



приложение
РАБОЧЕЕ МЕСТО
ОПЕРАТОРА

Авторизация и вход

era·platform

Авторизация

Домен *

sip.era.olp.site

Логин *

Пароль *

ВОЙТИ

[Восстановить пароль](#)

era·platform

Евгения Виноградова Админ @ sip.era.olp.site  



Builder
Управление
продуктовым слоем



Объектная
модель
Объектная модель платформы



Наблюдатель
Нагрузочное и
функциональное
тестирование



Тестировщик
Нагрузочное и
функциональное
тестирование



ETL
Extract, transform and
load data



Обращение
новые
тест



Кабинет
Личный кабинет
пользователя



Оператор
контакт-центра
Автоматическое
открытие карточек



Отчеты
Дашборды,
мониторинг,
динамика,
архив



Мои
подчиненные
Отчеты по моему
подразделению



Мульти-админ
Мульти-админ



Супервизор
контакт-центра
Управление контакт-
центром



Исходящие
кампании
Автоматические и с
участием операторов



Администратор
контакт-центра
Настройка
алгоритмов
обработки вызовов



Глобальный



Настройки



Софтфон



Селектор



ВКС



Администратор
ИИ



ИИ

Обзор интерфейса

Приложение “Рабочее место оператора”

Это единый интерфейс для обработки всех типов обращений клиентов в режиме «одного окна». Оно объединяет телефонию, чаты и электронную почту, позволяя сотруднику вести коммуникацию, видеть историю взаимодействий и управлять своим статусом без переключения между разными программами.

Статус оператора

Технический статус вашей телефонной линии

Поле ввода номера для быстрого совершения звонка абоненту, которого нет в списке контактов

работы оператора

Основная навигация по приложению.
Содержит список всех доступных разделов

Поиск позволяет быстро найти нужную строку по ключевому слову, имени или цифре

Выбор отображаемых в таблице столбцов

Действия с данными

Оператор

- Управление звонками
- Мои звонки
- Мои письма
- Мои почтовые ящики
- Мои диалоги
- Мои уведомления
- Мои очереди
- Мои взаимодействия
- Внутренние чаты
- Кампании
- Мои коллеги

Готов

Телефон Не назначен

Номер

Помощь

Поиск

Выбор столбцов

- Очередь
- Сервис
- Оператор
- Емкость
- Статус
- Время статуса
- Автор статуса

- Отметить строки
- Групповая операция
- Импорт
- Экспорт в Excel
- Экспорт в CSV
- Экспорт в JSON
- Сбросить настройки столбцов

Рабочее место оператора

Обучение

Ваше развитие и обучение. Здесь вы получаете знания и подтверждаете свою квалификацию.



База знаний



Уроки



Обучения



Допуски



Подготовка к работе



Статус

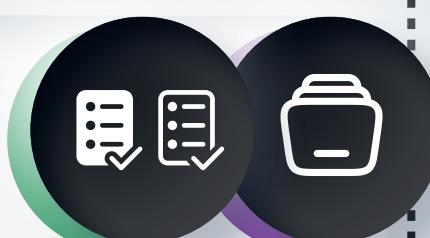


Уведомления



Настройки

Рабочие задачи, Архив



Сейчас



Управление звонками



Мои диалоги



Кампании



Голосовая почта



Заказы звонков



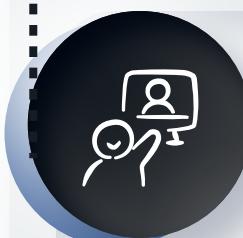
Мои письма
Мои почтовые ящики



Мои звонки



Взаимодействия



В процессе работы

Взаимодействие с коллегами и супервизорами для быстрой помощи и координации.



Внутренние чаты



Внутренние номера



Операторы



Панель телефонов

1. Обучение

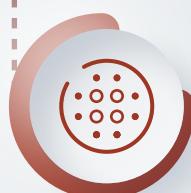
► Знания и обучение



?

Зачем?

- **Быстро находить информацию:** Помогает в реальном времени найти ответ на вопрос клиента (База знаний).
- **Отслеживать свое обучение:** Показывает, какие курсы и уроки вам назначены и какие вы уже прошли (Обучения, Уроки).
- **Проверять свои разрешения/допуски:** Демонстрирует, к каким задачам и проектам у вас есть официальный доступ (Допуски).



База знаний

Здесь хранятся все инструкции, скрипты и правила, необходимые для работы.

Зачем?

- Чтобы быстро найти официальный ответ на вопрос клиента.
- Чтобы самостоятельно изучить материалы по новым продукту для прохождения уроков.



1. Уроки

Список конкретных уроков, из которых состоит ваше обучение.

Зачем?

