



Инструкция пользователя  
Гуд Коннектор к телефонии Oktell  
для ВРМSoft

# Введение

Продукт **коннектор Oktell** – это коннектор который интегрируется с системой BPMSoft, обеспечивая полный контроль качества обслуживания и снижение расходов на клиентский сервис. Он предоставляет омниканальную поддержку клиентов через самые популярные каналы связи. Платформа автоматизирует деятельность контактных центров, включая массовые исходящие звонки по спискам. Также она позволяет анализировать и улучшать работу операторов, отслеживать ключевые показатели контакт-центра и формировать детальные отчеты.

Данный продукт позволяет не только выполнять звонки и привязывать их к другим элементам системы, таким как Лиды, Обращения и Заказы, создавать подробную отчетность по всем параметрам звонков

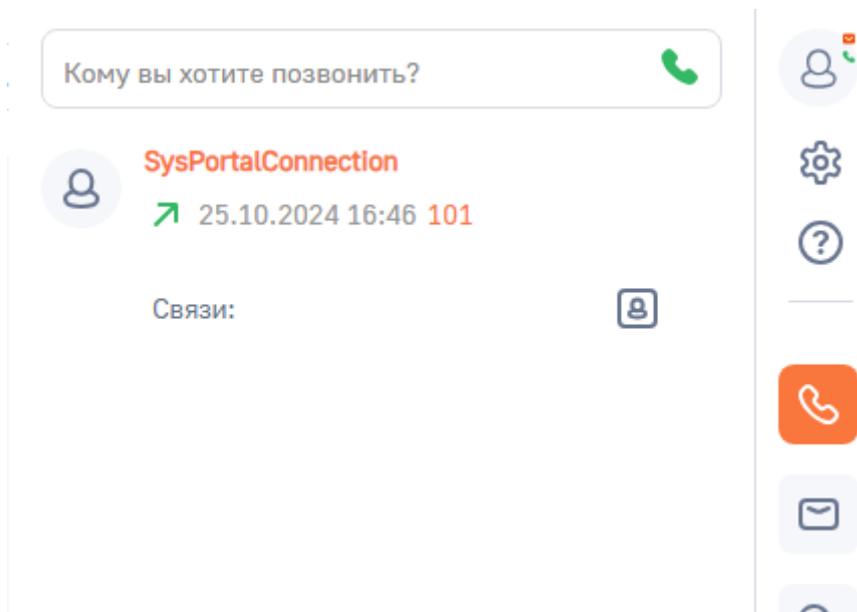
В системе участвуют два независимых блока:

- Блок Информационной системы:
  - Web-интерфейс работы сотрудника;
  - сервер CRM системы.
- Блок коммуникационной платформы Oktell:
  - голосовой телефон (аппаратный, либо программный SIP телефон; любой внешний номер по отношению к Oktell);
  - серверная инфраструктура Oktell.

# Описание работы с СТИ-панелью

- СОВЕРШЕНИЕ ЗВОНКА
- Для совершения звонка сначала откройте СТИ-панель, нажав на значок с телефонной трубкой (Рис. 1).

Рис 1. — СТИ панель

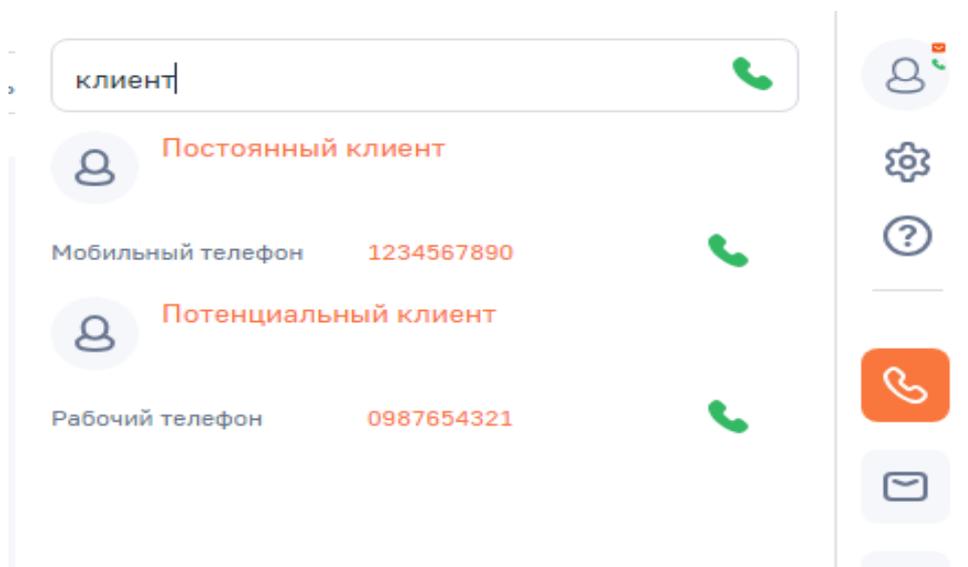


Данная панель является основным местом для работы со звонками. В ней отображается журнал последних звонков.

