЗДАНИЕ НОВОГО СООБЩЕНИЯ

Чтобы создать новое email-сообщение:

1. Убедитесь, что в списке каналов выбран канал «Почта».
2. Для быстрой отправки письма введите сообщение в поле ввода окна чата и нажмите на кнопку . При необходимости можно воспользоваться контекстным поиском шаблонов (кнопка ). Подробнее о контекстном поиске см. в подразделе [Контекстный поиск шаблонов ответов](#).

Для создания письма с расширенным форматированием нажмите на кнопку  слева от поля ввода сообщения, в открывшейся форме **Новое E-mail сообщение** сформируйте письмо (подробнее см. в подразделе выше) и нажмите на кнопку **Отправить**. Письмо будет отправлено получателям и отобразится в ленте диалога.

---

#### 6.4.1.3 ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ ПУБЛИЧНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАНАЛУ «VKОНТАКТЕ» («VK PUBLIC»)

**Публичные обращения** – обращения, зарегистрированные через публичные комментарии к публикациям в сообществе.

Текущая версия Системы поддерживает обработку публичных обращений по каналу «VKontakte» («VK Public»). Обработка обращений доступна только при наличии у компании официального сообщества в соцсети ВКонтакте.


В Системе при поступлении в сообществе нового публичного сообщения от клиента автоматически регистрируется новое обращение по каналу «VK Public». При поступлении обращения в окне чата оператору доступны для просмотра:

- текст публикации, к которой был оставлен комментарий, с указанием времени ее создания, количества лайков и просмотров (количество просмотров доступно только для записей, опубликованных от имени сообщества);
- текст комментария, вложения (кроме видеозаписей и изображений) и время отправки.

Для просмотра полного текста публикации, медиафайлов и всех комментариев необходимо нажать на **Подробнее** под текстом публикации.

### Важно!

Оператору доступна отправка только ответных сообщений на комментарии клиентов. Для ответа необходимо процитировать комментарий к публикации.

Для ответа на комментарий убедитесь, что в окне чата выбран верный канал (например, «VK Public»), наведите указатель мыши на сообщение с комментарием и нажмите на  → **Ответить**.

Над полем ввода отобразится текст цитируемого сообщения:

Введите текст ответа в поле ввода сообщения. При необходимости можно прикрепить не более двух вложений.

### Примечание

В текущей версии Системы присутствует ограничение на размер передаваемых файлов (как от клиента оператору, так и от оператора клиенту) – не более 25 МБ.

Для отправки ответа клиенту нажмите на кнопку **Отправить**  либо клавишу **ENTER**.

Текст ответа отобразится в ленте чата и будет опубликован в сообществе ВКонтакте как ответ на соответствующее сообщение клиента.

### Важно!

Пока публичное обращение не будет закрыто/решено оператором, все новые комментарии клиента будут крепиться к текущему публичному обращению (см. рисунок ниже).

## 6.4.2 СМЕНА КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ

В ходе обработки обращения оператор может менять канал коммуникации с клиентом, при этом контекст обращения и предыдущие диалоги в других каналах сохраняются в ленте диалога. Смена канала возможна при наличии в Системе адреса клиента в соответствующем канале. Список доступных для смены каналов соответствует списку адресов клиента в **Карте клиента**.

Текущий активный канал отображается в правом нижнем углу окна чата. Для смены канала коммуникации:

1. Нажмите на адрес активного канала. Отобразится список каналов и адресов, доступных для коммуникации с клиентом.
2. Выберите канал. В результате активный канал изменится, все новые сообщения будут отправлены в него.

### Примечание

Смена канала не влияет на возможность получения и просмотра сообщений, отправляемых клиентом по другим доступным каналам.

В ленте диалога узнать, в какой канал было отправлено сообщение, можно просмотрев иконку канала рядом с сообщением.

## 6.5 ПРИВЯЗКА ОБРАЩЕНИЯ К ДРУГОМУ КЛИЕНТУ

Оператору в ходе обработки обращения доступна функция поиска клиента и привязки к нему текущего обращения.

## Примечание

Привязать обращение можно только к активному клиенту.

Для поиска клиента и привязки обращения:

1. Нажмите на кнопку **Найти клиента** под областью **Карта клиента**.  
Откроется окно **Поиск клиента**<sup>3</sup>.
2. Выполните поиск клиента по аналогии с работой в приложении **Клиенты** (см. подробнее в документе *Общие сведения о системе* в разделе [Приложение «Клиенты»](#)). Оператору может быть доступен поиск клиентов по параметрам, заданным настройками Системы, например по адресу в канале, ФИО, номеру обращения. В результате отобразится таблица с результатами поиска.
3. Если клиент, с профилем которого хотите связать обращение, найден, выберите его из списка и нажмите на кнопку **Привязать обращение** в правом нижнем углу экрана (кнопка недоступна, если клиент неактивен).

Далее в открывшемся диалоговом окне подтвердите привязку с помощью одной из кнопок:

- **Да** – привязка обращения без сохранения текущего адреса в карте найденного клиента;
- **Да и забрать адрес** – привязка обращения с переносом текущего адреса в карту найденного клиента.

В результате текущее обращение будет привязано к выбранному клиенту:

- отобразится карта найденного клиента с данными и адресами клиента в других каналах;
- станет доступна история диалогов по предыдущим обращениям найденного клиента по другим каналам, а также история по текущему обращению;

---

<sup>3</sup> В зависимости от настроек и конфигурации Системы в окне **Поиск клиента** может быть открыт кастомизированный интерфейс приложения для поиска клиента во внешней системе.

- если была выбрана кнопка **Да**, адрес, с которого поступило обращение, не будет добавлен в карту найденного клиента, но будет временно сохранен в Системе и доступен в меню выбора канала коммуникации до момента окончания сессии обработки обращения;
- если была выбрана кнопка **Да и забрать адрес**, адрес, с которого поступило обращение, будет удален из карты текущего клиента и сохранен в карте найденного клиента.

При необходимости обращение может быть повторно перепривязано к другому клиенту.

4. Если клиент, с профилем которого вы хотите связать обращение, не найден, создайте нового клиента с помощью кнопки **Новый клиент** в правом нижнем углу экрана.

После нажатия на кнопку **Новый клиент** подтвердите создание клиента с помощью одной из кнопок:

- **Да** – создание клиента без сохранения текущего адреса в карте клиента;
- **Да и забрать адрес** – создание клиента с переносом текущего адреса в карту клиента.

В результате текущее обращение будет привязано к новому клиенту, для которого необходимо заполнить данные профиля в карте клиента (см. подробнее в разделе [Работа с профилем клиента](#)).

Если была выбрана кнопка **Да**, адрес, с которого поступило обращение, не будет добавлен в карту найденного клиента, но будет временно сохранен в Системе и доступен в меню выбора канала коммуникации до момента окончания сессии обработки обращения.

Если была выбрана кнопка **Да и забрать адрес**, адрес, с которого поступило обращение, будет удален из карты текущего клиента и сохранен в карте нового клиента.

## 6.6 ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В РАБОТУ ВРУЧНУЮ

Приложение **Ожидают обработки** позволяет оператору просматривать список назначенных на него обращений и список обращений, ожидающих обработки в очередях, к которым он прикреплен.

Оператор может самостоятельно взять в работу ожидающее обработки обращение при условии, что оно ранее не было распределено в работу другому оператору.

Также в приложении доступен список обращений, ранее распределенных в работу операторам.

Все обращения разделены на три группы:

- **Назначены мне** – обращения, закрепленные персонально за текущим оператором и ожидающие обработки (распределения в работу) (доступны для самостоятельного взятия в работу);
- **Не распределенные** – обращения из очередей, к которым прикреплен оператор, ожидающие обработки (доступны для самостоятельного взятия в работу);
- **Распределенные** – обращения, из очередей, к которым прикреплен оператор, которые обрабатываются другими операторами либо ранее поступали в работу операторам, но не были закрыты (например, ожидают ответа подразделения, отложены и т. д.) (недоступны для самостоятельного взятия в работу).

Выбор группы осуществляется на верхней панели приложения с помощью соответствующего переключателя:

Список обращений отображается в виде таблицы, которая содержит основную информацию по обращениям (описание параметров см. в таблице ниже).

При отсутствии обращений, ожидающих обработки, отображается сообщение «Обращений не найдено».

Таблица – Параметры обращения

Показатель	Описание
ID	Идентификатор (номер) обращения в Системе


Показатель	Описание
Тип обращения	Тип обращения: входящее/исходящее
Канал	Наименование канала, по которому поступило обращение
Тема	Тематика, с которой было зарегистрировано обращение
Очередь	Наименование очереди, в которую было распределено обращение
Получатель	Адрес получателя обращения, по которому производится контакт Системы и клиента. Для email-обращений – адрес почтового ящика, на который поступило обращение. Для голосовых звонков – номер телефона, на который поступил звонок.
Отправитель	Адрес клиента в текущем канале
ФИО Клиента	Фамилия, имя, отчество клиента
Внешний ID	Идентификатор клиента во внешней системе
Повторное	Признак, определяющий является ли обращение повторным (поступило в Систему в течение заданного в настройках Системы времени с адреса и/или от клиента, обращение которого было ранее завершено)
Приоритет	Приоритет обращения
Регистрация	Дата регистрации обращения
Ответить до	Целевые дата и время, до которых оператор должен дать первый ответ клиенту
Статус	Текущий статус обращения
Время в статусе	Время, пребывания обращения в текущем статусе
Назначено на	ФИО оператора, на которого назначено обращение
Отложено до	Дата и время, до которого оператором отложена обработка обращения
Вложения	Количество вложений, успешно отправленных клиентом и

Показатель	Описание
	оператором в рамках диалога по обращению
<b>Действия</b>	Доступные действия с обращением

### Подсветка строк таблицы

Обращения, у которых превышено целевое время ответа (**Ответить до**) подсвечиваются в списке красным цветом. Обращения, которые назначены на другого оператора, подсвечиваются серым.

### Сортировка и фильтрация списка

По умолчанию список обращений отсортирован по ID обращения (от старых к новым). Чтобы отсортировать список по другим параметрам необходимо нажать левой кнопкой мыши на название столбца и с помощью кнопки  отсортировать данные по возрастанию либо убыванию.

Данные также могут быть отфильтрованы с помощью кнопки .

Сортировка и фильтрация доступны по нескольким столбцам одновременно. Для сортировки данных по нескольким столбцам необходимо зажать на клавиатуре клавишу CTRL и выбрать нужные столбцы с помощью левой кнопки мыши.


