



приложение
РАБОЧЕЕ МЕСТО
ОПЕРАТОРА

Авторизация и вход

era·platform

Авторизация

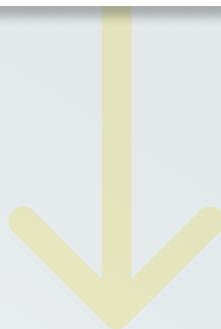
Домен *
sip.era.olp.site

Логин *

Пароль *
••••••••

ВОЙТИ

[Восстановить пароль](#)

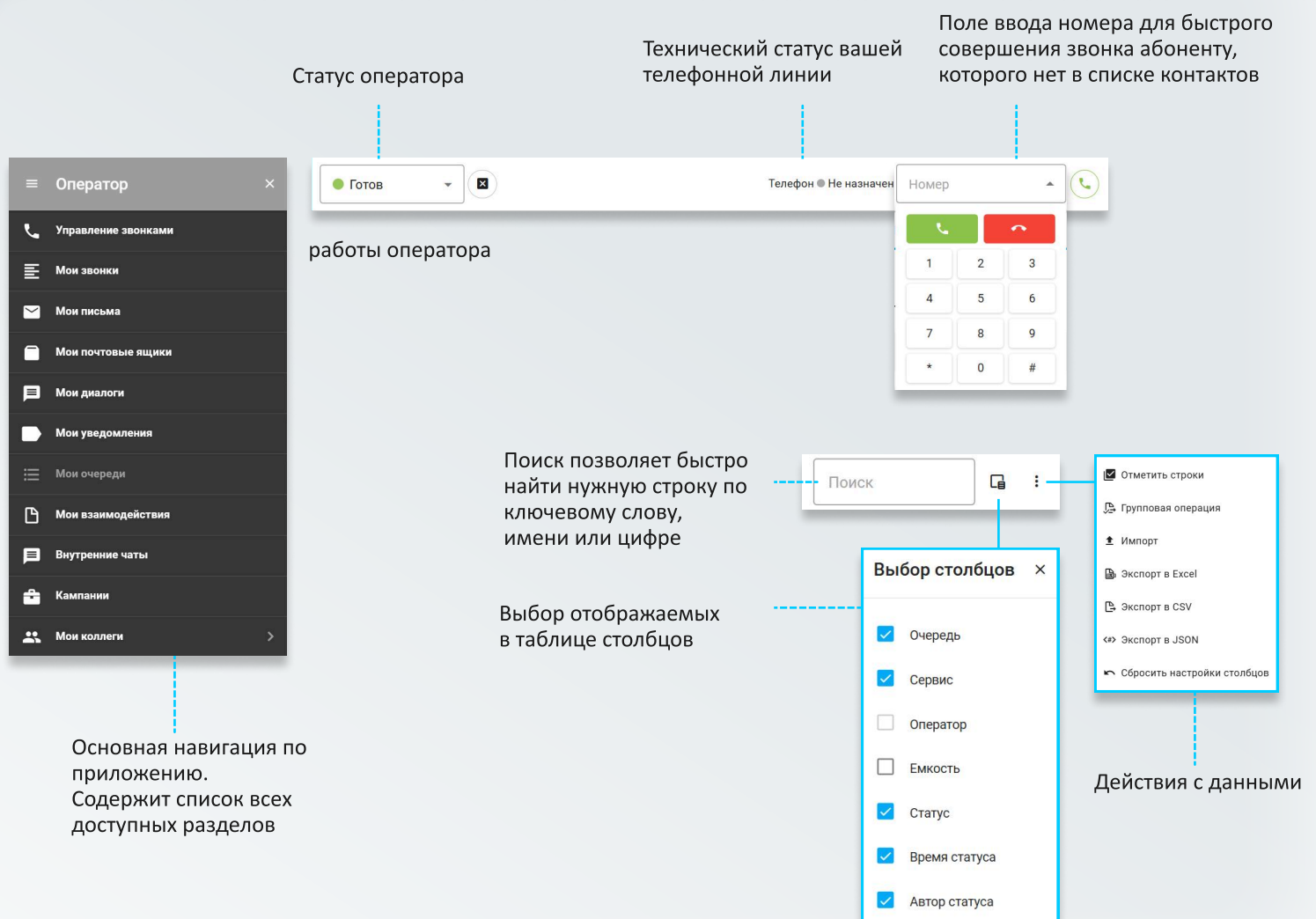


era·platform Евгения Виноградова Админ @ sip.era.olp.site

 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

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.



