



Инструкция пользователя

Коннектор Oktell Studio

Введение

Продукт **коннектор Oktell Studio** – это коннектор к нативной телефонии, который позволяет управлять звонками в интерфейсе BPMSoft без переходов и дополнительных программ или устройств.

Данный продукт позволяет не только выполнять звонки, а также 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 Studio
 - голосовой телефон (WebRTC html телефон; аппаратный SIP телефон; любой внешний номер по отношению к Oktell Studio) серверная инфраструктура Oktell Studio

Для начала работы с коннектором необходимо установить один или несколько типов голосовых телефонов (WebRTC html телефон; аппаратный SIP телефон).

Рекомендуемые аппараты SIP и ПО:

- yealink t20 и выше
- zoiper classic (windows)
- sipnetic (android)
- Softphone.Pro (Mac)

После установки приложения необходимо ввести данные для входа в SIP аккаунт (предоставит вендор коннектора) и войти в аккаунт в системе BPMSoft, указав в профиле номер телефона Настройка параметров пользователя.

Взаимодействие между Информационной системой и коммуникационной происходят исключительно между серверами. Сотрудник может работать за любым типом телефонов без изменения логики работы коннектора и CRM.

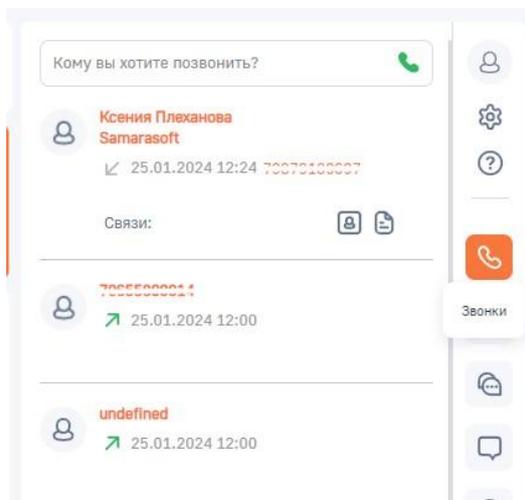
Коннектор совместим с версиями BPMSoft 1.5, 1.7 (совместимость с иными версиями требует запроса на вендора коннектора).

Описание работы с СТИ-панелью

СОВЕРШЕНИЕ ЗВОНКА

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

Рис. 1 – Настройки параметров телефонии пользователя.

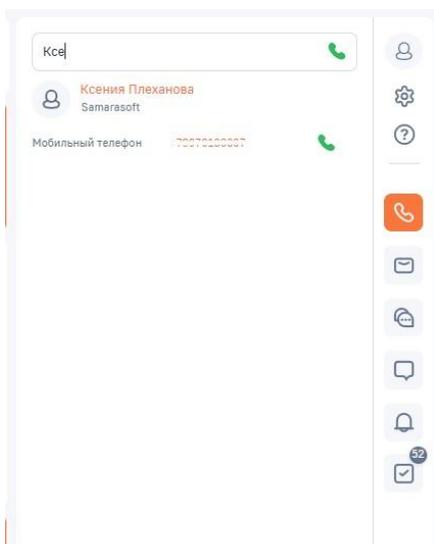


Данная панель является основным местом для работы со звонками. В ней отображается журнал последних звонков.

Чтобы совершить звонок, в поле с текстом "Кому вы хотите позвонить?" в верхней части панели введите номер и нажмите [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).

Рис. 2 – Пример поиска контакта для совершения звонка.