### Регулировка ширины столбцов


Ширину столбцов таблицы можно регулировать. Для этого необходимо потянуть за правую либо левую границу столбца.

## 6.6.1 ДЕЙСТВИЯ С ОБРАЩЕНИЕМ

Оператору доступны следующие действия с обращением:

- просмотр истории переписки по обращению;
- взятие обращения в работу.

При нажатии в столбце **Действие** на кнопку **История переписки**  становится доступна история диалога с клиентом по текущему обращению.

Кнопка **Взять в работу**  позволяет распределить на себя выбранное обращение. Кнопка недоступна для группы **Распределенные**.

### 6.6.2 УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ В РАБОТУ

Оператор имеет возможность брать в работу только обращения из групп **Не распределенные** и **Назначено мне**. При этом оператор может находиться в любом статусе, в том числе в статусе перерыва.



Получение обращения оператором после взятия его в работу зависит от настроек Системы. Система поддерживает два режима получения обращения в работу:

1. **С ограничениями:** для получения обращения в работу оператор должен находиться в статусе доступности (например, **Готов**) и иметь свободный слот для обработки обращения. Если одно из условий не выполнено, обращение назначается на оператора и ожидает распределения в очереди в соответствии с общими правилами распределения.
2. **Без ограничений:** оператор получает обращение в работу вне зависимости от текущего статуса и наличия свободных слотов.

Настройка режима получения обращения в работу выполняется администратором Системы.

### 6.6.3 ПОРЯДОК ВЗЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ В РАБОТУ

Для взятия обращения в работу:

1. Откройте список не распределенных обращений (переключатель **Не распределенные**) и обновите его с помощью кнопки .
2. Выберите обращение и возьмите его в работу, нажав на кнопку **Взять в работу** .

Если обращение было ранее назначено на другого оператора отобразится диалоговое окно, в котором необходимо подтвердить взятие в работу:

3. Ожидайте распределения обращения. Обращение распределится в работу в соответствии с настроенным режимом (см. выше).

#### Примечание

В случае, если обращения поступают в работу оператору в режиме без ограничений, и если оператором ранее был ранее установлен статус, который не позволяет получать обращения в работу (например, **Обед**), то при получении обращения в работу статус оператора изменится на **В работе**. При этом автоматически будет заказан статус, в котором ранее находился оператор. Новые входящие обращения поступать в работу не будут.

## 7 РАБОТА С ШАБЛОНАМИ ОТВЕТОВ

**Шаблоны ответов** – это готовые образцы ответов и сообщений на стандартные вопросы, которые могут использоваться оператором в ходе диалога с клиентом.

Система предоставляет оператору возможность воспользоваться следующими шаблонами ответов:


- общесистемные шаблоны – создаются пользователем, имеющим доступ к настройкам Системы (как правило, это пользователь с ролью «Бизнес-администратор»), и доступны для использования всем операторам;
- персональные шаблоны – создаются оператором и доступны для использования только ему.

### Примечание

Операторам для использования доступны только те каталоги и шаблоны, к которым имеет доступ группа, в которую входит оператор.



Настройку прав доступа к каналам шаблонов для групп операторов осуществляет пользователь в роли «Бизнес-администратор» в приложении «Настройки».

### 7.1 ПРОСМОТР СПИСКА ШАБЛОНОВ ОТВЕТОВ


Чтобы просмотреть список доступных шаблонов ответов, нажмите в верхней панели на кнопку . Откроется окно просмотра списка шаблонов, который представлен в виде дерева каталогов.

Шаблоны ответов сгруппированы в два раздела:

- **Мои шаблоны** – персональные шаблоны ответов оператора;
- **Общие шаблоны** – общедоступные системные шаблоны.


Каталоги шаблонов обозначены в дереве каталогов знаком , шаблоны с файлами-вложениями – знаком .

По умолчанию в дереве отображаются шаблоны и каталоги до второго уровня вложенности. Для просмотра содержания каталогов остальных уровней разверните нужный каталог, нажав на его имя.

Чтобы закрепить панель шаблонов на экране, в левом нижнем углу окна нажмите  [Закрепить на экране](#). Панель шаблонов отобразится слева от окна чата:

### Примечание

Кнопка  [Закрепить на экране](#) доступна только в приложении **Обработка обращения**.


Чтобы открепить панель – нажмите на кнопку .

Заккрыть окно шаблонов можно нажав на кнопку  или на кнопку X.

При повторном открытии окна откроется последний шаблон, который смотрел или использовал оператор.

## 7.2 ПОИСК ШАБЛОНА ОТВЕТА

Чтобы найти шаблон:

- Если панель шаблонов не закреплена на экране – в поле **Поиск по шаблонам** введите поисковый запрос и нажмите **ENTER**.
- Если панель шаблонов закреплена – нажмите на кнопку  и введите запрос в поле **Поиск по шаблонам**.

Найти шаблон можно по наименованию, тексту шаблона либо по тегам (ключевым словам), присвоенным шаблону при создании

При необходимости с помощью кнопки  можно выбрать режим поиска:


- **По наименованию** – поиск по названиям шаблонов;
- **По тексту** – поиск по текстам шаблонов;

- **По тегам** – поиск по ключевым словам.


Чтобы очистить строку поиска необходимо нажать на X после чего автоматически отобразится полный список шаблонов.

## 7.3 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ШАБЛОНА ОТВЕТА

Чтобы просмотреть и использовать шаблон ответа:

1. Выберите шаблон нажатием кнопки мыши. В правой части окна отобразится следующая информация:
  - наименование шаблона;
  - текст шаблона для текущего канала (если шаблон для канала задан) либо текст шаблона ответа по умолчанию (если шаблон для канала не задан);
  - вложения – для скачивания и просмотра нажмите на кнопку  либо на имя файла;
  - ключевые слова – тэги, по которым можно найти шаблон.

Если панель шаблонов закреплена на экране, размер окна с текстом шаблона можно изменять, потянув за его правый нижний угол.

2. Чтобы использовать шаблон, нажмите на кнопку **Использовать шаблон** в правом нижнем углу окна либо наведите указатель мыши на шаблон в списке и нажмите кнопку .

Окно шаблонов автоматически закроется, текст шаблона ответа отобразится в окне чата с клиентом в строке ввода сообщения (ответа), вложенный файл – в области загрузки файлов.

Для отправки только текста шаблона ответа можно скопировать его в буфер обмена с помощью кнопки **Копировать текст** и вставить в поле ввода сообщения с помощью клавиш **CTRL+V**.

После добавления в поле ввода перед отправкой текст ответа можно отредактировать.

3. Для отправки шаблона ответа нажмите на кнопку **Отправить** .

## 7.4 СОЗДАНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ КАТАЛОГОВ И ШАБЛОНОВ

Оператор может создавать персональные шаблоны, которые будут доступны для использования только ему.

### Важно!




Создание каталогов и шаблонов доступно только в случае, когда панель шаблонов не закреплена на экране.

Персональные шаблоны доступны в разделе **Мои шаблоны**. Оператор может добавлять в раздел:

- каталоги – папки для хранения шаблонов;
- шаблоны.

### 7.4.1 ДОБАВЛЕНИЕ КАТАЛОГА

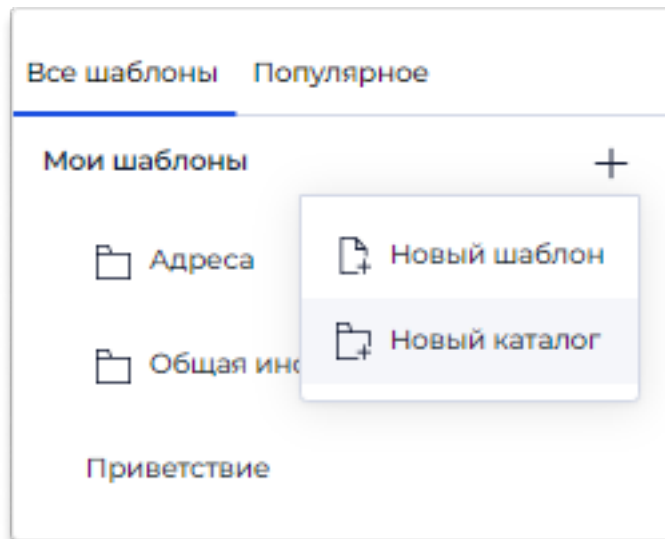
Чтобы добавить каталог шаблонов шаблонов:

1. Если панель шаблонов закреплена на экране, открепите ее кнопкой .
2. Откройте панель шаблонов с помощью кнопки .
3. Наведите указатель мыши на раздел **Мои шаблоны** и нажмите на кнопку .



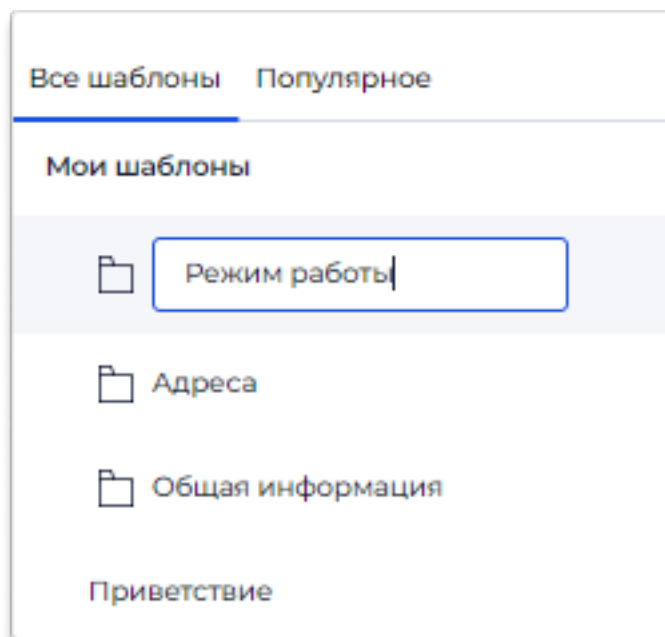
Кнопка «Добавить»

4. В открывшемся меню выберите **Новый каталог**.




