



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Workspace Desktop Edition Help

Начальник команды

---

## Содержание

- 1 Начальник команды
  - 1.1 Примечания о контроле, обучении и вмешательстве во взаимодействия
  - 1.2 Наблюдение
  - 1.3 Обучение
  - 1.4 Вмешательство
  - 1.5 Переключение между режимами контроля
  - 1.6 Завершение сеанса работы или изменение статуса состояния агента
  - 1.7 Сопутствующие ресурсы

# Начальник команды

[Изменено: 8.5.127.06]

Если вам назначена роль начальника группы агентов, вы можете наблюдать за их действиями и обучать их. Если вы примете взаимодействие, на вашем экране отобразится соответствующее окно, а вы будете соединены с абонентом для телефонного разговора или общения в чате.

Для некоторых руководителей может быть настроена возможность контролировать состояния агентов и устанавливать статусы **Готов**, **Не готов** и **Выполнен выход из системы**.

## Примечания о контроле, обучении и вмешательстве во взаимодействия

Далее приведен список важных моментов, о которых следует помнить во время контроля агентов, вовлеченных в голосовые взаимодействия и взаимодействия в чате.

- Если вы наблюдаете за агентом, ни он, ни его контакт вас не услышат. В зависимости от настроек агент может быть проинформирован о том, что за его действиями наблюдают (в окне взаимодействия отображается значок), а может и не знать об этом.
- Если вы проводите обучение агента, то он будет слышать вас, а его контакт — нет.
- Вы можете присоединиться к телефонному разговору или взаимодействию в форме чата (вмешаться в общение).
- В приложении Workspace руководитель может переключаться между несколькими режимами контроля. Например, руководитель может переключаться из режима незаметного контроля на режим вмешательства.

### Тip

#### Контроль голосовых взаимодействий

- Единовременно можно контролировать только одного агента голосового взаимодействия.
- Единовременно можно контролировать только одно взаимодействие одного и того же агента.
- Единовременно можно контролировать следующее взаимодействие только одного агента.
- Несколько руководителей не могут контролировать следующие взаимодействия

одного и того же агента.


## Tip

### Контроль взаимодействий в чате


- Единовременно можно контролировать нескольких агентов взаимодействия в чате.
- Единовременно можно контролировать несколько взаимодействий одного и того же агента.
- Единовременно можно контролировать следующее взаимодействие нескольких агентов.
- Несколько руководителей могут контролировать следующие взаимодействия одного и того же агента.
- В приложении Workspace количество одновременных циклов чата, которые может контролировать руководитель, не ограничено. Максимальное количество должно определяться политикой вашей компании.

## Наблюдение

Когда вы наблюдаете за агентом из своей группы, у вас на экране отображается окно предварительного просмотра взаимодействия, информирующее вас о том, что агент разговаривает по телефону или в чате. Можно наблюдать за текущим или следующим взаимодействием агента.

Чтобы начать контроль, найдите агента из своей команды с помощью инструмента Team Communicator. В **меню операций** выберите команду **Наблюдать за следующими взаимодействиями** (). Если имеется активное взаимодействие, оно будет отображено в меню **Контроль**. Чтобы наблюдать за текущим взаимодействием, выберите его в меню **Контроль**. Чтобы начать контроль за следующим взаимодействием, выберите пункт **Следующие взаимодействия**.

Чтобы прекратить контроль за агентом, откройте Team Communicator и в **меню операций** выберите команду **Остановить контроль** (.

Чтобы прекратить контроль за текущим взаимодействием, нажмите кнопку **Остановить контроль** () на панели инструментов «Операции со звонком» в окне взаимодействия.

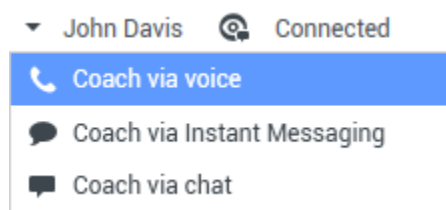
## Обучение

Когда вы обучаете агента из своей группы, у вас на экране отображается окно предварительного просмотра взаимодействия, информирующее вас о том, что агент разговаривает по телефону или в чате. Можно проводить обучение агента во время текущего или следующего взаимодействия.