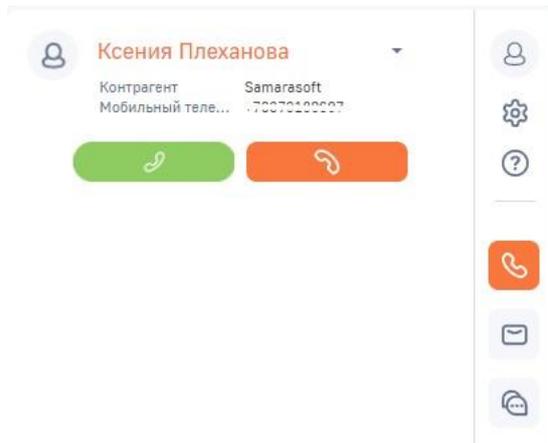


ДЕЙСТВИЯ ВО ВРЕМЯ ЗВОНКА

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

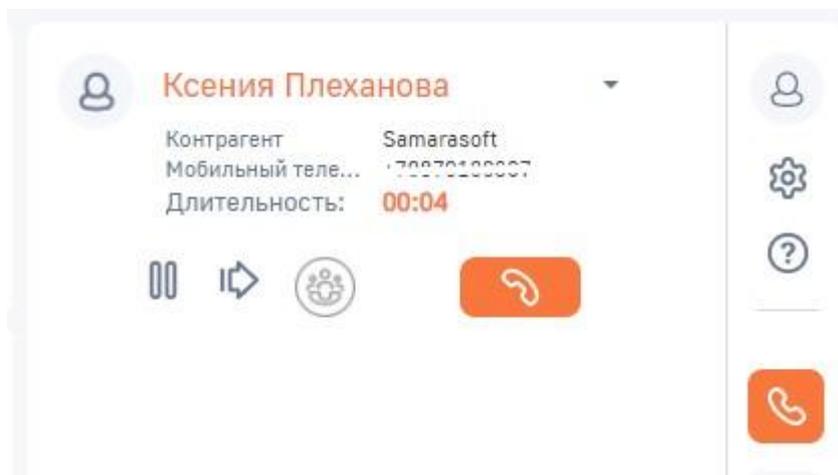
В этот момент пользователю доступны две кнопки, для приема и отклонения звонка соответственно (Рис. 3).

Рис. 3 – Окно приема и отклонения звонка.



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

Рис. 4 – Окно активного звонка.



Назначение кнопок слева направо:

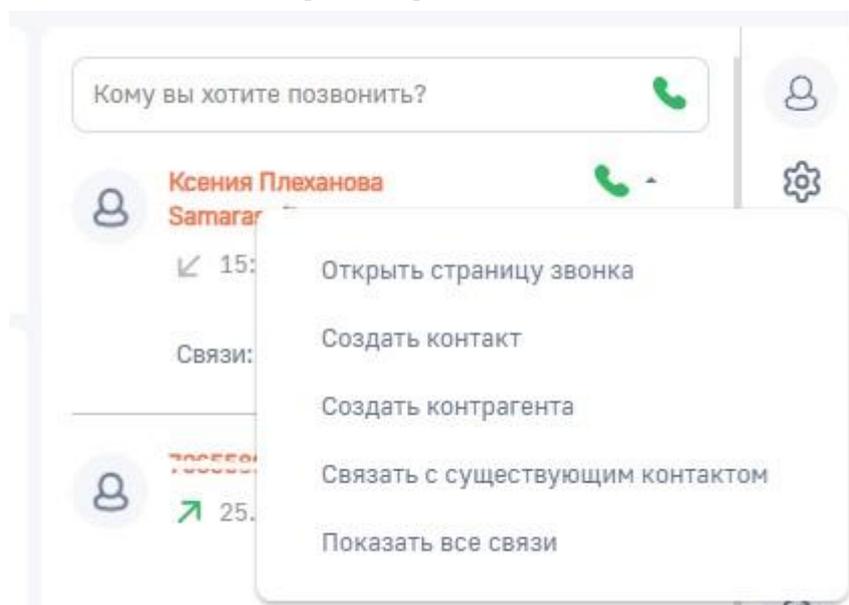
- Удержание – текущий звонок ставится на удержание.
- Перевод звонка — позволяет соединить текущего абонента с новым абонентом. Перевести звонок можно с консультацией и без нее.
- Конференция – текущий звонок преобразуется в конференцию, участниками можно управлять также из СТИ панели.

- Сброс звонка.

ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ ЗВОНКА

Для выполнения дополнительных действий с текущим звонком наведите на него курсор мыши и нажмите на кнопку [Связать], после нажатия появится контекстное меню (Рис. 5).

