

# Business ConneCT

Руководство пользователя



A publication of NEC Nederland B.V.

Date: February 15<sup>th</sup>, 2021

Great care has been taken to ensure that the information contained in this document is accurate and complete. Should any errors or omissions be discovered or should any user wish to make a suggestion for improving this document, they are invited to send the relevant details to:

NEC Nederland B.V.

P.O. BOX 32

1200 JD Hilversum

The Netherlands

Disclaimer: Our products are subject to continuous development and improvement. Therefore additions or modifications to the products after mentioned date may cause changes to the technical and functional specifications. No rights can be derived from the contents of this document. NEC Unified Solutions and/or its respective suppliers make no representations about the suitability of the information contained in this document and related graphics published as part of the services for any purpose. This document and related graphics are provided "as is" without warranty of any kind. NEC Unified Solutions and/or its respective suppliers hereby disclaim all warranties and conditions with regard to this information, including all warranties and conditions of merchantability, whether express, implied or statutory, fitness for a particular purpose, title and non-infringement. In no event shall NEC Nederland B.V. and/or its respective suppliers be liable for any special, indirect or consequential damages or any damages whatsoever resulting from loss of use, data or profits, whether in an action of contract, negligence or other tortious action, arising out of or in connection with the use or performance of information available from the services. This document and related graphics published on the services could include technical inaccuracies or typographical errors. Changes are periodically added to the information herein. NEC Enterprise Solutions and/or its respective suppliers may make improvements and/or changes in the product(s) and/or the program(s) described herein at any time. The example companies, organizations, products, domain names, e-mail addresses, logos, people, places and telephone numbers depicted herein are fictitious. No association with any real company, organization, product, domain name, e-mail address, logo, person, place or telephone number is intended or should be inferred.

NEC and the NEC logo are trademarks or registered trademarks of NEC Corporation that may be registered in Japan and other jurisdictions. All trademarks identified with © or TM are registered trademarks or trademarks of their respective owners. Models may vary for each country, and due to continuous improvements this specification is subject to change without notice. Please refer to your local NEC representative(s) for further details.

© 2021 NEC Nederland B.V.

All rights are reserved. Reproduction in whole or in part is prohibited without the written consent of the copyright owner. All brand names and product names in this document are trademarks of their respective companies.

<b>1</b>	<b>Что нового?</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Знакомство с Business Connect</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>Business Connect на ПК</b>	<b>11</b>
3.1	Подготовка к работе	11
3.1.1	Вход в систему и выбор роли	11
3.1.2	Зоны рабочего окна	12
3.1.3	Развертывание окна	13
3.1.4	Иконка оповещений	13
3.2	Обработка телефонных звонков	13
3.2.1	Зона разговора	13
3.2.2	Представление телефонных номеров	14
3.2.3	Как ответить на звонок	15
3.2.4	Как сделать звонок, используя клавиатуру	15
3.2.5	Как повторно набрать последний номер	15
3.2.6	Как набрать номер из Outlook	15
3.2.7	Как набирать номера из интернета или Microsoft Office	16
3.2.8	Как перевести звонок в режим удержания вызова	16
3.2.9	Как вернуть звонок из режима удержания	16
3.2.10	Как переключаться между соединенным с Вами абонентом и удерживаемым звонком	16
3.2.11	Как переключить соединенного с Вами абонента	16
3.2.12	Как установить 3-стороннюю конференц-связь	16
3.2.13	Как поступить, если во время разговора Вам поступил еще один звонок	17
3.2.14	Как отклонить вызов	17
3.2.15	Функция "Twinning" (спаривание двух телефонов)	17
3.2.16	Функция "Post-dialing" (набор номера после установки соединения)	17
3.2.17	Функция "Pick up a Call" (ответ на вызов)	17
3.2.18	Как переадресовать вызов на другое устройство	18
3.2.19	Как сбросить зависший вызов	18
3.3	Управление многоканальным вызовом (если есть)	18
3.3.1	Как отвечать на вызов на линии	18
3.3.2	Как переключить вызов на линии в режим удержания	19
3.4	Использование кнопки состояние вызова (если есть)	19
3.4.1	Как вывести кнопку "Состояние вызова" из режима удержания	19
3.5	Группы и списки	19
3.5.1	Введение	19
3.5.2	Как добавить контакт из списка или группы в список контактов Outlook	20
3.5.3	Списки вызовов (пропущенные, набранные или принятые)	20
3.5.4	Список группы	20
3.5.4.1	Как позвонить участнику группы	21
3.5.4.2	Как переключить вызов на участника группы	21
3.5.5	Список голосовых сообщений (если есть)	21

3.5.6	Список записанных вызовов (если есть).....	21
3.5.7	Личный каталог .....	22
3.5.8	Список линий (если есть).....	22
3.6	Использование директории.....	22
3.6.1	Советы по поиску.....	23
3.6.2	Как найти запись и набрать нужный номер.....	23
3.6.3	Как искать запись во время разговора .....	23
3.6.4	Как набирать дополнительные номера телефонов .....	23
3.6.5	Как использовать номера, найденные в полном каталоге.....	23
3.6.6	Как добавлять записи в Вашу персональную директорию .....	24
3.6.7	Как удалять записи из персональной директории.....	24
3.6.8	Как редактировать записи в персональной директории .....	24
3.6.9	Как редактировать Ваши личные данные в директории компании .....	24
3.6.10	Как добавлять и комбинировать зоны поиска в директории компании .....	24
3.6.11	Как получать расширенную информацию о записях в директории .....	25
3.6.12	Как добавить запись из каталога в свой список контактов в Outlook.....	25
3.6.13	Как импортировать или экспортировать свой личный каталог .....	25
3.7	Управление каталогами.....	25
3.7.1	Приватность профиля .....	27
3.7.2	Приватность компании .....	27
3.8	Сообщения .....	27
3.8.1	Отправить сообщение .....	27
3.8.2	Отправка сообщения на другой телефон .....	28
3.9	Запись вызовов (Call Recording) (если есть).....	28
3.9.1	Запись телефонного разговора .....	28
3.9.2	Запись вызовов "BCT Compliance Recording" во время разговора .....	28
3.10	Только для сотрудников .....	28
3.10.1	Статус доступности/недоступности.....	28
3.10.1.1	Активация зоны отображения статуса.....	29
3.10.1.2	Установление статуса доступности/недоступности для другого пользователя.....	29
3.10.1.3	Настройка статуса доступности/недоступности с помощью телефона .....	29
3.10.1.4	Настройка статуса доступности/недоступности с помощью Microsoft Outlook (если функция активна).....	29
3.10.1.5	Настройка профиля присутствия "Не у компьютера" ("Away from Computer").....	29
3.10.2	Использование клиента "Essential Employee" .....	30
3.11	Только для агентов контактного центра .....	31
3.11.1	Отвечать на первый вызов в видимой очереди .....	32
3.11.2	Принятие определенного вызова.....	32
3.11.3	Обработка вызовов в контакт-центре .....	32
3.11.3.1	Завершение голосового вызова в контакт-центре.....	32
3.11.4	Обработка вебчата в контакт-центре.....	32
3.11.4.1	Интерфейс с вкладками .....	33

3.11.4.2	Обработка вебчата .....	34
3.11.4.3	Отправка запроса на кобраунинг веб-чата .....	34
3.11.4.4	Отправка запроса на коллаборативное совещание .....	35
3.11.4.5	Завершение вебчата.....	35
3.11.4.6	История вызова по вебчату.....	35
3.11.5	Управление сообщениями в чатах социальных сетей в рамках контакт-центра.....	35
3.11.5.1	Вложения в социальных сетях .....	36
3.11.5.2	История сообщений в чате социальной сети.....	38
3.11.6	Время, отведенное на работы после вызова .....	38
3.11.6.1	Обязательные типы вызовов .....	38
3.11.7	Увеличение времени, отведенного на работы после вызова .....	38
3.11.8	Ввод Примечаний по вызовам для голосовых вызовов и чатов .....	39
3.11.9	Перенос маршрутизированного вызова .....	39
3.11.10	Активация функции «не готов» («Not ready»), когда Вам необходим небольшой перерыв.....	40
3.11.11	Список агентов .....	41
3.11.11.1	Список групп.....	41
3.11.11.2	Список маршрутизаторов.....	41
3.11.11.3	Как отследить эффективность группы агентов .....	42
3.11.11.4	Как отслеживать, включать/отключать уведомления.....	42
3.11.11.5	Как делать видимыми/невидимыми агентов, вышедших из системы.....	42
3.11.12	Как включать активный/неактивный статус в группе .....	43
3.11.13	Сделайте вручную исходящий вызов в контексте маршрутизатора .....	43
3.11.14	Отображение истории вызовов звонящего абонента .....	44
3.11.15	Запрос поддержки у супервизора .....	46
3.11.16	Как использовать интеграцию всплывающего календаря.....	47
3.12	Только для операторов.....	48
3.12.1	Отвечать на первый вызов в видимой очереди .....	49
3.12.2	Принять определенный вызов.....	49
3.12.3	Отложить вызов и вернуть назад.....	49
3.12.4	Слепая переадресация вызова .....	49
3.12.5	Переключение звонка с оповещением изначально запрашиваемого абонента о том, что ему звонят .....	50
3.12.6	Как переключить звонок с оповещением изначально запрашиваемого абонента о том, что ему звонят, если Вы знаете нужный номерг .....	50
3.12.7	Как переключить звонок с оповещением изначально запрашиваемого абонента о том, что ему звонят, с использованием списков групп .....	50
3.12.8	Повторная попытка переключения звонка на изначально запрашиваемого абонента.....	50
3.12.9	Подключение к разговору 2-х абонентов для того, чтобы сообщить о важном звонке.....	50
3.12.10	Подключение к разговору 2-х абонентов для передачи сообщения .....	50
3.12.11	Вмешательство в занятую внешнюю линию .....	50
3.12.12	Установка значка «Вам звонок!» (звонок в ожидании ответа).....	51
3.12.13	Приостановление заданий оператора, когда нужен небольшой перерыв .....	51
3.12.14	Как использовать интеграцию всплывающего календаря.....	51

3.12.15	Как подготовить письмо по электронной почте для вызываемой стороны .....	51
3.12.16	Активная панель группы и запрос для групп отдела .....	51
3.12.17	Как запарковать вызов, чтобы потом его принять .....	52
3.12.18	Список операторов .....	52
3.12.18.1	Список групп .....	52
3.12.18.2	Список маршрутизаторов .....	52
3.12.18.3	Как отследить эффективность группы операторов .....	52
3.12.18.4	Как отслеживать, включать/отключать уведомления .....	53
3.12.19	Как включать активный/неактивный статус в группе .....	53
3.12.20	Всплывающее окно с уведомлением об экстренном вызове .....	53
3.13	Набор с помощью горячих клавиш .....	54
3.14	Настройки .....	54
3.14.1	How to change the language .....	54
3.14.2	Основные настройки функций голосовой почты (если доступно) .....	54
3.14.3	Как изменить Ваше стандартное приветственное сообщение (если доступно) .....	54
3.14.4	как установить профили доступности/недоступности .....	55
3.14.5	Как я могу разрешить другим пользователям изменять мои временные настройки статуса .....	55
3.14.6	Как я могу разрешить другим пользователям принимать мои вызовы .....	55
3.14.7	Как настроить поле групп .....	55
3.14.8	Как настроить всплывающее окно .....	56
3.14.9	Как включить функцию появления окна всплывающего уведомления .....	56
3.14.10	Как скрыть или отобразить зону статуса доступности/недоступности .....	56
3.14.11	Как скрыть или отобразить зону завершенных звонков .....	56
3.14.12	Как скрыть Business ConneСТ после завершения разговора .....	56
3.14.13	Как настроить автоматическое включение .....	56
3.14.14	How to pop up information from your email contacts .....	56
3.14.15	Автоматический ответ на звонок из очереди (для оператора) .....	57
3.14.16	Как изменить звук звонка (доступно только для операторов) .....	57
3.14.17	Как изменить звук звонка для вызовов с высоким приоритетом (доступно только для операторов) .....	57
3.14.18	Настройка многоканальных вызовов (если есть) .....	57
3.14.19	Настройка уведомлений .....	57
3.14.20	Как включать новые уведомления .....	57
3.14.21	Как увеличивать размер шрифта в главном окне .....	58
3.14.22	Как изменить работу звуковых сигналов в чате .....	58
3.14.23	Как включить оповещение по электронной почте, когда вы пропустили вызов .....	58
3.14.24	Как включить/показать очередь для агента .....	58
3.14.25	Как выделять новые вызовы, помещенные в очередь .....	58
3.14.26	Как включить автоматический ответ на голосовые вызовы, помещенные в очередь (только для агентов) 58	
3.14.27	Как включить автоматический ответ на чаты, помещенные в очередь (только для агентов) .....	59
3.14.28	Как включить автоматическое переключение в статус "Не готов", когда компьютер заблокирован .....	59
3.14.29	Как включить всплывающее уведомление, если мое время неготовности истекло .....	59

3.14.30	Как включить функцию восстановления предшествующего активного статуса .....	59
3.14.31	Как включать и устанавливать горячие клавиши .....	59
3.14.32	Как включить функцию мигания вкладки "Очередь паркованных вызовов" для других операторов (только для операторов).....	60
3.14.33	Как отключить функцию клиента для рабочего стола выходить на передний план, при разворачивании его окна (только для агента или сотрудника).....	60
3.15	Альтернативы кнопкам и клавиатуре .....	61
3.15.1	Кнопки для обработки вызова и сочетания клавиш на клавиатуре .....	61
3.15.2	Сочетания клавиш на клавиатуре контекстного меню контактов .....	62
3.15.3	Кнопки и сочетания клавиш для входа/выхода из системы и переключения ролей .....	63
3.15.4	Кнопки и сочетания клавиш, используемые агентами.....	63
3.15.5	Кнопки и сочетания клавиш, используемые операторами .....	64
3.15.6	Кнопки и сочетания клавиш для каталога .....	64
3.15.7	Кнопки и сочетания клавиш для верхней панели инструментов .....	65
3.15.8	Кнопки и сочетания клавиш для голосовой почты и записанных вызовов.....	65
3.15.9	Кнопки и сочетания клавиш для списка агентов/операторов.....	66
3.16	Назначение кнопок цифровой части клавиатуры .....	67
<b>4</b>	<b>Доступ к голосовой почте через телефон.....</b>	<b>68</b>
<b>5</b>	<b>Business Connect на телефоне DT XML .....</b>	<b>69</b>
5.1	Телефон DT XML - только каталог.....	69
5.2	Телефон DT XML для сотрудников.....	69
5.2.1	Зоны на дисплее телефона DT XML .....	70
5.2.2	Вход сотрудника в XML .....	70
5.2.3	Использование каталога .....	70
5.2.3.1	Как искать контакт и делать вызов по телефону .....	71
5.2.3.2	Как просмотреть сведения о контакте .....	72
5.2.3.3	Как добавлять контакты в личный каталог .....	73
5.2.3.4	Как редактировать контакт в личном каталоге .....	74
5.2.3.5	Как копировать контакт в личный каталог .....	76
5.2.3.6	Как удалить контакт из личного каталога .....	77
5.2.4	Список вызовов.....	77
5.2.4.1	Как использовать список вызовов.....	78
5.2.5	Список сообщений голосовой почты .....	79
5.2.6	Входящий вызов .....	80
5.2.7	Управление статусом присутствия .....	81
5.3	Телефон DT XML для агентов.....	83
5.3.1	Вход агента в XML .....	83
5.3.2	Статус агента .....	83
5.3.3	Установка статуса "Готов".....	84
5.3.4	Прямой вызов.....	84
5.3.5	Маршрутизированный вызов .....	85
5.3.6	Работы после вызова .....	85

5.3.7	Переключение статуса "Активный/неактивный" в группе .....	86
<b>6</b>	<b>Business ConneCT на вашем мобильном телефоне (только для сотрудников).....</b>	<b>87</b>
6.1	Зоны дисплея мобильного телефона .....	87
6.2	Вход в мобильный клиент .....	88
6.3	Темы.....	89
6.4	Использование каталога.....	89
6.4.1	Как искать контакт и делать вызов по телефону.....	90
6.4.2	Как просматривать сведения о контакте.....	91
6.4.3	Как добавлять контакты в личном каталоге.....	92
6.4.4	Как редактировать контакт в личном каталоге .....	92
6.5	Список вызовов .....	93
6.5.1	Сведения о вызове .....	93
6.6	Список сообщений голосовой почты .....	94
6.6.1	Сведения о голосовой почте.....	94
6.7	Окно переписки .....	95
6.8	Окно управления присутствием .....	95
<b>7</b>	<b>Агент на базе телефона .....</b>	<b>97</b>
7.1	Вход в систему агента на базе телефона .....	97
7.2	Как настроить автоматический ответ на маршрутизированные вызовы .....	97
7.3	Как ввести определения вызовов .....	97
7.4	Как установить причины неготовности .....	97
7.5	Как отменить статус "Работа после вызова".....	98
<b>8</b>	<b>Приложение NEC Business ConneCT Agent.....</b>	<b>99</b>
<b>9</b>	<b>Иконки состояния .....</b>	<b>100</b>
9.1	Иконки присутствия пользователя.....	100
9.2	Иконки состояния агента/оператора.....	101
9.3	Иконки статуса многоканальных линий и кнопки "Состояние вызова" .....	101

# 1 Что нового?

Что нового в версии "Business ConneCT" 12.0:

- Всплывающее окно с экстренным уведомлением (см. [Всплывающее окно с уведомлением об экстренном вызове](#)).
- iMessage и SMS в чате социальных сетей (см. [Управление сообщениями в чатах социальных сетей в рамках контакт-центра](#)).
- Приложение NEC Business ConneCT Agent (см. [Приложение NEC Business ConneCT Agent](#)).

## 2 Знакомство с Business ConneCT

Business ConneCT облегчает процесс контроля рабочего телефона и телефонной связи с коллегами по работе. Этому способствует богатый набор инструментов для коммуникации. Усовершенствованная функция управления статусом присутствия дает возможность контролировать возможности для коммуникации с другими сотрудниками.

Каждый сотрудник, где бы он ни находился, может выступать в качестве оператора или виртуального агента без отрыва от выполнения других своих должностных обязанностей. Business ConneCT дает сотрудникам возможность оставаться на связи любым способом и в любом месте, с устройств различного типа – в офисе, дома или на прямо на ходу. Таким образом, операторы, агенты контакт-центра и другие сотрудники могут сочетать и обмениваться ролями, что способствует максимальной эффективности работы. Сотрудники обеспечивают контроль за собственными звонками и, в случае необходимости могут переадресовывать их операторам или на голосовую почту. Одновременно они могут автоматически сообщать ценную информацию оператору и другим коллегам о том, где и когда они будут доступны, что сокращает время ожидания. Обмен мгновенными сообщениями между пользователями Business ConneCT (а также текстовые сообщения на DECT и мобильные телефоны) дает дополнительные возможности для связи с коллегой, если он разговаривает по телефону или находится на собрании.

Приложение Business ConneCT доступно для различных устройств:

- **Клиент ВСТ для рабочего стола** - унифицированное коммуникационное решение для ПК на платформе Windows. Возможность выбора любой из трех различных ролей: сотрудник, оператор или агент контакт-центра. Клиент ВСТ для рабочего стола позволяет контролировать рабочий телефон, получать доступ к справочникам и управлять статусом присутствия. Наличие различных каталогов обеспечивает доступ к голосовой почте, спискам контактов и позволяет отслеживать пропущенные звонки. Функция обмена мгновенными сообщениями, отправка сообщений на радиотелефоны DECT и мобильные телефоны дают дополнительные возможности для коммуникаций непосредственно в контексте выполняемых задач.
- **Клиент ВСТ для мобильных телефонов** - решение для доступа к справочникам, управления индикацией присутствия в режиме реального времени, голосовой почтой и журналами вызовов с мобильного телефона. Клиент ВСТ для мобильных телефонов повышает продуктивность, давая возможности для удобной коммуникации и сотрудничества с другими людьми в разных условиях с помощью мобильного телефона.
- **Клиент ВСТ DT XML** - решение для доступа к справочникам, функционал для сотрудников и агентов, работающих на настольных рабочих XML телефонах DTxxx.

## 3 Business Connect на ПК

### 3.1 Подготовка к работе

#### 3.1.1 Вход в систему и выбор роли

- Запустите приложение. Появится окно запуска.
- Нажмите на синий текст "[Нажмите сюда для того, чтобы войти в систему как новый пользователь/в новой роли](#)" (Click here to login as a different user/with a different role).
- Отрывшееся окно позволит вам ввести ваше имя и пароль.

Sign In

Authentication

Use Basic authentication

Authentication Server: pc059.srvnt01.pbc.be.philips.com

User name: Alice Andrews

Password: \*

Account validated

Validate Account

Start-up Configuration

Remember sign in and application settings

Automatically sign in when application starts

Selected User Role

Employee Ext. Number: 6301

Agent Ext. Number: 6301

Initial Ready State

Ready

Not ready

Operator Ext. Number: 6301

6301

6301

6101

OK

- Если система допускает нефиксированное расположение рабочих мест, вы можете выбрать другой добавочный номер для входа в систему. Начните набор номера или нажмите на стрелке рядом с блоком **Ext. Number** и выберите номер нефиксированного рабочего места из выпадающего списка.
- Если вы уполномочены действовать как агент или оператор, и для вас назначено более одного устройства, локальные терминалы, а также расширения для мобильных ресурсов предприятия и сетей общего пользования, окошко **Доб. номер** также будет содержать все эти устройства. После того, как одно из этих устройств будет выбрано, управление вызовами будет привязано к этому устройству.
- Если вы вошли в систему как агент, то после входа вам будет доступен выбор исходного статуса агента (готов или не готов).

Выбранная роль пользователя - это роль, активированная после запуска системы.

- Note:**
- если Вы выйдете из системы во время звонка, то приложение закроется, но телефонная связь не прервется!
  - вы получите предупреждение, если Вы являетесь последним оператором, выходящим из системы, и в очереди еще остались входящие звонки!
  - вы получите предупреждение, если решите выйти из системы или сменить роль агента контактного центра в том случае.
  - вы получите предупреждение, если решите выйти из системы или сменить роль в качестве активного агента, если вы не ввели тип вызова, в случае если это обязательно для последнего полученного вами вызова.

### 3.1.2 Зоны рабочего окна

Экран Business ConneСТ поделен на «зоны». В зависимости от присвоенной роли (сотрудник, агент или оператор) вам будут видны или доступны те или иные зоны и кнопки.

- Вы можете переключать свою роль (напр., роль агента можно сменить на роль оператора или сотрудника), выбирая другую роль в выпадающем меню в верхней панели инструментов.
- Выход из приложения выполняется через выпадающее меню в верхней панели инструментов. Окно Business ConneСТ сворачивается нажатием кнопки .

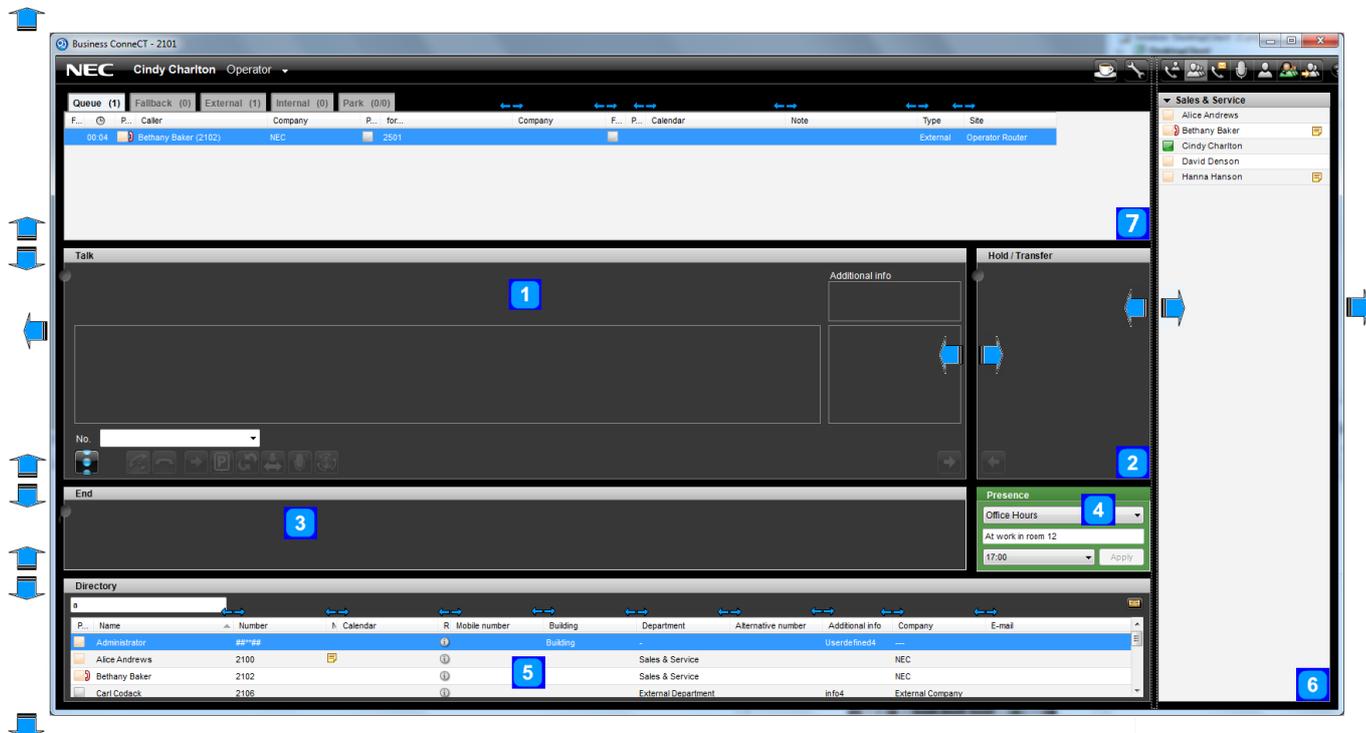


Рисунок 3-1 Зоны рабочего окна Business ConneСТ

1. Зона разговора - для поступающего, подготовленного и соединенного звонков.  
В зоне разговора отображается информация о состоянии вызова, имя (если есть) или номер, наименование компании (если есть), PID-код (если есть, для идентификации) и фото (если есть) абонента. В случаях, когда информация об абоненте отсутствует, будет отображаться "\*\*\*\*\*". Когда имя предоставляется линией PSTN/TEI, то оно будет отображаться в случае, если не указано никакого другого имени.  
Смотрите [Обработка телефонных звонков](#).
2. Зона удержания/переключения, где отображается информация о звонках, которые Вы поставили в режим ожидания или которые находятся в процессе переключения.
3. Зона завершенных звонков (опция). Отображает завершенные звонки.
4. Зона Вашей доступности (опция, только для сотрудников), где вы можете выбрать причину Вашего отсутствия и время возвращения.  
По умолчанию, функция "Зона доступности" включена. В случае необходимости, эту зону можно отключить. Для этого см. раздел [Статус доступности/недоступности](#) и [Настройки](#).
5. Зона директории, где Вы можете искать номера в различных директориях.  
Нажмите кнопка  для того, чтобы увеличить директорию до максимума.
6. Зона группы, списки. То, что Вы видите здесь, зависит от того, на какие кнопки списков вы нажмете.
7. Зона очереди. В окне оператора и агента (если функция включена, см [Как включить/показать очередь для агента](#), зона очереди располагается над зоной разговора. Здесь происходит управление вызовами, находящимися в очереди.

На экране расположены круглые кнопки (  ). Они называются индикаторами звонка. Каждый индикатор звонка соответствует звонящему абоненту. Если статус звонка меняется, индикатор звонка перемещается в соответствующую зону. Вы можете перетаскивать индикатор звонка в разные зоны с помощью мыши, меняя, таким образом, статус звонка.

При перетаскивании текущего вызова (иконка "Мраморный шарик") на имя одного из сотрудников, указанных в списках

контактов или групп, данный вызов будет переадресован на этого сотрудника.

При перетаскивании сотрудника, указанного в одном из списков контактов или групп, на текущий вызов, то вызов также будет переадресован на этого сотрудника.

При перетаскивании сотрудника в свободную зону разговора одного из списков контактов или групп, этому сотруднику будет совершен вызов.

### 3.1.3 Развертывание окна

Окно Business ConneСТ можно развернуть, переместив его край или сплиттер. См. направление синих стрелок на [Рисунок 3-1 Зоны рабочего окна Business ConneСТ](#). В результате этого будет динамически развернуто содержимое 4 разных зон:

- 1. Зоны разговора.**  
Более подробно см [Обработка телефонных звонков](#)
- 2. Зона каталогов.**  
В этой области в столбцах располагается информация о контактах по результатам поиска. Если места на экране недостаточно, то появится горизонтальная полоса прокрутки. Можно менять размер, удалять и менять порядок столбцов, перетягивая их курсором мыши.
- 3. Зона группы и списка.**  
Каждая группа или список отображаются в один столбец. Если список слишком велик и все контакты не возможно отобразить на экране, то появляется полоса прокрутки.  
При появлении дополнительного пространства группы и списки будут отображаться в несколько столбцов.
- 4. Зона очереди.**  
В данной области в столбцах содержится информация о вызовах, помещенных в очередь, отображаемых иконками или текстовыми ячейками. Если места на экране недостаточно, то появится горизонтальная полоса прокрутки.  
В окне агента также можно менять порядок расположения столбцов, путем их перетаскивания мышью, а также сортировать путем нажатия на заголовки столбцов.  
Более подробную информацию см. в [Только для операторов](#) и [Только для агентов контактного центра](#)

**Предупреждение:** Когда вы уменьшаете размер окна или панели, некоторые кнопки могут скрыться из виду.

### 3.1.4 Иконка оповещений

Когда пользователь входит в систему Business ConneСТ, иконка оповещений появляется в трейбаре или на панели задач. Эта иконка является индикатором доступности пользователя Business ConneСТ:

Роль	Иконка	Доступность	Иконка	Доступность	Иконка	Доступность	Иконка	Доступность
Сотрудник		Доступен		Доступен - телефон отправлен		Не в сети		Доступен - Телефон Не беспокоить
								
Агент		Готов		Не готов		Не в сети		
								
Оператор		Доступен		Кофе-брейк		Не в сети		
								

Для вывода контекстного меню кликните по иконке оповещений. Через контекстное меню выполняются следующие действия:

- Запуск Business ConneСТ (или двойной клик по иконке оповещений).
- Вход и выход из системы.
- Выход из Business ConneСТ.

