



2023

АО «АМТ-ГРУП»
Система «АРМ Оператора»

Назначение и преимущества системы

Система предназначена для автоматизации процессов контакт-центра и обеспечения omnichannelности при обслуживании клиентов

Преимущества:

- Предоставление оператору контакт-центра единого рабочего окна с необходимыми инструментами
- Наличие панели управления вызовами
- Возможность интеграции со внешними системами с передачей параметров контекста вызова
- Гибкая настройка рабочих профилей
- Оперативное переключение между рабочими профилями в режиме он-лайн

The screenshot displays a contact center software interface. At the top, there is a status bar with a phone number (9298916****81), a 'Talking' indicator, and a 'Ready (pending)' status. Below this, there are controls for 'Договорились перезвонить', 'Дата Время', 'Часовой пояс: GMT+3', and 'Перезвонить мне'. The main interface is divided into two panels: 'АНКЕТИРОВАНИЕ' (Surveying) and 'КЛАССИФИКАТОР' (Classifier). The 'АНКЕТИРОВАНИЕ' panel shows a survey titled 'Анкета "Переменные АРМ Оператора"' with a status of 'Незавершена'. It contains a table of variables:

Переменные АРМ Оператора		
1: DEFINITION_KEY	2: mediaType	3: dialNumber0
ARM_ATTRIBS	Voice	[Redacted]
4: dialNumber	5: extension	6: БАAccountNumber
92989162380581	2507	ukAglJpc3EcZ-BO5Y9hO8t+c
7: dialogId	8: conversationId	9: login
50336766	66002	nsointseva@cclab.local
10: loginId	11: skillGroupIds	
loginId		
2212431	5051.5055	

At the bottom of the survey panel is a 'Завершить' button. The 'КЛАССИФИКАТОР' panel shows a 'Новые карточки' section with a 'Мои карточки' button. Below this, there is a 'Шаблон' dropdown set to '1408_АДМ (Бланки)'. A card for '296160 / 1408_АДМ (Бланки)' is visible, with a status of 'Незавершена'. There is a 'Применить тэг' button and a 'Филиал' dropdown set to 'Головной офис'. At the bottom of the classifier panel is a 'Вперёд' button.

Элементы управления АРМ Оператора

- 1 управление голосовыми вызовами «СТІ-панель»
- 2 управление статусами при работе с голосовыми вызовами
- 3 информационный блок (статистика и сообщения)
- 4 меню пользователя (переключение между профилями и выход из системы)
- 5 рабочая область профиля

The screenshot displays the ARM Operator interface with several key components highlighted by red circles 1 through 5:

- 1 (Call Management):** The top status bar shows a call in progress with a green arrow, the number 9298916*****81, and a duration of 1:00. It includes icons for call control (end call, hold, transfer) and status indicators (Talking, Ready (pending)).
- 2 (Status Management):** The 'Ready (pending)' status indicator is highlighted.
- 3 (Information Block):** The top right corner contains a notification icon, a timer (0:00:00), and a user profile card for 'Natalia' with extension 2507.
- 4 (User Menu):** The top left navigation area includes a search bar, a dropdown menu, and buttons for 'Дата Время', 'Часовой пояс: GMT+3', 'Перезвонить мне', and 'Установить'.
- 5 (Profile Area):** The main content area is divided into two panels: 'АНКЕТИРОВАНИЕ' (Surveying) and 'КЛАССИФИКАТОР' (Classifier). The 'АНКЕТИРОВАНИЕ' panel shows a survey titled 'Анкета "Переменные АРМ Оператора"' with status 'Незавершена'. It contains a table of variables:

1: DEFINITION_KEY	2: mediaType	3: dialNumber10
ARM_ATTRIBS	Voice	[Redacted]
4: dialNumber	5: extension	6: BAAccountNumber
9298 [Redacted] 31	2507	ukAglJpc3EcZ-BO5jY9hO8t+c
7: dialogId	8: conversationId	9: login
50336766	66002	nsolntseva@cclab.local
10: loginId	11: skillGroupIds	
loginId		
2212431	5051,5055	

The 'КЛАССИФИКАТОР' panel shows a card for '296160 / 1408_АДМ (Бланки)' with a 'Применить тэг' button and a dropdown for 'Головной офис'. Below it, the 'Классификатор' section shows fields for 'ID диалога' (50336766) and 'Тематика'.