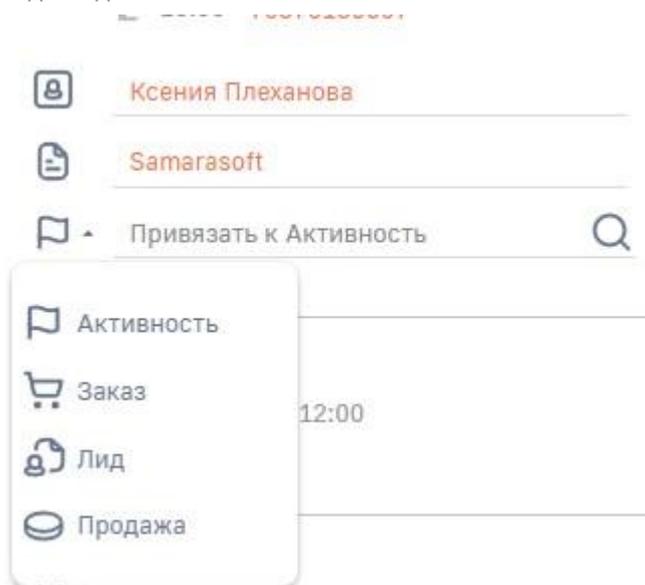
Рис. 5 – Пример использования кнопки [Связать].



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.



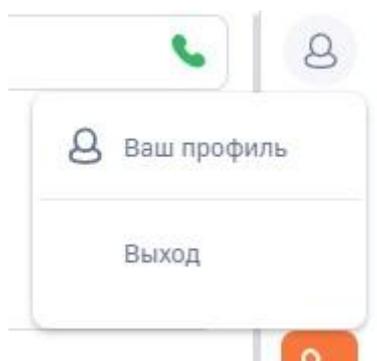
Описание функциональных возможностей.

НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения настроек телефонии определенного пользователя войдите в систему VPMSoft 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. 9).

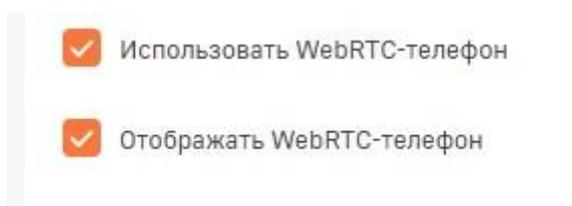
Рис. 8 – Настройки параметров телефонии пользователя.

- Отключить интеграцию с Contact Centre — установленный признак позволяет отключить встроенную интеграцию с телефонией Oktell Studio. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.

- Номер – строка для ввода номера телефона, который будет закреплен за пользователем.

В случае использования softphone, данные sip-учетной записи вносятся в программу. В случае использования WebRTC телефона, необходимо поставить установить чек бокс Использовать WebRTC-телефон и ввести данные, предоставленные вендором коннектора.

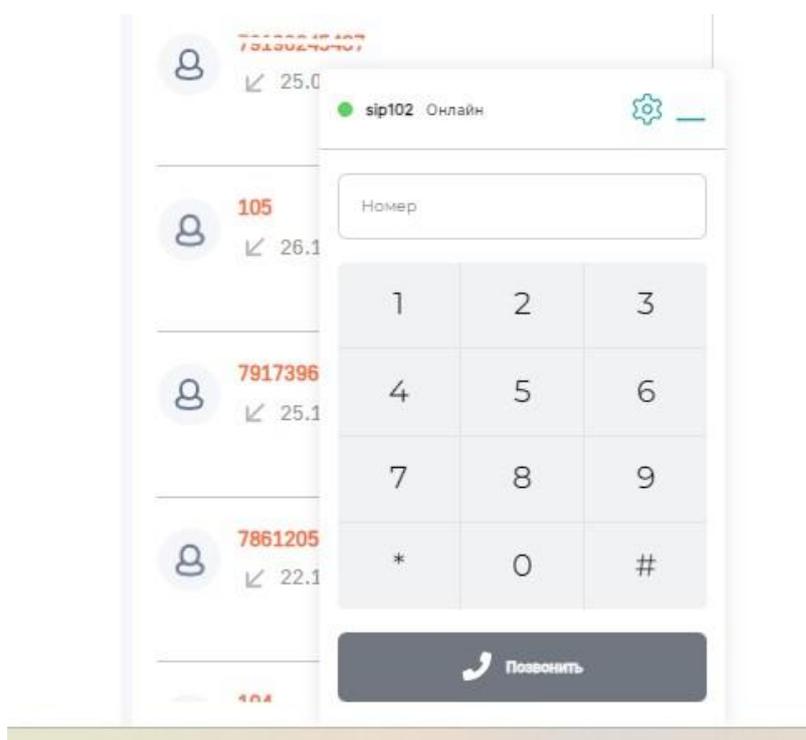
Рис. 9 – Настройки параметров телефонии пользователя, WebRTC



После сохранения новых настроек, необходимо выйти и войти в систему заново. После этого действия на странице в правом нижнем углу появится WebRTC-телефон.

