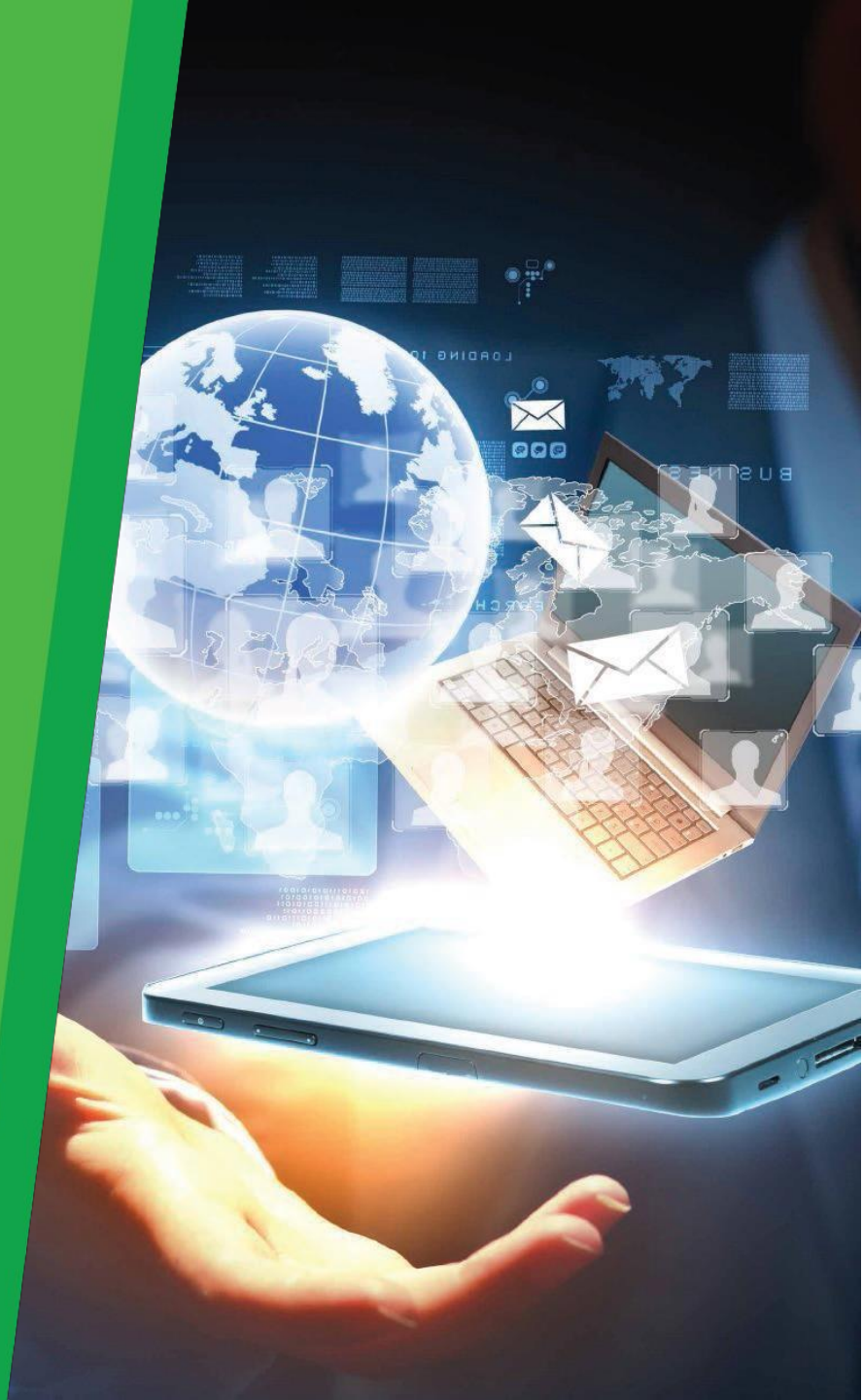




**Знакомство с
техническими
программами. Протей**



На рабочем столе должно быть установлено Рабочее Место.

Ярлык приложения —



Логисту доступны следующие функции:

1. Принятие входящих звонков
2. Совершение исходящих звонков
3. Возможность получения консультации во время звонка
4. Возможность перевода звонка в смежное подразделение
5. Возможность постановки абонента на удержание
6. Блокировка рабочего места
7. Выбор статуса звонка




3 апуск приложения

Для того чтобы запустить РМ Оператора, необходимо активизировать ярлык «РМ оператора»



Внешний вид приложения:

После запуска приложения открывается панель рабочего места оператора, как показано на рисунке.

