

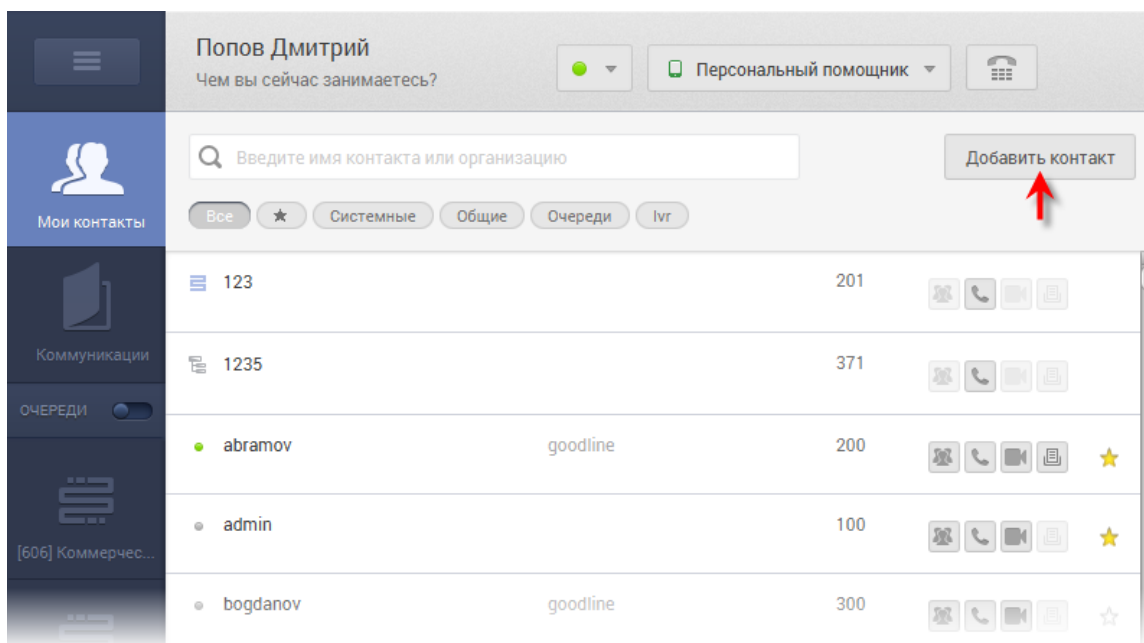
Контакты

В разделе Мои контакты хранится контактная информация Ваших собеседников, наподобие адресной или телефонной книги. Для перехода в данный раздел нажмите одноименную кнопку на панели навигации Personal Assistant либо выберите пункт Контакты в главном меню приложения.

По умолчанию в адресной книге хранятся контакты других пользователей системы, а также номера очередей и голосовых меню (IVR). Вы можете добавить новый контакт одним из следующих способов.

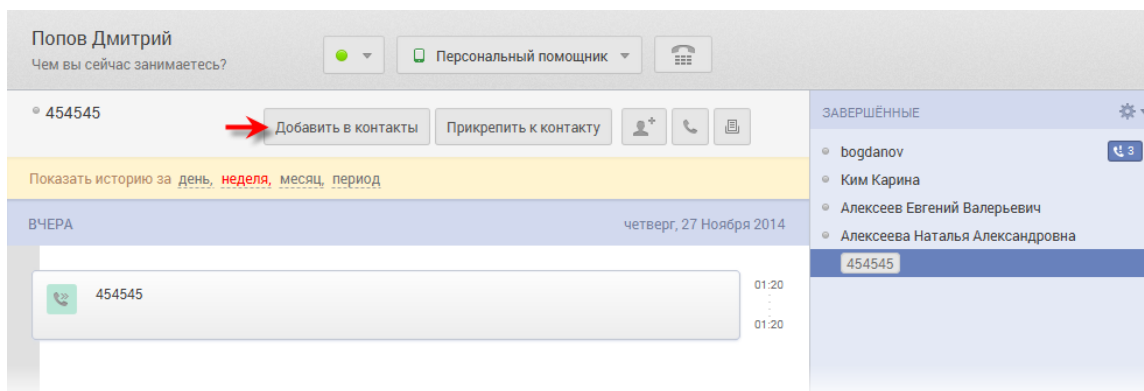
Способ 1

В разделе Мои контакты нажмите кнопку Добавить контакт.