Чтобы детально отслеживать прогресс по каждому отдельному модулю вашего курса. Видеть текущий статус и какие именно статьи необходимо изучить.



2. Обучение по программе

Список ваших учебных программ/курсов.

Зачем?

Чтобы видеть, какие курсы вам назначены и какой у них текущий статус.



3. Допуски

Реестр разрешений на выполнение определенных рабочих задач.

Зачем?

Чтобы понимать, какие типы задач (например, звонки B2B, обработка жалоб) вам разрешено выполнять. Вы получаете доступ, когда вы успешно завершаете нужное «Обучение».

2. Подготовка к работе



?

Зачем?

- Чтобы убедиться, что система видит вас правильно и готова направлять вам задачи.
- Чтобы вы вошли в смену в курсе всех обновлений и не пропустили отложенные задачи.



Настройка статусов

1. Глобальный статус
 2. Статусы в очередях
- Статус линии (автоматический)



Уведомления

Здесь отображаются важные системные сообщения и оповещения от руководства



Мой профиль

Ваши личные параметры.
Здесь можно убедиться, что ваши данные верны (например, привязанная телефонная линия) или сменить пароль



?

Зачем?

- Чтобы убедиться, что система видит вас правильно и готова направлять вам задачи.
- Чтобы вы вошли в смену в курсе всех обновлений и не пропустили отложенные задачи.

➊

Как работать?

1



Глобальный статус

Основной рабочий статус.
Переключите его на «Готов».

Только в этом статусе система может предлагать вам обращения.

Очередь	Статус	Время статуса	Автор статуса
Заказ callback из IVR	Готов	12.09 14:50:04	
Входящая очередь 1	Готов	14.08 12:44:43	



Статус линии (автоматический)

Главный индикатор здоровья линии. Если он не совпадает с тем, что происходит на самом деле (например, вы положили трубку, а статус остался "Разговор"), это признак технической проблемы.

➤

Мои очереди

2



Статус в очереди

Переключите статусы для очередей, из которых должны поступать обращения: Выделить очередь → **★ готов**

Вы можете быть «Готовы» глобально, но отключены от конкретной очереди.

Очереди могут включать в себя как звонки, так и диалоги

Очередь	Статус	Время статуса	Автор статуса	Сервис
Отдел продаж	Не готов	23:55:46	Евгения Виноградова	
Служба сервиса	Готов	31.10 00:16:58	Евгения Виноградова	
Очередь обработки call-back...	Готов	28.10 13:00:11	Евгения Виноградова	

Уведомления

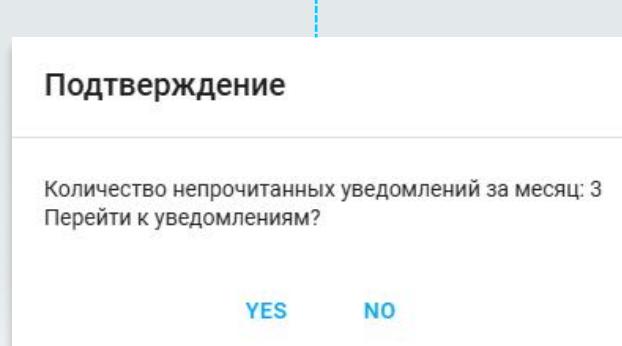


?

Зачем?

- Чтобы не пропустить срочные объявления (например, «Система будет недоступна 10 минут» или «Новый скрипт по продукту X»).

Чтобы вы не пропустили важную информацию, система проверяет наличие новых уведомлений при каждом входе в «Рабочее место оператора»: если они есть, появится окно с предложением перейти к их просмотру.



► Уведомления

Мои уведомления

СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬР

КАРТОЧКА ПРОЧИТАНО ПРОЧИТАТЬ ВСЕ JSON :

Время отправки	Сообщение	Отправитель	Время получения	Время прочтения
02.12 10:47:28	notify/Уведомление 3...	System		
02.12 10:46:59	notify/Уведомление 2...	System		
02.12 10:46:05	notify/Уведомление: ...	System		

notify/Уведомление 2: В очереди абоненты ждут больше 3 минут

Отметить прочитанными

Уведомление

× ЗАКРЫТЬ

Время отправки 02.12.2025 10:47	Время получения
Время прочтения	Ответ
Сообщение notify/Уведомление 3: До перерыва 15 минут	
Отправитель System	Получатель Евгения Виноградова

Карточка с детально информацией об уведомлении



?

Зачем?

- Проверка актуальности информации о вашей учетной записи.
- Просмотр закрепленных за вами внутренних номеров телефонов.
- Возможность самостоятельной смены пароля для защиты аккаунта.

