



ЦОВ «ПРОТЕЙ»

Многофункциональный центр обслуживания
вызовов Протей-РВ
(WEB-интерфейс истории вызовов)

Руководство пользователя

Авторские права

Без предварительного письменного разрешения, полученного от ООО «НТЦ ПРОТЕЙ», настоящий документ и любые выдержки из него, с изменениями и переводом на другие языки, не могут быть воспроизведены или использованы.

Содержание

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
1.1 Назначение документа	4
1.2 Состав документа	4
1.3 Техническая поддержка	5
1.3.1 Производитель	5
1.3.2 Служба технической поддержки	5
1.4 Используемые термины и аббревиатуры	6
2 ВВЕДЕНИЕ.....	7
2.1 Область применения.....	7
2.2 Краткое описание возможностей	7
2.3 Уровень подготовки пользователя	7
2.4 Перечень эксплуатационной документации необходимой для ознакомления	8
3 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	9
4 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	10
4.1 Авторизация в системе	10
4.2 Описание стартовой страницы	11
4.2.1 Горизонтальная панель	12
4.2.2 Блок фильтрации	13
4.2.3 Рабочая область	13
5 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ.....	15
5.1 Сортировка вызовов	15
5.1.1 Создание шаблона фильтра	15
5.1.2 Редактирование фильтра	18
5.1.3 Удаление фильтра	19
5.1.4 Создание выборки столбцов	20
5.1.5 Редактирование выборки столбцов	23
5.1.6 Удаление выборки столбцов	24
5.2 Просмотр вызовов	24
5.2.1 Выбор стандартного фильтра	25
5.2.2 Выбор созданного фильтра	27
5.3 Просмотр событий вызова	28
5.4 Прослушивание вызова	28
5.5 Выгрузка аудиофайлов группами	29
5.5.1 Выгрузка выделенных вызовов	29
5.5.2 Выгрузка записанных вызовов со страницы	30
5.6 Выгрузка истории вызовов	30
5.7 Просмотр истории вызовов ЦОВ-112	30
5.8 Просмотр отбитых вызовов	32
6 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ.....	34

1 Общие сведения

1.1 Назначение документа

Настоящий документ предназначен для пользователей, которые работают с историей вызовов Call-центра и содержит сведения о работе в WEB-интерфейсе.

Внимание! Упомянутые в документе зарегистрированные товарные знаки и названия являются собственностью владельцев соответствующих торговых марок, знаков и названий.

1.2 Состав документа

Настоящее руководство состоит из следующих основных частей:

- «Общие сведения» — раздел, описывает назначение и состав документа, а также сведения о производителе и технической поддержке;
- «Введение» — раздел описывает область применения, краткое описание возможностей платформы;
- «Назначение и условия применения» — раздел содержит информацию о минимальных требованиях для работы с WEB-интерфейсом;
- «Подготовка к работе» — раздел описывает действия, необходимые для начала работы с WEB-интерфейсом;
- «Описание операций» — раздел описывает операции, доступные пользователю WEB-интерфейса;
- «Аварийные ситуации» — раздел описывает возможные уведомления об ошибках;

Внимание!

Перед началом работы с Web-интерфейсом клиента необходимо внимательно ознакомиться с настоящим руководством.

1.3 Техническая поддержка

Техническая поддержка, а также дополнительное консультирование по вопросам, возникающим в процессе эксплуатации WEB-интерфейса, осуществляются службой технической поддержки производителя.

1.3.1 Производитель

ООО «НТЦ ПРОТЕЙ»
194044, Санкт-Петербург
Большой Сампсониевский пр., д. 60, лит. А
Бизнес-центр «Телеком СПб»
Тел.: (812) 449-47-27
Факс: (812) 449-47-29
WEB: <http://www.protei.ru>
E-mail: sales@protei.ru

1.3.2 Служба технической поддержки

ООО «НТЦ ПРОТЕЙ»
194044, Санкт-Петербург
Большой Сампсониевский пр., д. 60, лит. А
Бизнес-центр «Телеком СПб»
Тел.: (812) 449-47-27 доб. 5888 (круглосуточно)
Факс: (812) 449-47-29
WEB: <http://www.protei.ru>
E-mail: support@protei.ru

1.4 Используемые термины и аббревиатуры

Используемые в настоящем документе термины и сокращения приведены в таблице (Таблица 1).

Таблица 1 — Используемые термины и сокращения

Аббревиатура	Подробное и однозначное описание термина
ACD	(Automatic Call Distributing) - сервер автоматического распределения вызовов (СРВ).
IP	Межсетевой протокол
IVR	Система интерактивного речевого взаимодействия
MRS	Хранилище записей
PBX	Private branch exchange – мини-АТС
URL	Единый указатель реестра
VPN	Виртуальная частная сеть
АОН	Автоматическое определение номера
ТфОП	Телефонная сеть общего пользования
ЦОВ	Центр обслуживания вызовов (Call-центр)
ЦОВ-112	Центр обслуживания вызовов 112
WEB-интерфейс	Интерфейс системы доступа к связанным между собой документам на различных компьютерах, подключённых к Интернету
IP-телефония	телефонная связь по протоколу IP
Абонент	Пользователь услугами
Оператор	Организатор взаимодействия с абонентом

2 Введение

2.1 Область применения

Web-интерфейс предназначен для пользователей многофункционального центра обработки вызовов Протей-РВ, предназначенный для оснащения справочных, заказных и экстренных служб различного вида.

2.2 Краткое описание возможностей

На базе одной системы распределения вызовов возможна организация одной или нескольких справочных и заказных служб. Доступ осуществляется через ТФОП или сеть Internet.

Операторский центр реализован на платформе Протей, которая обеспечивает возможности повышения качества обслуживания клиентов компании, использующей систему Протей-РВ. Распределенная архитектура комплекса позволяет наращивать функциональные возможности системы. Центр обслуживания вызовов реализован на основе современных технологий, включающих IP-телефонию и Web.

Применение технологий IP-телефонии при организации рабочих мест операторов позволяет использовать в операторском центре только одну компьютерную сеть. На базе контакт-центра Протей-РВ существует возможность обеспечения дополнительных услуг, таких как речевая почта, телеголосование, услуги оповещения и другие.

На базе системы Протей-РВ возможна организация нескольких служб, работающих в ответном и предответном состоянии.

Служба может состоять из нескольких групп. Одна из групп является первичной. На первичную группу распределяются все вызовы, поступающие на службу. Если в службе нет первичной группы, то вызовы будут переадресовываться согласно адресу переадресации.

Группа в свою очередь состоит из одного или нескольких операторов. Маршрутизация вызовов в необходимую группу операторов осуществляется на основании:

- набранного номера службы;
- информации АОН абонента;
- информации, введенной абонентом в процессе диалога с IVR при помощи тонального донатора.

Группа может входить в несколько служб, а оператор - в несколько групп.

Каждый оператор имеет свое рабочее место, оснащенное компьютером со звуковой, сетевой картами и гарнитурой. Рабочее место может быть доступно нескольким операторам.

Операторский центр обслуживания вызовов работает в режиме ожидания. При отсутствии свободных операторов вызов помещается в очередь. Во время ожидания абоненту проигрывается различная информация: реклама, информация о компании, а также однократно проигрывается информация о порядковом номере в очереди и времени ожидания.

Кроме оператора и очереди вызов может направляться на систему интерактивного речевого взаимодействия IVR (если контакт-центр оснащен соответствующими программно-аппаратными опциями). После диалога с системой IVR полученная информация предоставляется оператору, который будет обслуживать данный вызов.

В системе предусмотрен учет вызовов, запись и прослушивание вызовов и ведение статистической информации через приложение «История вызовов».

2.3 Уровень подготовки пользователя

Пользователь должен уметь пользоваться персональным компьютером и работать в браузере.

2.4 Перечень эксплуатационной документации необходимой для ознакомления

Перед эксплуатацией WEB-интерфейса необходимо ознакомиться с данным руководством пользователя.

3 Назначение и условия применения

История вызовов позволяет:

- просматривать информацию (дата/время, номер абонента, имя оператора, наименование сервиса, группы, тип источника) о вызове;
- аудиовоспроизведение вызова;
- выгрузка аудиозаписей по одной или группой;
- сортировка вызовов по заданным критериям;
- просмотр отбитых вызовов.

4 Подготовка к работе

В разделе описаны первые шаги в работе с WEB-интерфейсом и описание интерфейса.

4.1 Авторизация в системе

Для начала работы в системе необходимо выполнить следующие действия:

- открыть браузер;
- в адресной строке браузера ввести URL WEB-интерфейса и нажать кнопку «Enter»; в результате откроется окно авторизации (Рисунок 1);
- ввести логин и пароль пользователя в соответствующие поля и нажать кнопку «Вход»;

Комплекс систем
Единого Центра Обслуживания Вызовов

Авторизуйтесь в системе, чтобы начать работу

Для просмотра и прослушивания вызовов, используйте приложение "История Вызовов"

Логин 

Пароль 

Вход

Рисунок 1 — Окно авторизации

При успешной авторизации становится доступна страница выбора приложения (Рисунок 2). В зависимости от прав доступа, будут доступны разные приложения.