Абонент	<input type="text"/>	 	Подключен																
Служба	Группа	Уч. зап.																	
F1	Войти в систему	F2	Временно заблокировать	F3	Завершить вызов	F4	Сделать вызов	F5	Поставить на удержание	F6	Получить консультацию	F7	Передать вызов	F8	Подтвердить услугу	F10	Выключить микрофон	F9	Меню

А авторизация оператора в системе:

1) Чтобы осуществить вход в систему необходимо нажать на кнопку **[войти в систему]** или клавишу **[F1]** на клавиатуре.

Абонент

Служба Группа Уч. зап.

Подключен

F1 **Войти в систему** F2 Временно заблокировать F3 Завершить вызов F4 Сделать вызов F5 Поставить на удержание F6 Получить консультацию F7 Передать вызов F8 Подтвердить услугу F10 Выключить микрофон F9 Меню

2) Указать номер своей учетной записи и пароль в окне «**Введите идентификатор**»

Введите идентификатор

Уч. запись:

Пароль:

3) Нажать на кнопку **[отменить блокировку]** или клавишу **[F2]** на клавиатуре.

Абонент


Служба Группа Уч. зап. 2222

Блокирован

F1 Выйти из системы F2 **Отменить блокировку** F3 Завершить вызов F4 Сделать вызов F5 Поставить на удержание F6 Получить консультацию F7 Передать вызов F8 Подтвердить услугу F10 Выключить микрофон F9 Меню


И сходящий вызов

В поле «Абонент» ввести номер вызываемого абонента далее нажать на кнопку **[Сделать вызов]** или на клавишу **[F4]** на клавиатуре.


Абонент	88122404325	Блокирован																	
Служба	Группа Уч. зап. 2222																		
F1	Выйти из системы	F2	Отменить блокировку	F3	Завершить вызов	F4	Сделать вызов	F5	Поставить на удержание	F6	Получить консультацию	F7	Передать вызов	F8	Подтвердить услугу	F10	Выключить микрофон	F9	Меню

Удержание

Для этого необходимо нажать на кнопку **[Выключить микрофон]** или клавишу **[F10]** на клавиатуре.

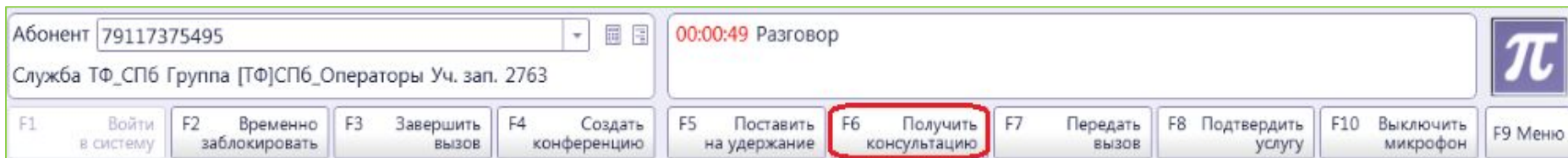
Абонент	79219538576	00:00:03	Разговор																
Служба	ТФ_СП6 Группа [ТФ]СП6_Операторы Уч. зап. 2763																		
F1	Войти в систему	F2	Временно заблокировать	F3	Завершить вызов	F4	Создать конференцию	F5	Поставить на удержание	F6	Получить консультацию	F7	Передать вызов	F8	Подтвердить услугу	F10	Выключить микрофон	F9	Меню

Для того чтобы снять клиента с удержания, необходимо нажать на кнопку **[Включить микрофон]** или клавишу **[F10]** на клавиатуре.

Абонент	79219538576	00:00:43	Отключен микрофон																
Служба	ТФ_СП6 Группа [ТФ]СП6_Операторы Уч. зап. 2763																		
F1	Войти в систему	F2	Временно заблокировать	F3	Завершить вызов	F4	Создать конференцию	F5	Поставить на удержание	F6	Получить консультацию	F7	Передать вызов	F8	Подтвердить услугу	F10	Включить микрофон	F9	Меню

