



#### Системные требования

#### Операционная система

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

МасОЅ (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

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 Мас (134.2 Mб)
	C Открыть web-версию (Откроется в новой вкладке)
	UIS Mobile
	🛃 Google Play (Откроется в новой вкладке)
	🚰 Арр Store (Откроется в новой вкладке)
	☑ Отправить ссылки на e-mail

Логин и пароль для авторизации тоже находятся в карточке сотрудника:

viv		← Вернуться к списку сот	рудников	
Рабочее место руководителя	ď	Основные настройки	Использование сервисов	
Инструменты маркетолога	>			
🕢 Общие отчёты	>	Логин *	Ivanov75	
📰 Список обращений	>		Использовать e-mail сотрудни	ика
🕀 Лидогенерация		Пароль *	····· <	3
📚 Инструменты атрибуции	>		Отправить данные на e-mail r	после сохранения
🐻 Служебные	>			a waxaa waxaa 🗍 ishi ki xaa gilaa.
СЕРВИСЫ		Доступ в личный кабинет	Выкл	
💿 Виртуальная АТС	>			
Автозвонки	>			
🔩 Аналитика	>		Но залацо	
💮 Консультант	>	Роль в колл-центре 🕖	Пе задано	
🔄 Сайтфон		Использование	Bra	
🖪 Лидогенератор		софтфона UIS 💿		

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.

Рабочее место руководителя	Ľ	SIP-лин	нии						<b>t</b> . ~
♥ Инструменты маркетолога	>								
🕢 Общие отчёты	>	Com					Х Создать S	IР-линию	Можно создать 0 из 291
Список обращений	>	Bce (1)	Зарегистрирован (0)	Не зарегистрирова	ан (1) Исходящие зво	нки Все (1)	Разрешены (1) Запрещены (0)	Зада	ать АОН
<ul> <li>Инструменты атрибуции</li> </ul>	>	SIP	COTOVALIAN	Римпренний		Cratyc	Cortoguine	Kawanta	MURLTUTOR
🚮 Служебные	> ;	1	сотрудник	номер	вызове	ciaryc	состояние	ность	минальность ③
СЕРВИСЫ		0286356	Test Comagic	63099	+7 (812) 385-02-87	Активен	Не зарегистрирован	1	Вкл

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».

				С (нофтфол	?	ŝ	CE	<u>-</u>	×
Софтфон	Настройки								
() Обращения	Общие	Софтфон	Помощь						
Контакты	Управлять звонками через Текущее устройство ІР-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:

						Софтфон	5 @ @ 🕫 – 🗆
) фон	Статистика вызовов	0				□ X	
) ения	Сегодня Вчера Текущая неделя Текущий месяц		СМ По,	ддержка о	об ~		
сты	Оступен Перерыв С Не беспокоиті 13:06:50 00:00:00 00:00:00		Вве	дите но	омер		Неизвестно (Осходящий обзвон 0:00:00
)	Показать все статусы \vee		1	2	3		
тика	Общие сведения Е Всего вызовов С		4	5	6		эдящие
іть 1	Общее время в разговоре СС Среднее время ответа СС		7	8	9		):00
	Среднее время в разговоре С		*	0			):00
	По направлениям и статусам (из них трансферные) Успешные С		0	C			
	Неуспешные С	ŝ	0	0	Q	i	
		2					

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

		Ф Софтфон	C ()	袋 CE		×
Софтфон	По умолчанию - микрофон (кеапсек(к) Аud * Звонящее устройство По умолчанию - Динамики (Realtek(R) Audi *					
Обращения	Сигнал о завершении звонка					
Контакты	Смена статуса Вручную					
Статистика	<ul> <li>Автоматически</li> <li>При входе</li> <li>Доступен</li> </ul>					
Открыть	При выходе • Нет на месте ×					
логи	Принимать звонок по нажатию на пробел ③					
	Открывать во время звонка Начинать звонок по клику					
	Скрывать после звонка					
	Мини-виджет при входящем звонке 🕄					

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

			софтфон 🔊 🖗 🥵 — 🗆
() офтфон	Статистика вызовов		<ul> <li>СЕ Сальков Егор Внутренний номер: 8427</li> <li>⊘ Доступен ✓</li> </ul>
ц ащения	Сегодия вчера текущая педеля текущии меся.	La Doirpyonie order	📀 Постобработка
нтакты	<ul> <li>Доступен 13:05:17</li> <li>Перерыв 00:00:00</li> <li>Не беспоко 00:00:00</li> <li>Показать все статусы ∨</li> </ul>	оить <u>00:00:00</u> Нет на работно 00:00:00	<ul> <li>Перерыв</li> <li>Обед</li> <li>Но боорогонть</li> </ul>
 гистика	Общие сведения	Входящие	[→ Выход
<i>7</i> 54	Всего вызовов	0	U
крыть юги	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»:

Информация о звонке \land	Сотрудники	Группы
Номер абонента +7 (910) 945-36-67	Выберите сотрудника*	*
Теги: +	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).

	Сотрудники Г	руппы
Номер абонента +7 (910) 945-36-67 П	Выберите сотрудника*	*
Теги: +	Поиск	٩
	!!_kuznetsov test 8732	1
	79207521260 ХД 1032	
	А. Аскарова ПП74 99899	
	Э403	
	Абакумова Людмила 8353	
\$\$ Q (i)	- Абельнев Анллей	

## 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.

	Софтфон	Помощь
<ul> <li>Версия приложени</li> <li>У вас последняя ве</li> </ul>	я 6.1.109 рсия приложения	
ставьте обращение в те и найдите решение в сг	хническую поддержку равочном центре	
Опишите проблему		
Перетащите или	Загрузите файл	
n donuoro	DO TO IVID	