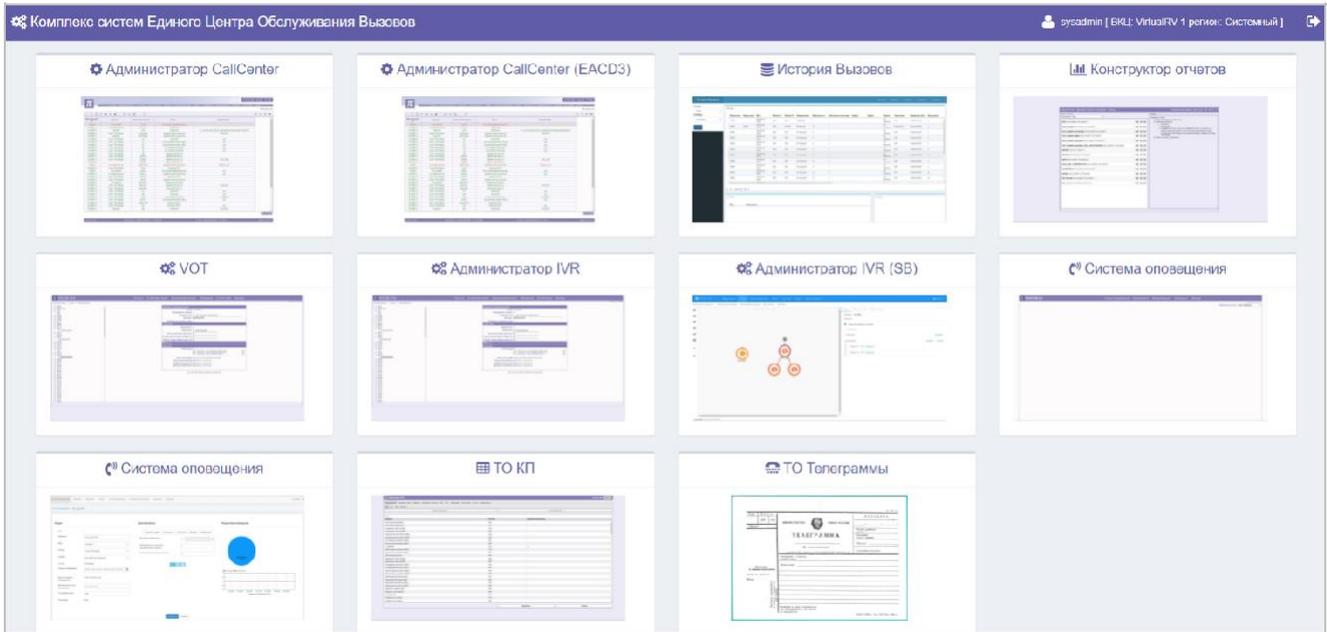


Рисунок 2 — Страница выбора приложения

Выберите приложение «История Вызовов». Откроется стартовая страница WEB-интерфейса (Рисунок 3).

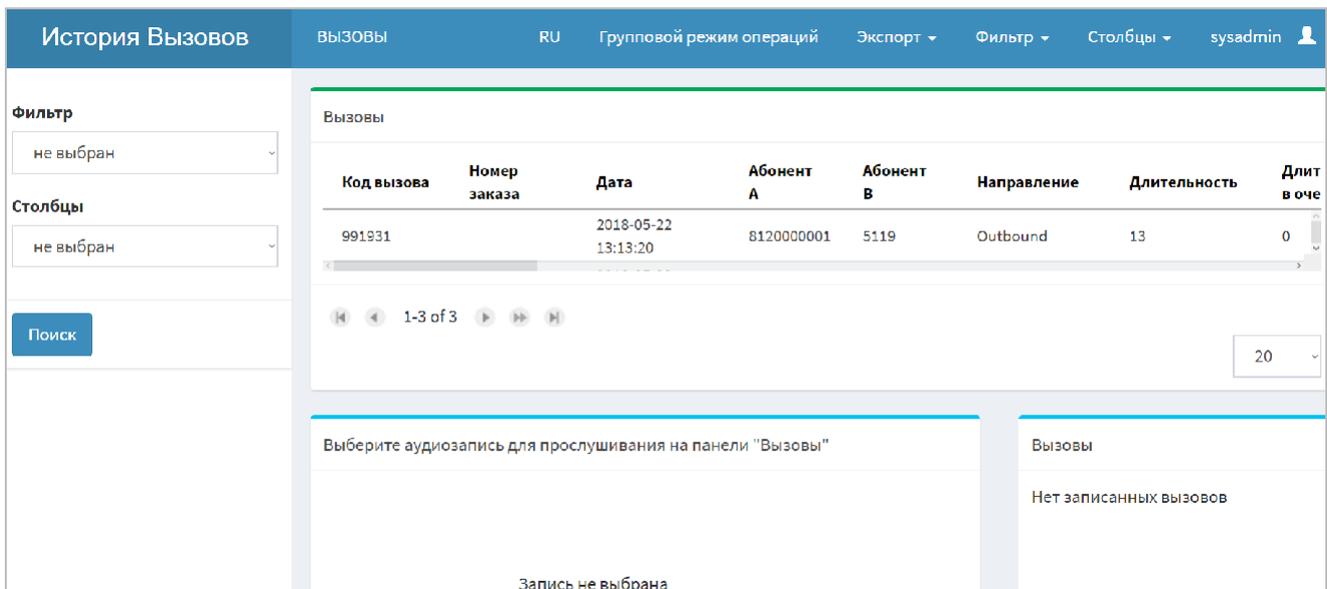


Рисунок 3 — Стартовая страница

4.2 Описание стартовой страницы

Выполнение всех операций и функций, доступных пользователю, осуществляется в WEB-интерфейсе.

Стартовую страницу WEB-интерфейса можно разделить на несколько частей (Рисунок 4).

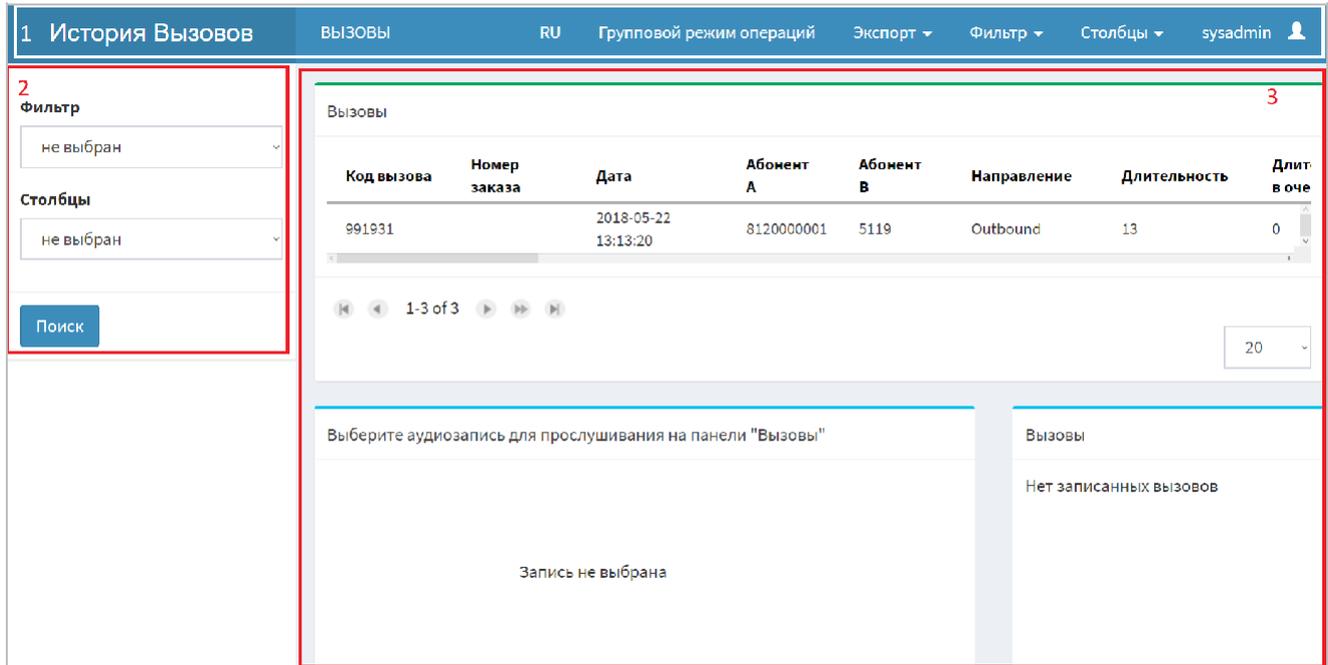


Рисунок 4 — Стартовая страница с выделенными областями

- 1 – горизонтальная панель (п. 4.2.1);
- 2 – блок фильтрации (п. 4.2.2);
- 3 – рабочая область (п. 4.2.3).