Способ 2

Выделите контакт в списке Активные коммуникации или Завершенные и нажмите кнопку Добавить в контакты.



Затем выполните следующие действия:

1. Введите имя, фамилию контакта и название организации.
2. Укажите способы связи с контактом (телефон, e-mail и т.п.). Чтобы добавить способ связи нажмите кнопку Добавить и выберите подходящий вариант из списка. После ввода контактной информации нажмите кнопку ✓ или клавишу Enter на клавиатуре. Чтобы изменить контактные данные дважды кликните по ним мышью. Для удаления способа связи наведите на него курсор мыши и нажмите .



При вводе номеров телефонов не используйте знак "-" и прочие символы, а также пробелы.

Новый контакт

Иванов Александр ООО "ИСТ-1"

Клиенты × Добавить группу

Телефон 2657136

Факс 555887

Телефон
 Эл. почта
 XMPP
 ICQ
 Skype
 Sip
 Факс

Отмена

3. При необходимости укажите группы, к которым можно отнести контакт. Для этого в поле Добавить группу начните вводить ее название. Если подходящая группа есть в предложенном списке, кликните по ней мышью.

Новый контакт

Иванов Александр ООО "ИСТ-1"

Кл

Клиенты ×

+ Добавить

Сохранить Отмена

Группы позволяют систематизировать контакты. Создавать новые группы могут сотрудники с правами Администратора или Супервизора (для своих подчиненных). Для этого при добавлении контакта либо его редактировании необходимо ввести название новой группы. Например: Клиенты, Отдел продаж, Call-центр и т.п.

Новый контакт

Иванов Александр ООО "ИСТ-1"

