АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ДЛЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ «АИС МФЦ ДЕЛО»

Руководство пользователя опции «Интеграция с АТС»

Листов 8

2022

АННОТАЦИЯ

В данном документе приведено описание функциональных возможностей опции «Интеграция с АТС» автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – «АИС МФЦ»).

Документ предназначен для сотрудников МФЦ, непосредственно участвующих в обеспечении процесса оказания государственных и муниципальных услуг в подразделениях МФЦ.

1. Функции оператора колл-центра

1.1. Приём звонков

Режим доступен пользователям, обладающим правами *Администратор* или *Оператор колл-центра*.

Оператор колл-центра осуществляет приём звонков граждан по следующим вопросам: запись на прием, запрос информации о статусе рассмотрения заявки, запрос информации о порядке работы организаций, запрос информации об услуге. В режиме «Прием звонков» главное окно делится на две части. В левой части - область с параметрами входящего вызова, в правой - окно системы (Рисунок 1.1).

1.2.Начало консультирования

Для начала консультирования, зайдите в модуль «Приём звонков» (Ещё → Приём звонков), нажмите кнопку «**Регистрировать начало вызова**»  в верхнем левом углу.

Во время входящего звонка определяется номер контактного телефона и сверяется с базой заявителей в системе, если номер обнаружен, то в поле «Выясните фамилию, имя и отчество заявителя» отображается ФИО заявителя. Появляется выбор типа обращения.

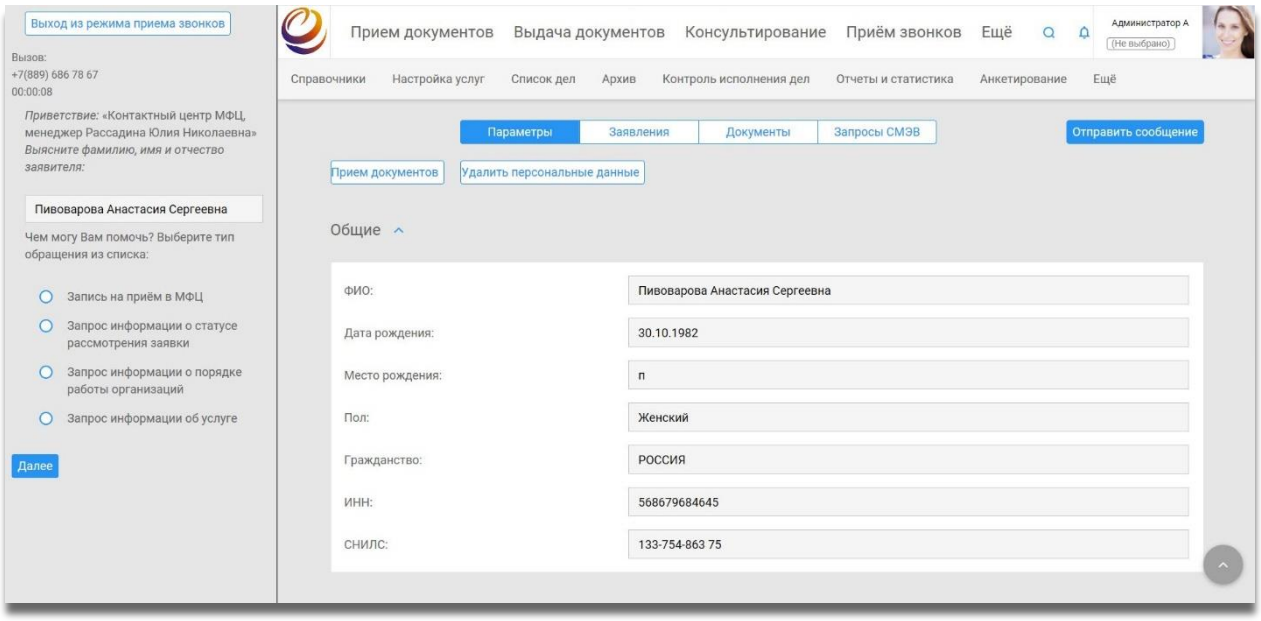


Рисунок 1.1.

Если номер телефона совпал с номерами нескольких заявителей, то у оператора откроется уточняющее окно, в котором из совпадений необходимо выбрать нужного заявителя.

После нажатия кнопки «**Выбрать**», ФИО гражданина подставится в соответствующее поле и откроется его Личное дело.

