



приложение
УПРАВЛЕНИЕ ОБУЧЕНИЕМ

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 дескрипшен	 Управление обучением Программы, уроки, обучения и допуски	 Обращения дескрипшен	 База знаний	 Smart Контрагенты и контакты	 Управление знаниями База знаний и требования к навыкам оператора
 Кабинет Планирование 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 обучением”

Это структура данных из пяти разделов: **Справочник допусков** (шаблон доступов с привязкой к навыкам), **Уроки** (контент), **Программы** (курсы), **Обучения** (назначенные курсы), **Допуски** (допуск к работе для маршрутизации определенных звонков).

Спроектирована для строгого аудита и отчетности. Позволяет в любой момент доказать, какой урок был назначен какому оператору, чтобы оправдать предоставление ему доступа к работе и системного навыка.

Основная функция системы — управление рисками и соответствием.



Справочник допусков.

Здесь менеджер создает Допуск и привязывает его к системному Навыку (например, «Навык китайский»), который используется для маршрутизации звонков.



Урок: Конкретное задание. Это, по сути, ссылка на Статью (созданную в «Управлении знаниями»), которую оператор должен изучить.



Программа обучения: Учебный план. Это "папка", в которой менеджер объединяет один или несколько Уроков (Статей) и связывает их с Допуском, который будет выдан в итоге



Обучение: Запись о назначении. Это факт назначения Программы обучения конкретному Оператору. Здесь менеджер отслеживает процесс (статусы) и вручную подтверждает результат.



Допуски: Экран результата. Показывает, какой Оператор каким Допуском сейчас обладает и каков его Статус («Действует» или «Отозван»)



База знаний (формируется в приложении Управление знаниями): Это приложение-библиотека. Здесь менеджер создает и хранит Статьи, а операторы используют его для поиска информации («шпаргалок») во время звонка.



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

Порядок работы с приложением

0



Подготовка контента.

В приложении «Управлении знаниями» необходимо создать и настроить **Статьи**, которые формируются в базу знаний и служат учебным материалом.

1



Настройка «Допуска».

В Справочнике допусков создается **Допуск** и связывается с системным **Навыком**.



Назначение уроков.

Создание и назначение уроков конкретным операторам, без создания обучения (курса)

2



Создание «Программы обучения».

В Программах обучения менеджер создает программу, связывая Уроки и Допуск из Шага 1.

3



Назначение обучения.

В разделе Обучения менеджер создает новую запись, назначая Программу обучения конкретному оператору.

4



Контроль и валидация.

Менеджер контролирует прохождение очных уроков и ставит соответствующие статусы. После прохождения обучения, менеджер в ручную меняет статус курса на “Завершено”

