Рабочее место оператора контакт центра

Обновлено: 05.06.2024, 15:56

1. Требования к рабочему месту оператора контакт-центра

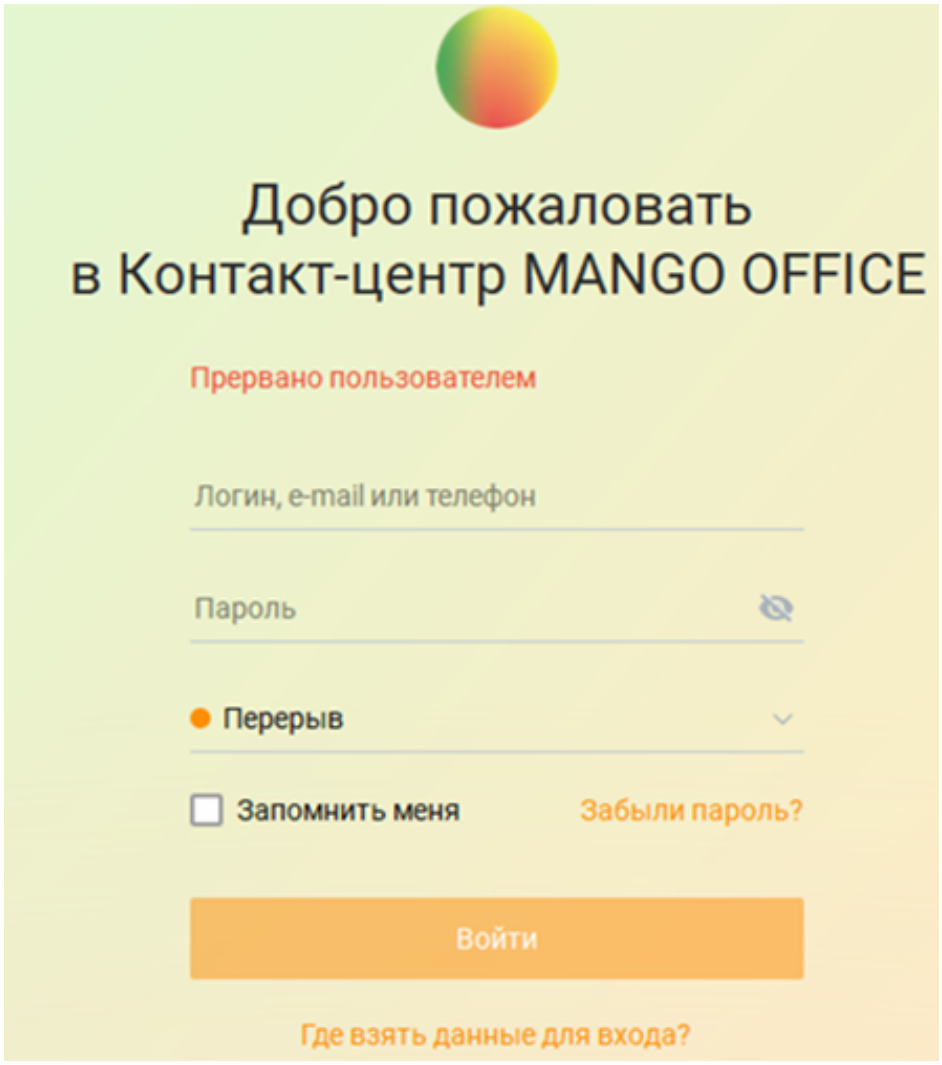
Рабочее место оператора колл-центра подразумевает: стол и стул-кресло, оснащается рабочей станцией с ОС Windows 7 (и выше) с установленным ПО Iiko Office, контакт-центр Mango Office, проводной или беспроводной гарнитурой для приема и осуществления звонков, манипулятором типа «мышь». Гарнитура должна быть подключена в соответствующие разъемы ПК, либо настроена через беспроводное соединение. Рабочая станция должна иметь доступ в интернет.