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



База знаний

? 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 допуск (Допуски).

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



2. Обучение по программе



3. Допуски

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.

Список ваших учебных программ/курсов.

Зачем?

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

Реестр разрешений на выполнение определенных рабочих задач.

Зачем?

Чтобы понимать, какие типы задач (например, звонки B2B, обработка жалоб) вам разрешено выполнять. Вы получаете допуск, 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.

👁 Как работать?

1



Глобальный статус

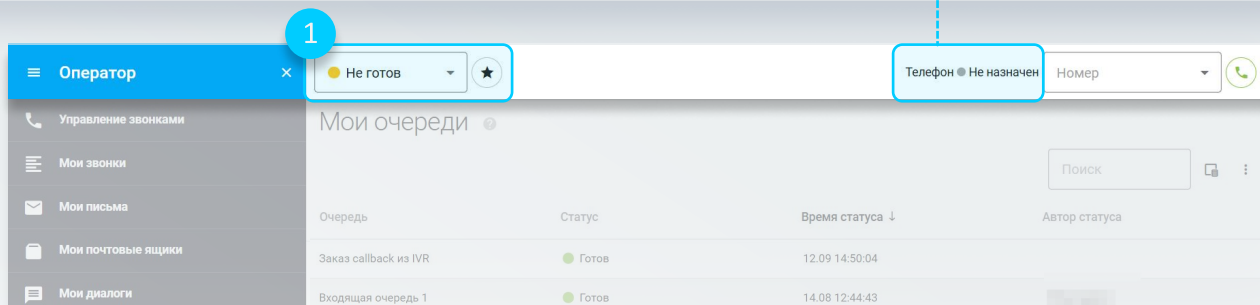
Основной рабочий статус. Переключите его на «Готов».

Только в этом статусе система может предлагать вам обращения.



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



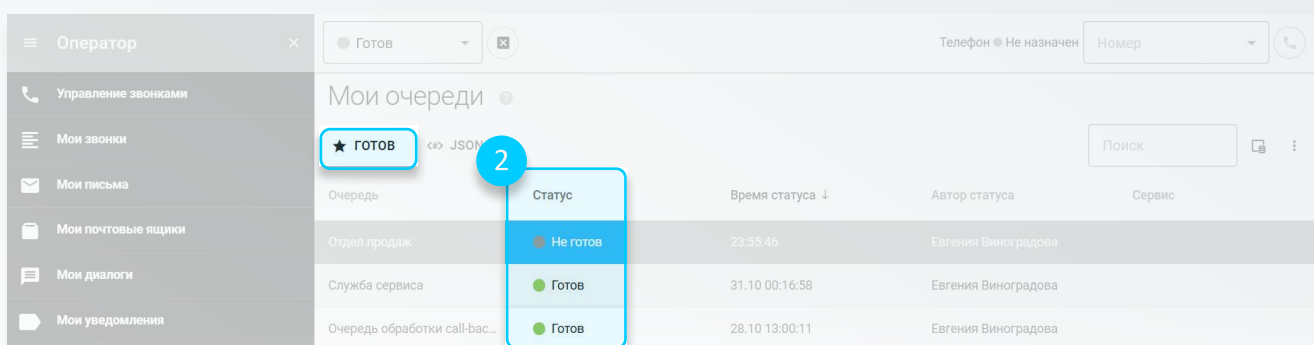
Статус в очереди

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



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.

Подтверждение

Количество непрочитанных уведомлений за месяц: 3
Перейти к уведомлениям?

YES

NO

Уведомления

Мои уведомления

< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД ↶ СБРОСИТЬ ≡ ФИЛЬТР

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

Е-mail

Домен
sip.era.olp.site

Роли
callcenter_operator;callcenter_user;km_user;gm_user;gm_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



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"



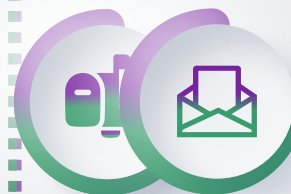
Голосовая почта

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?