Чтобы совершить звонок, в поле с текстом "Кому вы хотите позвонить?" в верхней части панели введите номер или имя контакта и нажмите клавишу [Enter], или нажмите на значок с зеленой телефонной трубкой справа от данного поля.

Также данное поле может быть использовано для поиска и выполнения звонка существующему контакту. Для этого в поле с текстом "Кому вы хотите позвонить?" начните вводить название контакта и выберите нужный контакт из предложенных

Рис. 2. – Пример поиска контакта для совершения звонка.

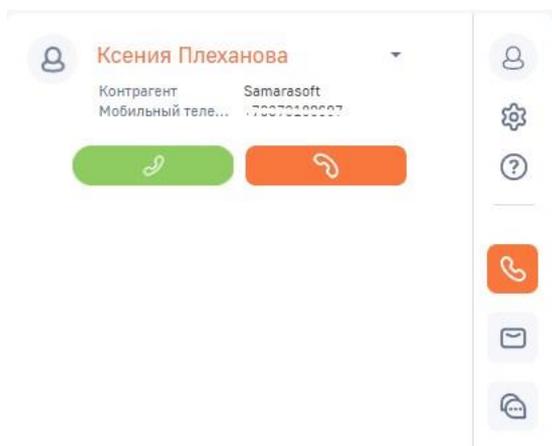


## ДЕЙСТВИЯ ВО ВРЕМЯ ЗВОНКА

Во время входящего звонка на панели телефонии отобразится номер, и, если предварительно было указано в системе BPMSoft, имя и компания звонящего.

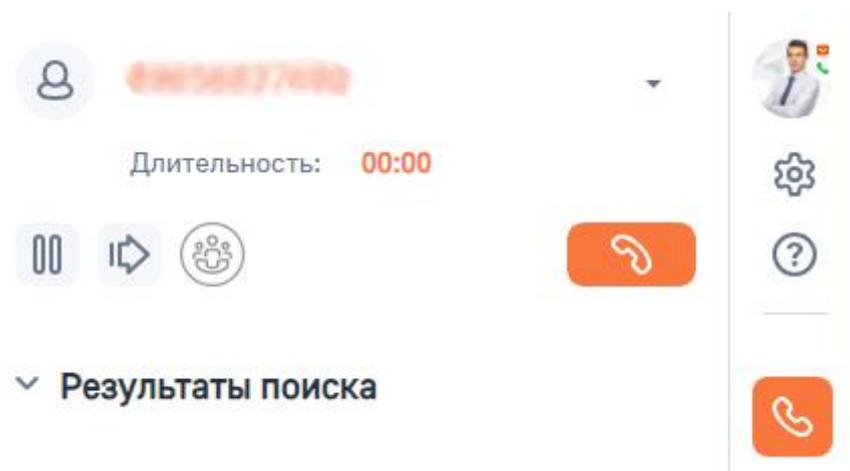
В этот момент пользователю доступны две кнопки, для приема и отклонения звонка соответственно (Рис. 3).

Рис. 3 – Окно приема и отклонения звонка.



Во время звонка пользователю доступны 4 основные кнопки (Рис. 4).

Рис. 4. – Окно активного разговора.



Назначение кнопок слева направо:

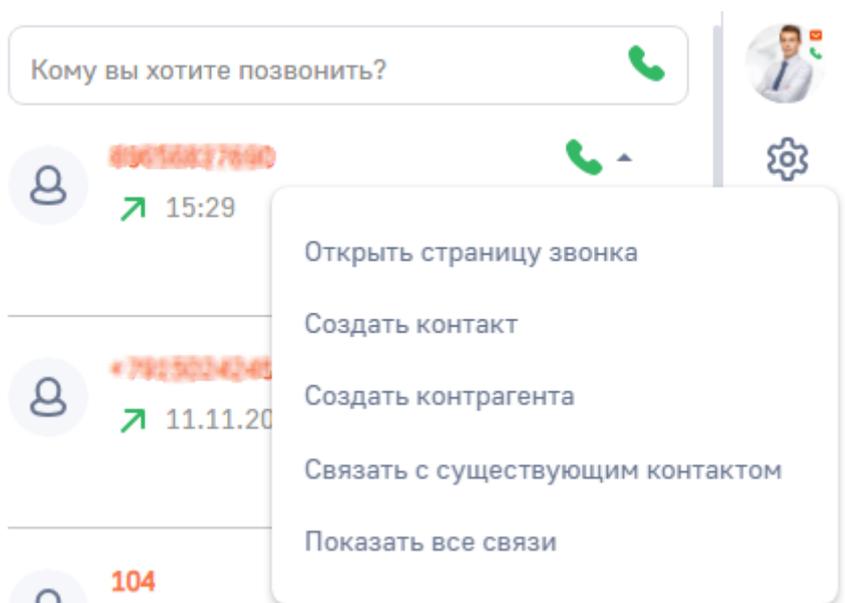
- Удержание – текущий звонок ставится на удержание.
- Перевод звонка — позволяет соединить текущего абонента с новым абонентом. Перевести звонок можно с консультацией и без нее.
- Конференция – текущий звонок преобразуется в конференцию, участниками можно управлять также из СТИ панели.
- Сброс звонка.
- 

## ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ ЗВОНКА

Для выполнения дополнительных действий с текущим звонком наведите на него курсор

мыши и нажмите на кнопку [Связать], после нажатия появиться контекстное меню (Рис. 5).

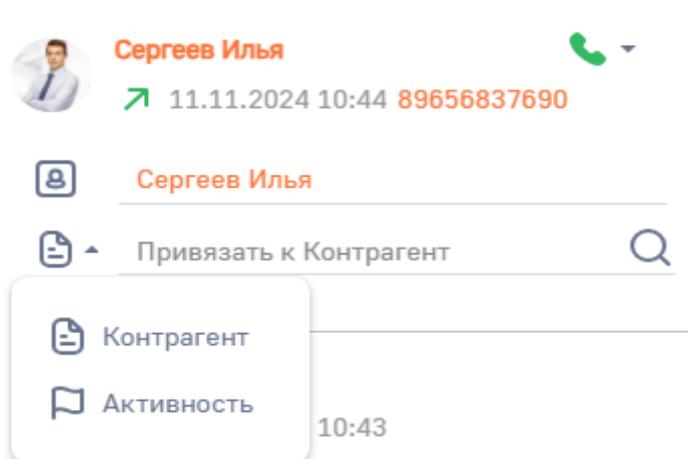
Рис. 5 – Пример использования кнопки [Связать].



В данном меню пользователю доступен следующий функционал:

- Открыть страницу звонка – открывается карточка звонка с основными данными – кому поступил звонок, от кого и т.д.
- Создать контакт — позволяет создать новый контакт в среде BPMSoft и привязать к нему выбранный номер телефона.
- Создать контрагента — позволяет создать нового контрагента в среде BPMSoft и привязать к нему выбранный номер телефона.
- Связать с существующим контактом — позволяет связать данный номер с уже существующим контактом или контрагентом.
- Показать все связи — позволяет отобразить информацию по всех записях, к которым привязан данный номер или пользователь. Также с помощью данного функционала возможно привязать выбранный звонок к записи в определенном разделе (Рис. 6).

Рис. 6 – Пример выбора раздела для связи со звонком.



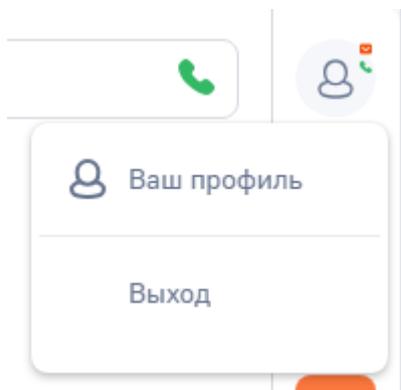
**Описание  
функциональны  
х  
возможностей.**

НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения настроек телефонии определенного пользователя войдите в систему ВРМSoft с данными соответствующего пользователя.

В правом верхнем углу нажмите на иконку [Профиль] и выберите пункт [Ваш профиль] (Рис. 8).

Рис. 7 – Всплывающее меню профиля.



В открывшемся окне откройте вкладку [Настройка параметров Call Centre]. В данном меню находятся настройки параметров телефонии пользователя (Рис. 8).

Рис. 8 – Настройки параметров телефонии пользователя.

- Отключить интеграцию с Contact Centre — установленный признак позволяет отключить встроенную интеграцию с телефонией Oktell. При включённой настройке кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели

приложения.

- Включить режим отладки - установленный признак позволит отобразить диагностическую информацию в консоли браузера, например, для использования при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки
- Разрешить подъём трубки из приложения — включённая настройка даёт возможность использовать кнопку ответа при входящем звонке.
- Использовать безусловный перевод - установленный признак обрывает связь между пользователем и другими сторонами, а между переадресуемым абонентом и третьим лицом устанавливается отдельное соединение.