

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

_____ Ю.П. Шорников

« 12 _ »_декабря 2022 г

**ПЛАТФОРМА РАЗРАБОТКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ
ИНТЕРФЕЙСОВ РАБОЧЕГО МЕСТА
ОПЕРАТОРА ПЕРСОНАЛЬНОГО КОМПЬЮТЕРА**

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ГЛ.2022-01/01.ИП

На 32 листах

Москва, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о документе.....	3
2. Запуск пользовательского экземпляра ПО.....	3
2.1 Блок платформы «Документы»	4
2.2 Блок платформы «Администрирование»	8
2.2.1 Раздел «Пользователи» блока «Администрирование».....	9
2.2.2 Раздел «Проекты» блока «Администрирование».....	11
2.2.3 Раздел «Настройки» блока «Администрирование»	13
2.3. Блок платформы «Проекты».....	14
5. Справочная информация.....	31
6. Перечень сокращений принятых в настоящем документе.....	31

1. Общие сведения о документе

Настоящий документ содержит инструкции для пользователей программы для ЭВМ «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера» (далее — «Платформа разработки интерфейсов») разработанное отечественной ИТ-компанией ООО «Глобал Линк».

2. Запуск пользовательского экземпляра ПО

Для запуска пользовательского экземпляра ПО необходимо дважды кликнуть на ярлыке ПО на рабочем столе или открыть в браузере ссылку на экземпляр ПО.

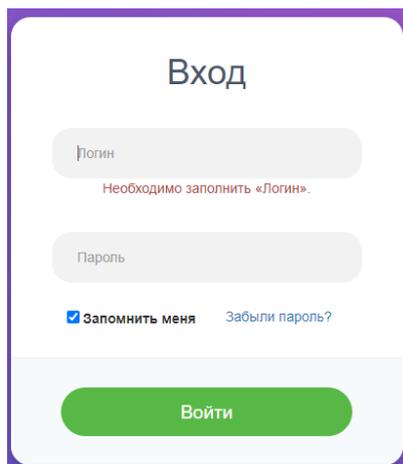


Рис. 1. Внешний вид страницы авторизации

В появившемся окне авторизации необходимо ввести ваш логин и пароль, после чего кликнуть на кнопке Войти.

В случае успешной авторизации пользователь попадает на главную страницу. В верхней части (фрейме) страницы всегда располагается навигационное меню, содержащее вкладки Главная, Документы, Проекты, Администрирование, раздел пользователя.

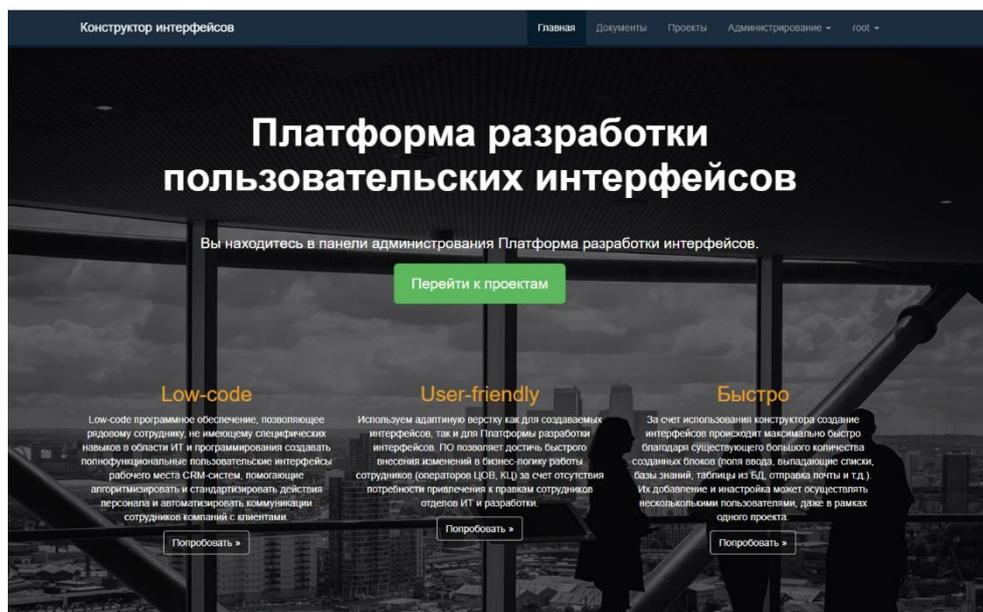


Рис. 2. Внешний вид стартовой страницы

2.1. Блок платформы «Документы».

Блок «Документы» предназначен для организации графических элементов, которые участвуют в создании пользовательских интерфейсов, как то: картинки, логотипы, элементы дизайна и т.п. Для перехода в блок «Документы» необходимо в навигационном меню выбрать соответствующий раздел. Внешний вид блока «Документы» представлен на рис. 3.

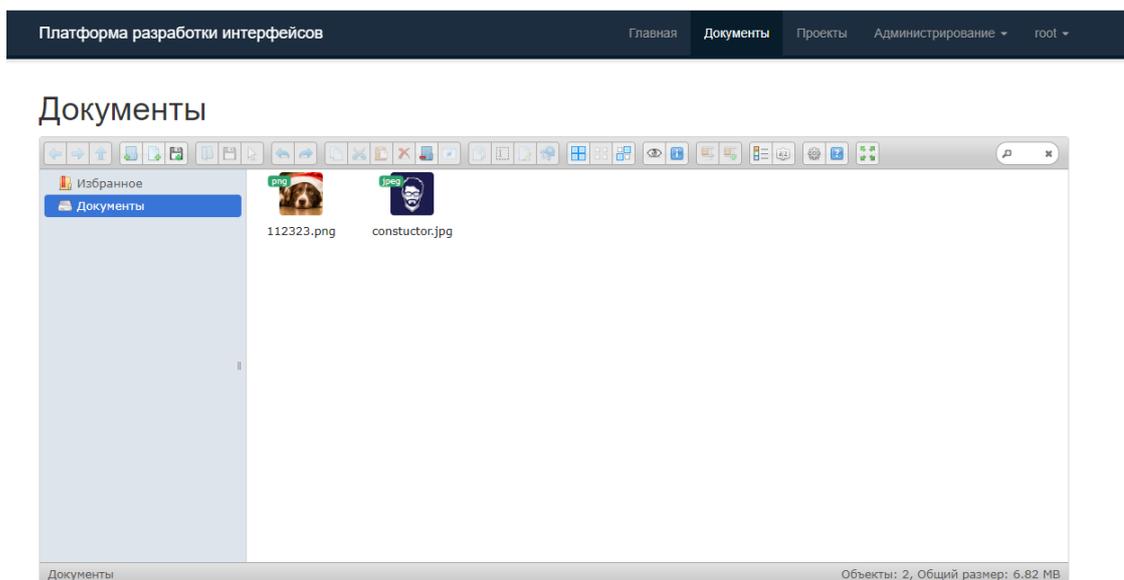


Рис. 3. Внешний вид блока Документы

Блок «Документы» фактически представляет собой файловый менеджер, который позволяет в хранилище на файловой подсистеме:

- создать новую папку;
- создать новый файл, поддерживаемые форматы TXT, CSS, HTML;
- очистить папку;
- обновить информацию в окне;
- изменить режим отображения файлов в директории (в виде иконок или в табличном виде);
- изменить тип сортировки файлов (по имени, по размеру, по типу, по дате, по разрешениям);
- выбрать все;
- перенести файл в Избранное;
- отобразить свойства файла;
- развернуть на полный экран;
- изменить настройки панели (Предпочтения).

Целесообразно для разных проектов создавать отдельные папки. Для создания новой папки в хранилище необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на свободной области рабочего поля и выбрать опцию «Новая папка», см. рис. 4.

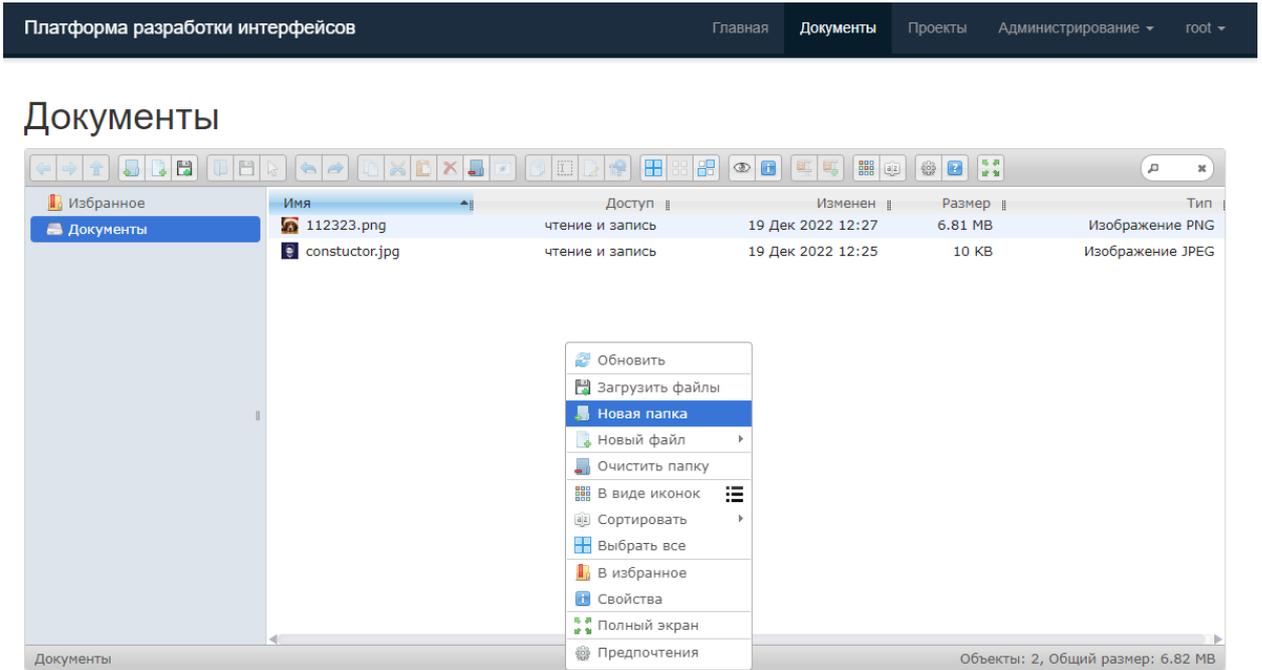


Рис. 4. Создание новой папки в хранилище

Далее выбираем имя для создаваемой папки и нажимаем «Ввод». Вновь созданная папка появляется на файловой системе, см. рис. 5.