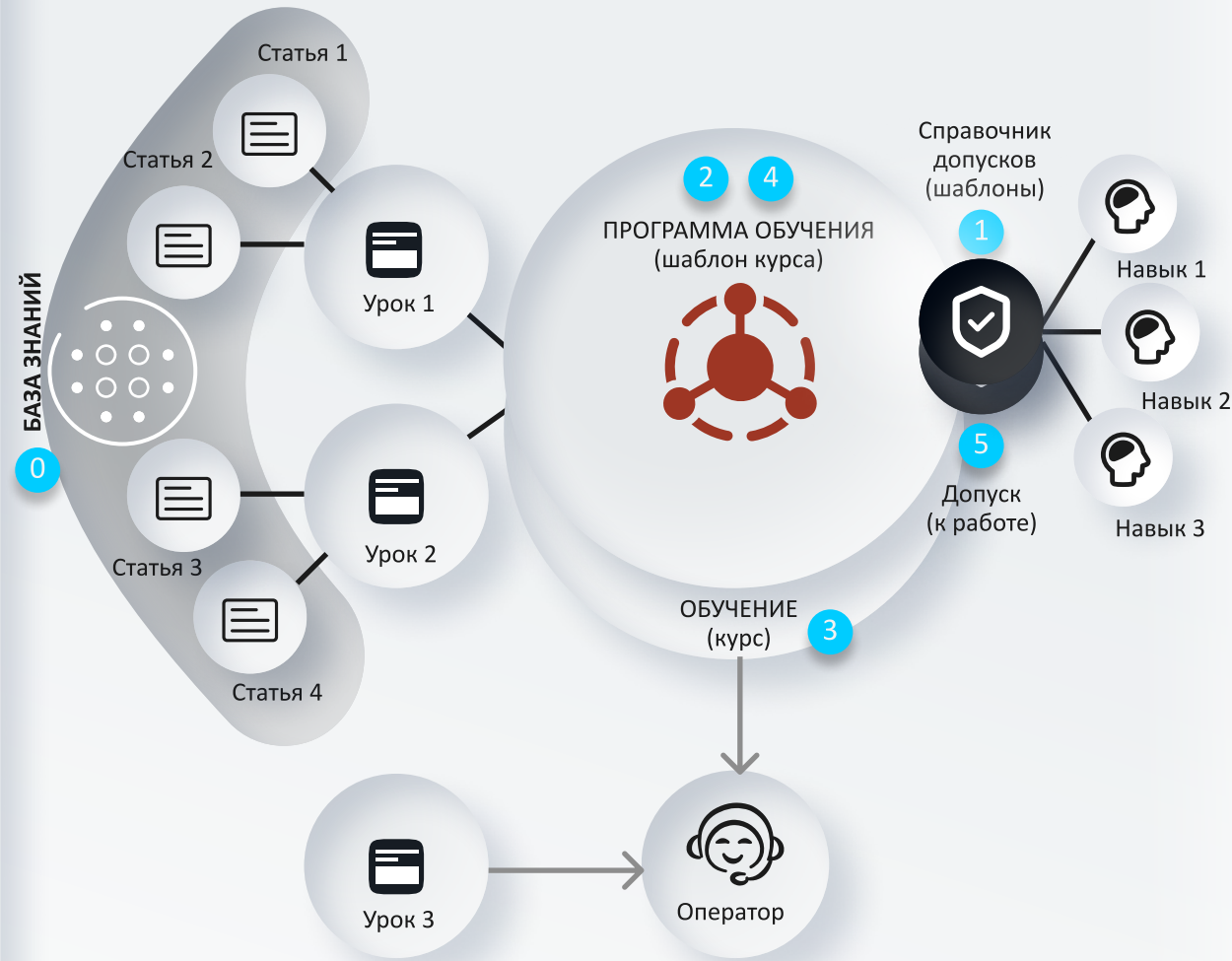
5



Управление результатом.

В разделе Допуски появляется запись со статусом Действует. Здесь же менеджер может Отозвать допуск оператора в любое время.

МЕНЕДЖЕР



1. Настройка «Допуска»

? Зачем?

- Здесь вы создаете официальный "сертификат" (Допуск), который оператор получит по итогам обучения.
- Привязка «Навыка» — это единственный мостик к реальной работе. Это действие сообщает автоматической системе распределения звонков, что оператор с этим допуском технически готов принимать звонки определенной тематики.

▶ Справочник допусков

1 Создание Допуска:

Нажмите кнопку ДОБАВИТЬ в верхней панели управления для создания новой записи или выберите существующую для редактирования.

2 Заполнение данных: Заполните основные поля карточки допуска:

- Имя: Введите понятное название допуска (например, «Допуск B2B»).
- Код для ссылок: Укажите уникальный технический идентификатор на латинице (например, b2b).
- Описание: Кратко опишите назначение допуска (опционально)

3 Привязка Навыка (Маршрутизация): В карточке найдите блок Навыки и нажмите кнопку + ДОБАВИТЬ.

- Из выпадающего списка выберите навык, который активирует поступление звонков.
- Укажите уровень владения навыком.

Навыки создаются Администратором контактного центра.

Выбирая навык здесь, вы указываете системе: «Как только оператор закончит учиться и получит этот допуск, начни переводить на него звонки этой темы».

