

Функциональные характеристики edna Chat Center



- [Общая информация](#)
- [Функциональные характеристики](#)
 - [Ядро системы](#)
 - [Обработка обращений](#)
 - [Маршрутизация обращений](#)
 - [Другие настройки системы](#)
 - [Онлайн-мониторинг](#)
 - [Историческая отчетность](#)
 - [Просмотр чатов](#)
 - [API](#)

Термины и сокращения

Термин	Определение
Авторизация пользователя	Предоставление пользователю системы, прошедшему процедуру аутентификации, возможностей в соответствии с предоставленными ему правами, системной ролью.
Аутентификация пользователя	Проверка принадлежности указанных параметров учетной записи (логина и пароля) конкретному пользователю системы.
Система	Чат-платформа.
АРМ	Автоматизированное рабочее место пользователя системы.
Ядро системы	Основная часть системы, обеспечивающая реализацию бизнес-логики и отвечающая за взаимодействие всех компонент системы.
Пользовательский интерфейс	Интерфейс управления и взаимодействия с системой, получение отчетов пользователями.
БД	База данных системы.
Агент	Системная роль для пользователей, обслуживающих клиентов.
Администратор	Системная роль для пользователей, управляющих настройками системы.
Клиент	• Пользователь мобильного приложения заказчика. • Посетитель сайта или личного кабинета на сайте заказчика. • Пользователь официальных аккаунтов в Telegram, WhatsApp, Viber Business Messenger, Viber Bot, ВКонтакте, Apple Business Chat, обратившийся в чате к заказчику.
Блокировка клиента	Запрет на обработку обращений от клиента в системе.
Заказчик	Юридическое лицо, использующее чат-платформу для обслуживания клиентов.
История переписки	Все обращения клиента за время использования системы. Для авторизованного клиента — все обращения, объединенные по идентификатору клиента. Началом истории является первое сообщение в первом обращении клиента, концом — последнее сообщение в последнем обращении клиента.
Канал	Клиентское приложение, которое использует клиент для отправки сообщения. Характеристика сообщения клиента.
Личный кабинет	Авторизованная зона сайта заказчика.

Маршрутизация	Порядок распределения обращений в персональные очереди агентов, а также порядок направления обращений в работу агентам в персональные очереди.
Навык	Атрибут агента. Характеристика уровня компетенции агента в обслуживании клиентов.
Очередь распределения	Обращения в системе, для которых выполняется поиск агента для проведения процесса обслуживания. В зависимости от характеристик обращения и настроек маршрутизации поиск может выполняться среди ограниченного списка агентов.
Персональная очередь агента	Все обращения, закрепленные за агентом.
Показатель	Характеристика процесса обслуживания.
Пользователь	Сотрудник заказчика, обладающий учетной записью для авторизованной работы в системе.
Сайт	Сайт заказчика.
Сессия	Выделенный слот в персональной очереди агента для обработки обращения клиента.
Системный администратор	Пользователь чат-платформы, имеющий возможность задавать конфигурационные настройки системы вне интерфейса системы.
Системная роль, роль	Набор прав пользователя для выполнения функций системы.
Сообщение	Логическое выражение в формате текста, изображения, файла или комбинаций этих форматов. - Входящее сообщение — сообщение, которое клиент отправляет заказчику. - Исходящее — сообщение, которое заказчик отправляет клиенту.
Супервайзер	Системная роль для пользователей, контролирующих процесс обслуживания клиентов.
Таймаут завершения обращения	Время с момента отправки сотрудником заказчика сообщения, в течение которого клиент не отправляет ответное сообщение.
Тариф	Совокупность ценовых условий и доступных функциональных возможностей. Список доступных тарифов размещен в базе знаний edna Chat Center.
Трансфер	Передача обращения от одного агента к другому в рамках единого для клиента процесса обслуживания.
Обращение	Последовательность сообщений, объединенных общим смыслом и признаками начала и завершения обращения: - обращение инициируется при отправке сообщения клиентом или агентом; - обращение завершается: - агентом — при блокировке клиента или использовании функции завершения обращения; - автоматически — по достижении таймаута завершения обращения. Клиент может одновременно иметь не более одного обращения.
Шаблон	Сообщение, которое путем быстрого вызова можно использовать для отправки клиенту.
URL	Универсальный указатель ресурса (Universal Resource Locator). Служит стандартизированным способом записи адреса ресурса в сети Интернет.