4.2.1 Горизонтальная панель

Горизонтальная панель располагается в верхней части стартовой страницы и содержит следующие элементы:

- надпись «История Вызовов»;
- выпадающий список «ВЫЗОВЫ» – элементы списка являются ссылками на разделы управления историей вызовов (Рисунок 5):
 - 1) «ВЫЗОВЫ» – история вызовов всех сервисов, кроме 112;
 - 2) «ЦОВ-112» – история вызовов сервиса 112;
 - 3) «Отбитые вызовы» – история отбитых вызовов.

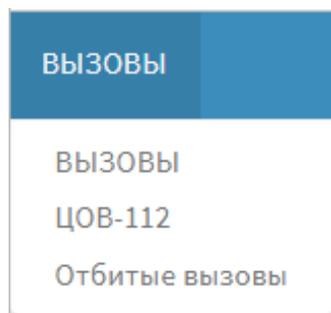


Рисунок 5 — Выпадающий список с ссылками на разделы

- кнопку «Групповой режим операций» – кнопка, при нажатии на которую открывается доступ к групповым операциям над вызовами. Групповые операции позволяют скачать аудиофайлы выделенных вызовов или всех вызовов на странице (п. 5.5);
- кнопку «Экспорт» – позволяет скачать всю таблицу вызовов в формате xls (Excel) (п. 5.6);

- кнопку «Фильтр» – позволяет создавать, редактировать и удалять фильтры (п. 5.1.1);
- кнопку «Столбцы» – позволяет создавать, редактировать и удалять выборку столбцов (п. 5.1.4);
- кнопку  с логином под которым был произведен вход. При нажатии на логин появляется кнопка «Выход», которая является ссылкой на страницу выбора приложения (Рисунок 2).

4.2.2 Блок фильтрации

Блок фильтрации расположен в левой части стартовой страницы (Рисунок 6).

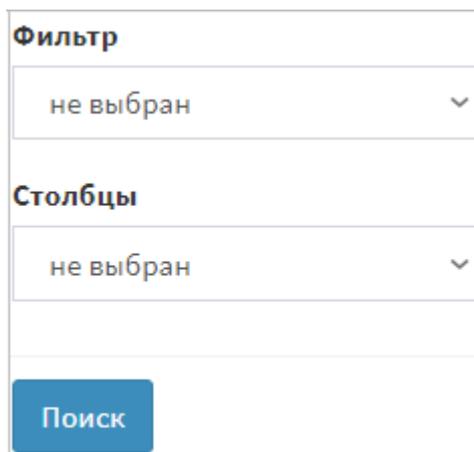


Рисунок 6 — Блок фильтрации

Блок фильтрации содержит в себе два вида сортировки вызовов:

- фильтр – из выпадающего списка выбирается наименование фильтра, который сортирует количество записей в соответствии с заданными параметрами. Создание параметров для фильтра (п.5.1.1);
- столбцы – из выпадающего списка выбирается наименование созданного шаблона, который оставляет необходимое количество столбцов в соответствии с заданными параметрами. Создание параметров для столбцов (п. 5.1.4).

4.2.3 Рабочая область

Рабочая область – область, в которой организована работа пользователя с вызовами (Рисунок 7). При открытии WEB-интерфейса в рабочей области содержится информация о вызовах за текущий день. Внешний вид рабочей области определяет сортировка по столбцам, которая создана и описана в п. 5.1.4.

Для перелистывания списка вызовов по одной странице, нажмите кнопку  или .

Для перелистывания списка вызовов на первую страницу или на последнюю, нажмите  или  соответственно.

Для перелистывания по N*1000+1 страниц нажмите .

Код вызова	Номер заказа	Дата	Абонент А	Абонент В	Направление	Длительность	Длит в оче
991931		2018-05-22 13:13:20	8120000001	5119	Outbound	13	0

1-3 of 3

Рисунок 7 — Рабочая область

Блок «Вызовы»– содержит файл записи вызова (Рисунок 8) (п. 5.4) (Область выделена красным цветом).

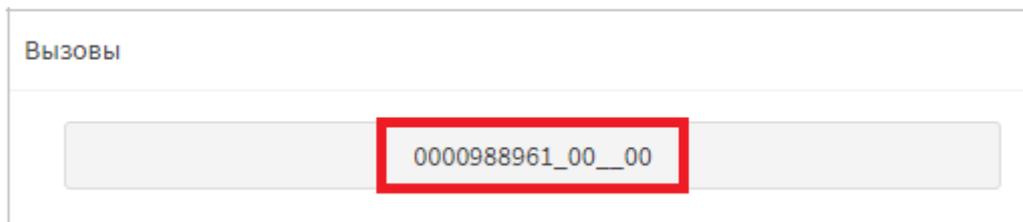


Рисунок 8 — Файл вызова

Блок для прослушивания аудиозаписи предназначен для прослушивания выбранного вызова, если он был записан (Рисунок 9) (п. 5.4).



Рисунок 9 — Блок прослушивания аудиозаписей

5 Описание операций

В разделе описаны операции, доступные в WEB-интерфейсе истории вызовов: сортировка и просмотр истории вызовов, истории ЦОВ-112, истории отбитых вызовов, прослушивание и скачивание аудиофайлов по одному или группой.

5.1 Сортировка вызовов

5.1.1 Создание шаблона фильтра

Для удобства пользователя, в WEB-интерфейсе реализована сортировка с помощью шаблона фильтра, который позволяет использовать созданные значения параметров не настраивая фильтр заново.

Для установки фильтра необходимо в горизонтальной панели WEB-интерфейса выбрать раздел «Фильтр» и в выпадающем списке выбрать «Создать шаблон фильтра» (Рисунок 10).

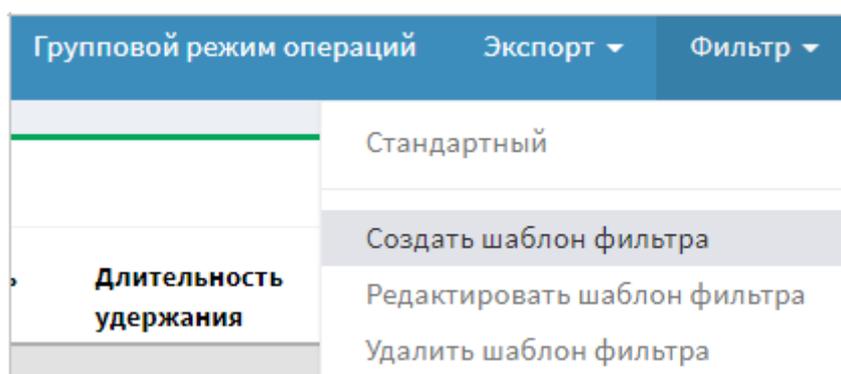


Рисунок 10 — Создание шаблона

В открывшемся окне (Рисунок 11) введите или выберите необходимые значения параметров.

Наименование	<input type="text"/>
Код вызова	<input type="text"/>
Номер заказа	<input type="text"/>
От	<input type="text" value="14-05-2018 00:00:00"/>
До	<input type="text" value="15-05-2018 00:00:00"/>
Абонент А	<input type="text"/>
Абонент В	<input type="text"/>
Виртуальный call-центр	<input type="text" value="не выбран"/>
Регион	<input type="text" value="не выбран"/>
Логин оператора	<input type="text"/>
Группа	<input type="text" value="не выбран"/>
Служба	<input type="text" value="не выбран"/>
Тип вызова	<input type="text" value="не выбран"/>
Направление	<input type="text" value="не выбран"/>
Длительность	<input type="text" value="="/> <input type="text"/>
Тип источника	<input type="text" value="не выбран"/>
Статус вызова	<input type="text" value="не выбран"/>
Запись	<input type="text" value="не выбран"/>
Категория	<input type="text"/>
Инициатор отбоя	<input type="text" value="не выбран"/>
Не распределившиеся	<input type="text" value="не выбран"/>
Пропущенные оператором	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отмена"/>	

Рисунок 11 — Настройка фильтра

Для создания и настройки фильтра доступны следующие параметры:

- наименование – присвоить наименование для фильтра – параметр является обязательным для заполнения;
- код вызова – сортировка по коду вызова;
- от – дата и время, от которых нужно провести сортировку вызовов. Для выбора даты и времени необходимо нажать на параметр и в открывшемся календаре выбрать необходимые значения (Рисунок 12);

