

LIRA Call Center – краткое руководство администратора

Идеология продукта

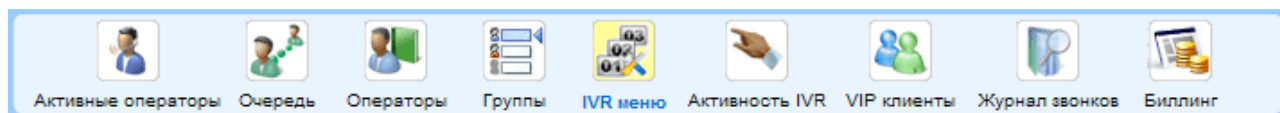
Основное различие КоллЦентра от IP PBX состоит в идеологии маршрутизации звонков. Главная особенность в том, что в КоллЦентре обязательно надо соединить абонента с любым авторизованным оператором в кратчайший срок и информировать оператора, что у него есть очередь и по какому виду сервису. В IP PBX идеология в том, что надо входящий звонок маршрутизировать на абонентский терминал, который соответствует номерному ресурсу. Здесь правила маршрутизации не зависят, есть ли вызываемый абонент на месте или нет. В КоллЦентре же маршрутизируются звонки только на тех операторов, которые заявили о своей готовности принимать, звонки. Входящие звонки удерживаются, до тех пор, пока оператор не освободится от текущего соединения. Дополнительно предлагается инструментарий, мониторинга прохождения звонков, записи разговоров, подключения супервизора к разговору в режиме молчания или подсказки оператору. Также различие есть в обчете звонков. Стоимость звонков обчитывается как для входящих так и исходящих.

Основные особенности продукта

- 1) Возможность подключение к сети общего пользования на базе протокола DSS1 по интерфейсу E1.
- 2) Поддержка протоколов SIP, H323
- 3) Подключение операторов как через Софтфоны так и через Любые устройства IP телефонии а также обычные телефоны сети общего пользования
- 4) Обсчет входящего и исходящего трафика
- 5) Запись всех разговоров (возможно, потребуется дополнительный файл сервер в зависимость от количества операторов)
- 6) Прослушивание текущих разговоров, с возможностью подсказки операторам
- 7) Определение сервисов, которые обслуживает КоллЦентр и распределение операторов по сервисам с присвоением им квалификации
- 8) Необходимость в регистрации операторов через Веб с возможностью временной блокировки входящих звонков.
- 9) Мониторинг очереди самим оператором
- 10) Автоматической блокировки оператора, если он не отвечает на звонки
- 11) Возможность определения ВИП абонентов
- 12) Подымание активности в ЦРМ
- 13) Совместимость в Майкрософт ЦРМ, сертифицированный Майкрософт

Конфигурирование

Для начала, надо создать IVR меню. Это соответствие кнопкам введенным абонентов меню КоллЦентра



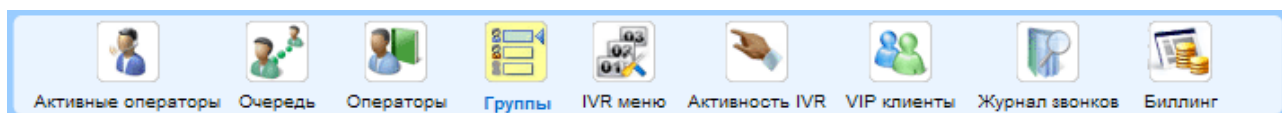
Пример

	Индекс IVR	Название IVR	
	1	General Networks	
	11	General Networks ru	
	111	ru company	
	112	ru service	
	12	General Networks ua	
	121	ua company	
	122	ua service	

Для ввода пункта меню надо кликнуть на пиктограмму .

