

**МОДУЛЬ ТЕЛЕФОНИИ VOXLINK
НА БАЗЕ ПЛАТФОРМЫ VRMSOFT**

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «К2 ИНТЕГРАЦИЯ»

Руководство пользователя

Листов 15

Аннотация

Данный документ содержит руководство пользователя по эксплуатации модуля телефонии на базе платформы BPMSoft.

Содержание

Перечень условных обозначений, сокращений и терминов	4
1 Общие сведения	5
1.1 Наименование Подсистемы	5
1.2 Назначение Подсистемы	5
1.3 Цели создания Подсистемы	5
1.4 Уровень подготовки пользователей	5
1.5 Требования к техническому и программному обеспечению	5
2 Порядок работы пользователя с телефонией на базе Voxlink	7
2.1 Работа со звонками через систему BPMSoft	7
2.1.1 Как принять Входящий звонок	7
2.1.2 Как осуществить Исходящий звонок	8
2.1.3 Работа с входящими/исходящими вызовами	9
2.1.4 Заполнение информации по звонку	10
2.2 Справочники телефонии	14

Перечень условных обозначений, сокращений и терминов

Обозначение	Описание
Voxlink	Офисная IP-телефония
CFAgent	Приложение-прослойка для интеграции телефонии Voxlink с BPMSoft
CallForce	Сервер, обрабатывающий записи звонков телефонии Voxlink
BPMSoft	CRM-система, созданная на базе BPM-платформы
Справочники	Раздел системы BPMSoft, содержащий списки значений, используемых в справочных полях
Системные настройки	Раздел, где хранятся настройки, необходимые для работы интеграции телефонии и BPMSoft
Коммуникационная панель	Интерфейсный блок BPMSoft, отображающий информацию о звонках и телефонии, а также напоминания, быстрый доступ к почте, ленте и уведомлениям
K2Voxlink-BPMSOFT	Расширение телефонии Voxlink в BPMSoft
Оператор	Пользователь телефонии в BPMSoft, зарегистрированный в справочнике системы
Кэш	Временные данные браузера, которые могут потребовать очистки для корректной работы телефонии
Жесткая перезагрузка	Полное обновление страницы браузера с очисткой кэша
Входящий звонок	Вызов, поступающий в систему BPMSoft от клиента
Исходящий звонок	Вызов, совершаемый пользователем BPMSoft через телефонию
Удержание	Функция временного прерывания разговора, при которой клиент не слышит оператора
Перенаправление	Функция перевода звонка на другого оператора
Запись звонка	Запись в разделе «Звонки», где находится сохранённая информация о прошедшем звонке с возможностью просмотра деталей
Состояние оператора	Текущий статус пользователя телефонии (например, "Онлайн", "Ошибка")
Сопряжение	Настройка соединения между CFAgent и BPMSoft

1 Общие сведения

1.1 Наименование Подсистемы

Наименование Подсистемы: Voxlink-BPMSoft Connector

1.2 Назначение Подсистемы

Подсистема предназначена для интеграции телефонии Voxlink с BPMSoft, обеспечивая автоматизированную обработку звонков, ведение записей по ним, а также управление коммуникациями с клиентами по результатам обработки звонков внутри CRM-системы.

1.3 Цели создания Подсистемы

Целями разработки телефонии являются:

- Автоматизация обработки входящих и исходящих звонков в BPMSoft.
- Улучшение контроля и ведения записей звонков в CRM-системе.
- Обеспечение удобного интерфейса для работы операторов с телефонными вызовами.
- Оптимизация работы сотрудников за счет интеграции телефонии с бизнес-процессами BPMSoft.
- Повышение уровня клиентского сервиса за счет оперативной обработки звонков и автоматической фиксации информации.

1.4 Уровень подготовки пользователей

Для работы пользователю необходимо иметь базовый опыт работы в системе BPMSoft, а также навыки работы с офисной IP-телефонией.