4 Сохраните навыки и допуски

Поиск по названию

2. Создание «Программы обучения»

2



? Зачем?

- Здесь мы собираются Уроки (со статьями) в единый последовательный курс.
- Определяем правила: что именно должен изучить оператор, чтобы получить тот самый "сертификат" (Допуск), который мы создали на первом шаге.

▶ Программы обучения

- 1 Создание Программы:** Нажмите кнопку ДОБАВИТЬ в верхней панели управления для создания новой записи или выберите существующую для редактирования.
- 2 Заполнение данных:** В открывшейся карточке укажите:
 - Имя: Понятное название программы.
 - Код для ссылок: Техническое имя страницы латиницей.
 - Описание: Краткая информация о курсе (опционально)
- 3 Добавление Уроков:** Перейдите к блоку Уроки и нажмите кнопку ДОБАВИТЬ. Для каждого урока заполните:
 - Название и Описание.
 - Статья: Выберите готовую статью из выпадающего списка (материалы автоматически подтягиваются из Базы Знаний).
- 4 Назначение награды (Допуска):** Найдите блок Допуски и нажмите кнопку добавления (ДОБАВИТЬ).
 - Из выпадающего списка выберите дпуски из списка (например тот, который вы настроили на Этапе 1)
 - В поле Продолжительность укажите количество дней. Это срок жизни сертификата, после которого оператору потребуется переаттестация.
- 5 Сохраните допуски и программу обучения**

The screenshot shows the 'Программы обучения' (Training Programs) management interface. It includes a table of existing programs, a modal form for creating or editing a program, and a sub-modal for adding lessons. Numbered callouts highlight key actions:

- 1** Points to the '+ ДОБАВИТЬ' (Add) button in the top header.
- 2** Points to the 'Имя' (Name) field in the program modal.
- 3** Points to the '+ ДОБАВИТЬ' (Add) button in the 'Уроки' (Lessons) section of the modal.
- 4** Points to the 'ДОБАВИТЬ' (Add) button in the 'Допуски' (Licenses) section of the modal.
- 5** Points to the 'СОХРАНИТЬ' (Save) button at the bottom of the modal.

A search bar in the top right is labeled 'Поиск по названию' (Search by name).

3. Назначение обучения

3



? Зачем?

- Открыть доступ: На этом шаге вы лично «выдаете курс» конкретному человеку.
- После назначения эта запись появляется у вас в таблице, и вы сможете видеть, на каком этапе (статусе) находится сотрудник

▶ Обучения

Обучение без программы:

1 **Назначение обучения:** Нажмите кнопку ОБУЧЕНИЕ ПО ПРОГРАММЕ.

2 **Заполнение данных:** В открывшейся форме укажите:

- Выбор сотрудника: В поле Оператор сотрудника из списка.
- Выбор курса: В поле Программа обучения укажите курс, (шаблон курса, который вы создали ранее).
- Выбор тьютора: В поле Тьютор выберите сотрудника из списка.

3 Сохраните назначенное обучение.

Результат: В списке уроков появится новая запись со статусом Запланировано. Это значит, что задача создана.

1 Позволяет составить уникальный список уроков специально для одного сотрудника прямо в момент назначения, не создавая и не сохраняя для этого новый общий шаблон.

Это удобно, когда нужно точно «подтянуть» знания оператора по специфическому набору тем, который больше никому не пригодится.

The screenshot shows the 'Обучения' (Trainings) interface. At the top, there are navigation tabs: <, >, СЕГОДНЯ, ВЧЕРА, НЕДЕЛЯ, МЕСЯЦ, ГОД, СБРОСИТЬ, and ФИЛЬТР. Below the tabs is a table with columns: Время созд..., Имя, Оператор, Тьютор, Состояние, Время начала, and Время заверш... The table contains two rows of data. To the right of the table is a search bar labeled 'Поиск' and a button labeled 'Поиск по названию'. Below the table are two pop-up forms. The first form, titled 'Обучение по программе', has fields for 'Оператор', 'Программа обучения', and 'Тьютор'. The second form, titled 'Обучение по теме', has fields for 'Имя', 'Описание', 'Результат', 'Оператор', 'Тьютор', 'Состояние', 'Время начала', and 'Время завершения'. Both forms have 'ОК' and 'ОТМЕНА' buttons.