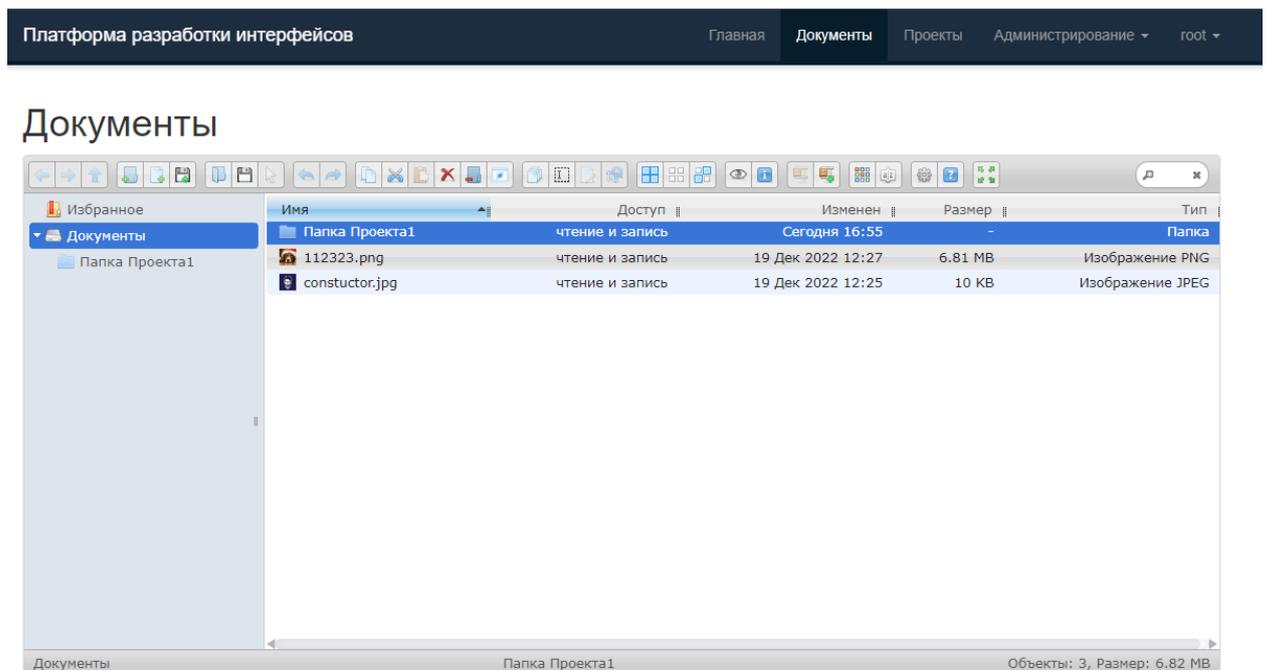


Рис. 5. Отображение новой папка в хранилище

Документы

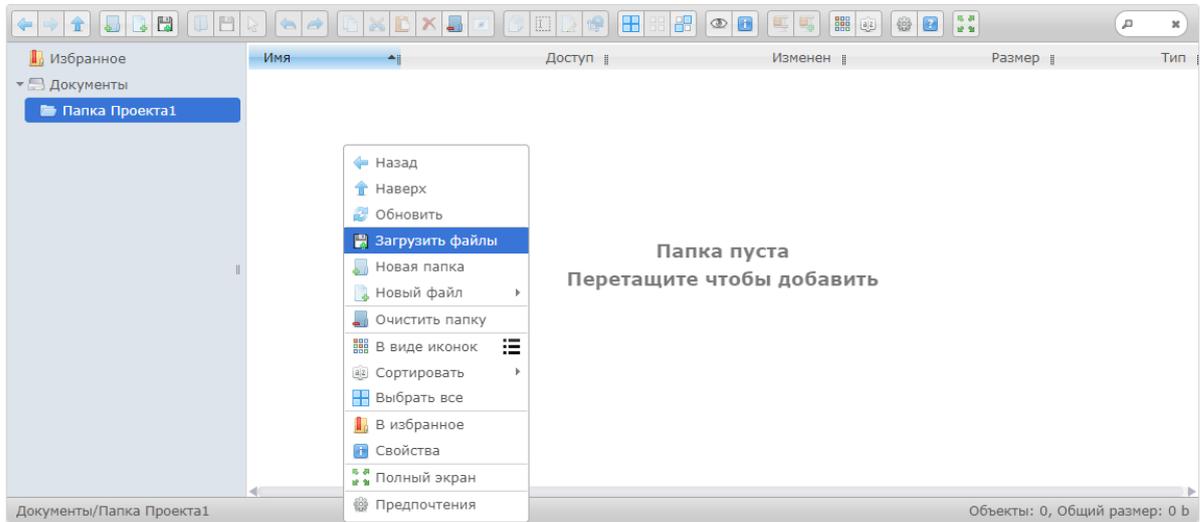


Рис. 6. Загрузка файлов в папку

Для загрузки файлов их можно перетащить в рабочую область, либо выбрать на файловой системе компьютера, с которого происходит процесс создания пользовательского интерфейса.

Документы

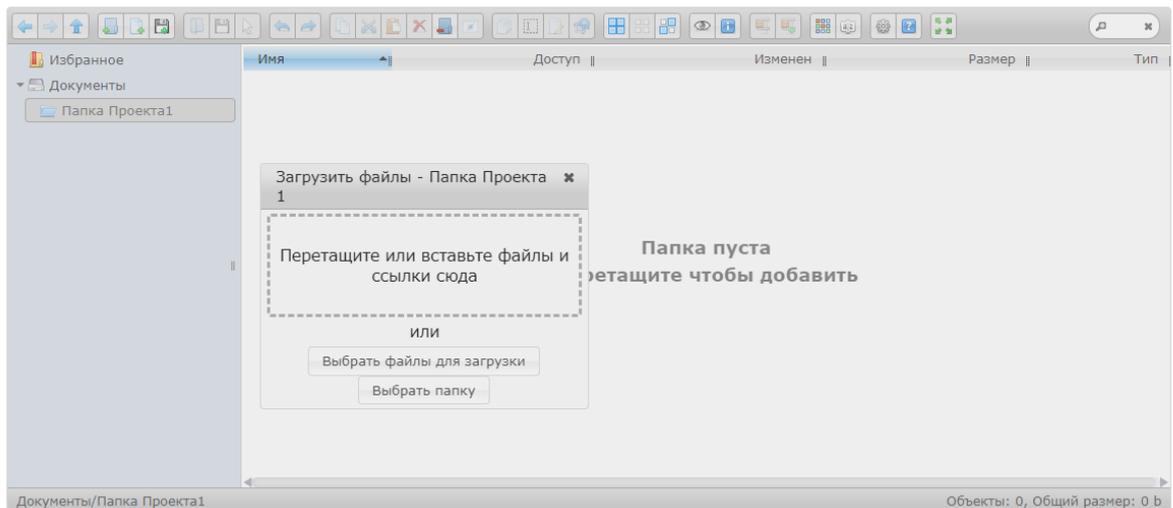


Рис. 7. Загрузка файлов в папку

После загрузки файлы появляются в хранилище платформы, в той папке куда они нами загружались и становятся доступными для использования при создании интерфейсов пользователя, см. рис. 8, 36.

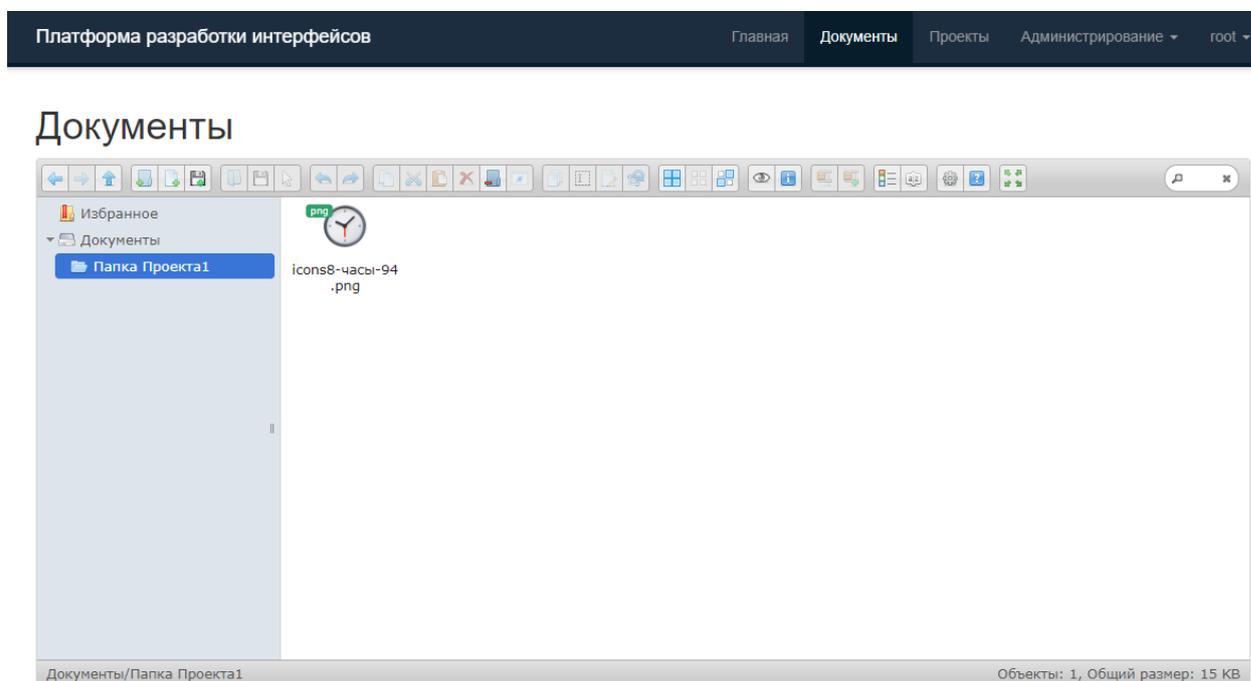


Рис. 8. Отображение загруженного файла

При необходимости загруженные на платформу файлы можно будет выгрузить на любую локальную рабочую станцию имеющим на это права сотрудником, в виде как отдельных файлов, так и архивом (поддерживаемые типы: TAR, GZIP, BZIP и XZ). Часто используемые файлы можно добавить в отдельную папку Избранное.

2.2. Блок платформы «Администрирование».

Блок «Администрирование» служит для:

- управления учетными записями пользователей ПО «Платформы разработки интерфейсов»;
- создание непосредственно самих интерфейсов;
- общих настроек ПО, см. рис 9.

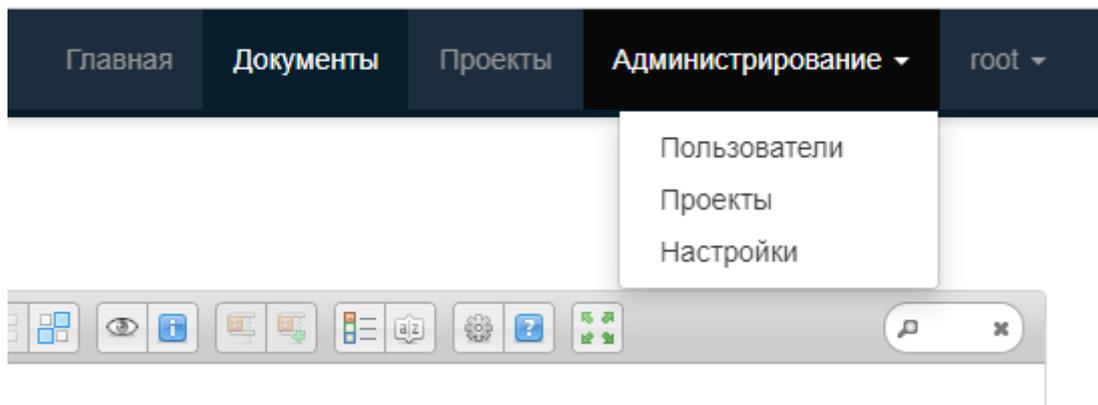


Рис. 9. Подразделы блока «Администрирование»

2.2.1. Раздел «Пользователи» блока «Администрирование».

