

ОПЕРАТИВНОСТЬ
ТОЧНОСТЬ
КАЧЕСТВО



ЕДИНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

Единая Справочная Служба

Система автоматизации рабочих мест
call-центра “Метеор”



ОПЕРАТИВНОСТЬ
ТОЧНОСТЬ
КАЧЕСТВО



ЕДИНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

Процесс авторизации


Авторизация пользователя

Введите ваши данные


Логин пользователя
Алексеев

Пароль
xxxxxx

Авторизоваться



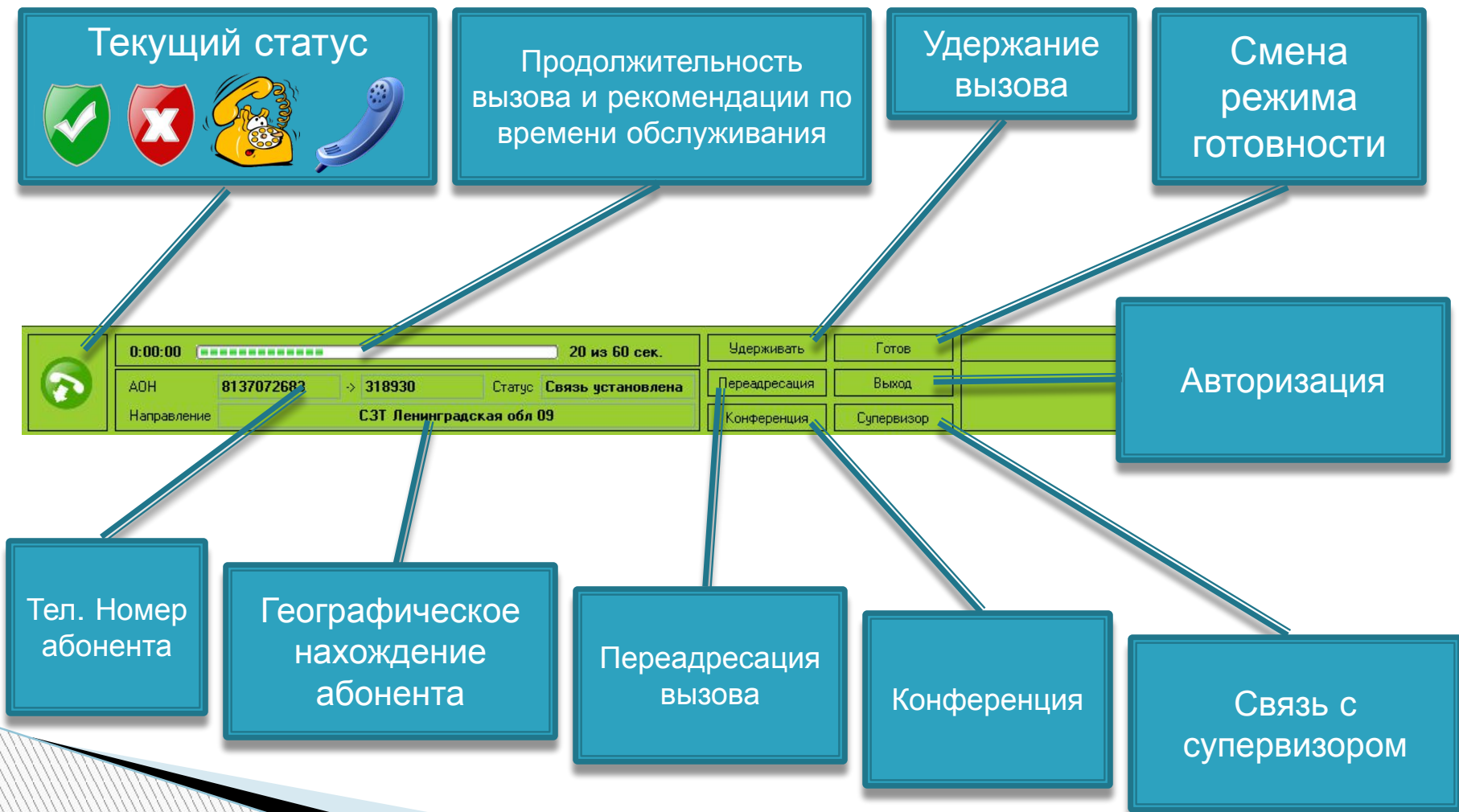
Meteor



Добрый день Алексеев Михаил Евгеньевич! Вы готовы войти в режим приема вызовов?