Совершить звонок можно из СТИ панели, из самого WebRTC-телефона и из карточки объектов, в которых указан мобильный телефон.

Рис. 10 – WebRTC в интерфейсе.



Статистика звонков

Для просмотра и работы с журналом звонков в системе BPMSoft существуют 2 раздела:

- Раздел Звонки — в данном разделе отображается информация о всех звонках, которые выполнялись через систему BPMSoft или через софтфон при условии, что система BPMSoft была открыта в момент приема звонка на софтфоне.
- Раздел CDR — в данном разделе отображается информация о всех звонках пользователей телефонии независимо от того, выполнялся ли звонок в системе BPMSoft, или с помощью софтфона, или SIP-телефона.

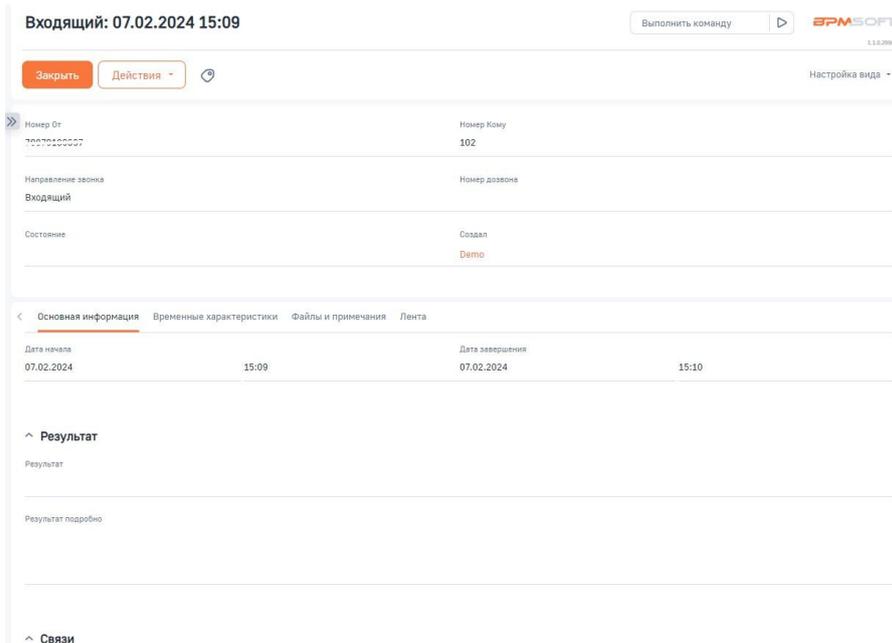
При работе со звонками в данных разделах пользователю доступны 3 главные кнопки (Рис. 10):

Рис. 11 – Пример выбора раздела для связи со звонком.

Создал	Дата создания	Направлен...	Номер От	Номер Кому	Длительно...	Контакт	Контрагент
Demo	07.02.2024 15:09	Входящий	78078100007	102	68	Ксения Плеханова	Samarasoft
Demo	07.02.2024 15:08	Входящий	78078100007	102	9	Ксения Плеханова	Samarasoft
Demo	07.02.2024 15:08	Исходящий	102	78078100007	11	Ксения Плеханова	Samarasoft

