

Системные требования

Операционная система

Windows 8 и более поздние версии (64-разрядная операционная система, процессор x64)

MacOS (производства от 2014 года), последние версии ОС

Процессор: **Intel Core i3** или более поздней версии с поддержкой **SSE3**

Оперативная память: **4 ГБ**

Место на диске: **500 МБ**

Интернет-соединение

скорость более **400 Кбит/сек**

использование проводного подключения (рекомендация)

Авторизация

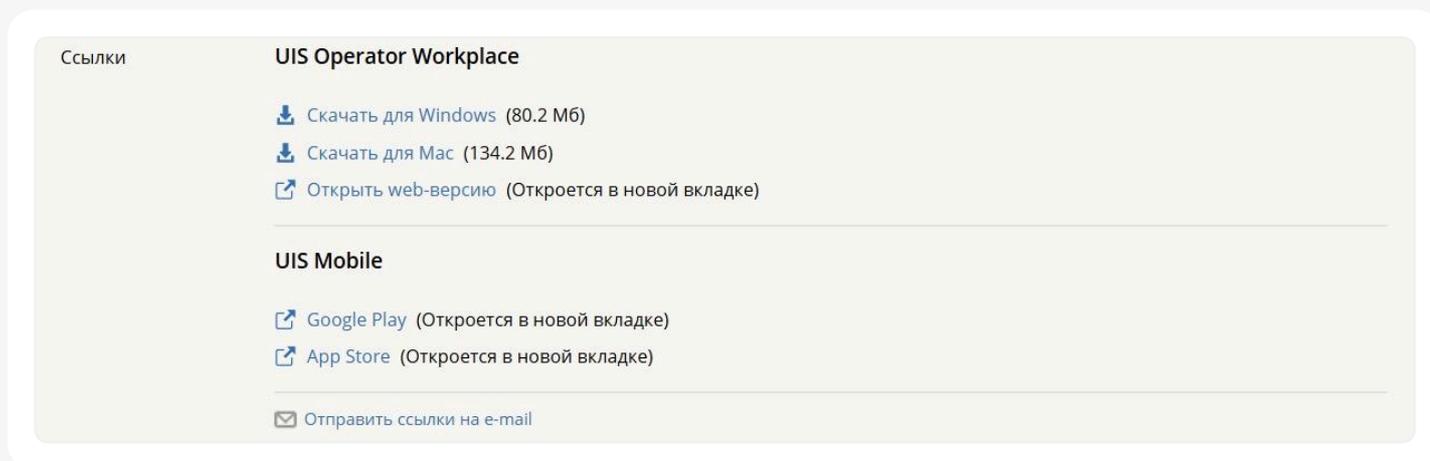
Каждому сотруднику, который будет работать со звонками, нужно установить на компьютер приложение UIS Operator Workplace.

Скачать по прямой ссылке:

- [клиентам UIS для Windows](#)
- [клиентам UIS для MacOS](#)
- [клиентам CoMagic для Windows](#)
- [клиентам CoMagic для MacOS](#)

[Скачать в карточке сотрудника:](#)

в старом Личном кабинете UIS/CoMagic открыть вкладку «Использование сервисов» и кликнуть ссылку согласно установленной операционной системе:



Ссылки

UIS Operator Workplace

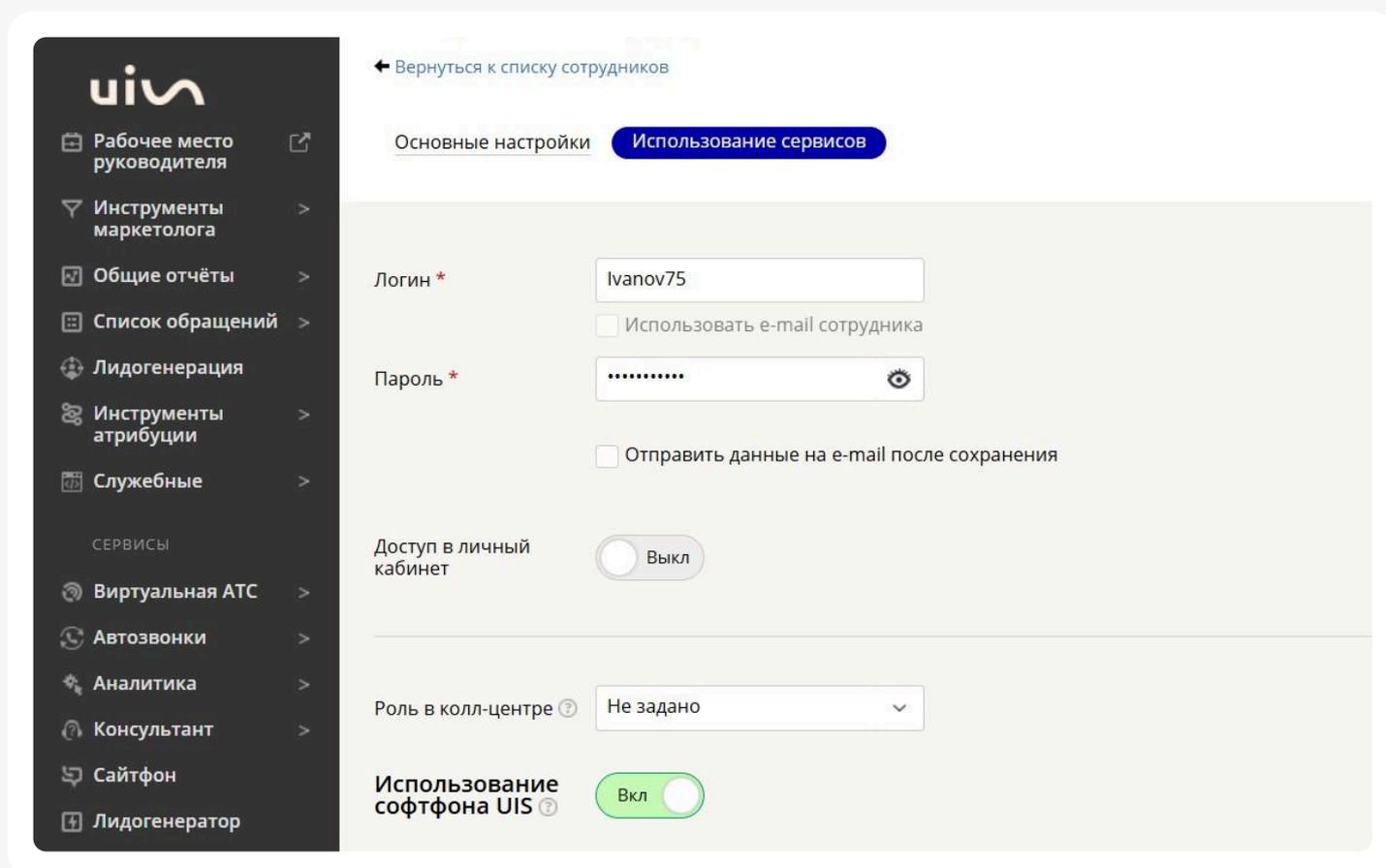
- Скачать для Windows (80.2 Мб)
- Скачать для Mac (134.2 Мб)
- Открыть web-версию (Откроется в новой вкладке)

UIS Mobile

- Google Play (Откроется в новой вкладке)
- App Store (Откроется в новой вкладке)

Отправить ссылки на e-mail

Логин и пароль для авторизации тоже находятся в карточке сотрудника:



← Вернуться к списку сотрудников

Основные настройки **Использование сервисов**

Логин *

Использовать e-mail сотрудника

Пароль *

Отправить данные на e-mail после сохранения

Доступ в личный кабинет Выкл

Роль в колл-центре ?

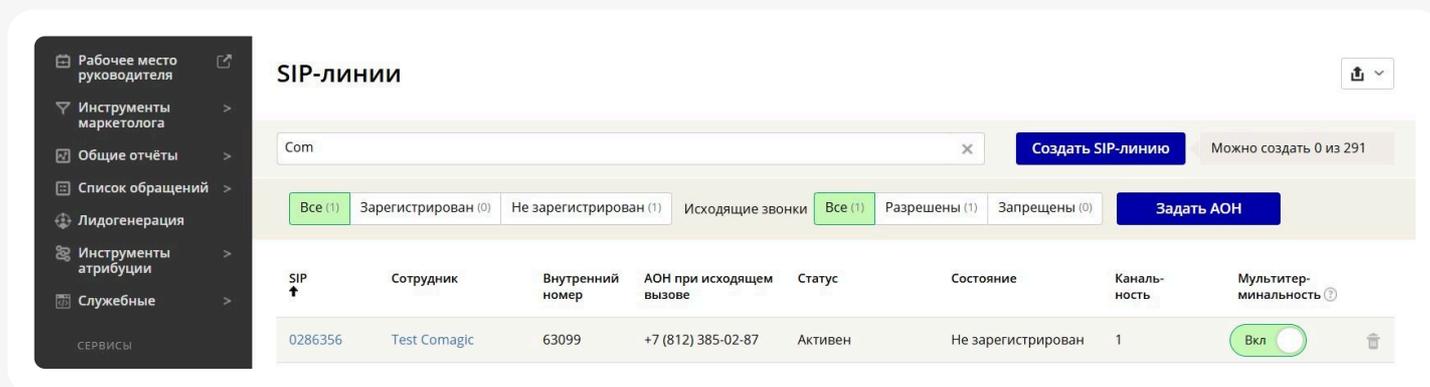
Использование софтфона UIS ? Вкл

Запустите приложение, введите логин и пароль. При последующих входах в приложение ваши данные будут доступны к выбору. Если запоминать данные в приложении не нужно, проставьте чекбокс «Чужой компьютер».

