

# **Cascaña.Customer Engagement Center**

**версия 4.8.x и выше**

## Руководство пользователя

Версия 1.1

## ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Дата	Изменения
1.1	22.02.2022	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Добавлен подраздел Особенности канала VKontakte с описанием работы оператора с публичными обращениями VKontakte.</li><li>2. В подраздел Просмотр детальной информации по обращению добавлено описание возможности прослушивания и скачивания аудиофайлов с записью обработки обращения пользователем в роли Супервизор.</li><li>3. В подразделы Шаблоны ответов и Шаблоны автоответов добавлено описание обновленной версии шаблонов ответов.</li><li>4. Добавлен подраздел Тематики с описанием настроек тематик обращения пользователем в роли Бизнес-администратор в приложении «Настройки».</li><li>5. В разделе Отчеты обновлено описание отчетов «Статусы обращений», «Каналы обращений».</li><li>6. В раздел Работа в АРМ в роли Оператор внесены корректировки формулировок в подраздел Работа с маркетинговыми предложениями.</li><li>7. В раздел внесены корректировки формулировок Работа в АРМ в роли Маркетолог.</li></ol>

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ

CASCANA.Customer Engagement Center (далее – Система, АРМ) – «коробочный» программный продукт для автоматизации бизнес-процессов омниканального контактного центра.

Система обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- построение автоматизированных рабочих мест специалистов обслуживания и продаж по принципу «Единого окна» с возможностью интеграции бизнес-приложений в единую интерфейсную область и автоматического управления встроенными приложениями в соответствии с настроенными бизнес-сценариями;
- организация цифровых каналов взаимодействия с клиентами для передачи голосовых, текстовых сообщений и мультимедийного контента;
- регистрация обращений и управление их жизненным циклом;
- управление очередями, приоритетами и распределением обращений;
- предоставление консолидированных данных из различных систем о клиенте и единой истории взаимодействия с ним;
- изменение канала взаимодействия с клиентом в рамках обращения;
- автоматизация различных «рутинных» функций по обработке обращений и информированию клиентов о ходе и статусе процесса;
- сбор и предоставление данных о качестве оказанного сервиса со стороны клиента и компании;
- сбор и предоставление данных статистики;
- интеграция автоматизированных систем, отвечающих за выполнение прочих функций контактного центра (чат-боты, системы управления знаниями, системы управления персоналом и расписаниями и т. п.).

### Требования к квалификации пользователя

Квалификация пользователей, эксплуатирующих Систему, должна быть достаточной для исполнения ими должностных обязанностей. Пользователь Системы также должен соответствовать следующим требованиям:

- иметь опыт работы на персональном компьютере на уровне квалифицированного пользователя и свободно осуществлять базовые операции в ОС Windows;
- изучить соответствующую пользовательскую документацию (Руководство оператора, Руководство супервизора, Руководство бизнес-администратора);

- обладать дополнительной необходимой квалификацией, предъявляемой к персоналу, допущенному к работе с интегрируемыми приложениями (биллинговые системы, АБС, CRM, порталы знаний и т. п.).

## 2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В данном разделе представлены общие положения по работе с Системой: порядок запуска и завершения работы с Системой, – а также описание основных элементов пользовательского интерфейса.

### 2.1. ЗАПУСК СИСТЕМЫ

Для входа в Систему в качестве пользователя необходимо запустить исполняемый файл, расположенный в папке с установленными компонентами клиентской части Системы, или соответствующий ярлык на Рабочем столе.



Рис. 1 – Ярлык для запуска Системы

После запуска АРМ будет отображена экранная заставка с возможностью выбора параметров загрузки (значения параметров зависят от конфигурации Системы):

- **Роль** – набор прав, предоставленных пользователю (список доступных ролей отображается на основании членства учетной записи пользователя в группах MS ActiveDirectory);
- **Филиал** – подразделение контактного центра;
- **Рабочее место** – конфигурация АРМ в рамках филиала.

Данные параметры настраиваются администратором Системы при помощи утилиты Консоль администратора.