2. Начало работы.

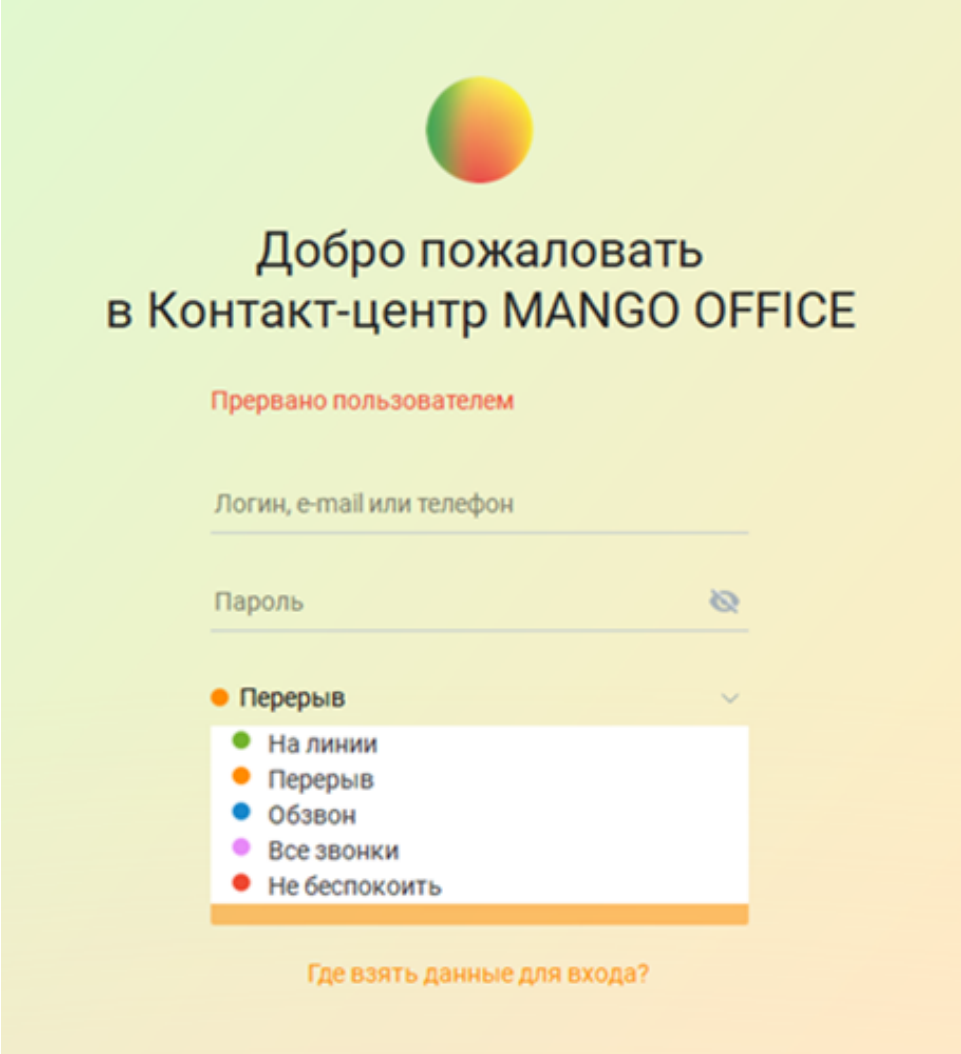
Перед началом работы необходимо произвести оценку готовности рабочего места. Исключить нахождение на рабочем месте посторонних предметов (личных вещей, мусора, столовых приборов и посуды). Включить ПК, дождаться полной загрузки системы, убедится в работоспособности всей периферии (монитора, мыши, гарнитуры) и соединения с интернет. После полной загрузки ОС Windows произойдет автоматический запуск ПО IikoOffice, контакт-центр Mango Office. После автоматического запуска откроется окно авторизации пользователя.