Дальше мы вводим Группы сервисов

Пример



	#	Название группы	
		<input type="text"/>	
	1	<input type="text" value="General Networks Finance"/>	
	2	<input type="text" value="General Networks Support"/>	

После чего кликнув пиктограмму , мы выбираем, какие пункты IVR меню будут включены в группу сервисов

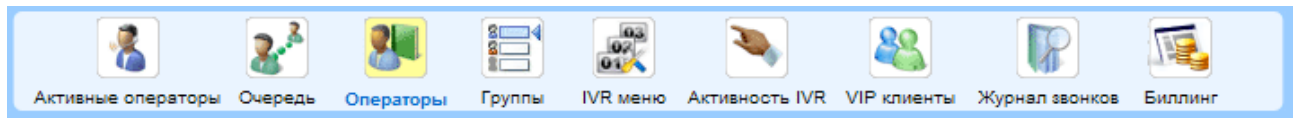
Пример

Группа: General Networks Support

Индекс IVR	Название IVR	
1	General Networks	<input checked="" type="checkbox"/>
11	General Networks ru	<input type="checkbox"/>
111	ru company	<input type="checkbox"/>
112	ru service	<input type="checkbox"/>
12	General Networks ua	<input type="checkbox"/>
121	ua company	<input type="checkbox"/>
122	ua service	<input type="checkbox"/>

Теперь все звонки, которые попали с индекса 1 будут соответствовать Сервису General Networks Support.

Дальше необходимо ввести операторов КоллЦентра



Пример

#	Номер оператора	Оператор	Уровень			Язык	
1	301	Роман Януковский	10			Русский	
2	302	Олег Серебряков	10			English	
3	303	Павло Клинов	10			Українська	
4	405	Юра Хомич	10			Русский	

Здесь прописывается соответствие логина оператора(номер оператора) с его именем, устанавливается общий уровень квалификации, можно установить, что оператора супервизор или администратор .

Пример свойства оператора

[Главная](#)
[Группы](#)
[Уровни](#)

Имя	<input type="text" value="Юра"/>	Фамилия	<input type="text" value="Хомич"/>
Номер телефона	<input type="text"/>	Оборудование оператора	<input type="text"/>
Пароль	<input type="text"/>	Язык	<input type="text" value="Українська"/>
Уровень обслуживания	<input type="text" value="10"/>	Телефон рабочий	<input type="text"/>
Администратор	<input type="checkbox"/>	Телефон мобильный	<input type="text"/>
Супервизор	<input checked="" type="checkbox"/>	Телефон домашний	<input type="text"/>
Созданный	2008-05-07 15:11:05 Павло Гордон	Модифицированный	2008-05-07 15:49:58 Павло Гордон
Последняя авторизация	2008-09-06 21:54:22	Email	<input type="text"/>

Здесь мы можем установить, какие Группы сервиса она может обслуживать

[Главная](#)
[Группы](#)
[Уровни](#)

Группы оператора: Юра Хомич

#	Название группы	<input type="checkbox"/>
1	General Networks Finance	<input type="checkbox"/>
2	General Networks Support	<input type="checkbox"/>
3	Support_VoIP	<input checked="" type="checkbox"/>

В следующем меню можем установить Уровень квалификации для каждого обслуживаемого сервиса

[Главная](#)

[Группы](#)

[Уровни](#)