Меню действий

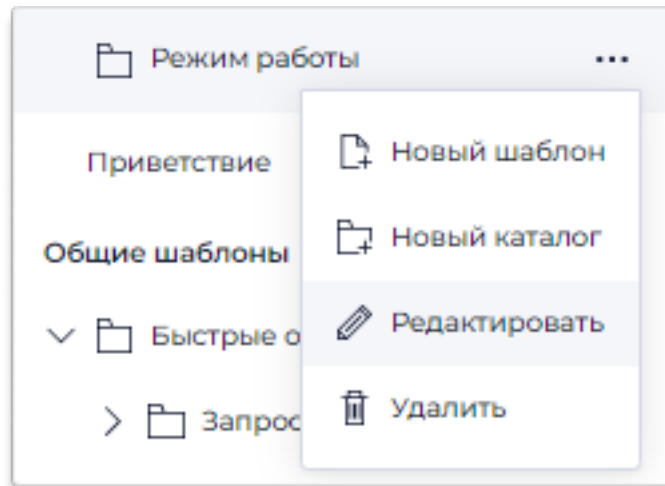
5. Укажите имя каталога и нажмите клавишу **Enter** на клавиатуре либо кликните вне поля ввода, чтобы изменения сохранились.



Создание каталога

После сохранения изменений каталог станет доступным для добавления в него шаблонов.

Чтобы изменить имя каталога, наведите на него указатель мыши, откройте контекстное меню с помощью кнопки  и выберите **Редактировать**.







Меню каталога

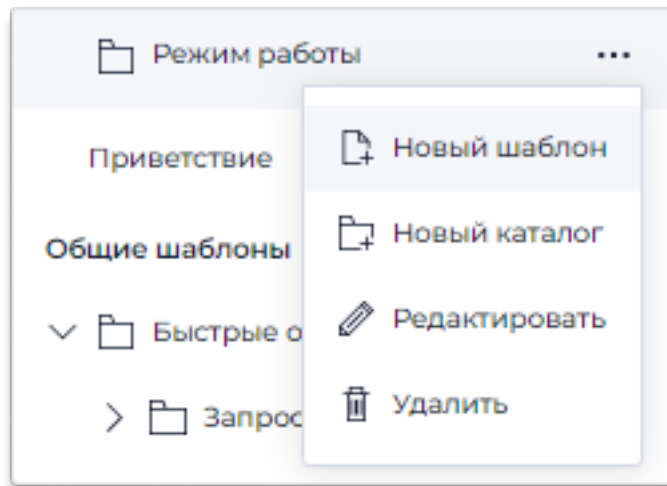
Чтобы удалить каталог, в контекстном меню выберите **Удалить каталог** и подтвердите удаление. Дочерние каталоги и шаблоны будут удалены вместе с ним.

#### 7.4.2 ДОБАВЛЕНИЕ ШАБЛОНА

Оператор может добавлять шаблоны как в созданные каталоги, так и в корневой каталог **Мои шаблоны**.

Чтобы добавить шаблон:

1. Если панель шаблонов закреплена на экране, открепите ее кнопкой .
2. Откройте панель шаблонов с помощью кнопки .
3. Наведите указатель мыши на раздел **Мои шаблоны** и нажмите на кнопку  либо откройте контекстное меню выбранного каталога с помощью кнопки  и выберите **Новый шаблон**.



Кнопка «Добавить шаблон»

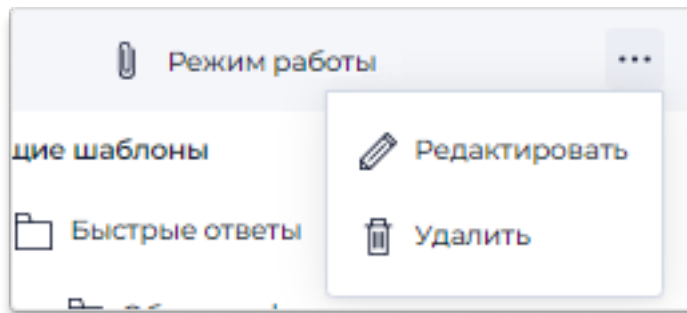
4. В открывшемся окне заполните поля:
  - **Наименование** – введите имя шаблона, которое будет отображаться в списке шаблонов;
  - **Ключевые слова** – добавьте ключевые слова (теги), по которым шаблон может быть найден в режиме поиска;
  - **Каталог** – выберите/измените родительский каталог, в который будет добавлен шаблон.

На вкладке **По умолчанию** введите текст шаблона, который будет доступен для отправки клиентам.

5. При необходимости с помощью кнопки **Загрузить** добавьте файл-вложение, который будет отправляться клиенту вместе с шаблоном сообщения.
6. Нажмите на кнопку **Создать шаблон**. Шаблон будет сохранен и отобразится в списке персональных шаблонов в выбранном каталоге.

Чтобы редактировать шаблон, наведите на него указатель мыши, откройте контекстное

меню с помощью кнопки  и выберите **Редактировать**.




Меню шаблона

Чтобы удалить шаблон в контекстном меню выберите **Удалить** и подтвердите удаление.

## 7.5 КОНТЕКСТНЫЙ ПОИСК ШАБЛОНОВ ОТВЕТОВ

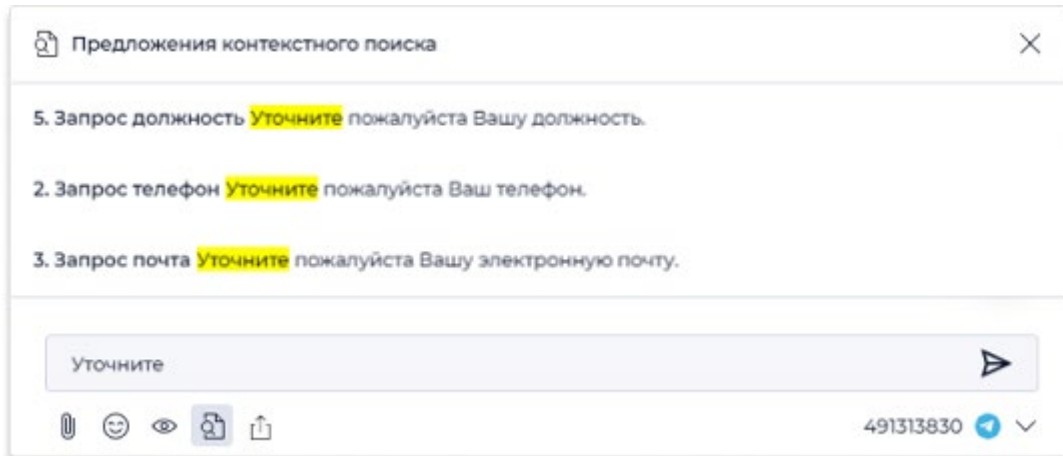
При вводе текстового сообщения в окне чата доступна функция контекстного поиска шаблона ответа. Контекстный поиск позволяет при наборе текста ответа найти все подходящие шаблоны, содержащие вводимое слово, и использовать их для ответа.

Для включения функции контекстного поиска необходимо в окне чата нажать на кнопку  под полем ввода сообщения.

Поиск шаблонов ответов осуществляется автоматически при вводе трех и более символов (контекста поиска). Найденные шаблоны сортируются в алфавитном порядке. Найденные совпадения в названии и тексте шаблона подсвечиваются в окне **Предложения контекстного поиска** желтым цветом. Контекст для автоматического поиска шаблонов обнуляется после ввода символа «пробел».

Для использования шаблона ответа выберите шаблон из списка предложенных, в результате чего Система заменит введенный текст на выбранный шаблон. При необходимости текст, добавленный в поле ввода сообщения, можно скорректировать.

Для выключения функции контекстного поиска повторно нажмите на кнопку .



Контекстный поиск шаблонов ответов

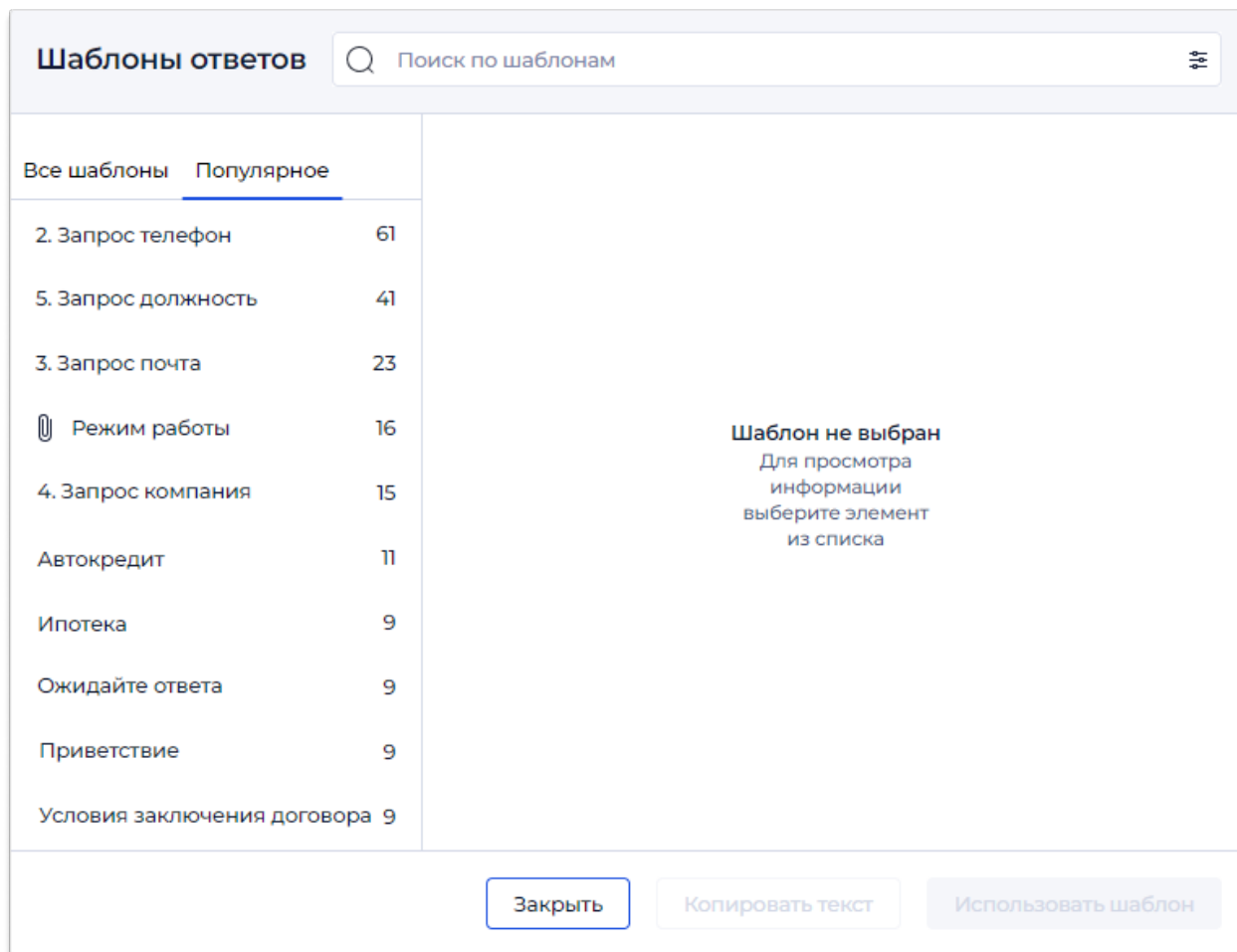
## 7.6 ПРОСМОТР ЧАСТО ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ШАБЛОНОВ ОТВЕТОВ

В ходе обработки обращения Система предоставляет оператору возможность просмотреть до десяти наиболее часто используемых операторами шаблонов ответов для текущей выбранной тематики обращения. Оператор может воспользоваться данными шаблонами для ответов клиенту.