Панель управления голосовыми вызовами

The screenshot displays a call management interface. At the top, there is a status bar with a conference icon labeled 'Конференция 0:47', several control buttons (end call, pause, forward, user, D, call log), and status indicators for 'Talking' and 'Ready (pending)'. Below this is a numeric keypad with buttons for digits 1-9, *, 0, and #. An orange arrow points from the '3' button to a search dropdown menu showing the numbers '7782' and '7783'. To the right of the keypad is a search bar with the text 'Поиск по дополнительным данным искомого лица'. Below the search bar is a table of contacts.

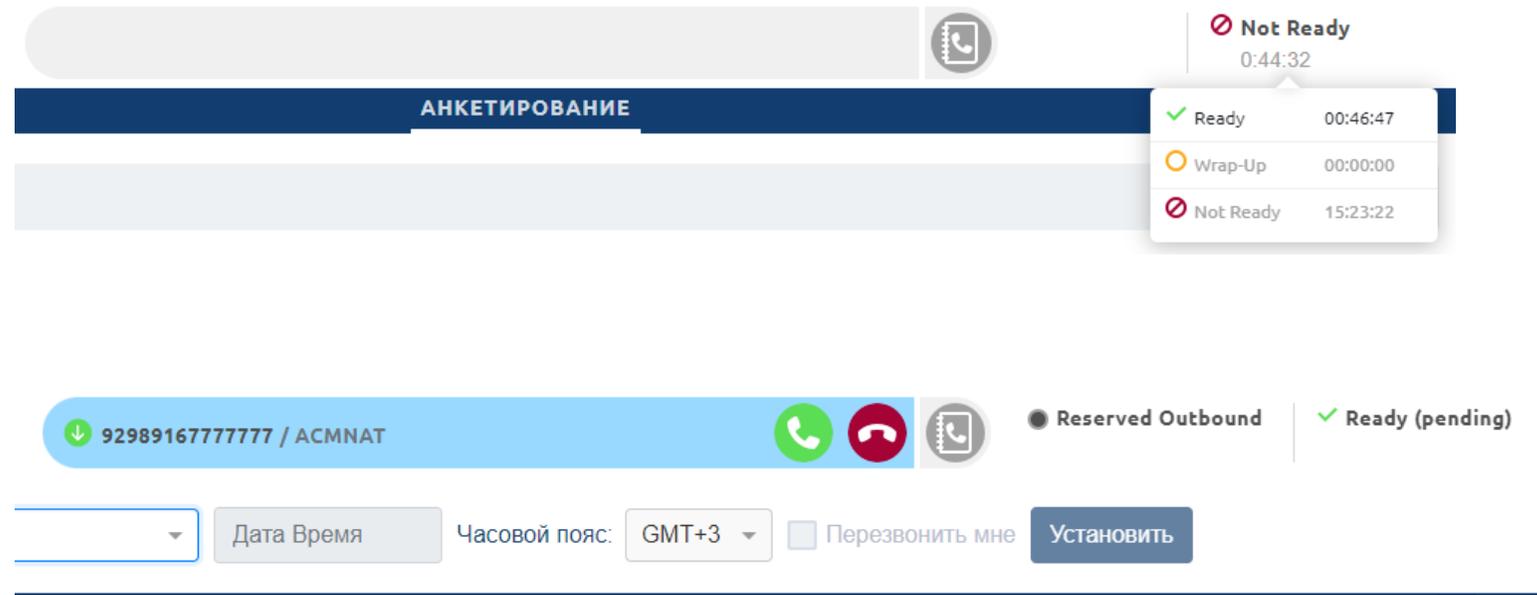
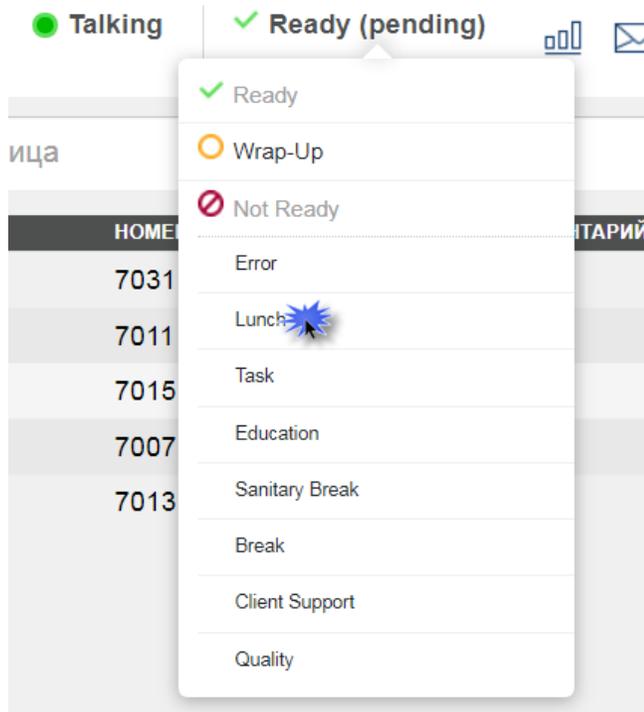
ИМЯ	ФАМИЛИЯ	НОМЕР	КОММЕНТАРИЙ
Anton	[REDACTED]	7031	QA
Sergey	[REDACTED]	7011	DEV
Kirill	[REDACTED]	7015	DEV
Alexander	[REDACTED]	7007	QA
Zhanna	[REDACTED]	7013	A
Максим	[REDACTED]	7014	Начальник отдела ...

