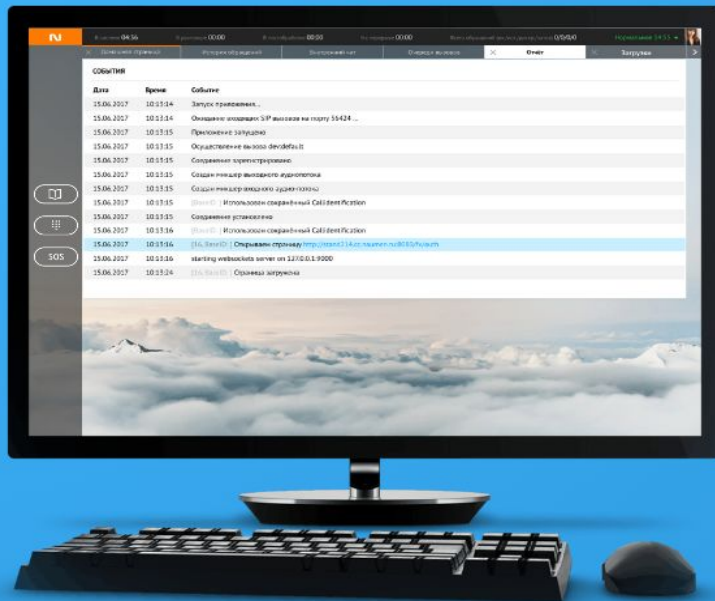


Дизайн интерфейса Naumen SoftPhone 7.3

Контентная зона

Это основная рабочая область для оператора и супервизора. Поэтому мы выбрали для нее нейтральный и даже медитативный фон.

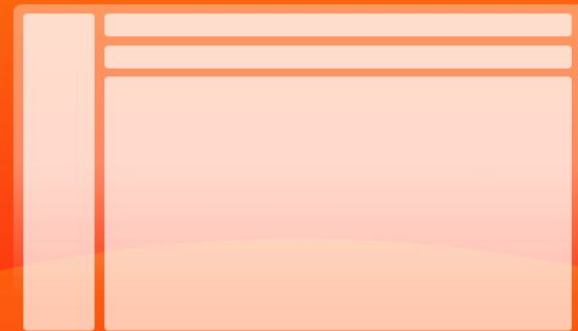


Структура

Первым делом мы пересмотрели структуру интерфейса и перераспределили все инструменты приложения в 4 блока.