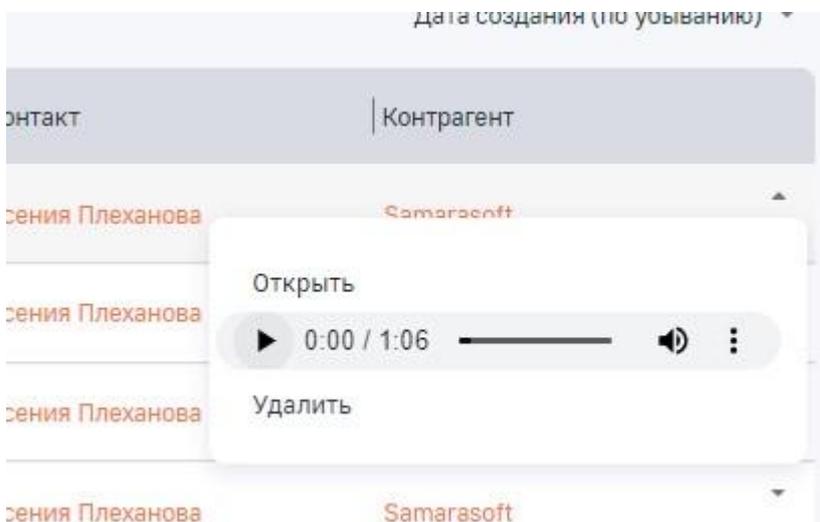
- Открыть — позволяет открыть карточку текущего звонка, в которой находится подробная информация о звонке (Рис. 11).

Рис. 12 – Пример карточки звонка.



- **Прослушать** — позволяет прослушать выбранный звонок. Проигрывание звонка будет происходить в специальном плеере. Во время прослушивания вы можете перематывать запись вперед или назад. Данная кнопка отсутствует, если не происходило соединение с абонентом во время звонка.

Рис. 13 – Пример прослушивания записи

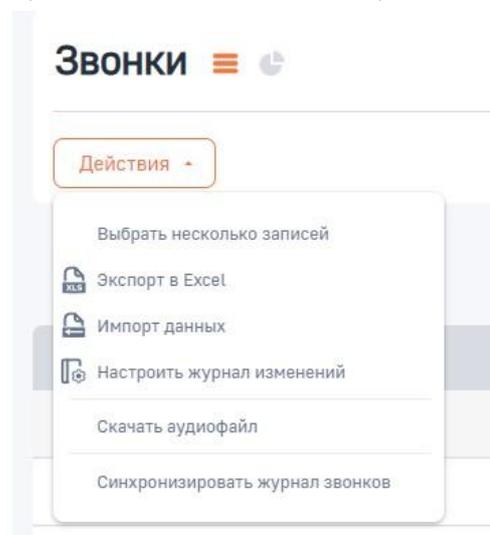


Нажав на три точки в правой стороне аудиодорожки, можно выбрать скорость воспроизведения записи и скачать запись.

- **Удалить** — позволяет удалить выбранный звонок из статистики звонков.

В основном окне разделов нажмите кнопку [Действия] для открытия контекстного меню. В нем доступны следующие функции (Рис. 13):

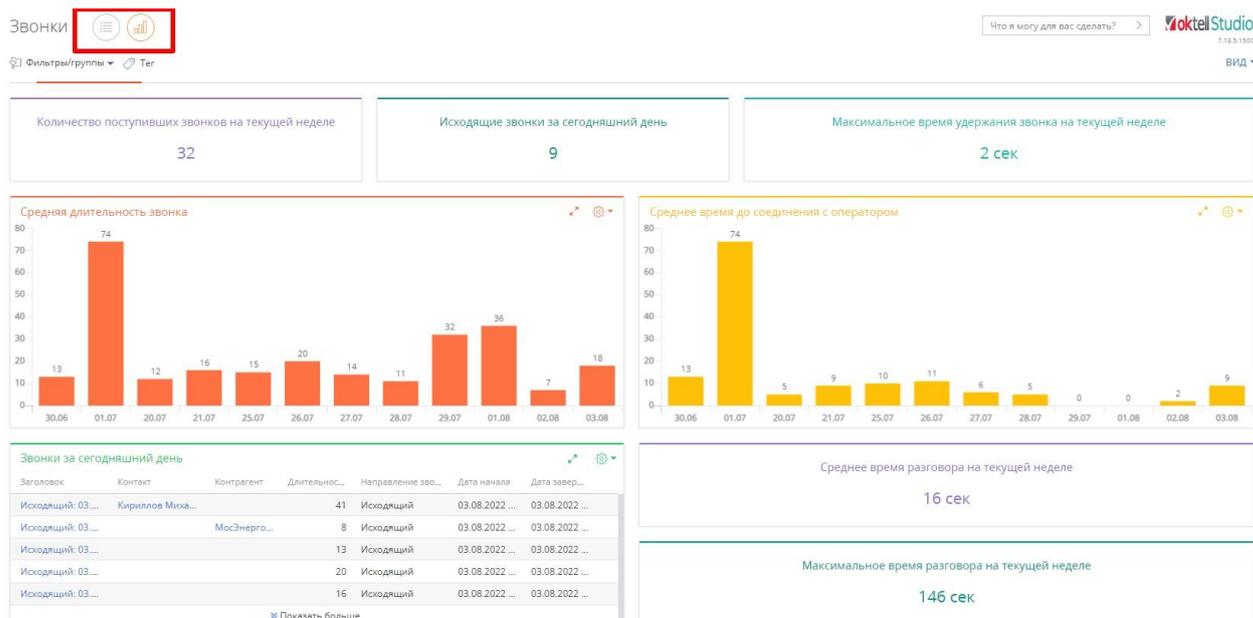
Рис. 14 – Пример открытия контекстного меню при нажатии кнопки [Действия].