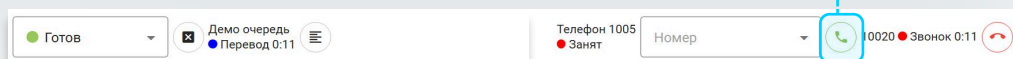
- Выполнять стандартные действия: поставить на удержание, перевести звонок, завершить разговор и т.д.
- Просматривать информацию о клиенте, с которым вы говорите в **карточке звонка**

👁 Как работать?

1



Примите новый входящий звонок



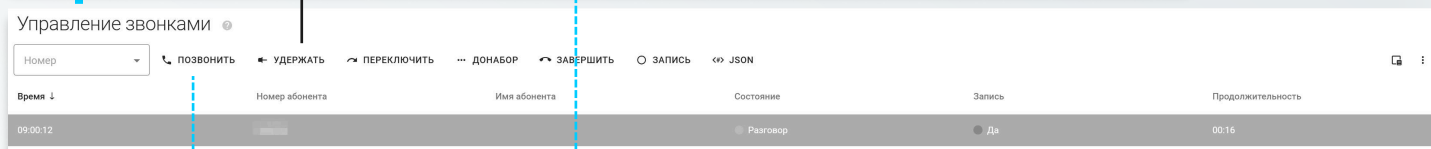
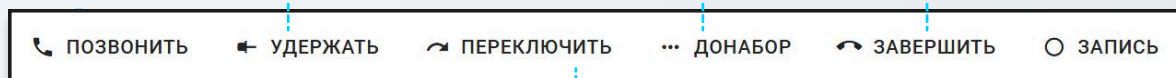
Как устроена панель управления текущим звонком?

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.

🔄 Завершить перевод

(Сначала вы соединитесь с коллегой, объяснить 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:

1. **«Описание»:** Краткая суть обращения (например, «Блокировка карты оплаты»).
2. **«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.

The screenshot displays two panels. The left panel, titled 'Обращение' (Call), shows a call log for '28.10.2025 17:32' with a status of 'Ожидание' (Waiting). It includes fields for 'Контакт' (Contact) and 'Контрагент' (Counterparty), both set to 'Альфа-Бизнес'. The 'Описание' (Description) field contains 'Блокировка карты оплаты' (Card payment blocking), and the 'Результат' (Result) field contains 'Карта заблокирована' (Card blocked). The right panel, titled 'КАРТОЧКА 10020', shows a client dossier for 'Контрагент Альфа-Бизнес'. It includes tabs for 'ОБЩЕЕ' (General), 'АДРЕС' (Address), and 'ФАЙЛЫ' (Files). The 'ОБЩЕЕ' tab shows company information, contacts, and a list of communication channels (phone, email, etc.).

Вариант карточки обращения со скриптом

Скрипт

The screenshot displays a call card with a script. The left panel, titled 'Обращение', shows a call log for '28.10.2025 17:32' with a status of 'Ожидание'. It includes fields for 'Контакт' and 'Контрагент', both set to 'Альфа-Бизнес'. The 'Описание' field contains 'Блокировка карты оплаты', and the 'Результат' field contains 'Карта заблокирована'. The right panel, titled 'КАРТОЧКА 10020', shows a client dossier for 'Контрагент Альфа-Бизнес'. It includes tabs for 'ОБЩЕЕ', 'АДРЕС', and 'ФАЙЛЫ'. The 'ОБЩЕЕ' tab shows company information, contacts, and a list of communication channels. A script box is overlaid on the left panel, containing the following text: 'Добрый день! Меня зовут Олег Адамов. Чем я могу вам помочь сегодня? Если клиент задает вопрос по поводу действующих карт, кредитов, приобретенного оборудования или других продуктов, воспользуйтесь кнопкой "Действующие продукты". В случае, если клиент запрашивает консультацию по открытию новых продуктов или покупке оборудования, необходимо выбрать кнопку "Новые продукты".'



? 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.