От	25-11-2018 18:00:47																																																														
До	<div style="text-align: center;"> ◀ ⬆ Ноябрь - 2018 - ▶ ⬆ </div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Вск</th> <th>Пн</th> <th>Вт</th> <th>Ср</th> <th>Чт</th> <th>Пт</th> <th>Сб</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>18:00</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>19:00</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>20:00</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>21:00</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>22:00</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>1</td> <td>23:00</td> </tr> </tbody> </table>							Вск	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб									18:00	28	29	30	31	1	2	3	19:00	4	5	6	7	8	9	10	20:00	11	12	13	14	15	16	17	21:00	18	19	20	21	22	23	24	22:00	25	26	27	28	29	30	1	23:00
Вск	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб																																																									
							18:00																																																								
28	29	30	31	1	2	3	19:00																																																								
4	5	6	7	8	9	10	20:00																																																								
11	12	13	14	15	16	17	21:00																																																								
18	19	20	21	22	23	24	22:00																																																								
25	26	27	28	29	30	1	23:00																																																								
Абонент А																																																															
Абонент В																																																															
Виртуальный																																																															

Рисунок 12 — Выбор даты и времени

Для выбора даты и времени в WEB-интерфейсе реализован календарь. В календаре реализованы следующие функции:

- 4) установка текущей даты и времени, для этого нажмите кнопку ⬆;
- 5) смена месяца, для этого нажмите кнопку ◀ или ▶;
- 6) выбор месяца из выпадающего списка, для этого нажмите на наименование месяца;
- 7) выбор года из выпадающего списка, для этого нажмите на год;
- 8) выбор времени из списка, для это нажмите ⬆ или ⬇;
- 9) выбор даты в календаре, для этого нажмите на нужную дату;
- 10) ввод даты и времени с клавиатуры, для этого в поле с датой и временем введите дату и время в формате день-месяц-год часы:минуты:секунды.

По окончанию установки даты, нажмите однократно на параметр, в котором производились изменения даты для сохранения результата.

- до – дата и время, до которых нужно провести сортировку вызовов. Для выбора даты и времени необходимо нажать на параметр и в открывшемся календаре выбрать необходимые значения (Рисунок 12);
- абонент А – сортировка по номеру абонента А;
- абонент В – сортировка по номеру абонента В;
- виртуальный call-центр – сортировка по виртуальным call-центрам – параметр выбирается из выпадающего списка;
- регион – сортировка по региону – параметр выбирается из выпадающего списка;
- логин оператора – сортировка по логину оператора;
- группа – сортировка по наименованию группы – параметр выбирается из выпадающего списка;
- служба – сортировка по наименованию службы – параметр выбирается из выпадающего списка;

- тип вызова – сортировка по типу вызова. Выбор типа производится из выпадающего списка. В списке доступны следующие типы: ACD, PBX, другой, коммутатор и обратный вызов;
- направление – сортировка по направлению вызова. Выбор направления производится из выпадающего списка. В списке доступны следующие направления: входящий, исходящий, внутренний, не определен, обратный вызов;
- длительность – сортировка по длительности вызова. Из выпадающего списка можно выбрать следующие варианты: больше; меньше; равно; больше или равно; меньше или равно; меньше или больше введенного времени;
- тип источника – сортировка по типу источника. Выбор типа производится из выпадающего списка. В списке доступны следующие типы источников: неизвестный, внутренний, ТФОП, корпоративная связь, VPN, IP;
- статус вызова – сортировка по статусу вызова. Выбор статуса производится из выпадающего списка. В списке доступны следующие статусы: принят или не принят;
- запись – сортировка по записи вызова. Выбор параметра производится из выпадающего списка. В списке доступны следующие значения: записан или не записан;
- категория – сортировка по категории;
- инициатор отбоя – сортировка по инициатору отбоя. Выбор параметра производится из выпадающего списка. В списке доступны следующие значения: оператор/ACD, абонент;
- не распределившиеся – сортировка по распределению. Выбор параметра производится из выпадающего списка. В списке доступны следующие значения: распределен или не распределен;
- пропущенные оператором – при выборе этого параметра в списке вызовов останутся только пропущенные вызовы.

Для создания фильтра заполните необходимые поля и нажмите кнопку «Сохранить», фильтр будет доступен для выбора в блоке фильтрации в списке «Фильтр» (Рисунок 13) (Область выделена красным цветом).

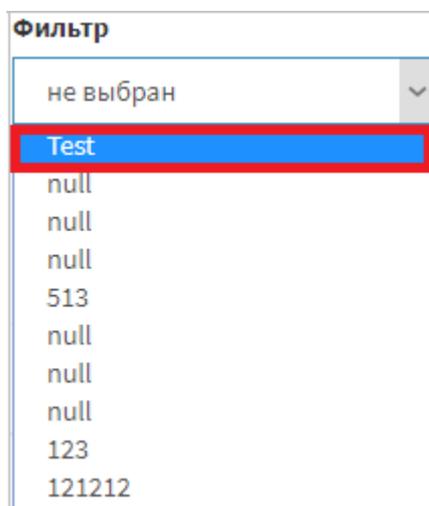


Рисунок 13 — Выбор созданного фильтра

5.1.2 Редактирование фильтра

Для изменения значений параметров уже созданного фильтра в WEB-интерфейсе реализовано редактирование. Для этого необходимо на горизонтальной панели выбрать вкладку «Фильтр» и в выпадающем списке выбрать «Редактировать шаблон фильтра» (Рисунок 14).

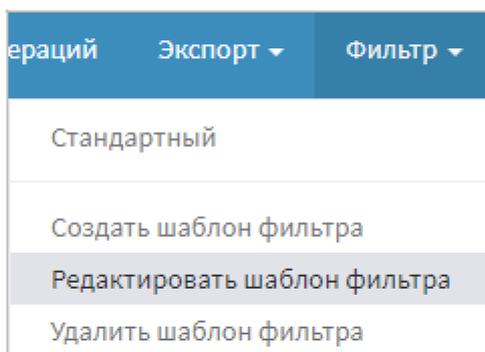


Рисунок 14 — Редактирование фильтра

В открывшемся окне выбрать наименование фильтра, который необходимо отредактировать и нажать кнопку «Выбрать» (Рисунок 15) (Область выделена красным цветом).



Рисунок 15 — Выбор фильтра для редактирования

После выбора откроется окно «Настройка фильтра» (Рисунок 11). В окне «Настройка фильтра» внесите необходимые изменения и нажмите кнопку «Сохранить».

Фильтр будет изменен и при выборе фильтра сортировка будет проводиться в соответствии с внесенными изменениями.

5.1.3 Удаление фильтра

Для удаления уже созданного фильтра в WEB-интерфейсе реализовано удаление. Для удаления необходимо на горизонтальной панели выбрать вкладку «Фильтр» и в выпадающем списке выбрать «Удалить шаблон фильтра» (Рисунок 16).

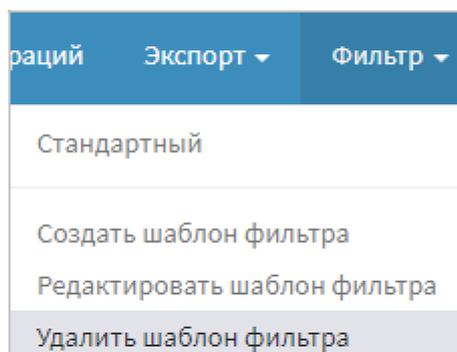


Рисунок 16 — Удаление фильтра

В открывшемся окне выбрать наименование фильтра, который необходимо удалить, и нажать кнопку «Выбрать» (Рисунок 15) (Область выделена красным цветом).