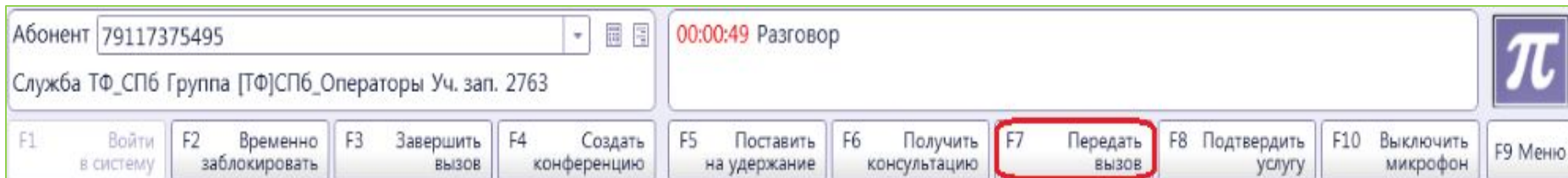
Консультация

Для этого необходимо нажать на кнопку **[Получить консультацию]** или клавишу **[F6]** на клавиатуре, далее выбрать **[Службы]** и **[ТФ – Старшие операторы]**



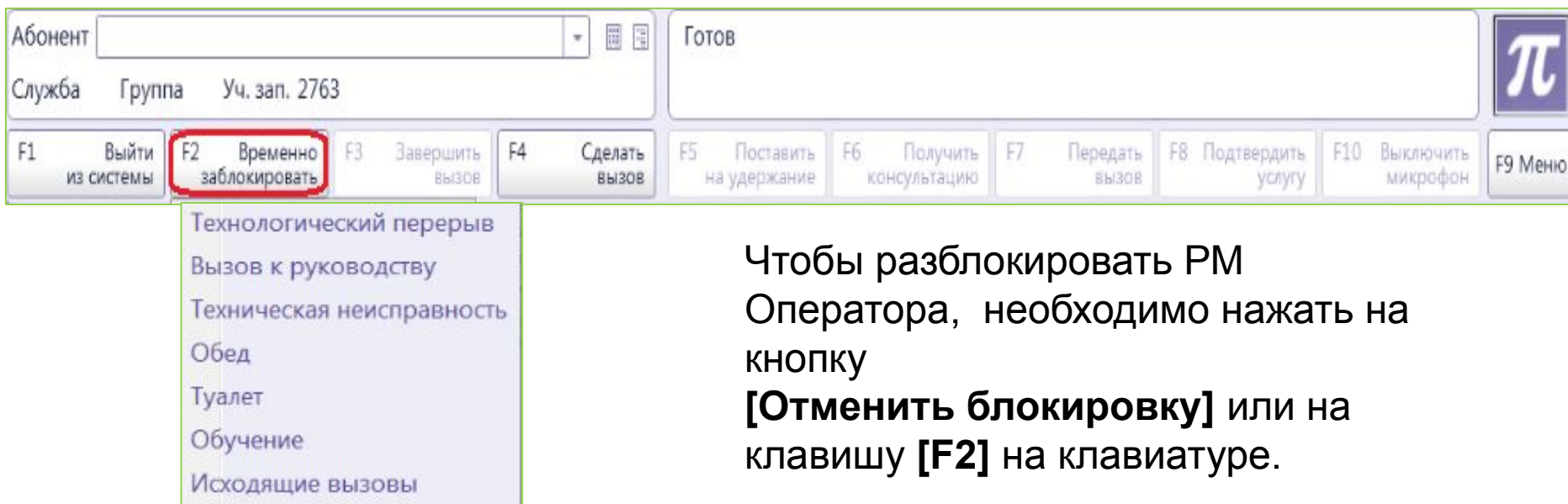
Передача вызова

Нажать на кнопку **[Передать вызов]** или клавишу **[F7]** на клавиатуре. Система откроет выпадающий список, в котором необходимо выбрать, кому будет передан вызов.

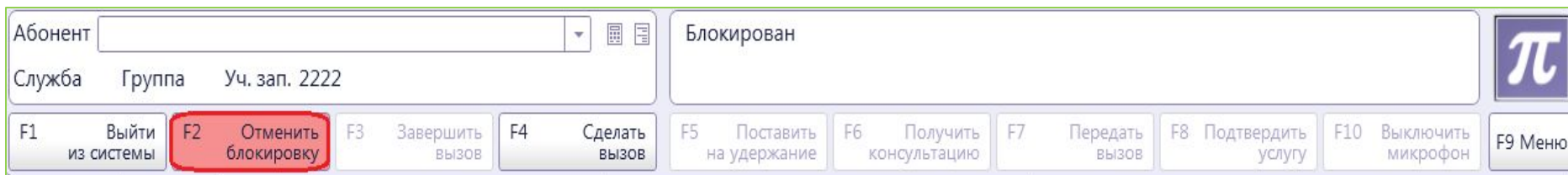


Б локировка рабочего места

Необходимо нажать кнопку **[Временно заблокировать]** или клавишу **[F2]** на клавиатуре. Система откроет выпадающий список, в котором выбираем причину блокировки, как показано на рисунке.