Для просмотра шаблонов ответов необходимо перейти на вкладку **Популярное** в окне шаблонов ответов. Шаблоны отображаются в порядке убывания частоты использования с указанием количества раз использования (часто используемые – сверху).


### Примечание

В списке отображаются только шаблоны из каталогов, к которым оператор имеет доступ на уровне группы операторов.



**Шаблоны ответов**

Все шаблоны Популярное

2. Запрос телефон	61
5. Запрос должность	41
3. Запрос почта	23
 Режим работы	16
4. Запрос компания	15
Автокредит	11
Ипотека	9
Ожидайте ответа	9
Приветствие	9
Условия заключения договора	9

**Шаблон не выбран**  
Для просмотра информации выберите элемент из списка

### Часто используемые шаблоны ответов

При изменении тематики обращения либо при добавлении новой в поле **Тематика обращения** список шаблонов будет обновлен.

В статистике учитывается, сколько раз операторы при обработке обращения с текущей тематикой скопировали шаблон с помощью кнопки **Копировать текст** либо использовали для ответа с помощью кнопки **Использовать шаблон**. Статистика обновляется только после распределения обращения в работу.

Просмотр и выбор шаблона осуществляется аналогично порядку использования шаблонов, описанному в разделе [Использование шаблонов](#).

## 8 РАБОТА СО СКРИПТАМИ ДИАЛОГОВ


Скрипт диалога – стандартизированный сценарий коммуникации оператора с клиентом, который можно использовать в ходе обработки обращений.

Скрипт диалога представляет собой последовательность шагов с фразами, которые оператор должен озвучить либо отправить клиенту. Шаги скрипта могут содержать варианты ответов и формы ввода данных, а также справочную информацию для оператора, необходимую для решения обращения.

### Примечание

Работа операторов со скриптами диалогов доступна только при наличии подключенного Модуля «Скрипты диалогов».

### 8.1 ПРОСМОТР СПИСКА СКРИПТОВ

Список доступных оператору скриптов диалогов отображается в окне **Скрипты диалогов**, которое доступно при нажатии на кнопку . По умолчанию список отсортирован по дате создания скрипта – от старых к новым.


Для просмотра информации о скрипте необходимо выбрать его с помощью кнопки мыши. В правой части окна отобразится следующая информация:

- название скрипта;
- описание скрипта;
- тэги для поиска скрипта;
- кнопка запуска скрипта (доступна, только если в работе есть обращение).

В поле **Поиск** по аналогии с шаблонами ответов можно найти скрипт по его названию, описанию и тегам.

Каждый скрипт имеет свой период действия. По окончании периода действия скрипт становится недоступен.

Запуск скрипта возможен только во время обработки обращения.

Закреть окно скриптов диалогов можно нажав на кнопку , либо на кнопку **Закреть**, либо за пределами окна. При повторном открытии окна будет отображен последний просмотренный/использованный оператором скрипт.

## 8.2 ПРОСМОТР РЕКОМЕНДУЕМЫХ СКРИПТОВ

При поступлении в работу обращения с тематикой, к которой привязан скрипт диалога, на панели скриптов автоматически активируется вкладка **Рекомендуемые**.

На вкладке отображаются скрипты диалогов, которые рекомендуется использовать при обработке текущего обращения. Список рекомендуемых скриптов формируется на основании тематики обращения и автоматически обновляется при ее изменении.

Полный список скриптов доступен на вкладке **Все скрипты**.

## 8.3 ЗАПУСК СКРИПТА

Чтобы использовать скрипт в ходе обработки обращения, необходимо его запустить. Запуск скрипта возможен только в случае, если в работе есть обращение, и может осуществляться в двух режимах:

- вручную;
- автоматически.

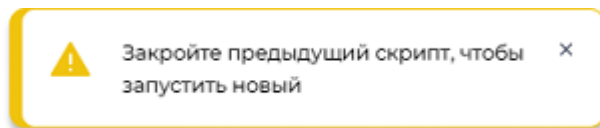
Вручную запустить скрипт можно с помощью кнопки **Запустить**, которая находится в правом нижнем углу панели скриптов.

Автоматический запуск скрипта производится при распределении обращения в работу либо при смене тематики обращения, если соблюдены три условия:

1. К тематике обращения привязан скрипт, для которого выполнена настройка автозапуска.
2. Для обращения найден только один релевантный тематике обращения скрипт.
3. В рамках обращения не запущен другой скрипт.

После запуска откроется окно **Скрипт диалога**, в котором отобразится первый шаг скрипта.

Одновременный запуск двух скриптов невозможен. При попытке запуска второго скрипта отобразится уведомление о невозможности запуска.



Уведомление о невозможности запуска

Требуется **прервать** ранее запущенный скрипт и повторить попытку.

## 8.4 РАБОТА СО СКРИПТОМ

Работа со скриптом диалога осуществляется в окне **Скрипт диалога**.

Окно открывается автоматически после запуска скрипта.

В окне отображается следующая информация:

- название скрипта;
- название шага;
- текст для оператора.

Шаг скрипта также может содержать список вариантов ответов для выбора либо поле ввода данных в свободной форме.

На нижней панели окна доступны кнопки управления скриптом:

- **Прервать** – досрочно завершить скрипт;
- **Назад** – вернуться к предыдущему шагу;
- **Далее** – перейти к следующему шагу;
- **Завершить** – завершить скрипт (доступна на последнем шаге скрипта).

При необходимости можно произвольно уменьшить либо увеличить размер окна потянув за правый нижний угол.

Заккрыть окно можно прервав скрипт с помощью кнопки **Прервать**.

Работа с шагами скрипта включает три этапа:

1. Ознакомление с информацией о шаге скрипта и выполнение действий, требуемых на шаге.
2. Переход к следующему шагу.
3. Завершение скрипта.

#### **8.4.1 ВЫПОЛНЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ, ТРЕБУЕМЫХ НА ШАГЕ**

На шаге скрипта оператору доступны:

- просмотр основной информации о шаге;
- озвучивание либо отправка текста, предусмотренного шагом скрипта (например, приветствия);
- ввод данных, необходимых для перехода к следующему шагу.

Ввод данных на шаге доступен одним из следующих способов:

- выбор варианта ответа из списка;
- выбор варианта ответа с помощью кнопки;
- ввод ответа в свободной форме.

Данные, которые требуется указать на шаге, могут быть автоматически получены из контекста обращения или клиента (например, тип клиента, идентификатор клиента и т. д.). В этом случае:

- если на шаге требуется ввод ответа, поле ввода будет предзаполнено данными, автоматически полученными из контекста;
- если на шаге требуется выбор ответа из списка, будет выбран ответ, который соответствует контексту обращения либо клиента.



При необходимости предзаполненные данные могут быть изменены вручную оператором.

### Примечание

Пока не выполнен ввод данных либо выбор варианта ответа, переход к следующему шагу невозможен.

Если варианты ответов на шаге скрипта представлены в виде кнопок, переход на следующий шаг осуществляется только при нажатии на кнопку (кнопка **Далее** на данном виде шага недоступна).

Шаг может содержать файлы-вложения. Оператору доступны следующие действия со вложениями:

- **Скачать файл** – сохранить выбранный файл на компьютер оператора (кнопка );
- **Отправить все файлы клиенту** – добавить все файлы в поле ввода сообщения клиенту. Для отправки необходимо в окне чата нажать на кнопку .

### Примечание

Отправка файлов доступна только в тех каналах, которые поддерживают передачу файлов.

На шаге скрипта может выполняться автоматическое действие во внешней системе, например отправка данных, оформление заявки и т. д. В этом случае в окне отображается сообщение «*Выполняется автоматическое действие*» и спиннер выполнения.

По завершении выполнения действия может отобразиться сообщение об успешном либо неуспешном выполнении действия.

Также на шаге скрипта в отдельном фрейме справа может быть доступен встроенный интерфейс веб-приложения, которое может использоваться для отображения информации и выполнения действий, релевантных текущему шагу. В качестве приложения может выступать внешнее приложение или модуль расширения.

Во фрейме может отображаться дополнительная информация для обработки обращения либо интерфейс для выполнения каких-либо действий во внешней системе.

Ширину фрейма можно регулировать с помощью мыши.

#### 8.4.2 ПЕРЕХОД К СЛЕДУЮЩЕМУ ШАГУ

Переход к следующему шагу осуществляется с помощью кнопки **Далее**.

Вернуться к предыдущему шагу можно с помощью кнопки **Назад**. При возврате к предыдущему шагу:

- данные, введенные на текущем шаге, не сохраняются;
- данные, введенные ранее на предыдущем шаге, отображаются только в случае, если для шага настроено сохранение ответа в переменную шага (настройку осуществляет пользователь в роли «Скрипт-дизайнер» в приложении «Скрипты диалогов»);

При возврате к шагу, с **автоматическим предзаполнением значения** из контекста обращения или клиента, если оператор ранее вручную изменял данные, на шаге будут отображены те данные, которые были указаны оператором до перехода к следующему шагу.

##### Примечание

В скрипте диалога может быть настроен автоматический пропуск шага, если данные, которые требуется указать на шаге, были получены из контекста обращения или клиента. В этом случае шаг не отображается в проигрывателе.

Если штатное прохождение скрипта диалога невозможно по причине использования в скрипте неактуального подскрипта, при переходе на шаг скрипта, который не может быть отображен, в окне проигрывателя выводится сообщение «*Что-то пошло не так*».

В этом случае необходимо вернуться на предыдущий шаг скрипта либо завершить прохождение скрипта досрочно с помощью кнопки **Прервать**.