В данном разделе осуществляется администрирование учетных записей пользователей ПО «Платформа разработки интерфейсов». Доступны следующие опции: добавление новой учетной записи (нового пользователя), редактирование созданных ранее учетных записей, предоставление доступов к отдельным модулям ПО и блокировка учетных записей.

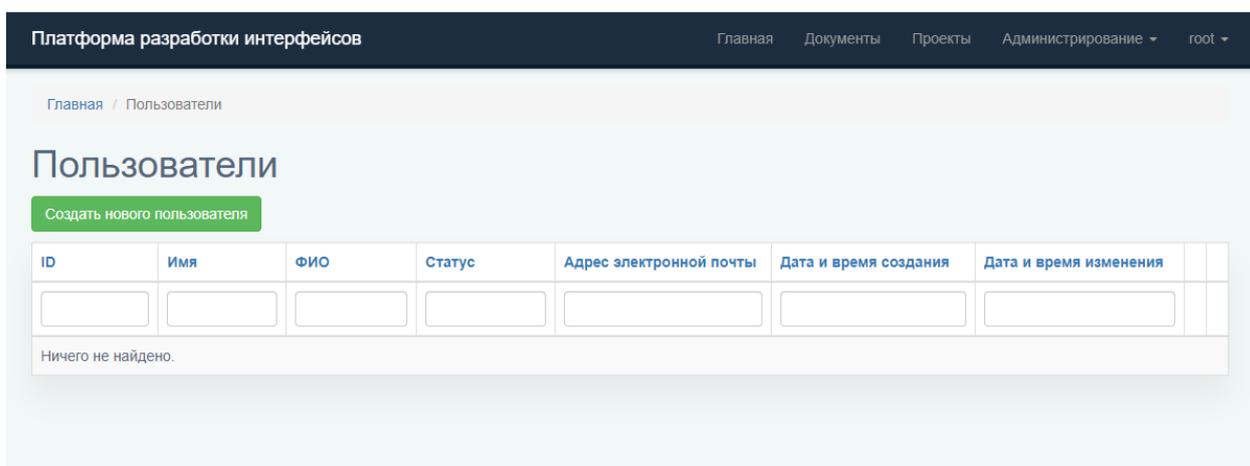
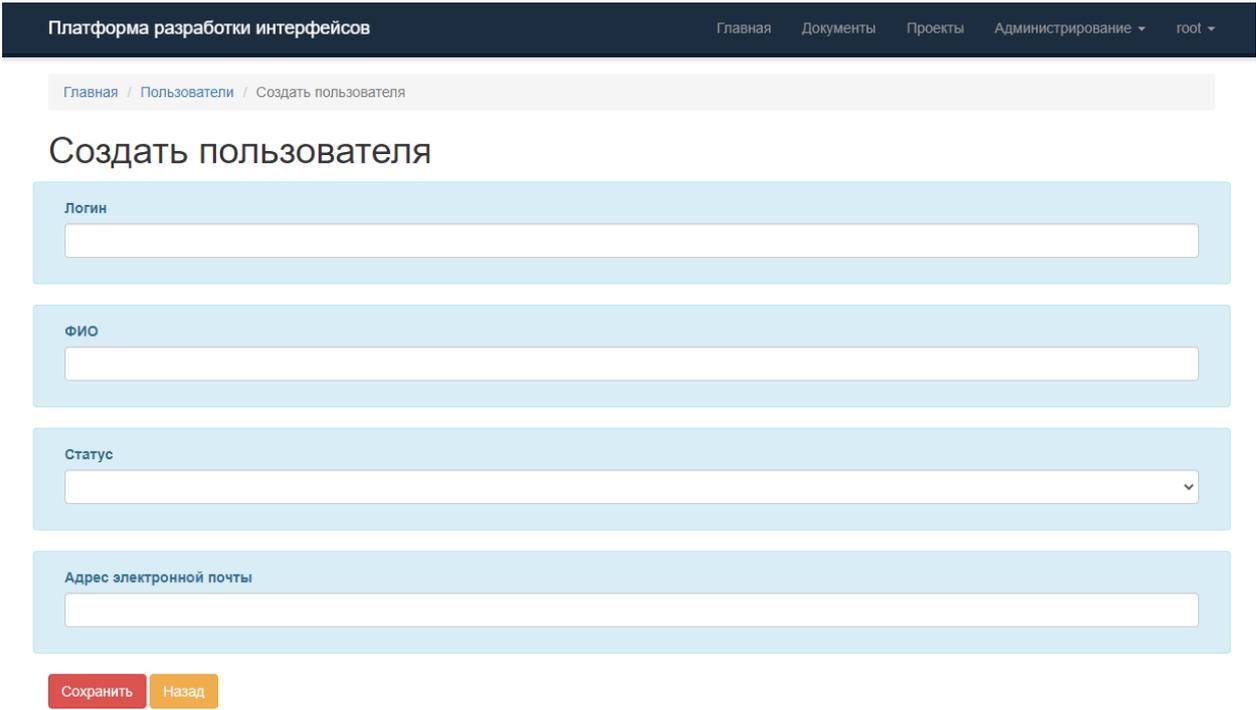


Рис.10. Внешний вид раздела «Пользователи».

Для добавления нового пользователя необходимо воспользоваться кнопкой «Создать нового пользователя» (см. рис.10).

В появившемся меню (см. рис.11) необходимо задать логин пользователя, ФИО, текущий статус (менеджер/администратор/root/заблокирован) и актуальный адрес электронной почты, на который будет выслан пароль.



The screenshot shows a web application interface for creating a new user. At the top, there is a dark navigation bar with the text 'Платформа разработки интерфейсов' and several menu items: 'Главная', 'Документы', 'Проекты', 'Администрирование', and 'root'. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'Главная / Пользователи / Создать пользователя'. The main heading is 'Создать пользователя'. The form consists of four light blue input fields: 'Логин', 'ФИО', 'Статус' (a dropdown menu), and 'Адрес электронной почты'. At the bottom of the form are two buttons: 'Сохранить' (red) and 'Назад' (orange).

Рис.11. Создание нового пользователя.

После заполнения всех полей информацией и сохранения формы новый пользователь будет создан, см. рис.12. Пароль для входа в программу будет выслан на указанный при регистрации адрес e-mail.

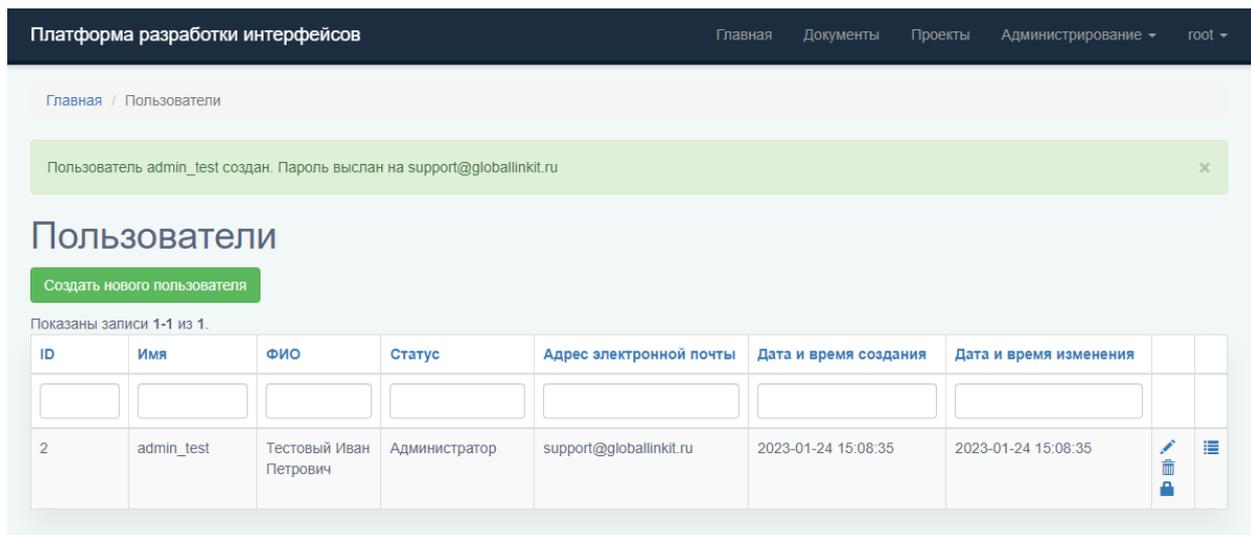


Рис.12. Внешний вид окна со списком пользователей.

В правой части строки содержащей информацию о пользователе расположены кнопки позволяющие редактировать или удалить выбранную учетную запись или регенерировать для нее пароль (см. рис. 12). Новый пароль так же будет выслан на указанный e-майл адрес.

2.2.2. Раздел «Проекты» блока «Администрирование».

В данном разделе осуществляется предоставление доступа пользователям к конкретным проектам созданным с помощью ПО «Платформа разработки интерфейсов». Внешний вид рабочего места показан на рис. 13.

Для предоставления доступа к созданному проекту необходимо выбрать его в списке (в тестовой версии максимальное количество проектов ограничено тремя) и нажать пиктограмму в правой части таблицы (см. рис. 13). Пользователям из группы Администратор по умолчанию доступны все проекты. Пользователям входящим в группу Менеджер по умолчанию ни один проект недоступен и необходимо предоставить доступ в явном виде к каждому разрешенному (см. рис. 15).

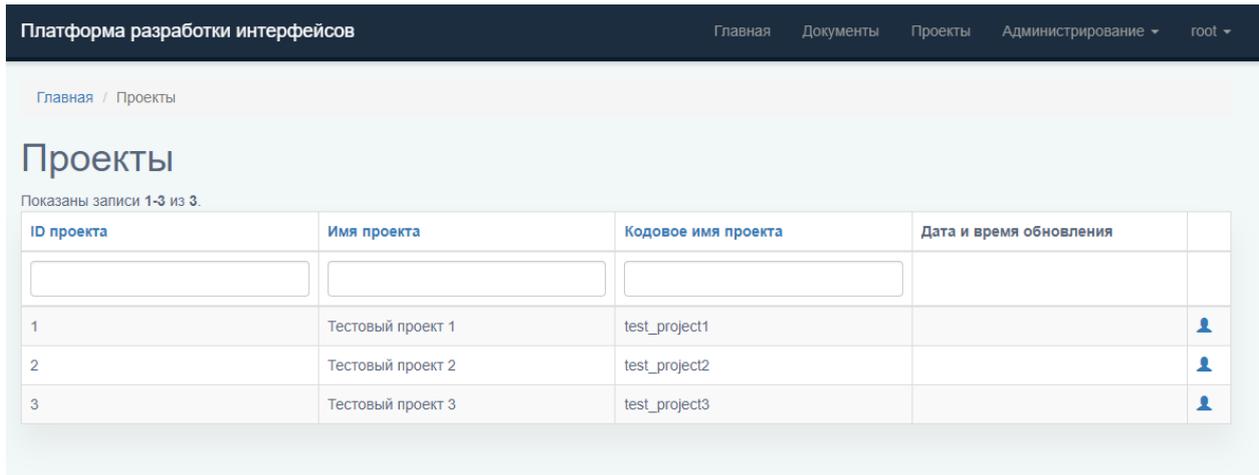


Рис.13. Внешний вид окна предоставления доступа к проектам.

