



приложение
УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ

Авторизация и вход

era-platform

Авторизация

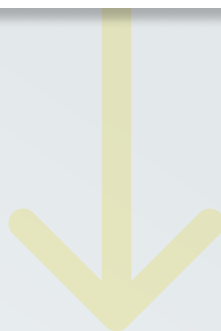
Домен *
sip.era.olp.site

Логин *

Пароль *
••••••••

ВОЙТИ

[Восстановить пароль](#)



						обработки вызовов		доменам в режиме реального времени	
 Софтфон Программный телефон SIP-over-WebRTC	 Селектор Селекторные совещания	 ВКС Видеоконференция	 Администратор WFM Планирование графиков работы	 ИИ Искусственный Интеллект	 Управление качеством Оценка качества обслуживания	 Менеджер устройств Централизованное управление IP-телефонами	 Администратор платформы Параметры системы, общие настройки, справочники		
 Обращения (банк)	 Сценарии	 Обращения декрипшн	 Управление обучением Программы, уроки, обучения и допуски	 Обращения декрипшн	 База знаний	 Smart Контрагенты и контакты	 Управление знаниями База знаний и требования к навыкам операторов		
 Кабинет Планировщик задач и работа с видеоконференциями	 Администратор e-mail Настройка электронной почты	 Администратор ВКС Администрирование видеоконференций	 Техническая поддержка Прямая связь с разработчиком для решения любых вопросов	 Исполнитель ТП Заявки в рамках технической поддержки	 Администратор ТП Настройка процессов технической поддержки				

Приложение «Управление знаниями»

— это центральная библиотека или «База знаний» для колл-центра.
Его основная функция — хранить все регламенты, скрипты и "шпаргалки" в одном месте. Контент-администратор создает структуру базы, Автор контента наполняет эту базу, а оператор использует ее во время звонка, чтобы быстро найти точный и утвержденный ответ для клиента.



Требования к навыкам: Это "теги" или "темы" для классификации. Контент-администратор создает их и привязывает к Статьям.



Группы требований: Это "папки" для Требования. Они позволяют Контент-администратору сгруппировать несколько тем в одну большую категорию для удобства (например, группа «Банковские услуги физ лицам» может включать Требования «Кредиты» и «Депозиты»).



Статья: Единица контента (регламент, скрипт, памятка), которая создается Автором контента и хранится в Базе знаний. Эта же Статья затем выбирается в «Управлении обучением», чтобы стать частью Урока в Программе обучения.



База знаний: Это сам инструмент поиска (интерфейс), который оператор использует для поиска нужной Статьи.

1



КОНТЕНТ-АДМИНИСТРАТОР

Создает «скелет» Базы знаний — разделы и статьи. Настраивает, кто и что может видеть.

- Создание Разделов: Администратор формирует иерархию папок (разделов) в Базе знаний, чтобы контент лежал упорядоченно.
- Управление видимостью: Настраивает права доступа к разделам и конкретным статьям. Определяет, какие группы пользователей (например, только старшие менеджеры или все операторы) видят определенные материалы.

2



КОНТЕНТ-АДМИНИСТРАТОР

Создает требования (и группы требований) и связывает написанные статьи с требованиями.

- Управление «Требованиями к навыкам»: Администратор создает теги (требования), соответствующие тематикам звонков (например, «Кредиты»), и привязывает к ним готовые статьи.
- Управление «Группами требований»: Объединяет несколько узких навыков в одну широкую группу (например, «Универсальный оператор»).

