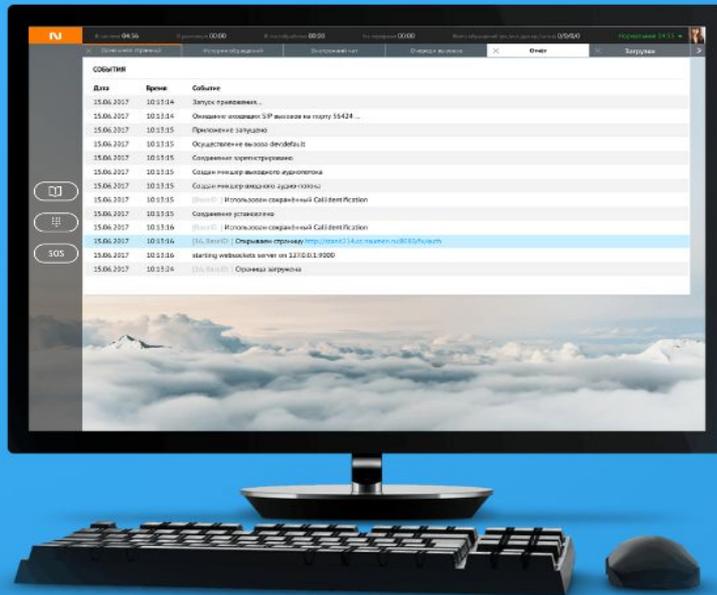


# Дизайн интерфейса Naumen SoftPhone 7.3

## Контентная зона

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

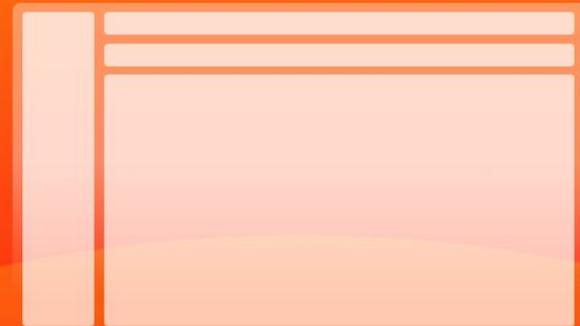


## Структура

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

Блок управления  
разговором

Блок  
пользователя



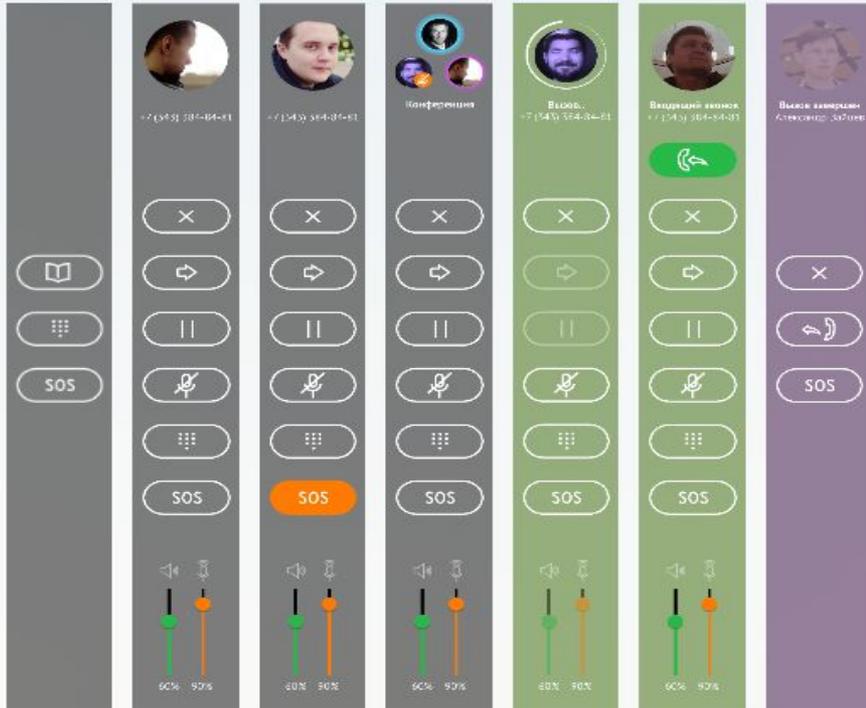
Контентная зона

Навигация

Интуитивно понятный интерфейс

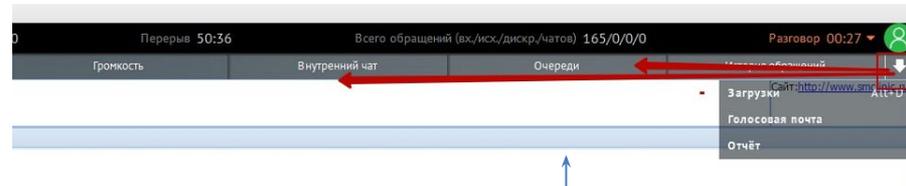
# Блок управления разговором

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

Иконки: Книга, Клавиатура, SOS



Адресная книга

Адресная книга

Имя	Статус
АStudent_21.11A (30)	На месте
Александр Александр Л.	На месте
Анна Сергеевна (30)	На месте
Анна Семья (078)	На месте
Батурин Денис (078)	На месте
Беленкова Евгения Л.	На месте
Богданов Андрей Д.	На месте
Генералов Галина Л.	На месте
Голубева Наталья (3A)	На месте
Дарская Елена (3A)	На месте
Душина Елена (07...)	На месте
Дятлова Анна Д.	На месте
Евдокимова Дарья Ю.	На месте
Кабанова Анастасия	На месте
Корн Никита (30)	На месте
Колесникова Ирина (30)	На месте
Колесникова Екатерина	На месте
Морозова Наталья Л.	На месте



Позвонить через Наумен

Набор номера

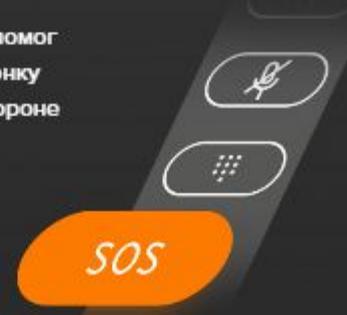
562

1 2 3  
4 5 6  
7 8 9  
\* 0 #  
+ Позвонить

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.