Блок управления
разговором

Блок
пользователя



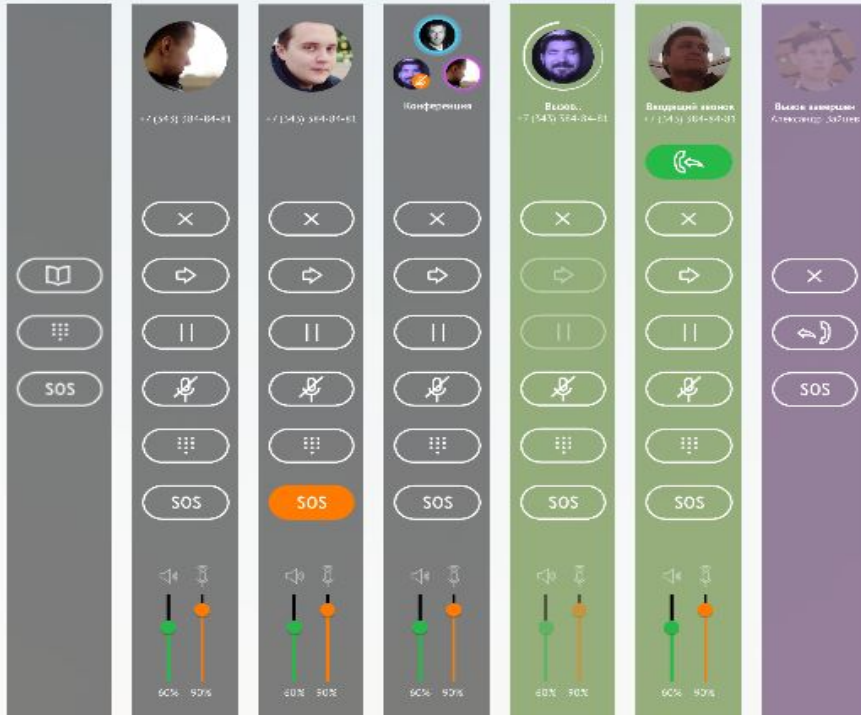
Контентная зона

Навигация

Интуитивно понятный интерфейс

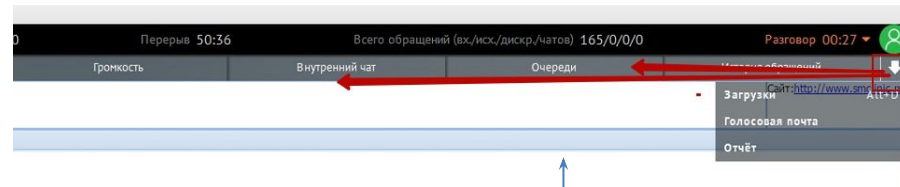
Блок управления разговором

Состояния от режима ожидания до завершения звонка



Горячие клавиши

Действие	Горячая клавиша
Перейти в состояние 'Нормальное'	F6
Перейти в состояние 'Отсутствует'	F4
Перейти в состояние 'Не беспокоить'	F5
Завершить вызов	F9
Завершить все вызовы в постобработке	
Перейти на следующий вызов	F8
Поставить/Снять вызов с удержания	F7
Включить/Выключить микрофон	
Ответить на вызов	F10
Разорвать соединение	
Завершить вызов в постобработке	
Адресная книга	Alt+A
Открыть домашнюю страницу	Alt+H
Открыть страницу обращения	Alt+W
Открыть параметры громкости	Alt+V
Открыть внутренний чат	Alt+C
Запросить/Отменить помощь для активного вызова	Alt+S
Открыть панель набора номера	Alt+T
Перенаправить	Alt+R
Открыть список загрузок	Alt+D
Открыть статистику	Alt+I
Открыть чат с наибольшим временем ожидания ответа	Alt+L



Навигация по вкладкам

Статус «На месте»

SoftPhone Действия Вид

В системе 2:57:48 Разговор 2:07:46 Постобработка 01:45 Перерыв 10:38 Всего обращений (вх/исх/дискр./чатов) 112/0/0/0 На месте 02:25

Домашняя страница Статистика Очереди История обращений

В системе

Изменение статуса



Адресная книга

Адресная книга

Имя	Статус
Александр_21.11.11А (30)	На месте
Александр Александр Л.	На месте
Анна Сергеевна (30)	На месте
Анна Семья (30)	На месте
Батурин Денис (30)	На месте
Беленкова Евгения Л.	На месте
Богданов Андрей Д.	На месте
Генералов Галина Л.	На месте
Голубева Наталья (3А)	На месте
Дарская Елена (3А)	На месте
Душина Елена (30)	На месте
Дятлова Анна Д.	На месте
Дурович Данил Ю.	На месте
Кабанова Анастасия	На месте
Корнилова (30)	На месте
Колесникова Ирина (30)	На месте
Колесникова Екатерина	На месте
Морозова Наталья Л.	На месте



Позвонить через Наумен

Набор номера

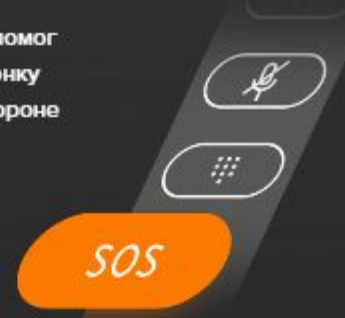
562

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#
+	Позвонить	

0/0/0/0 На месте 00:04

- На месте
- Отсутствует
- Отсутствует: Исходящие звонки
- Отсутствует: Работа с контентом
- Отсутствует: Работа с отчетами РАМК
- Отсутствует: Озон: обработка заданий Jiga
- Отсутствует: Озон: обработка анкет RR
- Отсутствует: Обед
- Отсутствует: Технический перерыв
- Не беспокоить
- Обучение
- Организационные вопросы
- Технические проблемы

Кнопкой SOS оператор вызывает супервизора, чтобы тот помог в разговоре. Супервизор незаметно присоединяется к звонку и подсказывает оператору — как суфлер актеру. На той стороне провода изменений никто не замечает.