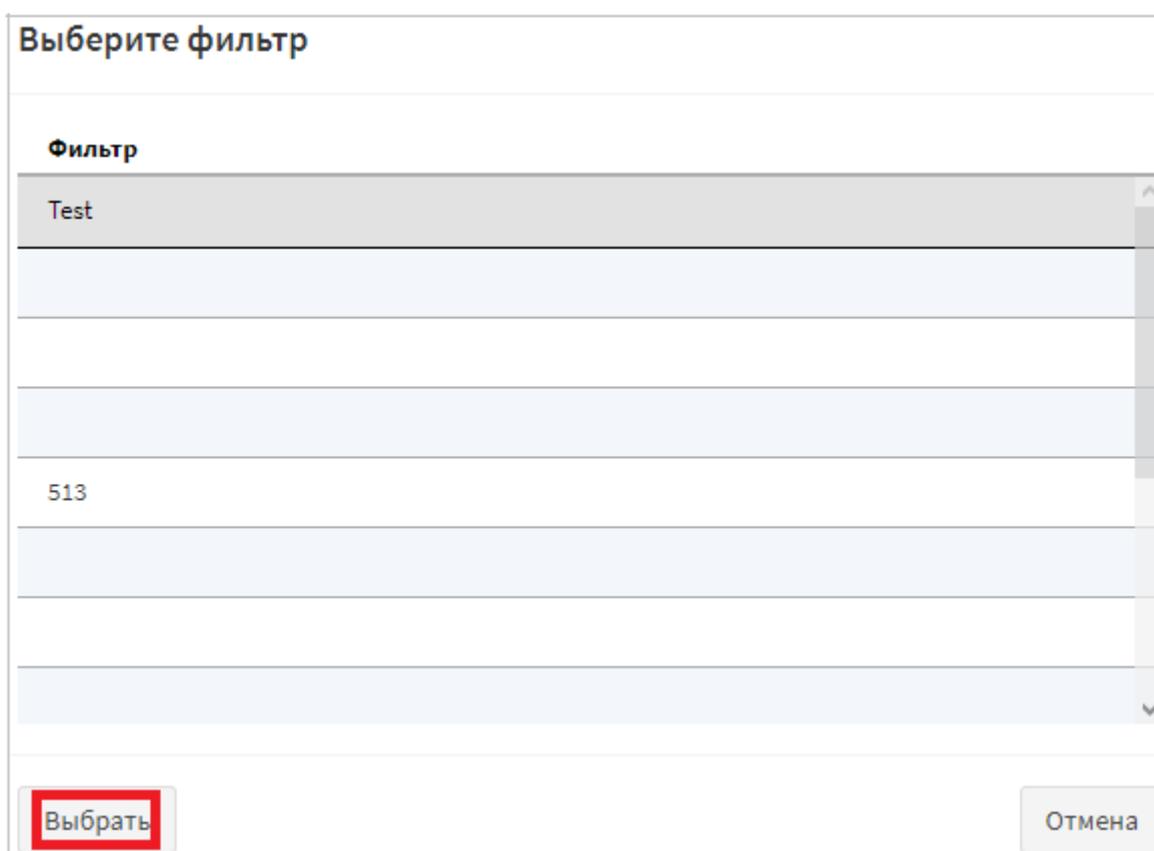


Рисунок 17 — Выбор фильтра для
удаления В результате фильтр будет удален.

5.1.4 Создание выборки столбцов

Для удобства пользователя, в WEB-интерфейсе реализована сортировка с помощью выборки столбцов, которая позволяет выводить информацию о вызовах только по интересующим параметрам, не настраивая сортировку заново.

Для настройки выборки столбцов необходимо в горизонтальной панели WEB-интерфейса выбрать раздел «Столбцы» и в выпадающем списке выбрать «Создать выборку столбцов» (Рисунок 18).

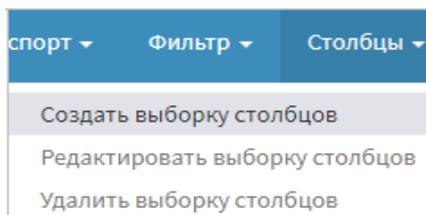


Рисунок 18 — Создание выборки столбцов

В открывшемся окне (Рисунок 19 **Ошибка! Источник ссылки не найден.**) выберите нажатием на , необходимые параметры для отображения в списке вызовов. означает, что параметр выбран и будет отображаться в списке вызовов. Для создания и настройки выборки столбцов доступны следующие параметры:

- наименование – наименование фильтра– параметр является обязательным для заполнения;
- код вызова – идентификационный номер вызова;
- дата – дата и время звонка;
- абонент А – номер абонента А;
- абонент В – номер абонента В;
- направление – направление вызова – inbound (входящий), outbound (исходящий), internal (не определен), callback (обратный вызов);
- длительность – длительность вызова;
- длительность в очереди – длительность нахождения абонента в очереди;
- длительность удержания – длительность нахождения абонента на удержании;
- длительность постобслуживания – длительность выполнения запроса абонента по окончании вызова;
- длительность разговора – длительность разговора;
- служба – наименование службы, которая приняла вызов;
- группа – наименование группы, которая приняла вызов;
- запись – наличие записи вызова;
- тип вызова – ACD, PBX, другой, коммутатор или обратный вызов;
- инициатор отбоя (сторона завершения разговора) – абонент или оператор/ACD;
- язык обслуживания вызова
- код региона – идентификатор региона;
- регион – наименование региона;
- оператор – идентификатор оператора;
- фамилия оператора – фамилия оператора принявшего вызов;
- код направления – идентификатор направления вызова;
- код типа вызова – идентификатор типа вызова;
- код типа источника – идентификатор типа источника;
- код службы – идентификатор службы;
- код группы – идентификатор группы;
- код категории – идентификатор категории;
- тип источника – неизвестный, внутренний, ТфОП, корпоративная сеть, VPN, IP;
- обслужен – выполнение запроса клиента.

Все номера идентификаторов присваиваются автоматически при создании параметра. Параметр создается администратором или системой.

Наименование

- Код вызова
- Номер заказа
- Дата
- Абонент А
- Абонент В
- Направление
- Длительность
- Длительность в очереди
- Длительность удержания
- Длительность постобслуживания
- Длительность разговора
- Служба
- Группа
- Запись
- Тип вызова
- Инициатор отбоя
- Код региона
- Регион
- Оператор
- Фамилия оператора
- Код направления
- Код типа вызова
- Код типа источника
- Код службы
- Код группы
- Код категории
- Тип источника
- Обслужен

Рисунок 19 — Выборка столбцов

Для создания выборки столбцов выберите необходимые параметры и нажмите кнопку «Сохранить», созданная выборка будет доступна для выбора в блоке фильтрации в списке «Столбцы» (Рисунок 20) (Область выделена красным цветом).

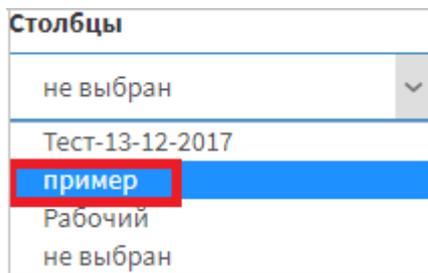


Рисунок 20 — Выбор сортировки по столбцам

5.1.5 Редактирование выборки столбцов

Для изменения значений параметров уже созданной выборки столбцов в WEB-интерфейсе реализовано редактирование. Для изменения сортировки необходимо в горизонтальной панели WEB-интерфейса выбрать раздел «Столбцы» и в выпадающем списке выбрать «Редактировать выборку столбцов» (Рисунок 21).

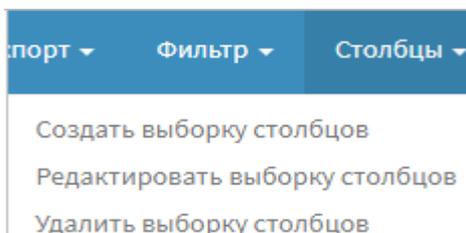


Рисунок 21 — Редактирование выборки столбцов

В открывшемся окне выбрать наименование шаблона, который необходимо изменить (Рисунок 22), и нажать кнопку «Выбрать» (Область выделена красным цветом).

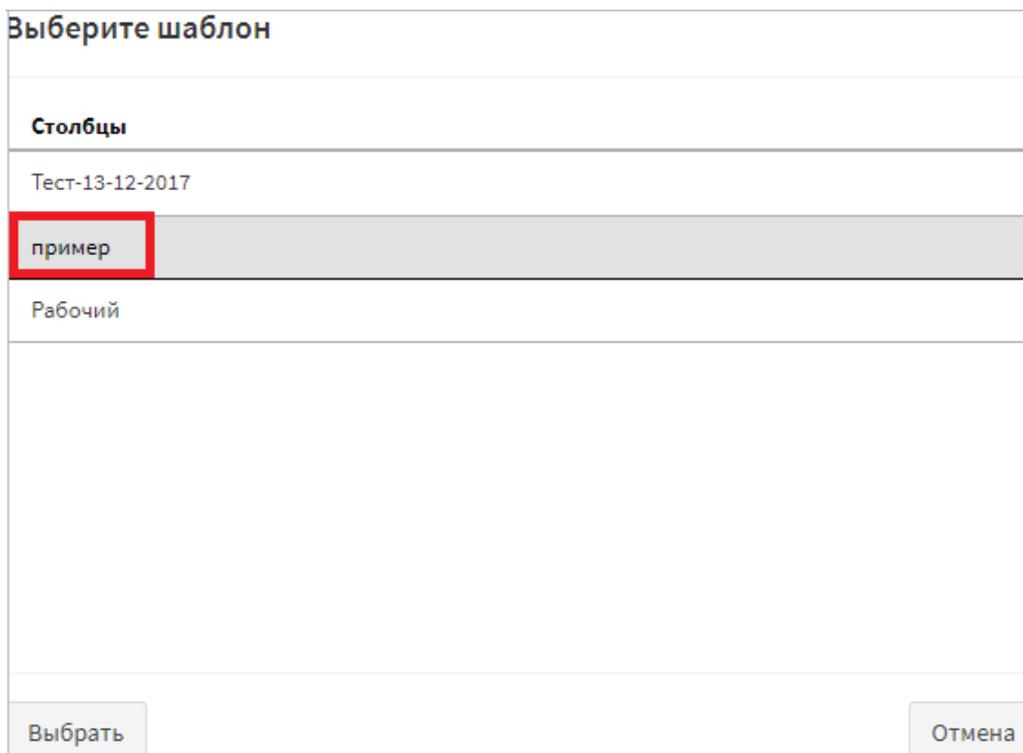


Рисунок 22 — Выбор шаблона для изменения

Внесите изменения в открывшемся окне (Рисунок 19) и нажмите кнопку «Сохранить». Выборка столбцов будет изменена и при его выборе сортировка будет проводиться в соответствии с внесенными изменениями.