- Выбрать несколько записей — позволяет выбрать записи для дальнейшей работы с ними. Например, экспорта в Excel, загрузки аудио файлов, или удаления.
- Выбрать все — позволяет выбрать все записи для дальнейшей работы с ними.
- Экспорт в Excel — позволяет выгрузить все, или выбранные звонки в excel-файл.
- Импорт данных — позволяет загрузить записи о звонках с excel-файла в данный раздел.
- Скачать аудио файл — позволяет загрузить на компьютер выбранные записи звонков.

Для просмотра аналитики по звонкам в разделе Звонки перейдите в представление [Итоги]. Данное окно позволяет добавить отчеты, например, график, шкалу, список для отображения аналитики.

Рис. 15 – Пример визуализаций в окне Итоги.



В Итогах раздела Звонки представлены следующие итоги (на рис. 13):

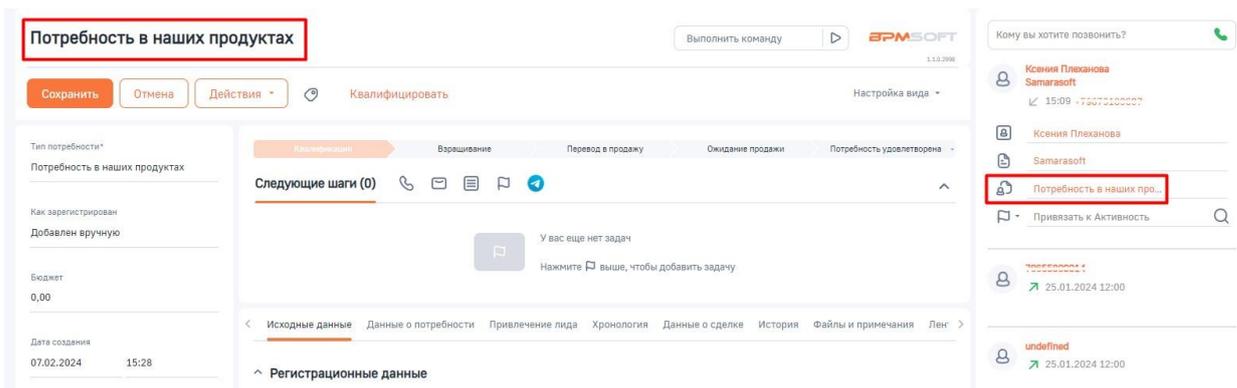
- Количество поступивших звонков на текущей неделе – количество входящих звонков за неделю в виде числового показателя
- Исходящие звонки за сегодняшний день – в виде числового показателя
- Максимальное время удержания звонка на текущей неделе – в виде числового показателя
- Средняя длительность звонка – график вида столбчатой гистограммы, где отображаются средние значения времени разговора за каждый день месяца, в который звонки проводились
- Среднее время до соединения с оператором - график вида столбчатой гистограммы, где отображаются средние значения времени дозвона клиента
- Звонки за сегодняшний день – топ-список звонков за сегодня, отрегулированный по дате (самые новые звонки)
- Среднее время разговора на текущей неделе – среднее время звонка с момента соединения в виде числового показателя
- Среднее время дозвона на текущей неделе – среднее время до поднятия трубки оператором в виде числового показателя

Пример пользовательских use-кейсов

Кейс №1

Оператору контакт-центра поступает звонок от потенциального клиента. Клиента интересует информация по услугам или товарам компании, и звонит он во второй раз, так как контакт данного клиента в системе уже существует. Оператор добавляет к звонку связь, выбирает привязать к Лиду (окошко справа на рисунке), создает новый Лид и уже заполненным контактом.

