



BFS OmniVideo

Руководство пользователя

2021 год

Содержание

1.	Общая информация	3
2.	Описание работы программы	3
2.1.	Запуск программного обеспечения на серверах.....	3
2.2.	Подключение к веб-порталу.....	3
2.3.	Создание сценариев обслуживания	5
2.4.	Работа со статусами оператора	7
2.5.	Работа с расписанием смен	7
3.	Действия в случае сбоев в работе программного комплекса	8

1. Общая информация

Программное обеспечение BFS OmniVideo было разработано в соответствии с потребностями финансовых организаций для удаленного обслуживания клиентов. Программная платформа, устанавливаемая во внутреннюю сеть финансовой организации, даёт возможность организовать полноценный видео колл-центр, позволяющий удалённо обслуживать клиентов из различных каналов обращений: устройства самообслуживания (банкоматы, инфо-киоски и т.п.), веб-сайты, мобильные приложения, автоматически распределяя обращения на профильных сотрудников для консультации по заранее сформированным и заведенным в программе сценариям.

2. Описание работы программы

В системе предусмотрены следующие основные сущности:

- Посетитель. Пользователь BFS OmniVideo терминал, работающий без авторизации на устройстве самообслуживания.
- Пользователь. Имеет доступ к BFS OmniVideo веб-порталу и может обладать различными правами, ключевые из которых:
 - Доступ к функционалу приема видеозвонков от посетителей (далее такие пользователи так же могут называться операторами);
 - Просмотр истории видеозвонков и статистики по пользователям, их принимавших;
 - Мониторинг состояния системы;
 - Просмотр служебного журнала;
 - Администрирование системы;
- Сценарий. Последовательность шагов, которые проходит оператор при приеме видеозвонка.

2.1. Запуск программного обеспечения на серверах

Серверные компоненты программного обеспечения BFS OmniVideo:

- BFS OmniVideo веб-портал;
- BFS OmniVideo видеосервер;
- База данных

настраиваются системными администраторами совместно с сотрудниками ООО «БФС ИнноТех» в момент внедрения программного обеспечения и конфигурируются таким образом, чтобы при старте операционной системы сервера программные компоненты автоматически запускались.

2.2. Подключение к веб-порталу

После запуска всех серверов в браузере станет доступен веб-портал BFS OmniVideo.

После перехода по сконфигурированному адресу, например. <https://omnivideo.company.ru> пользователь попадёт на страницу авторизации:

Вход в личный кабинет

Логин

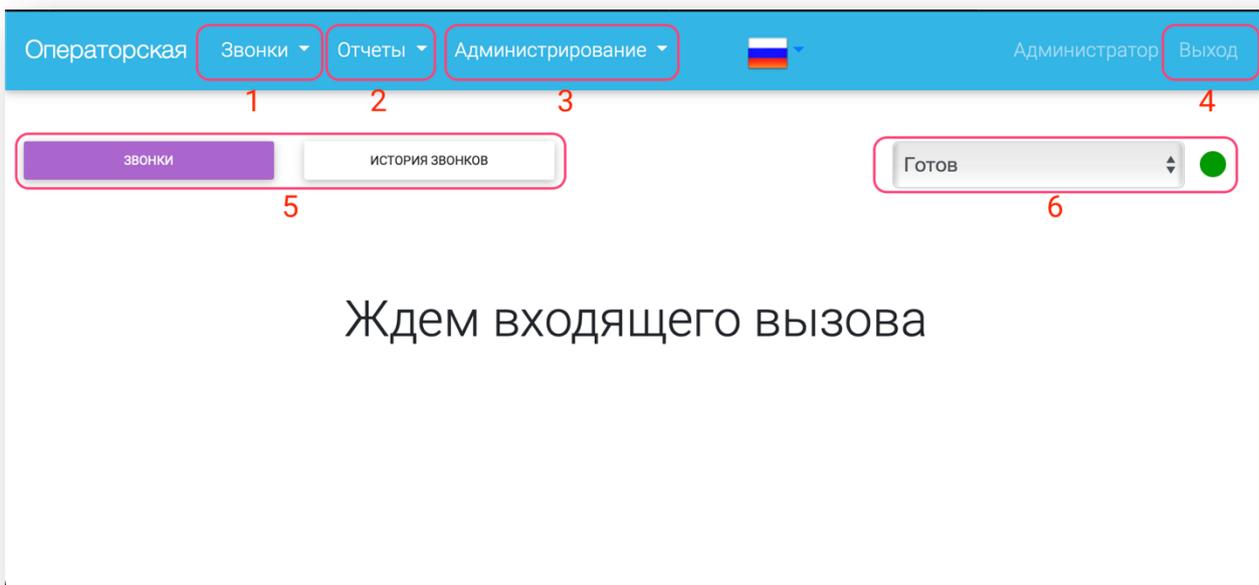
Пароль

ВОЙТИ

Авторизация любых пользователей в системе возможна следующими способами:

- Локальная. Пользователь системы с соответствующими правами может заводить других пользователей и указывать им права. Пользователь авторизуется путем ввода логина-пароля.
- С помощью сервера Active Directory (AD). При входе пользователя в веб-приложения у него запрашивается логин и пароль, на основании которых происходит обращение к серверу AD. Сервер AD возвращает группу, к которой принадлежит данный пользователь. На основном сервере при этом заданы группы, которые имеют те или иные права работы с системой. Если группа, которую вернул AD, принадлежит к одной из заведенных групп, то основной сервер авторизует такого пользователя и предоставляет ему права в соответствии с группой.
- Авторизация SSO по протоколу OAuth2. Работает аналогично.

После ввода учетных данных пользователь будет переведен в основное меню веб-портала, где в зависимости от его роли ему будет доступен определенный набор функциональности:



1. Работа с входящими обращениями клиентов.
2. Просмотр отчетов о работе операторов колл-центра.
3. Администрирование системы.
4. Выход из текущей учетной записи.
5. Переключение между режимом работы с входящим звонком и просмотром истории.
6. Панель изменения статуса готовности к обслуживанию клиентов.

2.3. Создание сценариев обслуживания

Сценарий – одна из ключевых сущностей системы. Любое видеообращение проходит по тому или иному сценарию.

В зависимости от настроек, посетитель либо сам выбирает сценарий, по которому он хочет обратиться, либо это делает оператор в начале приема вызова.

Сценарий представляет из себя последовательность шагов, которые проходит оператор вместе с посетителем. На каждом шаге:

- Оператору дается подсказка - что необходимо спросить у посетителя;
- Какой-либо текст может быть также отображен на экране терминального приложения;
- Оператор может выбрать один из нескольких настраиваемых вариантов результатов выполнения шага. Впоследствии этот ответ сохраняется и отображается другому оператору в случае переадресации вызова.

Каждый сценарий имеет настройки доступа – какие именно операторы имеют возможность его использовать. Настройка может быть осуществлена через отделы: в системе создается дерево отделов. В свою очередь, для каждого пользователя указывается, какому отделу он принадлежит. Аналогично для каждого сценария указывается – какие отделы могут его принимать.

2.4. Работа со статусами оператора

У каждого из операторов задается расписание работы – часы, когда он должен быть авторизован в системе.

При этом оператор может зайти в систему и вне расписания – система не препятствует этому. Расписание лишь влияет на отображение времени работы оператора в отчете «Время работы операторов» в интервалах вне расписания: отсутствие вне расписания не дает статус «Прогоул», а отсутствие в пределах расписания – дает его.

В каждый момент времени каждый оператор имеет один из следующих статусов:

- Свободен. Данный статус оператор имеет, когда он находится в системе, но ожидает приема звонка.
- Занят
 - Идет звонок. Данный статус устанавливается автоматически в момент, когда оператору поступил вызов и до тех пор, пока он не завершит его.
 - Обработка документов. Данный статус может установить оператор по только окончанию вызова.
- Прочее. Данный статус оператор может установить самостоятельно.
- Перерыв. Оператор устанавливает данный статус самостоятельно.
- Прогоул. Статус устанавливается, если время – в пределах расписания оператора, но он не вошел в систему.

С точки зрения выбора оператора для принятия вызова – система считает, что принять звонок могут только операторы, имеющие статус «Свободен».