👁 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

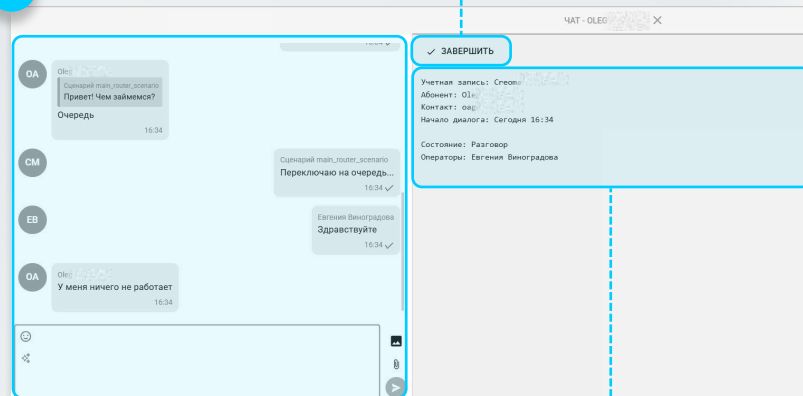
Принять текстовое сообщение от Ole [avatar] ?

ДА

НЕТ

2

Завершение диалога



Диалог с клиентом

Техническая информация диалога



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

ФИЛЬТР

Период: с 24.11.2024 00:00

по 24.11.2025 00:00

Результат

ОТПРАВИТЬ В QM

ОТКРЫТЬ

<#> JSON

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	Creom	Oleg	13	Входящее	Обработан пер...	00:06	05:40



? 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.

👁 Как работать?

1



Поиск контактов:

1

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

Перед вами откроется таблица со всеми контактами в этой кампании.

2

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.

3

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

Добавить новый контакт к кампании

Поиск по полям "Полное имя" и "Примечания"

Звонки, по которым еще не сделан обзвон

Автоматически фиксируется количество звонков, совершенных по этому номеру

Кампания Ручная обработка call-back

1 Кампания Ручная обработка call-back

+ ДОБАВИТЬ

Поиск

2

Полное имя	Примечания	Состояние ↓	Результат	Количество попы...	Номера телефонов	Результатик
а	а	Выбрать...	Выбрать...	Выбрать...		Выбрать...
Борис	Задолженность: 4...				Моб. 89...	
Яков З.	Задолженность: 1...				Моб. 89...	
Варфо	Задолженность: 1...	Обработан		1	Моб. 89...	
Михаи	Задолженность: 3...	Обработан		2	Моб. 89...	
Борис	Задолженность: 2...	Обработан		1	Моб. 89...	



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

1 2 3

✓ СОХРАНИТЬ ✖ УДАЛИТЬ 📞 ПОЗВОНИТЬ ⌚ ЗАПЛАНИРОВАТЬ 📄 СОСТОЯНИЕ ✓ РЕЗУЛЬТАТ

ОБЩЕЕ ВКЛАДКА

1 Полное имя
Леонид Леонидович Столбов

Примечания
Задолженность: 181266 руб.

3 Бизнес-результат *

Часовой пояс

Номера телефонов

+ ДОБАВИТЬ

Номер	Тип	Состояние	Количество попыток	Время последней попытки
89196265366	Мобильный			

Запланировать

✓ ОК ✖ ОТМЕНА

Номер телефона
89994412442

Время
28.11.2025 14:00

Максимальное время
28.11.2025 15:00

Часовой пояс
Контрагент

Это верхняя граница
интервала дозвона.

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

Как добавить контакт в кампанию?

? Зачем?

- Ручное наполнение базы: Позволяет самостоятельно добавить нового клиента в список обзвона.
- 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»

1

2

Полное имя	Примечания	Состояние	Результат	Количество попыток	Номера телефонов	Результатик
Борис	Задолженность: 4...	Выбрать...	Выбрать...		Моб. 89...	Выбрать...
Яков	Задолженность: 1...				Моб. 89...	