Ваши
регистрационные
данные

Мой профиль

Общее

Продукт	Era
Логин	Jan2
Имя	Наталья Виноградова
E-mail	
Домен	sip.era.olp.site
Роли	callcenter_operator,callcenter_user,km_user,lm_user,qm_auditor

Мои телефонные линии

Номер телефона ↑	Логин (имя пользователя)
------------------	--------------------------

Безопасность

ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ

Список внутренних номеров, привязанных к вашему рабочему месту. Здесь вы видите, на какие номера будут поступать входящие звонки.

Раздел управления доступом

Рабочие задачи, Архив



Сейчас

Все модули, где вы напрямую общаетесь с клиентом в реальном времени или обрабатываете очередь.



Управление звонками

Раздел для управления вашими текущими активными вызовами. Например, ставить на удержание, переключать, завершать...



Мои диалоги

Раздел отображает входящие сообщения в режиме реального времени. Также здесь доступен архив завершенных диалогов для просмотра истории переписки и итогов обращения.

Отложенные

Задачи, которые не требуют мгновенной реакции, "живого" клиента на линии нет.



Кампании

Раздел для работы с задачами исходящего обзвона или ручной обработки, например, с "Ручной обработкой call-back"



Голосовая почта

Журнал голосовых сообщений, оставленных клиентами. Показывает номер абонента, время и состояние сообщения.



Заказы звонков

Список обращений от клиентов, которые заказали обратный звонок. Позволяет отслеживать и обрабатывать эти запросы.



Мои письма, Мои почтовые ящики

Встроенный почтовый клиент для работы с электронной почтой. Позволяет просматривать входящие и отправлять новые письма



Взаимодействия

Единый омниканальный архив, который объединяет звонки, диалоги и электронные письма в одну историю.



Мои звонки

Архив всех ваших завершенных телефонных разговоров. Позволяет найти и прослушать запись любого прошлого вызова.

► Управление звонками



?

Зачем?

- Выполнять стандартные действия: поставить на удержание, перевести звонок, завершить разговор и т.д.
- Просматривать информацию о клиенте, с которым вы говорите в **карточке звонка**

oculars

Как работать?

1



Примите новый входящий звонок



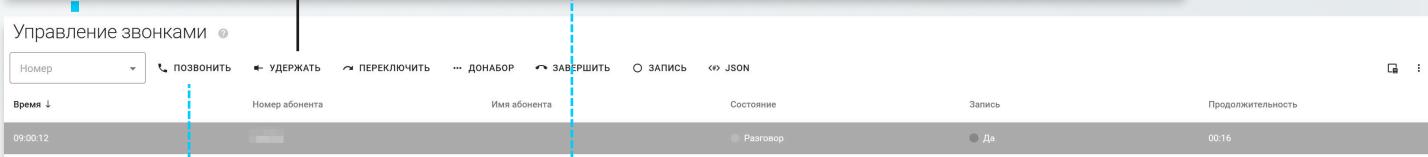
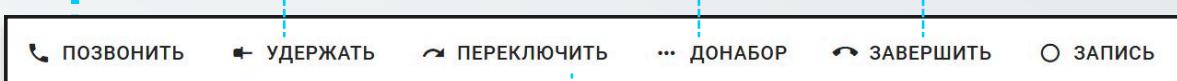
Как устроена панель управления текущим звонком?

Удержать/Подключить:
Поставить/снять клиента с
удержания (он будет
слушать музыку).

Ввод цифр (команд) во
время уже идущего звонка.
Нужно для навигации по
внешнему голосовому меню
(IVR)

Завершить вызов:
Положить трубку и
закончить разговор

Запись / Стоп запись:
Вручную включить
или остановить
запись разговора.



Ваш текущий звонок (с
клиентом) автоматически
ставится на «Удержание».
Вы совершаете второй,
параллельный звонок.

Переключать («Слепой» перевод):
Перевести звонок на коллегу и сразу
отключиться. Вы не будете знать, ответил
коллега или нет.



(Сначала вы соединяйтесь с коллегой,
объясните ему ситуацию, и только потом
соединяете его с клиентом, нажимая
“Завершить перевод”)



После ответа на звонок, открывается карточка звонка.

- Вы начинаете говорить стандартное приветствие.
- В это же самое время вы сканируете карточку звонка.

Пример варианта карточки обращения

Карточка и скрипт разговора определяется Администратором контакт-центра

Левая панель: Журнал текущего звонка

Задача — в конце разговора заполнить поля:

- «Описание»:** Краткая суть обращения (например, «Блокировка карты оплаты»).
- «Результат»:** Итог ваших действий (например, «Карта заблокирована»).

Поля «Контрагент» и «Контакт» обычно заполняются автоматически.