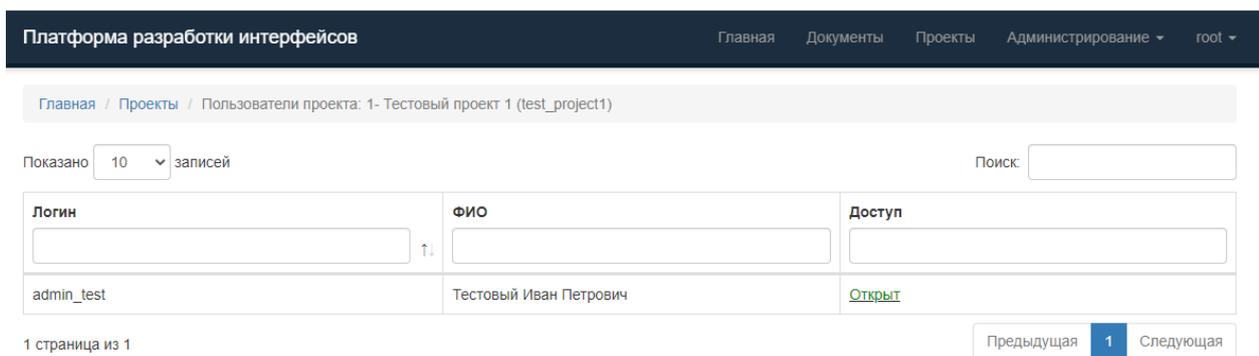


Рис.14. Внешний вид окна предоставления доступа к проектам.

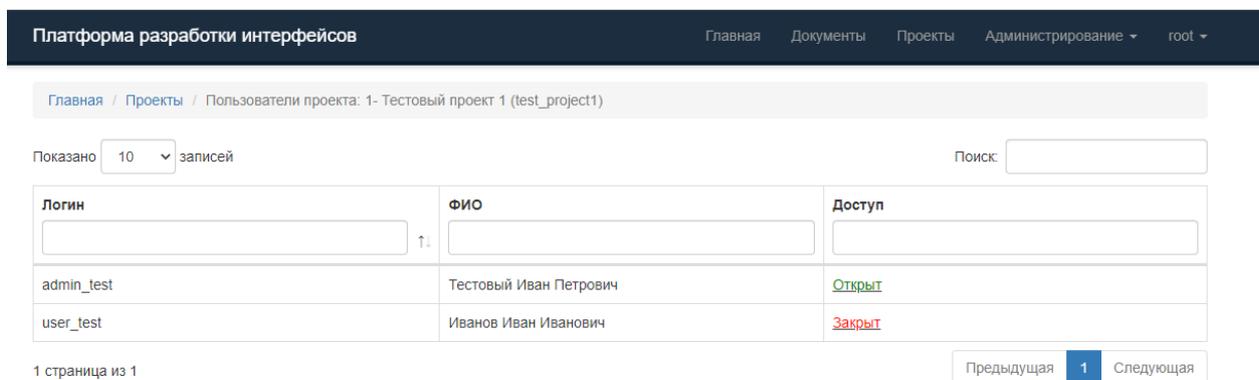


Рис.15. Внешний вид окна предоставления доступа к проектам.

2.2.3. Раздел «Настройки» блока «Администрирование»

В данном разделе осуществляется:

- настройка почтового аккаунта через который происходит отправка электронных писем содержащих пароль для создаваемых учетных записей;
- адрес сервера с установленным инстансом ПО «Платформа разработки интерфейсов»;
- адрес сервера на котором осуществляется демонстрация созданных интерфейсов.

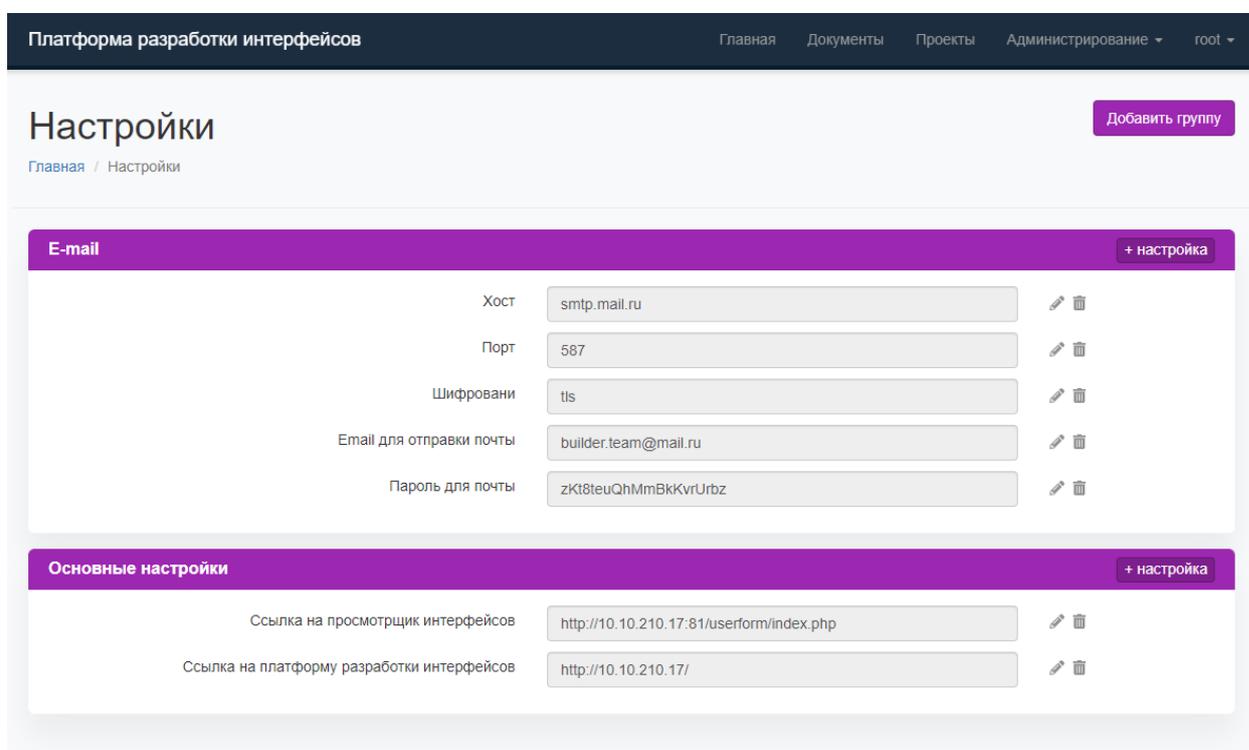


Рис.16. Внешний вид окна раздела настроек ПО.

2.3. Блок платформы «Проекты».

Данный блок представляет собой непосредственно конструктор интерфейсов CRM и фактически является основным блоком ПО. Конструктор интерфейса служит для визуального построения и модификации диалоговых форм бизнес-логики работы сотрудников компаний при коммуникациях с клиентами.

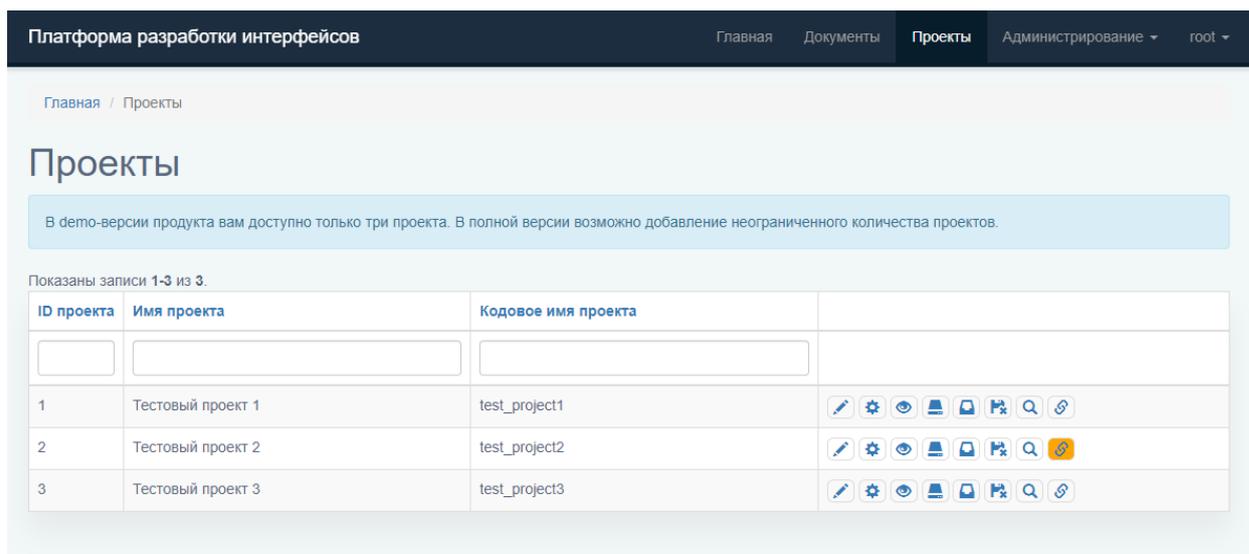


Рис.17. Внешний вид окна раздела «Проекты».

Рабочее место «Проекты» предоставляет следующий функционал (см. рис. 18):

- конструирования интерфейса с помощью набора блоков;
- настройки;
- предпросмотр созданного интерфейса;
- имена блоков проектов;
- конфигурация клиентской базы;
- очистка кеша;
- просмотр истории правок интерфейса;
- функционал привязки к другому проекту.

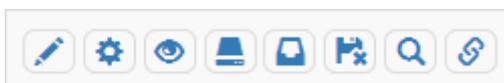


Рис.18. Внешний вид окна раздела Проекты.

Конструктор позволяет с легкостью создавать экранные интерфейсы рабочих мест из готовых блоков. По состоянию на конец 2022 года поддерживаются следующие типы блоков:

Контейнер — основной универсальный блок верхнего уровня, позволяющий включить в себя все другие блоки.

Вкладка — это отдельные страницы в рамках единого интерфейса. Вкладки можно разделить на активные и неактивные. Активной вкладкой называется та, с которой в данный момент работает пользователь. Вкладки позволяют визуально разделять отличные по функциональному наполнению и логике страницы в одном окне интерфейса. Вкладки могут быть вертикальные и горизонтальные.

Аккордеон – графический элемент, представляющий собой вертикально сложенный список элементов, таких как текстовые метки или эскизы. Каждый элемент может быть «развёрнут» или «раскрыт», чтобы показать содержание, связанное с этим элементом.