## 3.2 Обработка телефонных звонков

### 3.2.1 Зона разговора

В зоне разговора отображается информация, связанная с управлением вызовами. Объем информации, видимый в зоне, зависит от ее размера.

Относится к:	Всегда видимый:	Видимый при необходимости:
Вызов		
Вызывающий абонент	<p>"Соединение с"</p> <p>Имя (номер) или "*****" если информации нет</p> <p>Информационная конка, наименование компании,</p> <p>Для агента или оператора:</p> <p>Иконка времени в очереди + время ожидания в очереди,</p> <p>Иконка времени + время соединения,</p> <p>Фото (силуэт, если нет фото)</p> <p>Пример: Экран агента после ответа:</p> 	<p>Отдел</p> <p>PID (PID можно копировать с помощью нажатия Ctrl+C)</p>
Абонент вызываемый по выбору	<p>"Для"</p> <p>Иконка присутствия (текущее состояние),</p> <p>Имя (номер),</p> <p>Наименование компании,</p> <p>Статус присутствия (календарь) и время окончания</p>	<p>Отдел</p> <p>Уведомление о присутствии</p> <p>Адрес электронной почты</p>

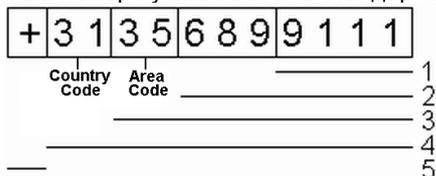
В зависимости от типа телефона, в зоне разговора также может отображаться кнопка ответа (). Такая кнопка не предусматривается для терминалов DECT.

В зоне разговора можно использовать правую кнопку мыши для выполнения таких действий как перевод на мобильный или запасной номер, отправка сообщения или электронной почты, включение функции мгновенных сообщений или сохранение контакта в личном каталоге. См [Сочетания клавиш на клавиатуре контекстного меню контактов](#).

В случае, если системный администратор запрограммировал ВСТ на идентификацию (распознавание абонента), то оператору, когда он будет проводить курсор мыши по "Имени (номеру)" и "Наименованию компании" будет показываться всплывающая подсказка с номером, именем, описанием (возможно, тип пользователя, организация, статус), навыками, владением языком и адресом эл. почты звонящего абонента.

### 3.2.2 Представление телефонных номеров

Телефонные номера указываются в стандартном (международном) формате:



1. Внутренний номер (в компании)
2. Местный номер (в регионе)
3. Национальный номер (в стране)
4. Международный номер
5. Международный префикс

В Business CopneCT номер телефона указывается следующим образом:

- Только внутренний номер (в компании)
- Внешний номер (вне компании) в стандартном формате

Таким образом номера телефонов будут отображаться в зоне разговора, каталога, группы и списка.

#### **Ввод телефонных номеров:**

- Телефонный номер можно вводить в личном каталоге как внутренний или в полном стандартном формате. Функция ввода номеров помогает вводить телефонный номер в стандартном формате.
- Когда телефонный номер в личном каталоге введен не в стандартном формате, и может интерпретироваться по-разному, рядом с номером на странице редактирования появится иконка-предупреждение. Выбрать поле для ввода номера. ВСТ покажет возможные интерпретации. Выбрать правильный номер.
- Следует учитывать, что телефонный номер, который может быть конвертирован в набираемый номер, может использоваться для совершения вызова, независимо от используемого формата.

#### **Применение телефонных номеров для совершения вызовов:**

- При вводе телефонного номера в зоне разговора для совершения вызова нет необходимости указывать номер в полном стандартном формате. Можно применять внутренние, региональные, национальные или международные номера.
- Business Connect автоматически будет конвертировать и заполнять номер в полном набираемом формате. В случае необходимости будет добавлен внешний код доступа, международный префикс, код страны, национальный префикс и региональный код.

*Примечание: эта функция может быть отключена. В таком случае необходимо будет вводить необходимые коды и префиксы вручную.*

*Более подробную информацию узнавайте у вашего системного администратора.*

### **3.2.3 Как ответить на звонок**

Как только телефон начинает звонить, желтый индикатор звонка появляется в зоне Разговора..

- Поднимите телефонную трубку или нажмите кнопку ответа «Answer call» () или поднимите трубку телефона.

**Внимание:** если кнопка ответа на звонок серого цвета или не отображается, то режим «без использования рук» не активен. В таком случае, на телефонный звонок можно ответить, только сняв телефонную трубку.

**Подсказка:** Во время вызова можно копировать номер телефона звонящего абонента. См [Сочетания клавиш на клавиатуре контекстного меню контактов](#).

### **3.2.4 Как сделать звонок, используя клавиатуру**

- Убедитесь, что поле ввода номера в зоне разговора находится в фокусе (в противном случае, нажмите Alt+F).
  - Введите номер, используя клавиатуру компьютера.
  - Нажмите кнопку Enter цифровой части клавиатуры.
- Ваш телефон начнет звонить или переключится в режим «без использования рук».

Разделы, относящиеся к данной тематике:

[Использование директории](#)

[Группы и списки](#)

[Списки вызовов \(пропущенные, набранные или принятые\)](#)

[Список голосовых сообщений \(если есть\)](#)

### **3.2.5 Как повторно набрать последний номер**

- Нажмите на стрелочку выпадающего меню в поле ввода номера в зоне разговора.
- Выберете необходимый номер из 5-ти последних набранных номеров.
- Нажмите кнопку Enter цифровой части клавиатуры.

Также Вы можете использовать Список вызовов «List of calls» (Ctrl+Alt+L), где хранятся и отображаются 30 последних набранных номеров.

### **3.2.6 Как набрать номер из Outlook**

- Откройте контакты своей электронной почты или Адресную Книгу.
- В Outlook: наведите курсор на контакт, с которым Вы хотите соединиться, кликните правой кнопкой мыши и выберете «Позвонить» («Call Contact»).

Эта функция работает только в том случае если системный администратор ее установил.

### 3.2.7 Как набирать номера из интернета или Microsoft Office

- Когда требуемый номер найден, его необходимо выделить.
- Кликните по нему правой кнопкой мыши и выберите
  - в Internet Explorer: "Набрать из РВХ",
  - В программе Microsoft Office (например, Word или Excel): "Набрать: номер".

Эта функция работает только в том случае если системный администратор ее установил.

### 3.2.8 Как перевести звонок в режим удержания вызова

- Во время разговора нажмите на кнопку удержания вызова «Hold» ()
- Теперь можно делать другой звонок.

### 3.2.9 Как вернуть звонок из режима удержания

- Нажмите кнопку возврата звонка из режима удержания «Retrieve» ()

### 3.2.10 Как переключаться между соединенным с Вами абонентом и удерживаемым звонком

- Вы соединились с абонентом и у вас есть другой абонент, находящийся в данный момент в режиме ожидания.
- Нажмите кнопку «Переключения с данного звонка на удерживаемый звонок и обратно» «Shuttle» () или нажмите кнопку (+) цифровой части клавиатуры.

### 3.2.11 Как переключить соединенного с Вами абонента

**Как соединить, разговаривающего с Вами абонента А с абонентом В путем слепой переадресации звонка (без переговоров с абонентом В):**

- Вы разговариваете с А.
- Наведите курсор на необходимую запись в одном из списков групп или в директории, щелкните правой кнопкой мыши и выберете «слепая переадресация звонка» («Blind transfer») или перетащите звонок (мраморный шарик) на имя необходимого абонента.

**Как соединить разговаривающего с Вами абонента А с абонентом В, переговорив с ним:**

- Вы разговариваете с А.
- Нажмите кнопку «Удержание вызова» («Hold») ()
- Введите имя абонента В (или используйте зону ввода номера абонента) и нажмите кнопку Enter. *Или кликните два раза по записи нужного Вам абонента в зоне директории или списках групп*  
Теперь Вы можете переговорить с В.
- Нажмите кнопку Переключения («Transfer») () для переадресации вызова

### 3.2.12 Как установить 3-хстороннюю конференц-связь

Во время того, как Вы соединены с абонентом и у Вас есть абонент, находящийся в режиме удержания «HOLD»:

- Нажмите кнопку «Установление 3-х сторонней конференц-связи» «Three-party-conference» ()

Во время того, как Вы соединены с абонентом и в поле ввода номера введен необходимый номер:

- Нажмите кнопку «Установление 3-х сторонней конференц-связи» «Three-party-conference» ()

Во время того, как Вы соединены с абонентом и необходимая запись выбрана в одном из списков:

- Наведите курсор мыши на выбранную запись, щелкните правой кнопкой мыши и выберете опцию установления 3-хсторонней связи «Set up a conference call».

Оба абонента появятся в зоне Разговора.

Для завершения трехстороннего разговора нажмите кнопку «Окончания разговора» («End call») () или положите телефонную трубку. Таким образом Вы перестанете участвовать в конференции, а 2 других абонента останутся соединенными.

### 3.2.13 Как поступить, если во время разговора Вам поступил еще один звонок

- Во время разговора появляется символ, означающий, что Вам поступил еще один звонок ().
- Чтобы увидеть, кто звонит, проведите курсором мыши по этому символу.
- Если вы желаете ответить на входящий вызов, ЗАВЕРШИТЕ текущий вызов или двойным щелчком кликните на символ ожидающего вызова (если эта функция настроена вашим системным администратором).
- Ожидающий вызов прозвонит и вы сможете принять его как обычный входящий вызов.

### 3.2.14 Как отклонить вызов

Когда телефон зазвонит.

- Для отклонения вызова без ответа, нажмите кнопку 'Завершить разговор' ().
- Непосредственный вызов сохранится в списке пропущенных вызовов, а абонент услышит сигнал разъединения.
- Маршрутизированный вызов будет перенаправлен другому агенту. Если агент, который отказался принять вызов, является единственным доступным агентом, этот вызов будет снова переадресован ему.
- **Note:** - *Переадресованный вызов (для оператора) не может быть отклонен. Если переадресованный вызов отклонен с помощью терминала, система переадресует вызов другому агенту. Если агент, который отказался принять вызов, является единственным доступным агентом, этот вызов будет снова переадресован ему. Для операторов вызов будет возвращен в очередь для операторов.*
  - *Если кнопка 'Завершить разговор'-не работает, когда поступает входящий вызов, значит ваш телефон не поддерживает отклонение вызова.*

### 3.2.15 Функция "Twinning" (спаривание двух телефонов)

Эта функция работает только в случае, если PBX поддерживает ее, и если системный администратор настроил ее.

Если функция спаривания двух телефонов настроена, то это означает, что у пользователя есть 2 доступных телефона. Например, один телефон находится на рабочем столе в офисе, и другой - радио-телефон DECT, который используется вне офиса.

- Когда пользователю поступает вызов звонят оба телефона.
- Если вызов будет принят по одному из них, оба телефона отображаются в Business Connect как занятые, даже если второй телефон, в действительности, не используется. Заметим, что при желании, можно позвонить и на второй телефон.

### 3.2.16 Функция "Post-dialing" (набор номера после установки соединения)

Эта функция работает только в случае, если PBX поддерживает ее, и если системный администратор настроил ее.

После установки соединения с абонентом может потребоваться набрать дополнительные цифры (называется "post-dialing").

- В зоне разговора кликнуть на кнопку "Клавиатура для Post-dialing" (.
- В зоне "Удержание/переадресация" появится полная клавиатура.



- Кликните по требуемым цифрам и закройте клавиатуру.

### 3.2.17 Функция "Pick up a Call" (ответ на вызов)

Вы можете ответить на вызов, поступивший на телефон другого пользователя только в случае, если являетесь его делегатом. Для настройки данной функции см [Как я могу разрешить другим пользователям принимать мои вызовы](#).

- Выберите расширение для осуществления вызовов или соответствующего пользователя в окне клиента для рабочего стола.

- Для принятия поступившего вызова, кликните по нему правой кнопкой мыши и выберите "Принять вызов" ("Pickup call")  
Если ваш телефон позволяет, то вызов будет автоматически принят.

### 3.2.18 Как переадресовать вызов на другое устройство

Данная функция доступна агентам и операторам, когда им назначено более одного устройства, локальные терминалы, а также расширения для использования мобильных ресурсов или сетей общего доступа. Когда пользователь принимает вызов по своему выбору он может переадресовать его на другое устройство следующим образом:

- Кликнуть правой кнопкой мыши в зоне разговора для вызова контекстного меню
- При выборе пункта меню "Переместить вызов" (Move Call) становятся видимыми подпункты контекстного меню. Список содержит все остальные устройства, назначенные для пользователя (примечание: функция "Переместить вызов" будет отключена, когда для пользователя назначено только одно устройство)
- Выбрать устройство, на которое вызов будет переадресован

### 3.2.19 Как сбросить зависший вызов

В очень редких случаях в зоне разговора может отображаться вызов, хотя в действительности расширение находится в неактивном состоянии или его состояние отображается неверно. Если Клиент ВСТ для рабочего стола не отвечает на команды управления вызовом или выдает сообщения об ошибках при каждой попытке осуществить вызов, вы можете сбросить вызов в зоне разговора с помощью сочетания клавиш. Следует учитывать, что эта функция работает только с определенными телефонными системами. Вызов в зоне разговора сбрасывается следующим образом:

- Кликните по зоне разговора
- На клавиатуре нажмите сочетание клавиш Ctrl+Shift+Alt+C или Shift+num. keypad division sign (/)

## 3.3 Управление многоканальным вызовом (если есть)

Данная функция работает только если РВХ поддерживает ее, и если ваш системный администратор настроил ее.

Данная функция позволяет пользователю иметь (помимо его основного номера) один или более дополнительных номеров (т. н. "линий"). Это позволяет пользователю принимать отдельные вызовы по каждой из этих линий. Состояние этих линий отображается с правой стороны экрана (см [Список линий \(если есть\)](#)).

В зоне разговора (см. [Зоны рабочего окна](#)) отображаются входящие и исходящие вызовы по основному номеру (линии). Когда основной номер неактивен в зоне разговора отобразится информация о вызове, который звонил дольше остальных по одной из линий. Когда отображается такой вызов, и при этом по основной линии начинается новый вызов, зона разговора немедленно переключается на основную линию. Вместе с тем, также возможна иная настройка основной линии (см [Настройка многоканальных вызовов \(если есть\)](#)).

При обработке вызова на линии используется номер данной линии вместо вашего основного номера.

Осуществлять вызовы вы можете только по своему основному номеру.

Вызовы линии также отображаются в списках вызовов (см [Списки вызовов \(пропущенные, набранные или принятые\)](#))

### 3.3.1 Как отвечать на вызов на линии

Когда на линию поступает вызов и отображается в *зоне разговора*, вы можете

- Нажать кнопку "Принять вызов" ("Answer call") () или нажать кнопку на телефоне и поднять трубку.

Когда входящий вызов на линии отображается в *Списке линий*, возможны следующие действия

- Двойной щелчок по этой линии.

или

- Одинарный щелчок по этой линии. Вызов будет отображен в зоне разговора

- Нажать кнопку "Принять вызов" ("Answer call") () или нажать кнопку на телефоне и поднять трубку.

или

- Нажать правой кнопкой мыши на этой линии. Появится контекстное меню.
- Нажать "Принять вызов".

При обработке вызова на линии ваш основной номер будет отображаться как занятый.

*Примечание: Принять вызов с помощью кнопок на физическом телефоне тоже возможно, но только если он оснащен кнопками, которые были настроены для выполнения этой функции.*

### 3.3.2 Как переключить вызов на линии в режим удержания

Вы можете переключить линию в режим "удержания совместно используемой линии". Когда на одной линии находятся сразу несколько пользователей, они все могут вывести данный вызов из режима удержания.



- Нажмите на кнопку "Удержание совместно используемой линии" (  ) чтобы переключить вызов в режим "Удержание совместно используемой линии" для этой линии или нажмите правой кнопкой мыши на свободной линии и выберите функцию "Слепая переадресация".
- Для выведения вызова на линии из режима ожидания, находящегося в режиме "удержания совместно используемой линии", нажать двойным щелчком на этой линии или нажать правой кнопкой мыши на этой линии и выбрать опцию "Вывести из режима удержания".

Когда вы перевели вызов на линии в режим "удержания совместно используемой линии" ваш основной номер снова становится свободным (и больше не отображается в зоне разговора).

### 3.4 Использование кнопки состояние вызова (если есть)

Данная функция работает только если РВХ поддерживает ее, и если ваш системный администратор настроил ее. Данная функция позволяет пользователю контролировать состояние линии; состояние линии отображается с правой стороны экрана (см [Список линий \(если есть\)](#)).

Когда вы обрабатываете вызов на линии (входящий или исходящий), кнопка "Состояние вызова" (CAP) выглядит как "Занято мной". Для других пользователей кнопка "Состояние вызова" выглядит как "Занято другим сотрудником" с той же самой информацией.

Когда вы переключаете вызов в режим удержания кнопка "Состояние вызова" выглядят как "Удерживается мной". Для других пользователей кнопка "Состояние вызова" выглядит как "Удерживается другим сотрудником". Теперь другие пользователи могут вывести вызов из режима удержания.

#### 3.4.1 Как вывести кнопку "Состояние вызова" из режима удержания

Когда кнопка "Состояние вызова" находится в режиме удержания звонящего абонента можно вывести из режима удержания следующими способами:

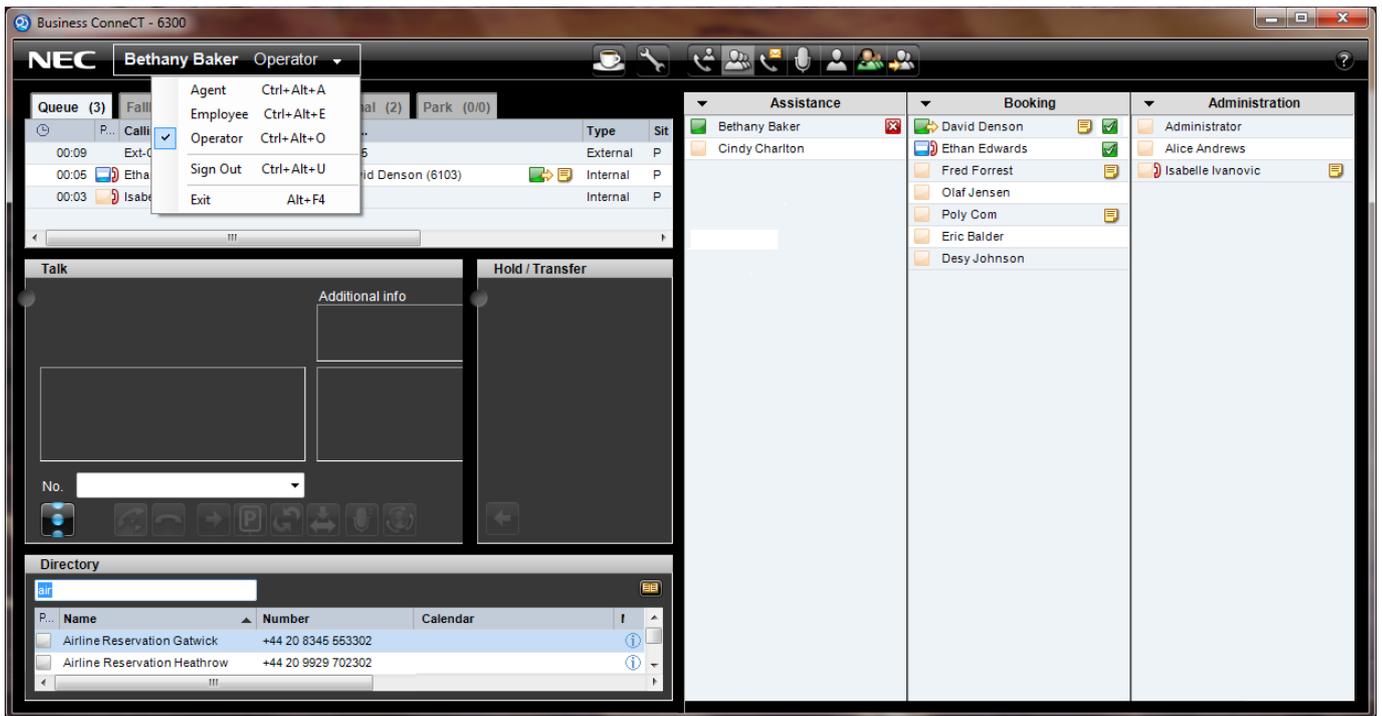
- Двойным кликом по этой кнопке "Состояние вызова" или
  - Правым кликом по кнопке "Состояние вызова" и выбором "Вывести из режима удержания"
- Это возможно, когда вызов удерживается вами или другими сотрудниками.

### 3.5 Группы и списки

#### 3.5.1 Введение

На правой стороне экрана (см. [Зоны рабочего окна](#), зона 6 Зона групп и списков), Business Connect может отображать различные списки:

- Список вызовов (см [Списки вызовов \(пропущенные, набранные или принятые\)](#))
- Список группы (см [Список группы](#))
- Список голосовой почты (см [Список голосовых сообщений \(если есть\)](#))
- Список записанных вызовов (см [Список голосовых сообщений \(если есть\)](#))
- Ваш личный каталог (см [Личный каталог](#))
- При обработке многоканального вызова: Список линий (см [Список линий \(если есть\)](#))
- Для агентов: Список группы агентов (см. [Список агентов](#))
- Для операторов: Список операторов (см [Список операторов](#))
- Для операторов: Группа изначально набранного номера абонента или выбранного контакта



Каждая группа или список отображаются в один столбец. Если список слишком велик и все контакты не возможно отобразить на экране, то появляется полоса прокрутки. При растяжении или изменении размера окна группы и списки будут отображаться в несколько столбцов. см. [Развертывание окна](#))

### 3.5.2 Как добавить контакт из списка или группы в список контактов Outlook

- Правым кликом нажмите на контакт и выберите "Добавить контакт в Outlook" ('Add contact to Outlook').
- При этом откроется окно "Добавить контакт" в Outlook.  
При необходимости отредактируйте информацию о контакте, после чего нажмите "Сохранить и закрыть".

### 3.5.3 Списки вызовов (пропущенные, набранные или принятые)

- Нажмите кнопку «списков вызовов» («list of calls») . Этот список содержит:
  - Список упущенных вызовов
  - Список последних повторно набранных номеров
  - Список принятых вызовов
- Нажатие на заголовок списка развернет или свернет этот список
- Если навести курсор на запись в списке и кликнуть правой кнопкой мыши, то появится всплывающее меню с дополнительными опциями.
- Если кнопка списков вызовов становится красной, это означает, что у вас есть пропущенный вызов ().

Для удаления сразу нескольких вызовов можно выделить несколько (выбрать первый и с помощью кнопки "Shift" последний) или все (Ctrl+A) записи. Принцип работы тот же, что и в приложениях Microsoft Windows.

#### Как добавить звонящего абонента в свой список контактов Outlook

- Правым кликом нажмите на соответствующий вызов и выберите "Добавить контакт в Outlook".
- При этом откроется окно "Добавить контакт" в Outlook.  
При необходимости отредактируйте информацию о контакте, после чего нажмите "Сохранить и закрыть".

### 3.5.4 Список группы

В списках групп отображаются участники иерархических групп (наподобие отделов внутри подразделений компании). Список групп сортируется по 1. Статус "Вошел в систему"; 2. Имя.

- Чтобы увидеть участников групп, нажмите кнопку списков групп ().
- Причина, по которой абонент недоступен, отображается как всплывающая подсказка, связанная с иконкой состояния агента или оператора (готов  или не готов  ) иконка отображается с правой стороны. доступности/недоступности (). Одновременно могут быть открыты несколько списков групп. Вы можете установить содержание кнопки списка группы в окне настройки.
  - Нажмите на кнопку Настройки («Setting») () в верхнем горизонтальном меню приложения.
  - Кликните на табличку поля групп.
  - Выберите необходимую группу/группы.
- Когда Вы нажимаете правую кнопку мыши в то время, как курсор наведен на какого-либо участника группы, появляется всплывающее меню с дополнительными опциями.

Разделы, относящиеся к данной тематике:

[Иконки присутствия пользователя](#)

[Как позвонить участнику группы](#)

[Как переключить вызов на участника группы](#)

[Как добавить контакт из списка или группы в список контактов Outlook](#)

#### 3.5.4.1 Как позвонить участнику группы

- Кликните 2 раза по записи, соответствующей нужному участнику группы, или кликните правой кнопкой мыши по нужной записи и выберите «Набрать номер» («Dial») или выберите нужного участника группы и нажмите кнопку Enter.

#### 3.5.4.2 Как переключить вызов на участника группы

- Во время разговора перетащите запись нужного участника группы в зону Удержания/Переключения вызова или кликните правой кнопкой мыши по записи, соответствующей нужному участнику группы и выберите «слепая переадресация звонка» («Blind Transfer»).

### 3.5.5 Список голосовых сообщений (если есть)

Нажать кнопку "Список голосовых сообщений" ().

Мелкая иконка отображает статус голосовой почты ( прочитано или  не прочитано).

Когда сообщение по голосовой почте отправляется другим пользователем оно будет обозначаться иконкой  как прочитанное или  непрочитанное.

- Нажать на голосовое сообщение в списке, которое необходимо воспроизвести.
- Выберите устройство, с помощью которого необходимо воспроизвести сообщение голосовой почты (телефон или ПК).
- Кликните по кнопке "Воспроизвести" (play) ().

Поставить голосовое сообщение на паузу можно с помощью кнопки "Пауза" (Pause) ().

Остановить голосовое сообщение можно с помощью кнопки "Стоп" (Stop) ().

- Удалить выбранное голосовое сообщение можно с помощью кнопки "Удалить" (Delete) ().
- При нажатии правой кнопки мыши, когда курсор наведен на пункт в списке, появится выпадающее меню со списком возможных действий.
- Для отправки голосового сообщения кликните по нужному сообщению(ям), нажмите правую кнопку мыши и выберите опцию "Отправить голосовое сообщение" (Forward voicemail). Появится окно "Отправить голосовое сообщение" после чего необходимо найти и выбрать пользователя в поле "Получатель" (Forward to...) и нажать "Отправить" (Send).

Кнопка "Список голосовых сообщений" станет красной, указывая на не прослушанные голосовые сообщения ().

Для удаления сразу нескольких сообщений, вы можете выбрать несколько (или все) записи с помощью сочетания клавиш CTRL (+A) и SHIFT, после чего нажимаете на кнопку "Удалить" (Delete). Принцип работы тот же, что и в приложениях Microsoft Windows.

В случае с внешней системой голосовой почты необходимо кликнуть на ссылку в середине окна для вызова своего ящика голосовой почты.

### 3.5.6 Список записанных вызовов (если есть)

Список записанных вызовов содержит вызова, записанные агентом, оператором или сотрудником.

- Для отображения Списка записанных вызовов кликните на кнопку  на верхней панели инструментов.
- Для воспроизведения записанного вызова необходимо двойным кликом нажать на необходимую запись в списке.
- Выберите устройство, с помощью которого необходимо воспроизвести записанный вызов (телефон или ПК).
- Для воспроизведения выбранного вызова кликните кнопку "Воспроизвести" (play) ().
- Поставить записанный вызов на паузу можно с помощью кнопки "Пауза" ().
- Остановить записанный вызов можно с помощью кнопки "Стоп" ().
- Удалить выбранный записанный вызов можно с помощью кнопки "Удалить" ().

При нажатии правой кнопки мыши, когда курсор наведен на пункт в списке, появится выпадающее меню со списком возможных действий.

Для удаления сразу нескольких записанных вызовов можно выделить несколько (выбрать первый и с помощью кнопки "Shift" последний) или все (Ctrl+A) записи. Принцип работы тот же, что и в приложениях Microsoft Windows. Чтобы локально сохранить выбранный записанный вызов нажмите правым кликом и выберите "Сохранить" (Save).

### 3.5.7 Личный каталог

В личном каталоге вы можете вводить собственные контакты или копировать их из каталога или списка.

- Для отображения личного каталога кликните кнопку  в верхней панели инструментов.
- Чтобы добавить контакт в личный каталог, см. [Как добавлять записи в Вашу персональную директорию](#)
- Для удаления записей из личного каталога см. [Как удалять записи из персональной директории](#)
- Для редактирования записей в личном каталоге см. [Как редактировать записи в персональной директории](#)

### 3.5.8 Список линий (если есть)

См. [Управление многоканальным вызовом \(если есть\)](#) или [Использование кнопки состояние вызова \(если есть\)](#).

По умолчанию все линии и кнопки "Состояние вызова" доступны вам, отображаются в списке линий. Линии и кнопки "Состояние вызова" сортируются по положению кнопок, в зависимости от того, как это определено для терминала. Основная линия всегда отображается на позиции 1.

Для отображения списка линий кликните кнопку  в верхней панели инструментов.

- Для каждой линии отображается ее имя или номер, а также иконка ее статуса, для каждой кнопки "Состояние вызова" отображается ее порядковый номер и иконка статуса (см [Иконки статуса многоканальных линий и кнопки "Состояние вызова"](#)).
- Когда линия или кнопка "Состояние вызова" используются, имя или номер звонящего абонента также будет отображаться.  
Счетчик указывает на время, прошедшее с момента поступления вызова.
- Для ответа на вызов на линии см. [Как отвечать на вызов на линии](#).
- Для переключения вызова на линии в режим удержания или его возврата из режима удержания см. [Как переключить вызов на линии в режим удержания](#).
- Для возврата кнопки "Состояние вызова" из режима удержания см. [Как вывести кнопку "Состояние вызова" из режима удержания](#).

The 'Lines List'-button turns red to indicate a new Line call (.

## 3.6 Использование директории

В главном окне отображается встроенный каталог с несколькими столбцами. Если места на экране недостаточно, то появится горизонтальная полоса прокрутки. Можно менять размер или удалять столбцы.