Да Нет

Модуль управления телефонной линией



Режимы готовности


При переходе в режим “Не готов”, оператор должен указать причину.
Причина будет видна руководителям (супервизорам)

The screenshot shows a control panel with a green background. At the top left is a red shield icon with a white 'X'. To its right are input fields for time and seconds, and a 'Удерживать' button. A red button labeled 'Не готов' is highlighted with a blue arrow. Below these are fields for 'АОН', 'Направление', and 'Статус', along with buttons for 'Переадресация', 'Выход', 'Конференция', and 'Супервизор'. A central message box displays the timestamp '11.10.2010 15:38:40' and the text 'Вы сменили статус на Не готов. Укажите причину смены статуса', with a red box containing the number '8'. Below the message is a dropdown menu with 'Перерыв на обед' selected. A large empty text area is provided for additional details. At the bottom center is an 'OK' button.

Изменение режима фиксируется в базе данных

Входящий вызов

Начинает мигать
сигнализация о входящем
вызове

	0:00:00 <input type="text"/> __ из __ сек.	Удерживать	Готов
	ADN <input type="text" value="1004"/> -> <input type="text" value="3215"/> Статус Входящий вызов	Переадресация	Выход
	Направление <input type="text" value="Тестовая линия"/>	Конференция	Супервизор

Снять трубку можно как с помощью программных средств так и нажатием на кнопку телефонного аппарата

Сценарий диалога

Вы сняли трубку. Теперь теперь следуйте сценарию разговора

Следуйте сценарию разговора **43**

Рекомендуемое время
Нет ограничения

Максимальное время
Нет ограничения

Заполните результат вызова

- Услуга оказана
- Услуга оказана (Более 1 запроса)
- Обратный отзвон
- Частные лица
- Бросили трубку
- Обрыв. Перезвонить
- Перевод на 009
- Перевод на серв. усл.
- Отказ
- Услуга не оказана

Дополнительно

Центральный Федеральный округ. Город: Москва. Оператор: ВымпелКом. 1

Сценарий разговора

Выберите тип сервисной услуги:

- Заказ такси
- Заказ пиццы (суши)
- Заказ доставки продуктов питания
- Заказ услуги будильник
- Заказ столика в ресторане или организация банкета
- Вызов эвакуатора
- Заказ билетов в кино, театр, на концерты... и т.д.
- Заказ Ж/Д и Авиабилетов
- Заказ поздравлений
- Бронирование гостиниц
- Доставка цветов

Тестирование ПО >>> 009 Выбор типа поискового запроса по 009 >>> 009 Сервисные услуги

Оператор увидит сценарий разговора сразу после поступления входящего вызова

Метеор автоматически определяет направление вызова и открывает оптимальный стартовый сценарий

Сценарий диалога

Вы сняли трубку. Теперь теперь следуйте сценарию разговора

Следуйте сценарию разговора 223

Рекомендованное время
Нет ограничений

Максимальное время
Нет ограничений

Заполните результат вызова

- Услуга оказана
- Услуга оказана (Более 1 запроса)
- Обратный отзвон
- Частные лица
- Бросили трубку
- Обрыв. перезвонить
- Перевод на 009
- Перевод на серв. усл.
- Отказ
- Услуга не оказана

Дополнительно

Центральный Федеральный округ. Город: Москва. Оператор: ВымпелКом.

Сценарий разговора

Уточните у абонента:

Будьте добры, уточните: куда вы отправляетесь, когда, сколько билетов, есть ли дети?

Будьте добры, оставьте свой контактный номер телефона, один номер?

Наши специалисты свяжутся с Вами для уточнения информации.

Спасибо за звонок! До свидания, будем рады слышать Вас снова!