Таблица – блок с традиционной таблицей, представляющей собой распределение данных по однотипным строкам и столбцам (графам). Элементы строки сравниваются между собой и имеют смысловую связь, в столбце перечислены свойства этих элементов, по которым они сравниваются. Обычно столбец имеет название, его название может состоять из слова, фразы или числа, пересечением строки и столбца является ячейка таблицы. Элементы таблицы могут быть по-разному сгруппированы или расположены. Кроме того, таблица может включать метаданные, аннотации, заголовок, колонтитул.

Поле ввода текста (однострочное) — поле предназначено для ввода строки символов с помощью клавиатуры с дальнейшим сохранением в БД.

Поле ввода текста (многострочное) — этот элемент предназначен для создания области в интерфейсе, в которой можно вводить несколько строк

текста. В таком текстовом поле допустимо делать переносы строк, они сохраняются при отправке данных на сервер БД. Поле для многострочного текста незаменимо для добавления объемных комментариев, написания сообщений, вставки и редактирования статей в Базе знаний и интерфейсах, а также во многих других случаях, когда одной строки текста явно недостаточно.

Календарь — традиционный календарь, предоставляющий возможность выбора даты с помощью графического или числового выбора, применяется везде где требуется осуществить поиск или фильтрацию по конкретным датам или зафиксировать в БД нужную дату и время.

Выпадающий список — блок, позволяющий создать элемент интерфейса в виде раскрывающегося списка, а также список с одним или множественным выбором. Выбор представляется как из указанного набора, так и может быть сгенерен динамически, на основании результатов выполнения SQL-запроса в базе данных.

Чекбокс (флажок) — предоставляет выбор любого количества вариантов из предложенного списка. Если требуется выбор лишь одного варианта, то для этого используется переключатели (radiobutton).

Модуль отправки почты — интеграционный модуль. Предоставляет возможность оператору ЦОВ отправить email-сообщение на почтовый сервер непосредственно из интерфейса, не прибегая к использованию специальных программ и почтовых клиентов. Конструктор предоставляет большой набор настроек — адрес получателя может быть внесен вручную, или зафиксирован заранее. Адрес может быть единичным или представлен списком рассылки. Возможно указание различных списков получателей для тестовой и продуктивных сред с целью тестирования функционала. Подпись отправителя, заголовок письма, основной текст могут быть как зафиксированными в предварительных настройках блока, так и произвольными, в этом случае, при отправке они вводятся оператором в интерфейсе вручную.

Древовидная база знаний — многоуровневая база знаний, позволяющая оператору ЦОВ быстро ориентироваться в большом количестве разделов. Полнотекстовый поиск и поиск по тэгам помогает найти нужную информацию за минимальное количество времени. Имеется возможность отметить тематики обращения граждан, т.е. осуществить фиксацию в анкете тех тем, по которым велся поиск и была предоставлена информация гражданину. Далее эта информация может быть использована в отчетах.

Модальное окно — используется в интерфейсе оператора ЦОВ при необходимости приостановить его работу с родительским блоком до тех пор, пока оператор это окно не закроет. Модальными преимущественно реализованы диалоговые окна. Также модальные окна могут быть использованы для привлечения внимания оператора к важному событию или критической ситуации. Модальные окна в Конструкторе интерфейсов имеют гибкие настройки и поддерживают внедрение всех других типов блоков.

Блок с html-версткой — позволяет при необходимости внедрить в интерфейс любой HTML-код и создать отсутствующий функционал или изменить дизайн.

Блок новостей — блок, предназначенный для оперативного оповещения всех задействованных на проекте операторов. Может быть использован для привлечения внимания операторов ЦОВ к важному событию, изменениям в информационном наполнении проектов или критической ситуации. Новости могут быть добавлены как внутри контура сотрудниками ЦОВ, так и снаружи заказчиками (для более оперативного доведения информации до сотрудников ЦОВ).

Блок отправки смс — интеграционный блок, позволяющий задействовать ресурсы контент-провайдеров для отправки смс сообщений на мобильные телефоны граждан. Отправка возможна как в ручном режиме из интерфейса оператора ЦОВ, так и в автоматическом (по расписанию, по событию и тп).

Для создания нового интерфейса страницы CRM необходимо нажать кнопку с пиктограммой **+** (см. рис. 19).

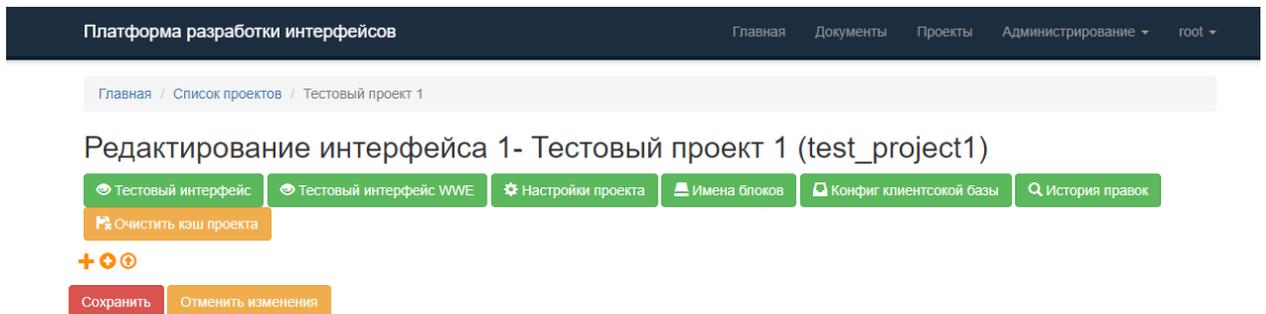


Рис.19. Внешний вид окна конструирования нового проекта.

Появится окно выбора блока конструктора, (см рис 20).

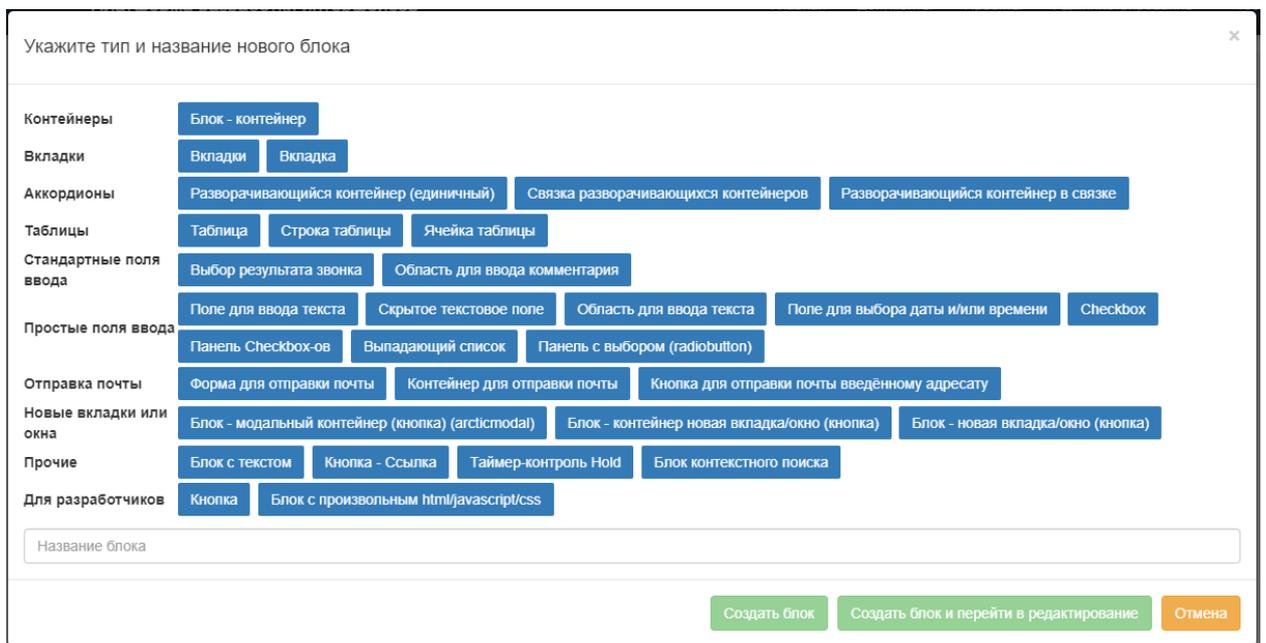


Рис.20. Внешний вид окна доступных для конструирования интерфейса блоков.

Первым шагом при конструировании интерфейса следует создать Контейнер — необходимо выбрать соответствующий блок и присвоить ему соответствующее логике проекта имя (см. рис 21).

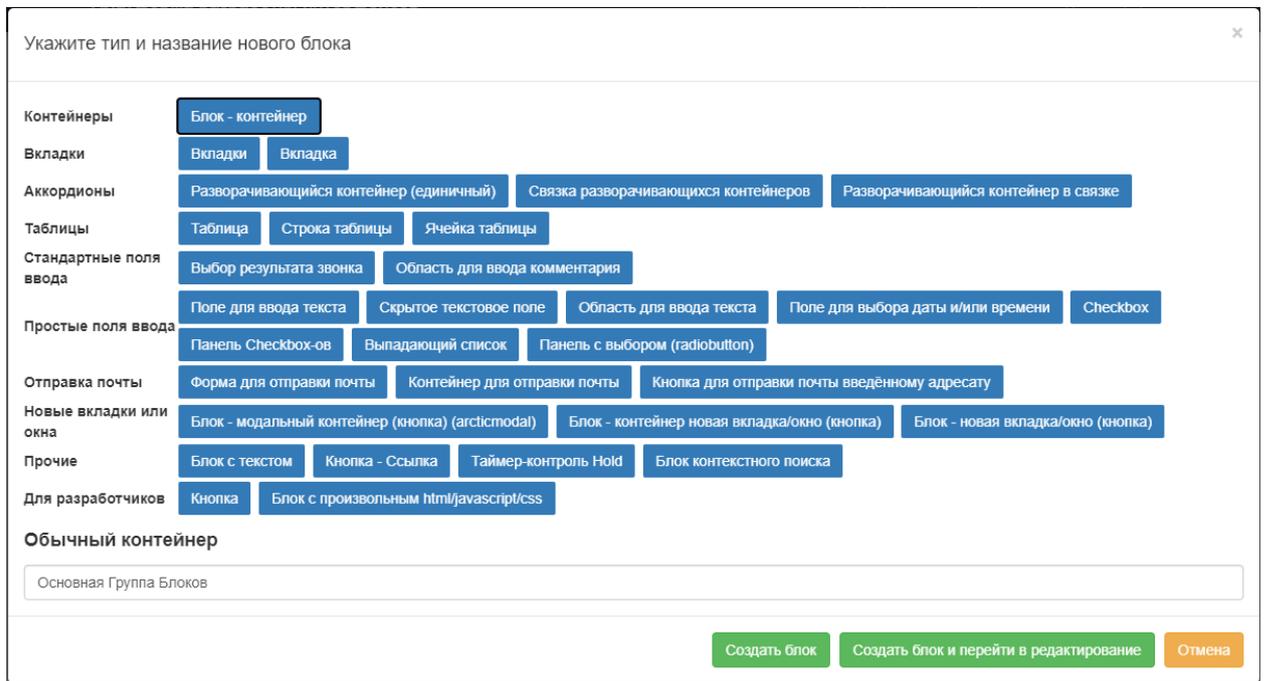


Рис.21. Создание интерфейса из готовых блоков.

