



приложение
УПРАВЛЕНИЕ ОБУЧЕНИЕМ

Авторизация и вход

era.platform

Авторизация

Домен *

sip.era.olp.site

Логин *

Пароль *

ВОЙТИ

[Восстановить пароль](#)



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 декрипшиен
Управление обучением
Программы, уроц, обучения и допуски

Обращения декрипшиен

База знаний

Smart
Контрагенты и контакты

Управление знаниями
База знаний и требования к навыкам оператора

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 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»)



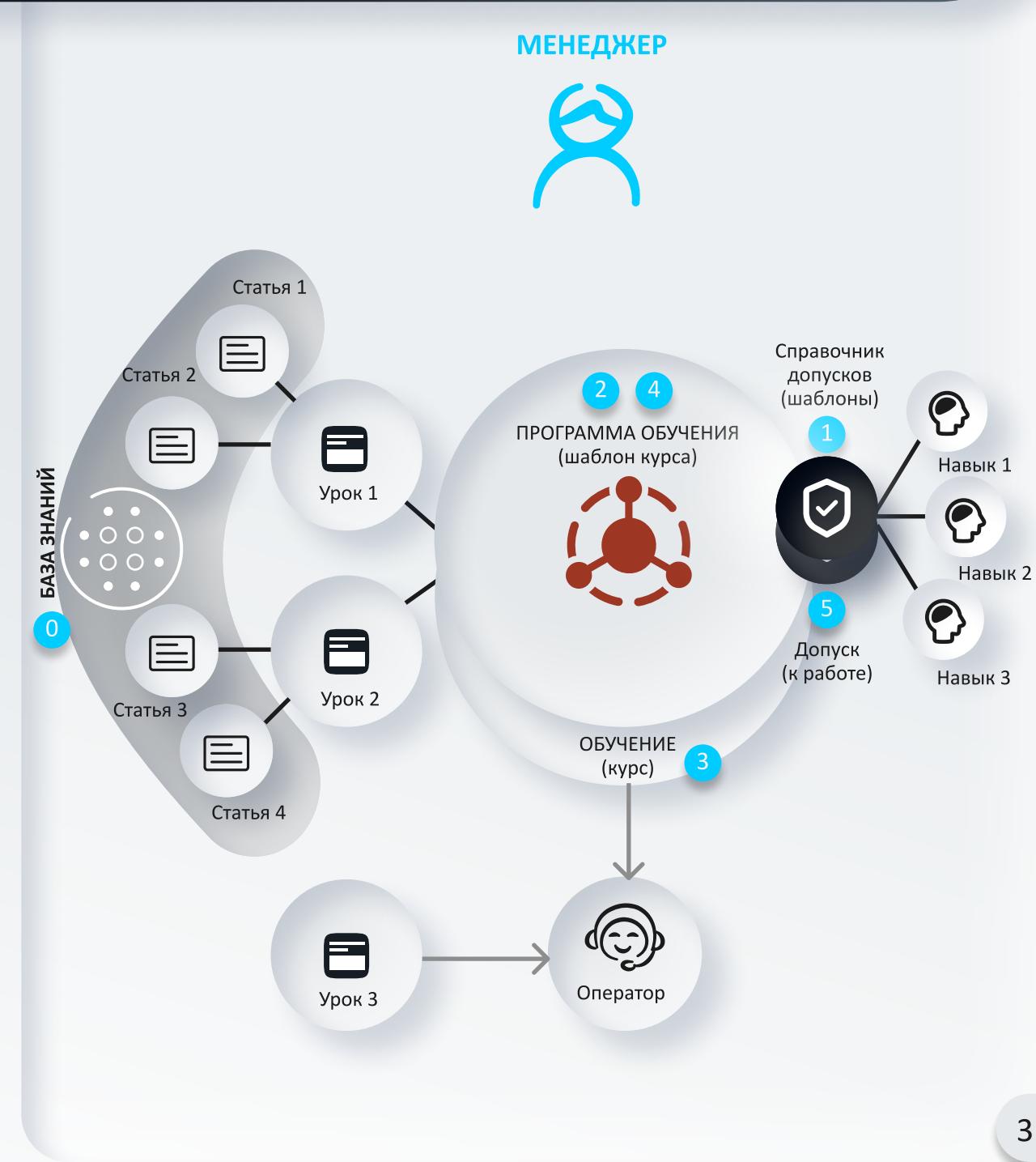
База знаний (формируется в приложении Управление знаниями): Это приложение-библиотека. Здесь менеджер создает и хранит Статьи, а операторы используют его для поиска информации («шпаргалок») во время звонка.