5.1.6 Удаление выборки столбцов

Для удаления уже созданной выборки столбцов в WEB-интерфейсе реализовано удаление. Для удаления необходимо на горизонтальной панели выбрать вкладку «Столбцы» и в выпадающем списке выбрать «Удалить выборку столбцов» (Рисунок 23).

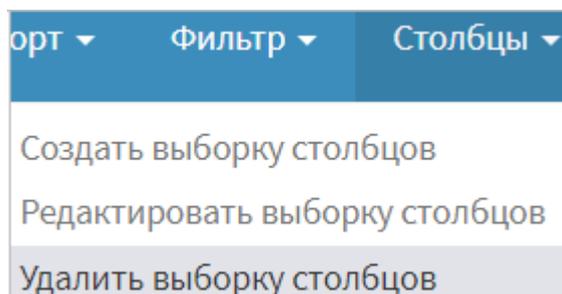


Рисунок 23 — Удаление выборки столбцов

В открывшемся окне выбрать наименование шаблона, который необходимо удалить (Рисунок 24) (Область выделена красным цветом), и нажать кнопку «Выбрать».

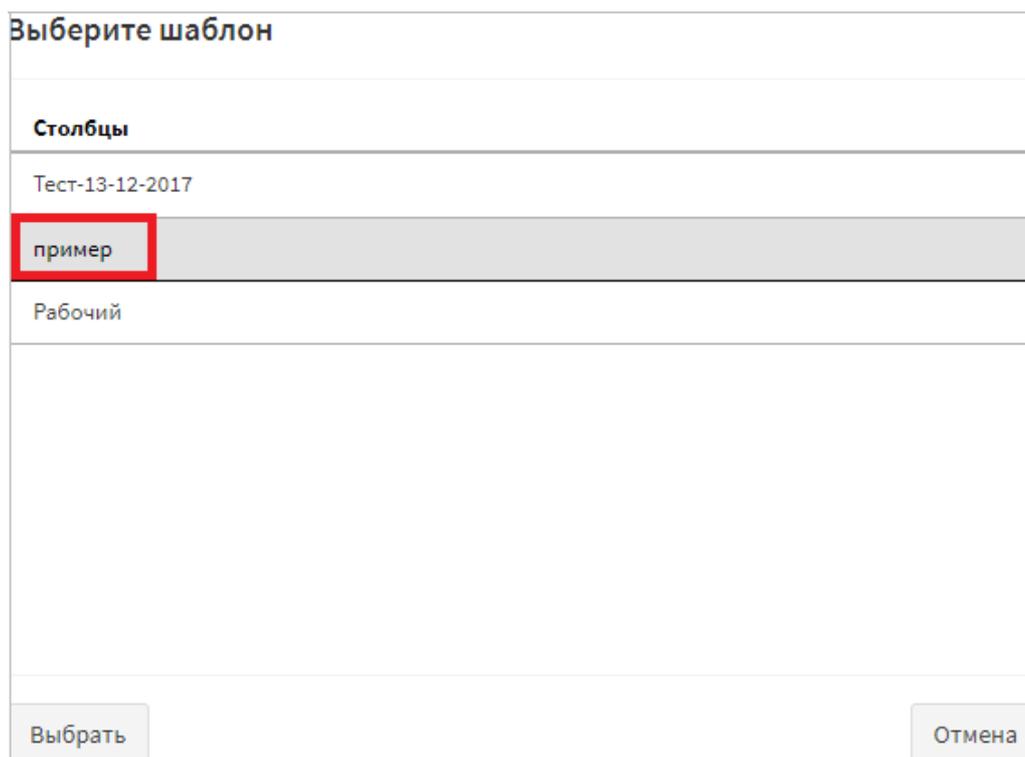


Рисунок 24 — Выбор шаблона для
удаления В результате шаблон выборки столбцов будет удален.

5.2 Просмотр вызовов

Для просмотра вызовов с использованием созданных сортировок (п. 5.1) и быстрого перехода между шаблонами в WEB-интерфейсе реализован блок фильтрации.

5.2.1 Выбор стандартного фильтра

Для просмотра вызовов, сделанных за сегодняшний день, необходимо в горизонтальной панели WEB-интерфейса выбрать раздел «Фильтр» и в выпадающем списке выбрать «Стандартный» (Рисунок 25).

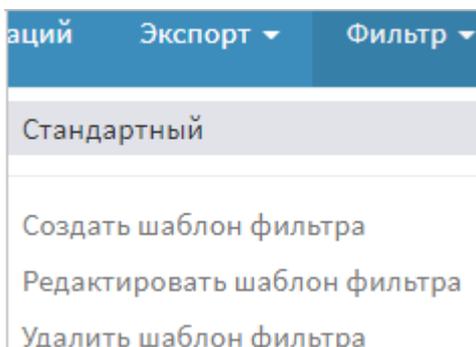


Рисунок 25 — Выбор фильтра

В открывшемся окне (Рисунок 27) внести дополнения к фильтру и нажать кнопку «ОК» или кнопку «По умолчанию» для отмены изменений и установки начального значения параметров.

В результате выполнения операции будет выведена информация обо всех вызовах за текущий день со всеми столбцами (Рисунок 26).

Код вызова	Номер заказа	Дата	Абонент А	Абонент В	Направление	Длительность	Длительность в очереди	Длительность удержания
991491		2018-05-14 13:20:59	5207	62006207	Inbound	22	0	0
991501		2018-05-14 13:21:37	5207	62006207	Inbound	9	0	0
991511		2018-05-14 13:23:02	5207	62006207	Inbound	32	0	0

1-3 of 3

20

Рисунок 26 — Фрагмент с информацией о вызовах

Примечание – Для просмотра всего списка используйте полосу прокрутки, расположенную внизу списка. Информация о столбцах описана в п. 5.1.4.

Код вызова	<input type="text"/>
Номер заказа	<input type="text"/>
От	<input type="text" value="16-05-2018 00:00:00"/>
До	<input type="text" value="17-05-2018 00:00:00"/>
Абонент А	<input type="text"/>
Абонент В	<input type="text"/>
Виртуальный call-центр	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Регион	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Логин оператора	<input type="text"/>
Группа	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Служба	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Тип вызова	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Направление	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Длительность	<input type="text" value="="/> ▾ <input type="text"/>
Тип источника	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Статус вызова	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Запись	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Категория	<input type="text"/>
Инициатор отбоя	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Не распределившиеся	<input type="text" value="не выбран"/> ▾
Пропущенные оператором	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="По умолчанию"/> <input type="button" value="Отмена"/>	

Рисунок 27 — Настройка фильтра

5.2.2 Выбор созданного фильтра

Для просмотра вызовов в соответствии с созданным фильтрами (п. 5.1) необходимо в блоке фильтрации (п. 4.2.2) выбрать фильтр из выпадающего списка «Фильтр» (Рисунок 28) и, при необходимости, выбрать наименование шаблона столбцов из выпадающего списка «Столбец» (Рисунок 29), и нажать кнопку поиск.

В результате будет выведен список вызовов с информацией соответствующей фильтрам (Рисунок 30).

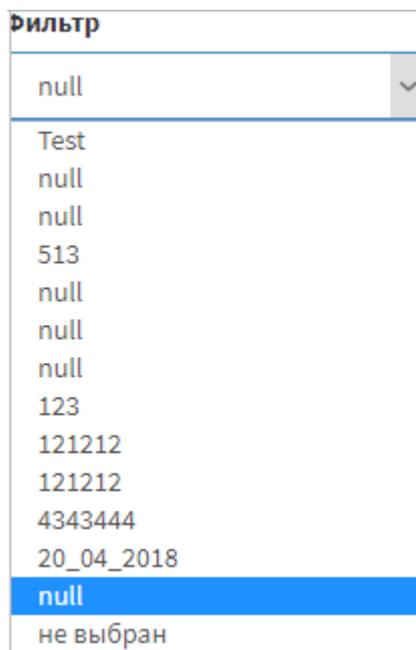


Рисунок 28 — Выбор фильтра

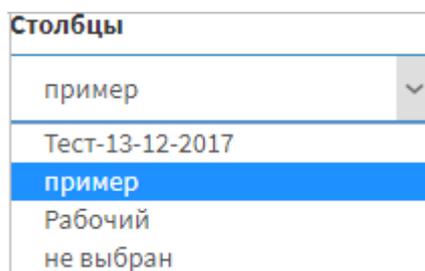


Рисунок 29 — Выбор сортировки столбцов

Вызовы					
Код вызова	Дата	Длительность	Регион	Абонент А	Длительность разговора
991491	2018-05-14 13:20:59	22	Санкт-Петербург	5207	6
991501	2018-05-14 13:21:37	9	Санкт-Петербург	5207	0
991511	2018-05-14 13:23:02	32	Санкт-Петербург	5207	0

Рисунок 30 — Отфильтрованный список

5.3 Просмотр событий вызова

Для просмотра детальной информации о вызове (дата/время каждого события за время вызова) необходимо двойным кликом по вызову открыть события вызова. Откроется окно «События вызова» (Рисунок 31).