Далее необходимо нажать кнопку «Сохранить» или «Сохранить и перейти к редактированию». В следующем окне можно выбрать цвет фона текстовых полей, ширину блока интерфейса, его заголовок (см. рис. 22), условия видимости (см. рис. 23, 24).

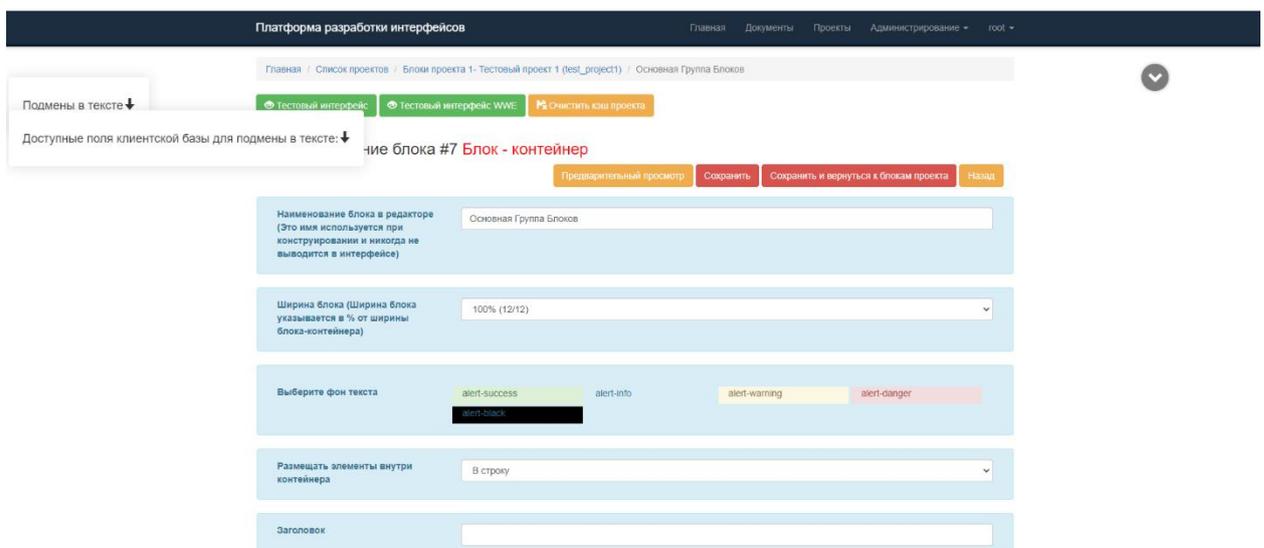


Рис.22. Создание интерфейса из готовых блоков.

Рис.23. Задание условий видимости блока.

Рис.24. Задание дополнительных постоянных условий видимости блока

Сформированный таким образом контейнер можно просмотреть (кнопка Предварительный просмотр), либо «Сохранить» или «Сохранить и вернуться к блокам проекта». После сохранения блок появляется в теле проекта (см. рис. 26).

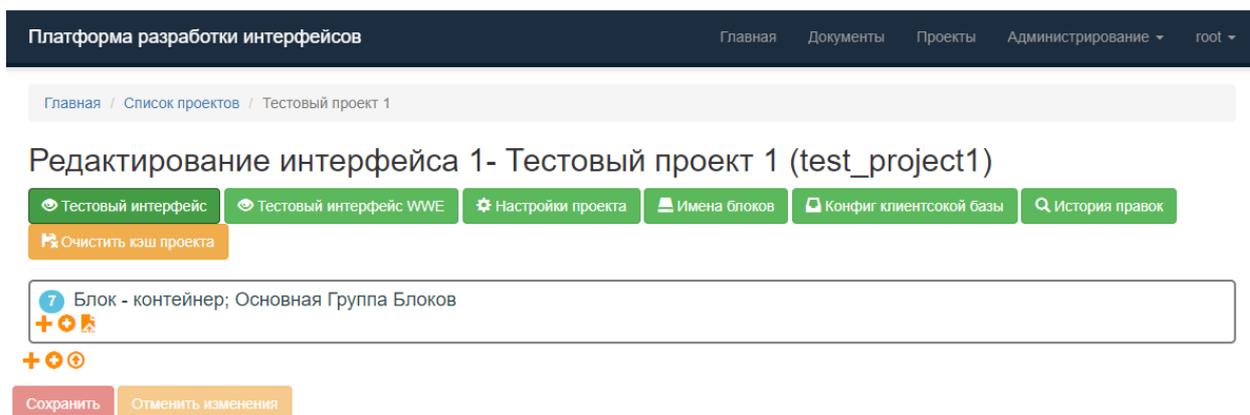


Рис.25. Задание дополнительных постоянных условий видимости блока

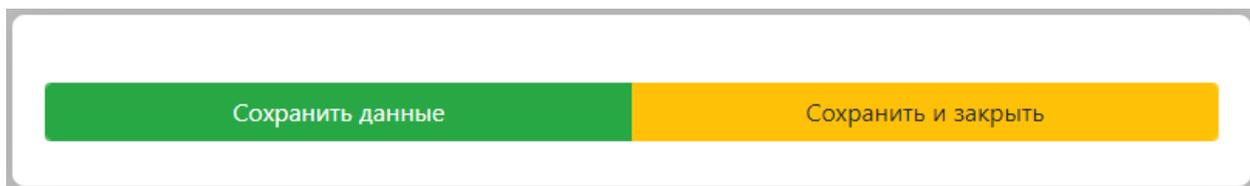


Рис.26. Внешний вид первого ненаполненного блоками контейнера

Далее необходимо заполнить контейнер нужными нам блоками для формирования страницы CRM. Для этого необходимо нажать кнопку с пиктограммой **+** внутри блока контейнера основной группы блоков (см. рис. 25).

Создадим в CRM блок начального приветствия. Для этого добавим «Блок с текстом» (см. рис. 21) и зададим его название, например «Приветствие_основное». Для заполнения вновь созданного блока контентом служит окно конструктора, которое предоставляет богатый функционал текстового редактора: вставки, редактирования и форматирования текста, вставки в блок текста изображений, таблиц, якорей и т.п. (см. рис. 27).

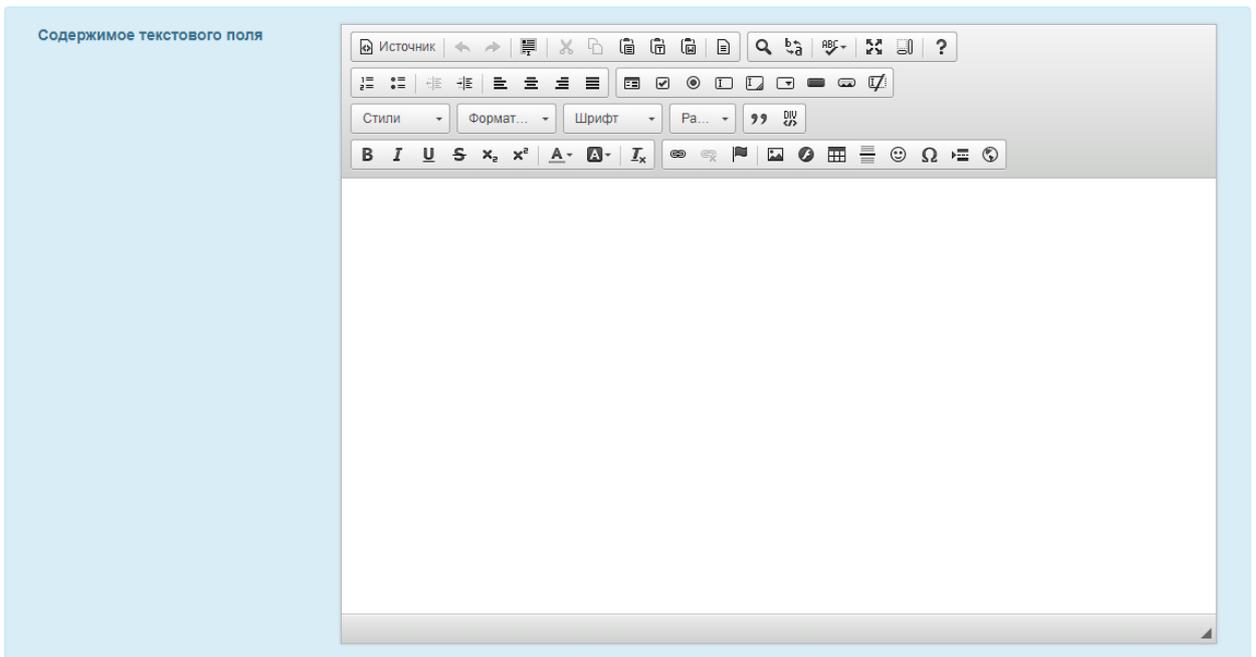


Рис.27. Внешний вид окна с конструктором

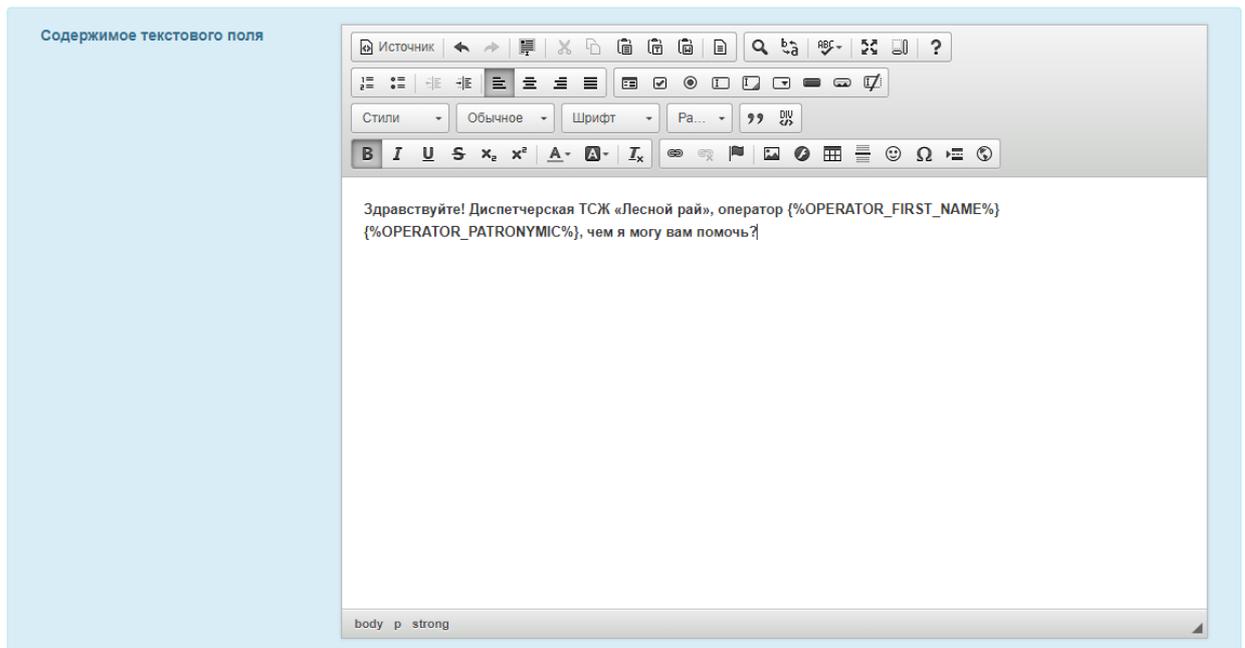


Рис.27. Внешний вид окна с введенным текстом блока

Для контроля процесса создания страницы воспользуемся кнопкой «Предварительный просмотр». Текущий результат показан на рис. 28.