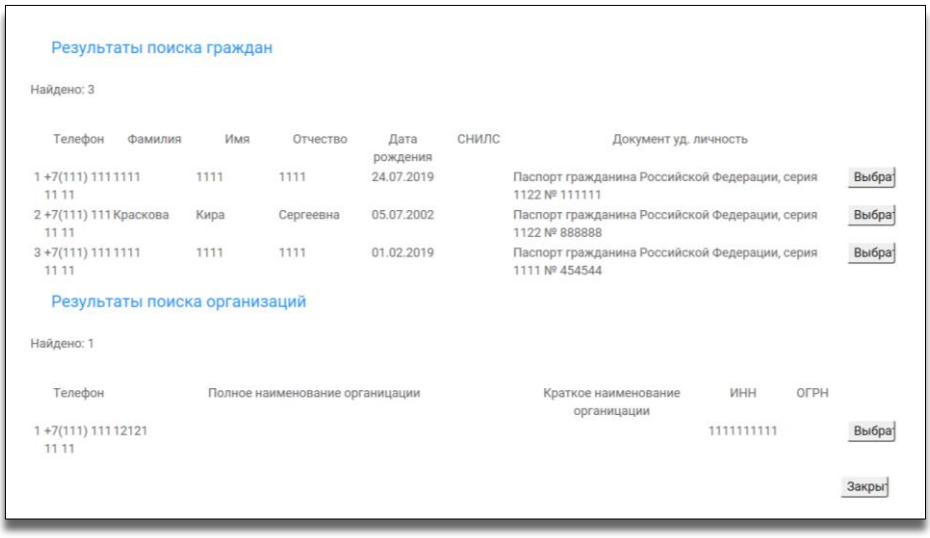


Рисунок 1.2.

Если совпадений не найдено, то ФИО гражданина необходимо внести вручную.

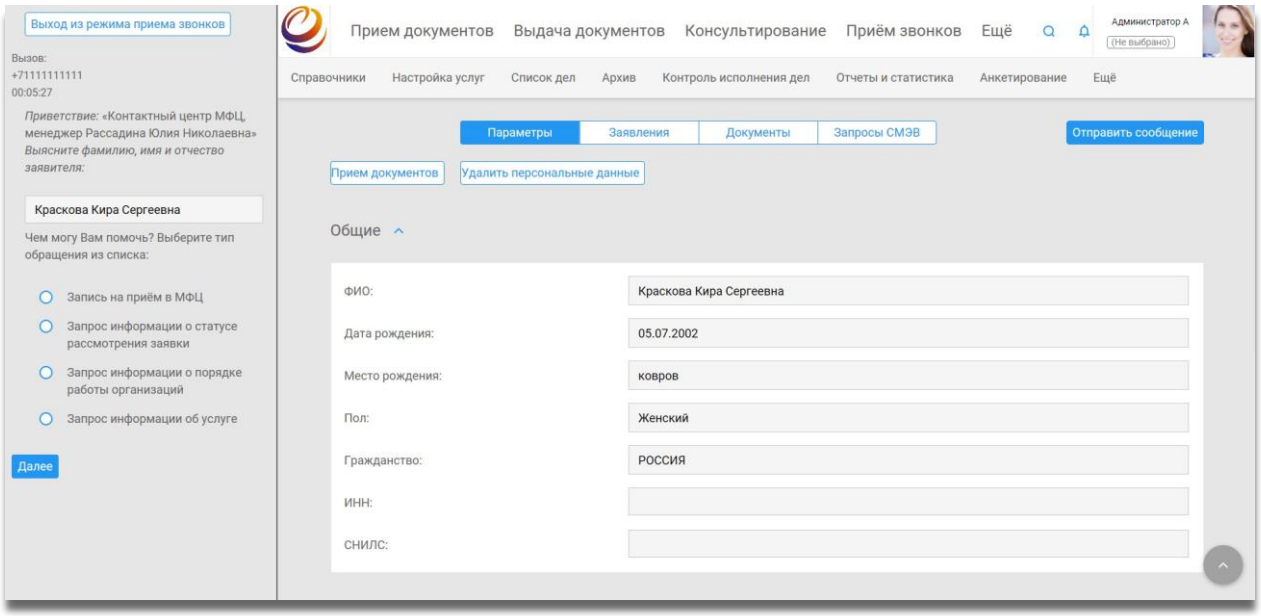


Рисунок 1.3.

После определения заявителя, выберите из списка необходимый тип обращения и нажмите кнопку «**Далее**». В зависимости от выбранного типа обращения меняются поля опросника и информация в окне системы:

- «Запись на прием в МФЦ» – происходит переход на портал МФЦ для записи на приём;
- «Запрос информации о статусе рассмотрения заявки» - происходит переход в модуль «Управление» → «Список дел»;
- «Запрос информации о порядке работы организаций» - происходит переход в модуль «Найти МФЦ»;
- «Запрос информации об услуге» - происходит переход в модуль «Консультирование».