[Заполните форму заявки](#)

арвисные услуги >>> 009_Сервис_Заказ доставки ПП >>> 009_Сервисные услуги >>> 009_Сервис_Авиа_ЖД билеты

Оператор должен следовать инструкциям сценария разговора с момента приветствия абонента и до завершения вызова

Сценарий диалога



Сценарий может состоять из:

- Форматированного текста
- Интерфейса взаимодействия с внешними программами
- Любой WEB ресурс
- Набор любых мультимедийных элементов

Сценарий диалога

Метеор отображает следующие элементы окна сценария разговора:

- **Контент сценария.**
- **Рекомендуемое и максимальное время на текущий пункт сценария.**
- **Географическое местонахождение абонента.**
- **Краткая подсказка.**
- **Набор инструментов для быстрой навигации по хронологии сценария.**
- **Счетчик времени.**
- **Поля результата вызова**

Завершение вызова

Вызов завершен. Заполните поля итогов вызова

Вы должны заполнить итоги вызова! 105

Рекомендуемое время
Нет ограничения

Максимальное время
Нет ограничения

Заполните результат вызова

- Услуга оказана
- Услуга оказана (Более 1 запроса)
- Обратный отзвон
- Частные лица
- Бросили трубку
- Обрыв. Перезвонить
- Перевод на 009
- Перевод на серв. усл.
- Отказ
- Услуга не оказана

Дополнительно

Центральный Федеральный округ. Город: Москва. Оператор: ВымпелКом.

Сценарий разговора

Выберите:

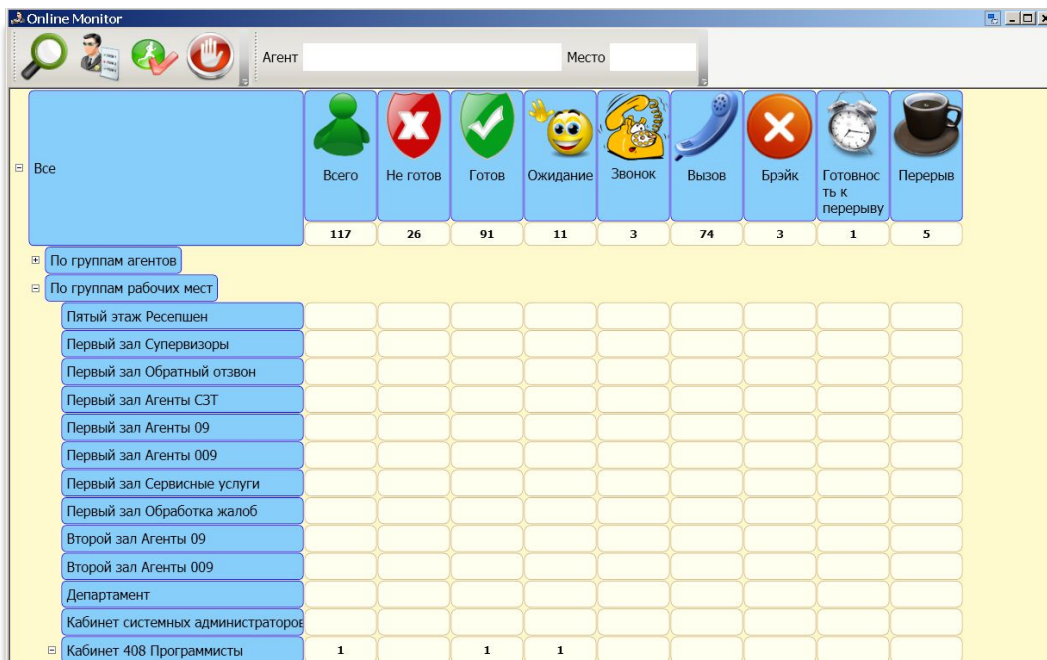
- [Запрос стоимости звонка по справке 009](#)
- [Телефон отдела претензий](#)
- [Расписание движения поездов, электропоездов, автобусов, авна](#)
- [Разница во времени](#)
- [-«Сколько сейчас времени?»](#)
- [-«Какой сегодня день?»](#)
- [Если абонент хочет разместить данные о своей организации в нашей справочной службе](#)
- [«Вы мне не правильный номер дали!- позвоните начальника, дайте телефон претензий!»](#)
- [Звонят дети](#)
- [Звонят пьяные](#)
- [Звонит абонент и ругается](#)

Тестирование 009 >>> 009 Выбор типа поискового запроса по 009 >>> 009 Другое

Наиболее типичная процедура завершения вызова занимает не более 5 сек. При более сложных сценариях, Meteor автоматически выделит дополнительное время, в течении которого на оператора не будут поступать вызовы.