Правая панель: Досье клиента (CRM)

- Вкладки (ОБЩЕЕ, АДРЕС, ФАЙЛЫ):** Основная информация о компании или клиенте.
- Раздел «Контакты» и «Средства связи»:** Список всех контактных лиц, привязанных к этой компании, а так же средства связи.
- Раздел «История, ссылки и комментарии»:** Хронологический список всех прошлых звонков, а также чаты и комментарии по этому клиенту.

Вариант карточки обращения со скриптом

Скрипт

► Мои диалоги

? Зачем?

- Единое окно для всех каналов:** Обработка текстовых обращений из мессенджеров, социальных сетей и веб-чатов в одном интерфейсе.
- Контекст общения:** Моментальный доступ к информации об абоненте и истории его предыдущих обращений.
- Полноценная коммуникация:** Возможность вести переписку и обмениваться файлами без переключения между сторонними приложениями.

➊ Как работать?

1

**Прием входящего обращения**

При поступлении нового сообщения в системе появляется всплывающее окно «Подтверждение» с именем контакта. Нажмите кнопку «ДА», чтобы принять запрос в работу и открыть интерфейс чата.

2

**Ведение переписки**

В открывшемся окне ведите диалог с клиентом, используя поле ввода внизу экрана для текста и иконку скрепки для отправки файлов.

Завершение диалога

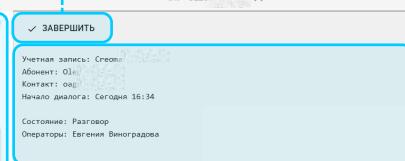
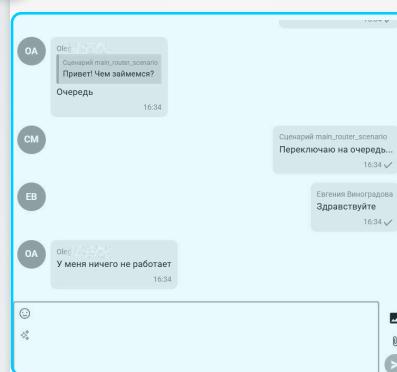
После решения вопроса клиента нажмите кнопку «ЗАВЕРШИТЬ». Чат перейдет в статус завершенных и освободит оператора для приема новых обращений.

1

Подтверждение

Принять текстовое сообщение от Ole... ?

2

Завершение диалога**Диалог с клиентом****Техническая информация диалога**

3



Поиск в истории (Архив).

Чтобы найти прошлые переписки, используйте фильтры по времени/результату или строку поиска.

Система отобразит список диалогов с технической информацией, позволяя открыть и просмотреть нужный диалог.

Отправляет диалог на оценку в модуль контроля качества

Поиск по имени абонента или по количеству сообщений

3

Мои диалоги

СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬР

Период: с 24.11.2024 00:00 по 24.11.2025 00:00

Результат

Поиск

Время	Учетная запись	Имя абонента	Кол-во сообщений	Направление п...	Результат	Сценарий	Разговор
17.11 16:38:51	CreomateEraBot	Jan	7	Исходящее	Обработан пер...	00:10	14:36
17.11 16:34:16	Creon	Oleg	13	Входящее	Обработан пер...	00:06	05:40

Кампании



?

Зачем?

Для ручной обработки списков клиентов (например, обзвон должников, информирование об акции).

- Чтобы видеть список всех кампаний, в которых вы участвуете.
- Чтобы просматривать список контактов (задач) внутри кампании и вручную выбирать, кому звонить.
- Чтобы добавлять новые контакты к кампаниям.
- Чтобы открывать карточку клиента, совершать звонок и фиксировать результат.

ocular

Как работать?

1



Поиск контактов:

- Выбор кампании: В выпадающем списке выберите нужную вам кампанию (например, «Ручная обработка call-back»).

Перед вами откроется таблица со всеми контактами в этой кампании.

- Используйте сортировку (например, **Состояние** ↓) или фильтры (кнопки **Выбрать...**), чтобы управлять списком. Или прокрутите список вниз

Пример: сначала отсортируйте по **Состоянию** ↓, чтобы контакты, по которым еще не звонили, оказались вверху списка.

Позже вы можете отфильтровать список по состоянию «Занято», чтобы повторить звонок.

- Нажмите на строку с нужным контактом, чтобы открыть его карточку.

Добавить новый контакт к кампании

Поиск по полям «Полное имя» и «Примечания»

Кампания Ручная обработка call-back

1 Кампания Ручная обработка call-back

+ Добавить

Полное имя	Примечания	Состояние ↓	Результат	Количество попы...	Номера телефонов	Результатик
Борис	abc	Выбрать...	Выбрать...	1	Моб. 89	Выбрать...
Яков	zxc	Выбрать...	Выбрать...	1	Моб. 89	Выбрать...
Варфоломей	qwe	Выбрать...	Выбрать...	1	Моб. 89	Выбрать...
Михаил	zxc	Выбрать...	Выбрать...	1	Моб. 89	Выбрать...
Борис	zxc	Выбрать...	Выбрать...	1	Моб. 89	Выбрать...