Во встроенном каталоге можно выполнять следующие действия

- Сортировать записи в столбце можно нажатием на его заголовок (также можно сортировать изображения)
- Менять порядок столбцов путем их перетаскивания
- Менять размер столбца путем перетаскивания его разделителя
- Для выполнения действий с данным контактом необходимо выбрать строку контакта и нажать правую кнопку мыши

- При наведении курсора мыши на заголовки или свободное пространство и нажатии правой кнопки мыши можно выполнять следующие действия:
  - Удалять столбцы с помощью опции "Удалить столбец"
  - Восстанавливать расположение по умолчанию опцией "Восстановить настройки по умолчанию"



Вы можете нажать правую верхнюю кнопку (  ) в зоне директории для того, чтобы отдельно открыть директорию в новом окне.

### 3.6.1 Советы по поиску

#### 1. Универсальный символ

Универсальный символ может заменять символ или группу символов. Если вы не уверены в написании, можно заменить буквы (букву), в которых вы сомневаетесь, символом \*. Предположим, известно, что абонента зовут Lex, что может быть сокращением от Alexander. Введите \*lex в поле поиска имени, и система будет искать оба эти имени.

Также можно ввести окончание фамилии, например, \*son.

Также эта функция поможет для разных вариаций в написании. Например, \*el подходит как для Michael, так и для Michel, а \*cg отобразит все возможные фамилии с McG и MacG. (например, McGuire и MacGuire).

Встроенный каталог автоматически добавляет символ "\*" в начале и в конце строки поиска. Сначала отображается наилучшее соответствие (поиск поля, начинающегося с символов, указанных в поисковом запросе). Результат выводится в соответствии с результатами поиска по шаблону. Когда вы набираете текст son, сначала выводится результат **Sonja Andrews** и **Mary Sonier**, а затем **Maria Johnson**.

#### 2. Специальные символы

Во время поиска во встроенном каталоге, поиск производится без учета регистра (е или E) и надбуквенных знаков (а, à, ä, or å).

Поэтому при поиске "ho" результаты поиска будут включать "Holland" (без учета регистра) и "Hörters" (без учета надбуквенных знаков). При поиске с надбуквенными знаками, результаты будут выдаваться с учетом надбуквенных знаков. Поэтому при поиске "hö" результаты поиска будут включать только "Hörters").

#### 3. Комбинирование зон поиска в отдельно открытой директории

Если Вы комбинируете зоны поиска в зоне ввода директории компании, система будет искать во всех зонах. Это позволяет Вам искать не только по фамилии, но также, например, по имени или номеру комнаты. Вы можете выбрать, какие зоны комбинировать, в окне конфигурации, как это описано далее. Поиск во встроенном каталоге происходит по всем ячейкам.

### 3.6.2 Как найти запись и набрать нужный номер

- Установите курсор поле поиска в зоне директории.
- Начните печатать имя (часть имени). Вы также можете начать поиск по номеру или месторасположению. Следует учитывать иконку присутствия (см [Иконки состояния](#)).
- Как только нужная запись обнаружена, нажмите Enter,
  - или 2 раза щелкните по записи, или наведите курсор на запись, щелкните правой кнопкой мыши и выберете «Набрать номер» («Dial») во всплывающем меню с дополнительными опциями.

### 3.6.3 Как искать запись во время разговора

- Во время разговора зона поиска директории по умолчанию находится в фокусе, таким образом, Вы можете сразу начинать печатать.
- Если Вы нашли нужную запись, Вы можете:
  - нажать Enter или 2 раза нажать на найденную запись, чтобы переговорить с данным абонентом
  - или навести курсор на запись, щелкнуть правой кнопкой мыши (появится всплывающее меню с дополнительными опциями, среди которых будет «Слепая переадресация вызова» «Blind transfer»).

### 3.6.4 Как набирать дополнительные номера телефонов

Если данной записи директории соответствуют несколько альтернативных номеров, чтобы установить соединение, Вы можете использовать следующие сочетания клавиш для быстрого доступа к команде:

- Ctrl + 1 цифровой части клавиатуры – для того, чтобы набрать альтернативный номер или
- Ctrl + 2 цифровой части клавиатуры – для того, чтобы набрать мобильный номер или
- Ctrl + 3 цифровой части клавиатуры – для того, чтобы набрать домашний номер

Также см [Сочетания клавиш на клавиатуре контекстного меню контактов](#).

### 3.6.5 Как использовать номера, найденные в полном каталоге

В некоторых случаях встроенный каталог имеет недостаточно полей и критериев поиска для поиска нужного контакта.

По умолчанию полный каталог можно использовать следующим образом:

- Нажмите кнопку , чтобы развернуть окно полного каталога.
- Найдите нужный контакт
- Кликните по любому номеру, чтобы его набрать

Вместе с тем, если ваш системный администратор выполнил соответствующие настройки, номер будет скопирован:

- Нажмите кнопку , чтобы развернуть окно полного каталога.
- Найдите нужный контакт
- Кликните по любому номеру, чтобы его скопировать в поле для ввода номера в зоне разговора
- Окно клиента для рабочего стола будет выведено на экран, и будут активированы кнопки для управления вызовом
- Теперь можно обрабатывать вызов (набирать номер, переадресовывать и т. д.).

### 3.6.6 Как добавлять записи в Вашу персональную директорию

- Нажмите кнопку , для того, чтобы увеличить директорию до максимума.
- Далее нажмите Персональная директория (Personal Directory).
- Далее нажмите кнопку, обозначающую добавление новой записи «Add a new entry» ()
- Введите имя и номер в соответствующие поля ввода.
- Нажмите кнопку «Применить» («Apply»). Возможно, потребуется прокрутить директорию вниз, чтобы увидеть эту кнопку.

Также можно добавлять записи в личный каталог, копируя из списков звонков, списков голосовой почты, списков линий, списков записанных вызовов, поле группы (агентов) или директории, или зоне разговора. Наведите курсор на нужную запись, нажмите правую кнопку мыши и выберите "Добавить в личный каталог" ("Add to personal directory").

### 3.6.7 Как удалять записи из персональной директории

- Перейдите в личный каталог ()
- Правым кликом нажмите на необходимый контакт и выберите "Удалить из личного каталога" ("Remove from personal directory").

### 3.6.8 Как редактировать записи в персональной директории

- Перейдите в личный каталог ()
- Правым кликом нажмите на необходимый контакт и выберите "Показать сведения" ("Show details").
- Нажмите кнопку редактирования «Edit» ()
- Внесите необходимые поправки.
- Нажмите кнопку «Применить» («Apply»). Возможно, потребуется прокрутить директорию вниз, чтобы увидеть эту кнопку.

### 3.6.9 Как редактировать Ваши личные данные в директории компании

- Нажмите кнопку , для того, чтобы увеличить директорию до максимума.
- Далее нажмите кнопку «личных данных» («Personal details») ()
- **Внимание:** это можно сделать, нажав кнопку личных данных в окне настроек ()
- Внесите необходимые поправки.
- Нажмите кнопку «Применить» («Apply»). Возможно, потребуется прокрутить директорию вниз, чтобы увидеть эту кнопку.

### 3.6.10 Как добавлять и комбинировать зоны поиска в директории компании

- Нажмите кнопку , для того, чтобы увеличить директорию до максимума.
- Нажмите кнопку «Конфигурации» («Configuration») ()
- Выберите зону из списка «Доступных зон» «Available Fields».
- Нажмите кнопку «Добавить» («Add») в списке «Поиск» («Search on»).
- Нажмите кнопку ОК для возврата в директорию или «Применить» («Apply»), если Вы хотите продолжить работу в этом

окне.

Таким же образом вы можете перемещать зоны поиска с помощью кнопки «Переместить» («Remove») или «Переместить все» («Remove All»). С помощью стрелочек вверх и вниз вы можете реорганизовать выбранные зоны. Поставьте галочку в окошке «Комбинировать зоны поиска» («Combine search fields»), если Вы хотите общее поле ввода для зон в директории компании.

### 3.6.11 Как получать расширенную информацию о записях в директории

Личные данные отображаются, когда вы нажимаете на  записи директории.

- Нажмите кнопка  для того, чтобы увеличить директорию до максимума.
- Нажмите кнопку «Конфигурации» («Configuration») ().
- Выберите зону из списка «Доступных зон» («Available Fields»).
- Нажмите кнопку «Добавить» («Add») добавить в списке «Личные данные» («Personal Details»).
- Нажмите кнопку ОК для возврата в директорию или «Применить» («Apply»), если Вы хотите продолжить работу в этом окне.

### 3.6.12 Как добавить запись из каталога в свой список контактов в Outlook

- Правым кликом нажмите на запись и выберите "Добавить контакт в Outlook" ("Add contact to Outlook").
- При этом откроется окно "Добавить контакт" в Outlook.  
При необходимости отредактируйте информацию о контакте, после чего нажмите "Сохранить и закрыть".

### 3.6.13 Как импортировать или экспортировать свой личный каталог

- Нажмите кнопку  для того, чтобы развернуть каталог.
- Перейдите в личный каталог
- Чтобы его импортировать кликните кнопку "Импорт" ("Import") ().
- Укажите CSV-файл, из которого будет происходить импорт.
- Для экспорта каталога кликните кнопку "Экспорт" ("Export") ().
- Укажите CSV-файл, в который будет происходить экспорт.

## 3.7 Управление каталогами

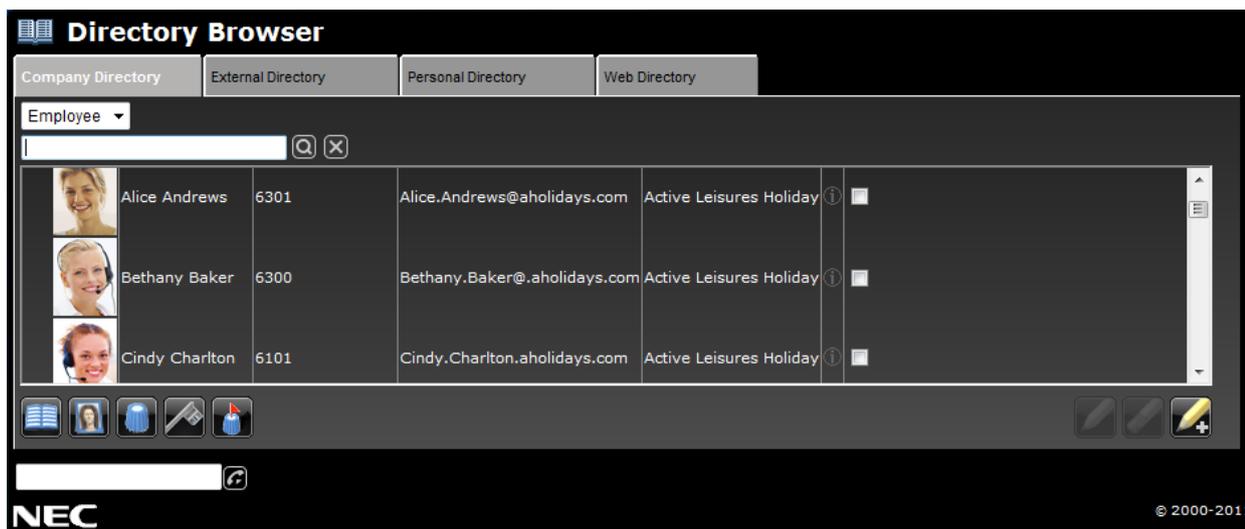
Вносить изменения в контакты в каталоге ВСТ может любой пользователь, обладающий соответствующими полномочиями. Пользователь может получить полномочия для доступа к управлению Каталогами, обратившись к администратору, который присвоит ему привилегию "Разрешить вносить изменения" ("Allow to Configure").

Для получения доступа к странице в браузере "Полный каталог" нажмите  в окне клиента ВСТ для рабочего стола

Для управления своими внутренними контактами выберите вкладку "Каталог компании".

Для управления внешними контактами выберите вкладку "Внешние контакты" ("External Contacts").

Интерфейс пользователя без привилегии "Разрешить вносить изменения" выглядит почти также как при ее наличии:



В верхней части экрана отображаются следующие поля:

- Поле(я) поиска может использоваться для ввода критериев поиска в базе данных.
- Поиск в базе данных начинается после нажатия на кнопку "Поиск" ("search").
- Очистить поле можно с помощью кнопки "Очистить" ("clear").

Результаты поиска отображаются в центре экрана.

Для доступа к различным аспектам конфигурации в нижней части экрана предусмотрены 8 кнопок:

-  Кнопка "Браузер каталога" ("Directory Browser")<sup>1</sup> дает доступ к браузеру полного каталога.
-  Кнопка "Личные данные" ("Personal Details")<sup>1</sup> используется для изменения личных данных пользователя, который вошел в систему.
-  Кнопка "Конфигурация" ("Configuration")<sup>1</sup> позволяет изменять внешний вид полей поиска и результатов. Это может делать каждый пользователь.
  - Поля, добавленные в раздел "Поиск" ("Search on"), сканируются браузером, чтобы найти текстовую строку, которую вызвал пользователь.
  - Поля, добавленные в раздел "Найти как результат" ("Find as result"), отображаются в браузере пользователя.
  - Поле "Объединить поля поиска" ("Combine Search Fields") используется для вывода только одного поля в каталоге компании, чтобы определить текстовую строку для поиска.
-  Кнопка "Защита" ("Protection")<sup>1</sup> позволяет ограничивать количество полей, доступных пользователю для поиска.
-  Кнопка "Конфиг. по умолчанию" ("Default Config")<sup>1</sup> позволяет восстановить настройки по умолчанию для пользователей. Во внутреннем каталоге в окне клиента для рабочего стола можно добавить до 4 дополнительных полей.
-  При выборе строки в списке кнопка "Редактировать" ("Edit") становится активной.
-  При выборе одной или нескольких строк в списке кнопка "Удалить" ("Delete") становится активной.
-  Добавить запись можно с помощью кнопки "Создать" ("New").

(<sup>1</sup>) Эти кнопки доступны только из вкладки "Каталог компании" ("Company Directory").

**Примечание:** Для удаления записи из списка (сотрудники, расширения, PBX и т. д.), необходимо либо поставить флажки в соответствующих полях, либо выбрать одну запись (нажав на соответствующую строку). Если же

*флажки проставлены, то произойдет выделение записи, выбранной для удаления, будет отменено, и будут удалены только записи, отмеченные флажками!*

### 3.7.1 Приватность профиля

Внутренние пользователи могут быть скрыты от всех пользователей. Данная функция может быть настроена только теми пользователями, которые наделены правами администратора.

Скрытые свойства пользователя (кроме номера телефона) не будут видны в зоне разговора, в списках вызовов или групп, или в директории компании. Сведения об этом пользователе смогут видеть только пользователи с правами администратора или операторы/агенты из той же группы, что и скрытый пользователь.

### 3.7.2 Приватность компании

Приватность компании - это функция, которая позволяет пользоваться одной и той же системой Business Connect сразу нескольким компаниям. Данная функция может быть настроена только теми пользователями, которые наделены правами администратора. В системе Business Connect пользователи относятся к той компании, в которой они работают.

После включения функции "Приватность компании" пользователю будут недоступны сведения о внутренних контактах, принадлежащих другим компаниям.

Система позволяет наделять определенных пользователей правами, позволяющими видеть информацию всех компаний. Это может потребоваться пользователям, которые работают на глобальном уровне со всеми компаниями (например, общий оператор (shared operator)).

## 3.8 Сообщения

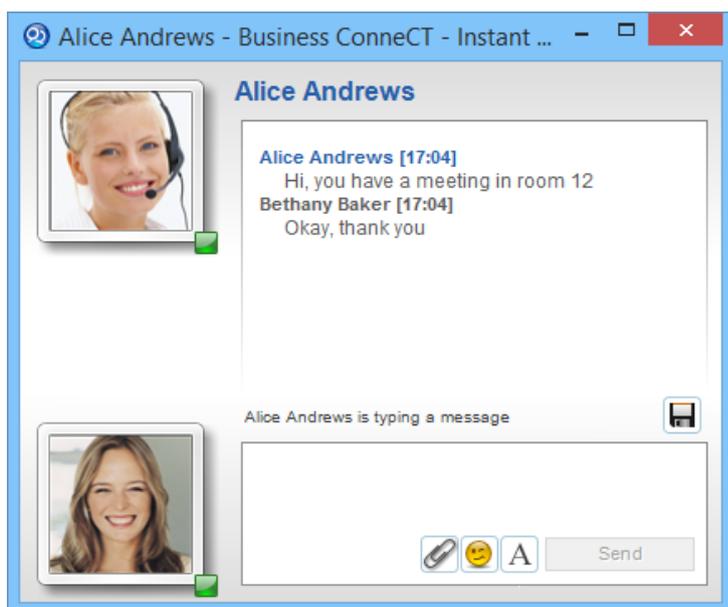
Вы можете отправить/принять сообщения к/от других пользователей Business Connect. Когда вы получите сообщение, уведомляющее сообщение всплывет в правом нижнем углу экрана.

Если включена функция интеграции Skype for Business, то через клиент Skype for Business можно инициировать беседу Skype for Business прямо из ВСТ. Для этого нажмите правую кнопку мыши и выберите опцию "Отправить сообщение через Skype for Business" ("Send a Skype for Business Message"). Для этого требуется, чтобы вы и другой пользователь Business Connect вошли в клиент Skype for Business.

### 3.8.1 Отправить сообщение

Вы можете общаться с другими пользователями в online Business Connect.

- Ищите адресата в папке или в списках.
- Щелкните правой кнопкой мыши на нужном абоненте и выберите **Отправить Сообщение**.
- Сообщение-окно всплывает



- При вводе текста можно менять шрифт. Для этого кликните кнопку (A) и выберите нужный шрифт.
- вы можете ввести ваше сообщение в поле **Мой текст**

- В текст можно вставлять значки эмоций. Для этого кликните кнопку () и выберите нужные значки из выпадающего списка.
- Вы можете создать ссылку путем введения адреса в вашем сообщении, например [www.nec-unified.com](http://www.nec-unified.com).
- Правой кнопкой мыши кликните по номеру телефона в тексте сообщения и выберите "Набрать по PBX" ("Dial by PBX").
- Можно передавать адресату файлы. Для этого кликните кнопку "Передать файл" ("File Transfer") () и выберите файл через проводник.
- Нажмите Enter или кнопку **Отправить**.
- Вы можете сохранить разговор, нажав кнопку 'Сохранить как' ()
- Чтобы закончить разговор, просто закройте окно 'Сообщения'.

### 3.8.2 Отправка сообщения на другой телефон

Конечно же телефон получателя должен быть оснащен функцией приема сообщений.

- Найдите адресата в папке или в одном из списков в правой части экрана.
- Щелкните правой кнопкой мыши на нужном абоненте и выберите **Отправить сообщение на телефон**. Затем выберите или **Рабочий телефон** (DECT) или **Мобильный телефон**.
- 'Отправка сообщения на телефон'-окно всплывает и вы можете вводить сообщение в поле **Мой текст...**
- Нажмите Enter или **Отправить** чтобы отправить сообщение на номер адресата, даже если абонент установил Переадресацию звонка.

## 3.9 Запись вызовов (Call Recording) (если есть)

Пользователи, при использовании функции записи вызовов в системе ВСТ обязаны понимать и соблюдать все действующие нормы местного законодательства.

### 3.9.1 Запись телефонного разговора

- Во время вызова нажмите на кнопку "Начать запись" ("Start Recording") ()
- Для прекращения записи нажмите кнопку "Остановить запись" ("Stop Recording") ()

При записи разговора, кнопка начала и остановки записи мигает.

Для воспроизведения, удаления или сохранения телефонных вызовов на рабочем месте см [Как добавить контакт из списка или группы в список контактов Outlook](#)

### 3.9.2 Запись вызовов "ВСТ Compliance Recording" во время разговора

- Во время маршрутизированного вызова при активной записи вызова "ВСТ Compliance Recording" нажмите кнопку «Приостановить запись» () чтобы временно приостановить запись.
- Для возобновления записи нажмите кнопку «Возобновить запись» ()

Во время выполнения записи вызова кнопка Приостановить/Возобновить будет мигать.

Клиент не может остановить запись, она будет остановлена по окончании вызова (или при перенаправлении).

Запись не появится в списке записанных вызовов и не может быть воспроизведена клиентом. Прослушать запись может только супервизор, обладающий соответствующими правами.

## 3.10 Только для сотрудников

### 3.10.1 Статус доступности/недоступности

Используя профили статуса доступности/недоступности, Вы можете переадресовывать свои звонки на время обеда, во время совещаний, после окончания рабочего дня и т.д. Настройка профилей более подробно описана в разделе [как установить профили доступности/недоступности](#). Зона статуса отображает доступность или недоступность абонента и ее причину. Если вы установите какой-либо профиль, другие пользователи Business Connect также будут его видеть.

Вы можете установить временный профиль:

- Из выпадающего меню зоны статуса доступности выберете профиль, который Вы хотите активировать (вместо

- профиля, установленного в данный момент согласно расписанию).
- При необходимости внесите изменения в причину доступности/недоступности.
- При необходимости внесите изменения во время окончания действия профиля.
- Нажмите кнопку «Применить» («Apply»).

**Внимание:** после того, как выбранное вручную время истекло, активируется профиль, который стоит в расписании на данный момент.

### 3.10.1.1 Активация зоны отображения статуса

- Нажмите кнопку «Настройки» («Settings») () в верхнем горизонтальном меню.
- Выберите «Общие» («General»).
- Снимите галочку в поле рядом с опцией "Запретить настройки области отображения статуса абонента на экране сотрудника" ("Disable Reachability Settings from employee view").
- Нажмите кнопку «Применить» («Apply»).

### 3.10.1.2 Установление статуса доступности/недоступности для другого пользователя

См [Как я могу разрешить другим пользователям изменять мои временные настройки статуса](#).

#### **Как я могу изменять временные настройки статуса у других пользователей**

- Уточните имя и номер телефона коллеги в одном из списков.
- Наведите курсор на нужную запись и правой кнопкой мыши вызовите опцию «Установить временный статус доступности» («Set temporary reachability»).
- Зона статуса временной доступности Вашего коллеги появится во всплывающем меню и вы сможете:
  - отменить текущую временную установку статуса доступности;
  - установить другое время или дату окончания;
  - ввести другую причину отсутствия;
  - выбрать другой профиль.

### 3.10.1.3 Настройка статуса доступности/недоступности с помощью телефона

Можно активировать опцию "Переадресация вызова" (Call Forwarding) (также известную под названием "Следуй за мной" ("Follow me")) или "Не беспокоить" ("Do Not Disturb") по телефону, путем набора соответствующего кода или нажатия соответствующей функциональной клавиши. После этого, область доступности станет розовой и в ней отобразится "Установлено с телефона" ("Set by telephone") или "Не беспокоить" ("Do Not Disturb").

Вы можете деактивировать перенастройку по телефону, путем набора соответствующего кода или нажатия соответствующей функциональной клавиши. После чего область доступности станет синей и в ней отобразится профиль активный согласно расписанию. Также можно деактивировать перенастройку с помощью Business Connect: Нажмите "Отмена" ("Cancel") в области доступности.

### 3.10.1.4 Настройка статуса доступности/недоступности с помощью Microsoft Outlook (если функция активна)

- Нажмите кнопку «Настройки» («Settings») () в верхнем горизонтальном меню.
- Выберите «Общие» («General»).
- Поставьте флажок в поле "Включить синхронизацию с календарем Outlook" ("Enable Outlook calendar synchronization").
- Нажмите кнопку «Применить» («Apply»).

Теперь Microsoft Outlook отслеживает профили «В офисе» («Office Hours»), «Не в офисе» («Out of the office») и «Meeting» («На совещании»).

**Внимание:** Когда Вы открываете Microsoft Outlook, события, отмеченные в разделе календаря, обновят Ваши настройки статуса доступности в Business Connect. Это означает, что после Вашего длительного отсутствия (т.е. когда Вы не открывали Microsoft Outlook), Ваши настройки статуса доступности могут стать не актуальными.

### 3.10.1.5 Настройка профиля присутствия "Не у компьютера" ("Away from Computer")

Для активации профиля "Не у компьютера" необходимо блокировать свой компьютер или ваш статус присутствия должен переключиться на "Не у компьютера". Данный профиль может применяться только в случае, когда ваш текущий профиль "В офисе". Другой профиль, например, "На совещании", "Ушел на обед" и т. д. не переключится профилем "Не у компьютера".

Для деактивации профиля "Не у компьютера" необходимо разблокировать свой компьютер, произвести на нем какие-либо действия (которые автоматически изменят ваш статус присутствия "Не у компьютера") или необходимо иметь плановый профиль, отличный от профиля "В офисе".

### 3.10.2 Использование клиента "Essential Employee"

"Essential Employee" - это простой веб-клиент для сотрудников, который включает только самые необходимые функции (поиск каталога, личные контакты, настройки переадресации). Настройки переадресации веб-клиента "Essential Employee" используются следующим образом:

- Кликните кнопку "Настройки" ("Settings") ()
- Кликните на вкладку "Присутствие" ("Presence")
- Кликните на вкладку "Адресаты" ("Destinations")
- Кликните на ссылку "Больше настроек" ("Press for more settings")



Press for more settings ...

- Запустится клиент "Essential Employee".

### 3.11 Только для агентов контактного центра

Описание всех основных функций обработки вызова см [Обработка телефонных звонков](#).

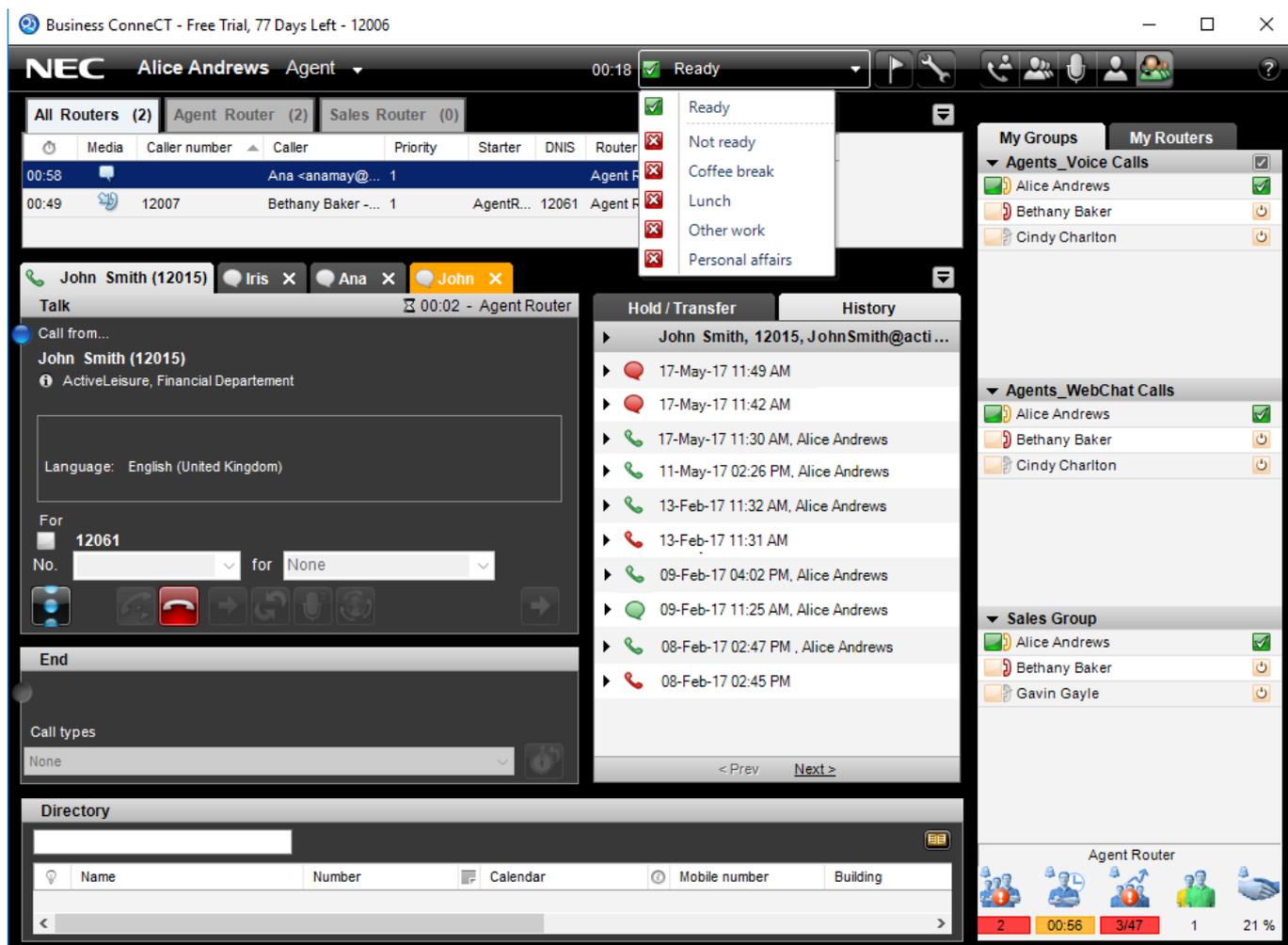


Рисунок 3-2 Экран агента для обработки голосового вызова

В верхней части экрана агента отображается область с очередью вызовов. Сделать область с очередью вызовов видимой/невидимой можно в настройках (см [Как включить/показать очередь для агента](#)). В области отображения очередей показаны очереди на маршрутизаторах, которые назначены для вас. Все вызовы, включая голосовые, поступают в соответствующую очередь (входящие и исходящие), чат и эл. почта. Область отображения очередей также включает вкладку "Все маршрутизаторы" ("All Routers"). Это общая очередь вызовов со всех маршрутизаторов.

Вкладки очереди маршрутизаторов могут мигать, если очередь соответствующего маршрутизатора или вкладка очереди "Все маршрутизаторы" не выбраны и при этом поступает новый вызов. Функция мигания вкладок очередей маршрутизаторов регулируется в "Настройках" (см. [Как выделять новые вызовы, помещенные в очередь](#)).

Для каждого вызова в области отображения очереди указываются свойства вызова. По умолчанию отображаются все столбцы очереди. Если места на экране недостаточно, то появится горизонтальная полоса прокрутки.

В области отображения очереди можно выполнять следующие действия:

- Менять порядок столбцов путем их перетаскивания
- Сортировать по столбцам нажатием на их заголовки
- Менять размер столбца путем перетаскивания его разделителя
- Удалять столбцы, нажав правую кнопку мыши и выбрав опцию "Удалить столбец" ("Delete column")
- Восстанавливать схему расположения и сортировку по умолчанию, нажав правую кнопку мыши и выбрав "Восстановить настройки по умолчанию"
- Менять порядок отображения очередей

По умолчанию очередь агента сортируется в порядке приоритета вызовов, и в пределах каждого приоритета, вызов, ожидающий ответа дольше остальных отображается в верхней части списка. Кликая мышкой можно выбирать другие записи.