После завершения вызова, оператор должен заполнить поля результата вызова

Инструменты руководителя



Наблюдение за всеми входящими и исходящими линиями связи

Наблюдение за всеми подчиненными сотрудниками

Управление рабочим временем сотрудников

Статистическая информация по каждому рабочему месту

Средства фильтрации и поиска информации

Инструменты руководителя

The screenshot shows the 'Online Monitor' interface with a grid of agent data. The grid includes columns for agent name, status, call type, call duration, and scheduled break times. Agents are listed with their names, ESS IDs, and various status icons (green checkmarks, red X's, yellow smiley faces, blue hand icons). Call logs show call times and durations. Break schedules are indicated by buttons for 'Перерыв на обед' (Lunch Break) and 'Плановый перерыв' (Scheduled Break) with associated counts.

Агент	Место	Статус	Тип звонка	Длительность	Время звонка	Длительность звонка	Перерыв на обед	Плановый перерыв
Олеговна		🟢			9:14	28.92		
Заварцева		🟢				14:58		
Марина		🟢	09. Приветствие ЦТК (общий)	Произнесите приветствие и перейдите к сценарию		15:30	Перерыв на обед 1	Плановый перерыв 5
Михайловна						15:35		
ESS-2725					8:12	4.5		
Капанов		🟢				14:28		
Талгат		🟢	Адресная информация	Уточните город, по которому требуется информация		15:03	Перерыв на обед 1	Плановый перерыв 4
Алибекович						15:08		
ESS-2717			46		9:11	5		
Лобастов		🟢				14:51		
Алексей		🟢	09. Приветствие ЦТК (общий)	Произнесите приветствие и перейдите к сценарию		15:23	Перерыв на обед 1	Плановый перерыв 4
Николаевич						15:28		
ESS-2719			39		9:21	4.17		
Джумагалиева		🔴				13:59		
Алия		🔴					Перерыв на обед 1	Плановый перерыв 6
Салиховна	Отошел в туалет					15:04		
ESS-2750					8:02	0.17		

Единый интерфейс управления всеми рабочими местами

Инструменты руководителя

История обработки вызовов по агенту Дмитриев Николай Николаевич за дату с 11 октября 2010 г. 0:00:00 по 11 октября 2010 г. 23:59:59

с даты: понедельник: 11.10.2010 00:00
по дату: понедельник: 11.10.2010 23:59

Звонок у агента	Ответ на вызов	Окончание вызова	АОН	Номер Б	Результат	Принято ответа	CallID	FBXID	Skilbet	CDN
11.10.2010 9:57:27	11.10.2010 9:57:31	11.10.2010 9:57:38	4932567892	8094500138	Бросили трубку		30876632	18398	SPRAVKA_009_W	3151
11.10.2010 10:18:30	11.10.2010 10:18:32	11.10.2010 10:19:32	8314365097	3159	Услуга оказана		30881944	9495	SPRAVKA_009_W	3159
11.10.2010 10:21:24	11.10.2010 10:21:25	11.10.2010 10:22:16	4814523122	8094500138	Услуга оказана		30882777	17319	SPRAVKA_009_W	3151
11.10.2010 10:36:56	Не ответил	11.10.2010 10:36:57	8312421616	3159	Срыв вызова		30886927	2201	SPRAVKA_009_W	3159
11.10.2010 10:42:50	11.10.2010 10:42:52	11.10.2010 10:43:50	4822724685	8094500138	Услуга оказана		30886564	4407	SPRAVKA_009_W	3151
11.10.2010 10:45:37	11.10.2010 10:45:39	11.10.2010 10:47:37	7431236	009	Услуга оказана		30889395	2794	SPRAVKA_009_W	3311
11.10.2010 10:48:34	11.10.2010 10:48:35	11.10.2010 10:49:18	8332212435	8009550186	Услуга не оказана		30890223	9760	SPRAVKA_009_W	3200
11.10.2010 11:00:00	11.10.2010 11:00:02	11.10.2010 11:01:12	7497033	009	Услуга оказана		30893412	6274	SPRAVKA_009_W	3311
11.10.2010 11:02:56	11.10.2010 11:02:57	11.10.2010 11:04:50	9189589708	982	Услуга оказана		30894190	14316	SPRAVKA_009_W	4011
11.10.2010 11:08:37	11.10.2010 11:08:40	11.10.2010 11:09:43	4962636771	8009558269	Услуга оказана		30895729	19809	SPRAVKA_009_W	3136
11.10.2010 11:09:50	11.10.2010 11:09:51	11.10.2010 11:10:39	4732521058	8094500138	Услуга оказана		30896039	18600	SPRAVKA_009_W	3151
11.10.2010 11:12:22	11.10.2010 11:12:23	11.10.2010 11:13:37	4922348375	8094500138	Услуга оказана		30896774	18144	SPRAVKA_009_W	3151