Чтобы начать обучение, найдите агента из своей команды с помощью инструмента Team Communicator. В **меню операций** выберите команду **Начать обучение во время**

**следующего взаимодействия** (👤). Если имеется активное взаимодействие, оно будет отображено в меню **Обучение**. Чтобы провести обучение во время текущего взаимодействия, выберите его в меню **Обучение**. Чтобы начать обучение во время следующего взаимодействия, выберите пункт **Следующие взаимодействия**.

Вы также можете начать обучение агента в вашей группе во время текущего взаимодействия, воспользовавшись связанным с ним **меню операций**.



Меню операций начальника команды для смены собеседника

Можно проводить обучение по трем каналам: по телефону, в чате и путем обмена мгновенными сообщениями.

Чтобы прекратить обучение агента, откройте Team Communicator и в **меню операций** выберите команду **Остановить обучение** (👤).

Чтобы прекратить обучение во время текущего взаимодействия, нажмите кнопку **Остановить обучение** (🚫) на панели инструментов «Операции со звонком» в окне взаимодействия.

## Вмешательство

Вмешаться в активное взаимодействие можно только в том случае, если вы наблюдаете за ним либо проводите обучение агента.

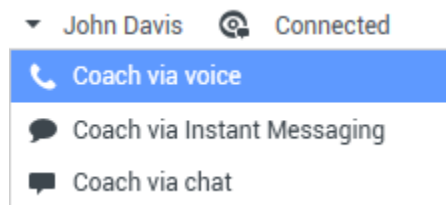
Для того чтобы вмешаться в активное общение (присоединиться к активному взаимодействию), участников которого вы контролируете или обучаете, нажмите кнопку

**Вмешаться** (➡) на панели инструментов руководителя. Команда **Вмешаться** представлена кнопкой, если вы контролируете общение только по одному каналу (по телефону или в чате), или раскрывающимся списком, если вы наблюдаете за общением по нескольким каналам одновременно (по телефону и в чате).

## Переключение между режимами контроля

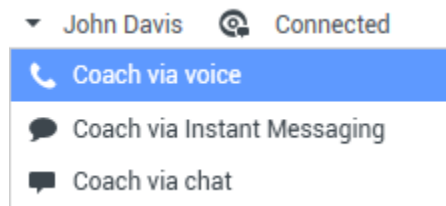
При контроле или обучении агента во время активного взаимодействия руководитель может переключаться между несколькими режимами.

- От контроля к обучению: чтобы перейти к обучению, воспользуйтесь связанным с собеседником меню **Операции** или нажмите кнопку **Включить звук (обучение)** (🔊) на панели инструментов взаимодействия.



Меню операций начальника команды для смены собеседника

- От контроля к вмешательству: используйте команду **Вмешаться** (➔) на панели инструментов руководителя.
- От обучения к вмешательству: используйте команду **Вмешаться** (➔) на панели инструментов руководителя.
- От обучения к контролю: для перехода к контролю нажмите кнопку **Завершить чат** (🗨️✕), **Завершить звонок** (📞✕), **Завершить обмен мгновенными сообщениями** (💬✕) или **Откл. микрофон (контроль)** (🔊) на панели инструментов взаимодействия для взаимодействия в ходе обучения.
- От вмешательства к контролю: для перехода к контролю используйте команды **Завершить чат** (🗨️✕) и **Завершить звонок** (📞✕) на панели инструментов взаимодействия.
- От вмешательства к обучению: используйте меню **Операции**, относящееся к данному участнику.



Меню операций начальника команды для смены собеседника

- Чтобы прекратить контроль, нажмите кнопку **Завершить контроль** (🔇) на панели инструментов взаимодействия.