**Примечание:** Для входящих вызовов максимальное количество отображаемых в очереди вызовов - 30.

### 3.11.1 Отвечать на первый вызов в видимой очереди

Если очередь видимая, то возможно ответить на самый верхний в очереди вызов, из той части списка, которая видна на текущий момент. Делается это следующим образом:

- кликните кнопку "Первый в очереди вызов" ("First call from the queue") () в зоне разговора или нажмите на знак плюс (+) на цифровой клавиатуре, или нажмите Alt+Q, или перетащите вызывающего абонента в зону разговора (только для голосовых вызовов), или двойным щелчком нажмите на вызов в очереди.

**Примечание:** Данная кнопка всегда выбирает первый вызов из очереди. Изменение порядка сортировки может изменить выбор вызова.

### 3.11.2 Принятие определенного вызова

Если очередь видима, то можно принимать определенных вызовов из нее. Для этого необходимо запись необходимо выбрать из очереди двойным щелчком. Когда запись выбрана, нажмите кнопку "Enter", или перетащите вызов в зону разговора (только для голосовых вызовов).

**Примечание:** При выборе письма в ящике эл. почты из очереди, оно будет направлено в клиент эл. почты (напр., Outlook) агента.

### 3.11.3 Обработка вызовов в контакт-центре

Голосовые вызовы в контакт-центре перенаправляются доступным агентам, чтобы агенты могли вести переговоры с клиентами и обрабатывать их запросы посредством голосовых вызовов.

#### 3.11.3.1 Завершение голосового вызова в контакт-центре

- Нажмите кнопку "Завершить данный вызов" ("End this call") ()
- Во время вызова и во время работ после вызова, можно выполнять следующие действия:
  - Выбрать один или более соответствующих "Типов вызовов" из выпадающего списка.
  - Вводить свои примечания по поводу вызова, если это разрешено.

### 3.11.4 Обработка вебчата в контакт-центре

Кроме переадресации голосовых вызовов в контакт-центре доступному агенту, также в контакт-центре доступному агенту можно переадресовывать вебчаты, чтобы агенты могли общаться с клиентами посредством интерфейса для обмена мгновенными сообщениями.

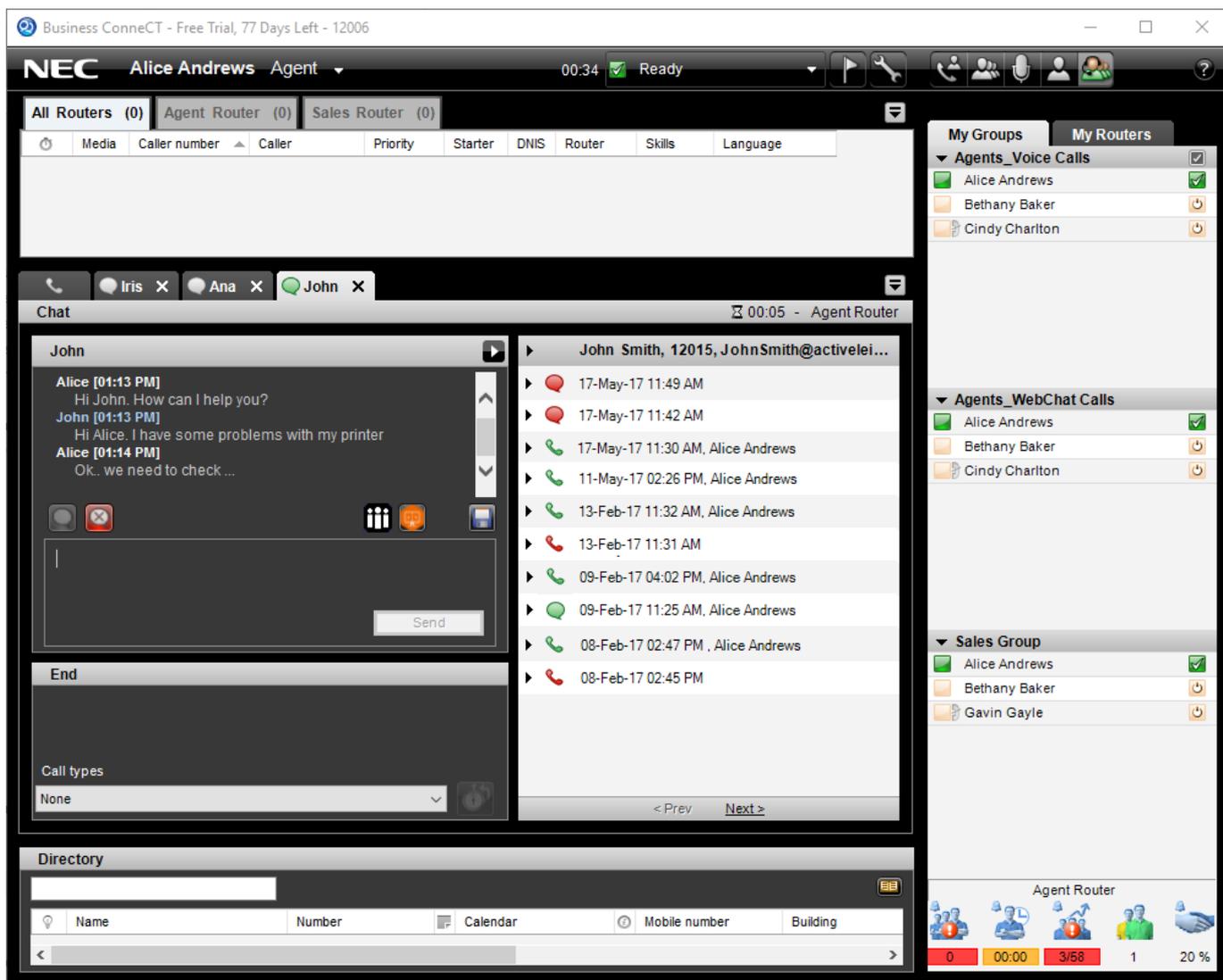


Рисунок 3-3 Экран агента для обработки вызова по вебчату

В следующих разделах описываются основные функции доступные агентам для обработки вебчатов.

### 3.11.4.1 Интерфейс с вкладками

В случае переадресации вебчата агенту, зона разговора в окне клиента для рабочего стола отображается в виде интерфейса с вкладками. Первая вкладка всегда используется для обработки вызовов и всегда отображается, даже если в текущий момент агент не занят обработкой вызова. Во второй вкладке содержится окно "IM" для первого вебчата. В случае, если последняя вкладка вебчата будет закрыта, то (единственная) вкладка для обработки вызова также будет закрыта и интерфейс с вкладками сменится на обычную схему отображения зоны разговора, установленную по умолчанию.

Каждая вкладка, содержащая вебчат может быть отсоединена от основного окна и передвинута в любое место на экране. Таким образом агент может достичь удобного обзора всех незакрытых вебчатов. Отсоедините, кликнув по вкладке и, удерживая кнопку мыши, перетащите окно вебчата в любое место экрана.

Если голосовой вызов или вебчат закончились в то время как другая вкладка остается активной, заголовок вкладки этого вызова начнет мигать. Также вкладка начнет мигать, когда началась/завершилась обработка вызова после его завершения во вкладке, которая неактивна.

**Примечание:** Для вкладки, в которой обрабатывается вызов, отсоединение невозможно.

Для присоединения отсоединенного окна вебчата к основному окну перетащите отсоединенное окно в зону разговора главного окна. Инока вкладки появятся в зоне разговора. Сбросьте окно вебчата, наведя курсор мыши на эту иконку вкладки.

### 3.11.4.2 Обработка вебчата

Когда агенту направляется новый вебчат, создается новая вкладка, ярлычок вкладки начинает мигать и прозвучит звук оповещения. В это же время в нижнем правом углу экрана появится всплывающее окно, указывая на поступление нового вебчата. Всплывающее окно имеет две кнопки - одна "Принять" чат () , а вторая "Отклонить" чат (). Если кликнуть по вкладке или по кнопке "Принять чат" во всплывающем окне, то окно чата будет выведено на передний план. Чат можно отклонить, если нажать во всплывающем окне кнопку "Отклонить".

**Примечание:** Ваш супервизор (supervisor) может настроить систему таким образом, чтобы агенты могли параллельно обрабатывать по нескольку вебчатом. В таком случае вы можете одновременно включать несколько вкладок с вебчатами.

В верхнем правом углу окна чата отображается имя маршрутизатора, иконка песочных часов и метка времени. Они отражают длительность нахождения вебчата в очереди контакт-центра до момента, когда он был перенаправлен доступному агенту. В случае, если иконка и длительность не видны, данный вебчат в режиме ожидания не находился.

С правой стороны окна чата доступная информация о противоположной стороне указывается следующим образом:

- В первой строке указывается имя чата и адрес эл. почты клиента (если есть). Если развернуть строку с помощью кнопки на левой стороне строки, то отобразится информация из каталога, соответствующая адресу эл. почты пользователя вебчата (источники - каталог компании, личный каталог и внешний каталог). К такой информации из каталогов относится полное имя клиента, компания, отдел, фото и адрес эл. почты.
- Остальные линии (если есть) отображают историю переговоров пользователя вебчата в колл-центре (см [История вызова по вебчату](#)).

Предлагаемый вебчат можно принять нажатием кнопки "Принять" ("Accept") (). Если вы не успеваете принять вебчат вовремя, система присваивает вам статус "Не готов" ("Not Ready") и вебчат будет переадресован другому агенту. Если вы кликнете иконку "Закрыть" ("close") или кнопку "Отклонить" () на вкладке этого вебчата, ваш статус останется "Готов" и вебчат может быть снова переадресован вам.

Когда вебчат принят, вы получаете возможность печатать сообщения в нижней области окна вебчата и, нажав кнопку "Отправить" ("Send"), отправлять сообщение клиенту. Кнопка "Enter" служит в качестве кнопки "Отправить". Чтобы перейти на новую строку в окне сообщения, и при этом не отправить его, нажмите "Shift-Enter".

Для облегчения коммуникации и дать ссылки на определенную информацию агент может вводить в текст сообщения в вебчате url-адреса для http, https, файла, ftp или mailto. Клиент получит данный адрес в виде ссылки: если по ней кликнуть, то веб-сайт, ftp-сайт, файл или электронное письмо тут же откроются без необходимости копировать/вставлять полученный url-адрес. Достаточно напечатать "www.google.com" или "mailto:Support@SomeCompany.com" и отправить клиенту.

Когда клиент печатает сообщение, то это отображается в двух местах:

- В самом окне вебчата над областью, в которой вы печатаете свои собственные сообщения.
- На вкладке окна вебчата отображается иконка-карандаш. Это только для случаев, когда данный вебчат заслоняется вкладкой обработки вызова или другого вебчата.

В случае, когда от клиента пришло новое сообщение по вебчату, в то время как соответствующий остается скрытым вкладкой обработки вызова или другим вебчатом, цвет вкладки изменится, обозначая, что получено новое сообщение.

Вебчат можно сохранить, нажав на кнопку "Сохранить корреспонденцию как..." ("Save correspondence as...") ().

### 3.11.4.3 Отправка запроса на кобраузинг веб-чата

Совместный браузеринг (кобраузинг) позволяет пользователю просматривать страницу браузера совместно с агентом, что обеспечивает более эффективную и персонализированную интерактивную поддержку при использовании веб-чатом. Если контакт-центр обеспечивает поддержку средствами кобраузинга, агент может направить клиенту запрос на

кобраузинг нажатием кнопки «Отправить запрос на кобраузинг» ().

Клиент должен принять или отклонить запрос на кобраузинг. В случае принятия запроса у агента запустится веб-браузер, назначенный по умолчанию, на котором будет отображена вкладка браузера клиента.

#### 3.11.4.4 Отправка запроса на коллаборативное совещание

Функция коллаборативного совещания может использоваться для проведения (интерактивных) совещаний между агентом и клиентом в чате с использованием приложения браузера каждой из сторон. Эти сеансы браузера позволяют агенту и клиенту вести голосовое общение, обмениваться снимками экрана и т. п. Если функция коллаборативного совещания активна, агент может в чате направить клиенту запрос на коллаборативное совещание, нажав кнопку «Начать

коллаборативное совещание» ()

На ПК агента будет запущен сеанс браузера по умолчанию для проведения коллаборативного совещания, а клиенту будет предоставлена ссылка, по которой он сможет запустить сеанс браузера и присоединения к совещанию. После этого обе стороны смогут общаться друг с другом через браузер.

#### 3.11.4.5 Завершение вебчата

Вызов по вебчату завершается нажатием кнопки "Покинуть чат" ("Leave Chat") () . При этом, при наличии соответствующих настроек, начнется отсчет времени начала работ после вызова для завершения данной задачи. Период "Работ после вызова" заканчивается автоматически, когда истекает установленный промежуток времени, или когда вкладка вебчата закрыта.

Во время вебчата и в течение периода работ после вызова вы можете выполнить следующие действия:

- Выбрать один или более соответствующих "Типов вызовов" из выпадающего списка.
- Вводить свои примечания по поводу вызова, если это разрешено.

Переговоры по вебчату остаются доступными для просмотра до тех пор, пока вкладка вебчата не будет закрыта нажатием иконки "Закрыть" на вкладке вебчата. В связи с этим, вкладку можно оставлять открытой столько времени сколько нужно.

#### 3.11.4.6 История вызова по вебчату

История вызова доступна только для клиентов вебчата, которые могут быть идентифицированы по адресу эл. почты и если ваш системный администратор настроил эту функцию. Если клиент вебчата внесен в каталог компании или внешний каталог, и имеется его телефонный номер, журнал записей также будет включать его голосовые вызовы. См [Запрос поддержки у супервизора](#).

### 3.11.5 Управление сообщениями в чатах социальных сетей в рамках контакт-центра

Помимо голосовых вызовов и веб-чатов, агенты также могут обрабатывать сообщения в социальных сетях. Интеграция WhatsApp, Twitter Direct, Facebook Messenger, Line, iMessage и SMS может быть настроена, а маршрутизация осуществляется через маршрутизатор, настроенный вашим системным администратором.

В ВСТ, сообщения в чатах социальных сетей обрабатываются также как в вебчатах (см. [Обработка вебчата в контакт-центре](#)), напр., агент может принять или отклонить сообщение в чатах социальных сетей, может добавлять "Типы вызовов" и/или "Примечания по вызову".

Ниже описаны некоторые характерные функции для обработки сообщений в чатах социальных сетей:

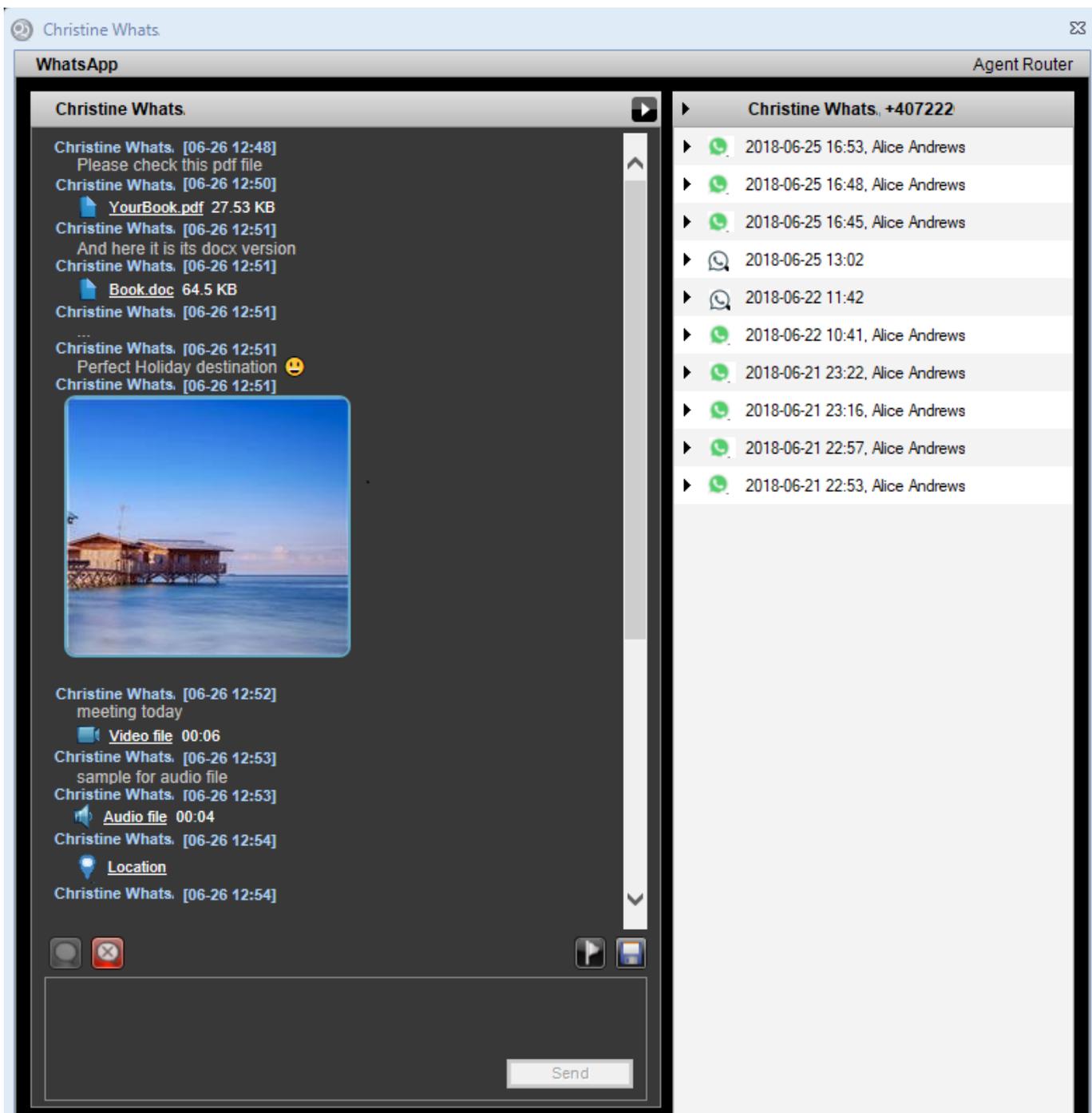
- На вкладке чата в социальных сетях будет отображаться значок, который зависит от типа нового входящего чата в социальных сетях. Значок, показанный для WhatsApp, будет () , для Messenger () , для Twitter () , для Line () , или iMessage () и SMS () .
- В настоящее время клиент WhatsApp может удалить свое сообщение в течение 8 минут после его отправки. Когда пользователь WhatsApp решает удалить свое сообщение, оно будет удалено из окна чата, в котором агент ведет переписку, и вместо удаленного сообщения появится другое текстовое сообщение (напр., "Данное сообщение было удалено").
- В окне чата агента, в котором ведется переписка, отображается дата отправки сообщения. В отличие от короткого формата дат для вебчатов (чч:сс) в данном случае также отображается день, когда сообщение было отправлено.
- В настоящее время между вебчатами и чатами социальных сетей в клиенте для рабочего стола, в окне визуального отображения очереди различий нет.
- Переговоры в чате социальной сети могут быть завершены только агентом. Если клиент посылает новое сообщение, а переговоры были уже завершены агентом, то запустится новая беседа и предыдущие сообщения станут частью истории вызова.
- Запуск коллаборативного совещания доступен также из социальных сетей, если выполнена соответствующая настройка в контакт-центре.

В зависимости от операционной системы компьютера, на котором установлен клиент для рабочего стола, значки эмоций, отправляемые в беседе чата могут отображаться в цвете (напр., Windows 10) или монохромно (напр., Windows 7). В случае, если значок эмоций не поддерживается, вместо него отобразится квадратик. В Business Connect отсутствует специальная клавиатура для вставки и отправки значков эмоций в процессе переписки. Однако, если операционная система поддерживает эту функцию, то можно использовать невидимую сенсорную клавиатуру, которая позволяет вставлять значки эмоций (напр., Windows 10).

#### 3.11.5.1 Вложения в социальных сетях

Во время чата в социальных сетях клиент может отправить вам разные вложения. Клиенты WhatsApp и Facebook могут отправлять вам изображения, видео, аудиофайлы, документы, местоположения. Клиент Twitter может отправлять изображения и видео. Клиент Line может отправлять эмодзи, изображения, видео- и аудиофайлы. Клиент iMessage позволяет отправлять смайлики, изображения, видео и аудио файлы.

Информация о вложениях, полученная от провайдера социальной сети: имя файла, подпись, размер или длительность отображаются в окне переписки чата. Некоторые типы вложений отображаются в виде миниатюр (напр., изображения), другие типы, такие как аудио-файлы, документы, координаты отображаются в виде ссылок со специальной иконкой около них.



**Рисунок 3-4 Экран агента - получение вложений в социальной сети**

Каждое вложение, полученное от клиента может быть открыто или сохранено локально на ПК. Нажатием непосредственно на ссылку или миниатюру вложения производится открытие приложением Windows, установленным по умолчанию для этого действия, используемым на данном ПК. Правым кликом по ссылке или миниатюре вложения открывается контекстное меню с опциями "Открыть" ("Open") и "Сохранить как" ("Save as"). Если вы желаете сохранить файл локально, нажмите "Сохранить как". Появится диалоговое окно "Сохранить как", в котором необходимо выбрать папку для сохранения вложенного файла.

Не все типы вложений, полученные от клиентов, могут быть сохранены. Например, сообщение с координатами, полученное через WhatsApp, можно только открыть. Если кликнуть по сообщению с координатами в окне чата, то откроются карты Google в браузере по умолчанию, с указанием места в соответствии с полученными координатами. Также не все типы вложений, полученные от клиентов через WhatsApp имеют имя файла, напр., видео и аудио-файлы. В таких случаях вы увидите стандартное описание, отображаемое в виде ссылки на вложение, напр., "Аудио-файл", "Видео-файл".

### 3.11.5.2 История сообщений в чате социальной сети

Как и для веб-чатов, история звонков доступна только для пользователей социальных сетей, если ваш системный администратор настроил ее. Клиенты социальных сетей идентифицируются по идентификатору их учетной записи в социальной сети, сгенерированному платформой социальной сети (такой как Twitter ID, Facebook ID, Line ID и iMessage ID) или по номеру телефона для клиентов WhatsApp и SMS.

Значок, связанный с типом социальных сетей, используется для представления чата в социальных сетях в истории вызовов. Вы можете найти тип чата в социальных сетях (например, WhatsApp), наведя курсор мыши на него.

История вызова включает вложения, отправленные пользователем. Для файлов вложений, сохраненных в истории вызова, предусматривается тот же набор функций и внешний вид, что и для онлайн-беседы (см [Вложения в социальных сетях](#)).

Если пользователь социальной сети внесен в каталог компании или внешний каталог, и если известны его номер телефона и адрес электронной почты, журнал записей также будет включать его голосовые вызовы и беседы в вебчатах. См [Запрос поддержки у супервизора](#).

### 3.11.6 Время, отведенное на работы после вызова

Если ваш системный администратор установил время для выполнения работ после вызова, вы можете использовать его для указания или "Типов вызова", и/или "Примечаний по вызову" (если разрешено) после завершения голосового вызова или чата в контакт-центре.

Вы можете указывать "Типы вызовов" и "Примечания по вызову" во время вызова или в период работ после вызова.

Когда вы закончили ввод сведений о вызове нажмите кнопку "Завершить период работ после вызова" () для остановки времени после завершения работ после вызова.

**Примечание:** Нажатие на "Завершить период работ после вызова" не остановит время для работ после вызова, если указание типов вызова является обязательным для вызова, который был только что завершен, и если вы еще не указали тип вызова. Вы получите уведомление об этом и будете возвращены на экран для ввода типа вызова. Вкладка чата или плавающее окно невозможно закрыть пока тип вызова не будет выбран..

#### 3.11.6.1 Обязательные типы вызовов

Если ваш системный администратор настроил систему таким образом, что указывать тип вызова обязательно, то необходимо ввести тип вызова.

Из выпадающего списка можно выбрать один или несколько типов вызова

- Во время голосового вызова или чата;
- Во время выполнения работ после вызова;
- По истечении времени, отведенного для выполнения работ после вызова. В этом случае система присвоит вам статус "Не готов" и укажет причину "Не указан тип вызова".  
До тех пор, пока не выбрали тип вызова, вы не можете присвоить себе статус "Готов". Сразу после выбора типа вызова, система автоматически присвоит вам статус "Готов".
- Когда установлено обязательное условие указывать типы вызовов, окно чата или вкладка не могут быть закрыты, пока тип вызова не будет определен.
- Когда установлено обязательное условие указывать типы вызовов, панель заголовка в зоне завершенных вызовов будет мигать в течение 15 секунд до истечения времени, отведенного для работ после вызова. Если агент не останавливает время и оно истекает, вся область зоны завершенных вызовов будет мигать до тех пор, пока тип вызова не будет выбран.

**Примечание:** Когда выбор типа вызова является обязательным и вы не выбираете тип вызова, когда окно клиента для рабочего стола свернуто или заслонено окнами каких-либо других приложений, появится всплывающее уведомление в правом нижнем углу экрана в момент, когда начнет мигать панель заголовка зоны завершенных вызовов. Если кликнуть по этому всплывающему уведомлению развернется окно клиента для рабочего стола и уведомление отключится. Также вы можете отключить всплывающее уведомление, кликнув по иконке "Закрыть" на этом уведомлении, или развернув свернутый клиент для рабочего стола.

### 3.11.7 Увеличение времени, отведенного на работы после вызова

Агенты могут получить полномочия увеличивать время на выполнение работ после вызова, если им требуется времени больше, чем установлено настройками.

- Когда время для работ после вызова началось агент может нажать кнопку "Увеличить время РПВ" ("Add ACW time").  
 Это позволит увеличить время для работ после вызова на 30 секунд для данного вызова. 
- В выпадающем меню будет предложено увеличить время на 30 секунд, 1, 2, 5 и 10 минут.
- Данная функция доступна и для голосовых вызовов и для чатов.

### 3.11.8 Ввод Примечаний по вызовам для голосовых вызовов и чатов

Если ваш системный администратор настроил для одного из ваших маршрутизаторов возможность делать примечания по вызовам, то рядом с выпадающим списком "Типы вызовов" будет отображаться текстовое окно "Примечания по вызовам".

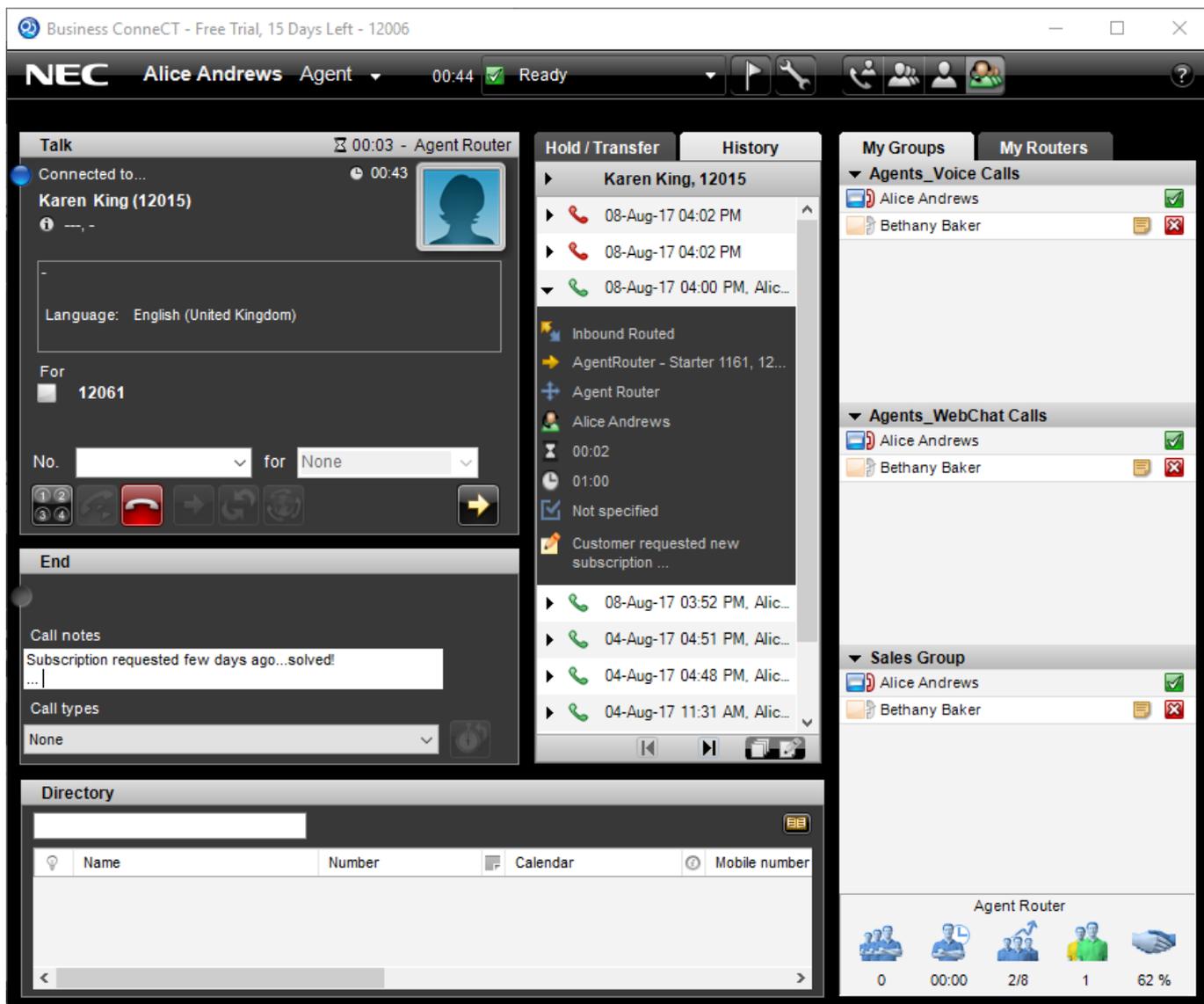


Рисунок 3-5 Агенту даны полномочия делать примечания по вызовам.