Рис. 16 – Пример создания связи



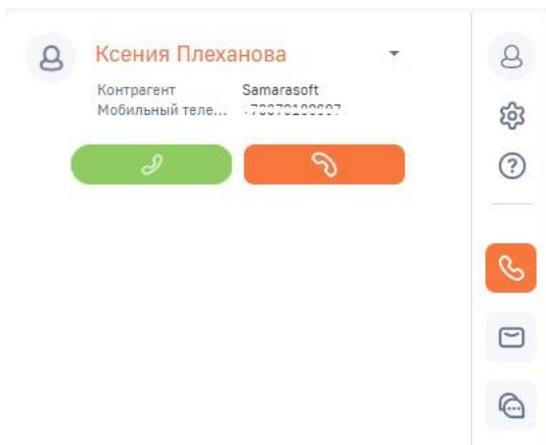
После сохранения записи Лид подтягивается в Связи Контакта.

Кейс №2

В Oktell Studio настраивается групповой номер и правила распределения вызова из группового номера на Пользователей (внутренние и внешние номера телефонов), настраивается таблица маршрутизации.

Поступает звонок на групповой номер. У операторов, подключенных к этому номеру, звонят телефоны, в CRM всплывают карточки входящего звонка.

Рис. 17 – Входящий звонок



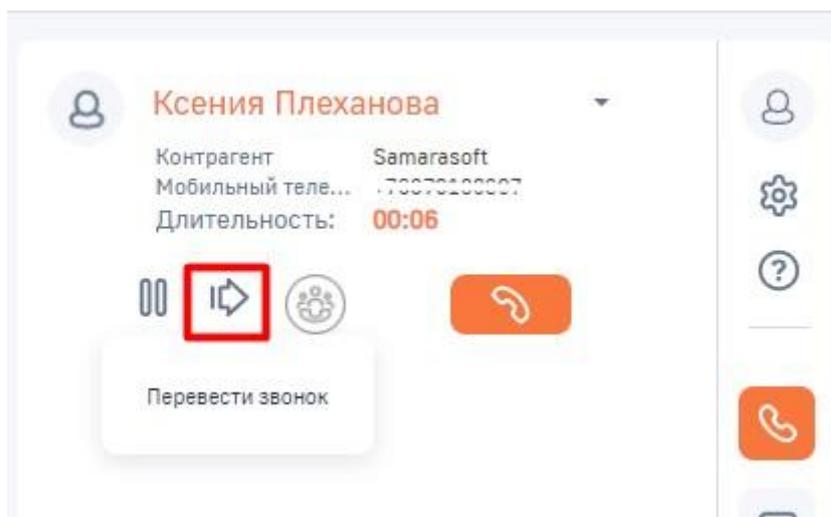
Если любой Пользователь взял трубку, то происходит соединение Клиента и этого Пользователя, у остальных закрываются карточки входящего звонка. Если никто не взял трубку, то звонок считается пропущенным и в CRM отправляется информация о пропущенном вызове на групповой номер.

По этому пропущенному звонку на ответственного по звонившему Контакту создается активность.

КЕЙС №3.

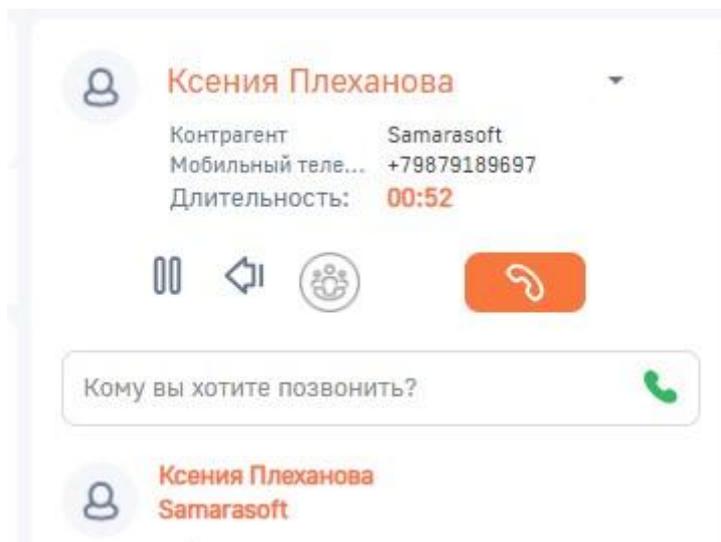
Перевод без сопровождения можно сделать через СТІ панели нажав "Перевести" и ввести номер куда звонок будет переведен.