## Завершение сеанса работы или изменение статуса состояния агента

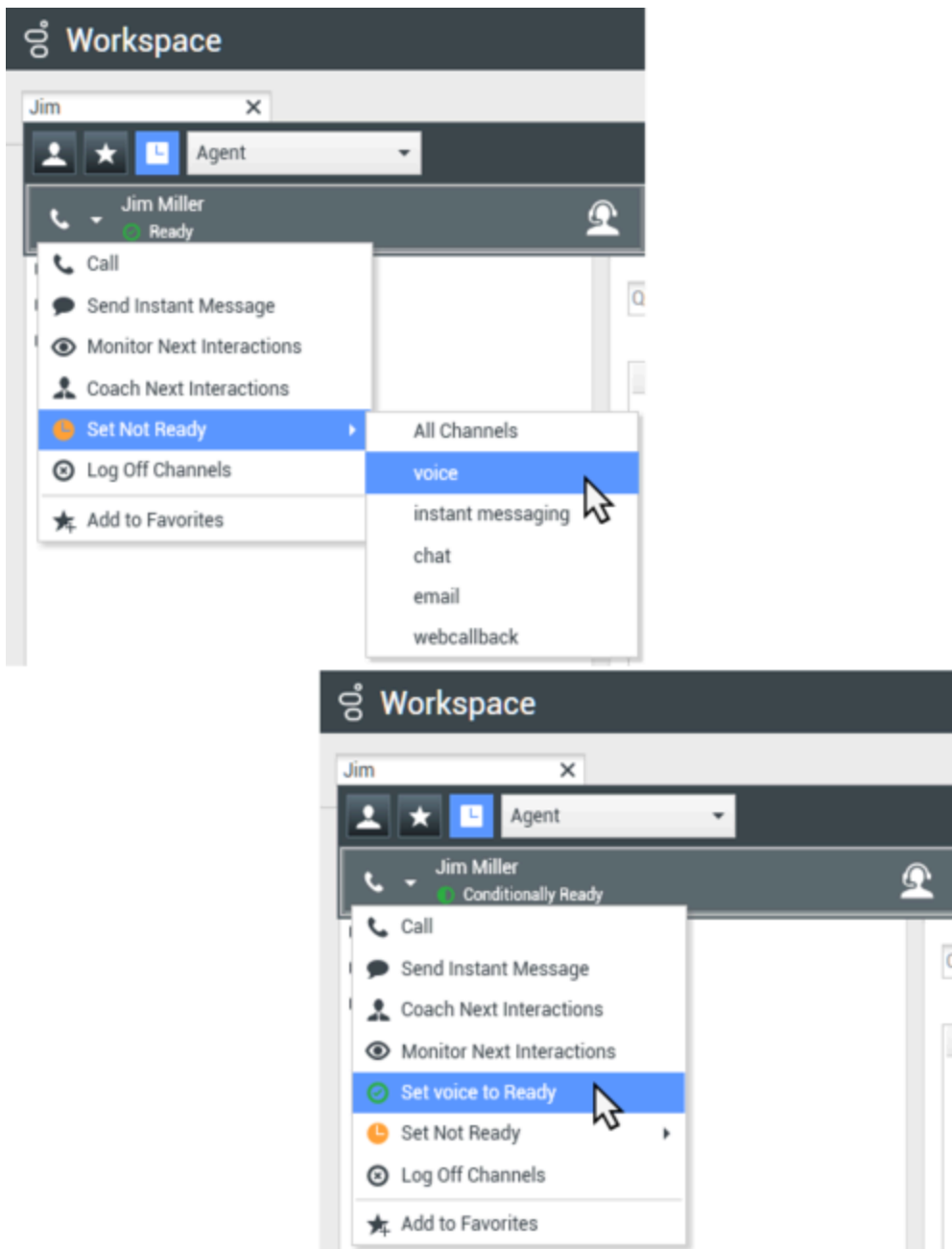
Для вас может быть настроена возможность изменения статуса состояния и завершения сеанса работы агента с помощью Team Communicator.

### Изменение статуса состояния агента

Функция изменения статуса состояния агента полезна, если вы обнаружите, что для агента установлен неправильный статус состояния. Откройте **Team Communicator** и найдите агента, а затем воспользуйтесь меню **Операции** для установки статуса **Готов** или **Не готов** на всех каналах, то есть всех каналах, которые перечислены в меню, или на определенных каналах.