Вводить примечания по голосовым вызовам и чатам можно только в случае, если маршрутизатор позволяет вводить такие примечания. Вводить примечания по вызовам можно во время вызова или во время работ после вызова. Примечания по вызову будут отображаться в истории вызова данного абонента.

### 3.11.9 Перенос маршрутизированного вызова

Если ваш системный администратор настроил опцию переноса срока, в верхнем правом углу зоны завершенных вызовов отобразится иконка "Перенос срока" ("Rescheduling"). Иконка становится активной, когда и вы и клиент ответили на маршрутизированный вызов от маршрутизатора, который позволяет .

При нажатии кнопки переноса срока, откроется новое окно со следующими сведениями:

- Дата и время, когда клиент желает, чтобы ему перезвонили.
- Телефонный номер, по которому клиенту нужно перезвонить. По умолчанию - это текущий номер, по которому клиенту звонили.

После нажатия кнопки "ОК", запрос на перенос срока считается поданным. Если запрос подан успешно, окно автоматически закроется. Если запрос на перенос срока подан некорректно, отобразится предупреждение (напр.: "Запрашиваемое время уже прошло" ("The requested time is in the past"), "Некорректный запрашиваемый номер для перезвона" ("The requested callback-number is invalid")) и окно останется открытым.

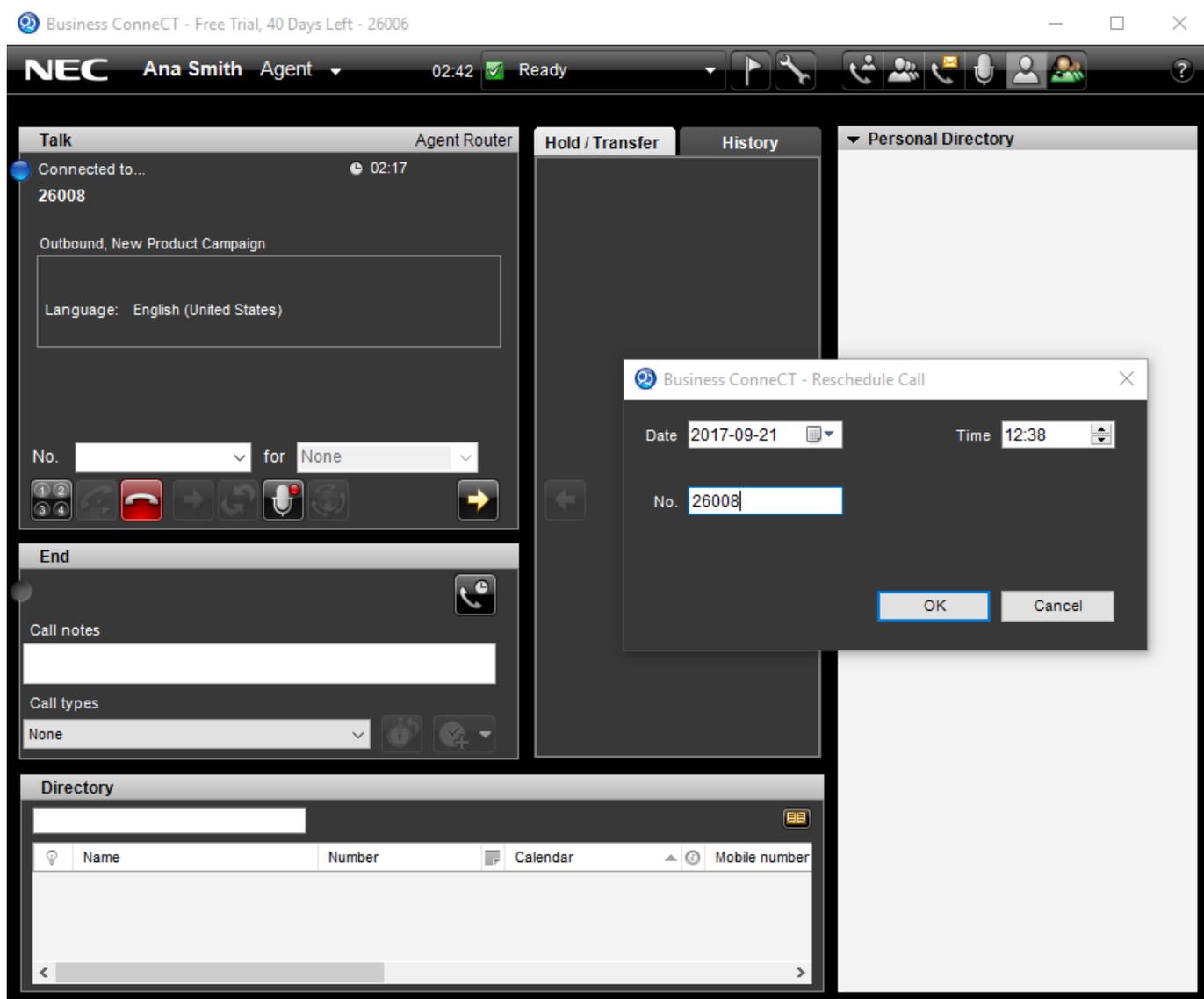


Рисунок 3-6 Агенту даны полномочия переносить срок маршрутизированного вызова.

### 3.11.10 Активация функции «не готов» («Not ready»), когда Вам необходим небольшой перерыв

Допускается переключение в статус "Не готов" в следующем порядке:

- Выбрать причину "неготовности" из выпадающего меню "Состояние агента" в верхней панели инструментов. Вам будет присвоен статус "Не готов" с указанием выбранной причины. В выпадающем меню "Состояние агента" отображаются все глобальные причины неготовности, а также не глобальные причины, присвоенные вашему маршрутизатору, который указывает на вашу активность.
- В любое время, когда вы "Не готовы", в выпадающем меню можно выбрать другую причину неготовности.

Пока вы находитесь в статусе "Не готов", звонки из контакт-центра не будут поступать. Всплывающая подсказка показывает время, когда в последний раз была выбрана причина "неготовности", если провести по ней курсором мыши.

- Иконка в нижней панели задач будет отображать эту ситуацию:  / 
- Настройку временного ограничения осуществляет супервизор для выбранных причин.  
Если временное ограничение не настроено, отображаемый таймер будет производить прямой отсчет количества времени в состоянии неготовности по этой причине.  
Если временное ограничение настроено, отображаемый таймер будет показывать обратный отсчет времени для этой причины. При превышении временного ограничения для этой причины фон таймера станет красным и начнется прямой отсчет, показывающий время «превышения».
- После перерыва, снова кликните выпадающее меню "Состояние агента" в верхней панели инструментов. Выберите необходимый статус.

**Внимание:** Вы не можете использовать функцию «направленного вызова» и «переадресацию всех звонков» на Ваш телефон. Когда Вы активируете эти функции. Контактный центры автоматически устанавливает, что Вы «не готовы». Тем не менее, если Вы затем отмените функцию «направленного вызова» и «переадресацию всех звонков», надпись не сменится на «готов» автоматически!

*Ваш статус может быть переключен на "Не готов" автоматически (потому что вы вовремя не ответили на вызов или запрос в чате) или вашим Супервизором. Это отобразится в выпадающем меню "Состояние агента"*

*Если Вы хотите, чтобы Ваши личные входящие звонки также переадресовывались, необходимо установить соответствующий профиль доступности*

*Если ваш системный администратор сделает соответствующие настройки, то при переключении в статус "Не готов" также будет меняться ваш профиль доступности.*

### 3.11.11 Список агентов

Если открыть список агентов () , то будет видно, кто занят, а кто может ответить на звонок. См. [Иконки состояния агента/оператора](#).

В списках агентов указывается, какие агенты приписаны к той же группе или маршрутизаторам, что и пользователь (в качестве агента).

Список агентов может отображаться в двух режимах: по группам или по маршрутизаторам.

- Кликните кнопку "Список агентов" ("Agent list") () , чтобы просмотреть список членов группы агентов (сортируется по 1. Статус "Вошел в систему"; 2. Имя). Выберите соответствующую страницу вкладки для отображения агентов по группам или по маршрутизаторам.
- Если супервизор настроил список агентов, в нем для каждого агента в состоянии неготовности может отображаться количество времени, в течение которого агент пребывал в состоянии неготовности. Может производиться прямой отсчет (текст черным цветом), указывающий, что причина неготовности без ограничения по времени активна, или обратный отсчет (текст синим цветом), указывающий, что причина неготовности с ограничением по времени активна и еще не просрочена для данного агента, либо же может производиться прямой отсчет (текст красным цветом), указывающий, что причина неготовности с ограничением по времени просрочена для данного агента.

#### 3.11.11.1 Список групп

Выборка "Мои группы" отображает всех агентов из всех групп, к которым приписан данный агент. Агенты группируются в соответствии с Группой агентов.

#### 3.11.11.2 Список маршрутизаторов

Выборка "Мои маршрутизаторы" отображает всех агентов на всех маршрутизаторах, к которым приписан данный пользователь. Агенты группируются по маршрутизаторам агентов.

**Примечание:** В группе маршрутизатора отображаются все агенты из всех групп, приписанных к данному маршрутизатору, то есть не только агенты из тех групп, в которых участвует данный агент.

### 3.11.11.3 Как отследить эффективность группы агентов

Оба типа списков агентов (по группам и маршрутизаторам) отображают статистику группы агентов по маршрутизаторам.

- В списке групп окно статистики маршрутизатора находится в нижней части списка агентов и отображает данные обо всех маршрутизаторах (по порядку), к которым агент приписан.
- В списке маршрутизаторов окно статистики маршрутизатора находится в нижней части каждой группы маршрутизаторов и отображает данные о соответствующем маршрутизаторе. Здесь можно просмотреть список агентов или статистику маршрутизатора.
- В списке групп и маршрутизаторов, отображаемая статистика может опционально содержать сообщение маршрутизатора (в нижней части), отправленное супервизором (это сообщение отображается красным текстом, если оно очень важно).

Ниже приведены следующие иконки:



Количество вызовов, ожидающих в очереди



Количество несостоявшихся/количество входящих вызовов сегодня



Количество готовых и активных агентов



Самое долгое время, в течение которого звонящий абонент ожидал в очереди



Уровень обслуживания на сегодня (в процентах)

Для каждой иконки предусмотрена всплывающая подсказка о ее назначении.

### 3.11.11.4 Как отслеживать, включать/отключать уведомления

Когда для статистики назначены уведомления ([Настройка уведомлений](#)), будет появляться иконка-колокольчик рядом с соответствующей иконкой статистики.

Когда уведомление включено и вспомогательное уведомление срабатывает для данной статистики (напр., превышен лимит по данной статистике), фон иконки статистики становится желтым, отображая вспомогательное уведомление. Основное уведомление отображается красным фоном иконки статистики.

Для отключения уведомления нажмите правую кнопку мыши на иконке статистики и выберите опцию "Отключить уведомление". Иконка-колокольчик станет светло серой ()

Для включения уведомления нажмите правую кнопку мыши на иконке статистики и выберите опцию "Включить уведомление". Иконка-колокольчик станет синей ()

### 3.11.11.5 Как делать видимыми/невидимыми агентов, вышедших из системы

Оба списка агентов, "Мои группы" и "Мои маршрутизаторы", позволяют пользователям делать видимыми/невидимыми агентов, вышедших из системы. По умолчанию агенты, вышедшие из системы, остаются видимыми.

Чтобы агенты, вышедшие из системы, оставались видимыми, правой кнопкой мыши кликните по заголовку вкладки "Мои группы" или "Мои маршрутизаторы" и кликните опцию "Показывать агентов, вышедших из системы", чтобы установить флажок. В обоих списках, "Мои группы" и "Мои маршрутизаторы" будут отображаться агенты, вышедшие из системы.

Чтобы агенты, вышедшие из системы, стали невидимыми, правой кнопкой мыши кликните по заголовку вкладки "Мои группы" или "Мои маршрутизаторы" и кликните опцию "Показывать агентов, вышедших из системы", чтобы убрать флажок. В обоих списках, "Мои группы" и "Мои маршрутизаторы" агенты, вышедшие из системы, отображаться больше не будут.

### 3.11.12 Как включать активный/неактивный статус в группе

См [Список групп](#). Как агент вы можете переключать активный/неактивный статус в рамках определенной группы. Если у вас неактивный статус в группе, то вам не будут поступать вызовы/письма по эл. почте или чаты, направляемые вам в рамках этой группы.

- Во вкладке "Мои группы" возле заголовка каждой группы есть флажок. Поставьте его, чтобы включить статус "Активный", или уберите, чтобы включить статус "Неактивный".

Примечания:

1. Системный администратор может установить данную группу как "Обязательную", что отключит возможность переключать активный/неактивный статус. В этом случае флажок не будет отображаться.
2. Когда вы входите в систему, вы всегда получаете активный статус во всех группах и для всех маршрутизаторов

### 3.11.13 Сделайте вручную исходящий вызов в контексте маршрутизатора

Как агент вы уполномочены делать вручную исходящий вызов в контексте маршрутизатора Для этого используйте поле "для" с выпадающим меню сразу за номером, которое содержит все маршрутизаторы, к которым вы приписаны. Для выполнения прямого вызова необходимо выбрать "Не выбран".

При выполнении вручную исходящего вызова, опции "Типы вызовов" и "Время работ после вызова" для выбранного маршрутизатора доступны.

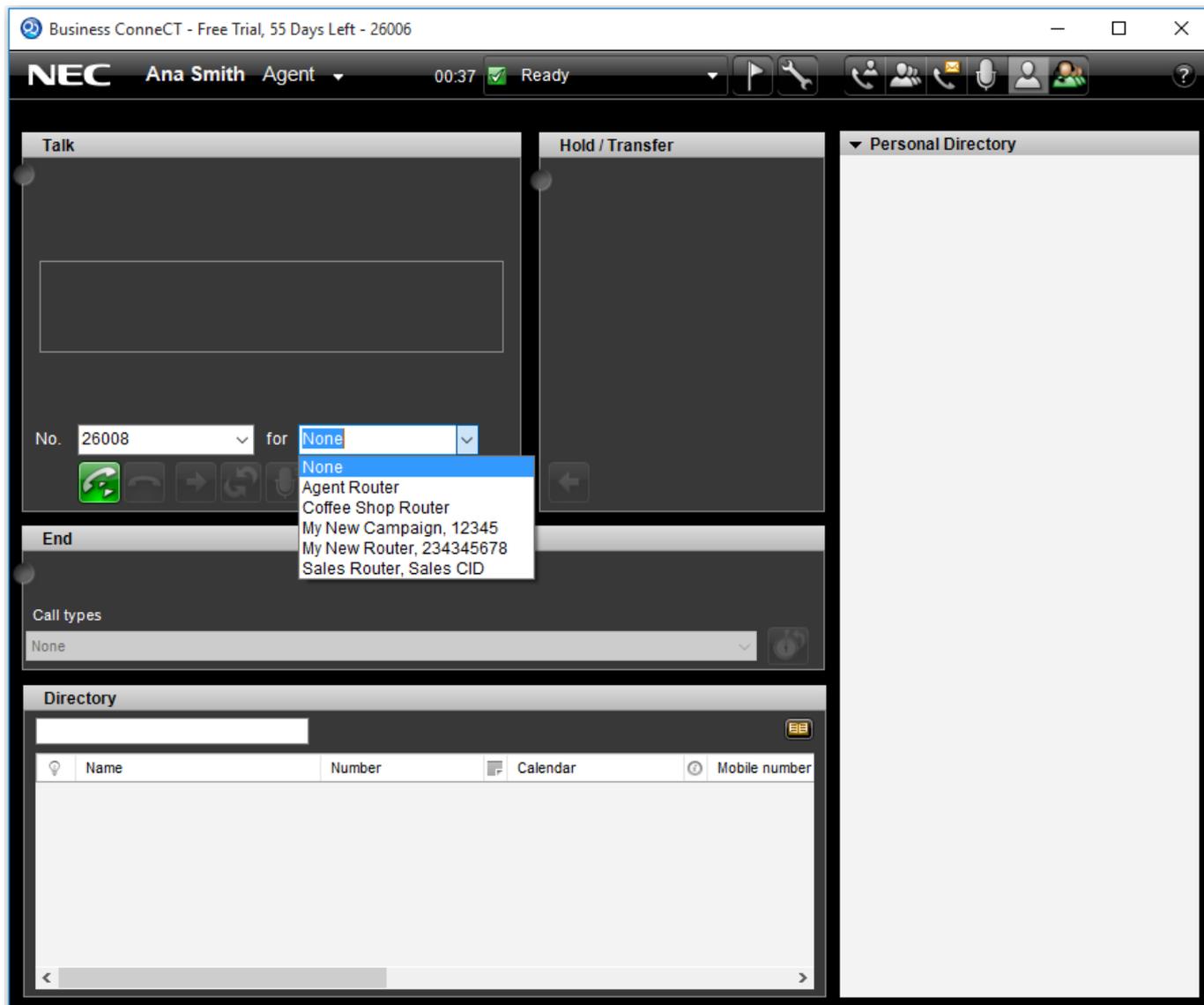


Рисунок 3-7 Агент уполномочен делать вручную исходящий вызов в контексте маршрутизатора

Если система позволяет, ваш администратор может установить идентификаторы абонентов, выполняющих исходящие вызовы (т. е. номер, видимый вызываемому клиенту) для маршрутизаторов и для исходящих звонков. В таком случае:

- Маршрутизатор, отображаемый в выпадающем меню "для" будет включать установленный идентификатор звонящего абонента.
- Выпадающее меню дополняется записями о каждом исходящем звонке для того или иного идентификатора абонента, который использует один из маршрутизаторов, назначенных на ваше имя. Маршрутизатор, используемый при выполнении вручную исходящего вызова, в этом случае является маршрутизатором, назначенным для исходящего звонка.

Когда агент получает вызов, инициированный с маршрутизатора или с исходящего звонка, для которого установлен идентификатор абонента, выполняющего исходящий вызов, в выпадающем меню "для" будет отображаться его имя и номер, но он будет отключен. Также во время вызовов или когда идет время работ после вызова выбранное устройство не может быть изменено агентом.

Предыдущий выбор, сделанный агентом, будет помещен обратно в выпадающее меню, когда оно будет снова включено.

#### **3.11.14 Отображение истории вызовов звонящего абонента**

История вызовов включает сводку предыдущих голосовых вызовов и чатов клиента. Эта функция доступна только в случае, если ваш системный администратор настроил ее.

В случае, если история вызовов доступна, область удержания/переадресации будет отображаться в виде интерфейса с вкладками.

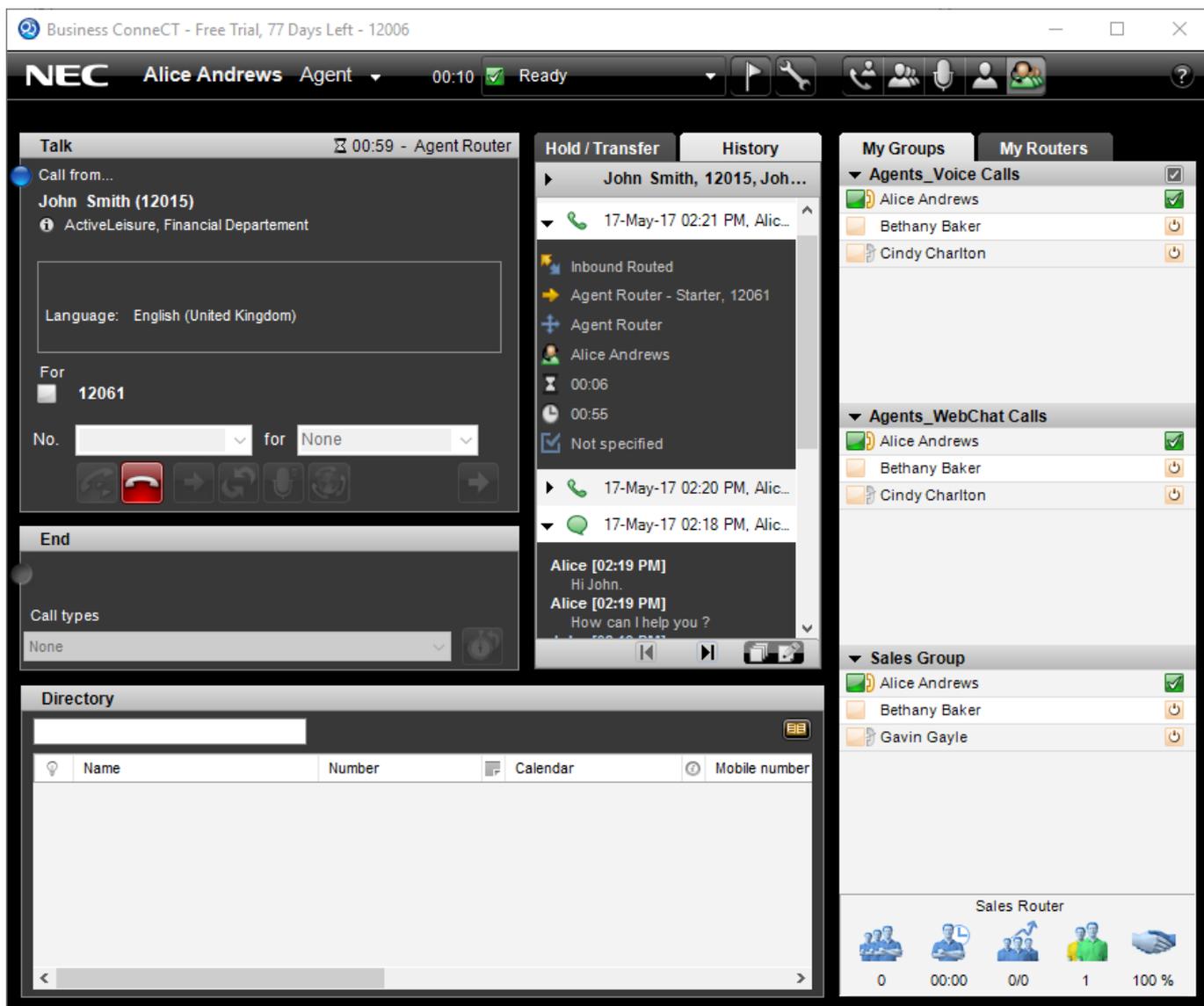


Рисунок 3-8 Экран агента, сведения истории вызовов

### Содержание истории

ВСТ определяет абонента, осуществляющего голосовой вызов, по его номеру телефона, а абонента, осуществляющего вызов по вебчату, по его адресу электронной почты.

Абонент социальной сети будет идентифицирован по идентификатору учетной записи в социальной сети, сгенерированному конкретной платформой социальной сети (такой как Twitter ID, Facebook ID, Line ID и **iMessage ID**) или по номеру телефона для клиента WhatsApp и SMS.

При наличии и номера телефона, и адреса электронной почты клиента в каталоге компании и во внешнем каталоге, история будет содержать все прошлые голосовые вызовы, вебчаты и чаты в социальных сетях клиента, в которых используется его номер телефона. Данный номер телефона может быть основным, мобильным или домашним номером клиентов в каталоге компании, либо основным или мобильным номером клиентов из внешнего каталога.

Если известен только номер телефона клиента в системе, или если клиент не добавлен в каталог компании или внешний каталог, история будет содержать только его предыдущие голосовые вызовы и чаты в социальных сетях, которые используют тот же телефонный номер.

Если известен только адрес электронной почты клиента в системе или если клиент не добавлен в каталог компании или внешний каталог, история будет содержать только его предыдущие вебчаты.

Если клиент не добавлен в каталог компании или внешний каталог, и только идентификатор аккаунта в социальной сети получен для чата в социальной сети от платформы данной социальной сети, ввиду отсутствия номера телефона, то история будет содержать только его предыдущие чаты в социальной сети.

По умолчанию во вкладке истории отображаются последние 10 вызовов клиента. С помощью кнопок навигации "След./предыдуц" можно запрашивать следующие 10 вызовов или вернуться к предыдущим 10 вызовам. История отображается только для первого действия, то есть для поступившего вызова. Поэтому осуществление справочного вызова, включение/выключение удержания не будет влиять на содержание истории.

История вызовов клиента содержит информацию со всех маршрутизаторов в системе, а не только текущего маршрутизатора, через который поступил вызов. Напр., если история доступна для маршрутизатора отдела поддержки, а звонивший абонент также выполнял вызовы на маршрутизатор отдела продаж, агент получит историю от обоих этих маршрутизаторов.

Данные истории начинаются с информации о звонившем абоненте (имя, номер телефона и/или адрес электронной почты). Далее идет информация о вызовах (зеленая/красная иконка отображает результат вызова, дату, время вызова, имя агента, который обрабатывал вызов).

Если развернуть информацию об абоненте, то будет отображено больше сведений о нем, таких как имя этого абонента, название компании, наименование отдела, адрес электронной почты, номер телефона и/или фотография абонента (если есть).

Если развернуть информацию об абоненте в процессе переписки в чате социальной сети, и если абонент не внесен в каталог компании или внешний каталог, то вы увидите его имя и фото в профиле в социальной сети, если они предоставляются провайдером социальной сети (напр., WhatsApp).

Если развернуть историю голосовых вызовов, то отобразится такая информация как имя маршрутизатора, через который осуществлялся вызов, тип маршрутизированного вызова (входящий маршрутизированный, обратный вызов, исходящий обзвон, ручной исходящий вызов и т.д.), имя агента, который обрабатывал вызов, имя инициатора или имя исходящего звонка, время отклика, время разговора и/или типы вызовов, указанные агентом для данного вызова.

Развернув историю чата, вебчата или чата в социальной сети, вы увидите переписку в чате между агентом и клиентом. Если нажать кнопку "Развернуть/свернуть" все записи в журнале будут развернуты/свернуты.

Если нажать кнопку "Показать только примечания по вызовам", то при разворачивании записей истории вызовов будут показаны только примечания по вызовам. Если нажать кнопку снова, то опять будут отображаться все сведения о вызове.

Для голосовых вызовов содержание вкладки "История" будет оставаться видимым до тех пор, пока агент не закончил обрабатывать маршрутизированный вызов (во время и до истечения РПВ история будет оставаться доступной до окончания РПВ). Для вызовов по чату история будет оставаться доступной даже после окончания РПВ.

### **Свойства вкладок "Удержание/переадресация" и "История"**

Когда агенту предлагается новый маршрутизированный вызов и история вызова доступна для маршрутизатора, через который прошел вызов, вкладка "История" становится активной, даже когда для данного абонента доступной истории нет.

Когда звонящий абонент переключен в режим удержания, вкладка "Удержание/переадресация" становится активной только в случае, если для данного абонента доступной истории нет. В противном случае, цвет вкладки "Удержание/переадресация" изменится на оранжевый, указывая на то, что вызов переключен в режим удержания. Когда вызов возвращается из режима "Удержание", выбранная вкладка, после нажатия на "Удержание", снова станет активной.

Пользователь может переключаться между вкладками "Удержание/переадресация" и "История" нажатием сочетания клавиш "ALT+N".

### **3.11.15 Запрос поддержки у супервизора**

Как агент, вы можете запрашивать поддержку у супервизора. В таком случае супервизор может связаться с вами по телефону, отправить вам мгновенное сообщение или, если вы заняты вызовом, вмешаться или наблюдать за вашим вызовом.

Чтобы запросить поддержку у супервизора:

- Нажмите кнопку "Запросить поддержку у супервизора" () в верхней панели инструментов

- Появится всплывающее окно "Запросить поддержку у супервизора", в котором вы можете указать, для какого маршрутизатора вам нужна поддержка и написать краткое сообщение супервизору. Когда вы обрабатываете маршрутизированный вызов, маршрутизатор, на который поступил вызов является уже заранее выбранным.
- Нажмите "Отправить". Кнопка "Запросить поддержку у супервизора" () станет красной и отобразится как кнопка "Отменить запрос поддержки у супервизора" (). Вы можете использовать эту кнопку для отмены запроса.

**Примечания:**

1. Когда вы обрабатываете и чаты, и голосовые вызовы, маршрутизатор будет заранее выбран в зависимости от маршрутизированного вызова во вкладке, активной на текущий момент в зоне разговора.
2. Если окно вебчата отсоединено, то все равно возможно запрашивать поддержку, нажав в этом окне на кнопку "Запросить поддержку у супервизора".

### **3.11.16 Как использовать интеграцию всплывающего календаря**

Данная функция будет работать только в случае, если ваш системный администратор ее настроил. Если функция настроена, то информация из календаря будет автоматически всплывать для входящих вызовов. Также она может отображаться по запросу:

Выберите контакт:

- Нажмите F5, чтобы вызвать окно уведомления с календарной информацией данного контакта.
- Нажмите F4, чтобы открыть календарь контакта в Outlook.

## 3.12 Только для операторов

### Как пользоваться очередями звонков

Все звонки выстраиваются в очереди. Для каждого вызова в области отображения очереди будут показаны сведения о вызове, о звонящем абоненте и о стороне, принимающей вызов. Количество отображаемой информации зависит от размера окна. См. [Развертывание окна](#).