События вызова: 988971	
Дата	Информация
16-04-2018 13:33:39	CALL_DISTRIBUTION Service: 6207;
16-04-2018 13:33:39	CALL_DISTRIBUTION Service: 6207; Group: KAE;
16-04-2018 13:33:50	AGENT_STATE_CHANGE Agent: Alp V.I.; OldState: READY; NewState: BUSY
16-04-2018 13:33:52	CALL_DISTRIBUTION Service: 6207; Group: KAE; Agent: Alp V.I.; HomeRegion: Санкт-Петербург(1); CallDuration: 12
16-04-2018 13:34:13	AGENT_STATE_CHANGE Agent: Alp V.I.; OldState: BUSY; NewState: RELAX
16-04-2018 13:34:13	SERVICE_COMPLETE Agent: Alp V.I.; Group: KAE; Service: 6207; Satisfy: 1

Рисунок 31 — События вызова

В верхней части окна расположен код вызова, ниже размещена таблица с параметрами:

- дата – параметр содержит информацию о дате и времени события;
- информация – параметр содержит информацию о событиях вызова.

5.4 Прослушивание вызова

При необходимости воспроизведения вызова в WEB-интерфейсе реализовано проигрывание аудиозаписи. Для воспроизведения вызова необходимо выбрать вызов со значением «Записан» в параметре «Запись» (Рисунок 32) (Область выделена красным цветом).

Вызовы							
Код вызова	Номер заказа	Дата	Абонент А	Абонент В	Направление	Длительность	Запись
988921		2018-04-16 12:55:10	5207	6207	Inbound	1	Не записан
988931		2018-04-16 13:04:47	5207	6207	Inbound	1	Не записан
988941		2018-04-16 13:06:35	5207	6207	Inbound	0	Не записан
988951		2018-04-16 13:20:37	5207	6207	Inbound	1	Не записан
988961		2018-04-16 13:30:47	5207	6207	Inbound	9	Записан

Рисунок 32 — Вызов со значением "Записан"

При выборе файла со значением «Записан» в блоке «Вызовы», который расположен в правом нижнем углу, появится файл записи (Рисунок 33) (Область выделена красным цветом).

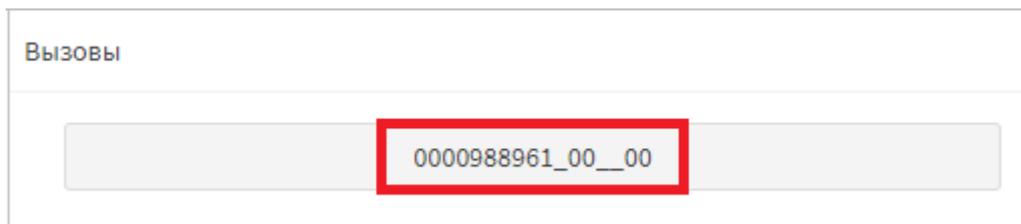


Рисунок 33 — Файл записи

При нажатии на файл записи в блоке «Выберите аудиозапись для прослушивания на панели «Вызовы» появится аудиозапись, доступная для воспроизведения (Рисунок 34).



Рисунок 34 — Аудиозапись

В левом верхнем углу содержится номер аудиофайла. Для воспроизведения аудиозаписи нажмите ▶, а для остановки |||. Для скачивания файла в формате mp3 нажмите ⬇️, аудиофайл будет загружен и доступен для прослушивания.

5.5 Выгрузка аудиофайлов группами

В WEB-интерфейсе реализована возможность скачивания аудиофайлов группами.

5.5.1 Выгрузка выделенных вызовов

Для скачивания выделенных вызовов необходимо:

- на горизонтальной панели выбрать «Групповой режим операций»;
- зажать кнопку «Ctrl» на клавиатуре и выбрать вызовы;
- нажать кнопку «Скачать выделенное» (Рисунок 35) (Область выделена красным цветом).

Примечание – если выбранные файлы не были записаны, то приложение выдаст ошибку «Файлы не найдены».

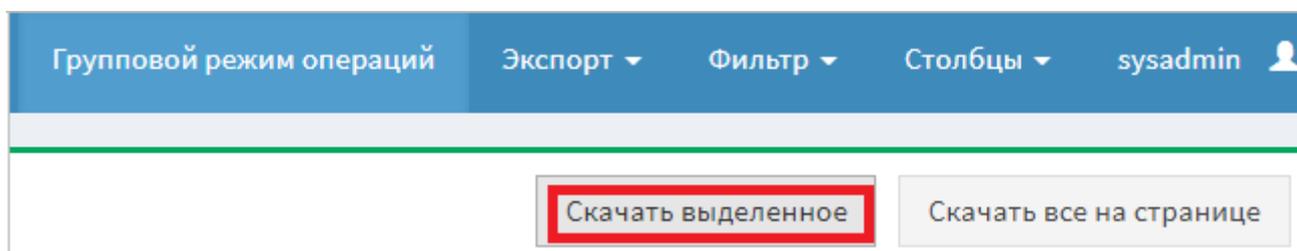


Рисунок 35 — Выгрузка выборочных

аудиофайлов В результате будет скачан архив с аудиофайлами.

5.5.2 Выгрузка записанных вызовов со страницы

Для скачивания всех записанных вызовов со страницы необходимо на горизонтальной панели выбрать «Групповой режим операций» и нажать кнопку «Скачать все на странице» (Рисунок 36) (Область выделена красным цветом).

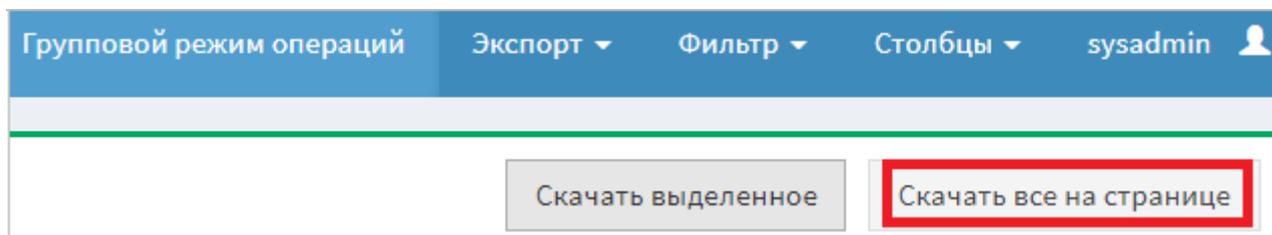


Рисунок 36 — Выгрузка всех аудиофайлов со страницы В

результате будет скачан архив со всеми записанными вызовами.

5.6 Выгрузка истории вызовов

Для выгрузки истории вызовов в формате xls (Excel) необходимо:

- установить фильтры (п. 5.2);
- на горизонтальной панели выбрать «Экспорт»;
- выбрать «Экспорт истории вызовов» (Рисунок 37).

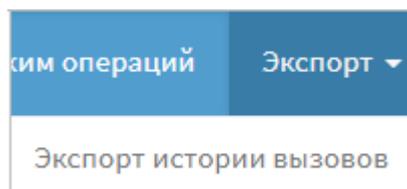


Рисунок 37 — Экспорт истории

вызовов В результате будет скачан xls документ (Рисунок 38).

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Код вызова	Номер заказа	Дата	Абонент А	Абонент В	Направление	Длительность	Запись
2	988011		2018-04-04 10:44:54.0	1234567891234	321	Inbound	4	Не записан
3	988021		2018-04-04 10:45:00.0	1234567891234	321	Inbound	110	Записан
4	988031		2018-04-04 10:46:53.0	1234567891234	321	Inbound	6	Записан
5	988041		2018-04-04 10:47:01.0	1234567891234	321	Inbound	24	Записан
6	988051		2018-04-04 15:22:03.0	69990010056207	5207	Outbound	31	Записан
7	988061		2018-04-04 15:34:04.0	69990010056207	?5207	Outbound	3	Не записан
8	988071		2018-04-04 15:36:59.0	69990010056207	520?7	Outbound	3	Не записан

Рисунок 38 — Пример файла xls

5.7 Просмотр истории вызовов ЦОВ-112

Для просмотра истории вызовов центра обслуживания звонков 112 (ЦОВ-112) необходимо в левом верхнем углу на горизонтальной панели выбрать «ЦОВ-112» (Рисунок 39).