At the bottom of the keypad area are three buttons: 'Call' (green), 'Del' (red), and 'Clear' (orange). The interface is branded with '7TWENTY' at the bottom center.

- Управление голосовыми вызовами – прием входящего вызова, осуществление исходящего вызова (в ручном режиме и автоматически), завершение/удержание вызова, консультационный вызов, одношаговый/двухшаговый перевод вызова, конференция, отправка DTMF-сигнала
- Телефонный справочник
- Отображение длительности разговора

Управление статусом оператора

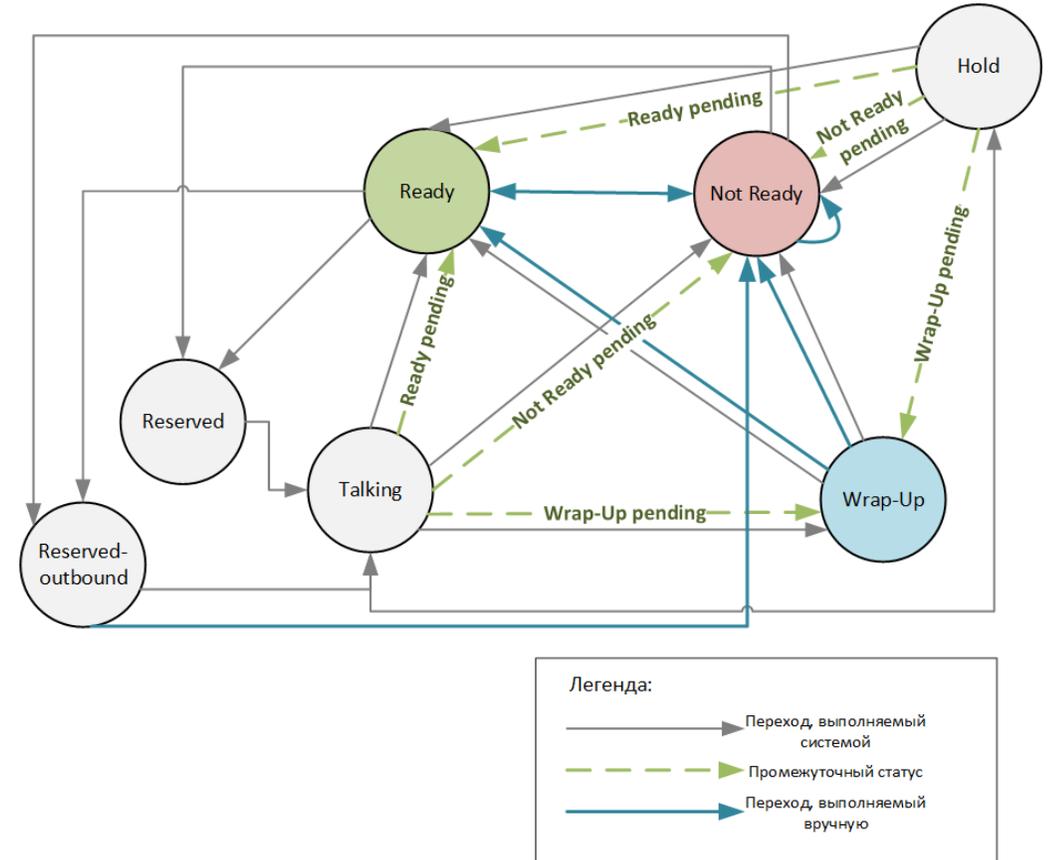
- Переключение между статусами оператора
- Возможность установить отложенный статус
- Отображение времени нахождения в статусе