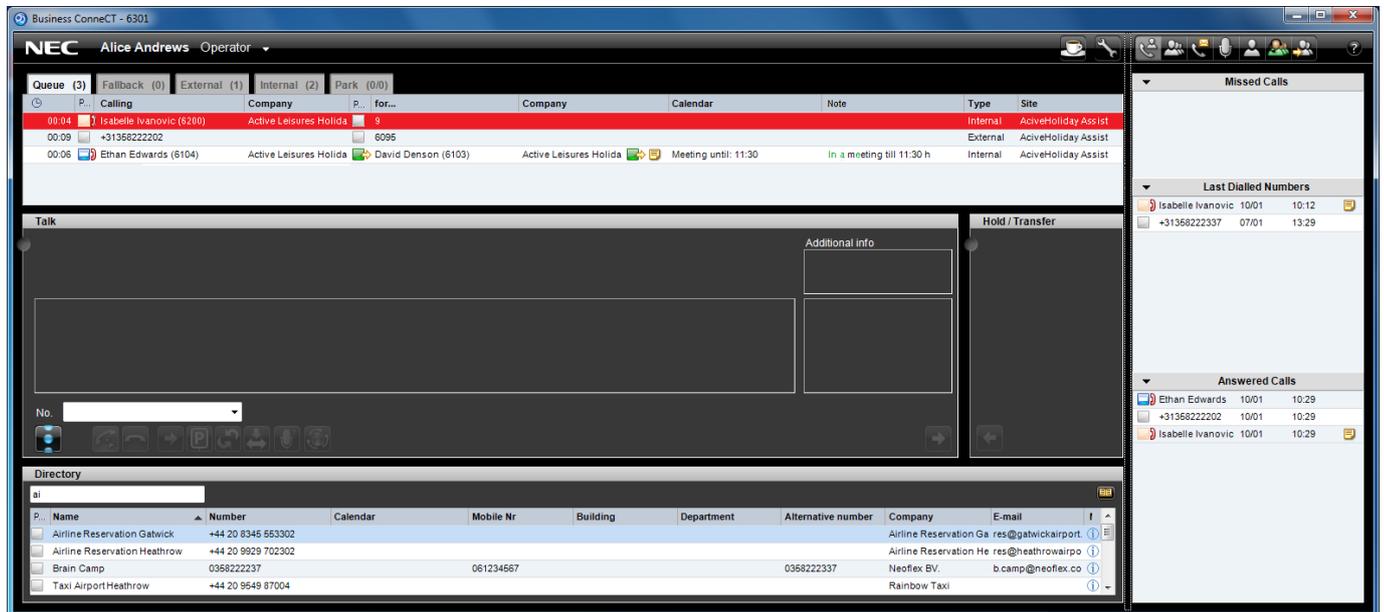


Рисунок 3-9 Очередь операторов

Область отображения очереди содержит следующие сведения:

Относится к:	
Вызов	Время поступления в очередь, тип очереди, местоположение маршрутизатора (полным текстом)
Вызывающий абонент	Иконка присутствия (текущее состояние), имя (номер), наименование компании, отдел
Вызываемая сторона	Иконка присутствия (текущее состояние), имя (номер), наименование компании, отдел, Иконка присутствия (на момент вызова), статус присутствия и время окончания, примечание о присутствии, адрес электронной почты (ссылка)

В области отображения очереди можно выполнять следующие действия:

- Не сортировать в столбце
- Не изменять порядок столбцов
- Менять размер столбца путем перетаскивания его разделителя
- Удалять столбцы, нажав правую кнопку мыши и выбрав опцию "Удалить столбец" ("Delete column")
- Восстанавливать схему расположения по умолчанию, нажав правую кнопку мыши и выбрав "Восстановить настройки по умолчанию"

Очередь операторов сортируется по приоритетности вызовов, а также в пределах каждого уровня приоритетности, вызов, который ждет дольше всех, располагается вверху списка.

Вызовы с высоким приоритетом будут отображаться с красным фоном.

Вы можете выбрать другую запись, кликнув на нее.

Вкладки "Очередь" могут мигать, если соответствующая очередь или вкладка "Очередь" не активны, и при этом поступает новый вызов. Функция мигания вкладок "Очередь" настраивается через "Настройки" (см [Как выделять новые вызовы, помещенные в очередь](#)).

Информация о присутствии отображается иконками. Более подробно см [Иконки состояния](#)

Звонки, отложенные Вами, помечены в очереди отложенных звонков (). Отложенные звонки никогда не отображаются в общем списке в режиме "все звонки в одной очереди".

В возвратной очереди:

- Вызовы, ранее обработанные вами, сопровождаются иконкой .
- Вызовы, ранее обработанные другими операторами, сопровождаются иконкой .

**Совет:** Сделайте активное поле группы (Dynamic Group Field) видимым ( или CTRL+ALT+D), чтобы видеть всех коллег изначально запрашиваемого абонента. Для этого нажмите Alt+D. Чтобы увидеть всех коллег выбранного контакта, в виде списка, нажмите Alt+D.

**Совет:** Вы можете распознавать является ли вызов в очереди внешним или внутренним. Если вызов внутренний, то перед именем вызывающей стороны будет отображаться иконка присутствия. Для внешних абонентов информация о присутствии не отображается.

### 3.12.1 Отвечать на первый вызов в видимой очереди

- Нажмите кнопку "Ответить на первый в очереди вызов" ("Pickup First call from the queue") () в зоне разговора Или нажмите кнопку (+) цифровой части клавиатуры или Alt+Q, Или два раза кликните по записи в очереди, или перетащите запись в зону разговора с помощью курсора.
- Ваш телефон переключится на режим «разговора без помощи рук», Вы можете начинать говорить с абонентом.

**Внимание:** если функция автоответчика недоступна, телефон начинает звонить и Вы отвечаете на звонок, путем нажатия клавиши «Answer» («Ответить») или берете трубку.

### 3.12.2 Принять определенный вызов

- Выберете нужный Вам звонок из списков очередей.
- Два раза кликните на соответствующую запись или перетащите вызов в зону разговора

### 3.12.3 Отложить вызов и вернуть назад

- Вы соединены с абонентом А, который хочет переговорить с абонентом В, но абонент В в данный момент недоступен.
- Посмотрите причину недоступности абонента В (отображается, когда вы наводите курсор на ).
- Если Вы видите, что В станет доступным через приемлемое время, нажмите  и отложите абонента А, а затем попытайтесь соединить его через некоторое время. Вы можете вернуть отложенный звонок, если перетащите с помощью курсора запись абонента А из очереди отложенных звонков в зону разговора или два раза щелкните на запись абонента в зоне отложенных звонков.

Когда вы паркуете вызов, это отобразится во вкладке "Очередь паркованных вызовов" появлением иконки "Паркованный вызов" (). Эта иконка мигает через 30 секунд (этот промежуток времени можно настроить). При соответствующей настройке (см [Как включить функцию мигания вкладки "Очередь паркованных вызовов" для других операторов \(только для операторов\)](#)) все остальные операторы на этом же маршрутизаторе также могут видеть обозначение этого паркованного вызова в виде вкладки "Паркованный вызов", мигающей оранжевым цветом. Если вы паркуете вызов, а ваши коллеги-операторы на этом же маршрутизаторе тоже паркуют вызов, через некоторое время вы увидите мигающую иконку "Паркованный вызов" (для вызовов, паркованных вами), а также мигающую иконку "Паркованный вызов" (для вызовов, паркованных другими операторами).

Счетчик очереди отложенных звонков отображает количество звонков, находящихся в очереди. Например, 1/3 обозначает, что всего отложено 3 звонка и 1 отложен лично Вами (помечен .

Когда Вы возвращаете отложенный звонок, используя клавишу F10, соединится звонок, который был в очереди дольше всего и был отложен Вами. Не важно, находится ли при этом этот звонок сверху очереди.

Также можно парковать вызов в специальной очереди "Принять вызов" и дать возможность вызываемой стороне принимать вызовы с помощью любого оператора. См. [Как запарковать вызов, чтобы потом его принять](#).

### 3.12.4 Слепая переадресация вызова

Предложенная инструкция является одним из вариантов переключения. Для более полной информации см. Введение в Business Connect.

- Вы соединены с абонентом А, который хочет переговорить с абонентом В.

- Во время разговора с А, введите имя В в поле поиска директории.
- Как только нужный абонент найден, нажмите кнопку Enter.

### 3.12.5 Переключение звонка с оповещением изначально запрашиваемого абонента о том, что ему звонят

Предложенная инструкция является одним из вариантов переключения. Для более полной информации см. Введение в Business Connect.

- Вы соединены с абонентом А, который хочет переговорить с абонентом В.
- Во время разговора с А, введите имя В в поле поиска директории.
- Как только нужный абонент найден, нажмите кнопки Ctrl+Enter.
- Теперь Вы можете переговорить с В.
- Нажмите (-) на цифровой части клавиатуры для того, чтобы соединить абонента А с абонентом В.

### 3.12.6 Как переключить звонок с оповещением изначально запрашиваемого абонента о том, что ему звонят, если Вы знаете нужный номер

- Вы соединены с абонентом А, который хочет переговорить с абонентом В.
- Нажмите + для того чтобы поставить звонок абонента А на удержание.
- Введите номер абонента В в поле ввода номера.
- Нажмите Enter (Ввод).
- Теперь Вы можете переговорить с В.
- Нажмите (-) на цифровой части клавиатуры для того, чтобы соединить абонента А с абонентом В.

### 3.12.7 Как переключить звонок с оповещением изначально запрашиваемого абонента о том, что ему звонят, с использованием списков групп

- Вы соединены с абонентом А, который хочет переговорить с абонентом В.
- Наведите курсор на нужного участника группы и щелкните правой кнопкой мыши, выберете «Набрать номер» («Dial»)
- Вы сможете переговорить с В, как только поставите звонок абонента А на удержание.
- Нажмите (-) на цифровой части клавиатуры для того, чтобы соединить абонента А с абонентом В.

### 3.12.8 Повторная попытка переключения звонка на изначально запрашиваемого абонента

- Вы соединены с абонентом из очереди Неотвеченных звонков (Fall-back-queue) и видите изначально запрашиваемого абонента.
- Нажмите кнопку «Переключить» («Transfer») или кнопку (-) на цифровой части клавиатуры.

### 3.12.9 Подключение к разговору 2-х абонентов для того, чтобы сообщить о важном звонке

- Вы соединены с абонентом А (из очереди неотвеченных звонков), которому необходимо срочно переговорить с абонентом В, чей номер занят.
- Осуществите новый вызов В, что активирует статус "Занято". Звонок абонента А поставлен в режим удержания.
- Нажмите  чтобы подключится к разговору. Абоненты В и С услышат предупредительный сигнал о том, что Вы подключились к разговору.
- Переговорите с абонентом В и попросите абонента С положить трубку.
- Нажмите кнопку «Переключение» («Transfer») () , чтобы соединить абонентов А и В.

Эту возможность также называют «Принудительное отключение» («Attendant Override») или «Внешнее вторжение» («Executive Intrusion»).

### 3.12.10 Подключение к разговору 2-х абонентов для передачи сообщения

- Когда нужный Вам номер занят, нажмите  , чтобы подключится к разговору.

**Внимание:** Ваше сообщение услышат оба абонента.

### 3.12.11 Вмешательство в занятую внешнюю линию

Если при совершении внешнего вызова все внешние линии заняты, допускается вмешаться в одну из внешних линий и сообщить, что вы собираетесь завершить данную беседу и затем продолжить свой собственный вызов по этой внешней линии.

- При получении доступа к занятой внешне линии, вы можете нажать  чтобы вмешаться в беседу.

- После этого сообщите, что планируете прервать эту беседу.

Нажмите , чтобы завершить эту беседу и продолжить свой вызов по этой внешней линии.

### 3.12.12 Установление значка «Вам звонок!» (звонок в ожидании ответа)

- Вы соединены с абонентом А, который хочет переговорить с абонентом В, чей номер занят.
- Нажмите кнопку «Переключение» («Transfer») () или нажмите кнопку (-) цифровой части клавиатуры. Теперь абонент В видит, что у него есть звонок абонента А, ожидающий ответа.

### 3.12.13 Приостановление заданий оператора, когда нужен небольшой перерыв

Вы можете прерваться, даже если у Вас есть еще звонки в очереди. В течение перерыва эти звонки останутся в очереди. Если вы единственный (или последний) оператор, все новые звонки будут переадресованы.

- Нажмите кнопку «Перерыв» () или клавиши Ctrl+Pause.
- Иконка в нижней панели в нижнем правом углу вашего экрана/в панели задач станет красной:  / .
- По возвращении с перерыва опять нажмите кнопку «Перерыв» ().
- Иконка снова станет синей.

Также возможно использовать причины "неготовности", как это делают агенты, см [Активация функции «не готов» \(«Not ready»\)](#), [когда Вам необходим небольшой перерыв](#)

**Примечания:** Если ваш системный администратор сделает соответствующие настройки, то при переключении в статус "Не готов" также будет меняться ваш профиль доступности.

Также см [Иконки состояния агента/оператора](#).

### 3.12.14 Как использовать интеграцию всплывающего календаря

Данная функция будет работать только в случае, если ваш системный администратор ее настроил. Если функция настроена, то информация из календаря будет автоматически всплывать для входящих вызовов. Также она может отображаться по запросу:

- Выберите контакт.
- Нажмите F5, чтобы вызвать окно уведомления с календарной информацией данного контакта.
- Нажмите F4, чтобы открыть календарь контакта в Outlook.

### 3.12.15 Как подготовить письмо по электронной почте для вызываемой стороны

Когда вызываемая сторона недоступна, оператор может послать письмо по электронной почте. Данная функция подготавливает письмо по электронной почте для вызываемой стороны (на адрес электронной почты). Дата/время и адрес электронной почты вызывающей стороны (если есть), номер телефона и имя уже заполнены.

- Для подготовки письма по электронной почте для вызываемой стороны нажмите F3.

Примечание: Как пользователь вы можете использовать правую кнопку мыши и выбрать опцию *Послать письмо по электронной почте* (или нажать Ctrl+E). Курсор мыши при этом должен быть наведен на зону разговора или на любой выбранный контакт. В этом случае будет заполнен только адрес отправителя.

При нажатии F3 система подготовит письмо по электронной почте для вызываемой стороны. Данная функция работает только если вы оператор, обрабатывающий вызов. В контекстном меню отсутствует соответствующая запись.

### 3.12.16 Активная панель группы и запрос для групп отдела

Существуют 3 способа отобразить контакты группы отдела:

1. Используйте активное поле группы () или Ctrl+Alt+D) во время вызова, чтобы увидеть всех коллег изначально вызванной стороны.
2. Правым кликом мыши на контакте во встроенном каталоге или на контакте в другом списке. В контекстном меню выберите "Показать список сотрудников отдела" (или просто нажмите Alt+D). Группа отдела выбранного контакта будет показана в активном поле группы.
3. Во встроенном каталоге одним из полей может быть "Отдел" или "Здание", вы можете переключать с помощью

Alt-L. Когда "Отдел" является одним из полей, поиск также применяется и для отдела. Когда "Здания" является одним из полей, поиск также применяется и для здания.

### 3.12.17 Как запарковать вызов, чтобы потом его принять

Данная функция позволяет оператору парковать вызов в очереди "Принять вызов". Вызываемая сторона может принять его независимо от оператора.

- Оператор отвечает на вызов из очереди и выясняет, что звонящий абонент желает поговорить с определенным сотрудником (который может быть в данный момент недоступен)
- Оператор распознает сотрудника (если он еще не определен как сторона "Кому")
- Теперь оператор может парковать вызов в очереди "Принять вызов", нажав правую кнопку мыши. При этом курсор мыши должен указывать на зону разговора. Выбрать "Принять паркованный вызов".  
- нажмите правую кнопку мыши (курсор мыши должен быть наведен на выбранный контакт) и выберите "Принять паркованный вызов".
- Вызов будет помещен в очереди "Принять вызов" под номером расширения для парковки (показан в зоне отображения очереди).
- Оператор объявляет сотруднику, что вызов ожидает и может быть принят путем набора доб. номера для паркованных вызовов.
- Сотрудник набирает паркованный добавочный номер, после чего услышит приветствие-подсказку, которая информирует сотрудника, что ему/ей немедленно перезвонят сразу после того, как будет положена трубка. Паркованный вызов после этого переводится данному сотруднику.

В случае, если паркованный добавочный номер не предусмотрен, вызов все равно будет запаркован. В зоне отображения очереди паркованный добавочный номер отображается как "?????". Вызов может быть распаркован только оператором.

### 3.12.18 Список операторов

В списке операторов указывается, какие операторы приписаны к той же группе или маршрутизаторам, что и пользователь (в качестве оператора).

Список агентов может отображаться в двух режимах: по группам или по маршрутизаторам.

- Кликните кнопку "Список операторов" () чтобы просмотреть список членов группы операторов (сортируется по 1. Статус "Вошел в систему"; 2. Имя).  
Выберите соответствующую страницу вкладки для отображения операторов по группам или по маршрутизаторам.

#### 3.12.18.1 Список групп

Выборка "Мои группы" отображает всех операторов из всех групп, к которым приписан данный оператор. Операторы группируются по Группе операторов.

#### 3.12.18.2 Список маршрутизаторов

Выборка "Мои маршрутизаторы" отображает всех операторов на всех маршрутизаторах, к которым приписан данный пользователь. Операторы группируются по маршрутизаторам операторов.

**Примечание:** В группе маршрутизатора отображаются все операторы из всех групп, приписанных к данному маршрутизатору, то есть не только операторы из тех групп, в которых участвует данный оператор.

#### 3.12.18.3 Как отследить эффективность группы операторов

Оба типа списков операторов (по группам и маршрутизаторам) отображают статистику группы операторов по маршрутизаторам.

- В списке групп окно статистики маршрутизатора находится в нижней части списка операторов и отображает данные обо всех маршрутизаторах (по порядку), к которым оператор приписан.
- В списке маршрутизаторов окно статистики маршрутизатора находится в нижней части каждой группы маршрутизаторов и отображает данные о соответствующем маршрутизаторе. Здесь можно просмотреть список операторов или статистику маршрутизатора.

В окне статистики отображаются следующие иконки:



Количество вызовов, ожидающих в очереди



Количество несостоявшихся/количество входящих вызовов  
сегодня



Количество готовых и активных операторов



Самое долгое время, в течение которого звонящий  
абонент ожидал в очереди



Уровень обслуживания на сегодня (в процентах)

Для каждой иконки предусмотрена всплывающая подсказка о ее назначении.

### 3.12.18.4 Как отслеживать, включать/отключать уведомления

Когда для статистики назначены уведомления ([Настройка уведомлений](#)) будет появляться иконка-колокольчик рядом с соответствующей иконкой статистики.

Когда уведомление включено и вспомогательное уведомление срабатывает для данной статистики (напр., превышен лимит по данной статистике), фон иконки статистики становится желтым, отображая вспомогательное уведомление. Основное уведомление отображается красным фоном иконки статистики.

Для отключения уведомления нажмите правую кнопку мыши на иконке статистики и выберите опцию "Отключить уведомление". Иконка-колокольчик станет светло серой (.

Для включения уведомления нажмите правую кнопку мыши на иконке статистики и выберите опцию "Включить уведомление". Иконка-колокольчик станет синей (.

### 3.12.19 Как включать активный/неактивный статус в группе

См [Список групп](#). Как оператор вы можете переключать активный/неактивный статус в рамках определенной группы.

Если вы переключитесь в активный статус в группе, то все вызовы/письма эл. почты, связанные с данным маршрутизатором, используемым данной группой, станут видимыми в очереди операторов.

Если у вас неактивный статус в группе, то вам не будут поступать вызовы/письма по эл. почте, направляемые вам в рамках этой группы. Вызовы/письма эл. почты, связанные с данным маршрутизатором, используемым данной группой, исчезнут из очереди операторов.

- Во вкладке "Мои группы" возле заголовка каждой группы есть флажок. Поставьте его, чтобы включить статус "Активный", или уберите, чтобы включить статус "Неактивный".

Примечания:

1. Системный администратор может установить данную группу как "Обязательную", что отключит возможность переключать активный/неактивный статус.  
В этом случае флажок не будет отображаться.
2. Когда вы входите в систему, вы всегда получаете активный статус во всех группах и для всех маршрутизаторов

### 3.12.20 Всплывающее окно с уведомлением об экстренном вызове

Когда через отслеживаемый добавочный номер набирается номер службы экстренной помощи (если эта функция была настроена администратором), у всех вошедших в систему операторов открывается всплывающее окно с уведомлением в правом нижнем углу экрана.

Это всплывающее окно содержит информацию о вызывающем номере, например, имя, добавочный номер,

местоположение, текущее состояние, а также кнопку (). Нажатие этой кнопки немедленно устанавливает связь с вызывающим абонентом.

Если оператор на момент нажатия кнопки принимал вызов, этот вызов будет отключен или переведен (в зависимости от возможности перевода) до подключения экстренного вызова.

Если соединение создать не удалось или вызов был отменен до установления соединения, кнопка снова активируется, а всплывающее окно остается видимым. После этого оператор может закрыть всплывающее окно, чтобы подтвердить экстренное действие. Если в системе только один оператор и появилось окно с уведомлением об экстренном вызове, этот оператор не имеет права выходить из системы, и в окне сообщения будет указана причина.

### 3.13 Набор с помощью горячих клавиш

Клиент для рабочего стола предусматривает возможность использования горячих клавиш, имеющихся в любых приложениях. Пользователи ВСТ могут выделить номер телефона с помощью приложения, или с помощью одной кнопки инициировать вызов. Это позволяет не вводить вручную номер телефона или копировать и вставлять номер в клиенте ВСТ для рабочего стола.

Клиент для рабочего стола предусматривает две горячие клавиши:

- Набор номера – при нажатии, если выбранный текст содержит номер телефона, который может быть набран, клиент для рабочего стола инициирует вызов.
- Завершение вызова – если при поступлении голосового вызова нажать данную горячую клавишу, то вызов будет прерван.

Для получения доступа к функциям горячих клавиш, Администратор должен их включить. Горячие клавиши по умолчанию включают F8 для набора номера, и Ctrl-F8 для завершения вызова. Для подключения или отключения этой функции на данном ПК или для назначения своих собственных клавиш см. [Как включать и устанавливать горячие клавиши](#)

### 3.14 Настройки

#### 3.14.1 How to change the language

- Для перехода к раздел "Персональные данные" ("Personal details") нажмите Alt+P .
- В поле "Язык" из выпадающего списка выберите необходимый язык.
- Нажмите кнопку "Применить".
- Закройте окно "Полный каталог".
- При следующем входе в систему программа будет на выбранном языке.

#### 3.14.2 Основные настройки функций голосовой почты (если доступно)

- Нажмите кнопку настроек («Settings»)  в верхнем горизонтальном меню.
- Далее «Голосовая почта» («Voicemail»).
- Выберите, какие функции будут доступны для звонящих Вам абонентов:
  - Если Вы выберете «Нажмите 0 для соединения с оператором» («Dial 0 for operator»), абоненты могут нажать 0 для того, чтобы переключиться на оператора, когда Вы недоступны.
  - Если Вы выберете «Нажмите 1 для соединения с секретарем» («Dial 1 for Secretary»), абоненты могут нажать 1 для того, чтобы переключиться на секретаря, когда Вы недоступны.
  - Если Вы выберете «Наберите 2 для..» («Dial 2 for ...»), абоненты могут нажать 2 для того, чтобы переключиться на указанный номер, когда Вы недоступны. Это может быть, например, номер Вашего мобильного телефона или номер телефона Вашего коллеги.

**Внимание:** не забудьте упомянуть о возможности переключения на другие номера в своем приветственном сообщении!

- Вы можете выбрать, каким образом записать приветственное сообщение (через телефон или с помощью компьютера).
- Для того, чтобы записать имя, нажмите «Ваше имя» («Your name»). Абоненты будут слышать ваше имя и запись с системными указаниями в том случае, если приветственное сообщение не может быть использовано.
- Для того, чтобы записать Ваше приветственное сообщение, нажмите «Приветственное сообщение» («Standard greeting»). Абоненты будут его слышать перед тем, как оставить свое сообщение или до того, как они будут переадресованы. Пример: «Вы набрали номер голосовой почты Дейзи Дьюк. К сожалению, в данный момент я не могу ответить на Ваш звонок. Вы можете оставить свое сообщение или набрать 0 для переключения на оператора, 1 для переключения на секретаря или 2 для переключения на мой мобильный телефон». Это наиболее распространенная версия приветственного сообщения, где все опции доступны для звонящего Вам абонента. Совет: вы можете исключить опцию набора кнопки 2 для переключения на Ваш мобильный. Таким образом, на него смогут позвонить только те, кто знает номер.
- Нажмите кнопку «Применить» («Apply»).

#### 3.14.3 Как изменить Ваше стандартное приветственное сообщение (если доступно)

- Нажмите кнопку настроек («Settings»)  в верхнем горизонтальном меню.
- Далее «Голосовая почта» («Voicemail»).
- Выберите, каким образом записать приветственное сообщение (через телефон или с помощью компьютера).
- Для того, чтобы записать Ваше приветственное сообщение, нажмите «Приветственное сообщение» («Standard

- greeting»).
- Нажмите кнопку «Применить» («Apply»).

Приветственные сообщения, соответствующие профилям доступности/недоступности, могут быть изменены во время настроек соответствующих профилей (см. [как установить профили доступности/недоступности](#)).

### 3.14.4 как установить профили доступности/недоступности

Вы можете использовать стандартное приветственное сообщение для всех профилей (см. [Основные настройки функций голосовой почты \(если доступно\)](#)) или записать отдельное приветственное сообщение для каждого профиля.

- Вы можете установить, когда Ваши входящие звонки должны быть переадресованы, и на какой номер.
- **Нажмите кнопку настроек** («Settings») () в верхнем горизонтальном меню.
- **Введите все телефонные номера, по которым Вы хотите быть доступным...**  
В меню Доступности (Reachability):
  - нажмите кнопку «Назначения переадресации» («Destination»).
  - Введите номер, по которому Вы хотите быть доступным (Адрес назначения "Голосовой почты" может быть недоступен).
  - Нажмите «Применить» («Apply»).
- **Установите Ваши персональные профили...**  
В меню Доступности (Reachability):
  - Нажмите кнопку «Профилей» «Profiles».
  - Выберите профиль.
  - Нажмите «Далее» («Next»).
  - Введите причину доступности/недоступности.  
*Причина доступности/недоступности будет видима для других пользователей Business Connect и скажет им, например, где Вы находитесь.*
  - Выберите адрес назначения (Адрес назначения "Голосовой почты" может быть недоступен).
  - Нажмите кнопку «Завершить» («Finish»).
 Повторите последние 5 шагов для всех профилей, которые Вы хотите использовать.
- **Установите время активности профилей...**  
В меню Доступности (Reachability):
  - Нажмите кнопку «Расписание» («Schedule»).
  - Выберите профиль. Используемый цвет выделится.
  - Выберите нужные временные блоки в расписании.  
Повторите последние 2 шага для всех профилей, которые Вы хотите видеть в расписании.  
*Профиль «Отсутствует» («Absent») устанавливается в расписании после выбора даты начала и даты окончания действия в календаре.*
  - Нажмите кнопку «Применить» («Apply»).

См. также [Статус доступности/недоступности](#)

### 3.14.5 Как я могу разрешить другим пользователям изменять мои временные настройки статуса

- Нажмите кнопку настроек («Settings») () в верхнем горизонтальном меню.
- Затем нажмите «Делегирование полномочий» («Delegation»).
- Следуйте дальнейшим инструкциям в этом окне, затем нажмите «Применить» («Apply»).

### 3.14.6 Как я могу разрешить другим пользователям принимать мои вызовы

- Нажмите кнопку настроек («Settings») () в верхнем горизонтальном меню.
- Затем нажмите «Делегирование полномочий» («Delegation»).
- Следуйте дальнейшим инструкциям в этом окне, затем нажмите «Применить» («Apply»).

### 3.14.7 Как настроить поле групп

- Нажмите кнопку настроек («Settings») () в верхнем горизонтальном меню.
- Затем «Поле групп» («Groupfields»).
- Из левого списка выберите группу, которую вы хотите наблюдать в поле групп.  
Можно одновременно выбрать до 8 групп.
- Нажмите кнопку стрелочки вправо.

- Нажмите кнопку «Применить» («Apply»).

### 3.14.8 Как настроить всплывающее окно

- Нажмите кнопку настроек («Settings»)  в верхнем горизонтальном меню.
- Далее «Основные» («General»).
- Поставьте галочку в окне метки напротив соответствующего пункта.
- Нажмите «Применить» («Apply»).

### 3.14.9 Как включить функцию появления окна всплывающего уведомления

- Нажмите кнопку настроек («Settings»)  в верхнем горизонтальном меню.
- Далее «Основные» («General»).
- Поставьте флажок "Всплывающее уведомление о вызове в нижнем правом углу".
- При необходимости измените длительность отображения окна оповещения на экране.
- Нажмите «Применить» («Apply»).

### 3.14.10 Как скрыть или отобразить зону статуса доступности/недоступности

- Нажмите кнопку настроек («Settings»)  в верхнем горизонтальном меню.
- Далее «Основные» («General»).
- Для отображения зоны, уберите галочку напротив "Скрыть настройки зоны доступности на экране сотрудника" ("Disable Reachability Settings from employee view")
- Для того, чтобы скрыть зону, поставьте галочку, напротив "Скрыть настройки зоны доступности на экране сотрудника" ("Disable Reachability Settings from employee view").
- Нажмите "Применить" ("Apply").

### 3.14.11 Как скрыть или отобразить зону завершенных звонков

- Нажмите кнопку настроек («Settings»)  в верхнем горизонтальном меню.
- Далее «Основные» («General»).
- Для отображения зоны, уберите галочку напротив «Скрыть зону завершенных звонков» («Hide End-zone») для того чтобы скрыть зону, поставьте галочку, напротив «Скрыть зону завершенных звонков» («Hide End-zone»).
- Нажмите «Применить» («Apply»).

**Внимание:** эта опция доступна в том случае, если Вы отключили зону статуса доступности/недоступности и, следовательно, у Вас появится место для расширения зоны директории.

### 3.14.12 Как скрыть Business Connect после завершения разговора

- Нажмите кнопку настроек («Settings»)  в верхнем горизонтальном меню.
- Далее «Основные» («General»).
- Поставьте галочку напротив "Скрыть это приложение после окончания вызова" ("Hide this application when a call is ended").
- Нажмите «Применить» («Apply»).

Для того, чтобы при необходимости снова автоматически открыть Business Connect, используйте соответствующие опции всплывающего окошка.

### 3.14.13 Как настроить автоматическое включение

Для автоматического включения Business Connect при каждом запуске Windows необходимо:

- Нажмите кнопку настроек («Settings»)  в верхнем горизонтальном меню.
- Далее «Основные» («General»).
- Поставьте галочку напротив "Автоматически включать данное приложение при входе в Windows" ("Automatically run this application when I log on to Windows").
- Нажмите "Применить" ("Apply").

### 3.14.14 How to pop up information from your email contacts

Эта функция работает только в том случае если системный администратор ее установил. Для появления информации при наведении курсора мыши на контакты Microsoft Outlook:

- Нажмите кнопку настроек («Settings») () в верхнем горизонтальном меню.
- Далее «Основные» («General»).
- Поставьте галочку напротив «Интеграция с электронной почтой и календарем» («E-mail and Calendar integration»).
- Нажмите «Применить» («Apply»).