Рисунок 39 — Переход к ЦОВ-112

На открывшейся странице расположена следующая информация о вызовах (Рисунок 40):

- номер звонящего;
- время постановки вызова в очередь;
- время разблокировки вызова;
- время принудительного ролика;
- время ожидания в очереди;
- результат звонка;
- логин оператора, принявшего вызов;
- время распределения вызова;
- время приема вызова;
- время завершения разговора;
- время поднятия трубки;
- длительность разговора;
- время постобработки.

Номер звонящего	Время постановки вызова в очередь	Время разблокировки вызова	Время принудительного ролика	Время ожидания в очереди	Результат звонка	Логин оператора, принявшего вызов	Время распределения вызова	Время приема вызова	Время завершения разговора	Время поднятия трубки	Длительность разговора	Время постобработки
1234567891234	17.05.18 17:00:10	17.05.18 17:00:10	00:00:00	00:00:00		0111206	17.05.18 17:00:10	17.05.18 17:00:17	17.05.18 17:01:40	00:00:07	00:01:26	00:02:04
anonymous	17.05.18 17:00:00	17.05.18 17:00:00	00:00:00	00:00:00		1122154	17.05.18 17:00:00	17.05.18 17:00:04	17.05.18 17:00:18	00:00:04	00:00:14	00:00:00
1234567891234	17.05.18 16:59:41	17.05.18 16:59:41	00:00:00	00:00:00		0111210	17.05.18 16:59:41	17.05.18 16:59:44	17.05.18 17:00:03	00:00:03	00:00:19	00:00:07
1234567891234	17.05.18 16:59:40	17.05.18 16:59:40	00:00:00	00:00:00			17.05.18 16:59:40			00:00:07	00:00:00	00:00:00
anonymous	17.05.18 16:58:57	17.05.18 16:58:57	00:00:00	00:00:00		1122154	17.05.18 16:58:57	17.05.18 16:59:00	17.05.18 16:59:16	00:00:03	00:00:16	00:00:00
anonymous	17.05.18 16:58:06	17.05.18 16:58:06	00:00:00	00:00:00		1126215	17.05.18 16:58:06	17.05.18 16:58:10	17.05.18 16:58:24	00:00:04	00:00:14	00:00:12
anonymous	17.05.18 16:58:04	17.05.18 16:58:04	00:00:00	00:00:00		1122154	17.05.18 16:58:04	17.05.18 16:58:08	17.05.18 16:58:19	00:00:04	00:00:11	00:00:00
anonymous	17.05.18 16:57:11	17.05.18 16:57:11	00:00:00	00:00:00		1122154	17.05.18 16:57:11	17.05.18 16:57:15	17.05.18 16:57:29	00:00:04	00:00:14	00:00:00
1234567891234	17.05.18 16:56:59	17.05.18 16:56:59	00:00:00	00:00:06		0111214	17.05.18 16:56:59	17.05.18 16:57:00	17.05.18 16:57:47	00:00:01	00:00:41	00:00:48
1234567891234	17.05.18 16:56:58	17.05.18 16:56:58	00:00:00	00:00:00		1126215	17.05.18 16:56:58	17.05.18 16:57:02	17.05.18 16:57:16	00:00:04	00:00:14	00:00:00
1234567891234	17.05.18 16:56:25	17.05.18 16:56:29	00:00:04	00:00:24		2100104	17.05.18 16:56:29	17.05.18 16:56:55	17.05.18 16:55:57	00:00:02	00:00:02	00:00:30
1234567891234	17.05.18 16:56:11		00:00:02	00:00:00						00:00:00	00:00:00	00:00:00
1234567891234	17.05.18 16:56:04	17.05.18 16:56:08	00:00:04	00:00:00		2100104	17.05.18 16:56:08	17.05.18 16:56:13	17.05.18 16:55:14	00:00:05	00:00:01	00:00:33

Рисунок 40 — История вызовов ЦОВ-112 При

открытии содержится информация о вызовах за текущий день.

Для сортировки истории вызовов ЦОВ-112 доступны фильтры (Рисунок 41):

- номер звонящего – сортировка по номеру звонящего;

- от – дата и время, от которых нужно провести сортировку вызовов. Для выбора даты и времени необходимо нажать на параметр и в открывшемся календаре выбрать необходимые дату и время;
- до - дата и время, до которых нужно провести сортировку вызовов. Для выбора даты и времени необходимо нажать на параметр и в открывшемся календаре выбрать необходимые дату и время.

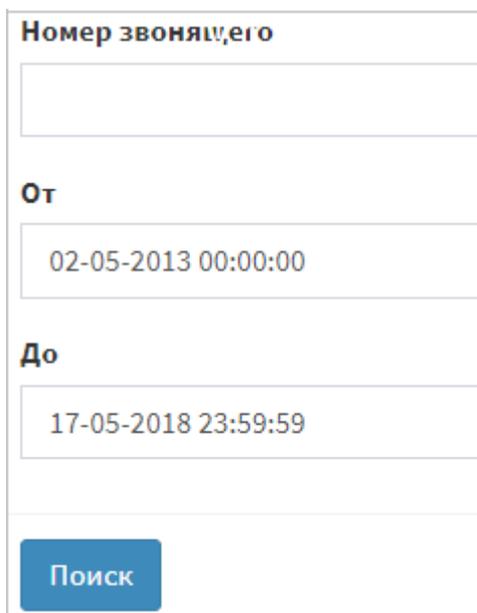


Рисунок 41 — Сортировка истории вызовов ЦОВ-112

По окончании установки фильтра нажмите кнопку «Поиск», в вызовах останутся вызовы, соответствующие запросу.

5.8 Просмотр отбитых вызовов

Для просмотра отбитых вызовов необходимо в левом верхнем углу на горизонтальной панели выбрать «Отбитые вызовы» (Рисунок 42).

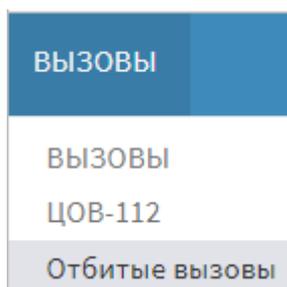


Рисунок 42 — Переход к отбитым вызовам

При открытии содержится информация об отбитых вызовах за текущий день.

На открывшейся странице (Рисунок 43) расположена следующая информация:

- идентификатор вызова;
- время поступления вызова;
- номер А;
- номер Б;
- код ошибки.

Отбитые вызовы				
Вызовы				
Идентификатор вызова	Время поступления вызова	Номер А	Номер Б	Код ошибки
46973921	17.05.18 15:04:19		agent_call#9111650015	Оператор не готов
46973181	17.05.18 15:03:47		agent_call#79046082421	Оператор не готов
46965881	17.05.18 14:53:29		agent_call#9213599909	Оператор не готов
46957451	17.05.18 14:48:12		agent_call#5602702041	Оператор не готов
46945481	17.05.18 14:27:14		agent_call#9111941954	Оператор не готов
46934801	17.05.18 14:05:11		agent_call#89213514173	Оператор не готов
46930281	17.05.18 13:58:20		agent_call#5682783578	Оператор не готов
46927631	17.05.18 13:54:28		agent_call#7926392826	Оператор не готов
46934341	17.05.18 13:17:37		agent_call#819645239	Оператор не готов
46895231	17.05.18 13:00:07		agent_call#79219553710	Оператор не готов
46870761	17.05.18 12:27:01		agent_call#79500098496	Оператор не готов
46868941	17.05.18 12:24:34		73472000600	Номер в черном списке
46868761	17.05.18 12:24:23		73472000600	Номер в черном списке
46849501	17.05.18 11:55:31		agent_call#9217688812	Оператор не готов
46835221	17.05.18 11:33:56		agent_call#79046389174	Оператор не готов

Рисунок 43 — История отбитых вызовов

Для сортировки истории отбитых вызовов доступны следующие фильтры (Рисунок 44):

- номер А - сортировка по номеру звонящего;
- от – дата и время, от которых нужно провести сортировку вызовов. Для выбора даты и времени необходимо нажать на параметр и в открывшемся календаре выбрать необходимые дату и время;
- до - дата и время, до которых нужно провести сортировку вызовов. Для выбора даты и времени необходимо нажать на параметр и в открывшемся календаре выбрать необходимые дату и время.

Номер звонящего

От

До

Поиск

Рисунок 44 — Сортировка истории отбитых вызовов

6 Аварийные ситуации

Перечень возможных ошибок представлен в таблице (Таблица 2).

Таблица 2 - Перечень ошибок

Ошибка	Решение
Сбой в работе базы данных! Проверьте настройки подключения, и повторите запрос	Повторить запрос
Файлы не найдены	Ошибка появляется, если вызов не был записан. Выбрать другой вызов
MRS не доступен	Изменить адрес в настройках
Ошибка ввода/вывода! Попробуйте повторить запрос позже	Повторить запрос