Звонки, по которым еще не сделан обзвон

Автоматически фиксируется количество звонков, совершённых по этому номеру

2



Работа с карточкой:

- 1 **Проверьте данные:** Ознакомьтесь с полями «Полное имя» и «Примечания».
- 2 **Позвоните:** Нажмите кнопку «ПОЗВОНИТЬ».
- 3 **Зафиксируйте итог:** После звонка вы должны указать, чем он закончился:
 - **ЗАПЛАНИРОВАТЬ:** Используйте, если клиент попросил перезвонить в другое время. Состояние контакта меняется на Запланирован
 - **РЕЗУЛЬТАТ:** Нажмите, чтобы выбрать итог.
 - **СОСТОЯНИЕ:** Нажмите, чтобы выбрать технический статус звонка.
 - **БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТ:** Нажмите, чтобы выбрать бизнес результат, если необходимо.
- 4 **Сохраните результат**

4 Простой контрагент

✓ СОХРАНИТЬ
УДАЛИТЬ
2 ПОЗВОНИТЬ
3 ЗАПЛАНИРОВАТЬ
СОСТОЯНИЕ
✓ РЕЗУЛЬТАТ

ОБЩЕЕ ВКЛАДКА

1 Полное имя
Леонид Леонидович Столбов

Примечания
Задолженность: 181266 руб.

Часовой пояс

3 Бизнес-результат *

Номера телефонов ?

+ ДОБАВИТЬ

Номер	Тип	Состояние	Количество попыток	Время последней попытки
89196265366	Мобильный			

Это верхняя граница интервала дозвона.

Пример: Если клиент просил перезвонить завтра с 14:00 до 15:00

Запланировать

Номер телефона
89994412442
✓ OK
✗ ОТМЕНА

Время
28.11.2025 14:00
📅

Максимальное время
28.11.2025 15:00
📅

Часовой пояс
Контрагент
▼

Как добавить контакт в кампанию?

Зачем?

- Ручное наполнение базы: Позволяет самостоятельно добавить нового клиента в список обзыва.
- Фиксация лидов: Используется, когда контакт поступил из внешнего источника (например, клиент продиктовал номер устно), и его нужно поставить в очередь на звонок.

Кампании

1



1

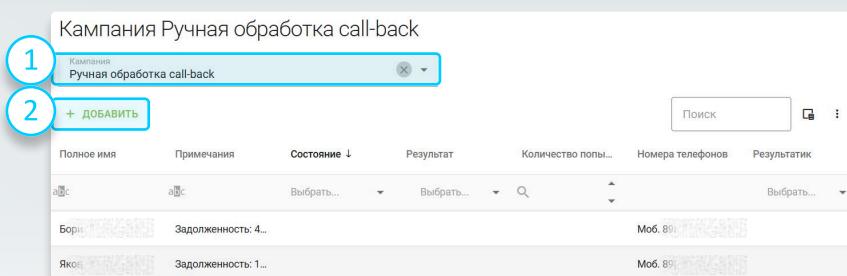
Выбор кампании:

В выпадающем списке выберите нужную вам кампанию.

2

Создание карточки:

Нажмите кнопку «ДОБАВИТЬ»



2



Заполнение данных:

1 (Вкладка ОБЩЕЕ)

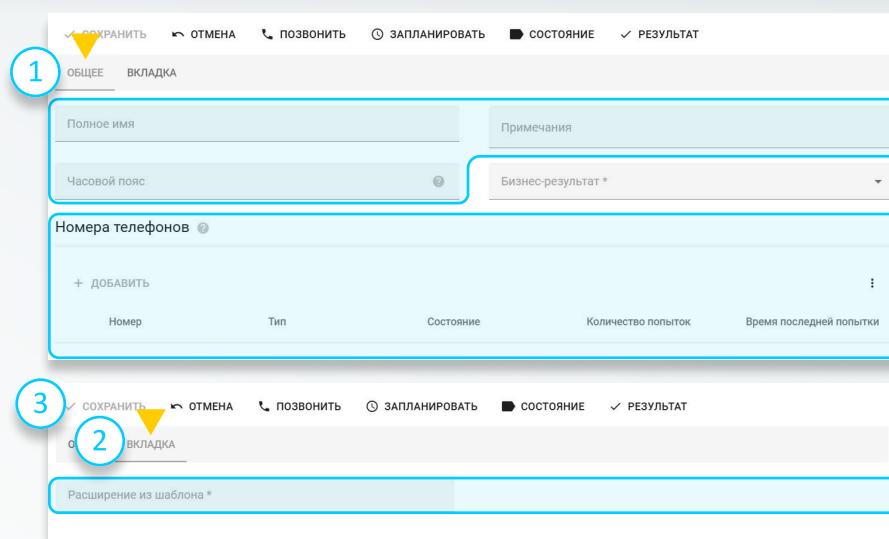
Введите «Полное имя» клиента.
При необходимости добавьте «Примечания» (важные детали для оператора), а так же «Часовой пояс».