### 3.14.15 Автоматический ответ на звонок из очереди (для оператора)

Чтобы настроить автоматический ответ на входящий вызов (без нажатия на кнопку ответа на вызов), когда вы выбираете вызов из очереди, выполните следующие действия:

- Нажмите кнопку "Настройки" () в верхнем горизонтальном меню.
- Далее "Общие" ("General").
- Поставьте галочку напротив "Автоматический ответ на выбранный вызов" ("Autoanswer of selected calls") (доступно только для систем, поддерживающих функцию автоматического ответа).
- Нажмите "Применить" ("Apply").

### 3.14.16 Как изменить звук звонка (доступно только для операторов)

- Нажмите кнопку "Настройки" () в верхнем горизонтальном меню.
- Далее "Общие" ("General").
- Далее установите звук звонка (Define the ring tone).  
Если поставить флажок напротив "Стандартный звук звонка" ("Standard Ring tone"), то можно установить звуковой сигнал по своему выбору, загрузив нужный файл (нажмите на кнопку...).
- Нажмите "Применить" ("Apply").

### 3.14.17 Как изменить звук звонка для вызовов с высоким приоритетом (доступно только для операторов)

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Общие".
- Выберите звук звонка.  
Если поставить флажок напротив опции "Приоритетный звук звонка" ("Priority ring tone"), то появится возможность по своему выбору назначать звук звонка выбрав нужный файл (нажмите на кнопку ...).
- Нажмите кнопку "Применить".

### 3.14.18 Настройка многоканальных вызовов (если есть)

- Нажмите кнопку настроек («Settings») () в верхнем горизонтальном меню.
- Перейдите во вкладку "Линии".
- По умолчанию, если вы получаете вызов на *линию*, то этот вызов отображается в зоне разговора, когда ваш основной номер свободен и отображается в списке линий (см [Список линий \(если есть\)](#)).  
Если вы желаете, чтобы вызов отображался только в списке линий, то выберите опцию "Не показывать вызов в зоне разговора" ("Do not show the call in the talk zone").
- Нажмите кнопку "Применить".

### 3.14.19 Настройка уведомлений

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Уведомления".
- Нажмите кнопку "Добавить" ("Add"), появится новое уведомление с типом "Несостоявшиеся вызовы" ("Abandoned calls"), и настройками, установленными по умолчанию.
- Выберите статистику, которая была запрошена из выпадающего меню в опции "Тип" ("Type").
- Укажите запрашиваемый маршрутизатор, Ограничение и поставьте флажок возле опции "Основные" ("Major") для основных уведомлений.
- Поставьте флажок возле опции "Включить" ("Enable") для включения уведомления.

### 3.14.20 Как включать новые уведомления

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Уведомления".
- Выберите "Показывать уведомления в нижнем правом углу, когда клиент не видно..." ("Pop up alert notification in bottom right corner when client is not visible...") в разделе "Настройки".

- Настройте время отображения уведомления.
- Нажмите кнопку "Применить".

### 3.14.21 Как увеличивать размер шрифта в главном окне

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Общие".
- Поставьте флажок возле опции "Использовать крупный шрифт в главном окне (требуется перезагрузка)".
- Нажмите кнопку "ОК".
- Перезапустите приложение.

### 3.14.22 Как изменить работу звуковых сигналов в чате

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Агент".
- Снимите флажок с опции "Воспроизводить звук при запуске новой сессии чата" ("Play sound for new chat session"), чтобы отключить звук уведомления новых входящих чатов.
- Снимите флажок с опции "Отключить звуки входящих сообщений в чате, когда переписка в чате уже начата" ("Mute incoming chat message sounds when already in a chat conversation"), чтобы включить звук уведомления обо всех входящих сообщениях в чате, когда окно чата не активно.

### 3.14.23 Как включить оповещение по электронной почте, когда вы пропустили вызов

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Общие".
- Поставьте флажок "Извещать о пропущенных вызовах по электронной почте" ("Notify missed calls by email")
- Нажмите кнопку "Применить".

**Примечание:** Данная функция будет работать только в случае, если ваш системный администратор ее настроил.

### 3.14.24 Как включить/показать очередь для агента

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Агент".
- Поставить флажок "Показывать очередь вызовов в выборке агента" ("Show queued calls in agent view")
- Нажмите кнопку "Применить".

**Примечание:** Данная функция доступна только при наличии определенных полномочий и работает только если войти в систему в качестве "Агента"

### 3.14.25 Как выделять новые вызовы, помещенные в очередь

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Агент" (общая вкладка для роли оператора).
- Поставьте флажок "Выделять новые вызовы, помещенные в очередь" ("Highlight new queued calls") в разделе "Вид".
- Нажмите кнопку "Применить".

### 3.14.26 Как включить автоматический ответ на голосовые вызовы, помещенные в очередь (только для агентов)

Для настройки автоматического ответа (без нажатия кнопки "ответить"), когда принимаете голосовой вызов из очереди:

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Агент".
- Поставьте флажок "Автоответ на выбранные голосовые вызовы из очереди" ("Auto answer selected queued voice calls") (доступно только для систем, поддерживающих функцию автоматического ответа).
- Нажмите кнопку "Применить".

**Примечание:** Данная функция доступна только в случае, если включена опция "Показывать очередь вызовов в окне агента" ("Show queued calls in agent view")

### 3.14.27 Как включить автоматический ответ на чаты, помещенные в очередь (только для агентов)

Для настройки автоматического ответа на чат (без нажатия кнопки "ответить"), когда принимаете его из очереди:

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Агент".
- Поставьте флажок "Автоответ на выбранные чаты из очереди" ("Auto accept selected queued chat calls").
- Нажмите кнопку "Применить".

**Примечание:** Данная функция доступна только в случае, если включена опция "Показывать очередь вызовов в окне агента" ("Show queued calls in agent view")

### 3.14.28 Как включить автоматическое переключение в статус "Не готов", когда компьютер заблокирован

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Агент".
- Поставьте флажок "Переключать меня в статус "Не готов", когда я блокирую свой компьютер" ("Set me Not Ready when I lock my computer") в разделе "Статус агента" ("Agent State").
- Нажмите кнопку "Применить".

**Примечание:** Данная функция работает только в случае, если вы вошли в систему как "Агент"

### 3.14.29 Как включить всплывающее уведомление, если мое время неготовности истекло

- Нажать кнопку «Настройки» ()
- Перейти во вкладку Агент.
- Отметить кнопку-флажок «Всплывающее уведомление по истечении временного ограничения состояния неготовности» в разделе «Состояние агента».
- Нажать кнопку «Применить».

### 3.14.30 Как включить функцию восстановления предшествующего активного статуса

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Агент" (общая вкладка для роли оператора).
- Выберите "Восстанавливать мой предыдущий активны статус" ("Restore my previous active status") в разделе "Статус агента" (или "Статус оператора" ("Operator State") в зависимости от текущей роли). Таким образом, когда пользователь меняет роль или выходит из системы, а затем обратно входит в клиент для рабочего стола, его статус для каждой группы будет восстановлен и станет таким же как был до этого.  
**Примечание:** Пользователь, который входит в систему в качестве Агента на базе телефона или агента XML, становится активным для всех групп. Это позволит переключить любой "активный статус", сохраненный клиентом для рабочего стола. Таким образом, когда в следующий раз пользователь входит в клиент для рабочего стола, он будет иметь активный статус для всех групп.
- Если пользователь выбирает опцию ("Сделать меня активным для всех моих групп"), то каждый раз, когда пользователь будет менять роль, выходит и обратно входит в клиент для рабочего стола, он будет переключаться в активный статус во всех группах, независимо от того, имел ли он до этого активный/неактивный статус.
- Нажмите кнопку "Применить".

### 3.14.31 Как включать и устанавливать горячие клавиши

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Горячие клавиши".  
**Примечание** Если вкладка "Горячие клавиши" неактивна, то это значит, что администратор отключил эту функцию для всей системы.
- Поставьте флажок "Включить" ("Enable"), чтобы включить горячие клавиши на данном ПК, или снимите флажок, чтобы отключить.
- Нажмите внутри полей "Набор номера" или "Окончание вызова", чтобы установить горячие клавиши для них.
- Нажмите необходимую клавишу или комбинацию клавиш.  
Учтите, что при установке новых горячих клавиш флажок "Использовать настройки по умолчанию" ("Use Defaults") будет убран. Чтобы сохранить горячие клавиши, выбранные администратором, выберите опцию "Использовать настройки по умолчанию".
- Нажмите кнопку "Применить".

### **3.14.32 Как включить функцию мигания вкладки "Очередь паркованных вызовов" для других операторов (только для операторов)**

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Общие".
- В разделе "Вид" ("View"), поставьте флажок "Включить функцию мигания вкладки "Паркованный вызов" для вызовов паркованных другими операторами" ("Blink park tab for the calls parked by other operators").
- Нажмите кнопку "Применить".

### **3.14.33 Как отключить функцию клиента для рабочего стола выходить на передний план, при разворачивании его окна (только для агента или сотрудника)**

- Нажмите кнопку "Настройки" ()
- Перейдите во вкладку "Общие".
- В разделе "Появление окна" ("Pop up"), снимите флажок "Активировать Business ConneСТ, когда он появляется" ("Set focus to Business ConneСТ when it pops up").
- Нажмите кнопку "Применить".

## 3.15 Альтернативы кнопкам и клавиатуре

### 3.15.1 Кнопки для обработки вызова и сочетания клавиш на клавиатуре

Обратите внимание, что некоторые сочетания клавиш используются только в цифровой части клавиатуры.

Описание кнопки	Сочетание клавиш для быстрого доступа к команде
 Ответ на звонок <i>Данная кнопка не предлагается для аналоговых и DECT терминалов (и иных систем, не поддерживающих SIP).</i>	F12
 Начать исходящий звонок (когда выбраны номер или имя)	Enter
 Завершить данный звонок или отклонить	Кнопка диагональной Черты (/) (цифр. клавиатура)
 Удержание вызова	Кнопка + (цифр. клавиатура)
 Возвратить звонок с удержания	Кнопка + (цифр. клавиатура)
 Переключить или задержать вызов	Кнопка - (цифр. клавиатура)
 Переключаться с данного звонка на удерживаемый звонок и обратно	Кнопка +(цифр. клавиатура)
 Установить 3-х стороннюю конференц-связь	Alt+C
 Начать/прекратить запись вызова	Alt+R
 Приостановить/Возобновить в режиме записи вызова "BCT Compliance Recording"	Alt+R
 Ввести цифры после установки соединения во время вызова	Отсутствует
Переходить с поля ввода номера на поле ввода имени и обратно	Alt+F
Установить постоянный фокус на поле ввода номера или поле ввода имени	Page Up или Page Down
Копировать "имя и номер противоположной стороны" или "номер противоположной стороны" когда имя отсутствует.	Alt+N
Копировать "номер комнаты, язык, vip, доп. информацию" в режиме "Отель"	Alt+X
Восстановить размер окна клиента для рабочего стола и положение сплиттеров по умолчанию. Внутреннее устройство зоны каталога и очереди операторов не восстанавливается.	Shift+F11
Когда в определенной ситуации пользовательский терминал находится в режиме ожидания, а Desktop Client по-прежнему показывает вызовы в зоне разговора и / или удержания, эти вызовы могут быть удалены с помощью этого сочетания клавиш, возможно с последующим действием выхода из системы / входа в систему	Shift+num. keypad division sign (/) или Ctrl+Shift+Alt+C

### 3.15.2 Сочетания клавиш на клавиатуре контекстного меню контактов

Каждый контакт в любом окне Business Connect, имеет контекстное меню (выбрать контакт и нажать правую кнопку мыши). Действия, отображаемые в меню, также могут выполняться с помощью сочетаний клавиш.

Пункт меню	кнопки	Сочетание клавиш для быстрого доступа к команде
Набор (<номера>)	Вызвать контакт по текущему номеру	Enter
Ответить (<номер>)	Ответить на текущий вызов на линии	F12
Слепая переадресация вызова	Перевод вызова на другого абонента без ожидания ответа	Ctrl+Q
Конференция	Присоединение данного контакта к трехсторонней конференции	Alt+C
Перехват вызова	Ответ на вызов за другого абонента (делегирование). Применяется только при наличии соответствующих полномочий.	Ctrl+P
Альтернативы для набора номера > альтернативный номер Мобильный номер Домашний номер	Выбрать из списка альтернативных номеров для вызова Альтернативный номер телефона Номер мобильного телефона Номер домашнего телефона	Ctrl + num. keypad 1 Ctrl + num. keypad 2 Ctrl + num. keypad 3
Альтернативы для слепой переадресации вызова > Альтернативный номер Мобильный номер Домашний номер	Выбрать из списка альтернативных номеров для переадресации на Альтернативный номер телефона Номер мобильного телефона Номер домашнего телефона	Ctrl + num. keypad 4 Ctrl + num. keypad 5 Ctrl + num. keypad 6
Перенаправление вызова	Позволяет перенаправить текущий вызов, обрабатываемый расширением, используемым при входе в клиент для рабочего стола, на любое другое устройство пользователя	Отсутствует
Отправить мгновенное сообщение	Открыть окно переписки	Ctrl+J
Отправить письмо по электронной почте	Отправить письмо по электронной почте выбранному контакту	Ctrl+E
Отправить текстовое сообщение на телефон > Телефон Dect Мобильный телефон	Выбрать из списка мобильных устройств. Пользователям выдаются телефоны DECT и/или GSM.	Ctrl+D Ctrl+M
Настройка временного присутствия	Настроить присутствие для другого абонента (делегирование). Применяется только при наличии соответствующих полномочий.	Ctrl+T
Показать сведения	Показать сведения о выбранном контакте.	Alt+I

	Перейти к окну "Сведения о контакте"	
Добавить в личный каталог	Добавить контакт из другого списка (напр., из списка пропущенных вызовов или голосовой почты) или из зоны разговора в личный каталог.	Ctrl+N
Добавить к контактам Outlook	Добавить контакт из другого списка (напр., из списка пропущенных вызовов или голосовой почты) или из зоны разговора в контакты Outlook.	Ctrl+O
Удалить	Удалить запись из списка. Примечание: не применяется для списков, которые невозможно изменить.	Удалить

### 3.15.3 Кнопки и сочетания клавиш для входа/выхода из системы и переключения ролей

Описание кнопки	Сочетание клавиш для быстрого доступа к команде
Выход из системы Выход из приложения "Клиент Business ConneСТ для рабочего стола".	Ctrl+Alt+U
Выход. Выход из и прекращение работы приложения "Клиент Business ConneСТ для рабочего стола".	Alt+F4
Окно агента/переключение на роль агента	Ctrl+Alt+A
Окно сотрудника/переключение на роль сотрудника	Ctrl+Alt+E
Окно оператора/переключение на роль оператора	Ctrl+Alt+O

### 3.15.4 Кнопки и сочетания клавиш, используемые агентами

Описание кнопки	Сочетание клавиш для быстрого доступа к команде
 Завершить работу после звонка	Alt+W
 Увеличение времени, отведенного на работы после вызова	
 Списки агентов	Ctrl+Alt+R (вкладка "Мои группы") Ctrl+Alt+T (вкладка "Мои маршрутизаторы")
 Принять чат	
 Отправить запрос на кобраузинг для веб-чата	
 Отправить запрос на коллаборативное совещание	
 Покинуть или отклонить чат	
 Сохранить переписку в чате	
Переключение между вкладками "Удержание/переадресация" и "История"	Alt+H
 Запросить поддержку у супервизора	Ctrl+H
 Отменить запрос поддержки у супервизора	Ctrl+H

	Перенести исходящий вызов	Alt+J
<b>F4</b>	Открыть общий календарь контакта в Outlook	<b>F4</b>
<b>F5</b>	Появление окна уведомления с календарной информацией контакта	<b>F5</b>

### 3.15.5 Кнопки и сочетания клавиш, используемые операторами

Описание кнопки	Сочетание клавиш для быстрого доступа к команде
 Слепая переадресация вызова	(-) (цифр. клавиатура)
 Подключится к разговору 2-х абонентов	Alt+B
 Отложить звонок	кнопка Dell
 Ответить на звонок, который ждет дольше всех	Alt+Q или F6 или кнопка + (цифр. клавиатура)
 Перерыв	Ctrl+Pause
<b>F3</b> Подготовить сообщение по эл. почте для вызываемой стороны Примечание: Тема, тело письма, адрес электронной почты (если имеется для вызываемой стороны) уже введены.	F3
<b>F4</b> Открыть общий календарь контакта в Outlook	F4
<b>F5</b> Появление окна уведомления с календарной информацией контакта	F5
<b>F6</b> Ответить на 1-ый входящий звонок в 1-ой очереди	F6 или кнопка + (цифр. клавиат.)
<b>F7</b> Ответить на 1-ый входящий звонок в очереди непринятых звонков	F7
<b>F8</b> Ответить на 1-ый входящий звонок в очереди внешних звонков	F8
<b>F9</b> Ответить на 1-ый входящий звонок в очереди внутренних звонков	F9
<b>F10</b> Ответить на 1-ый входящий звонок во очереди отложенных звонков	F10
Вид «Все звонки в одной очереди»	Shift+F6
Просмотр очереди непринятых звонков	Shift+F7
Просмотр очереди внешних звонков	Shift+F8
Просмотр очереди внутренних звонков	Shift+F9
Просмотр очереди отложенных звонков	Shift+F10
 Списки операторов	Ctrl+Alt+R (вкладка "Мои группы") Ctrl+Alt+T (вкладка "Мои маршрутизаторы")
Показать список групп	Alt+D
Запарковать данный вызов в очереди перехвата паркованных вызовов	Ctrl+7 (цифр. клавиат.)

### 3.15.6 Кнопки и сочетания клавиш для каталога

Описание кнопки	Сочетание клавиш для быстрого доступа к команде
-----------------	---

	Дополнительная информация	выберете запись и нажмите Alt + I
	Набрать номер	Enter
	Увеличить директорию до максимума	Alt+M
	Личные установки	Alt+P
	Выбрать альтернативный номер для данной записи директории	Ctrl+1 (цифр. клавиат.)
	Выбрать мобильный номер для данной записи директории	Ctrl+2 (цифр. клавиат.)
	Выбрать домашний номер для данной записи директории	Ctrl+3 (цифр. клавиат.)
	На страницу вниз по директории	Page Down
	На страницу вверх по директории	Page Up
	Пролистывать записи вниз	Стрелочка вниз
	Пролистывать записи вверх	Стрелочка вверх

Within the full directory, the following shortcuts apply:

Перейти во вкладку "Каталог компании"	Alt+C
Перейти во вкладку "Внешний каталог"	Alt+E
Перейти во вкладку "Личный каталог"	Alt+P
Перейти во вкладку "Веб-каталог"	Alt+W

### 3.15.7 Кнопки и сочетания клавиш для верхней панели инструментов

Описание кнопки	Сочетание клавиш для быстрого доступа к команде
 Запросить поддержку у супервизора	Ctrl+H
 Отменить запрос поддержки у супервизора	Ctrl+H
 Настройки	Ctrl+Alt+S
 Списки вызовов	Ctrl+Alt+L
 Списки групп	Ctrl+Alt+G
 Списки голосовой почты	Ctrl+Alt+V
 Персональная директория	Ctrl+Alt+B
 Списки агентов/операторов	Ctrl+Alt+R (вкладка "Мои группы") Ctrl+Alt+T (вкладка "Мои маршрутизаторы")
 Поле динамической группы	Ctrl+Alt+D
 Показать список (многоканальных) линий	Ctrl+Alt+N
 Показать список записанных вызовов	Ctrl+Alt+I

### 3.15.8 Кнопки и сочетания клавиш для голосовой почты и записанных вызовов

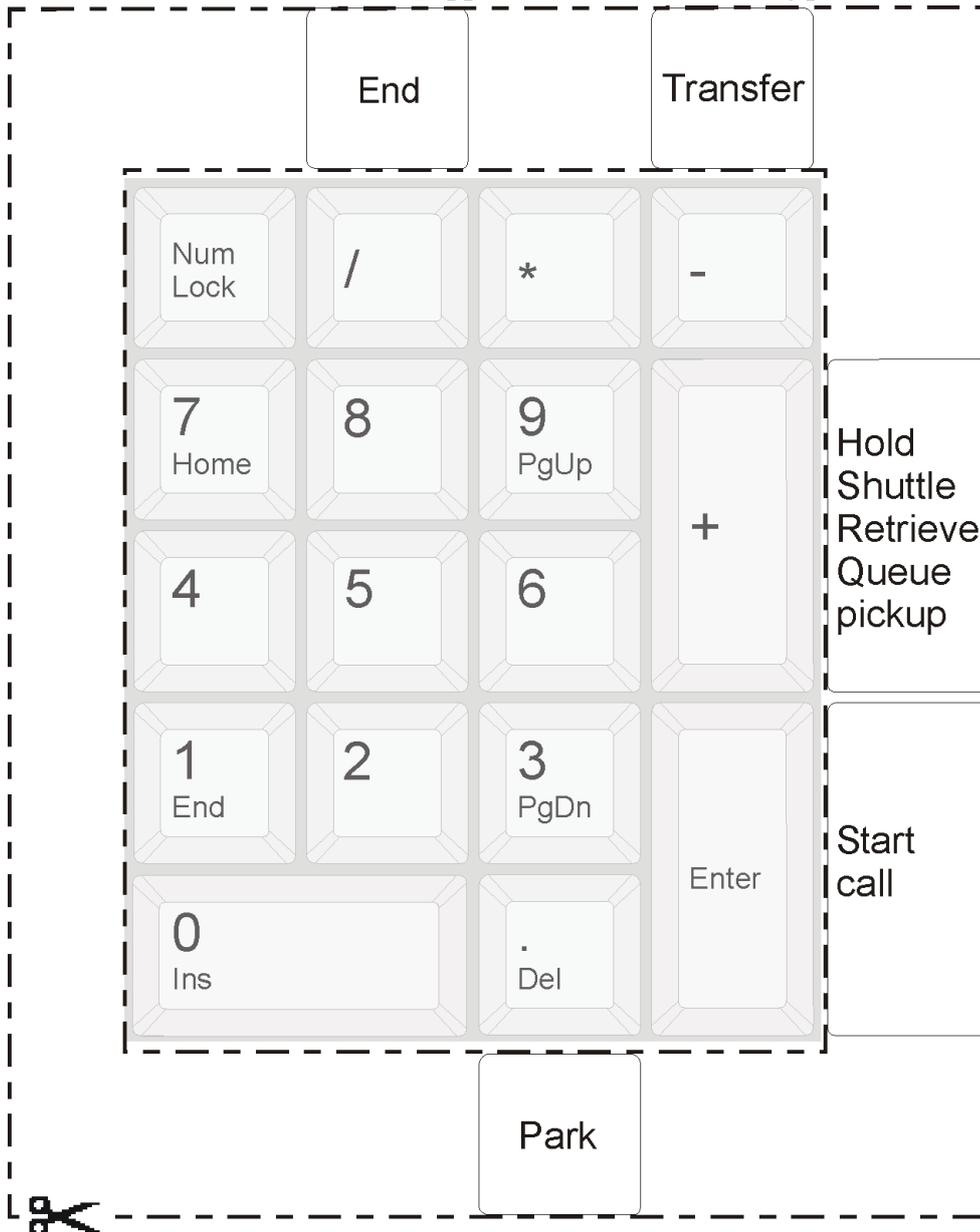
Описание кнопки	Сочетание клавиш для быстрого доступа к
-----------------	---

		<b>команде</b>
	Воспроизвести выбранное голосовое сообщение/записанный вызов	Alt+Y
	Поставить на паузу воспроизведение выбранного голосового сообщения/записанного вызова	Alt+A
	Остановить воспроизведение выбранного голосового сообщения/записанного вызова	Alt+T
	Удалить выбранное голосовое сообщение/записанный вызов	Delete
	Запустить/остановить запись вызова вкл/выкл	Alt+R
	Сохранить выбранный записанный вызов	Alt+S

### 3.15.9 Кнопки и сочетания клавиш для списка агентов/операторов

<b>Описание кнопки</b>	<b>Сочетание клавиш для быстрого доступа к команде</b>
 Переключение активного/неактивного статуса группы агентов/операторов во вкладке "Мои группы"	Ctrl+Shift+D
 Показать или скрыть список агентов для маршрутизатора во вкладке "Мои маршрутизаторы"	Ctrl+Shift+A
 Показать или скрыть статистику для маршрутизатора во вкладке "Мои маршрутизаторы"	Ctrl+Shift+S

### 3.16 Назначение кнопок цифровой части клавиатуры



Сделайте копию страницы. Вырезанный шаблон для Вашего удобства можно расположить вокруг цифровой части клавиатуры.

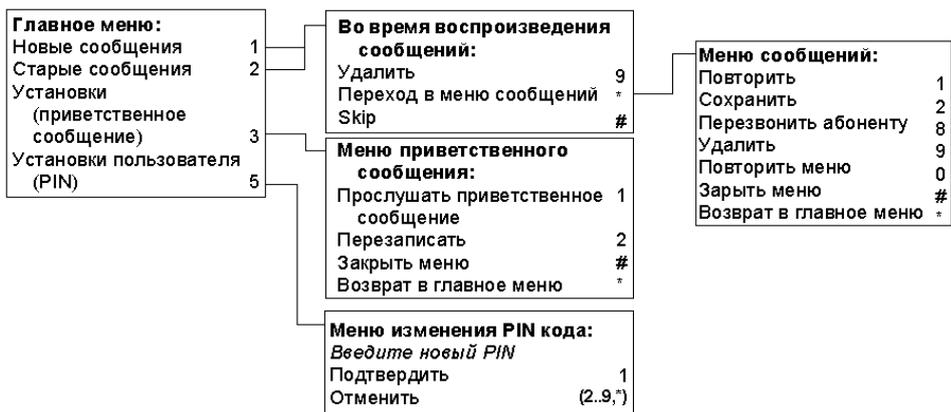
## 4 Доступ к голосовой почте через телефон

Для доступа к голосовой почте Вы можете воспользоваться телефоном. Для этого Вам необходимо набрать номер доступа и ввести ваш персональный идентификационный номер (PIN). Сначала вы услышите имя/номер папки сообщений и количество новых сообщений, после чего будет прочитано первое сообщение. Чтобы остановить воспроизведение имени/номера папки сообщений и количества новых сообщений, нажмите одну из кнопок в главном меню: 1, 2, 3, 5 или \*. Как только будут воспроизведены все новые сообщения, Вы получите доступ к старым.

При использовании голосовой почты в первый раз, система попросит Вас записать свое имя и приветственное сообщение.

Стандартный доступ к основным функциям: нажмите \* для того, чтобы вернуться в главное меню, нажмите 0 для повторения меню и нажмите #, чтобы прервать текущее действие.

Телефонные кнопки выполняют следующие функции в разных меню:



## 5 Business Connect на телефоне DT XML

Системный администратор настроил в вашем телефоне доступ только к каталогу, сотруднику или агенту.

**Примечание:** приведенные изображения являются иллюстрациями. Реальная конфигурация зависит от типа вашего терминального устройства.

### 5.1 Телефон DT XML - только каталог

Логин не требуется

Каталог используется для поиска контактов.

Более подробную информацию см. в [Использование каталога](#)

### 5.2 Телефон DT XML для сотрудников



### 5.2.1 Зоны на дисплее телефона DT XML

Дисплей телефона DT XML разделяется на "Ряды".



- В верхнем ряду отображается текущее меню и обратное сообщение. Некоторые обратные сообщения отображаются только несколько секунд.
- В средних рядах отображаются пункты списков или поля ввода.
- В нижнем ряду отображаются действующие экранные клавиши. С помощью экранной клавиши "Назад" выполняется выход из текущего меню.
- Навигация по терминалу осуществляется клавишами "Стрелка вверх", "Стрелка вниз" и "OK".
- Текст, на телефоне DT XML может отображаться на нескольких языках. Язык экрана устанавливается такой же как для Business ConneCT на вашем ПК (Клиент Business ConneCT для рабочего стола).

### 5.2.2 Вход сотрудника в XML

Прежде чем получить доступ к приложениям Business ConneCT на терминале каждому пользователю необходимо сначала войти на сервер Business ConneCT. Необходимо ввести свой пароль в Business ConneCT, выданный системным администратором. Свой пароль для Business ConneCT можно изменить в клиенте Business ConneCT для рабочего стола.

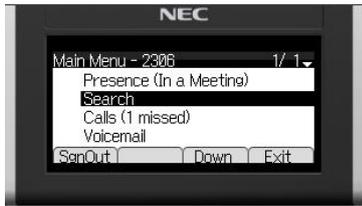


### 5.2.3 Использование каталога

Каталог используется для поиска контактов.

- Поиск по каталогу применяется для личного каталога, каталога компании, внешнего каталога - в таком порядке.
- Контакты можно добавлять, изменять или удалять только в личном каталоге.
- Записи в каталогах отображаются с указанием фамилии, имени, отчества и состояния телефона.
- Сведения о контактах можно просматривать в любом каталоге.

- Для доступа в каталог:



- Выберите "Поиск" и нажмите "OK". Отобразится меню поиска по каталогу.



- Данные об экранной кнопке "Добавить" ("Новый") см [Как добавлять контакты в личном каталоге.](#)
- Продолжить [Как искать контакт и делать вызов по телефону.](#)

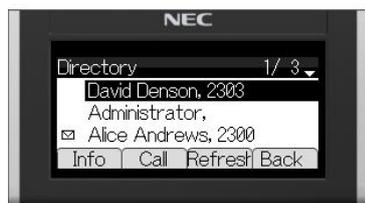
### 5.2.3.1 Как искать контакт и делать вызов по телефону

- В меню поиска каталога:



- Ввести поисковый запрос.
- Экранная кнопка "Стереть": удаление только что введенного/измененного символа в данной строке дисплея.

- Нажмите экранную кнопку "Поиск".  
Отобразится результат поиска.



- Данные об экранной кнопке "Инфо" см [Как просмотреть сведения о контакте](#).
- Нажмите экранную кнопку "Вызов" для вызова выбранного контакта.

### 5.2.3.2 Как просмотреть сведения о контакте

- Выбирается необходимый контакт в каталоге или списке.



- Нажмите "Инфо". Откроется перечень сведений о выбранном контакте.  
Имя отображается в виде заголовка.

