|  |
| --- |
| ***Руководство пользователя*** |
|  |

**Москва**

**2021**

**Содержание**

[1 Рабочее место Пользователя 3](#_Toc69393368)

[2 Вход в Систему 3](#_Toc69393369)

[3 Рабочее место 5](#_Toc69393375)

[3.1 Исходящие звонки 6](#_Toc69393376)

[3.2 Входящие звонки 7](#_Toc69393377)

[3.3 Удержание звонка 7](#_Toc69393378)

[3.4 Перевод звонка 8](#_Toc69393379)

[3.5 Смена статуса 9](#_Toc69393380)

# Рабочее место Пользователя

Рабочее место в Системе представляет собой веб-приложение Creatio.

Для работы в Системе рекомендуется использовать браузер Google Chrome актуальной версии.

Перечень всех поддерживаемых браузеров - <https://academy.terrasoft.ru/docs/user/ustanovka_i_administrirovanie/razvertyvanie_onsite/sistemnye_trebovaniya/sistemnye_trebovaniya_k_klientskomu_kompyuteru>

# Вход в Систему

1.
2.
3.
4.
5.

Перед входом в веб-интерфейс необходимо выполнить предварительные шаги по настройке и запуску устройства телефонии (SIP SoftPhone или стационарный телефон). Если пользователь использует устройство телефонии по технологии WebRTC, то необходимо выполнить соответствующую настройку в п.2.7.

Для входа в веб-интерфейс необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти по ссылке [Creatio](https://creatap.cvbs.jet.msk.su/Login/NuiLogin.aspx?ReturnUrl=%2f);
2. Ввести учетные данные в поле «Логин» и «Пароль» (см. **Рисунок 1**);
3. Нажать «Войти»» (см. **Рисунок 1**);



**Рисунок 1 Ввод учетных данных**

Затем необходимо синхронизировать учетные записи Creatio и Профиля Soft Phone (***Прим: только при первом входе в систему)***

1. В открывшемся окне нажать нажать на иконку «Профиль» (1) (см.**Рисунок 2** );
2. Выбрать «Ваш профиль» (2) (см.**Рисунок 2** );

****

**Рисунок 2 Переход в настройки профиля**

1. В настройках профиля выбрать «Настройки параметров Call Centre»(см. **Рисунок 3**).



Рисунок 3 Настройки профиля

1. Ввести учетные данные SIP (1) (см. **Рисунок 4**):

Логин – имя пользователя в Genesys PureConnect

Пароль – пароль в Genesys PureConnect

Station – имя рабочей станции, на которую необходимо выполнить вход.

При использовании WebRTC необходимо установить галочку «Использовать WebRTC» и ввести пароль для WebRTC.

1. Нажать «сохранить» (2) (см. **Рисунок 4**);



**Рисунок 4 Настройка параметров Call Centre**

1. Для сохранения параметров необходимо необходимо выйти из системы - Нажать на Иконку «Профиль» (1) (см. **Рисунок 5**);
2. Нажать «Выход» (2) (см. **Рисунок 5**);



**Рисунок 5 Выход из системы**

1. Войти в систему, повторив шаги п.2 – п.3 (см. **Рисунок 1**);
2. В результате корректной настройки при нажатии на иконку «Профиль» (1) отобразится панель «Телефония» с набором статусов (см. **Рисунок 6**);



**Рисунок 6 Панель телефонии**

# Рабочее место

Рабочее место пользователя в веб-интерфейсе Creatio представляет собой (см. **Рисунок 7**):

1. Панель Разделов;
2. Главное меню;
3. Профиль;
4. Дизайнер системы;
5. Справка;
6. Коммуникационная панель;



**Рисунок 7 Рабочее место**

## Исходящие звонки

Для осуществления исходящих звонков необходимо выполнить следующие действия:

1. На Коммуникационной панели выбрать «Звонки» (см. **Рисунок 8**)



**Рисунок 8 Звонки**

1. Ввести номер для набора (1) (см. **Рисунок 9**);
2. Нажать Кнопку вызова (2) (см. **Рисунок 9**);



**Рисунок 9 Набор номера для исходящего вызова**

1. В случае Ответа клиентом откроется Панель управления звонком (см. **Рисунок 10**);
2. Для завершения вызова нажать Кнопку завершения вызова (см. **Рисунок 10**).



**Рисунок 10 Разговор с клиентом**

## Входящие звонки

При работе с входящими звонками необходимо выполнить следующие действия:

1. На Панели управления звонком при появлении входящего вызова нажать Кнопку приема вызова (1), чтобы принять входящий звонок (см. **Рисунок 11**);
2. Нажать Кнопку сброса вызова (2), чтобы отклонить входящий звонок (см. **Рисунок 11**).

****

**Рисунок 11 Входящий звонок**

## Удержание звонка

На Панели управления звонком необходимо выполнить следующие действия:

1. Нажать Кнопку удержания вызова (см. **Рисунок 12**);



**Рисунок 12 Удержание звонка**

1. Нажать Кнопку «Снять с удержания», для возобновления разговора. (см. **Рисунок 13**.)

****

**Рисунок 13 Снятие с удержания**

## Перевод звонка

Для перевода звонка на другой номер необходимо выполнить следующие действия:

1. На Панели управления звонком нажать Кнопку «Перевести звонок» (см. **Рисунок 14** );

****

**Рисунок 14 Перевод звонка**

1. Внести номер для перевода звонка (1) и нажать Кнопку вызова (2) (см. **Рисунок 15**);



**Рисунок 15 Набор номера для перевода звонка**

1. Нажать Кнопку соединения абонентов (1) для соединения (см. **Рисунок 16**);
2. Нажать Кнопку отмены (2) для отмены перевода (см. **Рисунок 16**);

****

**Рисунок 16 Перевод звонка**

*Прим: При соединении абонентов Панель управления звонком закроется, звонок завершится*

## Смена статуса

Для смены статуса необходимо выполнить следующие действия:

1. Нажать на иконку «Профиль» (1) (см. **Рисунок 17**);
2. Сменить статус на Панели телефонии (2) (см. **Рисунок 17**).



**Рисунок 17 Смена статуса**