Уровни оператора: Юра Хомич

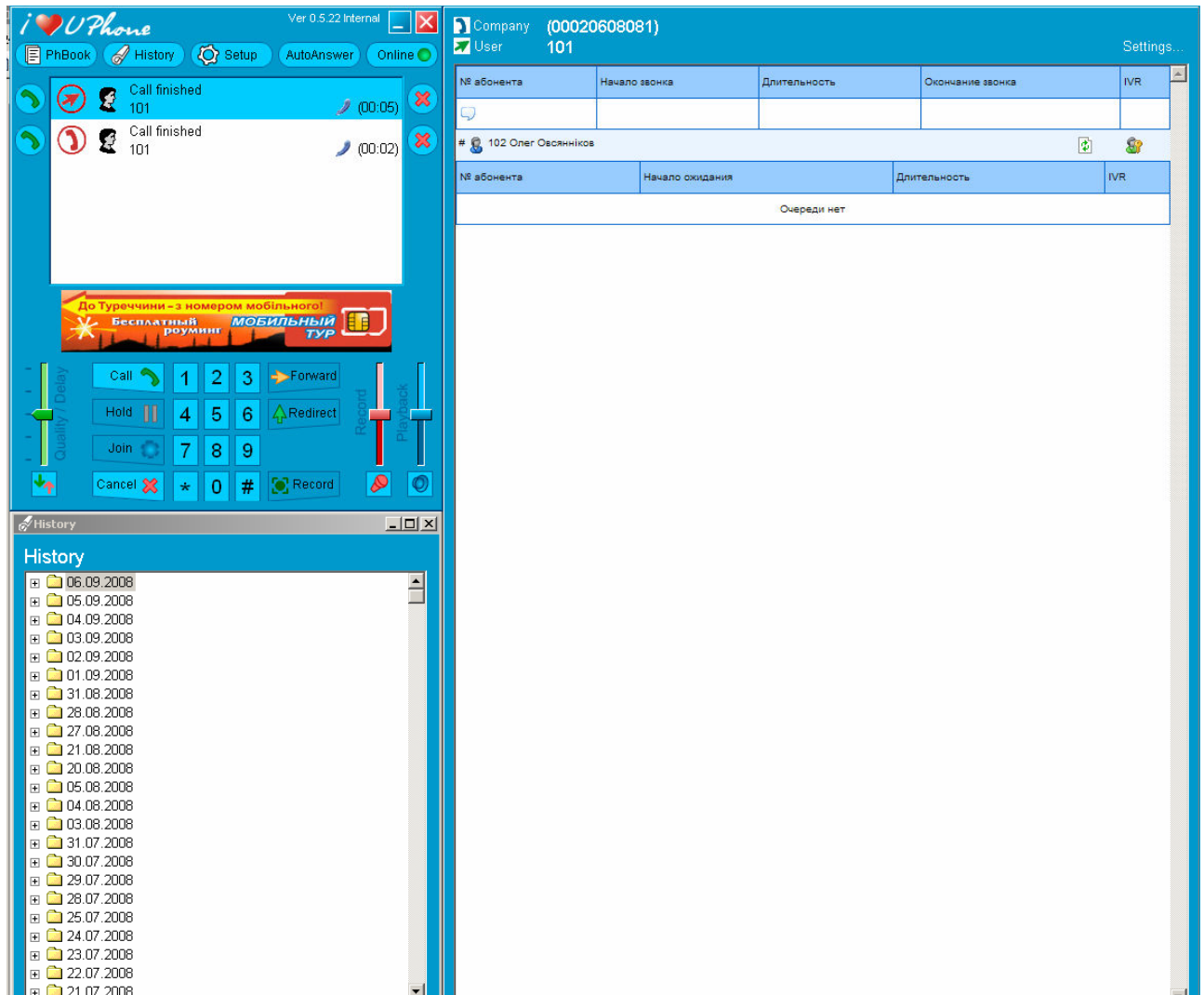
#	Название группы	
1	Support_VoIP	8 ▾

Если оператор не использует СофтФон для обслуживания абонентов, то в Главной закладки можем прописать номер телефона и IP адрес аборудования, куда маршрутизировать звонок.