А когда оператор нажимает тревожную кнопку, супервизор видит красную иконку у его имени:

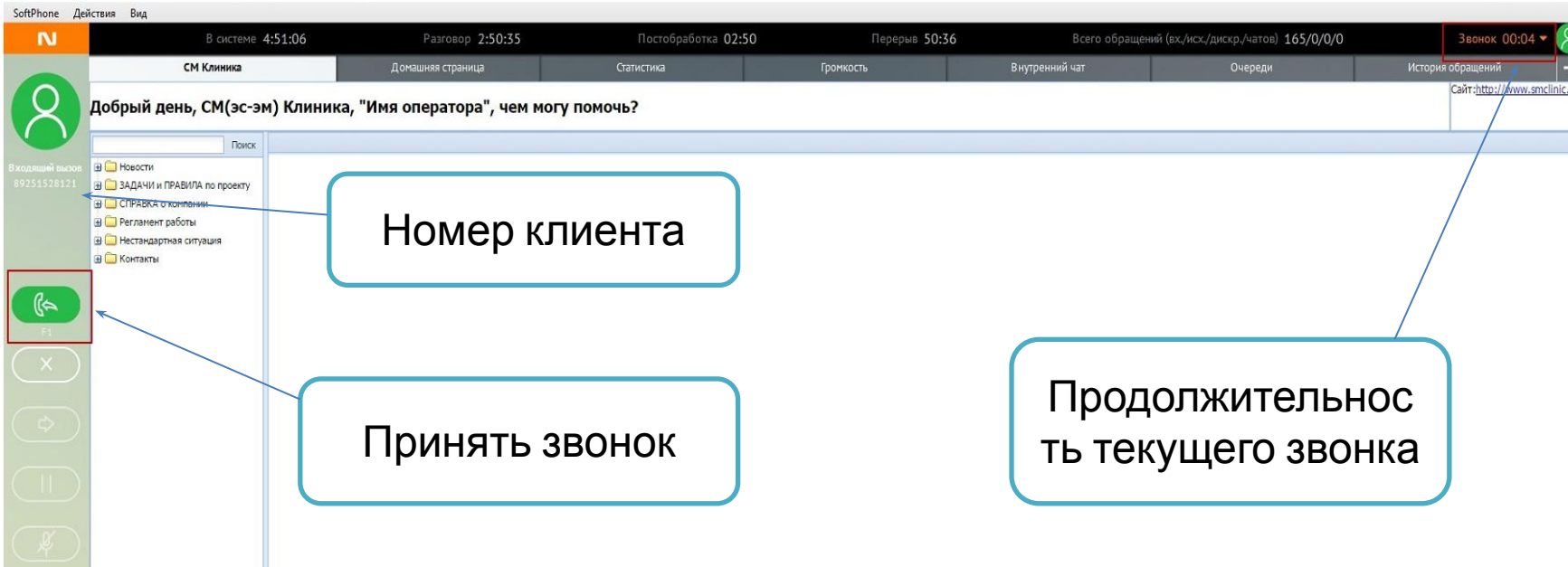
● **SOS** Варламова Д. 728:11:07 SOS_занят

Интерфейс рабочего места супервизора в целом почти не отличается от операторского, за исключением одной важной функции. У супервизора есть дополнительная вкладка, на которой он отслеживает работу всех операторов.

A screenshot of a supervisor's interface. At the top, there are tabs for "Список соединений", "Операторы", and "Статистика". The "Операторы" tab is active, showing a table of operators. The table has columns: "Номер", "Имя группы", "Свободны", "Говорит", "Всего", "Полное имя", "Разговорный", "Свободны", "Статус", and "Действие". One operator, "Варламова Д.", is highlighted with a red SOS icon. Below the table, there is a "Звонок" section with columns "В очереди", "Приоритет", and "Действие". It shows a list of calls with their status and priority.