1 ОБУЧЕНИЕ ПО ПРОГРАММЕ 1 ДОБАВИТЬ

Поиск

Поиск по названию

Время созд... ↓ Имя Оператор Тьютор Состояние Время начала Время заверш...

06.11 13:02:12 Программа об... Алексей Бланк Олег Агапов ● Запланиров...

06.11 12:55:56 Программа об... Олег Агапов Евгения Виног... ● Запланиров...

2 3

Обучение по программе

Оператор

Программа обучения

Тьютор

Обучение по теме

Имя *

Описание

Результат

Оператор *

Тьютор *

Состояние

Время начала

Время завершения

Допуски

ОК ОТМЕНА

4. Контроль и валидация

4



? Зачем?

- Ручное подтверждение: Так как система не проводит тестов, вы вручную подтверждаете, что сотрудник действительно изучил материал (в каждом уроке отдельно, и сразу за весь курс).
- Выдача допусков: Это финальное действие, которое превращает успешное обучение в рабочий допуск в системе телефонии.

▶ Уроки

Работа с уроками:

Выделите нужную строку и нажмите ПРИСТУПИТЬ/ ЗАВЕРШИТЬ, чтобы вручную поменять статус выполнения.

● Запланировано ➔ ● В работе ➔ ● Завершено

Уроки						
<div>◀ ▶ СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД ↶ СБРОСИТЬ ≡ ФИЛЬТР</div>						
<div>+ ДОБАВИТЬ 📄 КОПИРОВАТЬ ✎ ИЗМЕНИТЬ 🗑 УДАЛИТЬ ПРИСТУПИТЬ ОТМЕНИТЬ ⌛ JSON ⋮</div>						
Время созд...	Имя	Оператор	Тьютор	Состояние	Время начала	Время заверш...
20.08.41	Урок по возвра...	Наталья Виног...	Евгения Виног...	● Завершено	21.07.10	21.07.17
06.11 13:02:12	Урок по возвра...	Алексей Бланк	Олег Агапов	● Запланиров...		
06.11 13:02:12	Гарантийное о...	Алексей Бланк	Олег Агапов	● Запланиров...		

▶ Обучения

Работа с обучением:

Выделите нужную строку и нажмите ПРИСТУПИТЬ/ ЗАВЕРШИТЬ, чтобы вручную поменять статус выполнения.

● Запланировано ➔ ● В работе ➔ ● Завершено

Обучения						
<div>◀ ▶ СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД ↶ СБРОСИТЬ ≡ ФИЛЬТР</div>						
<div>+ ОБУЧЕНИЕ ПО ПРОГРАММЕ + ДОБАВИТЬ 📄 КОПИРОВАТЬ ✎ ИЗМЕНИТЬ 🗑 УДАЛИТЬ ПРИСТУПИТЬ ОБНОВИТЬ ДОПУСКИ ИЗМЕНИТЬ РЕЗУЛЬТАТ ⋮</div>						
Время создания ↓	Имя	Оператор	Тьютор	Состояние	Время начала	Время завершения
21.11 20:40:41	Программа обучения опе...	Наталья Виноградова	Евгения Виноградова	● Завершено	21.11 23:25:26	22:07:45
06.11 13:02:12	Программа обучения опе...	Алексей Бланк	Олег Агапов	● Запланировано		

Запуск таймера допуска:

Нажмите кнопку ОБНОВИТЬ ДОПУСКИ.

Система создаст новую запись или обновит старую, автоматически выставив дату, до которой этот допуск будет действовать.

5



?