Статусная модель оператора

Поддержка статусной модели оператора, включая отложенные статусы:

- **Reserved** - зарезервирован для входящего вызова
- **Hold** - вызов на удержании
- **Talking** - разговаривает
- **Ready (pending)** - готов (отложенный статус)
- **Not Ready (pending)** - не готов (отложенный статус)
- **Wrap-Up (pending)** - постобработка (отложенный статус)
- **Not Ready** - не готов
- **Ready** - ГОТОВ
- **Wrap-Up** - постобработка
- **Reserved Outbound** - зарезервирован для исходящего вызова



Статистика и сообщения

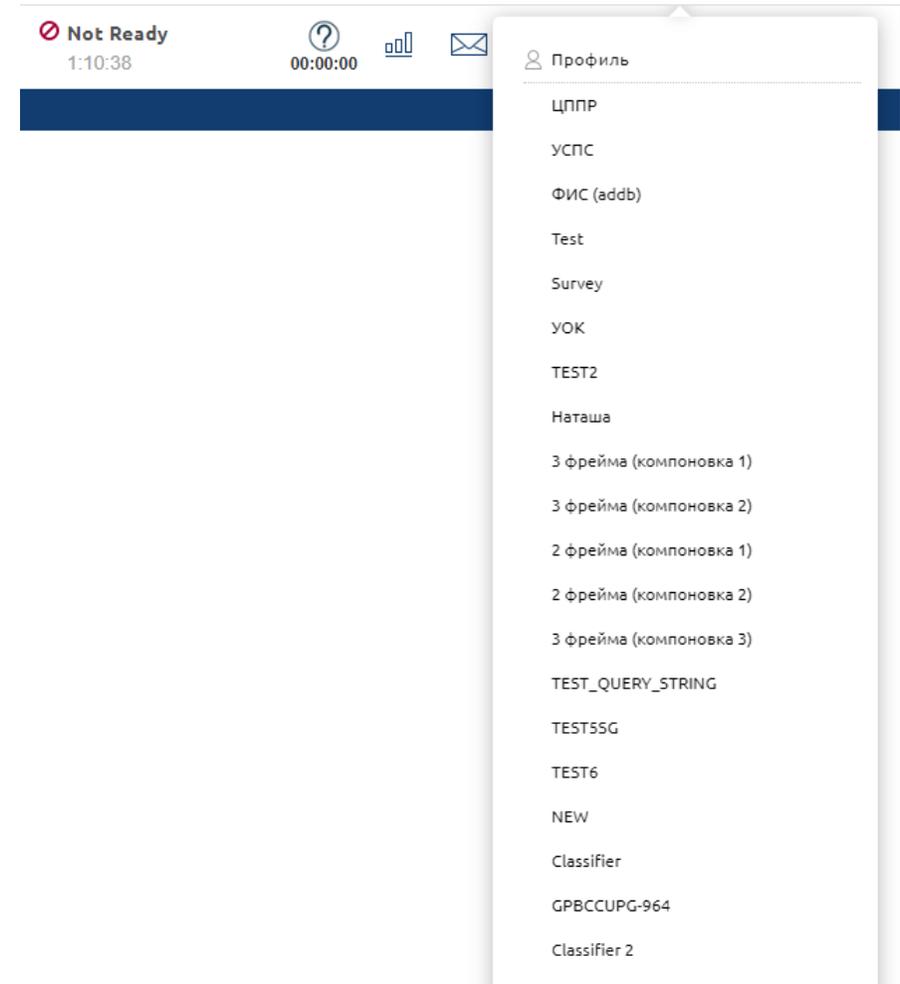
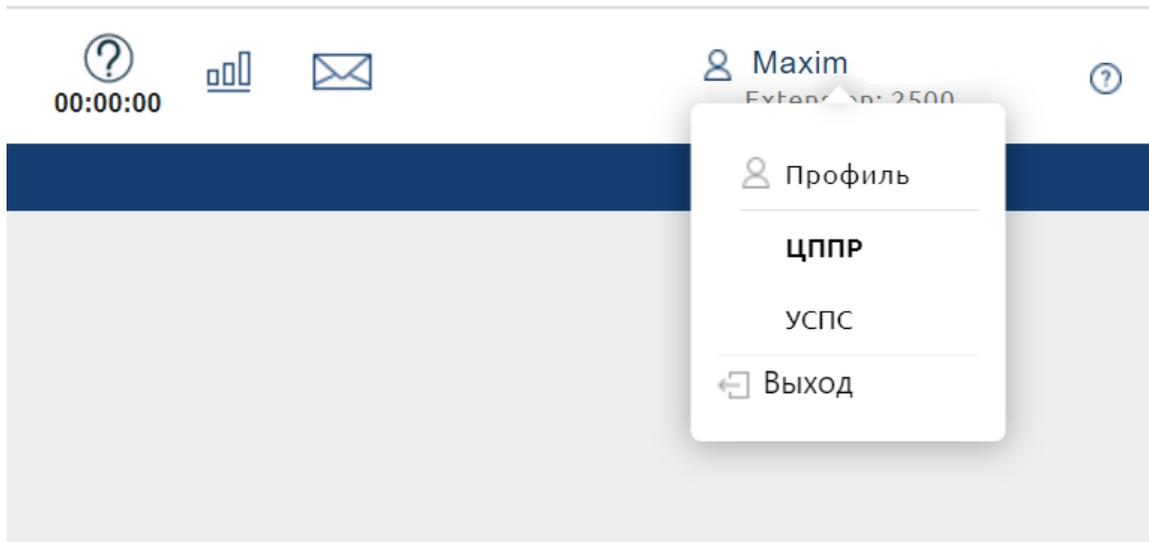
- Статистика по работе оператора в АРМ:
 - количество обработанных вызовов
 - среднее время обработки голосового вызова
 - общее время, которое оператор был залогинен в АРМ
 - время, которое оператор находился в статусах Ready, Not Ready, Talking
- Статистика по состоянию очереди звонков в разрезе skill-групп оператора
- Сообщения:
 - индикация о поступлении нового сообщения
 - просмотр сообщений, отправленных супервизором на skill-группу оператора или на конкретного оператора