Новая группа

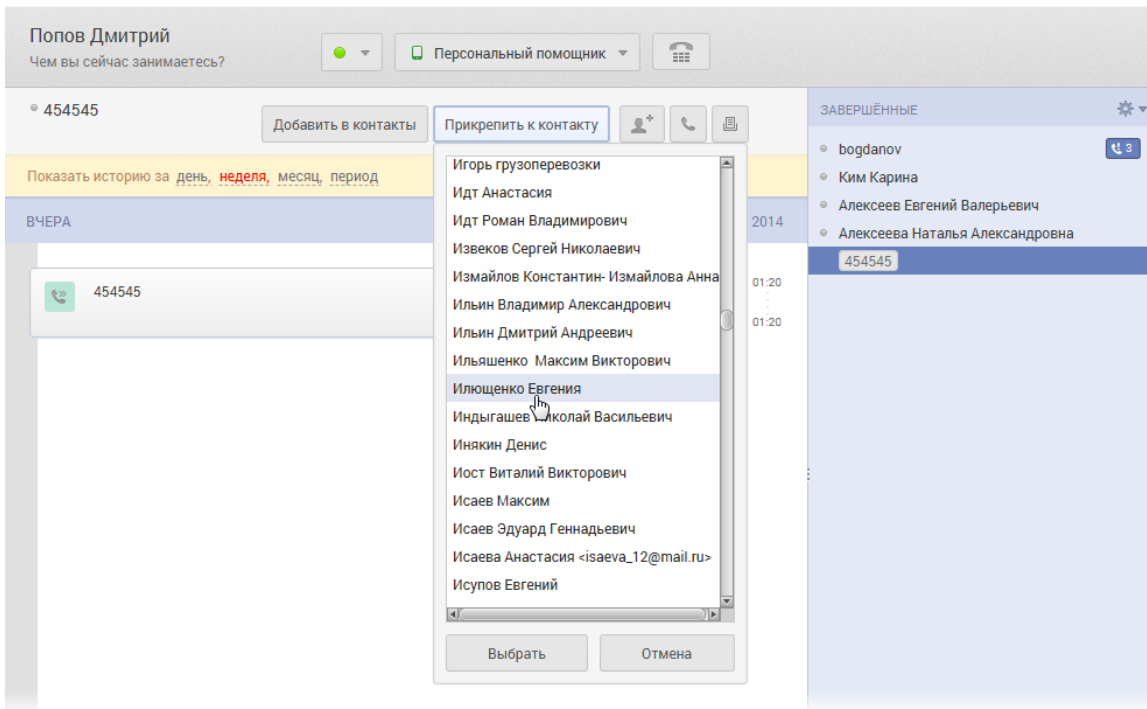
Телефон

+ Добавить

Сохранить Отмена


4. Нажмите кнопку Сохранить.

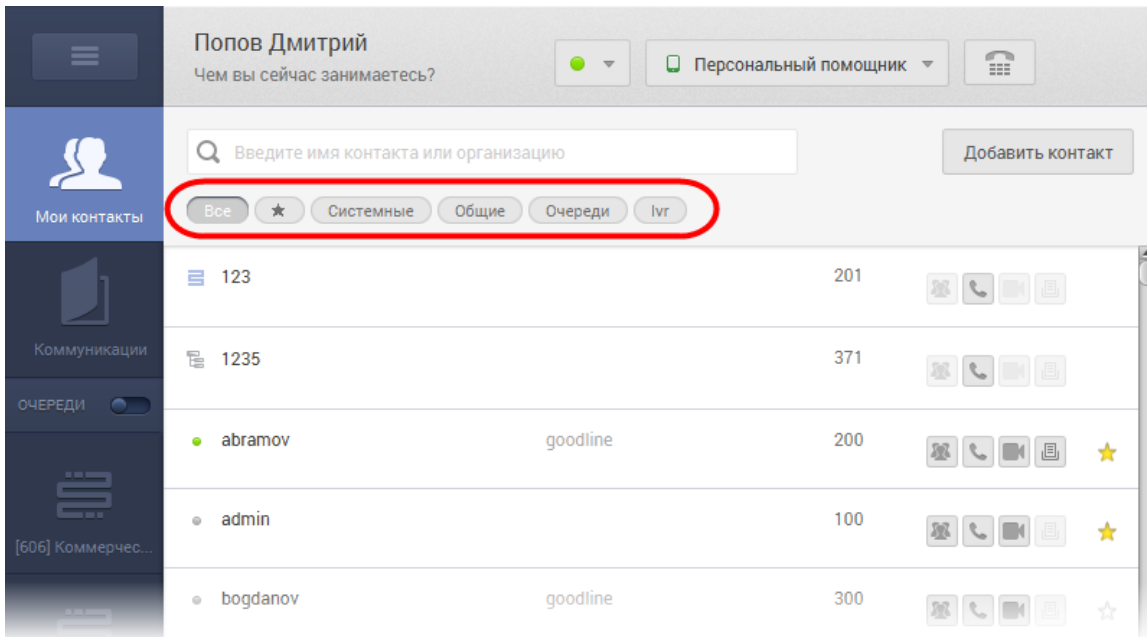
Уже сохраненный в адресной книге контакт может использовать новый способ связи, например, другой номер телефона. В этом случае выберите его в списке активных или завершенных коммуникаций и нажмите кнопку Прикрепить к контакту. После чего выделите подходящий контакт и нажмите Выбрать.