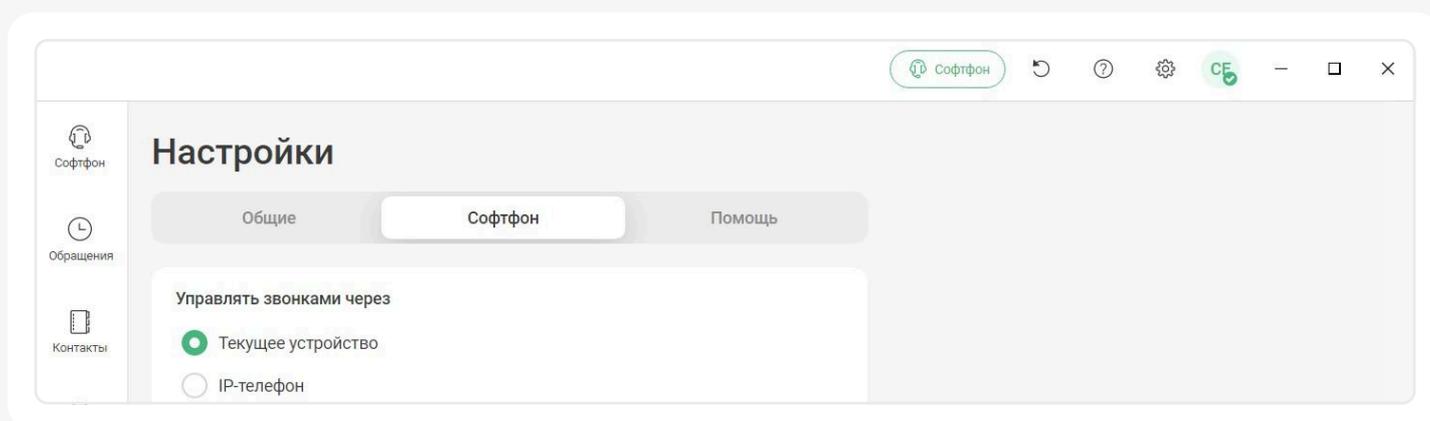
SIP-линия регистрируется в Софтфоне сразу после авторизации. При условии включения функциональности «Мультитерминальность» для SIP-линии в старом личном кабинете, регистрации на стороннем ПО или физических устройствах сохраняются.

Это значит, что если SIP-линия одновременно зарегистрирована в РМО (рабочем месте оператора) и на другом устройстве, входящий звонок поступит на все устройства, где зарегистрирована SIP-линия, одновременно.

Поэтому отключите регистрацию там, где она не требуется в данный момент: например, выключите офисную трубку, если хотите работать с Софтфона.



Если вы хотите принимать звонки на офисной трубке, но при этом видеть статистику и прочие показатели в РМО, необходимо выключить мультитерминальность SIP-линии и в настройках РМО выбрать «Управлять звонками через IP-телефон».