The screenshot displays two panels from a call center software interface. The top panel shows the operator's status as 'Ready' with a timer at 0:00:03. It includes a help icon, a bar chart icon, an envelope icon, and the operator's name 'Natalia' with extension 2507. A statistics popup is open, showing 'Вызовов обработано: 0', 'Среднее время обработки: 00:00:00', and 'Общее время работы: 14:48:04'. A table below lists 'Ready' (00:23:05), 'Not Ready' (14:01:51), and 'Talking' (00:00:00). To the right, 'Вызовов в очереди:' shows 'ACMNET: 0' and 'DIS_test: 0'. The bottom panel shows the operator's status as 'Not Ready' with a timer at 0:06:05. It includes a bar chart icon, an envelope icon with a red notification badge '2', and the operator's name 'Zhanna'. A messages popup is open, showing two messages from 'a@ipcc.local' to 'z@ipcc.local'. The first message says 'Привет!' and is dated 19.02.2019 15:22. The second message says 'Необходимо перейти в статус Ready' and is also dated 19.02.2019 15:22. Orange arrows point from the envelope icon in the bottom panel to the messages popup.

Работа с профилями оператора

Доступ к профилю:

- Профили, которые доступны всем операторам
- Профили, доступные заданным skill-группам операторов



Работа с профилями оператора

- Рабочая область профиля может быть разбита от 1 до 4-х частей – контейнеров
- Управление отображением контейнеров в профиле – свернуть\развернуть

The image displays a web application interface with two main sections: a profile management page and a search page.