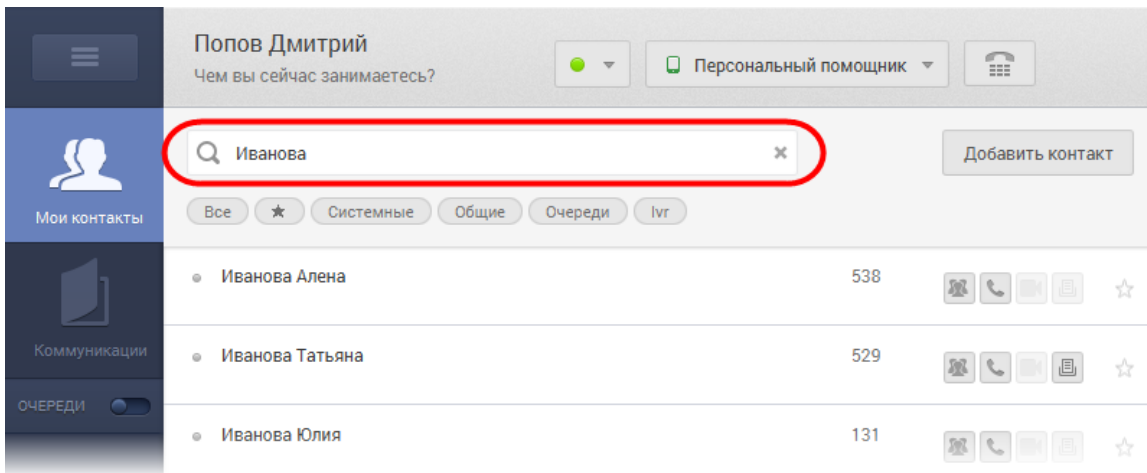
Все контакты разделены на несколько глобальных категорий:

- Избранное - контакты, которые важны для Вас. В адресной книге они отмечены ★;
- Системные - другие пользователи Orange[uc]e, Ваши коллеги;
- Общие - внешние контакты, добавленные Вами или другими сотрудниками через Персональный помощник. Они доступны всем пользователям системы;
- Очереди - все существующие в системе очереди;
- IVR - все существующие в системе голосовые меню.

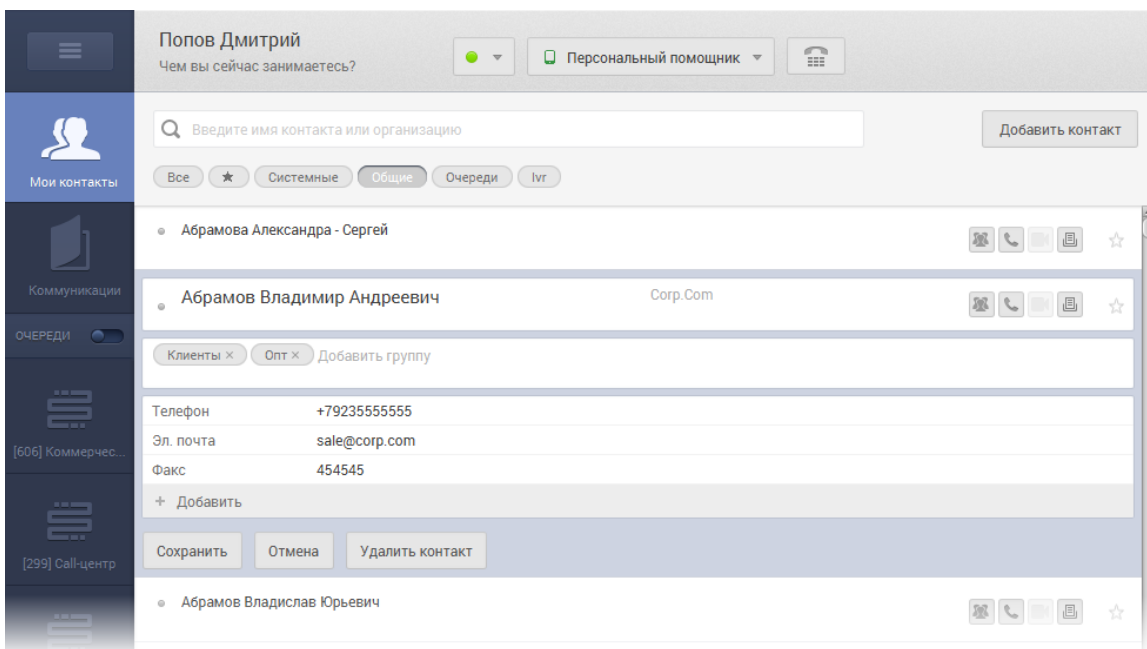
Для просмотра контактов из определенной категории нажмите кнопку с ее наименованием. Например, Избранные . Чтобы отобразить все записи в адресной книге, кликните Все.