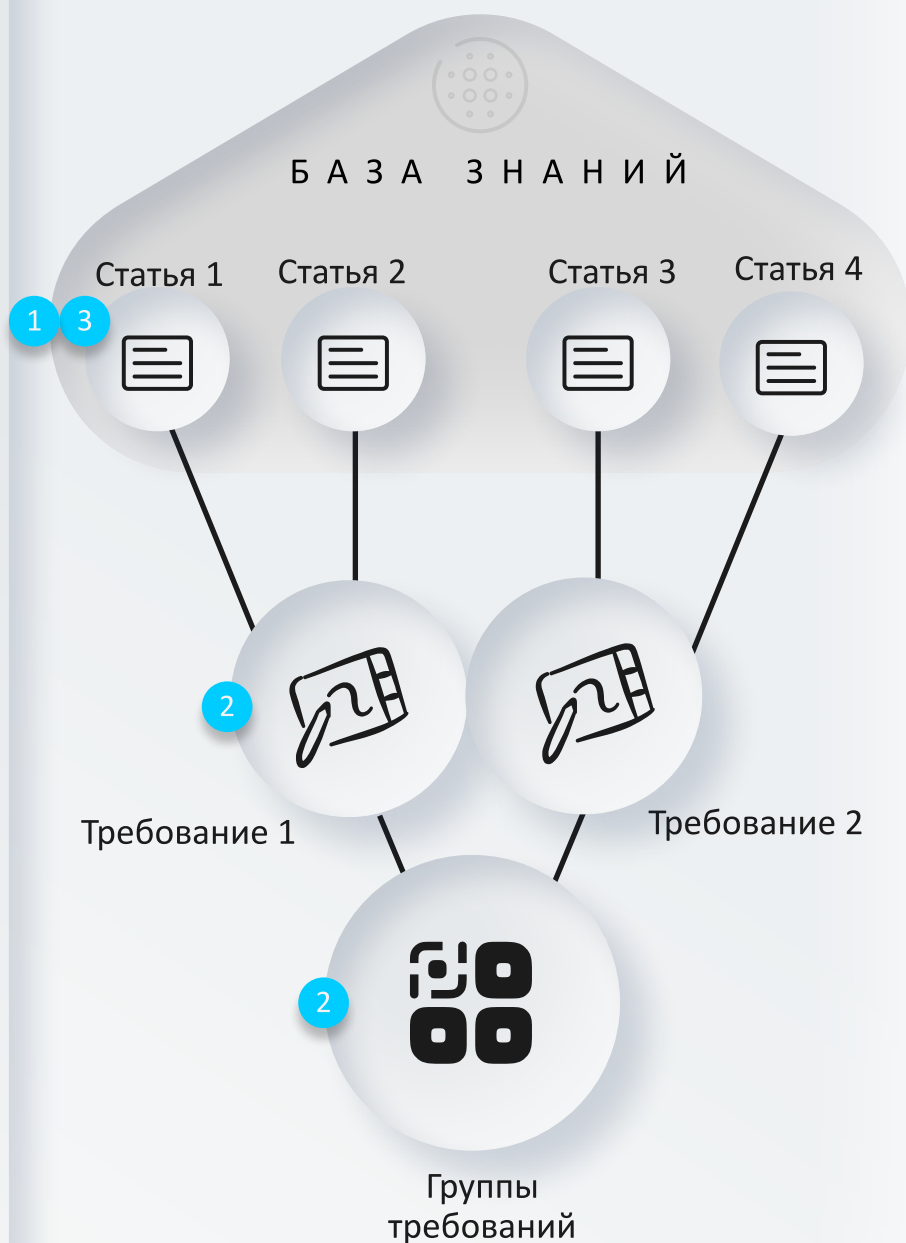
3



Автор контента

Пишет тексты, добавляет инструкции и редактирует существующие материалы внутри созданной структуры.

- Создание/Редактирование статьи: Автор заходит в подготовленный раздел, создает статью и наполняет её смыслом (текст, картинки, документы). Его задача — качественный и понятный контент.



1. Статьи: создание основы

1



? Зачем?

- Порядок: Чтобы разложить контент по логическим категориям для быстрого поиска и навигации.
- Контроль доступа: Чтобы открыть сотрудникам только актуальную для них информацию.

Статьи

1

Обычная статья: Нажмите ДОБАВИТЬ.

Вложенная статья (Подпапка): Если вы хотите создать статью внутри другой (например, «Инструкция по банкоматам» внутри «Оборудования»), сначала выделите родительскую статью в списке, а затем нажмите ДОБАВИТЬ. Это создаст красивую структуру «дерева».

2

Основные данные (Вкладка «Общее»):

- Имя: Напишите понятный заголовок (например, «Скрипт: Продажа кредитной карты»).

Можно выбрать сотрудника, который будет ответственным за содержание статьи. Он отвечает за актуальность информации.

3

Настройка доступа (Вкладка «Общее»):

Вы можете выбрать как всех пользователей, так и конкретных Пользователей, целые Группы или Роли (например, открыть доступ только для роли «Оператор»).

3

Сохраните статью.

Поиск по названию

Статьи			
	+ ДОБАВИТЬ		Поиск
Имя ↑	Содержание	Время изменения	Файлы
> Банковский услуги физиче...	4 Кбайт	29.10 19:35	
Гарантийное обслуживание	3 Кбайт	29.10 16:06	

▼ РЫТЬ ■ УДАЛИТЬ

ОБЩЕ СОДЕРЖАНИЕ ФАЙЛЫ

Имя * Банковский услуги физическим лицам

Ответственный за содержание

Доступ

Участники соответствующих очередей и сервисов * Да

Всё пользователи * Да

Пользователи

Группы

Роли

Участник сервиса (задаётся во внешнем приложении) — это совокупность операторов и супервизоров. Привязка статьи к данному сервису или очереди автоматически предоставляет доступ к этому материалу всем членам сервиса.

2. Требования к навыкам

2



? Зачем?