2.5. Работа с расписанием смен

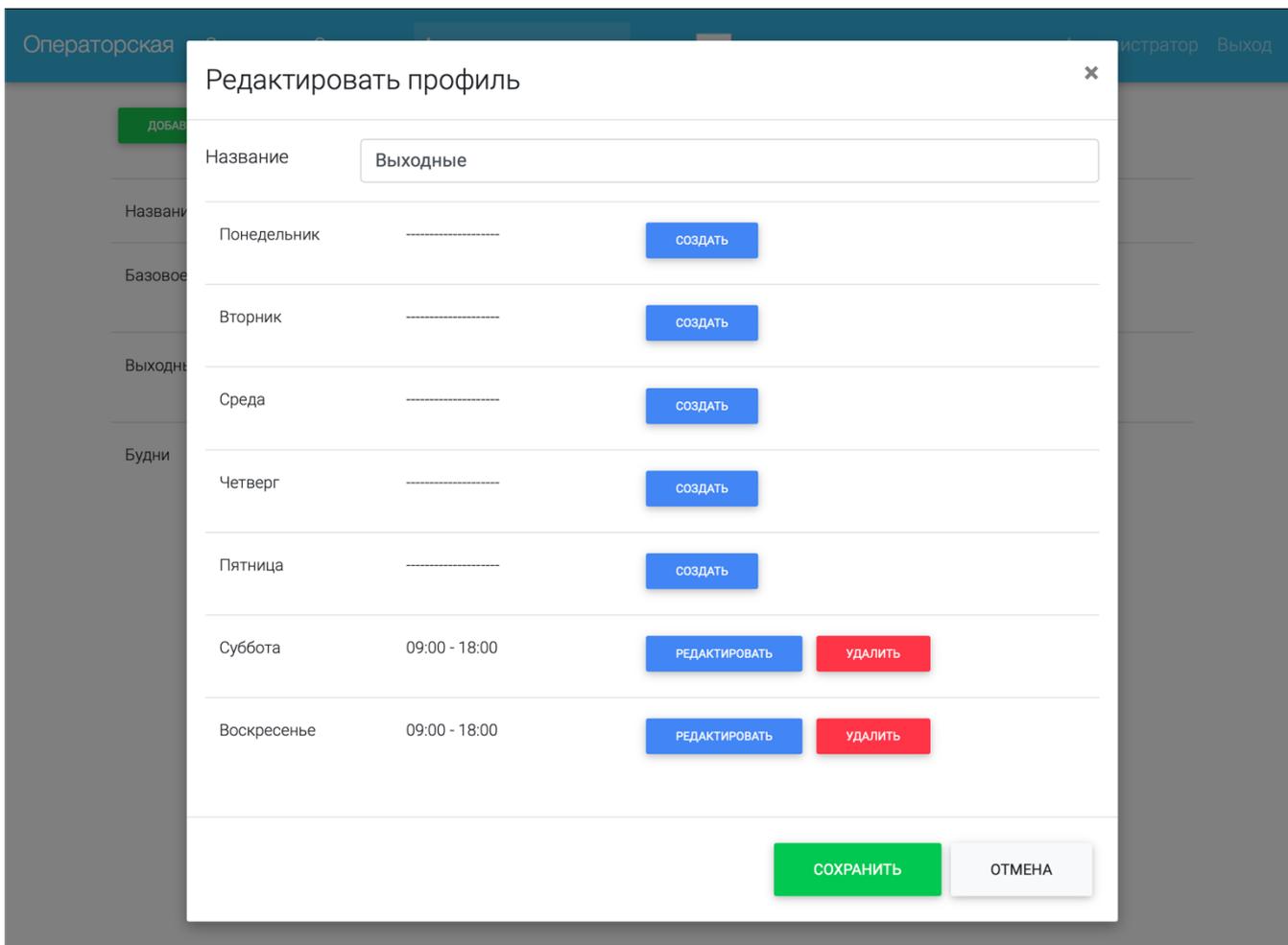
Рабочие часы задаются в виде профиля смены. Каждый сотрудник может принадлежать одному профилю смены.

В случае изменения профиля смены все предыдущие дни (до момента смены) считаются по тому профилю, который был указан до этого момента.

The screenshot shows a web application interface for managing shift schedules. At the top, there is a navigation bar with the following elements: 'Операторская', 'Звонки', 'Отчеты', 'Администрирование', a Russian flag icon, and 'Администратор Выход'. Below the navigation bar is a green button labeled 'ДОБАВИТЬ'. The main content area is a table with two columns: 'Название' and 'Действия'. The table contains three rows of data:

Название	Действия
Базовое расписание	РЕДАКТИРОВАТЬ УДАЛИТЬ
Выходные	РЕДАКТИРОВАТЬ УДАЛИТЬ
Будни	РЕДАКТИРОВАТЬ УДАЛИТЬ

В случае изменения профиля смены все предыдущие дни (до момента смены) считаются по тому профилю, который был указан до этого момента.



3. Действия в случае сбоев в работе программного комплекса

В течение эксплуатации программного комплекса, а так же в течение срока поддержки (указан в Договоре), при возникновении сбойных ситуаций Заказчик предоставляет в ООО «БФС ИнноТех» системные журналы, созданные программой по адресу support@bfs-it.ru или на персональную почту менеджера проекта, который выделяется на каждого Заказчика.

В случае, если информации в них недостаточно для установления причины сбоя, выпускается версия программы с расширенным выводом информации в журнал под данную ошибку, и проводится повторный анализ после повторного появления ошибки и предоставления журналов.