

# Управление контакт-центром

Управление работой операторов

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

# Содержание

<b>Управление работой операторов</b>	<b>4</b>
Общий мониторинг работы контакт-центра	4
Контролировать выполнение конкретных очередей	5
Контролировать текущую загрузку оператора	6
Планировать загрузку операторов	6
Координировать работу операторов	7

# Управление работой операторов

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE** **CUSTOMER CENTER**

Для контроля за обработкой элементов очередей операторами руководитель контакт-центра или службы поддержки использует представление [ *Очереди* ].

Здесь доступна полная картина обращений и других элементов очередей:

- Контролируйте работу контакт-центра в реальном времени. [Просматривая наполнение всех очередей](#) в едином списке, можно увидеть, сколько входящих обращений или исходящих звонков ожидают обработки операторами, какие элементы очередей уже находятся в работе.
- Используя быстрые фильтры, [следите за выполнением выбранных очередей](#) и [контролируйте загруженность конкретных операторов](#).
- Благодаря такой же [сортировке элементов очередей](#), как и в едином окне оператора, руководитель может определить, какой элемент очереди операторы возьмут в работу после завершения текущей задачи.
- Распределяйте текущую нагрузку между операторами, [назначая операторов для обработки конкретных элементов очередей](#). Подключайте к работе над очередями дополнительных операторов. Передавайте обращения от одного оператора к другому или отмените обработку обращения оператором.
- Если необходимо, то [самостоятельно подключайтесь к работе операторов](#) контакт-центра: берите обращения и другие элементы очередей в работу, возвращайте в очередь некорректно закрытые элементы, вручную закрывайте элементы очередей, обработка которых не требуется.

**На заметку.** Любой пользователь, который имеет доступ к разделу [ *Очереди* ], может осуществлять все операции руководителя контакт-центра.

## Общий мониторинг работы контакт-центра

Ключевым элементом управления работой операторов является возможность видеть полную картину, отражающую общую загрузку контакт-центра. Просматривая все исходящие звонки и входящие обращения в едином списке, руководитель контакт-центра может оперативно выявлять ситуации, требующие вмешательства в работу операторов.

Для просмотра наполнения всех очередей используйте представление [ *Очереди* ], где в едином реестре показаны все входящие обращения, контакты и контрагенты, которых требуется обзвонить, а также любые другие элементы, если они были добавлены в [статические очереди](#) или попадают в [динамические очереди](#) в соответствии с настройками фильтров.

В реестре отображается ключевая информация по наполнению очередей. Вы можете управлять отображаемой информацией, используя стандартное меню [ *Вид* ] —> [ *Настроить колонки* ].

Очередь	Очередь, к которой принадлежит элемент. Кликните по названию очереди, чтобы открыть страницу настройки данной очереди.
Оператор	Оператор, который взял элемент очереди в работу или был назначен для обработки элемента очереди руководителем контакт-центра.
Состояние	Текущее состояние элемента в очереди: “Не обработан” — оператор еще не взял элемент в работу. Назначение оператора не изменяет состояние элемента очереди. “В работе” — оператор взял элемент в работу, нажав кнопку [ <i>Открыть</i> ]. “Обработан” — оператор закончил работу над элементом. Элементы в этом состоянии не отображаются в представлении, если не установлен признак [ <i>Отображать обработанные</i> ].
Дата следующей обработки	Если оператор отложил обработку элемента, то данная колонка отобразит дату, в которую элемент снова будет предложен оператору.
Количество переносов	Количество возвращений элемента в очередь оператором при помощи кнопки [ <i>Вернуть в очередь</i> ].
Обращение, Контрагент, Контакт и т. д.	Основное отображаемое поле объекта очереди. Например, номер обращения для очередей объекта “Обращение”, ФИО контакта для очередей объекта “Контакт” и т.д. Если в справочник [ <i>Объекты очередей</i> ] добавить другие объекты, то их основное отображаемое поле будет также доступно для выбора. Щелкните по названию элемента, чтобы открыть страницу редактирования (например, страницу обращения).

**На заметку.** Используя функцию [настройки колонок](#), вы также можете отобразить поля из объектов очередей. Например, добавить поле [ *Тема обращения* ] в реестр раздела [ *Очереди* ].

Представление [ *Очереди* ] также отображает информацию о том, какие элементы очереди в данный момент находятся в работе у операторов, какие были ранее взяты, но потом отложены, какие ни разу не были взяты в работу. Отсортировав записи по колонке [ *Оператор* ] или [ *Состояние* ], руководитель контакт-центра получит общую картину текущих операций.