Номер	Имя группы	Свободны	Говорит	Всего	Полное имя	Разговорный	Свободны	Статус	Действие
5556	Викторина	1	25	24	Авасова А.	728:11:25	доступен		
5556	Викторина	1	21	24	Байкокина Ю.	728:11:18	доступен		
5556	Викторина	1	21	24	Бочк Вадим С.	728:11:26	доступен		
5556	Викторина	1	21	24	Василь Т.	728:11:14	занят		
5556	Викторина	1	28	24	SOS Варламова Д.	728:11:07	занят SOS		
5556	Викторина	1	25	26	Ткакова С.	728:11:14	занят		

Звонок	В очереди	Приоритет	Действие
			Дробин С. 728:11:13 доступен
+7 945 235-888-96	Срочно С	высокий	Голован А. 728:11:54 не доступен 140:11
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	Жакин Вадим Т. 728:11:14 доступен
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	SOS Зайцев С. 728:11:20 занят SOS
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	Исхаев И. 728:11:28 доступен
+7 945 235-888-96	Срочно С	высокий	Константиновский... 728:11:05 доступен
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	Ларинков Р. 728:11:14 доступен
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	Мещеряков С. 728:11:26 доступен
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	Николаева Е. 728:11:14 доступен



Перевод на другую линию

SoftPhone Действия Вид

В системе 2:55:19 Разговор 2:07:44 Постобработка 01:43 Перерыв 10:38 Всего обращений (вх./иск./дискр./чат) 112/0/0/0 Разговор 01:25

СМ Клиника Домашняя страница Статистика Очереди История обращений

Сайт: <http://www.smclinic.ru/>

Доброе утро, СМ(эс-эм) Клиника, "Имя оператора", чем могу помочь?

Консультация

Новости

ЗАДАЧИ и ПРАВИЛА по проекту

СПРАВКА о компании

Регламент работы

"ЧаВо" (Часто задаваемые Во

Запись на прием

Стоимость/оплата услуги

Сотрудник/Отдел

ПГО (Программа годового об

Вопрос по анализам, исследо

Справки и документы

СМП и ВЧД (скорая медицинс

Личный кабинет

Заявления в клинику - Возв

Претензии/Жалобы/Благодар

Услуги, предоставляемые в г.

Услуги, которых нет в холдин

Вакцины

Нестандартная ситуация

Контакты

Контактная информация

Отдел	ФИО	Должность	Телефон	По каким вопросам соединять	Примечание	Электронная почта
			002			
			866563000002			

Стр. 1 позвонить

Просмотр 1 - 1 из 1

Перерыв

SoftPhone Действия Вид

В системе 3:44:13 Разговор 2:36:06 Постобработка 02:26 Перерыв 11:08 Всего обращений (вх./исх./дискр./чат) 146/0/0/0 Отсутствует: Обед 00:31

Домашняя страница Статистика Громкость Внутренний чат Очереди История обращений

Превью Исход. Версия от 2018-11-16
Скрипт загружен: 2019-03-27 10:58:38
Время активности: 2019-03-27 14:42:44
Статус оператора: Оператора нет На Месте...

Общие иконки: Книга, Клавиатура, SOS

Общее время перерывов

Время текущего перерыва

Панель Внутренний чат

The screenshot displays the SoftPhone interface with a top status bar and a main workspace. The status bar includes: 'SoftPhone Действия Вид', 'В системе 3:30:22', 'Разговор 2:26:45', 'Постобработка 02:08', 'Перерыв 10:38', 'Всего обращений (вх./исх./дискр./чатов) 134/0/0/0', and 'На месте 00:16'. The main workspace has a navigation bar with 'Домашняя страница', 'Статистика', 'Внутренний чат' (highlighted with a red box), 'Очереди', and 'История обращений'. A left sidebar contains a search bar and a list of contacts. A blue callout box on the right contains the text: 'В одном окне с рабочим меню'.