2 (Вкладка ВКЛАДКА)

Заполните поле
«Расширение из шаблона»

В блоке «Номера телефонов» нажмите «ДОБАВИТЬ»
и введите номер абонента.
Можно добавить несколько номеров.

3 Нажмите кнопку «СОХРАНИТЬ»



► Мои письма



?

Зачем?

- Это ваш основной рабочий экран для обработки входящих email-обращений от клиентов.
- Позволяет читать, отвечать и перенаправлять письма в едином интерфейсе, не покидая рабочее место.

Панель управления, выбор действий

Список писем

СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬР

НОВОЕ ПИСЬМО < ОТВЕТИТЬ << ОТВЕТИТЬ ВСЕМ > ПЕРЕСЛАТЬ >> ПЕРЕНАПРАВИТЬ КАРТОЧКА ОБРАБОТАНО ОТПРАВИТЬ В QM ОТКРЫТЬ

Время ↓	От	Кому	Тема	Размер	Состояние	Обработано
28.10 12:14:33	Oleg A.	era-platfor...	Проверка после	5 Кбайт	Получено	

От: Oleg A. <oleg_a_@gmail.com>

28.10 12:14

Тема: Проверка после

Кому: era...@yandex.ru

Профиль поправили

—
Best regards, Oleg
+381 000 000 000
<https://t.me/0000000000000000>
<https://wa.me/3810000000000000>

Содержание письма

Задачи сейчас: Мои почтовые ящики

► Мои почтовые ящики

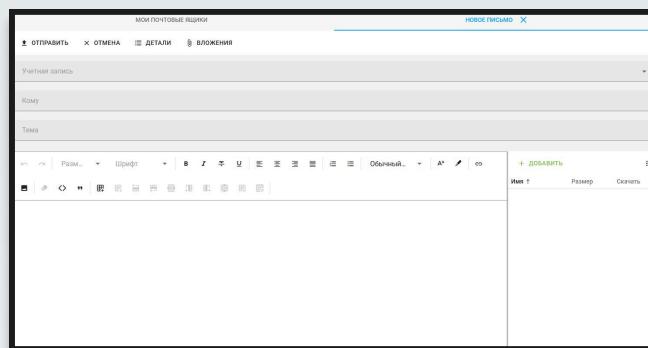


?

Зачем?

- Полноценный почтовый клиент с доступом к нескольким ящикам. Возможность переключаться между ними, писать письма и отвечать

Создание нового письма



Список писем

Выбор ящиков и разделов

Направление	Время	От	Кому	Тема	Размер	Состояние	Обработано	Операторы
Входящие	27.10.22 23:36	Oleg A.			5 Кбайт	Получено		
Входящие	27.10.22 22:40				4 Кбайт	Исходное		
Входящие	27.10.22 23:50				4 Кбайт	Исходное		
Входящие	27.10.22 22:18				4 Кбайт	Исходное		
Входящие	27.10.16 44:04	Oleg A.			7 Кбайт	Получено		

Содержание письма



?

Зачем?

- Быстро получать помощь: Оператор может мгновенно связаться с руководителем или более опытным коллегой через чат или звонок.
- Корректно переводить вызовы: Разделы "Операторы" и "Внутренние номера" позволяют увидеть, кто из коллег свободен и готов принять звонок.
- Находить нужных специалистов: Если вопрос клиента требует узкой специализации, оператор может быстро найти нужного сотрудника в справочнике.



Внутренние чаты

Встроенный корпоративный мессенджер.
Позволяет вести текстовые переписки с коллегами и руководителями в режиме реального времени.



Внутренние номера

Внутренний телефонный справочник всех пользователей системы.
Содержит внутренние номера, имена сотрудников и их статус подключения к системе.



Операторы

Детальный список всех операторов. Позволяет отслеживать их рабочий статус и текущий статус звонка, а также позвонить или переключить на них вызов.



Панель телефонов

Это панель отображает список внутренних номеров в виде сетки. Она используется для отслеживания занятости телефонных линий.