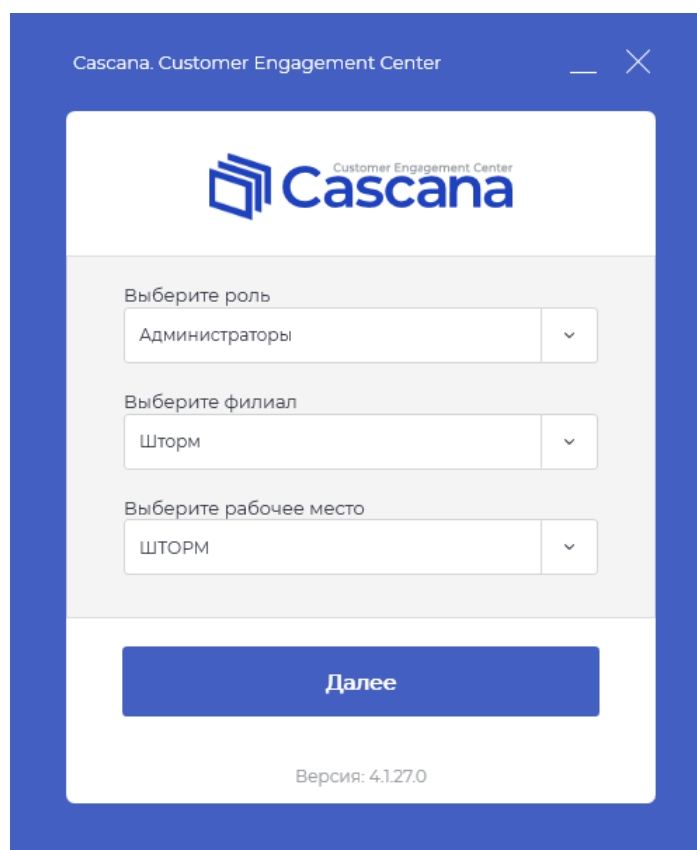


Рис. 2 – Выбор параметров

После выбора параметров будет отображена заставка с текущим статусом загрузки ([рисунок ниже](#)).

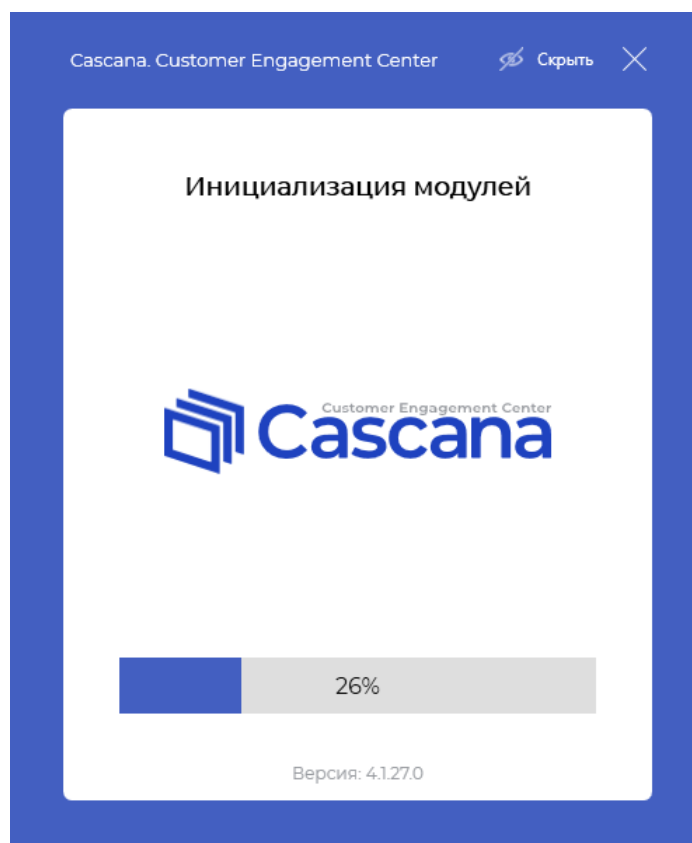



Рис. 3 – Окно экранной заставки Системы

Скрыть заставку загрузки можно с помощью кнопки  в правом верхнем углу (загрузка всех модулей продолжится в фоновом режиме).

Остановить загрузку и завершить работу Системы можно с помощью кнопки .

В ходе загрузки Системы и интегрированных в нее приложений будет осуществлена автоматическая авторизация пользователя. По окончании загрузки откроется главное окно для работы в АРМ.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ФУНКЦИЙ ПО АРМ

### 2. Основные элементы интерфейса

- 2.2.1. Главное окно
- 2.2.2. Верхняя панель
- 2.2.3. Панель обращения
- 2.2.4. Панель инструментов
- 2.2.5. Панель приложений
- 2.2.6. Панель переключения между обращениями
- 2.2.7. Общие системные уведомления

### 2.3. Жизненный цикл обращения

### 2.4. Работа с клиентами (приложение Поиск)

### 2.5. Внутренний чат

- 2.5.1. Общий чат
- 2.5.2. Групповой чат

### 2.6. Завершение работы с Системой

## 3. АРМ в роли Оператор

### 3.1. Распределение обращения на оператора

### 3.2. Работа с обращениями

- 3.2.1. Начало работы
- 3.2.2. Просмотр информации по обращению
- 3.2.3. Классификация обращений по тематике
- 3.2.4. Обработка обращений по различным каналам поступления обращений
- 3.2.5. Переключение между обращениями
- 3.2.6. Создание исходящего обращения

### 3.3. Работа с шаблонами

- 3.3.1. Использование шаблонов
- 3.3.2. Наиболее часто используемые шаблоны (Суфлер БЗ)
- 3.3.3. Использование контекстных шаблонов (БОТ-суфлер)