абинет 408 Программисты

Алексеев	1	1	1	17:27	Перерыв на обед	Плановый перерыв
Михаил	✓	👉		17:59	1	6
Евгеньевич				18:04		
PROG4				18:16	474.58	

Алексеев Михаил Евгеньевич


- ✓ Перевести в Готов
- ✗ Перевести в Не Готов
- 📊 Статистика звонков
- ✗ Вернуть с перерыва
- 📧 Отправить на перерыв


Статистика по операторам

Инструменты руководителя


Детальная информация

Личные данные		
Фамилия	Имя	Отчество
Павелькина	Юлия	Михайловна
Группа пользователей	Логин Meteor	ID тел. станции
		1167
Логин в системе	Версия Meteor	
ESS.ess1766	1.2.15.219	
Путь запуска Meteor		
\\Ess-dbstore\Meteor\Application Files\LastVersion\Meteor111.exe		




Готов к приему вызовов 

Входящий вызов


16:40:33  44 из 120 сек.


АОН	Сценарий
8136374717	09 СЗТ Регион первая страница
Отображаемая подсказка	
Выберите пункт сценария	



Детальная информация

Личные данные		
Фамилия	Имя	Отчество
Дмитриева	Владислава	Семеновна
Группа пользователей	Логин Meteor	ID тел. станции
		0806
Логин в системе	Версия Meteor	
ESS.ess0806	1.2.15.220	
Путь запуска Meteor		
\\Ess-dbstore\Meteor\Application Files\LastVersion\Meteor112.exe		




Готов к приему вызовов 

Входящий вызов

___:___:___ из ___ сек.

АОН	Сценарий
8313259902	009. Приветствие Волгателеком
Отображаемая подсказка	
Произнесите приветствие и перейдите к сценарию	



Информация по любому рабочему месту

Инструменты администратора

Настройка прав пользователей

Группа пользователей	Доступ к настройке сценария разговора	Доступ к Online Monitor	Доступ к истории вызовов через Online Monitor	Доступ к Истории работы агентов	Доступ к статистике сценария	Доступ к настройкам Центра обработки вызовов	Доступ к настройкам направленных вызовов	Доступ к отправке сообщений в службу поддержки
Агенты 09	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Агенты 009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Группа отзвона	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Группа обзвона	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отдел претензий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отдел контроля качества	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Доступ к функциям Meteor
Настройки прав допуска. Соблюдайте осторожность
Прочие групповые настройки

Настройка прав пользователей

Редактирование групп пользователей	Доступ к настройке пользователей	Привязка пользователей к группам	Установка уникального идентификатора телефонной станции	Установка логина и пароля пользователя	Номер супервизора	Пауза после окончания вызова (Break)	Auto Not Ready на заполнение полей обратного звонка	Метка сценария для обучения	Метка сценария для подсказки
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5000	5	20	LEARNING_SCENARIO	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5000	7	20	LEARNING_SCENARIO	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5000	5	20	LEARNING_SCENARIO	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5000	5	20	LEARNING_SCENARIO	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5000	5	20	LEARNING_SCENARIO	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5000	5	20	LEARNING_SCENARIO	

Доступ к функциям Meteor
Настройки прав допуска. Соблюдайте осторожность при настройке данных параметров
Прочие групповые настройки

Администраторы управляют учетными записями и настройкой прав пользователей на основе правил групповой политики