Общая информация

edna Chat Center — это гибкое масштабируемое решение для контактных центров, которое помогает обрабатывать все обращения клиентов из неголосовых каналов в едином удобном пространстве. Также edna Chat Center поддерживает интеграции с системами продаж типа CRM и HelpDesk, системами планирования времени, чат-ботами и легко встраивается в текущую IT-архитектуру.

В edna Chat Center доступны кабинеты для трех ролей с разными функциями и возможностями:

- Агенты — операторы контактных центров.
- Супервайзеры — пользователи, управляющие агентами и их работой.
- Администраторы — пользователи, управляющие общими настройками edna Chat Center для контактного центра: маршрутизация, сегментация, настройки работы чатов агентов, чат-боты.

Функциональные характеристики

Ядро системы

Ядро системы фиксирует в БД и лог-файлах информацию о работе с системой, действиями пользователя с указанием даты и типа или описания выполненного действия.

Обеспечивает:

- функционирование функциональности системы;
- процесс передачи данных, предоставления отчетности по выполняемым процессам;
- диагностирование параметров системы при запуске и в процессе работы;
- функционирование пользовательского и клиентского интерфейсов.

Обработка обращений

Обработку обращений выполняют пользователи с ролью агента. Обработка обращений доступна в статусах **Активен** или **Активен (Не принимает чаты)**. Статусами активности агент управляет самостоятельно.

Особенности работы с обращениями:

- Назначение обращений в персональную очередь агента происходит по правилам маршрутизации, установленным администратором системы.
- Агент может перевести обращение на другого агента, подразделение или навык и оставить комментарий к переводу.
- Завершение работы с обращением происходит вручную или автоматически. Агенту доступна блокировка клиента.

Особенности отправки сообщений:

- Агент может отправлять сообщения в ответ на сообщения клиента по полученному в работу обращению или сам инициировать отправку сообщений клиентам.
- При отправке сообщений агент может использовать шаблонные сообщения. Администратор создает шаблоны для всех пользователей системы, агент — только для себя.
- Агент может отправлять клиенту:
 - текстовые сообщения;
 - сообщения с вложением разрешенного формата и размера (не более одного вложения);
 - сообщения, содержащие текст и вложение разрешенного формата и размера (не более одного вложения);
 - цитаты сообщений;
 - emoji.

Для организации обслуживания агенту доступна информация о клиенте и его обращении:

- канал;
- статус прочитанности сообщений клиентом в чате на сайте и в мобильном приложении;
- предыдущая переписка клиента с заказчиком, если есть;
- данные о клиенте, полученные из канала обращения (например, адрес страницы сайта или номер телефона);
- данные о клиенте из внешней системы.

Агент может дополнить данные о клиенте и его обращении:

- назначить тег, чтобы сохранить информацию о тематике обращения;
- сохранить внутренний комментарий, который будет доступен для просмотра другим агентам и супервайзерам;

Агенту доступна для просмотра персональная статистика по обработке обращений.

Агент получает уведомления от системы о новых чатах и новых сообщениях.

Типы используемых уведомлений:

- браузерные уведомления;
- push-уведомления в интерфейсе;
- динамическая подмена заголовка вкладки браузера;
- звуковые уведомления.

Для работы с сообщениями можно использовать горячие клавиши.

Маршрутизация обращений

Администратор системы настраивает правила маршрутизации и сегментации сообщений. Сегментация сообщений — это разделение сообщений на сегменты с разными правилами приоритизации и назначения на группы агентов.

Доступные параметры для настройки сегментов:

- состояние обращения;
- канал создания обращения;
- количество завершенных обращений;
- URL создания обращения;
- время с момента последнего завершеного обращения клиента;
- признак заблокированного клиента;
- признак наличия персонального менеджера;
- индивидуальные атрибуты заказчика.

После присвоения сегмента к обращению применяется маршрут — последовательность нескольких точек, которую проходит обращение сегмента при поиске свободной сессии. Маршрут может состоять из одной или нескольких точек.

Точкой маршрута может быть:

- Агент или группа агентов, объединенных общим признаком: навык, группа супервайзера, подразделение.
- Персональный менеджер. При прохождении точки выполняется поиск агента с логином, полученным в параметре сегментации **Персональный менеджер**.
- Чат-бот.