Чтобы разблокировать РМ Оператора, необходимо нажать на кнопку **[Отменить блокировку]** или на клавишу **[F2]** на клавиатуре.



3 **а** **в** **р** **ш** **е** **н** **и** **е** **в** **ы** **з** **о** **в** **а**



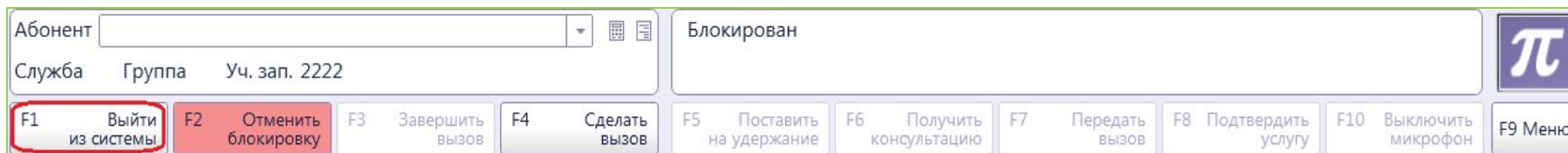
Логист имеет право положить трубку после того как полностью решил проблему водителя!!

Для завершения вызова необходимо нажать кнопку **[Завершить вызов]** или клавишу **[F3]** на клавиатуре.

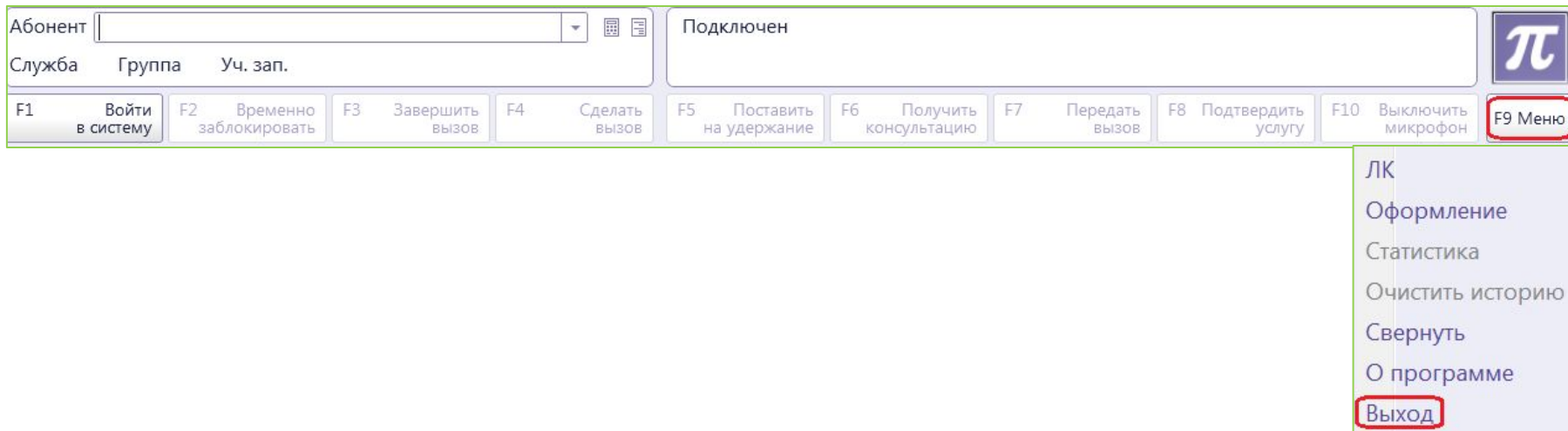
Абонент 79117375495	00:01:05 Разговор								
Служба ТФ_СПб Группа [ТФ]СПб_Операторы Уч. зап. 2763									
F1 Войти в систему	F2 Временно заблокировать	F3 Завершить вызов	F4 Создать конференцию	F5 Поставить на удержание	F6 Получить консультацию	F7 Передать вызов	F8 Подтвердить услугу	F10 Выключить микрофон	F9 Меню

В ыход

Для выхода из системы необходимо нажать на кнопку **[Выйти из системы]** или на клавишу **[F1]** на клавиатуре.



Далее нужно закрыть РМ Оператора, для этого необходимо зайти в «**Меню**» или нажать на клавишу **[F9]** на клавиатуре и в появившемся окне выбрать пункт «**Выход**»





ТаксовичкоФ