► Внутренние чаты

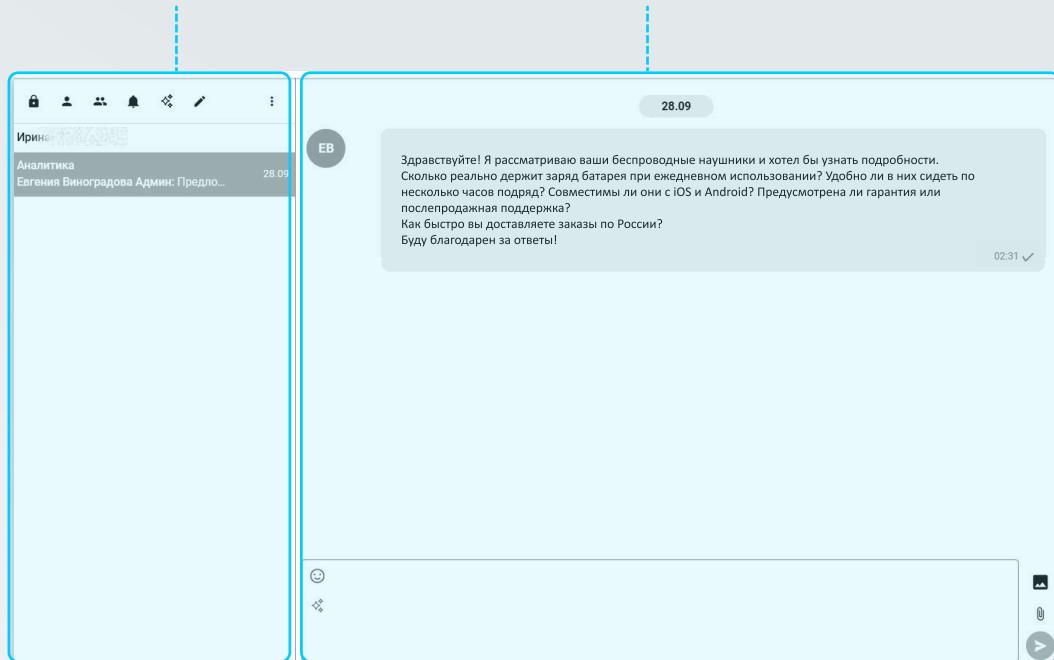


?

Зачем?

- Быстрые консультации: Мгновенно связывайтесь с руководителем (супервизором) или более опытным коллегой.
- Получение инструкций: Руководители могут отправлять в чат важные объявления.

Список контактов



Окно диалога: история сообщений и поле ввода текста



?

Зачем?

- Найти коллегу: Быстро найти внутренний номер любого сотрудника, руководителя или нужного отдела.
- Проверить доступность: Увидеть, подключен ли коллега к системе в данный момент (онлайн или офлайн), прежде чем пытаться ему позвонить.

2 Посмотрите его "Номер", чтобы использовать его для звонка

Внутренние номера пользователей	
Номер	Имя
1001	Admin
1002	Аверин
1003	Microsoft
1004	Yeast
1005	Oleg

1 Найдите в списке нужного сотрудника

Имя
Admin
Аверин
Microsoft
Yeast
Oleg

3 Обратите внимание на "Состояние", чтобы понять, доступен ли он для звонка

Состояние
Свободен
Свободен
Отключен
Отключен
Отключен



?

Зачем?

- Быстрый перевод вызова: Найти свободного и компетентного оператора в списке и корректно переключить на него звонок клиента.
- Мониторинг команды операторов: Видеть, кто из коллег сейчас в каком статусе.
- Управление статусами (для супервизоров): Принудительно изменять рабочий статус операторов, например, вывести в линию ("Готов") или отключить.

Чтобы позвонить или перевести звонок:

- 1 Найдите в списке нужного оператора.
- 2 Проверьте его "Статус инициатора" и "Статус звонка", чтобы убедиться, что он свободен.
- 3 Выделите строку с этим оператором.
- 4 Нажмите кнопку ПОЗВОНИТЬ или ПЕРЕКЛЮЧИТЬ на панели инструментов.

Статусы операторов

СБРОСИТЬ ФИЛЬР

Онлайн Да

Оператор Да

Имя Номер телефона

Статус пользователя

Статус линии

Статус пользователя	Статус линии
Готов	Свободен
Готов	Отключен
Не готов	Не назначен
Готов	Свободен
Пропуск вызова	Не назначен
Не готов	Не назначен
Не готов	Не назначен
Не готов	Не назначен



?

Зачем?

- Позволяет одним взглядом понять, сколько сотрудников сейчас доступны для звонка.
- Быстрый поиск свободного коллеги: Упрощает процесс перевода звонка, так как не нужно просматривать список — достаточно найти зеленую ячейку.
- Наглядность: Отлично подходит для вывода на большой экран в офисе.