2



Заполнение данных:

1

(Вкладка ОБЩЕЕ)

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

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

2

(Вкладка ВКЛАДКА)

Заполните поле
«Расширение из шаблона»

3

Нажмите кнопку «СОХРАНИТЬ»

1

2

3



? 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 ≡ ФИЛЬТР									
✎ НОВОЕ ПИСЬМО < ОТВЕТИТЬ « ОТВЕТИТЬ ВСЕМ > ПЕРЕСЛАТЬ ↶ ПЕРЕНАПРАВИТЬ 📇 КАРТОЧКА ✓ ОБРАБОТАНО 📧 ОТПРАВИТЬ В QM 🔍 ОТКРЫТЬ									
Время ↓	От	Кому	Тема						
28.10 12:14:33	Oleg A	era-platfo	Проверка после			5 Кбайт	Получено		

От: Oleg <oa@gmail.com>
28.10 12:14

Тема: **Проверка после**

Кому: era@yandex.ru

Профиль поправили

—

Best regards, Oleg

+381 6

<https://t.me/c>

<https://wa.me/38>

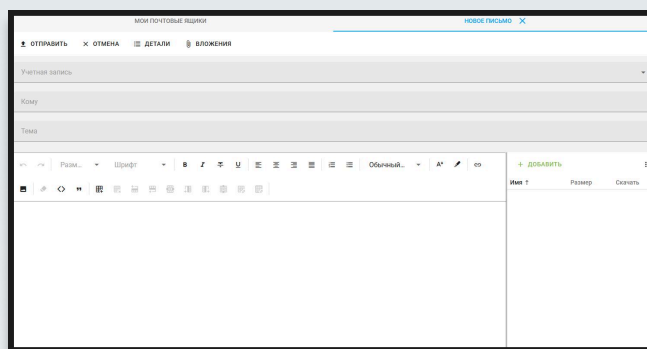
Содержание письма



? Зачем?

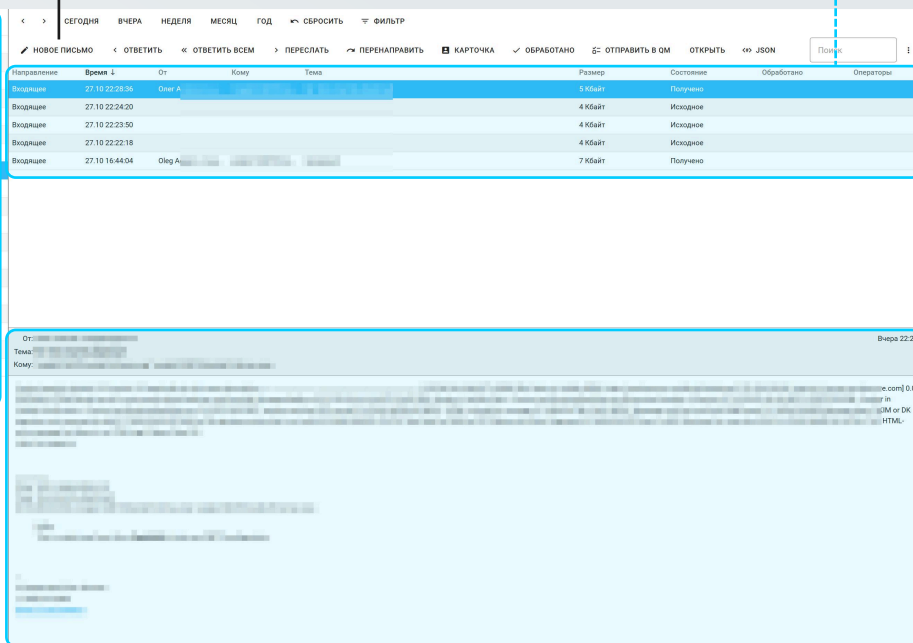
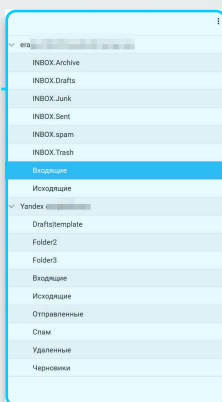
- Полноценный почтовый клиент с доступом к нескольким ящикам. Возможность переключаться между ними, писать письма и отвечать

Создание нового письма



Список писем

Выбор ящиков и разделов



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.