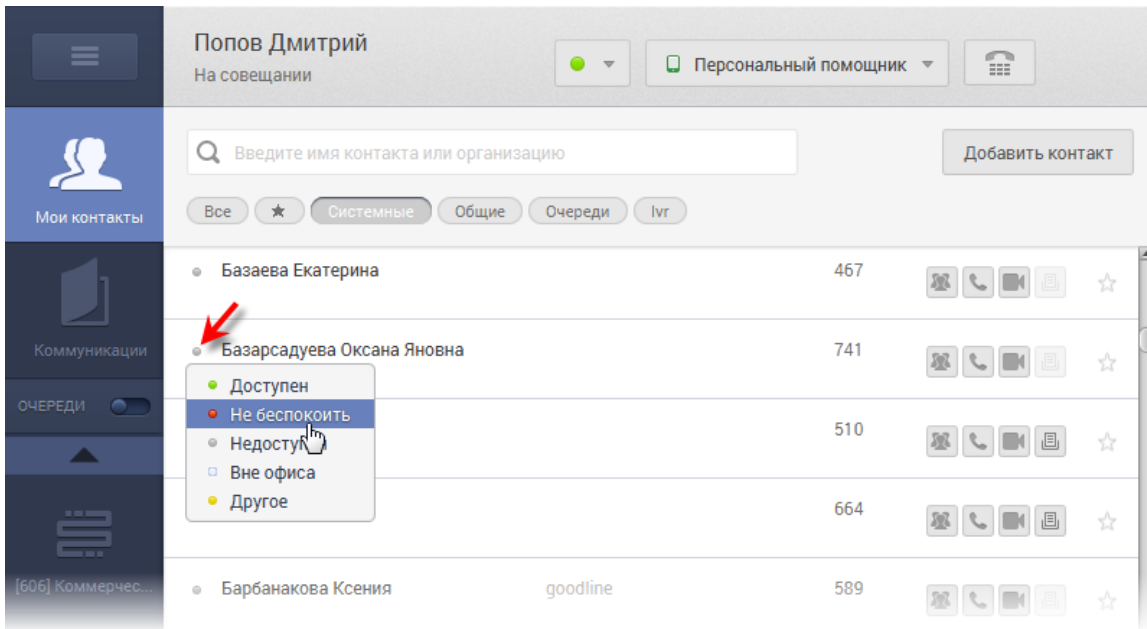
Помимо фильтрации по категориям Вы можете использовать поиск по имени контакта, названию очереди и IVR, номеру телефона и внутреннему номеру, названию организации, а также названию группы, в которую входит контакт. Для этого введите поисковый запрос в соответствующее поле. По мере ввода в списке останутся только подходящие контакты. Для отмены фильтра нажмите .