1.5 Требования к техническому и программному обеспечению

Для корректной работы системы необходимы следующие условия:

- Установленное приложение CFAgent (устанавливается отдельно).
- Доступ к стенду BPMSoft с установленным расширением K2Voxlink-BPMSOFT.
- Наличие учетной записи в системе BPMSoft с соответствующими правами доступа.
- ПК со следующими параметрами:
 - Процессор не ниже Intel Core i3 / AMD Ryzen 3.
 - Оперативная память: минимум 4 ГБ (рекомендуется 8 ГБ и выше).
 - Свободное дисковое пространство: от 500 МБ для установки CFAgent.
 - Сетевое подключение к интернету со стабильной скоростью не менее 10 Мбит/с.

2 Порядок работы пользователя с телефонией на базе Voxlink

2.1 Работа со звонками через систему BPMSoft

После выполнения шагов по подключению телефонии в платформу BPMSoft, пользователь имеет возможность принимать входящие и совершать исходящие звонки, а также просматривать информацию по ранее созданным звонкам.

Запись каждого прошедшего звонка отображается в списке коммуникационной панели от новых к старым с возможностью просмотреть информацию о звонке и связанные с ним записи, подробнее о работе со связями звонка см. в п. 2.1.4 Заполнение информации по звонку.

2.1.1 Как принять Входящий звонок

При поступлении входящего звонка, если телефония подключена, в коммуникационной панели отобразится всплывающее уведомление входящего звонка. (Рисунок 1). В блоке входящего звонка доступны две кнопки: «Ответить» и «Завершить».

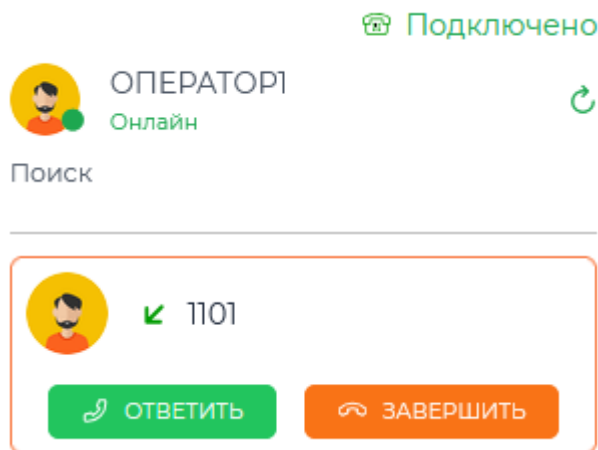


Рисунок 1 - Отображение входящего звонка в коммуникационной панели

При завершении звонка звонок сбрасывается, при этом информация о нем не записывается в список звонков коммуникационной панели.

При нажатии на кнопку «Ответить» блок текущего звонка отображается следующим образом (Рисунок 2). Информация о пронумерованных компонентах блока звонка описана ниже, см. в п. 2.1.3 Работа с входящими/исходящими вызовами.

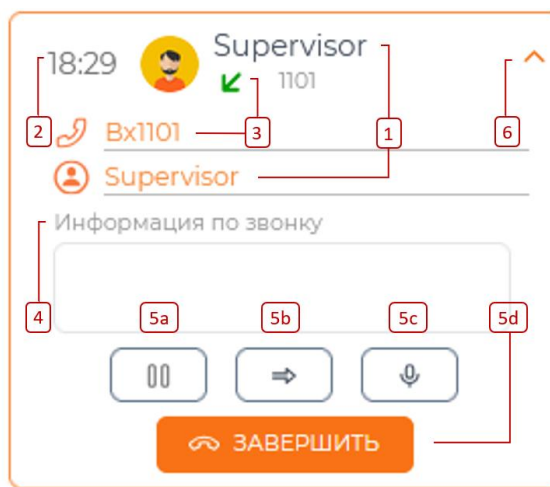


Рисунок 2 - Активный входящий звонок в коммуникационной панели

2.1.2 Как осуществить Исходящий звонок

Для совершения исходящего звонка необходимо ввести номер абонента в текстовое поле «Поиск», нажать Enter или иконку зеленой телефонной трубки (Рисунок 3).

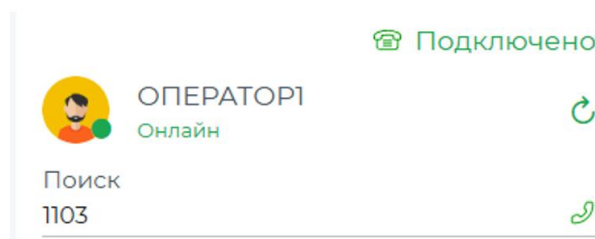


Рисунок 3 - Как осуществить исходящий звонок?