- Прямое управление доступом: Это пульт, где вы можете как отозвать, так и выдать права. Здесь вы видите реальную картину — кто прямо сейчас имеет техническое право принимать звонки по конкретным темам.
- Обход обучения: Здесь можно вручную назначить допуск опытному сотруднику (без прохождения курсов) или быстро восстановить права тому, у кого они случайно истекли.
- Изменение деталей допуска (например, длительности действия).

Изменить детали
допуска

Чтобы экстренно закрыть или открыть доступ, найдите сотрудника, нажмите ОТОЗВАН / ДЕЙСТВУЕТ.

Допуски

< >

СЕГОДНЯ

ВЧЕРА

НЕДЕЛЯ

МЕСЯЦ

ГОД

↶ СБРОСИТЬ

≡ ФИЛЬТР

+ ДОБАВИТЬ

📋 КОПИРОВАТЬ

✎ ИЗМЕНИТЬ

🗑 УДАЛИТЬ

ОТОЗВАН

<#> JSON

⋮

Время начала ↓	Время окончания	Оператор	Допуск	Тьютор	Состояние
03.11 12:52:03	03.11.2026 12:52:00	Наталья Виноград...	Допуск В2С	Михаил Светлов	🟢 Действует
30.10 09:46:45	30.10.2026 09:46:00	Олег Агапов	Допуск В2В	Евгения Виноград...	🟡 Ожидается
30.10 09:45:21	30.10.2026 09:45:00	Олег Агапов	Допуск В2С	Евгения Виноград...	🟢 Действует
29.10 16:29:47	29.10.2028 16:29:00	Евгения Виноград...	Допуск В2В	Петр Букашин	🔴 Отозван

Мониторинг: В разделе Допуски вы видите всех, кто сейчас



? Зачем?

- Работа над ошибками: Если оператор ошибся в конкретном звонке, вы можете назначить ему одну статью (регламент) для повторения, не создавая целую программу.
- Быстрые новости: Когда нужно срочно ознакомить сотрудника с одним новым документом, проще «кинуть» его напрямую в уроки.

Уроки

1 **Создание урока:** Нажмите кнопку ДОБАВИТЬ.

2 **Заполнение данных:**

- Имя и Описание: Укажите тему урока.
- Добавьте Описание и ожидаемый Результат (текстовое пояснение критериев успеха для сотрудника).
- Статья: Выберите из списка нужную инструкцию из Базы знаний — именно её будет изучать оператор.
- Участники: В поле Оператор выберите сотрудника, а в поле Тьютор укажите наставника, который проконтролирует выполнение.

3 Сохраните урок.

Результат: Урок мгновенно появится у сотрудника в личном кабинете со статусом Запланировано, а вы увидите его в общем списке.

The screenshot displays the 'Уроки' (Lessons) management interface. At the top, there are navigation tabs for 'СЕГОДНЯ', 'ВЧЕРА', 'НЕДЕЛЯ', 'МЕСЯЦ', and 'ГОД', along with 'СБРОСИТЬ' and 'ФИЛЬТР' buttons. A search bar labeled 'Поиск' is also present. A red dashed line points from the text 'Поиск по названию' to the search bar.

Below the navigation, a table lists existing lessons with columns: 'Время созд...', 'Имя', 'Оператор', 'Тьютор', 'Состояние', 'Время начала', and 'Время заверш...'. The table contains three rows of data.

At the bottom, a form for adding a new lesson is shown. It includes fields for 'Имя*' (filled with 'Гарантийное обслуживание'), 'Описание', 'Статья' (filled with 'Гарантийное обслуживание'), 'Результат', 'Оператор*' (filled with 'Алексей Бланк'), 'Тьютор', 'Состояние' (filled with 'Запланировано'), and 'Время завершения'. The form also has 'СОХРАНИТЬ' and 'УДАЛИТЬ' buttons.

Numbered callouts 1, 2, and 3 are placed on the interface: 1 points to the '+ ДОБАВИТЬ' button, 2 points to the 'СОХРАНИТЬ' button, and 3 points to the 'УДАЛИТЬ' button.