При переключении на другое обращение запущенный скрипт приостанавливается. После возврата оператора к обращению отображается шаг, на котором был приостановлен скрипт с сохранением всех данных предыдущих шагов.

Если скрипт диалога был приостановлен в результате перевода обращения на другого оператора, в режим ожидания ответа и т. д., при поступлении обращения в работу скрипт будет автоматически запущен с шага, на котором был прерван. Данные, введенные оператором на предыдущих шагах скрипта, будут сохранены.

### 8.4.3 ЗАВЕРШЕНИЕ СКРИПТА

Завершить скрипт можно с помощью кнопки **Завершить** после прохождения всех его шагов.

Также завершить скрипт можно на любом из шагов с помощью кнопки **Прервать**.

После завершения скрипта окно будет автоматически закрыто.

## 9 РАБОТА С ПРОФИЛЕМ КЛИЕНТА

Работа с профилем клиента осуществляется в **Карте клиента**. При поступлении обращения в работу в **Карте клиента** отображаются данные профиля клиента, получаемые автоматически из Системы, а также из встроенных внешних систем при наличии интеграции.

В **Карте клиента** оператор может осуществлять следующие действия:

- просмотр и заполнение карты клиента;
- работа с адресами клиента;
- поиск и связывание клиентов.

В случае если адрес, с которого поступило обращение, принадлежит нескольким клиентам, то для отображения карты клиента необходимо предварительно выполнить [связывание текущего обращения с клиентом](#). После связывания доступны остальные действия с профилем клиента.

### 9.1 ПРОСМОТР И ЗАПОЛНЕНИЕ КАРТЫ КЛИЕНТА

#### 9.1.1 ПРОСМОТР КАРТЫ КЛИЕНТА

Область **Карта клиента** открывается автоматически после поступления обращения в работу оператору.

##### Примечание

На рисунке отображен пример возможной конфигурации области **Карта клиента**, настраиваемой при разворачивании Системы. В зависимости от настройки Системы область **Карта клиента** может содержать различные блоки информации.

В области может отображаться следующая информация:

- ФИО клиента;
- тип клиента – физическое / юридическое лицо;
- сегменты (маркеры) клиента – сегменты, к которым относится клиент, либо признаки, которыми он обладает (определяются автоматически на основании информации о клиенте);
- блоки с информацией о клиенте;
- блок с адресами клиента.

У клиента, который обратился в компанию первый раз, профиль клиента будет не заполнен за исключением:

- адреса клиента в канале, по которому поступило обращение;
- данных, которые могут быть получены автоматически из внешних информационных систем.

**Адрес клиента** – это идентификатор в канале обращения. Адреса используются для «узнавания» клиента при обращении из различных каналов, а также для возможности ведения диалога с клиентом в соответствующем канале.

#### **Важно!**

При первом обращении клиента по каналу, адрес в котором соответствует номеру телефона («Голос», «СМС» и др.), Система автоматически ищет клиента по номеру телефона даже при отсутствии в профиле клиента данных обо всех доступных клиенту каналах и адресах. Если такой клиент найден, то обращение будет автоматически связано с таким клиентом, а новые канал и адрес с номером телефона будут автоматически добавлены к доступным адресам.

### **9.1.2 ЗАПОЛНЕНИЕ КАРТЫ КЛИЕНТА**

В процессе обработки обращения оператор может дополнить недостающие данные профиля клиента, а также изменить текущие (в том числе полученные из внешних систем, при условии интеграции с ними). При этом поле **Персональный менеджер** недоступно для заполнения оператором.

Для заполнения карты клиента:

1. Укажите ФИО и тип клиента: физическое / юридическое лицо.

#### Примечание

Данные в блоке с ФИО и типом клиента сохраняются автоматически.

2. Заполните данные полей ввода / выпадающих списков в блоке информации о клиенте. В нижней части карты клиента отобразятся кнопки сохранения и отмены изменений.
3. Для сохранения изменений нажмите на кнопку **Сохранить**. Для отмены – на кнопку **Отмена**.

Поля, отмеченные «звездочкой», являются обязательными для заполнения. Если обязательные поля не заполнены, внесенные данные профиля клиента не будут сохранены в Системе.

В карту клиента оператор также может добавлять адреса для связи с клиентом в различных каналах. Сохранение адресов производится независимо от сохранения данных профиля. Подробнее об адресах см. в разделе [Работа с адресами](#).

### 9.1.3 РЕДАКТИРОВАНИЕ КАРТЫ КЛИЕНТА

В процессе обработки обращения оператор может редактировать данные профиля клиента, кроме поля **Персональный менеджер**.

Если карта клиента содержит данные, которые были получены из внешних систем, после редактирования измененные данные будут обновлены во внешней системе. Изменение некоторых данных (например, ID клиента) может привести к автоматическому обновлению данных карты клиента.

Для редактирования:

1. Установите курсор в поле ввода и измените данные.
2. Измените данные соответствующих выпадающих списков (при наличии).

3. Нажмите на кнопку **Сохранить**. Для отмены сохранения изменений нажмите на кнопку **Отмена**.

## 9.2 РАБОТА С АДРЕСАМИ


При работе с адресами клиента оператору доступны:

- добавление нового адреса;
- редактирование и удаление существующего;
- управление признаком верификации адреса.

### 9.2.1 ДОБАВЛЕНИЕ АДРЕСА


При заполнении профиля клиента оператор может добавлять другие адреса клиента в различных каналах в блок **Адреса**.

Для добавления:

1. Нажмите на кнопку **Добавить адрес** в блоке **Адреса**. В результате отобразится меню выбора канала.
2. Выберите канал коммуникации.
3. Введите в поле адрес клиента (например, номер телефона или адрес электронной почты). В зависимости от канала поле может содержать маску ввода (шаблон заполнения) адреса.
4. Нажмите на кнопку . Для отмены сохранения адреса нажмите на кнопку **X**.

После успешного сохранения добавленный адрес будет доступен для выбора в правом нижнем углу окна чата и для дальнейшей работы по данному адресу.

#### Важно!

Сохранение адресов клиента производится только при нажатии на кнопку  и происходит независимо от сохранения данных профиля клиента. Нельзя

использовать для сохранения адреса синюю кнопку **Сохранить** в нижней части области **Профиль клиента**.

Если при сохранении адреса Система обнаружит его дубликат в профиле другого клиента, будет открыто окно с уведомлением о совпадении, в котором оператор может:

- кнопка **Объединить** – подтвердить объединение адресов клиентов: из карты найденного клиента будут удалены все адреса и добавлены в карту текущего, вся история обращений найденного клиента будет присвоена текущему, найденный клиент перейдет в статус «Удален»;
- кнопка **Забрать адрес** – присвоить добавленный адрес текущему клиенту: из карты найденного клиента будет удален указанный адрес и добавлен в карту текущего, история обращений найденного клиента по указанному адресу будет присвоена текущему;
- кнопка **Дублировать адрес** – дублировать адрес в картах клиентов: адрес будет продублирован, история обращений не дублируется;
- кнопка **Отмена** – отменить добавление адреса: адрес не будет добавлен в карту клиента.


#### Примечание


При регистрации обращения по новому каналу, из которого может быть получен номер телефона («СМС», «Голос», «Чат»), Система автоматически добавляет текущий адрес клиенту, который уже обращался с указанного номера телефона по другому каналу.

### 9.2.2 РЕДАКТИРОВАНИЕ И УДАЛЕНИЕ АДРЕСА

При необходимости оператор может редактировать и удалять адреса клиента.

Для редактирования адреса:

1. В блоке **Адреса** откройте меню управления адресом с помощью кнопки  и выберите действие **Редактировать**.

2. Внесите изменения в поле ввода адреса.
3. Нажмите на кнопку . Адрес будет изменен.

Для удаления адреса в меню управления адресом выберите действие **Удалить**. Адрес будет удален из профиля клиента.

### 9.2.3 УПРАВЛЕНИЕ ПРИЗНАКОМ ВЕРИФИКАЦИИ АДРЕСА

Для адреса в карте клиента может быть выставлен признак верификации, который подтверждает, что адрес действительно принадлежит клиенту.

Признак верификации может быть выставлен автоматически (при условии настроенной интеграции с внешней системой) либо вручную оператором.

Верифицировать адрес можно, например, задав клиенту вопрос, принадлежит ли ему данный адрес.

Чтобы выставить признак верификации, необходимо в блоке **Адреса** открыть меню управления адресом и выбрать действие **Верифицировать**:

Признак  появится справа от адреса.

В правом нижнем углу рабочей области отобразится уведомление об успешной верификации с указанием канала и верифицированного адреса:

Снять признак верификации можно выбрав в меню управления адресом действие **Снять верификацию**.

### Примечание

Признак верификации адреса наследуется при объединении профилей клиентов, при присвоении адреса другому клиенту (функция «Забрать адрес»), при привязке клиента к другому клиенту. Не наследуется – при дублировании адреса в карту другого клиента, а также при объединении профилей клиентов, если адрес привязан к обоим профилям.

## 9.3 ПОИСК И СВЯЗЫВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Клиент, ранее зарегистрированный в Системе, может обратиться с обращением по новому каналу с адреса, не связанного ни с одним клиентом. При регистрации такого обращения в Системе автоматически регистрируется новый клиент.

Оператору доступна функция поиска и связывания профиля текущего клиента с профилем активного ранее зарегистрированного клиента с последующим объединением их адресов и данных профиля.

### Важно!

После связывания обращения с ранее зарегистрированным клиентом профиль текущего клиента автоматически переходит в статус «Удален». Все новые обращения, поступающие с данного адреса, автоматически связываются с выбранным клиентом.

### 9.3.1 ПОИСК КЛИЕНТА

Для поиска и последующего связывания клиентов:

1. Нажмите на кнопку **Найти клиента** под областью **Карта клиента**.

Откроется окно **Поиск клиента**<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> В зависимости от настроек и конфигурации Системы в окне может быть открыт кастомизированный интерфейс приложения для поиска клиента во внешней системе, с помощью которого можно найти либо создать клиента.

2. В выпадающем списке **Тип поиска** выберите параметр поиска. В зависимости от настроек Системы набор параметров поиска может отличаться.
3. В поле поиска введите данные в соответствии с выбранным параметром.

#### Примечание

Поиск по ФИО осуществляется по строгому совпадению фамилии, имени и отчества клиента, которые необходимо вводить через «пробел» именно в таком порядке (Иванов Иван Иванович будет найден, Иван Иванов – нет). Допускается не указывать отчество клиента, если введены фамилия и имя, а также указывать только фамилию клиента.