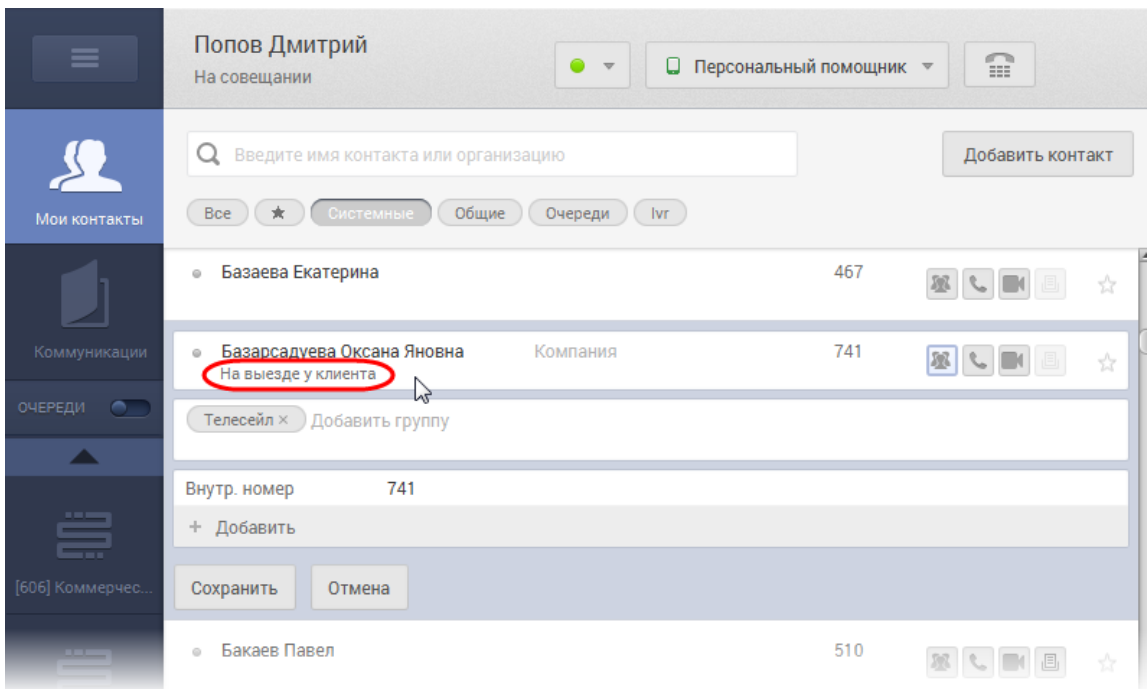
Чтобы просмотреть информацию о контакте, щелкните мышью по его имени в адресной книге. Вы можете изменить сведения о контакте, кликнув в соответствующее поле его карточки. Используйте кнопку Сохранить для сохранения внесенных изменений. Для удаления контакта нажмите кнопку Удалить контакт. Обратите внимание, что Вы можете удалять только внешние контакты.








В адресной книге рядом с именем контакта отображается его статус присутствия в сети и комментарий к нему. Пользователи Orange[us]e могут установить свой текущий статус через Personal Assistant и с телефонного аппарата. Сотрудники с правами Администратор и Супервизор могут изменять и комментировать статусы других пользователей. Супервизор может установить статус только тех коллег, с которыми он находится в одной группе, а Администратор - всех пользователей. Изменить статус сотрудника можно только в том случае, если хотя бы один из его терминалов подключен к системе.



Для изменения комментария к текущему статусу необходимо сначала раскрыть карточку контакта, а после ввода текста сохранить изменения.