- Порядок в библиотеке: Сами по себе статьи лежат «навалом». Здесь вы создаете тематические разделы (например, «Кредиты», «Работа с возражениями»), чтобы рассортировать контент.

Требования к навыкам

1

Создание Требования:

Нажмите кнопку ДОБАВИТЬ (или выберите существующий для редактирования).

2

Заполнение данных:

- Имя: Укажите понятное название темы.
- Код для ссылок: Введите уникальный идентификатор на латинице. Он нужен для системной интеграции и связывания ссылок.
- Описание: Кратко опишите суть навыка (опционально).
- Привязка материалов: В карточке выберите необходимые Статьи, созданные ранее. Это определит, какой контент будет доступен владельцу этого навыка. (опционально)

3

Сохраните требование.

Требования к навыкам

1

+ ДОБАВИТЬ

Поиск



Поиск по названию

Имя ↑	Описание	Статьи
Депозиты физических лиц		Банковский услуги физическим лицам
Кредиты физическим лицам		Банковский услуги физическим лицам
Подключение новых партнеров		Партнерская программа B2B, Гарантийное ...

2

3

✓ СОХРАНИТЬ

удалять

Имя *

Кредиты физическим лицам



Код для ссылок *

credit

Описание

Статьи

Банковский услуги физическим лицам



3. Группы требований

? Зачем?


- Группировка отдельных навыков в крупные категории для удобства навигации и массового управления. Это позволяет объединить узкие темы (например, «Кредиты» и «Депозиты») в один общий профиль (например, «Услуги физлицам»).

▶ Группы требований

- 1 Создание Группы Требования:**
Нажмите кнопку ДОБАВИТЬ (или выберите существующий для редактирования).
- 2 Заполнение данных:**
 - Имя: Введите название общей категории (например, «Банковские услуги физлицам»).
 - Код для ссылок: Укажите уникальный идентификатор латиницей (например, bank_person).
 - Требования к навыкам: В выпадающем списке выберите и добавьте навыки (теги), созданные на 2-м этапе, которые должны входить в эту группу. (опционально)
- 3 Сохраните группу.**


Группы требований

1 + ДОБАВИТЬ

Поиск  Поиск по названию

Имя ↑	Описание	Требования к навыкам
Банковские услуги физ лицам		Кредиты физическим лицам
Закупки		Проведение тендеров, Размещение заказов
Обслуживание партнерской сети		Подключение новых партнеров



2

3 ✓ СОХРАНИТЬ  УДАЛИТЬ

Имя *
Закупки

Код для ссылок *
zakup

Описание

Требования к навыкам
Проведение тендеров  Размещение заказов 

4. Статьи: добавление контента

3



? Зачем?

- Наполнение базы: Создается сама инструкция, скрипт или регламент, который сотрудник сможет прочитать.



Статьи

1

Администратор уже подготовил «каркас» для вашего материала.

В списке статей найдите нужную запись. Нажмите на название, чтобы войти внутрь.

2

Текст инструкции (Вкладка «Содержание»):
Введите и отформатируйте основной текст статьи.

3

Дополнительные материалы (Вкладка «Файлы»):

Здесь можно загрузить картинки, инструкции или схемы, которые дополняют текст.

4

Сохраните статью.

Статьи

+ ДОБАВИТЬ

Поиск

1

Имя ↑	Содержание	Время изменения	Файлы
Банковский услуги физиче...	4 Кбайт	29.10 19:35	
Гарантийное обслуживание	3 Кбайт	29.10 16:06	

2

Х ЗАКРЫТЬ УДАЛИТЬ

ОБЩЕЕ СОДЕРЖАНИЕ ФАЙЛЫ

Разм... Шрифт B Z U E E E E E Обычный... A⁺

Памятка оператору: работа с физическими лицами банка

1. Общие правила общения

- Будьте вежливы и внимательны. Используйте имя клиента (если он его назвал).
- Говорите простыми словами. Избегайте сложных терминов, поясняйте каждый шаг.
- Уточняйте детали. Перед ответом задавайте уточняющие вопросы (например: «Вы хотите открыть новый счёт или уточнить информацию по существующему?»).
- Сохраняйте конфиденциальность. Никогда не сообщайте данные третьим лицам.
- Фиксируйте обращения. Каждое действие (запрос, жалоба, операция) фиксируется в CRM или рабочей системе.

2. Основные банковские услуги для физических лиц

2.1. Счета и карты

3

Х ЗАКРЫТЬ УДАЛИТЬ

ОБЩЕЕ СОДЕРЖАНИЕ ФАЙЛЫ

+ ДОБАВИТЬ

Имя ↑	Размер	Автор	Время	Открыть	Скачать
-------	--------	-------	-------	---------	---------