4. При необходимости установите флаг в чекбокс **Показать неактивные**, чтобы просмотреть в том числе неактивных клиентов, находящихся в статусе «Удален». По умолчанию в результатах поиска отображаются только активные клиенты.
5. Нажмите на кнопку **Найти**. Система отобразит таблицу с результатами поиска, которая содержит данные о клиентах:
  - **ФИО** – ФИО клиента;
  - **Внешний ID** – идентификатор клиента во внешней системе;
  - **Активен** – статус активности клиента (клиенты с признаком **Нет** в столбце находятся в статусе «Удален»);
  - **Последнее обращение** – дата регистрации последнего обращения клиента.

При выборе клиента из списка в правой части экрана отобразится карта клиента.

### 9.3.2 СВЯЗЫВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Для связывания клиентов:

1. В списке результатов поиска выберите активного клиента, с профилем которого хотите связать клиента с текущим адресом, и нажмите на кнопку **Связать клиентов** в правом нижнем углу экрана (кнопка недоступна, если клиент неактивен).

2. В окне **Объединение клиентов** подтвердите связывание клиентов, нажав на кнопку **Связать клиентов**.

В результате текущее обращение будет связано с найденным клиентом:

- отобразится карта найденного клиента с данными и адресами клиента в других каналах;
- станет доступна история диалогов по предыдущим обращениям клиента по другим каналам;
- профиль клиента, зарегистрированный ранее при поступлении обращения, автоматически перейдет в статус «Удален».

#### Примечание

Профили удаленных клиентов по-прежнему будут доступны в поиске (перед началом поиска необходимо активировать чекбокс **Показать неактивные**).



## 9.4 СВЯЗЫВАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

Обращение может поступить с адреса, принадлежащего нескольким клиентам. В этом случае Система предложит выбрать клиента, с которым необходимо связать текущее обращение, либо создать нового клиента. Список найденных клиентов отобразится справа в области карты клиента.

До выбора клиента история предыдущих диалогов и кросс-канальная история обращений недоступны.

### 9.4.1 СВЯЗЫВАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ С СУЩЕСТВУЮЩИМ КЛИЕНТОМ

Чтобы связать обращение с существующим клиентом, оператору необходимо идентифицировать клиента.

Информацию о клиентах, которым принадлежит адрес, можно просмотреть на панели справа. По умолчанию информация отображается в развернутом виде. Управлять видом отображения информации можно с помощью кнопок  .

При необходимости в чате можно задать уточняющие вопросы и сверить полученные ответы с информацией на панели.

#### Примечание

Состав доступной для отображения информации о клиенте может отличаться в зависимости от настроек Системы.

Далее необходимо выбрать клиента из списка и нажать на кнопку **Взять в работу**.

Обращение будет связано с клиентом, оператору станет доступна история обращений и данные карты клиента. Если у выбранного клиента в карте клиента отсутствует адрес в канале, по которому поступило обращение, то после нажатия на кнопку **Взять в работу** адрес будет автоматически добавлен в карту клиента.

### 9.4.2 СВЯЗЫВАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ С НОВЫМ КЛИЕНТОМ

Если найти клиента в Системе не удалось, то с помощью кнопки **Новый клиент** необходимо создать нового клиента, с которым будет связано обращение.

После этого автоматически будет создан новый клиент, для которого необходимо заполнить данные профиля. Адрес, с которого поступило обращение, будет автоматически продублирован и добавлен в карту клиента.

Нового клиента также можно создать во строенном интерфейсе внешней системы, предоставляющей возможности поиска и связывания клиентов, в случае если выполнена интеграция с ней.

Для этого после нажатия на кнопку **Новый клиент** необходимо нажать на кнопку **Найти клиента** и на открывшейся вкладке создать нового клиента. После сохранения данные нового клиента автоматически отобразятся в карте клиента.


## 10 ПРОСМОТР ИСТОРИИ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТА

Оператору доступен просмотр кросс-канальной истории обращений клиента в двух вариантах: краткий и расширенный.

Краткий просмотр истории всех обращений клиента доступен на вкладке **Сообщения** на панели **История обращений** с помощью перемещения полосы прокрутки «вверх-вниз» и выбора обращения нажатием на интересующую «иконку» обращения. После выбора обращения в окне чата лента кросс-канальной истории диалогов будет автоматически прокручена к первому сообщению в диалоге по выбранному обращению.

По каждому обращению на панели отображается следующий состав информации:

- тип обращения: ↓ – входящее; ↑ – исходящее;
- дата регистрации обращения;
- «иконка» канала обращения;
- тема обращения;
- оценка качества обслуживания (CSI), выставленная клиентом по обращению (для канала «Чат», если оценка по обращению отсутствует, отображается последняя оценка, выставленная обработавшему обращение оператору).

Для просмотра расширенной истории обращений от клиента по всем каналам необходимо в **Карте клиента** нажать на кнопку , отобразится окно **Обращения клиента**. В окне в табличном виде отображается следующая информация по обращениям клиента:

- **ID** – идентификатор (номер) обращения в Системе;
- **Подразделение** – наименование подразделения для очереди, в которой находится или находилось обращение;
- **Дата** – дата регистрации обращения;
- **Тип обращения** – тип обращения: входящее/исходящее;
- **Канал** – наименование канала, по которому поступило обращение;
- **Получатель** – адрес получателя обращения;

- **Отправитель** – адрес клиента в текущем канале;
- **Внешний ID** – идентификатор клиента во внешней системе;
- **Тема** – текущая тематика обращения;
- **Вложения** – количество вложений, успешно отправленных клиентом и оператором в рамках диалога по обращению;
- **CSI** (Customer Satisfaction Index) – оценка качества обслуживания, выставленная клиентом по обращению по шкале от 1 до 5, где 5 – наивысшая оценка (доступна только для решенных обращений). Для канала «Чат», если оценка по обращению отсутствует, отображается последняя оценка, выставленная обрабатывавшему обращению оператору.


Чтобы просмотреть историю диалога по выбранному обращению, кликните по нему. Отобразится окно **История переписки**.


На вкладке доступна быстрая фильтрация обращений по заданному периоду:

- Сегодня;
- Вчера;
- Неделя;
- Месяц;
- Все.


#### Примечание

Каждый более широкий период включает в себя предыдущий: при выборе «Вчера» отобразятся обращения за сегодняшний и вчерашний день.

По умолчанию список обращений отсортирован по ID обращения в порядке убывания. Чтобы отсортировать список по другим столбцам необходимо нажать левой кнопкой мыши на название столбца и с помощью кнопки  отсортировать данные по возрастанию либо убыванию.

Данные также могут быть отфильтрованы с помощью кнопки .

Сортировка и фильтрация доступны по нескольким столбцам одновременно. Для сортировки данных по нескольким столбцам необходимо зажать на клавиатуре клавишу **CTRL** и выбрать нужные столбцы с помощью левой кнопки мыши.

Также доступна возможность выгрузки (экспорта) табличных данных в формат Excel с помощью кнопки . Необходимо в открывшемся окне задать путь сохранения файла и нажать на кнопку **Сохранить**.

Для возврата к диалогу с клиентом необходимо закрыть окно **Обращения клиента** с помощью кнопки **X**.

## 11 ЗАВЕРШЕНИЕ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ

Для завершения обработки обращения оператору необходимо присвоить обращению статус путем выбора одного из действий с помощью кнопок, расположенных на панели управления обращением.




### 11.1 ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЕМ

Панель управления обращением расположена в правом верхнем углу окна чата и предназначена для управления состоянием обращения.





Панель управления обращением

Ниже приведено описание элементов управления возможной конфигурации на рисунке выше:

-  **Ждать** – обращению будет присвоен статус ожидания ответа клиента, после ответа клиента обращение снова станет активным;
-  **Отложить** – обращение будет отложено до выбранной оператором даты либо на заданное время. Оператор имеет возможность указать сопроводительный комментарий и закрепить обращение за собой. Если обращение не закреплено за оператором, оно поступит на обработку любому свободному оператору;
-  **Передать:**
  - **В другую очередь** – обращение будет переведено в другую очередь, которую необходимо выбрать из списка доступных, при переводе

обращения имеется возможность указать сопроводительный комментарий;

- **Оператору** – обращение будет переведено на другого оператора, которого необходимо выбрать из списка доступных, при переводе обращения имеется возможность указать сопроводительный комментарий;
  - **Чат-боту** – обращение будет переведено на внешнего чат-бота на основе искусственного интеллекта, который может вести диалог с клиентом (при условии настроенной интеграции);
  - **Кнопочному боту** – обращение будет передано в обработку обычному кнопочному боту (только при подключенном модуле «Кнопочный бот»);
  - **В другое подразделение** – обращение будет переведено по каналу «Почта» в другое подразделение, которое необходимо выбрать из списка доступных, и перейдет в статус ожидания ответа от подразделения;
  - **Супервизору** – обращение будет переведено на супервизора и будет доступно ему для обработки в приложении **АРМ Супервизора** на вкладке **На Супервизоре** (для переадресации необходимо ввести комментарий).
-  **Закрыть** – обращение будет закрыто с заданным статусом, например «Спам», «Без ответа» и др. Перечень статусов настраивается администратором Системы;
  -  **Решить** – обращение будет закрыто со статусом «Решено». Доступна возможность добавления комментария, а также вложений.

Набор доступных действий с обращением может отличаться в зависимости от конфигурации Системы и канала коммуникации, по которому поступило обращение.

## 11.2 ПЕРЕВОД ОБРАЩЕНИЯ В РЕЖИМ ОЖИДАНИЯ

В случае необходимости обращение может быть переведено в режим ожидания, который подразумевает возвращение обращения в очередь, пока по нему не будет получен ответ клиента либо ответ стороннего подразделения на задачу (в случае если модуль «Управление задачами» подключен).


### 11.2.1 ПЕРЕВОД В РЕЖИМ ОЖИДАНИЯ ОТВЕТА КЛИЕНТА

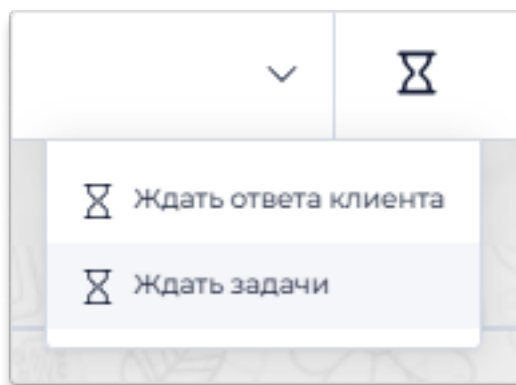
Оператор может перевести обращение в режим ожидания ответа от клиента, который подразумевает возвращение обращения в очередь до тех пор, пока по нему не будет получен ответ клиента.