После ответа абонента звонок отображается следующим образом (Рисунок 4). Информация о пронумерованных компонентах блока звонка описана ниже, см. в п.2.1.3 Работа с входящими/исходящими вызовами.

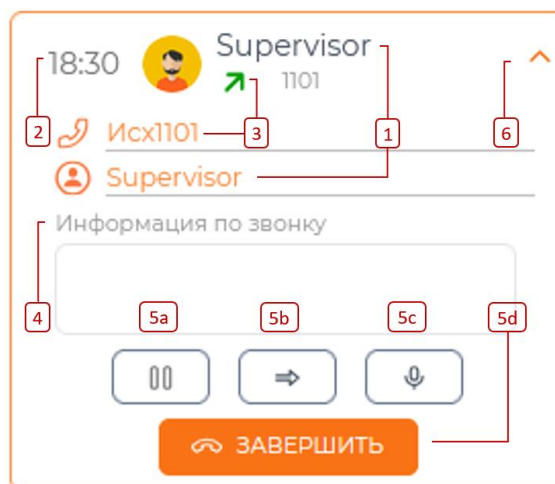


Рисунок 4 - Исходящий звонок

2.1.3 Работа с входящими/исходящими вызовами

На карточках звонка (Рисунок 1, Рисунок 4) указаны следующие компоненты:

1. Абонент, которому направлен вызов.
2. Время начала разговора (мин:сек).
3. Ссылка на запись созданного звонка, а также индикация типа вызова (Входящий /Исходящий). Индикатор типа вызова характеризуется направлением стрелочки, цветом и автоматически сформированным текстом по звонку (Таблица 1):

Таблица 1 - Индикация состояний и направлений звонков

Статус звонка / Направление звонка	Входящий	Исходящий
Звонок принят (Зеленый)	  <u>Bx1101</u>	  <u>Исх1101</u>
Звонок отклонен	Звонок не записывается в историю коммуникационной панели	Звонок не записывается в историю коммуникационной панели

4. Поле «Информация по звонку» не доступно для редактирования и заполняется значением из поля «Результат подробно» из записи звонка.
5. Кнопки действий со звонком:

- а. Поставить на удержание. При постановке звонка на удержание кнопка отображается следующим образом (Рисунок 5). В данный момент абонент перестает вас слышать, на фоне включается музыка. Чтобы продолжить звонок нужно нажать повторно на кнопку удержания.

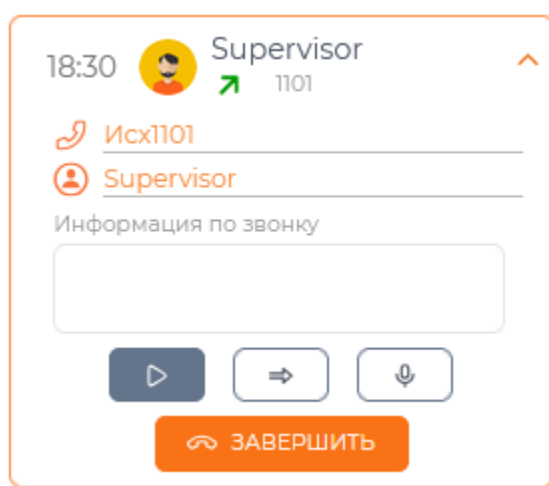


Рисунок 5 - Звонок на удержании

- б. Перенаправить на другого абонента. При нажатии на кнопку перенаправления звонка будет предложено добавление номера в текстовое поле для ввода.
- с. Выкл/вкл. микрофон.
- д. Завершить звонок. Звонок будет завершен, запись в коммуникационной панели сохраняется, становится недоступной для редактирования.
6. Кнопка «Скрыть/показать текущий звонок» скрывает области 4 и 5 на карточке звонка (Рисунок 4).

2.1.4 Заполнение информации по звонку

Записи текущих, а также уже завершенных звонков отображаются в качестве быстрого доступа в формате ленты в разделе телефонии в коммуникационной панели. Сохраненные записи уже завершившихся звонков доступны для просмотра. Редактировать из коммуникационной панели можно только текущий звонок.