#### Important

- Если агент установил для себя состояние **Работа после звонка, Не готов < с указанием причины >** или **Не беспокоить**, такие статусы будут отображаться в Team Communicator как **Не готов**.
- Поскольку инструмент Team Communicator не поддерживает такие состояния, вы не можете изменить состояние агента с **Готов** на **Работа после звонка, Не готов < с указанием причины >** или **Не беспокоить**. Доступен только вариант **Не готов**.



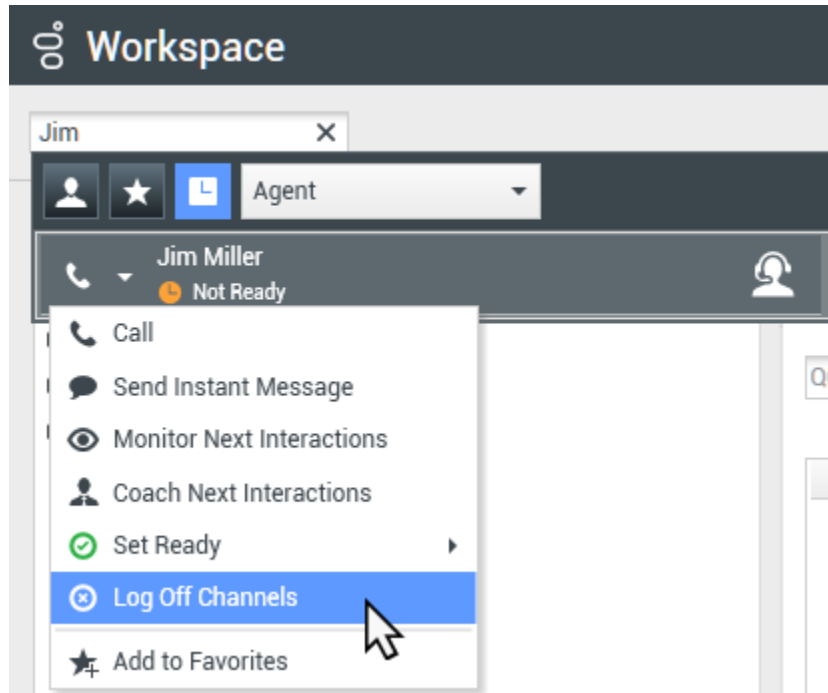
## Завершение сеанса работы агента

Функция завершения сеанса работы агента полезна, если вы обнаружили, что агент забыл выйти из системы после своей смены. Откройте [Team Communicator](#) и найдите агента, после чего воспользуйтесь меню **Операции** для того, чтобы завершить сеанс работы агента на всех каналах. Эта функция полезна, так как позволяет гарантировать рациональное использование вашей компанией лицензий на ПО для рабочих мест, а также предотвратить перенаправление взаимодействий на агента, которого нет в месте, но для которого настроен параметр автоматического ответа!



## Important

Функция завершения сеанса работы агента недоступна для агентов, которые в настоящее время осуществляют обработку взаимодействия.



## Сопутствующие ресурсы

Подробные уроки по использованию всех функций Workspace см. в *руководстве пользователя Workspace Desktop Edition* (только на английском языке). Эти уроки могут быть вам полезны.

- [Monitor, Coach, And Barge-in Interactions \(Контроль, обучение и вмешательство во взаимодействия\)](#)
- [Workbin and Queue Management \(Управление рабочей папкой и очередью\)](#)
- [Email Quality Assurance \(QA\) Review \(Обзор системы анализа проверки качества для взаимодействия по электронной почте\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Голосовое взаимодействие](#)
- [Взаимодействие в чате](#)
- [Анализ проверки качества для электронных писем](#)

## Популярные 10 страниц

1. [Справка по Workspace Desktop Edition](#)
2. [Основное окно.](#)
3. [Мое состояние](#)
4. [Каталог контактов](#)
5. [Рабочие папки](#)
6. [Обзор функций](#)
7. [Мои сообщения](#)
8. [Вход](#)
9. [Голосовая консультация](#)
10. [Компоненты, функции и элементы управления](#)