## Контролировать выполнение конкретных очередей

Чтобы отслеживать процесс выполнения конкретных очередей, руководитель контакт-центра может быстро отобразить данные по интересующим его очередям. Например, фильтр по очередям можно использовать для анализа состояния обзвона клиентов в рамках одной или нескольких исходящих кампаний.

Для просмотра элементов конкретных очередей отфильтруйте записи, используя фильтр [ *Очередь* ]:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] нажмите [ *Очередь* ] и выберите команду [ *Добавить очередь* ].
3. В открывшемся справочнике выберите необходимую очередь.

В результате выбранная очередь будет добавлена к условиям фильтрации. В реестре отобразится наполнение данной очереди. Если добавить в фильтр несколько очередей, то в реестре отобразятся записи всех выбранных очередей.

Чтобы понять, на каком этапе находится выполнение выбранных очередей, отобразите общее количество элементов в них. Для того чтобы отобразить количество элементов:

1. В меню [ *Вид* ] выберите команду [ *Настроить итоги* ].
2. Выберите признак [ *Отображать количество записей* ].

Чтобы увидеть, какие элементы выбранных очередей уже обработаны, установите признак [ *Отображать обработанные* ]. В результате в реестре дополнительно отобразятся обработанные обращения выбранных очередей. Например, закрытые обращения или завершенные звонки.

Чтобы увидеть, какие элементы данных очередей находятся в работе у операторов, отсортируйте записи по колонкам [ *Оператор* ] или [ *Состояние* ].

## Контролировать текущую загруженность оператора

Для просмотра текущей загруженности оператора, отфильтруйте записи в разделе [ *Очереди* ] по этому оператору. Фильтр позволяет просматривать текущую загруженность одного или нескольких выбранных операторов вне зависимости от того, с какими очередями они работают.

Чтобы отфильтровать обращения по оператору:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] нажмите [ *Оператор* ] и выберите команду [ *Добавить оператора* ].
3. В открывшемся справочнике выберите необходимого оператора.

В реестре отобразятся элементы очередей (например, обращения), которые взял в работу выбранный оператор, а также элементы, на обработку которых был назначен данный оператор. Если добавить в фильтр несколько операторов, то в реестре отобразятся записи, которые находятся в обработке у любого из выбранных операторов.

4. Чтобы увидеть, какие обращения оператор уже обработал, установите признак [ *Отображать обработанные* ].

В результате в реестре дополнительно отобразятся обработанные выбранным оператором элементы. Например, обращения в состоянии “Закрыто”.

Таким образом, руководитель контакт-центра может просмотреть с какими обращениями оператор работает в данный момент и какие уже обработаны.

## Планировать загруженность операторов

Чтобы понять, какие элементы очередей операторы возьмут в работу далее, вы можете отобразить элементы выбранных очередей в том порядке, в котором они отображаются операторам контакт-центра в едином окне. Для этого:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. Используя фильтр по очередям, отобразите в реестре необходимые элементы.
3. Установите признак [ *Сортировать по приоритету* ].

В результате элементы очередей отобразятся в том порядке, в котором они отображаются в едином окне оператора, назначенного в команду выбранных очередей. Таким образом, руководитель контакт-центра может видеть, в каком порядке операторы будут обрабатывать элементы очередей.

При установленном признаке [ *Сортировать по приоритету* ], в представлении [ *Очереди* ] продолжают отображаться все элементы закрытых очередей, а их сортировка соответствует порядку, в котором элементы будут переданы в работу операторам.

## Координировать работу операторов

Руководитель контакт-центра может вручную назначать операторов на обработку отдельных элементов очередей или отменить назначение операторов для менее приоритетных элементов.

Для назначения операторов:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] выберите элемент очереди, на обработку которого необходимо назначить оператора.
3. В меню [ *Действия* ] выберите команду [ *Назначить оператора* ].
4. Выберите оператора из списка.

В результате выбранный оператор будет назначен на обработку элемента очереди. Элементы, на обработку которых назначен оператор, отобразятся в едином окне для этого оператора, даже если он не входит в команду соответствующей очереди. После назначения оператора данный элемент очереди перестанет отображаться в едином окне для других операторов.

Чтобы отменить назначение оператора:

1. Перейдите в раздел [ *Очереди* ].
2. В представлении [ *Очереди* ] выберите элемент, который был взят оператором в обработку (либо элемент, для которого был назначен оператор).
3. В меню [ *Действия* ] выберите команду [ *Очистить оператора* ].

В результате выбранный элемент будет возвращен в очередь и станет доступным любому оператору, который входит в команду соответствующей очереди.