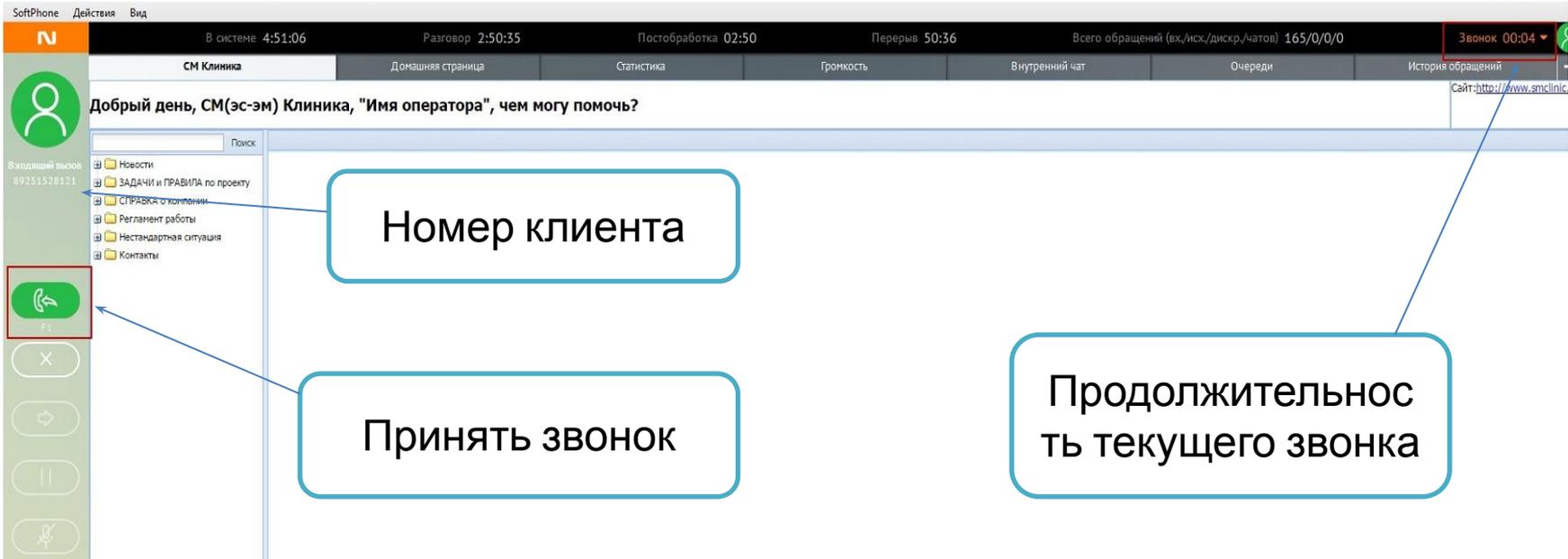
Очередь

Список соединений Очередь Операторы Статистика

Номер	Имя группы	Свободны	Говорят	Всего	Полное имя	Разговорно-время	Свободны	Статус	Действие
5556	Вулканиеры	1	25	24	Авасова А.	728:11:25	доступен		⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
5556	Вулканиеры	1	21	24	Байконова Ю.	728:11:18	доступен		⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
5556	Вулканиеры	1	21	24	Бочк Вадим С.	728:11:26	доступен		⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
5556	Вулканиеры	1	21	24	Васильев Г.	728:11:14	занят		⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
5556	Вулканиеры	1	28	24	<b>SOS</b> Варламова Д.	728:11:07	занят, SOS		⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
5556	Вулканиеры	1	25	26	Ткачкова С.	728:11:14	занят		⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
5556	Вулканиеры	1	25		Данникова Д.	728:11:01	доступен		🗑️ 🗒️ 🗑️ 🗒️

Звонок

Звонок	В очереди	Приоритет	Оператор	Время	Статус	Действие
+7 945 235-888-96	Срочно С	высокий	Дробин С.	728:11:13	доступен	⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	Голованов А.	728:11:14	не доступен	14:01:12 ⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	Жакин Вадим Т.	728:11:14	доступен	⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	<b>SOS</b> Байкова С.	728:11:20	занят, SOS	⏪ ⏩ 🗑️ 🗒️
+7 945 235-888-96	Срочно С	низкий	Исхаев И.	728:11:18	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

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

Консультация

Поиск      Регламент работы      Услуги, которых нет в хол...      Контакты

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			

Повторная запись взрослые

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...

Общее время перерывов

Время текущего перерыва

Иконки: Книга, Клавиатура, SOS

# 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 search bar labeled 'Поиск' is at the top left of the chat area. Below it is a list of contacts with names and status indicators (e.g., 'АStudent\_Z1.11.A (ЗЛ)', 'АStudent\_Z1.5.A (ЗЛ)', 'Авдонова Татьяна (ЗА)', etc.). A blue rounded rectangle on the right contains the text: 'В одном окне с рабочим меню'.

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