Инструменты администратора

Пользователи

Фамилия Имя Отчество Логин Пароль

Только сотрудники Исключить уволенных/отчисленных/заблокированных

Поиск

ID	Фамилия	Имя	Отчество	Сотрудник	Группа по умолчанию
66533	Абанина	Екатерина	Валерьевна	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты В-1 Все вызов
50980	Абдуллаева	Лалига	Тургутовна	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты В-3 Все вызов
60955	Абрамова	Анна	Владимировна	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты В-1 Все вызов
23307	Аброськина	Ирина	Сергеевна	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты Е-1 Проблема
67407	Авакова	Орнелла	Артуровна	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты А-19 Вызовы
54011	Авдякова	Жанна	Чуиковна	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты Ж-1 Информа
46411	Агафонов	Константин	Владимирович	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты В-1 Все вызов
19546	Адамия	Ирине	Тенгизовна	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты Г-1 Отдел пре
66790	Азина	Анна	Владимировна	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты Б-1 Все вызов
62910	Алашеев	Владимир	Борисович	<input checked="" type="checkbox"/>	Агенты Б-1 Все вызов

Редактирование учетных записей пользователя

Фамилия: Алексеев
Имя: Михаил
Отчество: Евгеньевич

Добавить учетную запись:
Логин: _____ Пароль: _____ Примечание: _____
 Для телефонии Логин по умолчанию

Группа, в которую войдет пользователь после авторизации под данной учетной записью:
Группа не определена

Добавить

Учетные записи

Логин	Пароль	Группа пользователей	Для телефонии	По умолчанию	Создан	Создал/Из
Alexeev	129586	Программисты	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27.09.2010 16:38	Алексеев М
0981		Программисты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	27.09.2010 17:12	Алексеев М

Управление учетными данными выполняется на основе связки Метеор с внутренним программным продуктом автоматизации кадрового учета.

Автоматическое управление рабочим временем сотрудников



Готовимся к перерыву «Плановый перерыв (5 мин.)» через

00:38



Перерыв «Плановый перерыв (5 мин.)» заканчивается через

04:16

- Выполняет автоматический учет степени усталости операторов
- Учитывая набор правил, рекомендаций и указаний руководителей выполняет автоматическое управление перерывами сотрудников.
- Отправляет сотрудников на плановые перерывы.
- Управляет обеденными перерывами.
- Учитывает и балансирует всеми доступными показателями, для принятия наиболее эффективных решений

Автоматическое управление рабочим временем сотрудников

The screenshot displays a software interface for managing employee work time. At the top, a blue header reads 'абинет 408 Программисты'. Below it, a grid shows employee information for 'Алексеев Михаил Евгеньевич' (PROG4), including a photo, a green checkmark, and a waving emoji. A context menu is open over the employee's name, listing actions: 'Перевести в Готов' (checked), 'Перевести в Не Готов', 'Статистика звонков', 'Вернуть с перерыва', and 'Отправить на перерыв' (highlighted). The background shows a grid of time slots with various icons and a 'Перерыв на обед' (1) button.

Employee	Status	Emoji	Time	Break
Алексеев Михаил Евгеньевич	Готов	👋	17:27	1
			17:59	
			18:04	
			4:16	474.58

Автоматический режим может дополняться ручными командами руководителей

Автоматическое управление рабочим временем сотрудников

The screenshot shows a window titled "Желаемое время перерыва" (Desired break time). The interface includes a form with the following fields:

- Тип перерыва: Перерыв на обед (Break type: Lunch break)
- Агент: Алексеев Михаил Евгеньевич (Agent: Alexeev Mikhail Evgenyevich)
- С...: 18:00 (Start time: 18:00)
- До: 19:00 (End time: 19:00)
- Причина: (Reason: empty text box)

A large green button with a right-pointing arrow and the text "Добавить" (Add) is positioned to the right of the form. Below the form is a table with the following columns: Тип перерыва, Агент, С..., ...До, Причина, Создано, and Выполнено?.

Любой сотрудник так же может попросить систему выполнить пожелания по времени перерыва. Примером может быть желаемое время перерыва на обед. Метеор автоматически учитывает и старается выполнить все пожелания