1.3.Завершение разговора

Для завершения разговора нажмите кнопку «**Завершить разговор**».

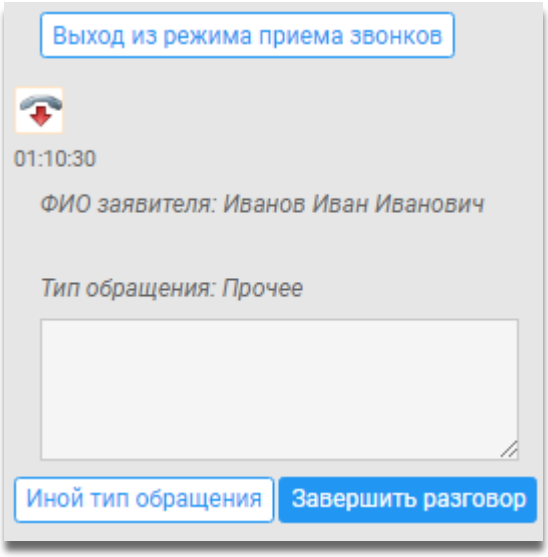


Рисунок 1.4.

Важно!

В интерфейсе приёма входящих вызовов оператор может вернутся к списку вопросов и начать новый тип консультирования респондента в рамках текущего звонка, только после завершения текущего цикла вопросов. С помощью кнопки «**Иной тип обращения**».

После завершения вызова информацию о нем можно отредактировать. Для этого необходимо щелкнуть по ссылке длительности последнего вызова.

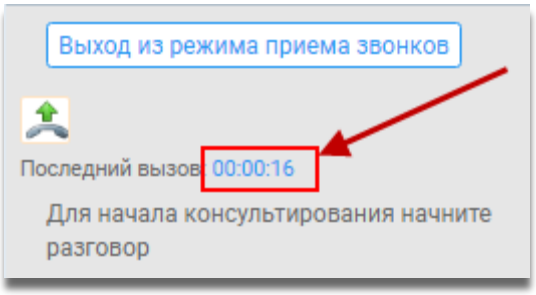


Рисунок 1.5.

1.4.Журнал звонков, статистика

Для просмотра статистики по звонкам зайдите в модуль «Журнал звонков» (Ещё → Управление → Ещё → Журнал звонков), откроется оперативный мониторинг Журнала звонков (Рисунок 1.6). Фильтр Журнала позволяет отбирать звонки по номеру телефона, по дате или периоду обращения и по ФИО оператора. Все звонки в журнале отображаются в таблице следующим образом:

- Начало звонка;
- Длительность;
- ФИО оператора;
- ФИО заявителя;
- Телефон;
- Тип обращения;
- Результат;
- Действие.

В Журнале звонков можно добавить результат или поменять тип обращения по кнопке «**Изменить**» . Для сохранения изменений, нажмите кнопку «**Применить**» . Для сохранения всех изменений, нажмите кнопку «**Сохранить все изменения звонков**».

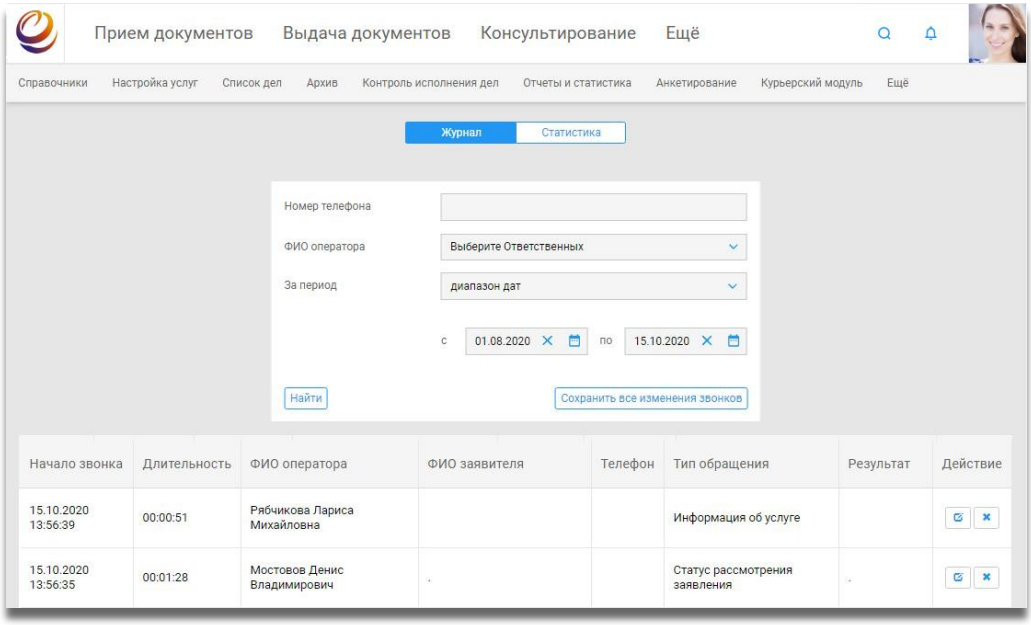


Рисунок 1.6.