Для обращения выполняется поиск свободной сессии в точке маршрута.

Помимо автоматической настройки маршрутизации супервайзеры также могут распределять обращения клиентов вручную.

Другие настройки системы

Другие настройки системы, которые выполняет администратор:

- таймауты работы системы;
- KPI для агентов;
- максимальное количество обращений в работе для каждого агента;
- график работы каждого подключенного канала;
- создание команд для агентов для интеграции с внешними системами;
- подключение чат-ботов;
- системные уведомления клиентов: информация о попадании обращения в очередь, подключения агента к обработке обращения, завершения обращения и другие;
- подключение канала email;
- создание шаблонов для ответов клиентам;
- создание тегов для фиксации тематик обращений клиентов;
- управление пользователями системы: создание, редактирование, блокировка.

Онлайн-мониторинг

Онлайн-мониторинг обеспечивает обработку информации по событиям, происходящим в системе, мониторинга показателей в режиме реального времени. Доступен супервайзеру.

Онлайн-мониторинг показывает:

- статистику по активным обращениям в разрезах:
 - ждут распределения;
 - в работе;
 - ждут ответа агента;
 - ждут ответа клиента.
- статистику по сессиям агентов в разрезах:
 - количество свободных сессий у агентов в активном статусе;
 - количество сессий у агентов, не принимающих чаты;
 - количество сессий агентов в неактивном статусе.
- информацию по каждому агенту:
 - статус;
 - количество занятых сессий для активных статусов;
 - время с момента изменения статуса для неактивных статусов.
- график распределения обращений по агентам по часам в рамках текущих суток;
- график активности каждого агента за текущие сутки в разрезах его статусов.

Онлайн-мониторинг также можно настраивать согласно требованиям заказчика.

Историческая отчетность

Супервайзеру доступна

- Текстовая история переписок с клиентами. История доступна за все время использования системы.

- Вложения, прикрепляемые к сообщениям. Доступны с момента отправки в течение срока, определяемого соответствующим тарифом, но не более срока действия договора. При превышении срока хранения, указанного в тарифе, вложения удаляются автоматически. Общий объем, выделяемый под вложения, определяется тарифом. При достижении выделенного объема получение вложений будет приостановлено.
- Свободное место может быть освобождено или расширено путем направления запроса менеджеру по работе с клиентами.
- Статистика по использованию системы. Статистика доступна за все время использования системы.

Доступ к историческим данным осуществляется посредством построения отчетов.

Для формирования и выгрузки отчета применяется один или несколько фильтров:

- список агентов или подразделений;
- канал создания обращения;
- период выгрузки данных.

При формировании отчета выбирается агрегация:

- по интервалу выгрузки: час, день, неделя, месяц или год;
- по пользователям: агенты, группы супервайзеров, подразделения.

Доступные типы отчетов:

- Загрузка агентов;
- Операционные показатели по агентам;
- Журнал статусов агентов;
- Обработка обращений;
- Сводный отчет по показателям входящих обращений;
- Отправленные сообщения;
- Результаты опросов клиентов;
- Закрепленные сообщения;
- Запросы из формы обратной связи.

Просмотр чатов

Супервайзеру доступна полная история обращений, созданных в системе.

Доступна фильтрация обращений для создания выборки по атрибутам:

- дата создания обращения;
- текущее состояние обращения;
- агент, последним выполнявший консультацию по обращению;
- длительность обработки обращения;
- количество сообщений в обращении;
- время ожидания клиентом первого ответа;
- канал создания обращения;
- теги обращения;
- оценка.

Возможности супервайзера по выбранному обращению:

- просмотр полной истории переписки с клиентов в канале, включая информацию о внутренних событиях: комментарии, переводы обращений между агентами, причины завершения обращений;
- онлайн-мониторинг за перепиской клиента и агента;
- выгрузка текста переписки в файл;
- выгрузка информации об истории маршрутизации обращения;
- удаление или восстановление оценки, полученной от клиента;
- завершение обращения;
- перевод или назначения обращения на агента или чат-бота;
- отправка исходящего сообщения клиенту.

API

Для заказчиков доступно:

- External API — позволяет реализовать управление функциями системы из внешней системы;
- API Bot Connect — позволяет подключить чат-ботов для обслуживания клиентов.