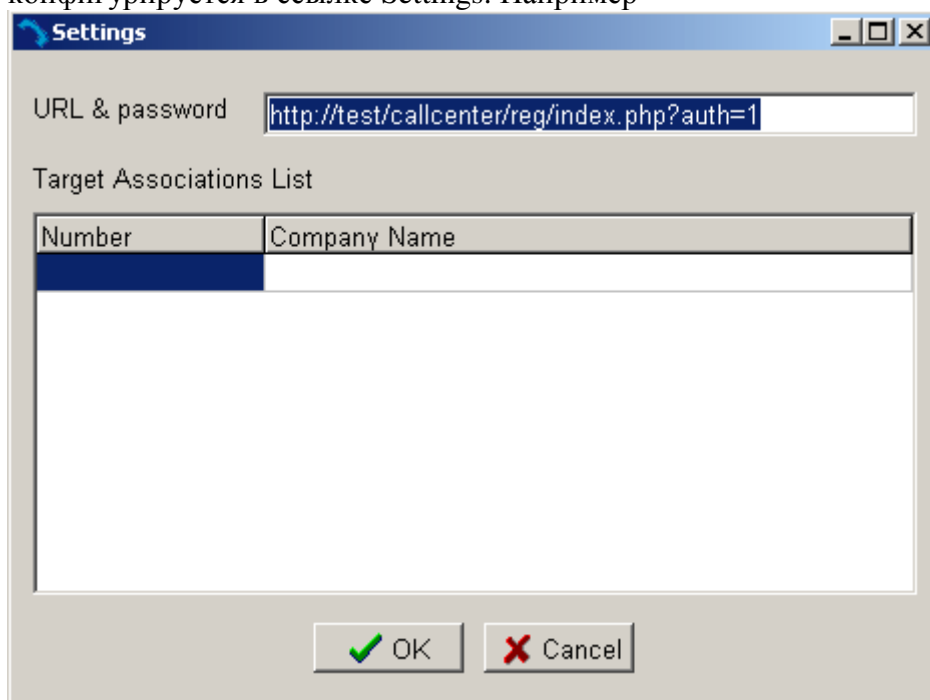
Пример выделено жирным шрифтом

Главная		Группы		Уровни	
Имя	Юра	Фамилия	Хомич		
Номер Телефона	38044000001	Оборудование оператора	10.10.10.1		
Пароль		Язык	Українська ▾		
Уровень обслуживания	10 ▾	Телефон рабочий			
Администратор	<input type="checkbox"/>	Телефон мобильный			
Супервизор	<input checked="" type="checkbox"/>	Телефон домашний			
Созданный	2008-05-07 15:11:05 Павло Гордон	Модифицированный	2008-05-07 15:49:58 Павло Гордон		
Последняя авторизация	2008-09-06 21:54:22	Email			

В штатном режиме операторы используют Софтфон

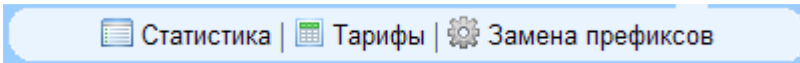
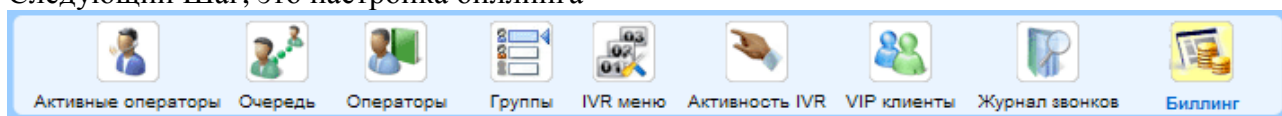


Здесь правое окно содержит интернет эксплорер, адрес страницы, которого, конфигурируется в ссылке Settings. Например



Здесь <http://test/callcenter> адрес сайта КоллЦентра, Если оператор не использует СофтФон то он должен просто зарегистрировать по адресу типа <http://test/callcenter/reg/index.php?auth=1>

После регистрации Оператор может принимать входящие звонки. Исходящие звонки могут делать только если операторы используют VOIP устройства. Переадресацию вызовов могут делать все. Следующий Шаг, это настройка биллинга



Для этого сначала определим правила замены префиксов
Пример

#	Префикс	Замена	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
1	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0001"/>	
2	<input type="text" value="810"/>	<input type="text"/>	
3	<input type="text" value="80"/>	<input type="text" value="380"/>	
4	<input type="text" value="830"/>	<input type="text"/>	

Здесь установлены правила, что:

- если номер Б начинается на 1 мы заменяем его на 0001(внутренний звонок);
- если номер Б начинается на 810 мы просто убираем этот префикс (международный звонок);
- если номер Б начинается на 80 мы заменяем его на 380 (звонок по Украине)
- если номер Б начинается на 830 мы убираем этот префикс (служебные номера)

Дальше мы устанавливаем тарифы для каждого интерфейса. Для этого кликаем на меню Тарифы и прописываем все интерфейсы

Пример

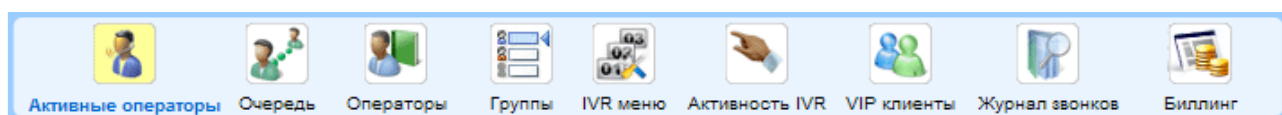
#	Интерфейс	
	<input type="text"/>	
1	Default	
2	<input type="text" value="10.10.128.75"/>	
3	<input type="text" value="e1_tel"/>	
4	<input type="text" value="if_2"/>	
5	<input type="text" value="10.10.11.3"/>	

Кликнув на пиктограмму против каждого интерфейса, мы определяем тарифы
Пример

Интерфейс: Default

#	Название	Префикс	Цена входящего звонка, 1 мин.	Цена исходящего звонка, 1 мин.		
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
	1	Call Center	000	0	0	
	2	Dnepr	380567	0.015	0.6	
	3	Kharkiv	380577	0.015	0.6	
	4	Kyiv	38044	0.015	0.015	
	5	Lviv	38032	0.015	0.015	

В меню Статистика, вы можете посмотреть посчитанные звонки
Текущее состояние Активны звонков вы можете увидеть в меню



#	Оператор	№	№ абонента	Начало звонка	Длительность	Окончание звонка	IVR	Ожидание	ID
1	Роман Овсянников	101	380678438489	2008-09-08 16:44:19	00:04:00	2008-09-08 16:48:19		00:23:40	3030581
2	Артем Чеховский	118	81074956446475	2008-09-08 16:56:11	00:01:00	2008-09-08 16:57:11		00:14:48	3030586
3	Галина Тихбёр	113	380442762283	2008-09-08 17:10:35	00:01:24		Support		3030592
4	Олексій Шаповал	104	380676711840 caramela	2008-09-08 17:10:45	00:01:14		Internet		3030595
5	Павло Гордон	103							
6	Олег Овсянников	102							

обозначает, что сейчас ведется разговор, если кликнуть на эту пиктограмму, можно будет подключиться к этому разговору в режиме молчания. Если вы нажмете любую клавишу на Софтфоне, вы перейдете в режим подсказки. Оператор будет слышать вас.

В меню Журнал Звонков вы сможете посмотреть все завершенные разговоры и прослушать их, кликнув на пиктограмму

Пример

#	Оператор	АОН	Начало звонка	Соединение с оператором	Длительность звонков / разговоров	IVR	ID звонка	
1	118	380322540050	2008-09-07 00:56:55	2008-09-07 00:56:55	00:08:53 / 00:08:53		3030017	
2	118	380612962772	2008-09-07 00:56:13	2008-09-07 00:56:24	00:08:22 / 00:08:11	353	3030016	
3	118	380322540050	2008-09-07 00:49:33	2008-09-07 00:49:33	00:07:29 / 00:07:29		3030015	

Для мониторинга очереди заходим в меню очереди. Для просмотра состояний абонентов в режиме работы с IVR заходим в меню [Активность IVR](#)

Пример

#	ID звонка	№ абонента	Дата звонка	пункт IVR
1	3030601	74953466831	2008-09-08 17:28:58	361
2	3030600	380577559316	2008-09-08 17:28:56	33