Для удаления записи нажмите кнопку «**Удалить**»  .

Появится всплывающее окно, в котором необходимо подтвердить удаление, нажав «**ОК**».

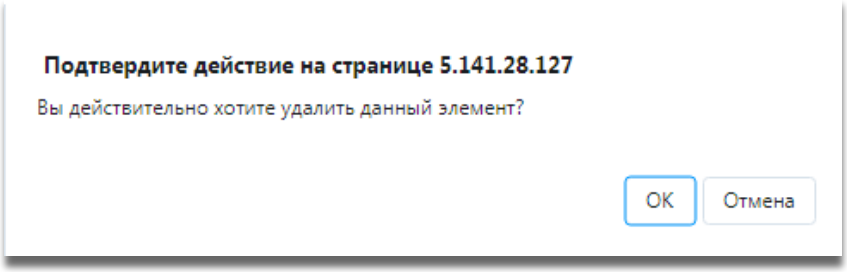


Рисунок 1.7.

При переходе на закладку «Статистика», Система открывает окно со сводной информацией по звонкам (Рисунок 1.8).

Информация сгруппирована по следующим разделам:

– Всего звонков зарегистрировано;
– Всего обращений за период зарегистрировано;
– Запись на прием (количество и %);
– Статус рассмотрения заявления (количество и %);
– Порядок работы организации (количество и %);
– Информация об услуге (количество и %);

– Прочее (количество и %);

– Средняя длительность звонка.

Фильтр позволяет формировать статистику по дате или периоду обращения.

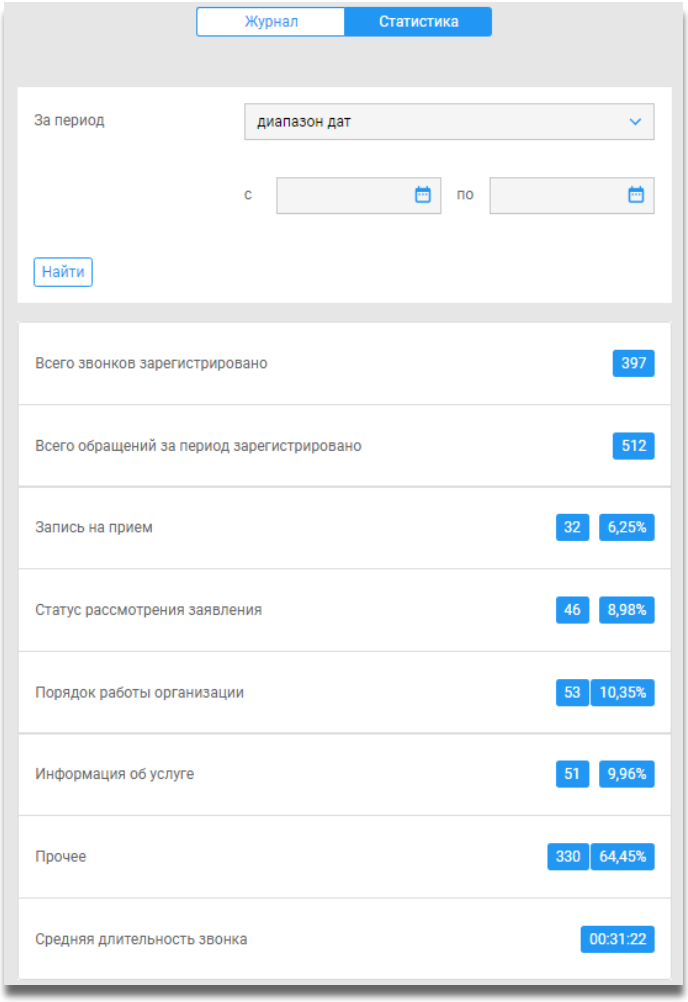


Рисунок 1.8.

Кроме того, в модуле «Отчеты и статистика» в разделе «Пользовательские отчеты» можно просмотреть необходимую статистическую информацию:

– «Отчет по входящим звонкам» – показывает сколько и каких именно звонков было сделано, а также их длительность.

– «Сводный отчет по операторам» – показывает кто именно и сколько звонков принял.