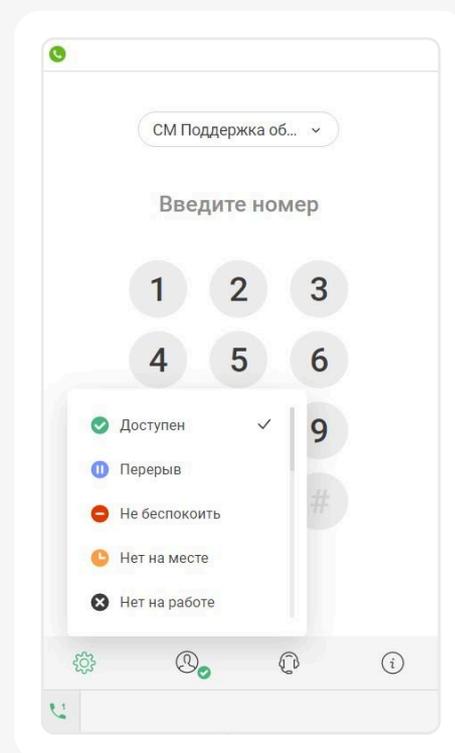


Управление статусом

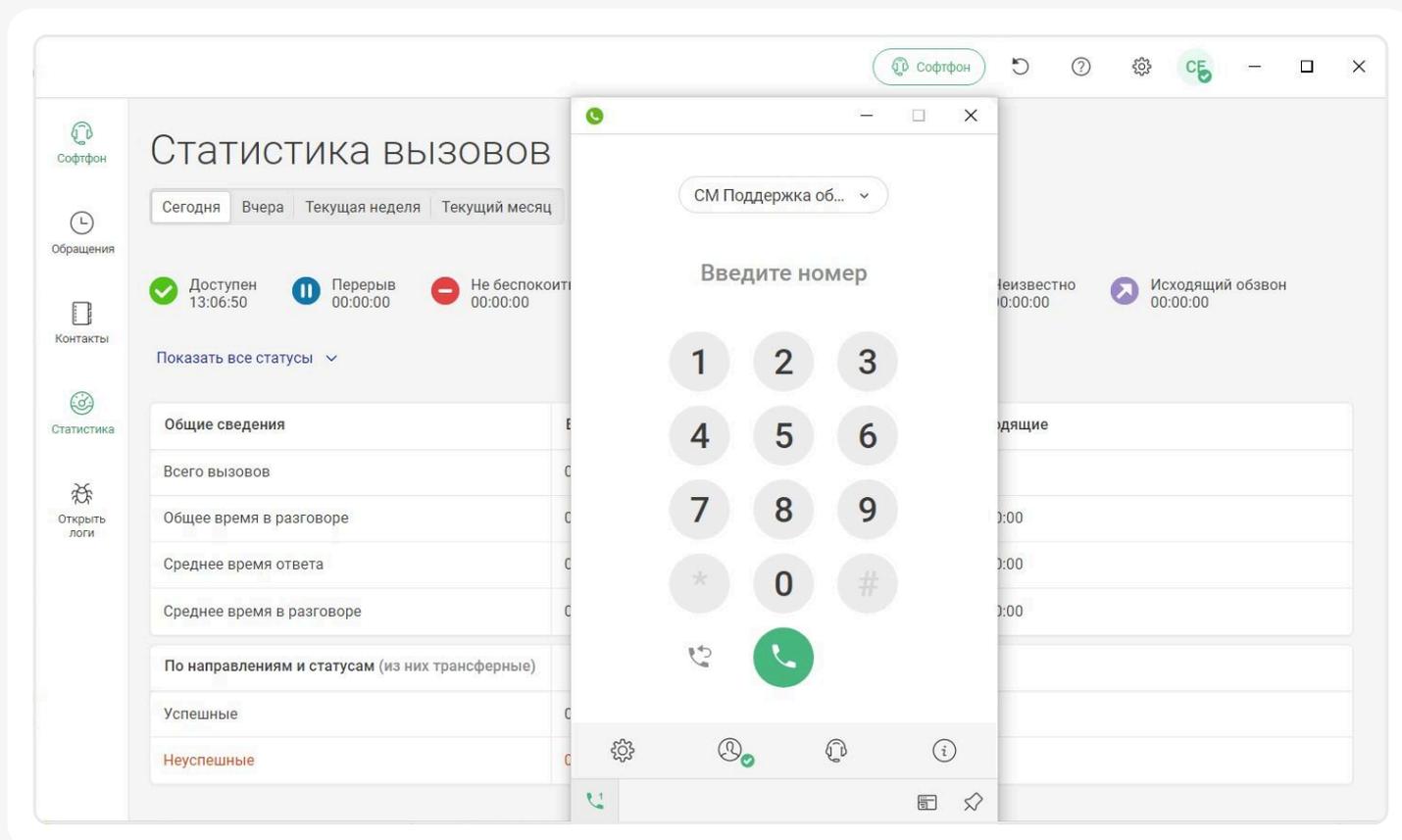
Для комфортной работы с приложением предусмотрены статусы:

- доступен;
- не беспокоить;
- перерыв;