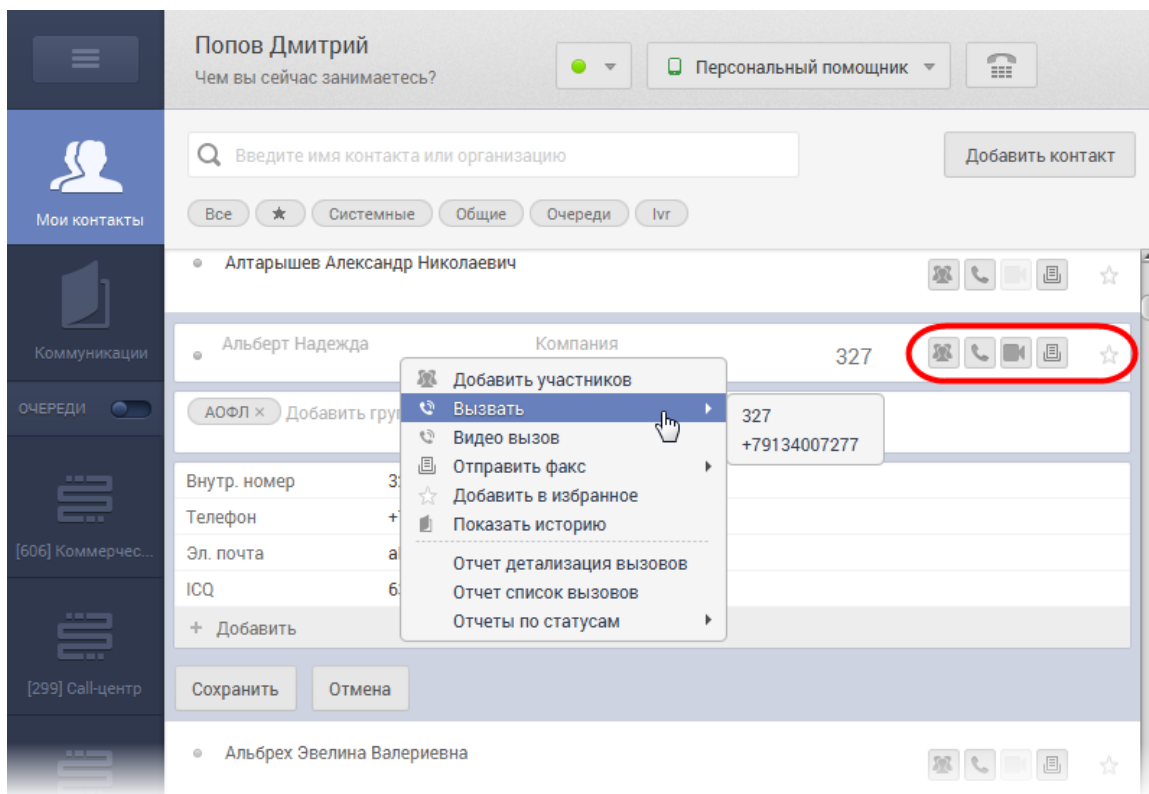
В области каждого контакта расположены кнопки, позволяющие выполнять различные действия:

-  Создать **конференцию** с контактом
-  **Позвонить** контакту
-  Сделать видеозвонок коллеге
-  Отправить **факс** контакту с внешним номером телефона
-  Добавить контакт в Избранное

★ Удалить контакт из Избранного

Затемненная кнопка означает, что соответствующая ей функция не доступна. Например, отправлять факсы можно исключительно на внешние телефонные номера, а совершать видеозвонки только между сотрудниками. Для IVR и очередей доступна лишь возможность звонков на их внутренние номера.

Вышперечисленные кнопки дублируют команды контекстного меню, вызываемого по клику правой кнопкой мыши в области имени контакта при раскрытой карточке.



Контекстное меню содержит следующие команды:

- Добавить участников - создать **конференцию** с контактом, пригласив других участников;
- Вызвать - **позвонить** контакту;
- Видео вызов - сделать видеозвонок контакту. Данный пункт меню доступен только в том случае, если контакт - пользователь Orange[us]e;
- Отправить факс - отправить **факсимильное сообщение**. Данный пункт меню доступен в том случае, если у контакта есть внешний номер;
- Добавить в избранное - пометить контакт, как важный. Если он уже сохранен в избранном, то команда изменится на Удалить из избранного;
- Показать историю - перейти к **истории коммуникаций** с контактом;
- Отчеты - просмотр **отчетов** о работе сотрудника. Данный пункт меню доступен только пользователям с правами Супервизор и Администратор. При этом Супервизор может получать отчеты по сотрудникам из своей группы, Администратор - по всем пользователям.