Profile Management Page (Left):

- Анкета "Переменные АРМ Оператора"**
Статус: "Незавершена"
- Переменные АРМ Оператора**

1. DEFINITION_KEY	2. mediaType	3. diaNumber10	4. diaNumber	5. extension	6. BAAccountNumber
ARM_ATTRIBS	Voice	616777777	62681677777	2507	sDXSooVtXBg-#EWMH8b0w
7. dialog	8. conversationId	9. login	10. loginId	11. skfGroupsId	
60336768	60007	[redacted]@ccclab.local	2212431	5061.5056	

- Buttons: Завершить

Search Page (Right):

- АНКЕТИРОВАНИЕ**
- Мои экземпляры анкет**
- Параметры поиска**

Дата с	Дата по	Наименование	Департаменты	Идентификатор	Статус
19.05.2023 00:00	19.05.2023 23:59	Введите наименование...	Выберите...	Введите идентификатор...	Незавершена X

- Buttons: Поиск, Очистить

<input type="checkbox"/>	Департамент	Наименование	Идентификатор	Дата создания	Пользователь (ред.)	Статус
<input type="checkbox"/>	1	Переменные А...	4073354	19.05.2023 09:...	[redacted]@ccclab.local	Незавершен
<input type="checkbox"/>	1	Переменные А...	4073353	19.05.2023 09:...	[redacted]@ccclab.local	Незавершен
<input type="checkbox"/>	1	Переменные А...	4073352	19.05.2023 09:...	[redacted]@ccclab.local	Незавершен
<input type="checkbox"/>	1	Переменные А...	4073351	19.05.2023 09:...	[redacted]@ccclab.local	Незавершен
<input type="checkbox"/>	1	Переменные А...	4073350	19.05.2023 09:...	[redacted]@ccclab.local	Незавершен
<input type="checkbox"/>	1	Переменные А...	4073349	19.05.2023 09:...	[redacted]@ccclab.local	Незавершен

- Buttons: В начало, Завершить

Панель установки бизнес-результата звонка

- Установка бизнес-результатов, которые влияют на статус звонка
- Установка двухуровневых бизнес-результатов
- Установка времени обратного звонка (callback), в том числе персонализированного

9298916****81 0:13

Talking Ready (pending)

Договорились перезвонить x

Дата Время Часовой пояс: GMT+3 Перезвонить мне **Установить**

май 2023 г.

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

09 : 02

Закреть **Установить**

Мои экземпляры анкет

Анкета "Переменные АРМ Оператора"
Статус "Незавершена"

Переменные АРМ Оператора

1: DEFINITION_KEY
ARM_ATTRIBS

4: dialNumber
9: [REDACTED] 81

3: dialNumber10
[REDACTED]

6: BAAccountNumber
ukAgIJpc3EcZ-BO5jY9hO8t+c

Маскирование номера телефона

Управление маскированием номера телефона клиента при автоматическом исходящем обзвоне:

- Полное маскирование
- Частичное маскирование
- Без маскирования

This screenshot shows a call control interface for a call in progress. At the top, a blue bar displays a green up arrow, a masked number (*****), and a duration of 0:09. To the right are icons for end call, pause, forward, contact, and DTMF. A 'Talking' indicator is on the far right. Below the bar, a search field contains 'Согласен' with a close button. To its right are 'Дата Время', 'Часовой пояс: GMT+3', a 'Перезвонить мне' checkbox, and an 'Установить' button.

This screenshot shows a call control interface for a call in progress. A blue bar displays a green down arrow, the number '9298916*****81 / АСМНАТ', and a duration of 0:03. To the right are icons for call, end call, and DTMF. A 'Reserved Outbound' indicator is on the far right. Below the bar, a search field is empty. To its right are 'Дата Время', 'Часовой пояс: GMT+3', a 'Перезвонить мне' checkbox, and an 'Установить' button.

This screenshot shows a call control interface for a call in progress. A blue bar displays a green up arrow, the number '9298916777777', and a duration of 0:03. To the right are icons for end call, pause, forward, contact, DTMF, and DTMF. A 'Talking' indicator is on the far right. Below the bar, a search field is empty. To its right are 'Дата Время', 'Часовой пояс: GMT+3', a 'Перезвонить мне' checkbox, and an 'Установить' button.