#### Contact in Company Directory:



#### Contact in Personal Directory:



- Чтобы увидеть больше информации, нажмите ">>"

Данные об экранной кнопке "Правка" см. [Как редактировать контакт в личном каталоге](#).

Данные об экранной кнопке "Удалить" см [Как удалить контакт из личного каталога](#).

Данные об экранной кнопке "Копировать" см [Как копировать контакт в личный каталог](#).

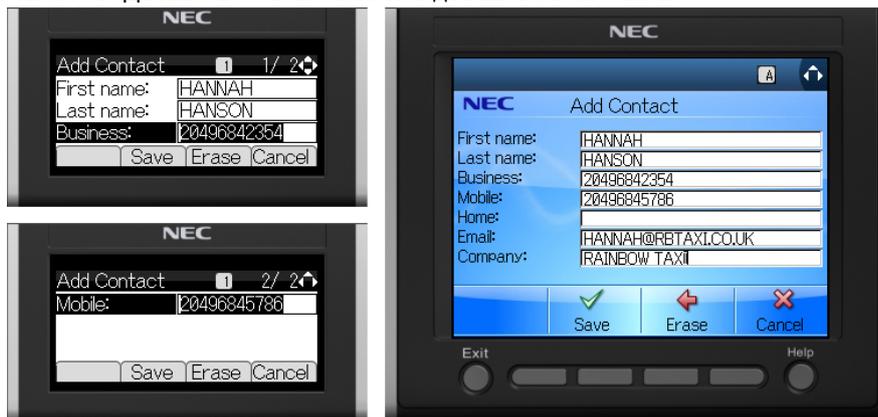
**Примечание:** фото контакта показывается только на терминалах с цветным дисплеем.

#### 5.2.3.3 Как добавлять контакты в личном каталоге

- Войти в меню поиска каталога



- Нажмите "Добавить". Появится меню добавления контакта.



- Экранная кнопка "Стереть": удаление только что введенного/измененного символа в данной строке дисплея.  
Экранная кнопка "Сохранить": сохранение всех изменений.



#### 5.2.3.4 Как редактировать контакт в личном каталоге

- Выбирается необходимый контакт в каталоге.



- Нажмите "Инфо". Откроется перечень сведений о выбранном контакте.



- Нажмите "Правка". Появится меню правки контакта.

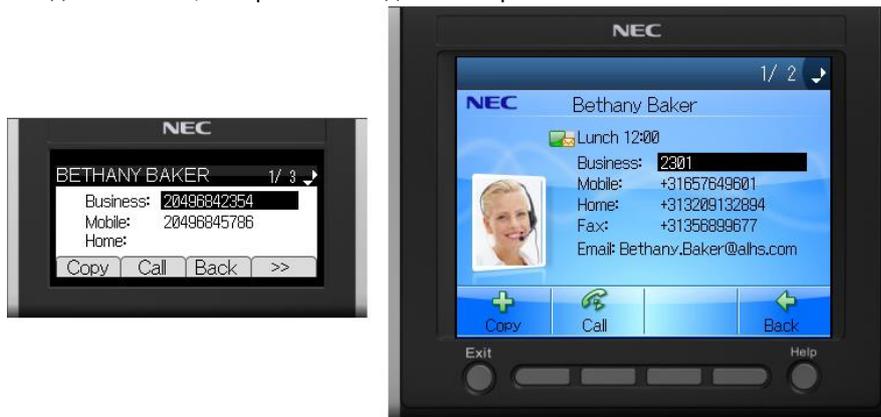


- Экранная кнопка "Стереть": удаление только что введенного/измененного символа в данной строке дисплея. Экранная кнопка "Сохранить": сохранение всех изменений.



### 5.2.3.5 Как копировать контакт в личный каталог

- Найдите контакт, который необходимо копировать в личный каталог



- Нажать "Копировать". Появится меню копирования контакта.



- Отредактируйте все записи, которые необходимо изменить (см [Как редактировать контакт в личном каталоге](#)).
- Экранная кнопка "Стереть": удаление только что введенного/измененного символа в данной строке дисплея.
- Экранная кнопка "Сохранить": сохранение всех изменений.



### 5.2.3.6 Как удалить контакт из личного каталога

- Выбирается необходимый контакт в каталоге.



- Нажать "Удалить". Запись будет удалена из личного каталога.



### 5.2.4 СПИСОК ВЫЗОВОВ

Пользователь может получить доступ к списку пропущенных, последних набранных или отвеченных вызовов.

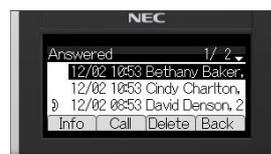
- Для доступа к списку пропущенных вызовов:



- Выбрать "Список вызовов" и нажать "OK".



- Выберите один из списков и нажмите "OK".

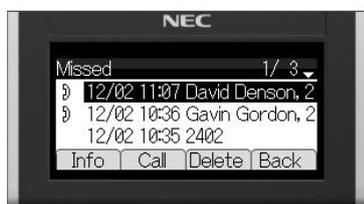


- См [Как использовать список вызовов](#)

### 5.2.4.1 Как использовать список вызовов

#### Как набирать номер из списка вызовов

- Когда вы открыли список вызовов (см [Список вызовов](#)). В этом примере отображается меню списка пропущенных вызовов.



- Для набора номера нажмите "Вызов".

#### Как просматривать сведения о выбранном контакте

См [Использование каталога](#)

## Как редактировать сведения о выбранном контакте

Вы можете редактировать сведения о контакте, если контакт находится в личном каталоге (см. [Как редактировать контакт в личном каталоге](#)).

## Как удалить запись из списка

- Когда вы открыли список вызовов (см. [Список вызовов](#)). В этом примере отображается меню списка пропущенных вызовов.



- Нажать "Удалить". Запись удалится из списка.

## 5.2.5 Список сообщений голосовой почты

Пользователь может получать доступ к списку сообщений голосовой почты

- Для доступа к списку сообщений голосовой почты



- Выберите "Голосовые сообщения" и нажмите "OK".



## Как прослушивать голосовые сообщения, набирать номер отправителя или удалять голосовые сообщения

- Выберите голосовое сообщение
- Чтобы удалить выбранное голосовое сообщение, нажмите экранную кнопку "Удалить"
- Чтобы прослушать голосовое сообщение (по телефону) нажмите экранную кнопку "Воспроизвести"
- Для переключения на паузу выбранного голосового сообщения нажмите экранную кнопку "Пауза".
- Чтобы продолжить нажмите экранную кнопку "Продолжить"
- Чтобы остановить воспроизведение выбранного голосового сообщения нажмите экранную кнопку "Стоп". Возврат в меню голосовых сообщений.
- Чтобы воспроизвести следующее голосовое сообщение в списке нажмите экранную кнопку "Следующее"

## Просмотреть сведения об отправителе голосового сообщения

- Во время просмотра списка голосовых сообщений:



- Чтобы просмотреть сведения об отправителе выбранного голосового сообщения нажмите "Инфо"  
См [Как просмотреть сведения о контакте](#).

## 5.2.6 Входящий вызов



**Примечание:** фото контакта показывается только на терминалах с цветным дисплеем.

- Для переадресации вызова необходимо выбрать необходимого адресата. Например, выбрать оператора:



### 5.2.7 Управление статусом присутствия

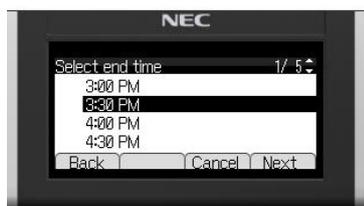
- Для доступа в раздел управления статусом присутствия



- Выберите "Присутствие" и нажмите "OK".  
Откроется меню "Присутствие."



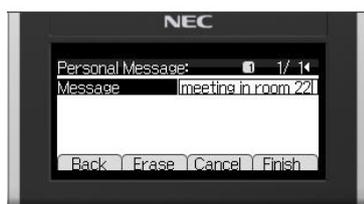
- Выберите необходимый статус присутствия и нажмите "Далее".  
Откроется страница "Выбрать время завершения".



Если вы выбрали "Нет на месте", то откроется страница "Нет на месте до..."



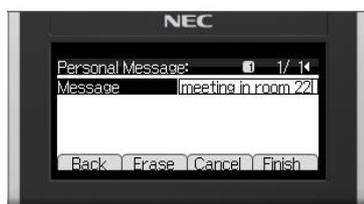
- Выберите необходимое время завершения или дату завершения и нажмите "Далее". Откроется страница "Личное сообщение".



- Вы можете вводить или изменять сообщение, связанное с выбранным статусом присутствия. Для возврата в главное меню нажмите "Закончить".



- Выберите необходимое время завершения или дату завершения и нажмите "Далее". Откроется страница "Личное сообщение".



- Вы можете вводить или изменять сообщение, связанное с выбранным статусом присутствия. Для возврата в главное меню нажмите "Закончить".

## 5.3 Телефон DT XML для агентов

### 5.3.1 Вход агента в XML

При запуске терминала откроется экран входа в систему.



- По умолчанию исходным состоянием назначено "Не готов": если вы желаете обрабатывать вызовы непосредственно сразу после входа в систему, нажмите "Готов".
- Введите ПИН-код (только цифры) и нажмите войти.
- Для выхода из приложения нажмите "Выход".
- Для удаления введенной цифры нажмите "Стереть".

### 5.3.2 Статус агента

Когда вы вошли и включили статус "Готов", колл-центр начнет направлять вам вызовы.



- Для выхода из системы нажмите "Выйти из системы".
- Для включения статуса "Готов" нажмите "Готов".
- Экран периодически обновляется, но если вы желаете обновить его немедленно, нажмите "Обновить".
- Светодиод "Ожидание сообщения" на терминале обеспечивает индикацию верхних вызовов в очереди.
- Использование каталога: нажмите фиксированную кнопку ввода на телефоне для активации поиска по каталогу. Функционал описан в главе [Использование каталога](#).

Описание сведений об экране:

Вы являетесь агентом для маршрутизатора отдела продаж, поддержки и стола справок

Отдел продаж:

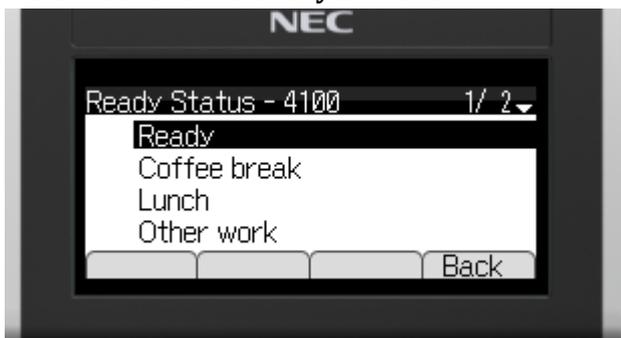
- Q0: в очереди маршрутизатора отдела продаж отсутствуют вызовы, ожидающие ответа.
- W0: максимальное время ожидания вызовов в очереди составляет 0 секунд.
- C2/5: сегодня был 1 отклоненный вызов, 1 сброшенный вызов; общее количество вызовов было 5.
- A1: присутствует 1 активный агент.
- 50%: уровень обслуживания составляет 50% (50% вызовов отвечены вовремя).

На маршрутизатор отдела поддержки и стола справок вызова не поступали.

По нажатию кнопки «OK» отображается директория.

Зеленый, желтый или красный индикатор возле сообщения указывает на вызовы в очереди.

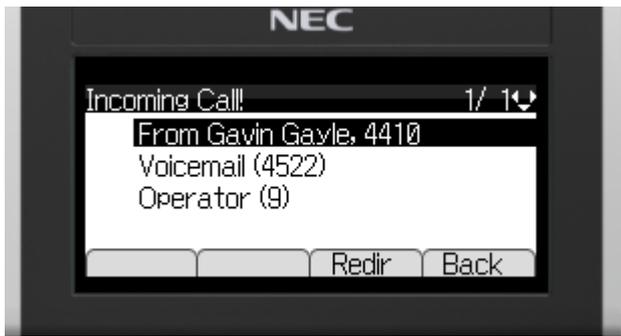
### 5.3.3 Установка статуса "Готов"



- Для выбора причины "готовности" или "неготовности" используйте кнопки "вверх/вниз". Для подтверждения выбора нажмите кнопку "OK".

### 5.3.4 Прямой вызов

Вам поступил прямой вызов.



- Входящий вызов можно переадресовать. Также см. [Входящий вызов](#).

### 5.3.5 Маршрутизированный вызов

Колл-центр направляет вызова из очереди.



Чтобы принять вызов снимите трубку.

Описание сведений об экране:

- От: вызов поступил от Гевина Гейла с телефонного номера 4410.
- Маршрутизатор: колл-центр перенаправил вызов вам через маршрутизатор отдела продаж.
- Инициатор: вызов поступил в колл-центр по диспетчерской линии "StartSales".
- DNIS (служба определения набираемого номера): Номер диспетчерской линии "StartSales", 4040.
- Язык: предполагаемый язык звонящего абонента.
- (если есть) PID (персональная идентификация): PID введен звонящим абонентом.
- (если есть) Навыки используемые для маршрутизации, требующей навыков.

### 5.3.6 Работы после вызова

Меню РПВ становится активным после вызова направленного колл-центром.



- Для выбора типа вызова используйте кнопки "вверх/вниз" и "ОК".
- Для увеличения времени для работ после вызова нажмите "ACW+". ("ACW+" предлагается только если разрешит системный администратор)
- Для прекращения работ после вызова без выбора типа вызова нажмите "Назад".

(когда выбор типа вызова обязателен, кнопка "Назад" скрыта)

### 5.3.7 Переключение статуса "Активный/неактивный" в группе

Меню активности группы активируется из меню "Статус агента"



- Для выбора группы используйте кнопки "вверх/вниз"
- Нажмите кнопку "OK" для переключения статуса "активный/неактивный" гибкой группы.
- Нажмите "Назад" для возврата в меню "Статус агента".

Описание сведений об экране:

- Группа стола справки гибкая, но неактивная.
- Группа отдела продаж гибкая и активная.
- Группа отдела поддержки негибкая и активная.

## 6 Business ConneСТ на вашем мобильном телефоне (только для сотрудников)

Функционал Business ConneСТ для сотрудников используется на мобильном телефоне. Для настройки системы проконсультируйтесь с вашим системным администратором. Учтите, что это возможно только для определенных типов мобильных телефонов.

Прежде чем вы сможете начать использовать ее вам необходимо добавить URL приложения Business ConneСТ XML в закладки в браузере вашего мобильного телефона. URL вам предоставит ваш системный администратор.

### 6.1 Зоны дисплея мобильного телефона

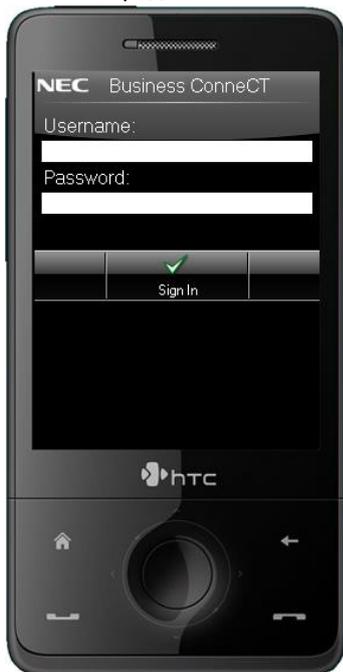
Дисплей мобильного телефона делится на "зоны".



- В верхнем поле отображается текущее меню и все обратные сообщения. Некоторые обратные сообщения отображаются только несколько секунд.
- В центральном поле отображаются поля ввода, пункты списков, информация и инструкции.
- В нижних полях отображаются действующие экранные клавиши.
- Навигация по терминалу осуществляется с помощью функций доступных на вашем мобильном телефоне.

## 6.2 Вход в мобильный клиент

- URL вам предоставит ваш системный администратор.



- Чтобы войти в систему введите имя пользователя и пароль для Business ConneCT (предоставленные вашим системным администратором)
- На экране появится главное меню.



- Нажмите, чтобы открыть:
  - "Присутствие": см [Окно управления присутствием](#)
  - "Поиск": см [Как искать контакт и делать вызов по телефону](#)
  - "Вызова": см. [Список вызовов](#)
  - Голосовая почта": см [Список сообщений голосовой почты](#)
  - "Тема": см [Темы](#)
- "Выйти из системы" - прекратить данную сессию. Появится окно входа в систему.

### 6.3 Темы

Для оформления экрана мобильного экрана предусмотрены различные темы.

- Выберите любую тему и нажмите "OK". Экран изменится как показано на рисунке.



### 6.4 Использование каталога

Каталог используется для поиска контактов.

- Поиск по каталогу применяется для личного каталога, каталога компании, внешнего каталога - в таком порядке.
- Контакты можно добавлять и изменять только в личном каталоге.
- Записи в каталогах отображаются с указанием фамилии, имени, отчества и иконок состояния телефона. См [Иконки присутствия пользователя](#).
- Сведения о контактах можно просматривать в любом каталоге.

См [Как искать контакт и делать вызов по телефону](#) и [Как просматривать сведения о контакте](#).

### 6.4.1 Как искать контакт и делать вызов по телефону

- Отобразится меню поиска по каталогу.



- Если вы желаете просто позвонить по телефону, то введите номер. Чтобы позвонить нажмите кнопку "Вызов".
  - Введите поисковый запрос, например "an". Чтобы начать поиск нажмите экранную кнопку "Поиск".
- Отобразится результат поиска.



- Чтобы перейти в окно сведений о контакте нажмите на имя контакта. См [Как просматривать сведения о контакте](#).
- Чтобы сделать вызов нажмите на номер контакта. Если результат поиска только один, нажмите экранную кнопку "Вызов". См. [Окно переписки](#).
- Введите или измените поисковый запрос. Чтобы начать новый поиск нажмите экранную кнопку "Поиск".

Общие экранные клавиши:

- Для возврата в предыдущее окно нажмите экранную кнопку "Назад".
- Чтобы добавить новый контакт в личный каталог нажмите экранную кнопку "Новый". См. [Как добавлять контакты в личном каталоге](#).

## 6.4.2 Как просматривать сведения о контакте

- Откроется окно с информацией о контакте.



- В этом окне отображаются следующие данные (если они доступны):
  - Фото контакта.
  - Состояние присутствия: см. иконку слева от имени контакта. Значение иконок см [Иконки присутствия пользователя](#).
  - Информацию о состоянии присутствия.
  - Отдел и здание.
  - Телефонные номера.
- Чтобы позвонить по рабочему номеру телефона нажмите на него или нажмите экранную кнопку "Вызов". См [Окно переписки](#).
- Чтобы позвонить по мобильному номеру телефона, нажмите на этот номер. См [Окно переписки](#).
- Чтобы добавить контакт в личный каталог нажмите экранную кнопку "Добавить" См. [Как добавлять контакты в личном каталоге](#).

Общие экранные клавиши:

- Для возврата в главное окно нажмите экранную кнопку "На главную".
- Для возврата в предыдущее окно нажмите экранную кнопку "Назад".

### 6.4.3 Как добавлять контакты в личном каталоге

- Откроется окно "Добавить контакт"



- Вы можете редактировать поля.
- Чтобы сохранить контакт в личный каталог нажмите экранную кнопку "Сохранить".

### 6.4.4 Как редактировать контакт в личном каталоге

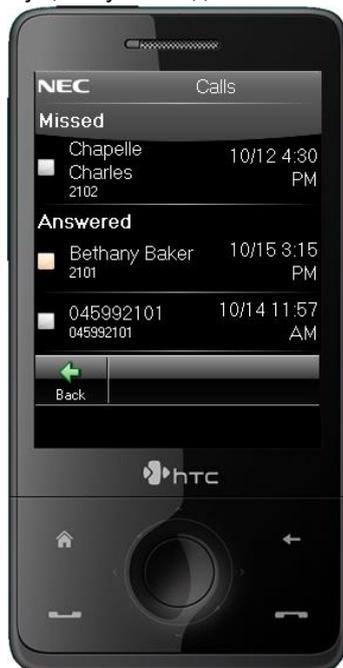
- Откроется окно "Редактировать контакт"



- Вы можете редактировать поля.
- Чтобы сохранить контакт в личный каталог нажмите экранную кнопку "Сохранить".

## 6.5 Список вызовов

- Откроется окно "Список вызовов".  
Существует 3 отдельных списка: Пропущенные, отвеченные и последние набранные вызовы.



- Чтобы перейти в окно сведений о контакте нажмите на имя контакта. См. [Сведения о вызове](#).
- Чтобы сделать вызов нажмите на номер контакта. См. [Окно переписки](#).
- Для возврата в предыдущее окно нажмите экранную кнопку "Назад".

### 6.5.1 Сведения о вызове

- Откроется окно "Сведения о вызове"



- Чтобы удалить контакт из списка нажмите экранную кнопку "Удалить".
- Чтобы позвонить по рабочему номеру телефона нажмите на него или нажмите экранную кнопку "Вызов". См. [Окно переписки](#)
- Чтобы позвонить по мобильному номеру телефона, нажмите на этот номер. См. [Окно переписки](#)
- Чтобы добавить контакт в личный каталог нажмите экранную кнопку "Добавить" См. [Как включить функцию появления окна всплывающего уведомления](#).

Общие экранные клавиши:

- Для возврата в главное окно нажмите экранную кнопку "На главную".
- Для возврата в предыдущее окно нажмите экранную кнопку "Назад".

## 6.6 Список сообщений голосовой почты

- Откроется окно "Список сообщений голосовой почты".



- Для возврата в предыдущее окно нажмите экранную кнопку "Назад".
- Чтобы сделать вызов нажмите на номер контакта. См [Окно переписки](#)
- Чтобы перейти в окно сведений о голосовой почте нажмите на имя контакта. См [Сведения о голосовой почте](#).

### 6.6.1 Сведения о голосовой почте

- Откроется окно "Сведения о голосовой почте".



- Чтобы прослушать голосовое сообщение нажмите экранную кнопку "Воспроизвести".
- Чтобы удалить голосовое сообщение нажмите экранную кнопку "Удалить".
- Чтобы позвонить по рабочему номеру телефона нажмите на него или нажмите экранную кнопку "Вызов". См [Окно переписки](#).

- Чтобы позвонить по мобильному номеру телефона, нажмите на этот номер. См [Окно переписки.](#)
- Чтобы добавить контакт в личный каталог нажмите экранную кнопку "Добавить" См [Как добавлять контакты в личном каталоге.](#)

Общие экранные клавиши:

- Для возврата в главное окно нажмите экранную кнопку "На главную".
- Для возврата в предыдущее окно нажмите экранную кнопку "Назад".

## 6.7 Окно переписки

- Откроется окно переписки.



- Отобразится текущая сторона.
- Для возврата в предыдущее окно нажмите экранную кнопку "Назад".

## 6.8 Окно управления присутствием

- Откроется окно управления присутствием.



- В данном окне отображается ваш текущий статус присутствия. Вы можете изменить свой профиль присутствия (временно), дату завершения или длительности и личное сообщение (примечание о присутствии).
- Когда время, отведенное на временный статус присутствия, истекло, ваш статус присутствия переключится на статус присутствия, установленный в вашей повестке.

## 7 Агент на базе телефона

Агенты на базе телефона могут отвечать на вызовы контакт-центра без клиента ВСТ. Агенты на базе телефона могут работать из дома с помощью домашнего или мобильного телефона. Большая часть функций, доступных для агентов на базе ПК, также доступна для агентов на базе телефона.

### 7.1 Вход в систему агента на базе телефона

Существует 3 способа для входа и выхода из системы, в зависимости от настроек, сделанных системным администратором:

#### Набрать специально заданный номер для входа/выхода из системы

- Наберите специально заданный номер для входа/выхода из системы
- С помощью подсказок (аудио сообщений) агент вводит цифры для определения необходимых действий (вход в систему, выход из системы, выключатель готов, выключатель не готов) и ввести ПИН-код.
- Лампа на телефоне (если имеется и настроена) показывает статус агента.
- Если агенту на базе телефона присвоены более одного устройства, локальные терминалы, а также расширения для мобильных ресурсов или сети общего доступа, то с любого из этих устройств агент может набирать специальный номер.  
После входа в систему входящие (направленные) вызовы агенту будут поступать (подключение к вызову) только на это устройство. При выходе из системы предыдущее подключение к вызову будет восстановлено.

#### Наберите префиксный код

- Наберите префиксный код
- После получения тонального сигнала готовности линии введите цифру, чтобы определить необходимое действие (вход в систему, выход из системы, переключатель готов, переключатель не готов), и введите ПИН-код.
- Дисплей телефона или лампа на телефоне (если имеется и настроена) показывает статус агента.

#### Используйте функциональную клавишу на телефоне (если есть)

- Нажмите функциональную клавишу
- Текст на дисплее подскажет агенту ввести цифру для определения необходимого действия (вход в систему, выход из системы, выключатель готов, выключатель не готов) и ввести ПИН-код.
- Дисплей телефона или лампа на телефоне (если имеется и настроена) показывает статус агента.

### 7.2 Как настроить автоматический ответ на маршрутизированные вызовы

Автоматический ответ после установленного времени является опцией, которая может использоваться для агентов на базе телефона. Данная функция работает только если системный администратор настроил ее и если агенты используют телефон, который поддерживает автоматический ответ.

### 7.3 Как ввести определения вызовов

Ввод определения вызовов можно делать двумя способами, в зависимости от настроек выполненных системным администратором:

#### Наберите префиксный код

- Наберите префиксный код
- После получения тонального сигнала готовности линии введите цифру, чтобы определить код определения вызова

#### Используйте функциональную клавишу на телефоне (если есть)

- Нажмите функциональную клавишу
- С помощью подсказок на экране агент введет код определения вызова

### 7.4 Как установить причины неготовности

Ввод причин неготовности возможен двумя способами, в зависимости от настроек, выполненных системным администратором:

#### Наберите префиксный код

- Наберите префиксный код
- После получения тонального сигнала готовности линии введите цифру, чтобы определить причину неготовности

**Используйте функциональную клавишу на телефоне (если есть)**

- Нажмите функциональную клавишу
- С помощью подсказок на экране агент введет причину неготовности

***Примечания:** Вы можете выбрать одну глобальную причину неготовности, назначенную вашим маршрутизатором, на которых вы числитесь активным. При использовании неправильной причины ваш статус не изменится на "Не готов".*

## **7.5 Как отменить статус "Работа после вызова"**

Отменить статус "Работа после вызова" можно простым снятием трубки.

## **8 Приложение NEC Business Connect Agent**

Агенты могут принимать звонки клиентов с помощью мобильного телефона из любой точки мобильной сети. С помощью приложения NEC BCT пользователь NEC Business Connect Agent может входить/выходить из системы, управлять состоянием готовности/неготовности и переключаться между активным/неактивным режимом группы с помощью смартфона или планшета. А также может отправлять последнее предупреждение агента.

Приложение (NEC Business Connect) можно скачать в Play Store и App Store.

## 9 Иконки состояния

### 9.1 Иконки присутствия пользователя

Иконка присутствия появится возле контакта в каталоге или в списке. Она указывает *Статус присутствия* как в таблице ниже. Если провести курсором мыши по этой иконке, появится всплывающая текстовая подсказка о *Статусе присутствия* и *Примечание о статусе присутствия для внешних абонентов* (если есть).

Справа находится *Иконка доступности* (📄). Она указывает на *примечание ВСТ о присутствии* и *Примечание о статусе присутствия для внешних абонентов* (если есть). Если включена интеграция Skype for Business примечание о присутствии состоит из личного сообщения и местоположения пользователя Skype for Business.

Следующие иконки используются клиентом ВСТ для рабочего стола, клиентом ВСТ для мобильных телефонов и клиентом ВСТ DT XML:

Телефон пользователя	Отображение присутствия пользователя на ПК или DT750			Отображение присутствия пользователя на DT710/DT730/DT8xx
	В сети	Не у компьютер а	Не в сети	
Свободен				
Занят вызовом				
Звоню				
Направленный				
Направленный на голосовую почту				
Не беспокоить				
Недоступен				

Если включена интеграция Skype for Business, то будут отображены следующие иконки для пользователей, которые поддерживают статус присутствия Skype for Business

Телефон пользователя	Статус присутствия в Skype for Business				
	В сети	Не у компьютера	Не в сети	Занят	Не беспокоить
Свободен					
Занят вызовом					
Звоню					
Направленный					
Направленный на голосовую почту					
Не беспокоить					

Недоступен



### Примечания

1. Если вы вошли в систему только с мобильного или XML клиента, то статус присутствия пользователя на ПК будет "Не в сети".
2. Возможно, что вы не увидите индикации переадресации вызовов. PBX может не поддерживать ее.
3. Если контакт использует и ВСТ, и Skype for Business, отображаемая иконка будет соответствовать источнику присутствия, который инициировал состояние высшего приоритета (Не беспокоить – Занят – В сети – Отошел – Не в сети)
4. Если интеграция Skype for Business включена и у пользователя установлен URI Skype for Business, столбец календаря, во встроенном каталоге содержит календарную информацию Skype for Business в простом формате: "Свободен/Занят/Не в офисе до ЧЧ:ММ".

## 9.2 Иконки состояния агента/оператора

При отображении членов группы агентов или операторов используются две иконки. Слева иконка присутствия (см. [Иконки присутствия пользователя](#)), а справа иконка состояния агента или оператора.

Иконка состояния агента	Иконка	Иконка состояния оператора	Иконка
Готов		Готов	
Готов - Неактивен		Готов - Неактивен	
Не готов		Не готов	
Не готов - Неактивен		Не готов - Неактивен	
Время, отведенное на работы после вызова			
Время, отведенное на работы после вызова - Неактивен			
Вошел в систему с другой ролью		Вошел в систему с другой ролью	
Вышел из системы		Вышел из системы	

## 9.3 Иконки статуса многоканальных линий и кнопки "Состояние вызова"

В списке линий используются следующие иконки:

Иконка	Действие	Статус линии или кнопки "Состояние вызова"
	Отсутствует	Свободен
	Быстро мигает	Звонить для всех пользователей
	Медленно мигает	В режиме удержания, установленном другим пользователем
	Медленно мигает или мигает в два раза быстрее	В режиме удержания, установленном данным пользователем
	Отсутствует	Занят другим пользователем
	Отсутствует	Занят данным пользователем