После перевода обращения в режим ожидания ответа у оператора освобождается слот (сессия) для получения нового обращения в работу.

#### Примечание

Перевод обращения в режим ожидания ответа клиента недоступен для обращений по каналам «Голос» и «Видеозвонок».

Для перевода обращения необходимо нажать кнопку **Ждать**  на панели действий и выбрать действие **Ждать ответа клиента**.



Меню действий

Если последнее сообщение в ленте переписки было от оператора, то обращение перейдет в статус ожидания ответа клиента. Если последнее сообщение было НЕ от оператора (от клиента, чат-бота), то при выборе действия отображается информационное уведомление:

Для подтверждения перевода обращения необходимо нажать кнопку **Да**, для отмены выполнения действия – кнопку **Отмена**.

Далее при нахождении обращения в режиме ожидания Система автоматически следит за поступлением новых сообщений от клиента по всем доступным для клиента каналам:

- если ответ клиента был получен, к обработке обращения подключится внешний чат-бот, если он подключен очереди. Если внешний чат-бот к очереди не подключен, обращение будет ожидать распределения на оператора;
- если ответ клиента не был получен в течение заданного в настройках Системы времени, обращение автоматически будет закрыто с настроенным статусом (например, «Нет ответа от клиента»), а клиенту будет отправлено уведомление о закрытии обращения по «неответу» (при условии, что для текущей очереди обращения включено подобное информирование и задан корректный шаблон сообщения).

### 11.2.2 ПЕРЕВОД В РЕЖИМ ОЖИДАНИЯ ОТВЕТА ПО ЗАДАЧАМ

Перевод обращения в режим ожидания ответа по задачам доступен только в случае, если к Системе подключен дополнительный Модуль «Управление задачами».

Если по обращению была создана задача для стороннего исполнителя и задача требует ответа исполнителя (проставлен признак «Требует ответа»), необходимо завершить обработку обращения путем его перевода в режим ожидания ответа по созданным в рамках обращения задачам.





Для перевода обращения необходимо нажать кнопку **Ждать** на панели действий и выбрать действие **Ждать задачи**.

В результате обращение будет переведено в статус ожидания ответа по задачам и вернется в очередь в трех случаях:

- получен ответ по всем задачам, требующим ответа;
- ответ по задачам, требующим ответа, не получен в течении настроенного администратором времени;
- отправка информации по задаче исполнителю невозможна и завершилась ошибкой.

Более подробная информация о переводе обращения в режим ожидания ответа по задачам приведена в разделе [Работа с задачами](#). ## Отложить обработку обращения

Чтобы отложить обработку обращения на определенный срок, необходимо выполнить следующие действия:

1. Нажать кнопку **Отложить**  на панели действий.
2. В открывшемся окне указать параметры откладывания одним из способов:
  - при установленном флаге напротив признака **Отложить до**, нажать на кнопку  и в открывшемся календаре выбрать дату и время, на которое необходимо отложить обращение;
  - при установленном флаге напротив признака **Отложить на** задать время откладывания (дни, часы, минуты) при помощи кнопок  или вводя значения с клавиатуры.
3. При необходимости ввести комментарий в соответствующем поле.
4. Если требуется закрепить сообщение за собой, необходимо установить флаг .
5. При необходимости прикрепить файлы с помощью кнопки **Загрузить**.
6. Нажать кнопку **Отложить**.

В результате Система переведет обращение в настроенный статус (например, «Отложено») и по истечении срока обращение перейдет в статус ожидания обработки оператором. Обращение будет назначено на оператора, который отложил обращение, если был установлен флаг **Закрепить за собой**.

Если время ожидания освобождения оператора истекло, то обращение возвращается в очередь и распределяется на оператора в соответствии с настроенной для очереди стратегией распределения и общими правилами распределения обращения.

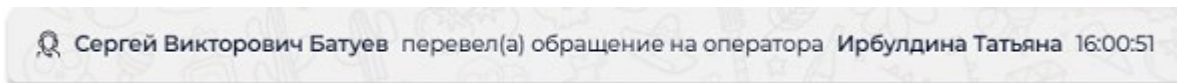
## 11.3 ПЕРЕВОД ОБРАЩЕНИЯ

Оператор при нажатии на кнопку **Передать**  может перевести обращение:

- в другую очередь;
- другому оператору;
- супервизору;
- чат-боту (функция доступна только при условии предварительно настроенной интеграции с системой «Чат-бот»);
- кнопочному боту (функция доступна только при подключенном модуле «Кнопочный бот»);
- в другое подразделение.

При переводе обращения клиенту может отправляться (при условии, что для текущей очереди обращения включен соответствующий автоответ и задан корректный шаблон информационного сообщения) автоответ о переводе его обращения в другую очередь, другому оператору или супервизору.

Уведомления о переводе обращения отображаются в ленте диалога вместе с комментариями оператора, которые были указаны при переводе.



### Уведомление о переводе оператору

#### 11.3.1 ПЕРЕВОД ОБРАЩЕНИЯ В ДРУГУЮ ОЧЕРЕДЬ

При переводе обращения в другую очередь необходимо выбрать очередь из списка, указать причину перевода в поле для комментария и нажать на кнопку **Выбрать**.

В списке отображаются:

- **Название** – наименование очереди;
- **Подразделение** – название подразделения для очереди;
- **Ожидают обработки** – количество обращений в очереди, ожидающих распределение оператору;
- **Активных операторов** – количество операторов на линии, работающих с очередью (которые готовы к работе или обрабатывают обращения).

### 11.3.2 ПЕРЕВОД ОБРАЩЕНИЯ ДРУГОМУ ОПЕРАТОРУ


При переводе обращения другому оператору необходимо выбрать оператора из списка (обращение может быть переведено как на активного, так и на неактивного оператора), при необходимости указать причину перевода в поле для комментария, добавить файлы и нажать на кнопку **Передать**.

В списке операторов отображается следующая информация:

- **ФИО** – ФИО оператора;
- **Учетная запись** – учетная запись оператора;
- **Подразделение** – подразделение (корневая группа операторов), к которому прикреплен оператор;
- **Статус** – текущий статус оператора;
- **В статусе** – время нахождения оператора в текущем статусе;
- **Заказанный статус** – статус, который заказал оператор;
- **Обращений** – количество обращений в работе у оператора.

Список может быть отфильтрован по следующим группам:

- **Активные** – операторы, авторизованные в АРМ;
- **Неактивные** – операторы, не авторизованы в АРМ;
- **Все** – все операторы АРМ.

Для быстрого поиска оператора по параметрам **ФИО**, **Учетная запись**, **Подразделение** и **Статус** можно воспользоваться кнопкой .

### 11.3.3 ПЕРЕВОД ОБРАЩЕНИЯ СУПЕРВИЗОРУ

При переводе обращения Супервизору необходимо указать причину перевода в поле для комментария, прикрепить необходимые файлы и нажать на кнопку **Передать**.

#### 11.3.4 ПЕРЕВОД ОБРАЩЕНИЯ НА ЧАТ-БОТА

При выборе действия **Передать чат-боту** обращение будет передано в обработку внешнему чат-боту на основе искусственного интеллекта, который может вести диалог с клиентом (при условии настроенной интеграции).

Перевод доступен только для обращений, поступивших по текстовым каналам коммуникации («Чат», «Telegram» и т. д.).

При переводе обращения необходимо выбрать тематику чат-бота из выпадающего списка и нажать на кнопку **Перевести**.

После выполнения перевода на чат-бота диалог с чат-ботом будет инициализирован контекстом, заданным в настройках для выбранной тематики.

Контекст тематики задается в настройках Системы, а при его отсутствии используется текстовое наименование выбранной тематики обращения.

После перевода обращению присваивается статус **Обработка чат-ботом**. Обращение, находящееся в обработке у чат-бота, может быть закрыто чат-ботом или переведено обратно на оператора.

#### 11.3.5 ПЕРЕВОД ОБРАЩЕНИЯ НА КНОПОЧНОГО БОТА

При выборе действия **Передать кнопочному боту** обращение будет передано в обработку обычному кнопочному боту, который работает по заранее настроенному сценарию диалога и который в соответствии со сценарием может задавать клиенту вопросы и предлагать возможные варианты ответов в виде кнопок (действие доступно только при подключенном модуле «Кнопочный бот»).

Перевод доступен только для обращений, поступивших по текстовым каналам коммуникации («Чат», «Telegram» и т. д.).

Перевод обращения на кнопочного бота производится вне зависимости от того, подключен кнопочный бот к очереди, в которой обрабатывается обращение, либо нет.

После перевода обращению присваивается статус **Обработка сценарным ботом**, кнопочный бот начнет обработку обращения с первого либо стартового шага сценария.

По окончании обработки бот может закрыть обращение, перевести обратно на оператора либо на следующий шаг схемы обработки обращения.

### 11.3.6 ПЕРЕДАЧА В ДРУГОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ

Оператор может передать обращение на обработку во внешнее подразделение компании, сотрудники которого не являются пользователями АРМ, но могут помочь оператору с решением вопроса по обращению. Передача обращения производится по каналу «Почта».

#### Порядок перевода

Для перевода в другое подразделение необходимо выбрать из списка нужное подразделение, указать причину перевода в поле для комментария, прикрепить необходимые файлы и нажать на кнопку **Сохранить**.

#### Важно!

Передача обращения в другое подразделение недоступна, если адрес, с которого поступило обращение, принадлежит нескольким клиентам и клиент не выбран. В этом случае необходимо сначала [связать обращение](#) с существующим либо новым клиентом (контактным лицом), а затем выполнить перевод.

После перевода в подразделение обращение перейдет в статус ожидания ответа от подразделения и перестанет быть доступным для обработки оператором до поступления ответа. При получении новых сообщений от клиента будет создано новое обращение.

#### Примечание

Список подразделений для перевода настраивается пользователем с ролью «Администратор».

После передачи в подразделение по указанному email-адресу подразделения автоматически будет отправлено письмо, содержащее:

- файл с историей диалога;

- файлы-вложения из обращения;
- файлы-вложения, добавленные оператором при переводе обращения;
- текстовое сообщение согласно настроенному шаблону (в том числе комментарий оператора, если его отображение предусмотрено шаблоном).