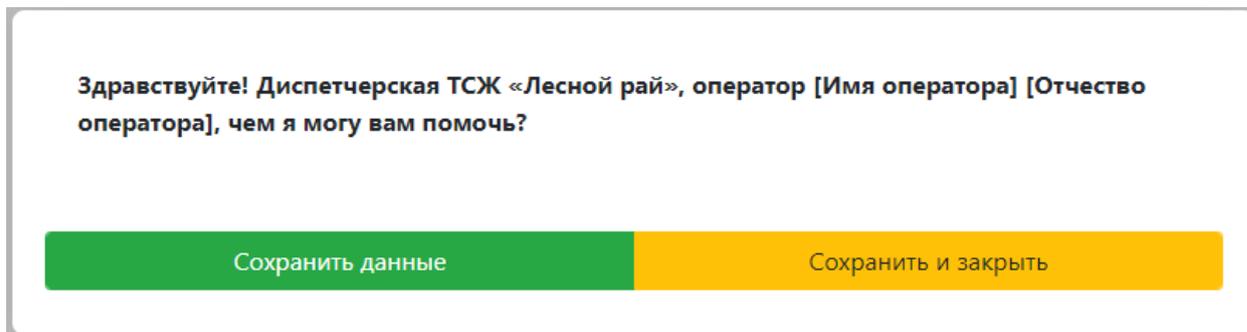


Рис.28. Внешний вид созданной страницы CRM с блоком приветствия.

Платформа разработки интерфейсов поддерживает функционал глобальных переменных, см. таблицу 1.

Глобальные переменные служат для передачи и отображения в тексте блоков CRM информации из внешних ИС, таких как, системы телефонии, внешние CRM-системы и т.п. В месте расположения такой переменной вместо статичного текста возможно динамическая подстановка переданной извне информации (см. таблицу 1). Данные подстановки применимы в любом месте блока (в тексте, в значении по умолчанию, в опциях и т.д.).

Таблица 1

Глобальная переменная	Описание
{%BLOCK_ID%}	ИД текущего блока
{%ID_INTERACTION%}	ИД интеракции
{%PLATFORM%}	Платформа инициатор
{%RM%}	Рабочее место (Place)
{%DIRECTION%}	Направление проекта (in/out) применительно к телефонии
{%PROJECT_DB%}	База данных проекта (project_db)
{%PROJECT_ID%}	ИД проекта (project_id)
{%BUILDER_PROJECT_ID%}	ИД проекта (project_id) конструктора (если текущий проект использует интерфейс другого проекта)
{%SESSION_ID%}	ИД звонка (session_id)

{%CUSTOMER_ID% }	ИД клиента (customer_id)
{%CALLER% }	А-номер (с префиксом если есть)
{%CALLED% }	Б-номер (с префиксом если есть)
{%ABONENT% }	Телефон абонента (для входящего: А-номер, для исходящего: Б-номер, с префиксами если есть)
{%CALLER_NUMBER% }	А-номер (без префикса)
{%CALLED_NUMBER% }	Б-номер (без префикса)
{%ABONENT_NUMBER% }	Телефон абонента (для входящего: А-номер, для исходящего: Б-номер, без префиксов)
{%CLIENT_TIMEZONE% }	Часовой пояс клиента относительно Москвы (от -1 до 8)
{%CLIENT_REGION% }	Регион и/или город/область клиента
{%AGENT% }	Логин оператора
{%OPERATOR_FIRST_NAME% }	Имя оператора
{%OPERATOR_PATRONYMIC% }	Отчество оператора
{%OPERATOR_LAST_NAME% }	Фамилия оператора
{%DATE% }	Дата в формате ДД.ММ.ГГГГ
{%DATE_MYSQL% }	Дата в формате ГГГГ-ММ-ДД
{%HOUR% }	Час в формате ЧЧ
{%WEEKDAY% }	День недели от 1 до 7 (по дате начала звонка)
{%TIME% }	Время в формате ЧЧ:мм:сс
{%DATETIME% }	Дата и время в формате ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:мм:сс
{%DATETIME_MYSQL% }	Дата и время в формате ГГГГ-ММ-ДД ЧЧ:мм:сс
{%CALL_DATE% }	Дата начала звонка в формате ДД.ММ.ГГГГ
{%IS_HOLIDAY% }	Праздничный день (не обычный выходной, согласно производственному календарю, по дате начала звонка)

{%CALL_DATE_MYSQL%}	Дата начала звонка в формате ГГГГ-ММ-ДД
{%CALL_HOUR%}	Час начала звонка в формате ЧЧ
{%CALL_TIME%}	Время начала звонка
{%CALL_DATETIME%}	Дата и время начала звонка в формате ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС
{%CALL_DATETIME_MYSQL%}	Дата и время начала звонка в формате ГГГГ-ММ-ДД ЧЧ:ММ:СС
{%GOOD_DAY%}	Формируемое приветствие в зависимости от текущего времени с учётом таймзоны клиента: Доброе утро (с 8:00 до 12:00), Добрый день (с 12:00 до 17:00), Добрый вечер (с 17:00 до 20:00), Здравствуйте (с 20:00 до 8:00)
{%CALL_TIME_WITH_TIMEZONE%}	Время начала звонка с учётом таймзоны клиента
{%CALL_DATETIME_WITH_TIMEZONE%}	Дата и время начала звонка по местному времени клиента в формате ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС
{%TEST%}	Суффикс _TEST у тестовых интерфейсов
{%IVR%}	Пункт IVR из которого пришел вызов
{%DEV_INBOUND%}	'dev' для тестовых интерфейсов и 'inbound' для основных
{%FL_SIP_CUSTOM%}	Значение пользовательского SIP-заголовка

В случае, если бизнес-процесс подразумевает фиксацию результата общения, что часто применяется, например, в работе ЦОВ, целесообразно создать блок фиксации результатов. Для этого воспользуемся соответствующим готовым блоком и наполним его набором predetermined результатов (целевой-нецелевой звонок, звонок сорвался), см. рис 29. Результат добавления такого блока показан на рис. 30. Для лучшего

визуального структурирования интерфейса блок желательно включить в состав блока-контейнера.

Расположение заголовка

Ширина заголовка в % от общей ширины блока (если не задано, будет выравниваться по тексту заголовка)

Значения опций задавать не обязательно. Если они не заданы, то значениями являются сами опции. Если задаются значения опций, то значения опций и опции должны соответствовать построчно, а количество опций и количество значений должны совпадать.

<p>Целевой звонок Нецелевой звонок Звонок сорвался</p> <p>Опции (набор по умолчанию, 1 на 1 строке)</p>	<p>Целевой звонок Нецелевой звонок Звонок сорвался</p> <p>Сохраняемые в базу значения опций (если не задавать, то будут сохраняться сами опции)</p>
---	---

Сохранять в анкетах выбранные опции вместе с их значениями

Перемешать опции (опции будут в произвольном порядке при каждом открытии интерфейса)

Рис.29. Формирование блока фиксации результата общения

Здравствуйте! Диспетчерская ТСЖ «Лесной рай», оператор [Имя оператора] [Отчество оператора], чем я могу вам помочь?

Результат звонка

Целевой звонок
Нецелевой звонок
Звонок сорвался

Рис.30. Внешний вид созданного блока фиксации результата общения

Для сохранения тематики обращения добавим блок «Выпадающий список; Тематика звонка». Зададим требуемую ширину блока в контейнере, его название, желаемое название поля в отчетах, заголовок поля и значения выпадающих полей для фиксации в БД в качестве результата звонка (см. рис 31,32).

Редактирование блока #10 **Выпадающий список**

Предварительный просмотр
Сохранить
Сохранить и вернуться к блокам проекта
Назад

Наименование блока в редакторе (Это имя используется при конструировании и никогда не выводится в интерфейсе)

Ширина блока (Ширина блока указывается в % от ширины блока-контейнера)

Размер блока

Радиус закругления границы

Только латинские буквы и цифры и знак _! Пробелы будут автоматически удаляться! Не менять без крайней необходимости! Не повторять в пределах одного проекта!
Обновление имён полей в базе на больших проектах (где было много звонков и много данных) может занимать до нескольких минут! Пока происходит обновление операторские интерфейсы могут быть недоступны!

Имя поля в анкете в базе при сохранении (если имя не начинается с "VP", в начало имени будет добавлено "VP")

Рис.31. Процесс создания блока фиксации тематики общения

Имя поля в отчётах (используется в отчётах по анкетам со всеми полями и др.)

Заголовок для поля

Обязательное (необходимо заполнить для сохранения анкеты)

Значение по умолчанию

Расположение заголовка

Значения опций задавать не обязательно. Если они не заданы, то значениями являются сами опции. Если задаются значения опций, то значения опций и опции должны соответствовать построчно, а количество опций и количество значений должны совпадать.

<ul style="list-style-type: none"> Перевод на конкретного сотрудника Запрос на услуги Финансовые вопросы Звонок от правоохранительных органов Трудоустройство/Отдел кадров Предложения о сотрудничестве (оборудование, курсы, закупки и т.д.) Звонок для Ген директора Другое/Вопрос не идентифицирован <p>Опции (набор по умолчанию, 1 на 1 строке)</p>	<p>Сохраняемые в базу значения опций (если не задавать, то будут сохраняться сами опции)</p>
--	--

Рис.32. Процесс создания блока фиксации тематики общения

После создания контейнера, наполнения его логическим блоками и сохранением промежуточного результата, блок-контейнер переходит в состояние готового, но еще не отображаемого в интерфейсе. Для отображения созданного блока необходимо включить опцию «Показать блок»  (см. рис. 33).

После включения данной опции блок начинает отображаться в интерфейсе рабочего места. В случае если блок потребуется убрать из интерфейса, его можно скрыть, выбрав опцию «Скрыть блок» , либо удалить, выбрав опцию «Удалить блок» . В случае необходимости блок можно отредактировать с помощью опции «Править» . Для блоков так же доступна опция «Действия» .