SoftPhone Действия Вид

В системе 3:30:22 Разговор 2:26:45 Постобработка 02:08 Перерыв 10:38 Всего обращений (вх./исх./дискр./чатов) 134/0/0/0 На месте 00:16

Домашняя страница Статистика **Внутренний чат** Очереди История обращений

Поиск

- AStudent_Z1.11.A (ЗЛ)
- AStudent_Z1.5.A (ЗЛ)
- Авдонова Татьяна (ЗА)
- Айкашев Александр (ЗА)
- Алимов Сергей (ЗР)
- Аляев Семен (ОГВ)
- Бирманова Алсу (ОФ)
- Бурцева Екатерина (ЗМ)
- Воропаев Даниил (ОГВ)
- Гайфулина Ольга (ЗС+)
- Гизатулина Екатерина (ЗМЦ)
- Гурьева Ольга (ЗС+)
- Домородова Александра (ЗВ)
- Ермакович Анна (ЗВ)

В одном окне с рабочим меню

Просмотр истории обращений

SoftPhone Действия Вид

N В системе 2:51:30 Разговор 2:04:45 Постобработка 01:41 Перерыв 10:38 Всего обращений (вх./исх./дискр./чатов) 110/0/0/0 На месте 00:19

Домашняя страница Статистика Очереди **История обращений**

ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Имя	Время	Длительность	Тип	От кого/Кому
89169260148	26.03.2019 19:27:58	00:13	Входящий вызов	89169260148
84953860674	26.03.2019 19:28:18	00:34	Входящий вызов	84953860674
79520507285	26.03.2019 19:30:03	03:12	Входящий вызов	79520507285
84996535991	26.03.2019 19:54:02	00:39	Входящий вызов	84996535991
89057550802	26.03.2019 19:55:52	00:36	Входящий вызов	89057550802
89663007008	26.03.2019 19:56:33	00:35	Входящий вызов	89663007008
89030158320	26.03.2019 19:57:24	01:22	Входящий вызов	89030158320
84954228272	26.03.2019 19:58:51	00:50	Входящий вызов	84954228272
8127002670	26.03.2019 20:00:01	00:36	Входящий вызов	8127002670
89100045520	26.03.2019 20:00:47	00:22	Входящий вызов	89100045520
89161933226	26.03.2019 20:01:15	00:39	Входящий вызов	89161933226
79226401463	26.03.2019 20:03:35	03:55	Входящий вызов	79226401463
79682707276	26.03.2019 20:08:24	03:25	Входящий вызов	79682707276
79508706451	26.03.2019 20:17:04	03:47	Входящий вызов	79508706451
79604613517	26.03.2019 20:21:04	07:40	Входящий вызов	79604613517
79967296390	26.03.2019 20:29:42	04:45	Входящий вызов	79967296390

Просмотр статистики и очередей

SoftPhone Действия Вид

В системе 3:20:05 Разговор 2:22:20 Постобработка 02:00 Перерыв 10:38 Всего обращений (вх./исх./дискр./чат) 127/0/0/0 На месте 00:09

Домашняя страница X **Статистика** Очереди История обращений

СВОДКА ПО СОСТОЯНИЯМ ОБРАЩЕНИЙ

Вызов абонента	00:00
Вызов оператора	05:38
Разговор / Обработка	2:22:20
Удержание	06:10
Перенаправление	00:44
Поствызывная обработка	02:00

СВОДКА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

Время регистрации	27.03.2019 10:58:29
Входящих внешних вызовов	127
Исходящих внешних вызовов	0
Пропущенных вызовов	5
Дискретных обращений	0
Чатов	0
Среднее время ответа на сообщение в чате	00:00

СВОДКА ПО СОСТОЯНИЯМ ОПЕРАТОРА

- На месте 35:50
- Отсутствует 10:38
- Не беспокоить 00:00
- Обучение 00:00
- Организационные вопросы 00:00
- Технические проблемы 00:00

SoftPhone Действия Вид

В системе 2:56:00 Разговор 2:07:46 Постобработка 01:45 Перерыв 10:38 Всего обращений (вх./исх./дискр./чат) 112/0/0/0 На месте 00:36

Домашняя страница Статистика X **Очереди** История обращений

ОЧЕРЕДИ ОБРАЩЕНИЙ

Проект	Адрес	Максимальное время ожидания	Приоритет очереди	Количество обращений в очереди
#Группа входящих опера...	73430000018		1	0
Фикс прайс 3	73430000676;73430000681		1	0
СМ Клиника	73430000732;73430000730		1	0
#Группа СМ Клиника	73430000742		1	0
Фикс прайс СМК 2	73430000786;73430000775		1	0
Фикс прайс СМК 2 (Расч...	73430000797		1	0
СМ Клиника 2	73430000814		1	0

Выход из наумен