Все сохраняемые записи звонков ведутся в отдельном разделе системы «Звонки» (Рисунок 6).

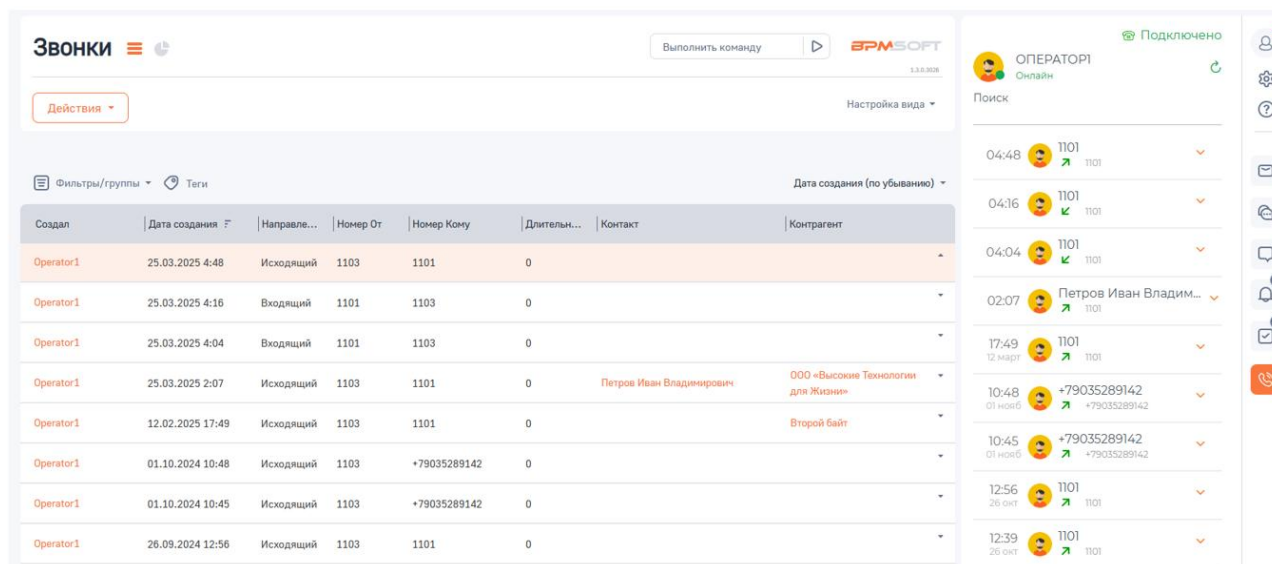


Рисунок 6 – Раздел «Звонки. Реестр записей»

В момент, когда один из абонентов берет трубку, в системе создается запись звонка. Переход в связанную запись в соответствующем разделе системы можно легко осуществить путем нажатия на ссылку звонка (Рисунок 7):

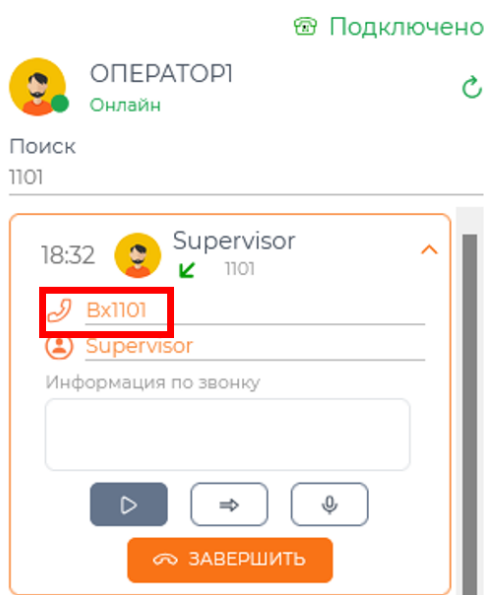


Рисунок 7 – Переход в связанную запись звонка из коммуникационной панели

Важно отметить, что в записях, созданных за предыдущие периоды текущего года отображается день и месяц совершенного звонка (Рисунок 8). В записях за предыдущие годы отображается день, месяц и год совершенного звонка.