1001	1002	1003	1004	1005
1006	1007	1008	1009	1010
1011	1012	1013	1014	1015
1016	1017	1018	2000	2001



Пользователь в сети и его линия свободна
(статус «Свободен»)



Пользователь не в сети (статус «Отключен»)



?

Зачем?

- Поиск истории: Быстро находить любое прошлое обращение клиента, будь то звонок, письмо или чат.
- Обработка задач: Управлять отложенными задачами, такими как заказы обратных звонков, непрослушанная голосовая почта или задачи в рамках кампаний.
- Анализ работы: Найти свои старые записи для самопроверки или по запросу руководителя



Взаимодействия

Единый омниканальный архив, который объединяет в себе информацию о звонках, диалогах и электронных письмах. Он предназначен для формирования полной истории общения с клиентом по всем каналам в одном месте



Мои звонки

Подробный журнал всех ваших входящих и исходящих телефонных вызовов. Здесь можно найти запись любого разговора, прослушать ее и посмотреть детали.



Мои диалоги



Голосовая почта



Кампании

Эта группа разделов используется как для обработки текущих обращений и задач, так и для просмотра архива по этим каналам.



Заказы звонков



Мои письма



Мои почтовые ящики

► Взаимодействия



?

Зачем?

- Видеть полную картину: Просмотреть всю историю общения с клиентом по всем каналам в одном месте.
- Универсальный поиск: Быстро найти любое обращение, не зная, было ли это письмо, звонок или чат.
- Переход к источнику: Открыть из этого списка карточку оригинального звонка (чтобы прослушать) или письма (чтобы прочитать)

1 Поиск и фильтрация

Используйте фильтры, чтобы отсортировать список по времени/ сервису / каналу. Или используйте поиск.

2 Анализ списка:

- Посмотрите на столбец "Канал", чтобы понять тип обращения (звонок, чат и т.д.).
- Столбец "Описание" даст вам краткую сводку по обращению.

Поиск по полю "Описание"

1

Мои взаимодействия

СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР

Период: с 24.11.2024 00:00 по 24.11.2025 00:00

Сервис Канал

Поиск

Время ↓	Канал	Описание	Операторы	Сервис
17.11 16:38:51	Мессенджер	Jan [14:56] - 7	Евгения Виногр...	
17.11 16:34:16	Мессенджер	Oleg [14:56] - 13	Евгения Виногр...	
28.10 12:14:33	Электронная по...	Oleg [14:56] - 7 era-p@yandex.ru: Проверка пос...	Евгения Виногр...	

2

Детальная карточка взаимодействия

Диалог Jan [14:56] - 7

диалог СВОЙСТВА ИСТОРИЯ, ССЫЛКИ И КОММЕНТАРИИ

Бот с кнопками 16:38

Сценарий main, route, scenario. Привет! Чем займемся? 16:38 ✓

Jan [14:56] - 7

Сценарий main, route, scenario. Привет! Чем займемся? 16:39

Сценарий main, route, scenario. Переключаю на очередь... 16:39 ✓

Учетная запись: СтартоТехГрупп
Абонент: Jan
Признак: 0
Начало диалога: Понедельник 16:38
Завершение диалога: Понедельник 16:39
Кол-во сообщений: 7

РАЗВЕРНУТЬ ЗАКРЫТЬ



?

Зачем?

- Найти и воспроизвести запись любого прошлого разговора.
- Быстро найти номер клиента, с которым вы недавно общались.
- Проверить детали звонка
- Отправить свой звонок в отдел контроля качества для проверки

1

Поиск и фильтрация

Чтобы найти нужный разговор, выберите период, отфильтруйте по пользователю/абоненту/ направлению или воспользуйтесь строкой поиска.

Система отфильтрует список.

2

Выберите звонок, выполните действие:

- Звонок абоненту
- Прослушивание записи
- Просмотр деталей
- Отправка в отдел качества

Поиск по полям
“Сторона А” и “Сторона Б”

Мои разговоры

1

Период: с 27.09.2025 00:00 по 27.10.2025 00:00

Пользователь

Направление

ПРОСЛУШАТЬ ОТПРАВИТЬ В QM ПОЗВОНИТЬ JSON

Время	Набранный номер	Сторона А	Сторона Б	Разговор
23.10 10:45:58	921		104	00:00
22.10 10:16:34	197		921	00:30
21.10 19:03:52	193		921	00:40

2

Отправляет звонок на оценку в модуль контроля качества

Карточка звонка

Разговор undefined -> undefined [00:00]

ЗАКРЫТЬ

ОБЩЕ

Период: 21.10.2025 19:00

Набранный номер

Сторона А

Сторона Б

Речевая аналитика

Воспроизводит аудиозапись выбранного разговора

Совершает вызов по номеру из выбранной строки