Рис. 18 – Перевод звонка



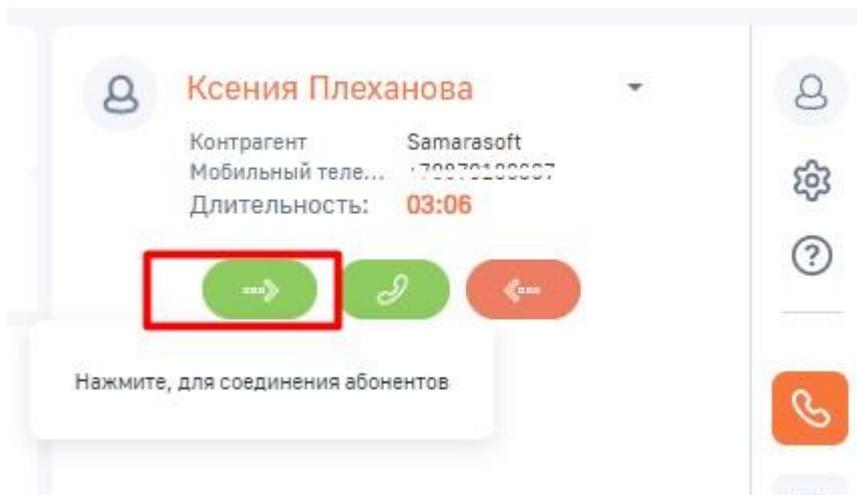
После того, как пользователь, на которого переведен звонок, поднимет трубку, у текущего пользователя звонок завершится. Если пользователь, на которого переведен звонок, трубку не поднимает, звонок возвращается на текущего пользователя.

Рис. 19 – Выбор оператора для перевода



У текущего пользователя отображается строка для ввода номера или имени для поиска оператора, которому будет переведен звонок.

Рис. 20 – Соединение абонентов в звонке



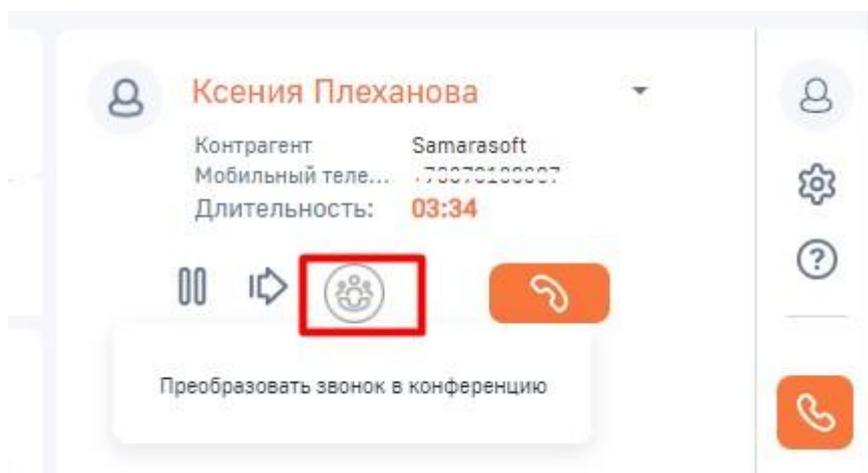
После завершения разговора произойдет микширование всей цепочки разговора и прикрепление к Клиенту (цепочка вызовов). Каждый вызов может быть сформирован отдельно или собран в единый звонок.

Кейс №4.

Управление конференцией

Пользователь в СТИ панели нажимает кнопку Преобразовать звонок в конференцию.

Рис. 21 – Создание конференции



После подключения конференции можно управлять ее участниками. Можно добавлять и отключать из СТИ панели участников, отключать конференцию полностью.

Рис. 22 – Управление участниками конференции



212*16921

Длительность: 00:12



102



Ксения Плеханова

Контрагент Samarasoft

Мобильный теле... +70070100007