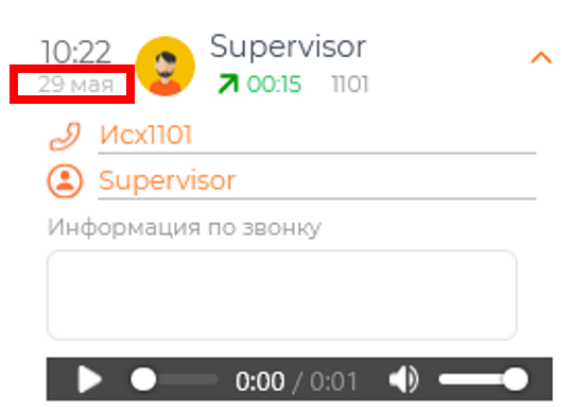


Рисунок 8 - Отображение дня и месяца в карточке Звонка

Запись звонка содержит поля, описанные в таблице 2, где также указан порядок заполнения, редактируемость полей и т.д.

Таблица 2 – Поля на карточке звонка

Поле	Тип	Порядок заполнения	Редактируемое	Описание
Номер От	Строка (250 символов)	Автоматическое	Нет	Номер оператора, кто начал звонок
Номер Кому	Строка (250 символов)	Автоматическое	Нет	Номер оператора, кто принял звонок
Направление звонка	Справочник	Автоматическое	Нет	Входящий/Исходящий
Создал	Справочник	Автоматическое	Нет	Запись контакта оператора, кто начал звонок
Вкладка	Основная информация			
Дата начала	Дата/Время	Автоматическое	Нет	Дата и время начало звонка
Дата завершения	Дата/Время	Автоматическое	Нет	Дата и время конца звонка
Дата начала UTC	Дата/Время	Автоматическое	Нет	Дата и время начало звонка по стандарту UTC

Поле	Тип	Порядок заполнения	Редактируемое	Описание
Дата завершения UTC	Дата/Время	Автоматическое	Нет	Дата и время конца звонка по стандарту UTC
Группа полей	Результат			
Результат	Справочник	Ручное заполнение	Да	- Выполнен - Выставить счет - Есть интерес - Интерес отсутствует - Информация получена - Назначена встреча - Недозвон - Отменен - перезвонить позднее
Результат подробно	Строка (500 символов)	Ручное заполнение	Нет	-
Деталь	Связи			
Контрагент	Справочник	Ручное заполнение	Да	Отображается в коммуникационной панели, редактируется в момент работы с текущим звонком
Контакт	Справочник	Ручное заполнение	Да	Отображается в коммуникационной панели, редактируется в момент работы с текущим звонком
Активность	Справочник	Ручное заполнение	Да	Отображается в коммуникационной панели, редактируется в момент работы с текущим звонком
Продажа	Справочник	Ручное заполнение	Да	-
Контрагент	Справочник	Ручное заполнение	Да	-
Лид	Справочник	Ручное заполнение	Да	-
Деталь	Временные характеристики			
Длительность, секунд	Целое число	Автоматическое	Нет	Длительность разговора и время соединения
Время разговора, секунд	Целое число	Автоматическое	Нет	Длительность разговора

Поле	Тип	Порядок заполнения	Редактируемое	Описание
Время до соединения, секунд	Целое число	Автоматическое	Нет	Время соединения
Время удержания, секунд	Целое число	Автоматическое	Нет	Время, которое звонок был на удержании

2.2 Справочники телефонии

Справочники, использующиеся в справочных полях записей звонков, описаны ниже и доступны для редактирования пользователям, имеющим доступ к настройке системы.

1) Справочник «Темы звонков» содержит следующие возможные значения:

- Консультация.
- Жалоба.
- Оформление заявки.

2) Справочник «Результат активности» содержит следующие возможные значения:

- Выполнен.
- Выставить счет.
- Есть интерес.
- Интерес отсутствует.
- Информация получена.
- Назначена встреча.
- Недозвон.
- Отменен.
- Позвонить позднее.



АО «К2 Интеграция»
105082, ул. Фридриха Энгельса, д. 75, стр. 11
Т. (495) 974 1064
info@k2int.ru
www.k2int.ru

[illegible]