При этом Система автоматически создает новое обращение в текущей очереди и отслеживает поступление ответа от подразделения.

#### **Важно!**

Отслеживание ответов из подразделений производится на основании уникального идентификатора обращения, помещаемого Системой в тему письма – сотрудникам подразделений при ответе необходимо сохранять исходную тему.


#### **Получение ответа от подразделения**

При получении ответа Система возвращает обращение в работу оператору, который последним обрабатывал обращение. Если оператор находится не на линии, то обращение распределяется свободному оператору.


После повторного распределения обращения в работу оператору в ленте диалога в окне чата отобразится системное сообщение о возврате обращения из другого подразделения (1).

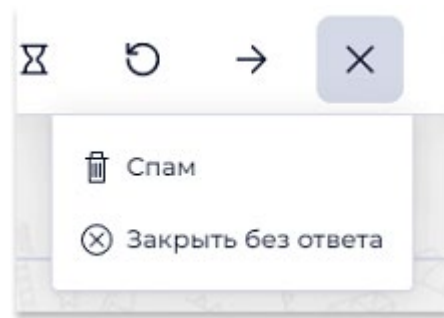
Также в истории диалога будут доступны:

- системное сообщение переводе обращения с комментарием оператора и вложением (при наличии) (2);
- исходящее сообщение оператора, автоматически отправленное при переводе (3);
- входящее сообщение с ответом от подразделения (4).

После просмотра ответа подразделения необходимо сформировать ответ для клиента и нажать на кнопку **Отправить** .


## 11.4 ЗАКРЫТИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Если обращение клиента не требует решения, то оператор при нажатии кнопки **Заккрыть**  может закрыть обращение с выбором одного из настраиваемых статусов завершения обработки обращения, например, «Спам», «Без ответа» и др.



Заккрытие обращения

## 11.5 РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ

При решении обращения оператор нажимает кнопку **Решить**  на панели действий. При наличии соответствующей настройки Системы в открывшемся окне может быть доступна возможность указать комментарий по решению обращения, а также прикрепить файлы-вложения.


В текстовых каналах, если обработка обращения была завершена со статусом «Решено», клиенту при наличии соответствующей настройки очереди может автоматически отправляться запрос оценки качества обслуживания по шкале от 1 до 5.

В канале «Голос» после завершения вызова оператором клиент может быть переведен на интерактивное голосовое меню (IVR) для оценки работы оператора (при наличии соответствующей настройки Системы).

Оценка клиента соответствует показателю CSI (Customer Satisfaction Index) – индекс удовлетворенности клиента по обращению. На основании оценки рассчитывается показатель ACSI (Average Customer Satisfaction Index) – средний индекс удовлетворенности клиентов по всем обращениям, решенным оператором за соответствующий период.

### Важно!

Оценка по обращению закрепляется за оператором, который обрабатывал обращение последним. Для переоткрытых обращений, оценка сохраняется до тех пор, пока обращение не будет повторно оценено клиентом.

Просмотр оценок по решенным обращениям доступен при нажатии на  в карте клиента в окне **Обращения клиента** в столбце **CSI**. Показатель ACSI отображается в приложении **Инфо** в блоке **Мои KPI**, (подробнее о показателях KPI см. подраздел [Просмотр персональной статистики](#)).

## 11.6 ПРИНУДИТЕЛЬНОЕ ЗАВЕРШЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Обработка обращения, распределенного в работу оператору, может быть принудительно завершена супервизором либо Системой в следующих случаях:

- завершение обработки обращения было инициировано супервизором в случае перевода обращения на другого оператора (функция «Отобразить обращение»);
- обработка обращения была завершена в случае нештатной работы Системы или потери связи с сервером;
- оператор не ответил на входящий видео- либо голосовой звонок в течение заданного настройками времени;
- оператор бездействовал и не подтвердил свое присутствие в APM в течение заданного настройками времени;
- оператор был отстранен от работы супервизором.

Принудительное завершение обработки обращения не приводит к закрытию обращения: обращение автоматически возвращается в очередь и ожидает распределения на оператора согласно правилам распределения.

## 12 ОТСТРАНЕНИЕ ОТ РАБОТЫ

Супервизор может временно отстранить оператора от работы. После отстранения оператор автоматически переходит в статус **Отстранен**, обработка обращений становится недоступной, на экране отображается уведомление с указанием причины отстранения:

В этом случае необходимо ознакомиться с причиной отстранения и нажать на кнопку **Понятно**, далее при необходимости согласовать причину отстранения с супервизором и уточнить дальнейший порядок действий.

Если в момент отстранения у оператора в работе находились обращения, они автоматически возвращаются в очередь для распределения на другого оператора.

### Примечание

В зависимости от настроенной в Системе схемы статусов для возобновления работы может потребоваться перезапуск APM.

## 13 НАСТРОЙКА ЗВУКОВЫХ ОПОВЕЩЕНИЙ

Управление настройками звуковых оповещений, проигрываемых в АРМ, осуществляется в меню **Настройки**, которое доступно на **Панели статусов**:


В меню настроек на вкладке **Звуки** можно изменить настройки проигрывания звуковых оповещений в приложениях **Обработка обращений** и **Внутренний чат**.

Настроить проигрывание звука можно для следующих типов оповещений:

- Новое обращение;
- Входящий звонок (голосовой);
- Новое сообщение;
- Новое сообщение в групповом чате.

Под каждым типом оповещения отображается название приложения, для которого выполняется настройка.

По умолчанию звук для всех оповещений включен.

Для отключения звукового оповещения переведите переключатель напротив оповещения в левое положение , настройка применится автоматически. При получении нового оповещения как в веб-, так и в десктоп-версии АРМ звуковое оповещение проигрываться не будет.

Закреть меню настроек можно с помощью кнопки **Закреть**.

## 14 МОНИТОРИНГ БЕЗДЕЙСТВИЯ

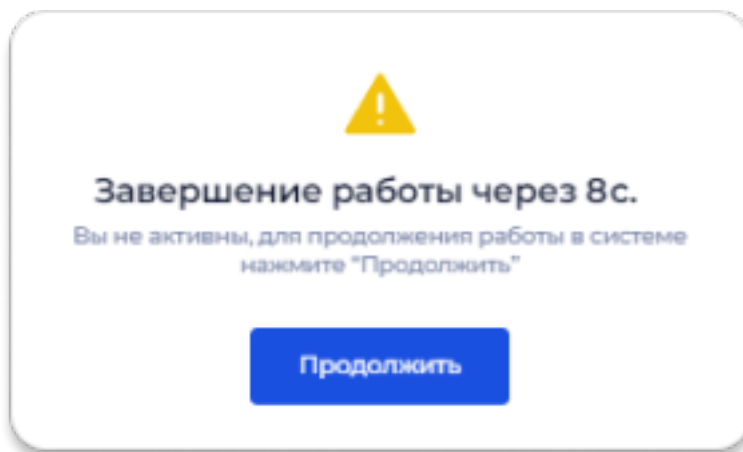
Система автоматически отслеживает бездействие операторов. Оператор бездействует, если у него нет в работе активного звонка и он не выполняет никаких действий в АРМ дольше заданного настройками Системы времени.

По истечении данного времени сессия работы оператора в АРМ автоматически завершается и выполняется автоматический выход оператора из АРМ.

### Примечание

Автоматическое завершение работы доступно только в веб-версии АРМ.

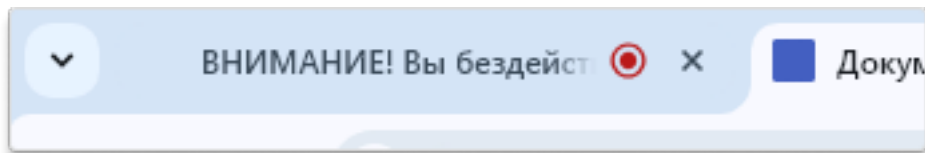
Если оператор бездействует (не выполняет никаких действий) дольше заданного настройками времени, Система отобразит уведомление о последующем автоматическом завершении работы и выходе из АРМ по бездействию.



Уведомление о бездействии

Чтобы продолжить работу в АРМ, оператор должен в течение времени таймера, указанного в уведомлении подтвердить свое присутствие на месте с помощью кнопки **Продолжить**.

Также Система информирует оператора миганием заголовка страницы браузера: «**ВНИМАНИЕ! Вы бездействуете**».



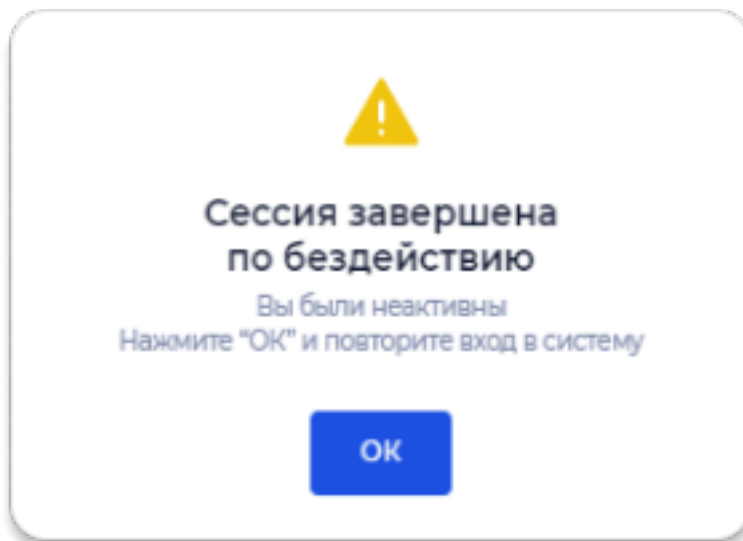
### Уведомление о бездействии на вкладке браузера

#### Примечание

В зависимости от настроек Системы время, за которое выводится уведомление и которое дается на подтверждение присутствия на месте, может отличаться.

Если оператор не подтвердит присутствие на месте, по истечении времени таймера сессия работы в АРМ будет автоматически завершена, будет выполнен автоматический выход из АРМ.

Обращения, которые находились в работе у оператора, вернуться в очередь. Оператор перейдет в статус «Недоступен». Все несохраненные изменения будут отменены. В окне отобразится уведомление о завершении сессии:



### Уведомление о завершении сессии

После нажатия на кнопку **ОК** пользователь будет перенаправлен на страницу ввода [логина и пароля](#) либо на страницу выбора [параметров загрузки](#) АРМ. Для продолжения работы необходимо заново выполнить вход в АРМ.