- нет на месте;
- нет на работе;
- исходящий обзвон.

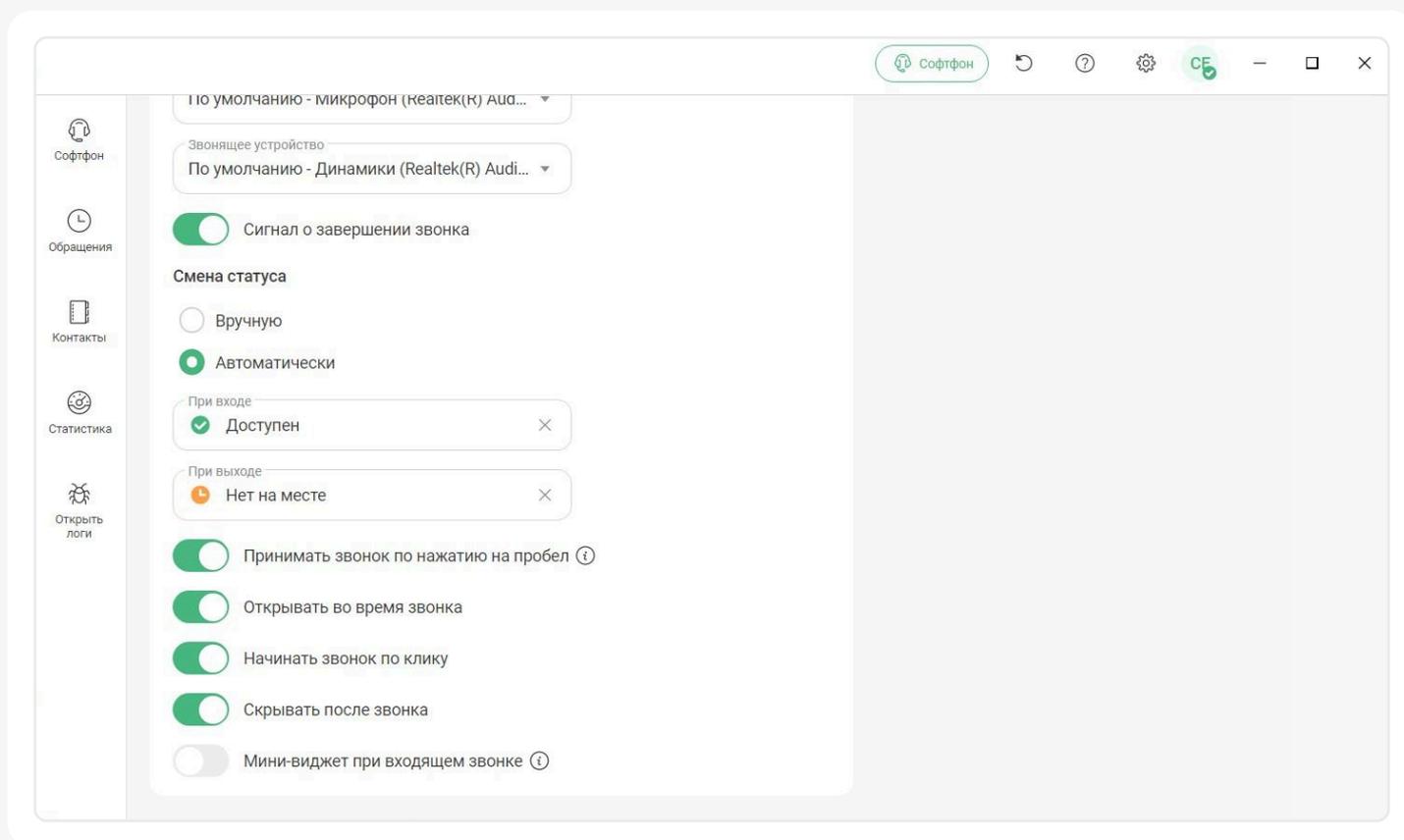
Управление статусами осуществляется в модуле РМО или в модуле Софтфона, статусы синхронизированы между собой.