Администрирование АРМ

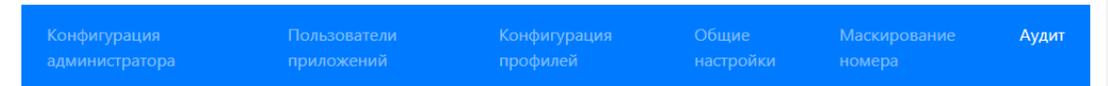
Отдельный модуль для настроек АРМ Оператора:

- Настройка учетных записей для доступа к АРМ внешних систем
- Конфигурация профилей пользователей
- Общие настройки – пороговое время удержания, доступность отображения статистики в окне оператора, имя переменной для хранения контекста разговора
- Управление маскированием номеров
- Аудит действий пользователей АРМ

Администрирование АРМ Оператора

Версия: 1.10.0-
SNAPSHOT.246

Разработано в АМТ-
ГРУП



Параметры поиска

Дата с Дата по Пользователь Тип Дополнительные атрибуты

Поиск Очистить

Дата	Пользователь	Тип	Дополнительные атрибуты
19.05.2023 11:54:49	admin	AUTHENTICATION_SUCCESS	{ "details": { "remoteAddress": "127.0.0.1" } }
19.05.2023 11:54:23	m █████@cclab.local	CHANGE_STATE	{ "state": "READY" }
19.05.2023 11:54:13	n █████@cclab.local	CHANGE_STATE	{ "state": "LOGOUT" }
		CHANGE_STATE	{ "state": "LOGOUT" }
	m █████@cclab.local	CHANGE_STATE	{ "state": "READY" }

Профиль Test

Test

Конфигурация профиля

```
1 {
2   "blocks": [
3     {
4       "gridCol": "1 / 3",
5       "gridRow": "1 / 2",
6       "components": [
7         {
8           "name": "dummy",
9           "title": "",
10          "properties": []
11        }
12      ]
13    },
14  ],
15 }
```

Доступные скилл-группы

Сохранить Отмена

Разграничение прав доступа

Аутентификация:

- По логину и паролю
- Возможность интеграции с системой аутентификации SSO F5 Big-IP

Sign in

Авторизация

Интеграция с внешними системами

- КЦ Cisco PCCE – работа с голосовыми вызовами
- «AMT Campaign Manager» и система «Анкетирование» - возможность проставления бизнес-результатов и автозаполнения данных анкеты клиента при исходящем обзвоне
- Интеграция с уникальным omni-канальным решением от 7Twenty
- Возможность интеграции с другими системами с осуществлением передачи контекста вызова

The screenshot displays a call center interface with a top status bar showing a green 'Talking' indicator and a 'Ready (pending)' status. Below the status bar, there are call control icons (mute, hold, transfer, etc.) and a 'Установить' (Set) button. The main content area is titled 'АНКЕТИРОВАНИЕ' (SURVEYING) and shows a survey titled 'Анкета "Предодобренные кредиты"' (Survey "Pre-approved credits") with a status of 'Незавершена' (Not completed). The survey form contains the following data:

Данные о клиенте		
1: ФИО	2: Дата рождения	3: E-mail
Иванов Иван Иванович	01.01.2001	mail@xxx.ru
4: Средняя з/п	5: Сумма предложения	6: Предложенная ставка
100 000	2 600 000	4.8
7: Срок действия предложения	8: Сумма на руки	9: Срок кредита
11.11.2025	2 500 000	5

A 'Вперёд' (Next) button is located at the bottom right of the form.

Преимущества внедрения АРМ Оператора от АО «АМТ-ГРУП»

- Опыт внедрения решения в единый комплекс систем Контакт-центра одном из крупнейших банков РФ с высоким трафиком проводимых опросов
- Собственная разработка:
 - система может быть доработана под требования Заказчика
 - может быть разработана аналогичная система, интегрированная с другими решениями КЦ
 - возможность интеграции с системами Заказчика
- Штат высококвалифицированных ИТ-специалистов
- Возможность получения дополнительных платных услуг:
 - техническая поддержка
 - обновление компонентов системы
 - услуги интеграции
 - обучение специалистов Заказчика

Собственная разработка с использованием свободно распространяемого ПО:

- Java
- Angular
- RabbitMQ

