



приложение  
УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ

# Авторизация и вход

era·platform

## Авторизация

Домен \*

`sip.era.olp.site`

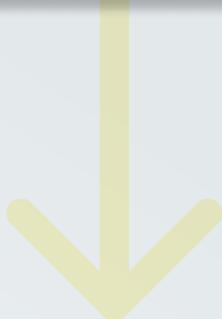
Логин \*

Пароль \*

\*\*\*\*\*

**ВОЙТИ**

[Восстановить пароль](#)



обратки 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 дескрипшн	Управление обучением Программы, уроzi, обучения и допуски	Обращения дескрипшн	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		

# Структура и ключевые термины

## 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 Требований. 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.

# Порядок работы с приложением

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»).

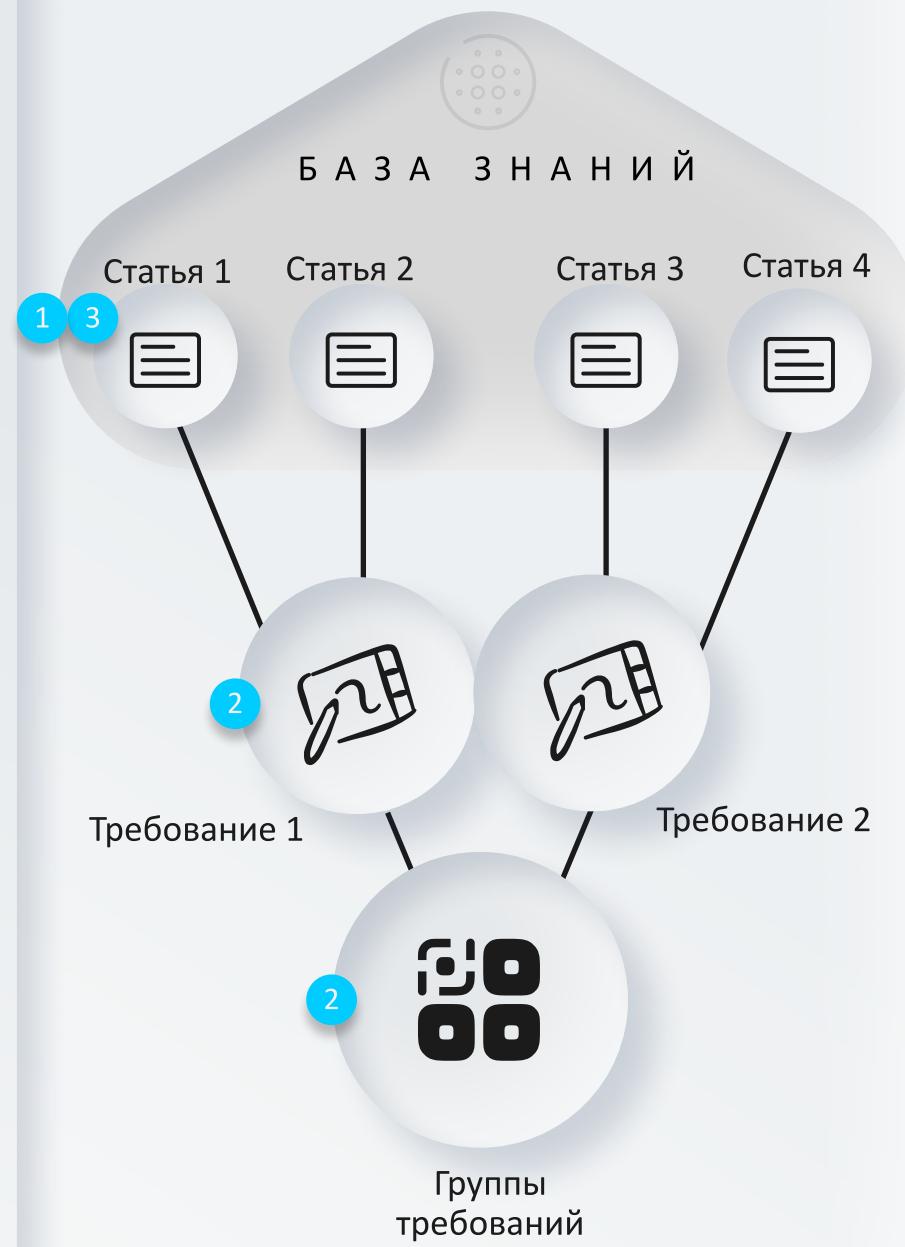
3



## 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

## 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

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

Поиск по названию

2

3 ✓ СОХРАНИТЬ ✖ УДАЛИТЬ

Имя \* Кредиты физическим лицам

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 Требований:

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

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

1 + Добавить

2

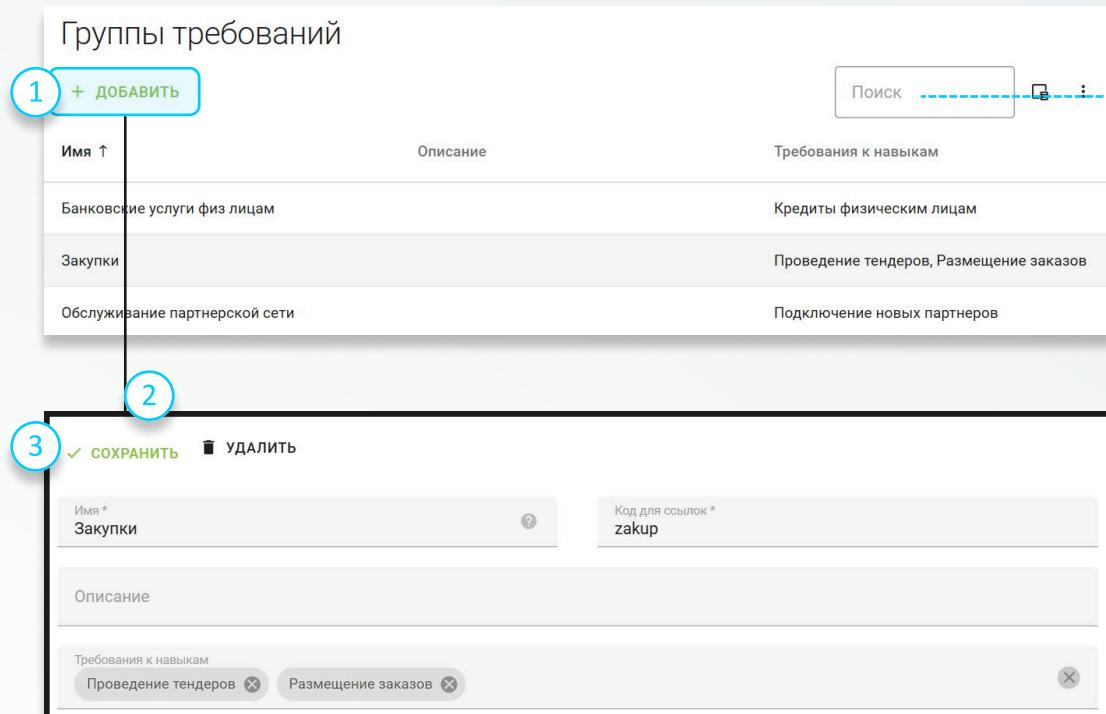
3 ✓ СОХРАНИТЬ УДАЛИТЬ

Имя \*  
Закупки

Описание

Требования к навыкам  
Проведение тендеров  Размещение заказов

Поиск по названию



## 4. Статьи: добавление контента

3



### 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.

### Зачем?

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

Статьи

+ Добавить

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

1

2

3

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, поясните каждый шаг.
- Уточните детали. Перед ответом задавайте уточняющие вопросы (например: «Вы хотите открыть новый счёт или уточнить информацию по существующему?»).
- Сохраняйте конфиденциальность. Никогда не озвучивайте данные третьим лицам.
- Фиксируйте обращение. Каждое действие (запрос, жалоба, операция) фиксируется в CRM или рабочей системе.

2. Основные банковские услуги для физических лиц

2.1. Счета и карты

Х ЗАКРЫТЬ УДАЛИТЬ

ОБЩЕЕ СОДЕРЖАНИЕ ФАЙЛЫ

+ Добавить

Имя ↑

Размер Автор Время Открыть Скачать