На вкладке «Статистика» показано, сколько времени вы провели в том или ином статусе:



На вкладке «Настройки» можно управлять автоматической сменой статуса при запуске и выключении РМО:



РМО имеет модульную структуру, модули Софтфона и РМО существуют независимо друг от друга:

Статистика вызовов

Сегодня Вчера Текущая неделя Текущий месяц Выгрузить отчёт

Доступен 13:05:17 Перерыв 00:00:00 Не беспокоить 00:00:00 Нет на месте 00:00:00 Нет на работе 00:00:00

Показать все статусы

Общие сведения	Входящие	Исходящие
Всего вызовов	0	0
Общее время в разговоре	00:00:00	00:00:00
Среднее время ответа	00:00:00	00:00:00
Среднее время в разговоре	00:00:00	00:00:00
По направлениям и статусам (из них трансферные)		
Успешные	0 (0)	0 (0)
Неуспешные	0 (0)	0 (0)

Из модуля Софтфона можно вызвать РМО при нажатии на кнопку «РМО»:

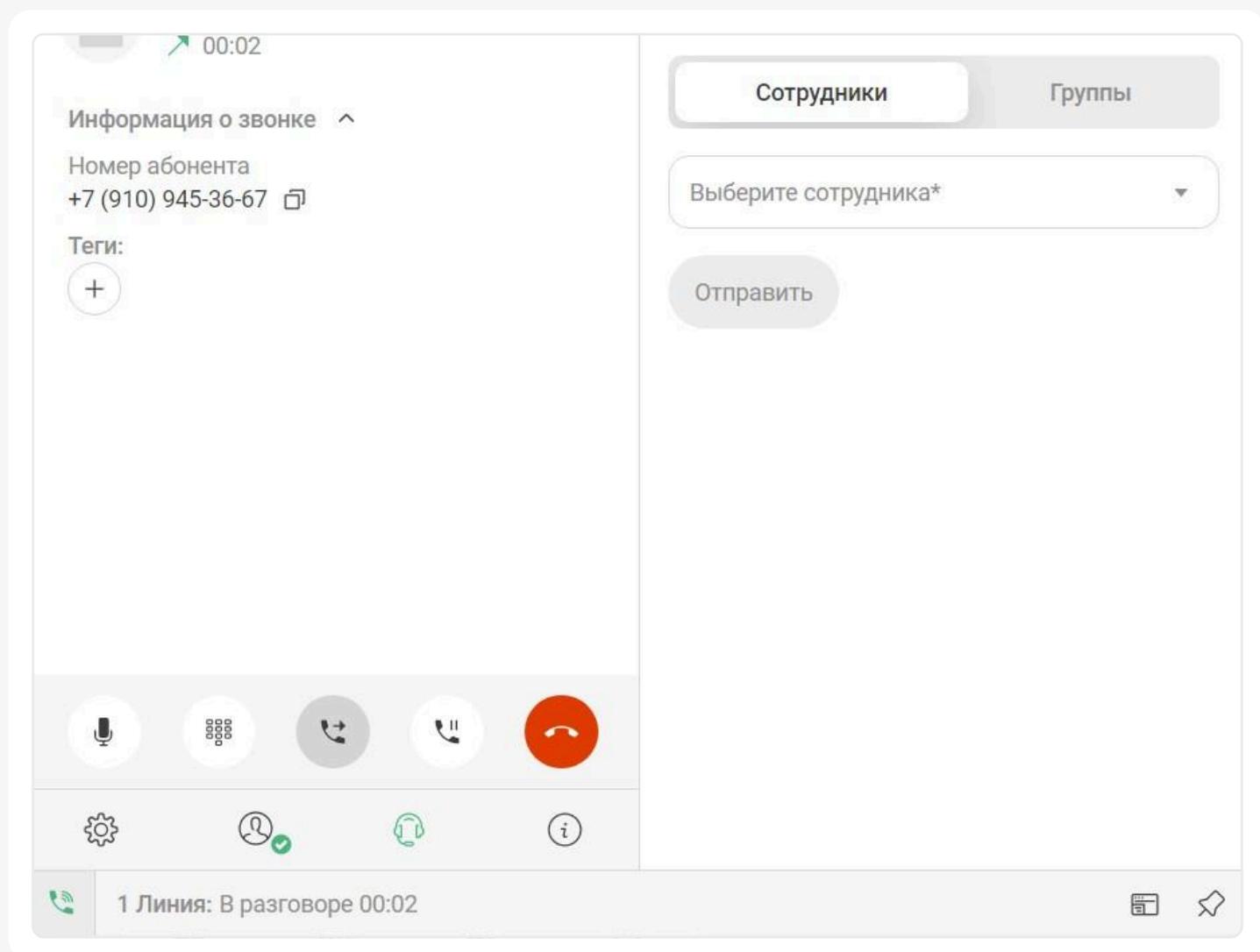


Так же из РМО можно вызвать Софтфон, при нажатии на кнопку «Софтфон» в верхнем или боковом меню.

Трансфер

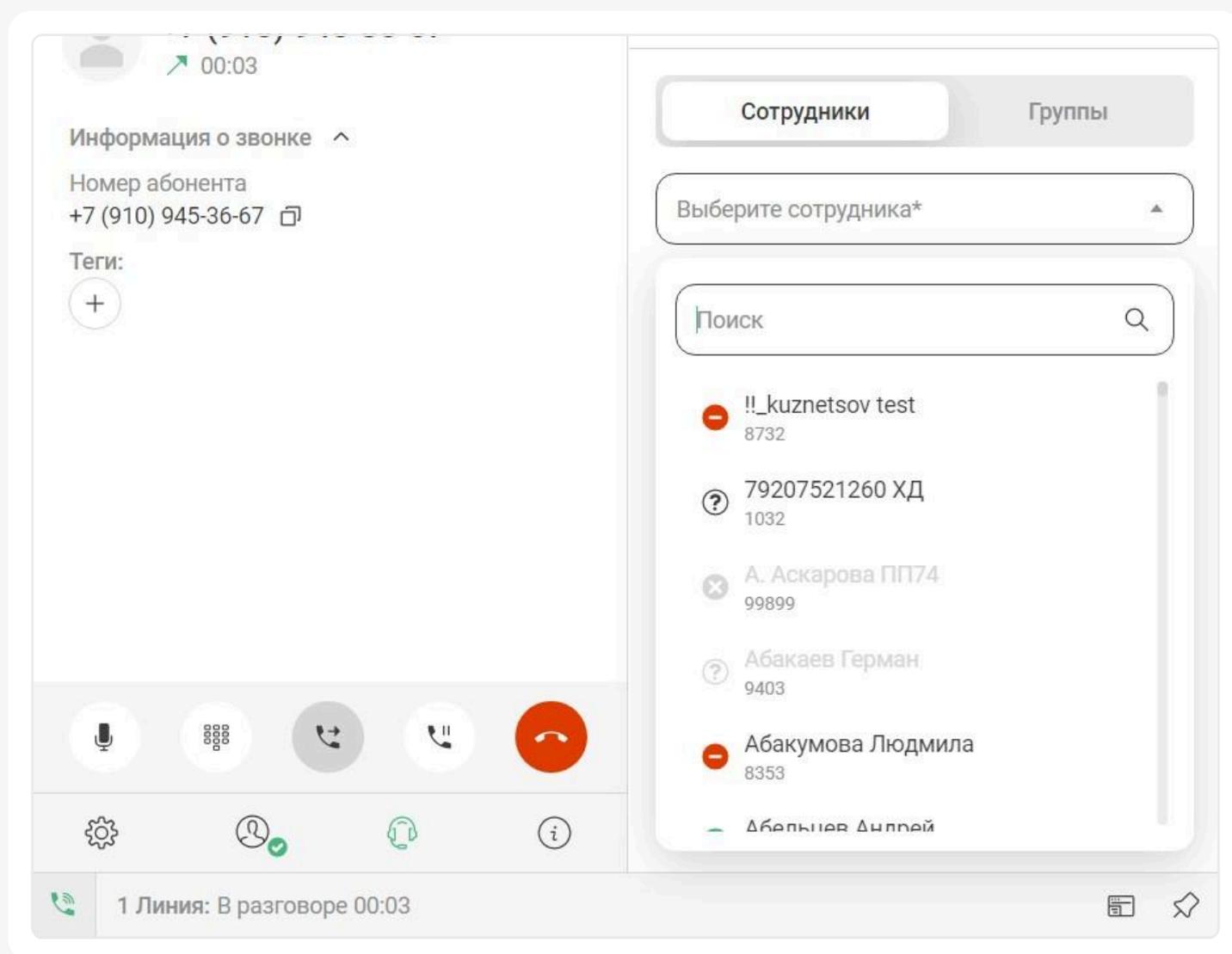
перевод звонка

Во время разговора с клиентом можно перевести звонок на другого сотрудника или группу: нажмите на иконку трансфера, выберите нужное из списка и нажмите «отправить»:



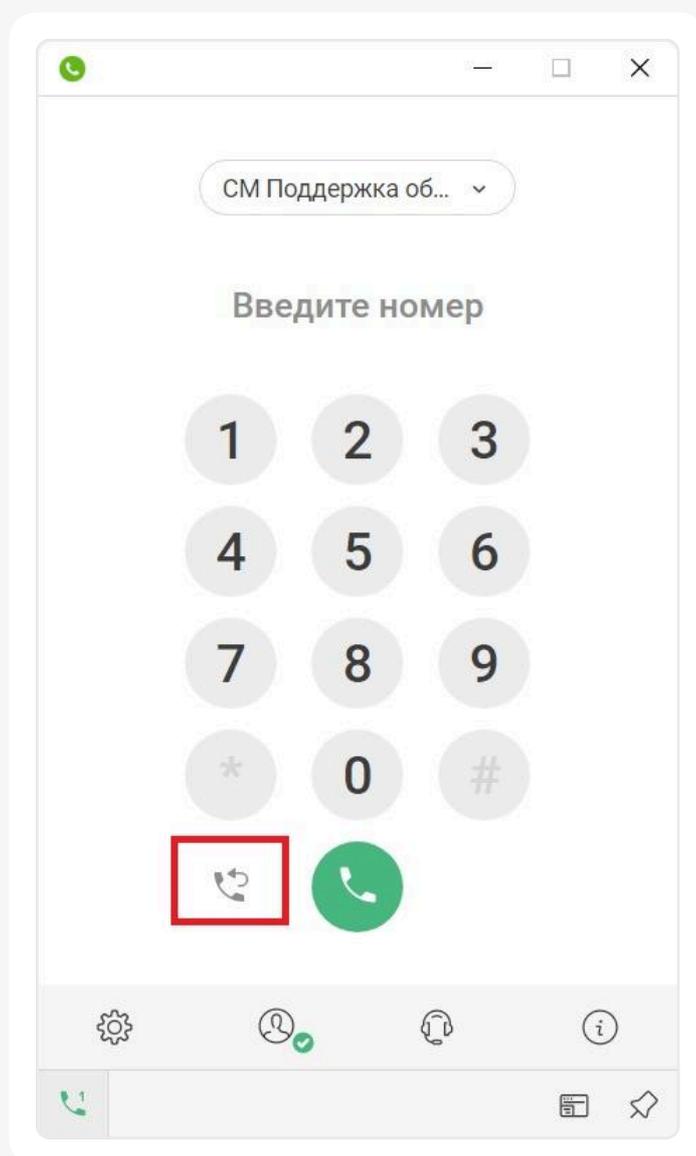
Напротив ФИО сотрудника отображается его статус и состояние (в разговоре или нет), чтобы вам было сразу понятно, стоит переводить звонок или нет.

В группе отображается количество сотрудников, готовых принять звонок в соотношении с общим количеством сотрудников в группе (например, 3/7).