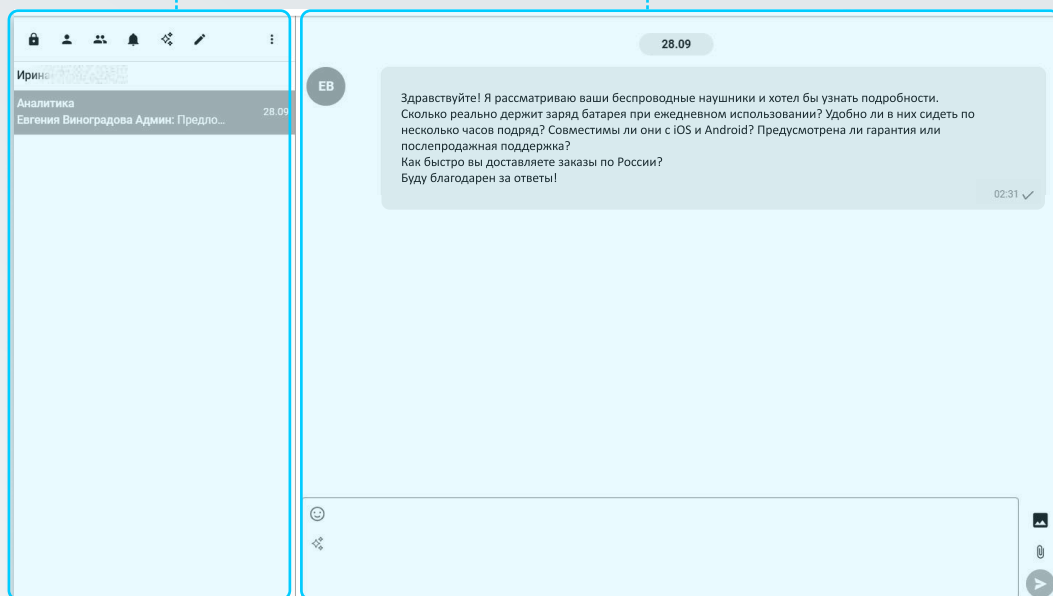


? Зачем?

- 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

1 Найдите в списке нужного сотрудника

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

Внутренние номера пользователей

Номер ↑ 2	Имя	Состояние
1001	Admi	● Свободен
1002	Авер	● Свободен
1003	Micro	● Отключен
1004	Yeali	● Отключен
1005	Oleg	● 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 ФИЛЬТР

Оператор: Да

Позвонить Переключить Отправить сообщение Готов Изменить статус Отключить JSON

Имя	Номер телефона	Статус пользователя	Статус линии
О	1005	Готов	Свободен
А	1015	Готов	Отключен
Е		Не готов	Не назначен
Е	1009	Готов	Свободен
Е		Пропуск вызова	Не назначен
К	1007	Не готов	Свободен
М		Не готов	Не назначен
Н		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, непослушанная голосовая почта или задачи в рамках кампаний.
- Анализ работы: Находить 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



? 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] - 13	Евгения Виногр...	

Детальная карточка взаимодействия

Диалог Jan [14:56] - 7

РАЗВЕРНУТЬ ЗАКРЫТЬ

ДИАЛОГ СВОЙСТВА ИСТОРИЯ, ССЫЛКИ И КОММЕНТАРИИ

Бот с кнопками 16:38

Сценарий main_router_scenario Привет! Чем займемся? 16:38 ✓

Jan 16:39

Сценарий main_router_scenario Привет! Чем займемся? 16:39

Очередь 16:39

Сценарий main_router_scenario Переключаю на очередь... 16:39 ✓

Учетная запись: CReomate@yandex.ru
Абонент: Jan_dum
Контакт: Jan_dum
Начало диалога: Понедельник 16:38
Завершение диалога: Понедельник 16:39
Кол-во сообщений: 7



? 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"

1

Мои разговоры

СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР

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

Пользователь Абонент

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

Поиск

Отправляет звонок
на оценку в модуль
контроля качества

Воспроизводит аудиозапись
выбранного разговора

Совершает вызов по номеру
из выбранной строки

Карточка звонка

Разговор undefined -> undefined [00:00]

Закрыть

История

Сторона А

Сторона Б

Печать