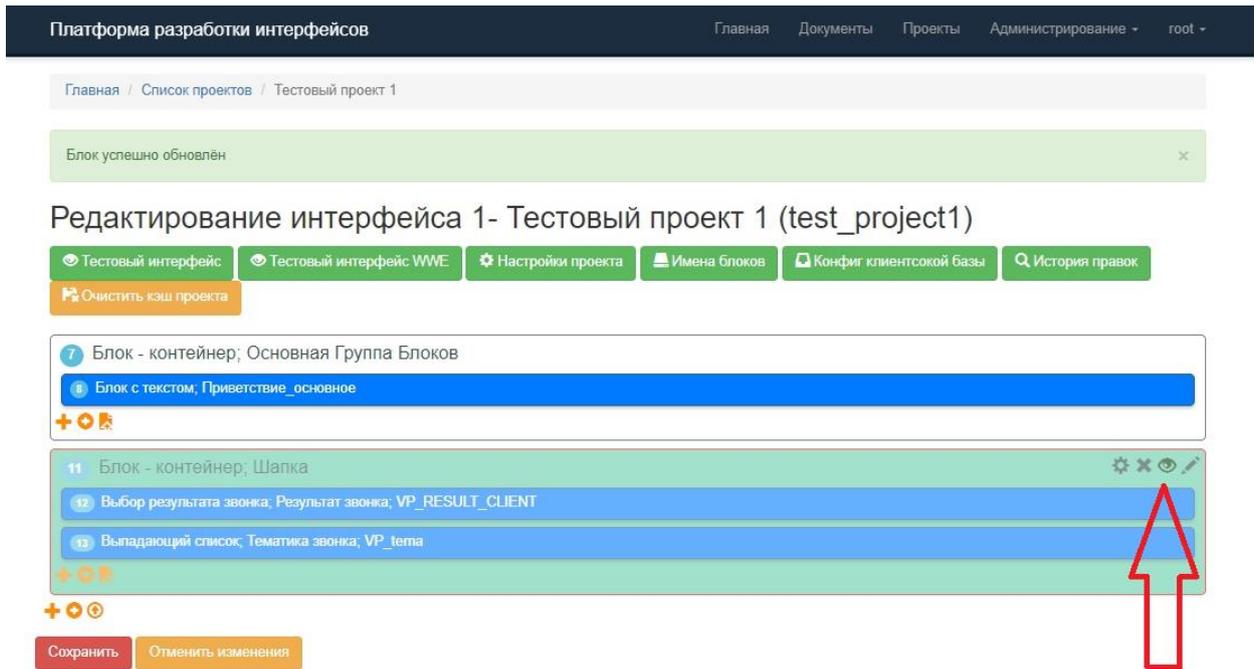


Рис.33. Внешний вид меню настройки блоков.

Меню «Действия» содержит следующие пункты (см. рис. 34).

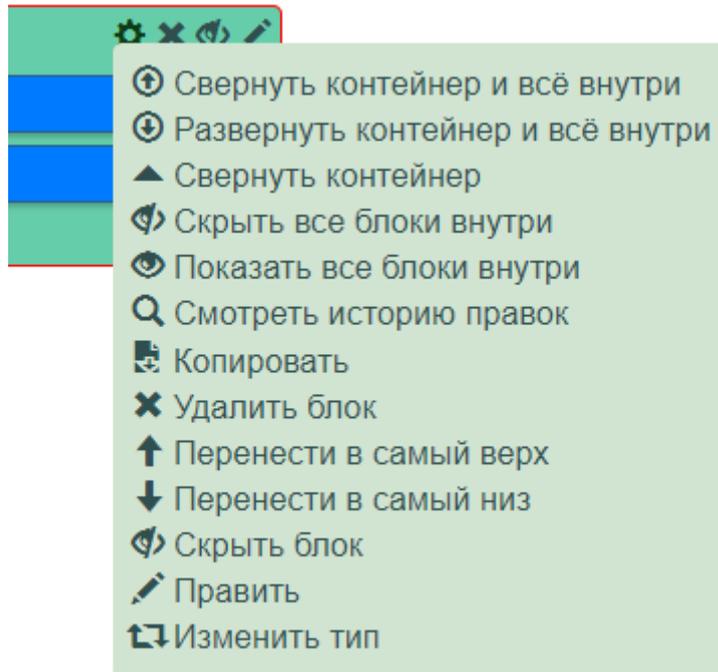
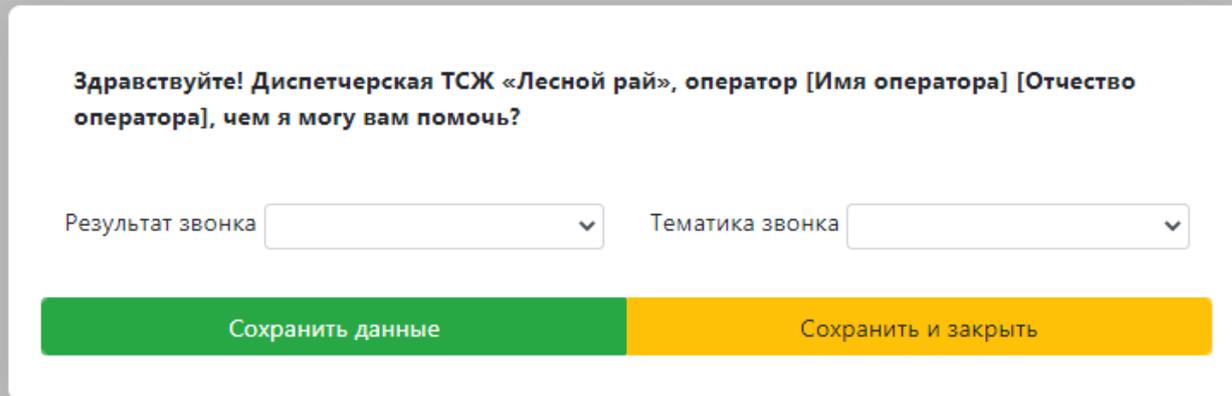


Рис.34. Внешний вид меню «Действия»



Здравствуйте! Диспетчерская ТСЖ «Лесной рай», оператор [Имя оператора] [Отчество оператора], чем я могу вам помочь?

Результат звонка

Тематика звонка

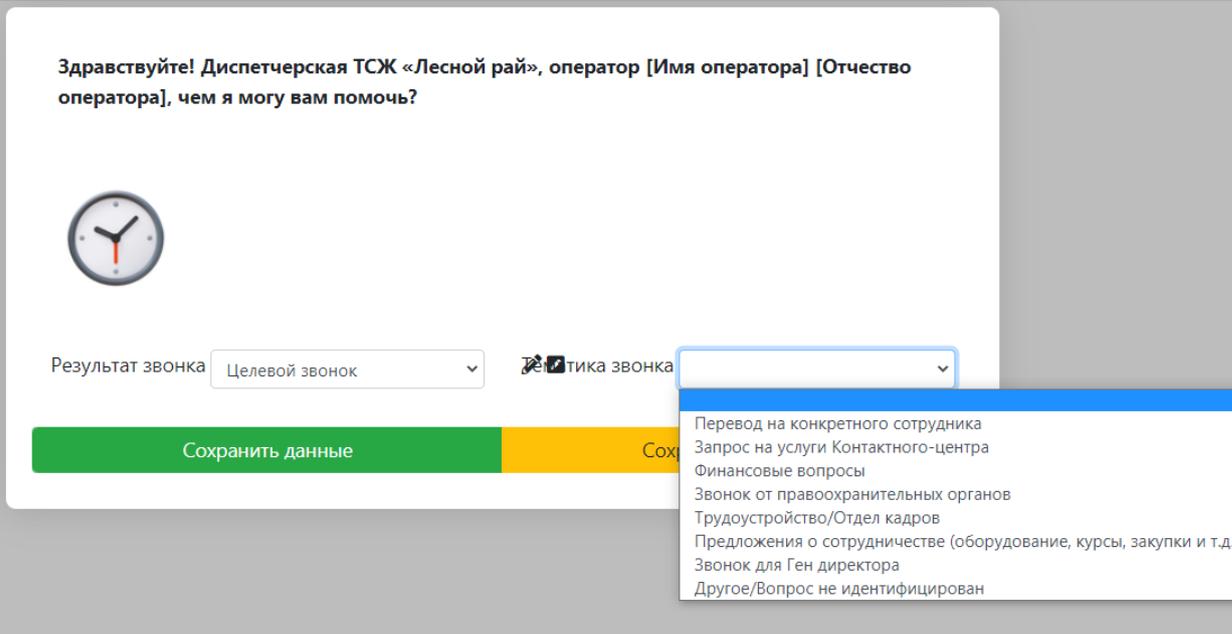
Сохранить данные

Сохранить и закрыть

Рис.35. Внешний вид созданного интерфейса.

Для добавления в интерфейс страницы CRM изображения, загруженного нами ранее в пункте 2.1 Инструкции, нам необходимо выбрать нужный блок, дважды кликнуть левой кнопкой мыши на нем, либо нажать иконку «Править»  и в окне конструктора разместить указатель мыши на нужном месте и нажать иконку «Вставить изображение» . В появившемся окне выбрать опцию «Выбор на сервере» и выбрать загруженное ранее изображение (см. рис. 8). Далее необходимо нажать кнопку «Сохранить».

Теперь оператору ПЭВМ доступен созданный в предыдущих пунктах Инструкции интерфейс CRM, в котором он может выбрать результат звонка и тематику обращения заявителя (см. рис. 36). Далее, наполняем интерфейс всеми необходимыми блоками и конструкциями по аналогии.



Здравствуйте! Диспетчерская ТСЖ «Лесной рай», оператор [Имя оператора] [Отчество оператора], чем я могу вам помочь?



Результат звонка

Тематика звонка

Сохранить данные

Сохранить и закрыть

- Перевод на конкретного сотрудника
- Запрос на услуги Контактного-центра
- Финансовые вопросы
- Звонок от правоохранительных органов
- Трудоустройство/Отдел кадров
- Предложения о сотрудничестве (оборудование, курсы, закупки и т.д.)
- Звонок для Ген директора
- Другое/Вопрос не идентифицирован

Рис.36. Внешний вид созданного интерфейса с выпадающими полями.

5. Справочная информация

В демонстрационной версии ПО «Платформа разработки интерфейсов» максимальное допустимое количество проектов ограничено тремя.

Для получения расширенной информации о функционале или заказе демонстрации работы ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера» напишите нам:

info@globalinkit.ru — ответы общие вопросы,

support@globalinkit.ru — ответы на технические вопросы,

<http://globalinkit.ru> — через форму обратной связи на сайте,

либо, позвоните по телефону: +74951391145 (с 09:00 до 18:00)

6. Перечень сокращений принятых в настоящем документе:

CRM — (англ. Customer Relationship Management) прикладное ПО осуществляющее управление отношениями с клиентами,

IVR — (англ. Interactive Voice Response) – интерактивное голосовое меню,

WEB — (паутина) всемирное интернет-пространство,

WWW — (англ. World Wide Web) распределенная система, предоставляющая доступ к связанным между собой документам, расположенным на различных компьютерах, подключенных к сети Интернет,

БД — база данных,

ИС ЦОВ — информационная система центра обработки вызовов,

Инструкция — данный документ,

ИТ — информационные технологии,

ИС — информационная система,

Компания — производитель ПО ООО «Глобал Линк»,

ЛВС — локальная вычислительная сеть,

ОС — операционная система,

ПО — Программное обеспечение,

СУБД — система управления базой данной,

ЦОВ — центр обработки вызовов.