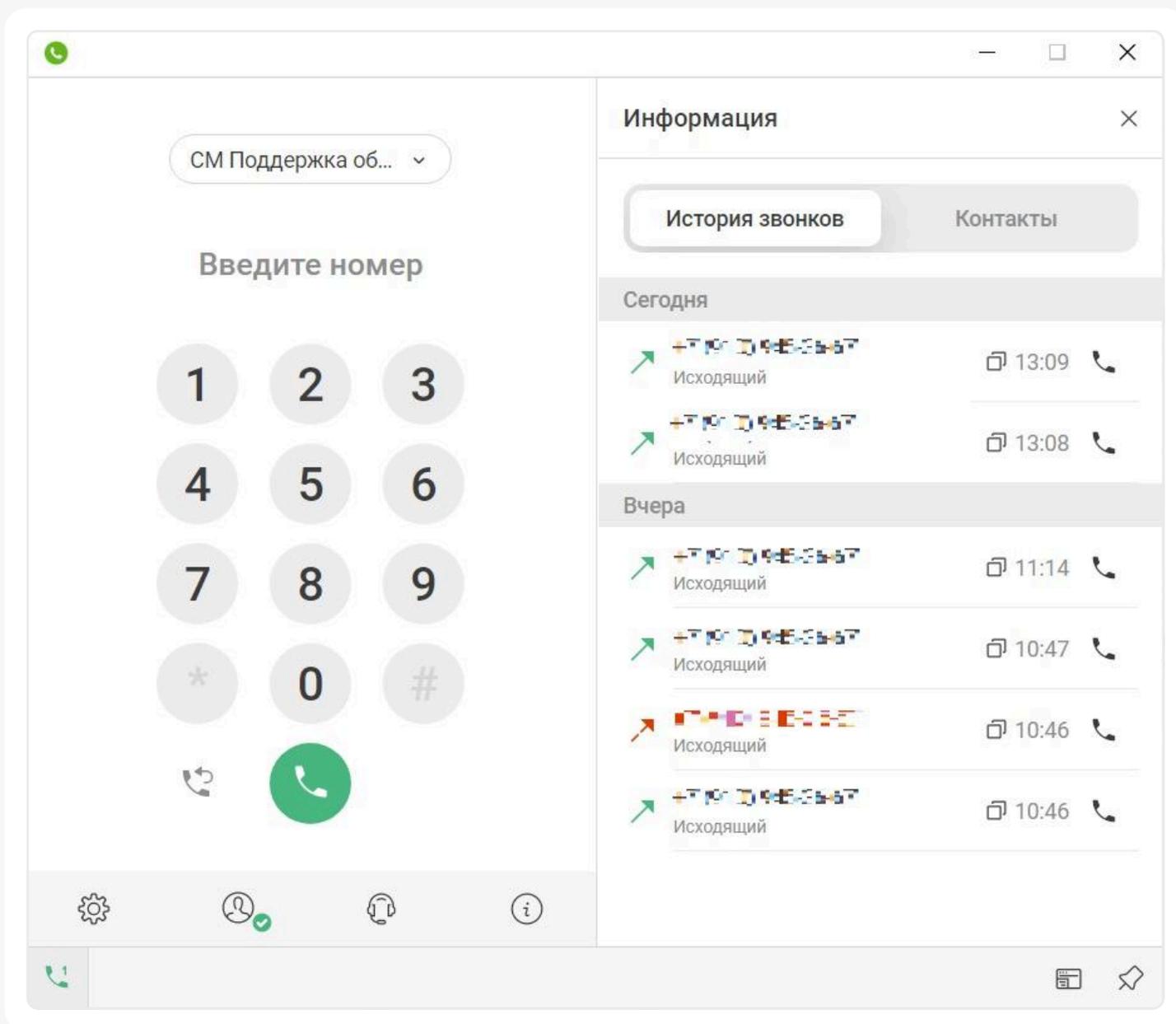
Перехват звонка

Если вы видите, что коллеге пришел звонок, но его нет на месте, используйте «перехват» рядом с кнопкой вызова — звонок перейдет к вам, и вы сможете на него ответить:



История звонков

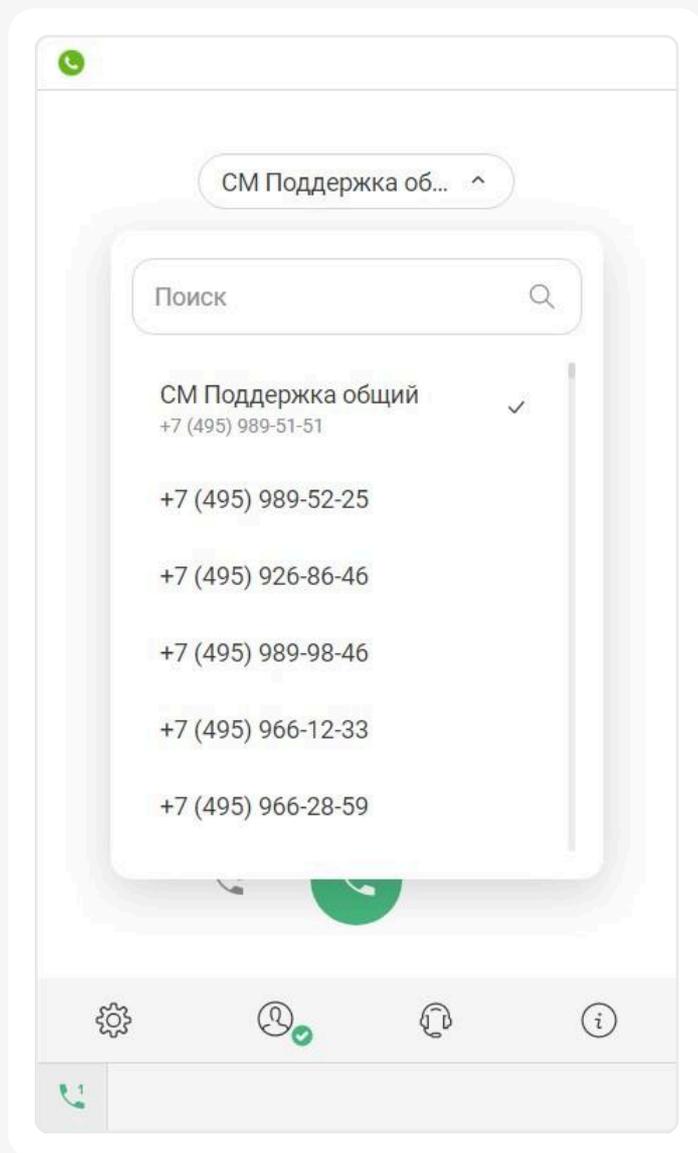
Чтобы посмотреть список звонков, нажмите кнопку с иконкой «информация»:



Если хотите позвонить абоненту из списка, нажмите на иконку трубки напротив номера. По клику на номер откроется информация о контакте и доступные каналы связи. Если номера нет в списке контактов, появится кнопка «Создать контакт»:

Выбор номера для исходящих звонков

Если вы сами решаете, с какого номера звонить клиенту, выберите нужный номер здесь:



Обратная связь

В разделе «Помощь» вы можете рассказать нам о своих впечатлениях об использовании РМО: оценка попадет напрямую к вашему менеджеру.

Так же в этом разделе можно убедиться, последняя ли у вас версия приложения, или есть более новая и необходимо обновиться.