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

- Подготовка контента.**
В приложении «Управлении знаниями» необходимо создать и настроить **Статьи**, которые формируются в базу знаний и служат учебным материалом.
- Настройка «Допуска».**
В Справочнике допусков создается **Допуск** и связывается с системным **Навыком**.
- Создание «Программы обучения».**
В Программах обучения менеджер создает программу, связывая Уроки и Допуск из Шага 1.
- Назначение обучения.**
В разделе Обучения менеджер создает новую запись, назначая Программу обучения конкретному оператору.
- Контроль и валидация.**
Менеджер контролирует прохождение очных уроков и ставит соответствующие статусы. После прохождения обучения, менеджер вручную меняет статус курса на «Завершено»
- Управление результатом.**
В разделе Допуски появляется запись со статусом **Действует**. Здесь же менеджер может Отозвать допуск оператора в любое время.



1. Настройка «Допуска»

?

Зачем?

1



- 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

Имя	Описание
Допуск B2B	
Допуск B2C	

Поиск по
названию

Имя *
Допуск B2B

Описание

Навыки

Выбрать...

Уровень

5

1

2

3

4

СОХРАНИТЬ

ЗАКРЫТЬ

УДАЛИТЬ

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

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 допуски 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

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

1 Назначение обучения: Нажмите кнопку ОБУЧЕНИЕ ПО ПРОГРАММЕ.

2 Заполнение данных: В открывшейся форме укажите:

- Выбор сотрудника: В поле Оператор сотрудник 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 назначеннное обучение.

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

Обучение без программы:

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 специальному набору тем, который больше никому не пригодится.

Обучения

< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР

1 + ОБУЧЕНИЕ ПО ПРОГРАММЕ

1 ДОБАВИТЬ

Время созд...	Имя	Оператор	Тьютор	Состояние
06.11 13:02:12	Программа об...	Алексей Бланк	Олег Агапов	<input checked="" type="radio"/> Запланиров...
06.11 12:55:56	Программа об...	Олег Агапов	Евгения Виног...	<input checked="" type="radio"/> Запланиров...

Поиск
по названию

2 Оператор
Программа обучения
Тьютор

3

Добавить

Обучение по программе

Имя *

Описание

Результат

Оператор *

Тьютор

Запланировано

Время назначения

Допуски

+ Добавить

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						
< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР						
Время создания	Имя	Оператор	Тьютор	Состояние	Время начала	Время заверш...
20.10.10	Урок по возвра...	Наталья Виног...	Евгения Виног...	Завершено	21.10.10	21.10.10
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 обучениями:

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

Запланировано → В работе → Завершено

Обучения

Обучения						
< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР						
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. Управление результатом

5



Зачем?

- Прямое управление доступом: Это пульт, где вы можете как отзывать, так и выдавать 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).

► Допуски

Ручная выдача (Открытие): Чтобы дать доступ без экзаменов (или продлить старый), создайте запись (или скопируйте/измените существующую), вручную установите статус **Действует** и нужные даты.

Звонки начнут поступать сразу.

Изменить детали допуска

Блокировка (Отзыв) / Выдача (Открытие): Чтобы экстренно закрыть или открыть доступ, найдите сотрудника, нажмите **ОТОЗВАН** / **ДЕЙСТВУЕТ**.

Vremya начала ↓	Vremya окончания	Operator	Dopusk	Tytutor	Cystoyanie
03.11 12:52:03	03.11.2026 12:52:00	Наталья Виноград...	Допуск B2C	Михаил Светлов	Действует
30.10 09:46:45	30.10.2026 09:46:00	Олег Агапов	Допуск B2B	Евгения Виноград...	Ожидается
30.10 09:45:21	30.10.2026 09:45:00	Олег Агапов	Допуск B2C	Евгения Виноград...	Действует
29.10 16:29:47	29.10.2028 16:29:00	Евгения Виноград...	Допуск B2B	Петр Букашин	Отозван

Мониторинг: В разделе Допуски вы видите всех, кто сейчас принимает звонки (статус **Действует**), и когда у них истекают права.

Уроки



?

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.

Уроки						
Время созд...	Имя	Оператор	Тьютор	Состояние	Время начала	Время заверш...
21.11 20:40:41	Гарантийное о...	Наталья Виног...	Евгения Виног...	● Завершено	21.11 21:07:14	21.11 23:21:01
21.11 20:40:41	Урок по возвра...	Наталья Виног...	Евгения Виног...	● Завершено	21.11 21:07:16	21.11 21:07:17
06.11 13:02:12	Урок по возвра...	Алексей Бланк	Олег Агапов	● Запланиров...		

Поймите по названию

1 + Добавить

2

3 ✓ Сохранить ✖ Удалить

Имя* Гарантийное обслуживание

Описание

Статья Гарантийное обслуживание

Результат

Оператор* Алексей Бланк

Тьютор

Состояние Запланировано

Время начала

Время завершения