- 3.3.4. Создание персональных шаблонов
  - 3.4. Работа с профилем клиента
    - 3.4.1. Связывание обращения с клиентом
    - 3.4.2. Просмотр и заполнение карты клиента
    - 3.4.3. Работа с адресами
    - 3.4.4. Объединение клиентов с одинаковыми адресами
    - 3.4.5. Поиск и связывание клиентов
  - 3.5. Просмотр истории обращений клиента
  - 3.6. Работа с маркетинговыми предложениями
    - 3.6.1. Просмотр списка предложений
    - 3.6.2. Отправка и подключение предложения
  - 3.7. Завершение обработки обращения
    - 3.7.1. Перевод обращения в ожидание ответа клиента
    - 3.7.2. Перевод обращения
    - 3.7.3. Закрытие обращения
    - 3.7.4. Откладывание обработки обращения
    - 3.7.5. Решение по обращению
  - 3.8. Системные уведомления
    - 3.8.1. Уведомления о действиях с обращением
    - 3.8.2. Оценки по обращениям
  - 3.9. Мониторинг бездействия
  - 3.10. Просмотр персональной статистики
  - 3.11. Просмотр обработанных обращений
- 4. АРМ в роли Супервизор**
- 4.1. Интерфейс приложения
    - 4.1.1. Настройка отображения данных
    - 4.1.2. Фильтрация и группировка данных
    - 4.1.3. Экспорт данных в Excel
    - 4.1.4. Обновление данных

## 4.2. Работа с обращениями

- 4.2.1. Просмотр Единой очереди обращений
- 4.2.2. Работа с выбранным обращением
- 4.2.3. Обращения, назначенные на супервизора
- 4.2.4. Массовые операции с обращениями

## 4.3. Просмотр информации об операторах

## 4.4. Просмотр онлайн-статистики

- 4.4.1. Статистика по очередям
- 4.4.2. Статистика по операторам
- 4.4.3. Цветовая индикация превышения пороговых и целевых значений

## 5. АРМ в роли Бизнес-администратор

### 5.1. Очереди обращений

- 5.1.1. Создание очереди
- 5.1.2. Создание очереди по образцу
- 5.1.3. Редактирование и удаление очереди

### 5.2. Правила приоритизации

- 5.2.1. Добавление правила приоритизации
- 5.2.2. Редактирование и удаление правила приоритизации

### 5.3. Шаблоны ответов

- 5.3.1. Поиск и просмотр шаблонов
- 5.3.2. Добавление каталога и шаблона
- 5.3.3. Редактирование и удаление каталогов и шаблонов

### 5.4. Шаблоны WhatsApp

### 5.5. Статистика использования шаблонов

### 5.6. Шаблоны автоответов

### 5.7. Тематики

### 5.8. Черный список

- 5.8.1. Добавление в черный список
- 5.8.2. Редактирование и удаление адресата из черного списка

- 5.9. Список спам-слов
- 5.10. Группы операторов
  - 5.10.1. Добавление группы операторов
  - 5.10.2. Редактирование и удаление группы операторов
- 5.11. Операторы
  - 5.11.1. Добавление оператора
  - 5.11.2. Редактирование и удаление оператора
- 5.12. Рассылки
  - 5.12.1. Настройка периодической рассылки
  - 5.12.2. Рассылка при превышении
- 5.13. Управление файлами
- 5.14. KPI операторов

## **6. АРМ в роли Маркетолог**

- 6.1. Общие сведения
- 6.2. Работа с предложениями
  - 6.2.1. Просмотр предложения
  - 6.2.2. Создание предложения
  - 6.2.3. Редактирование предложения
  - 6.2.4. Удаление предложения
- 6.3. Работа с кампаниями
  - 6.3.1. Просмотр списка кампаний
  - 6.3.2. Создание кампании
  - 6.3.3. Управление кампаниями
  - 6.3.4. Редактирование кампании
  - 6.3.5. Просмотр результатов кампании
  - 6.3.6. Удаление кампании

## **7. Отчеты**

- 7.1. Формирование отчета
- 7.2. Отчет «KPI очередей»

- 7.3. Отчет «KPI операторов»
- 7.4. Отчет «Детализация обращений»
- 7.5. Отчет «Тематики обращений»
- 7.6. Отчет «Каналы обращений»
- 7.7. Отчет «Оценки обращений»
- 7.8. Отчет «Статусы обращений»
- 7.9. Отчет «Статусы операторов»
- 7.10. Отчет «Показатели работы КЦ (детальные)»
- 7.11. Отчет «Показатели работы КЦ (сводные)»

**Для получения доступа к описанию выбранной функции, перейдите в соответствующий раздел Системы и нажмите кнопку «Справка» в интерфейсе системы.**