2.1. Контакт-центр Mango Office

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна



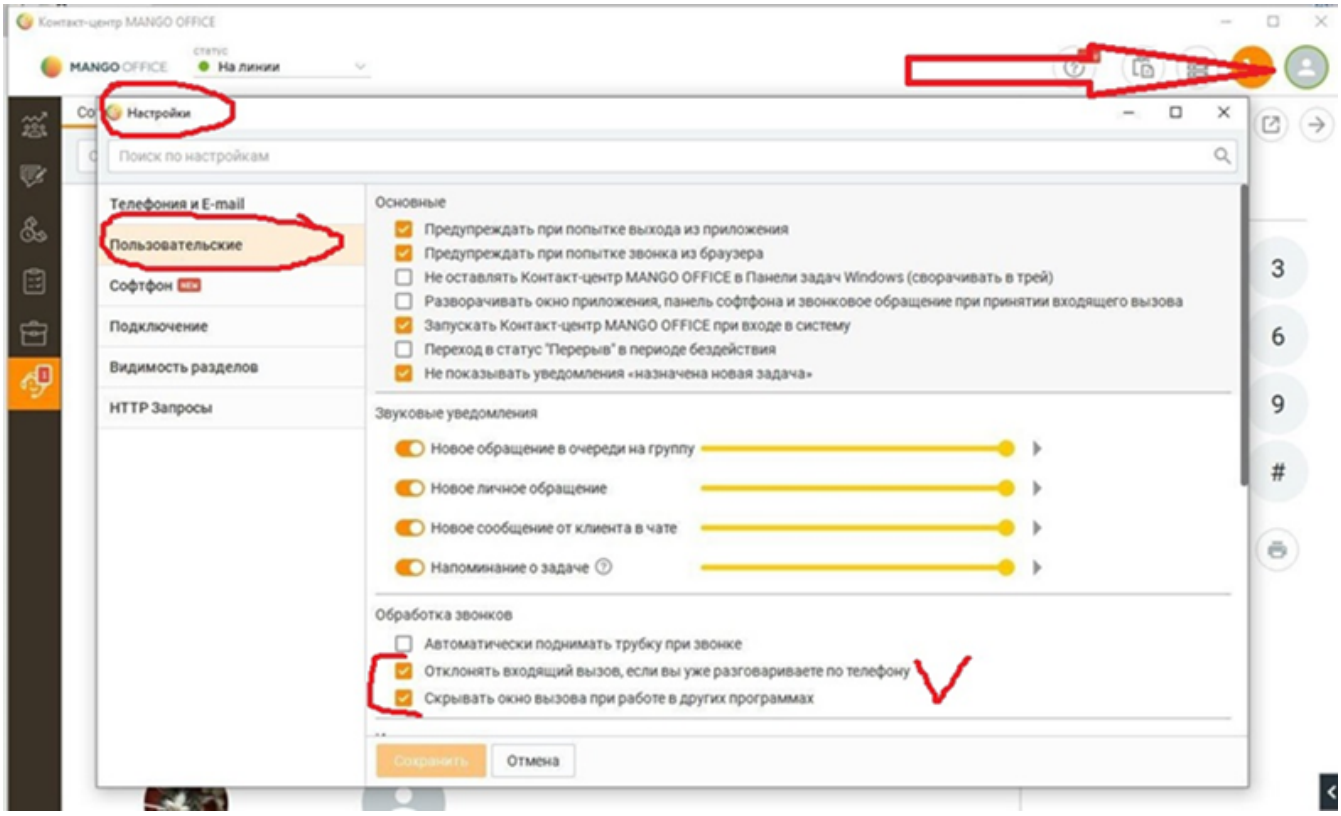
© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна



Введите свой логин и пароль (получить у своего руководителя) для входа в систему, установите статус «Перерыв». Логин и пароль сохраняется с момента последней успешной авторизации. Галочка «запомнить меня» должна быть отключена во избежание подключения другим сотрудником.

Далее необходимо проверить настройки. При изменении сохранить.

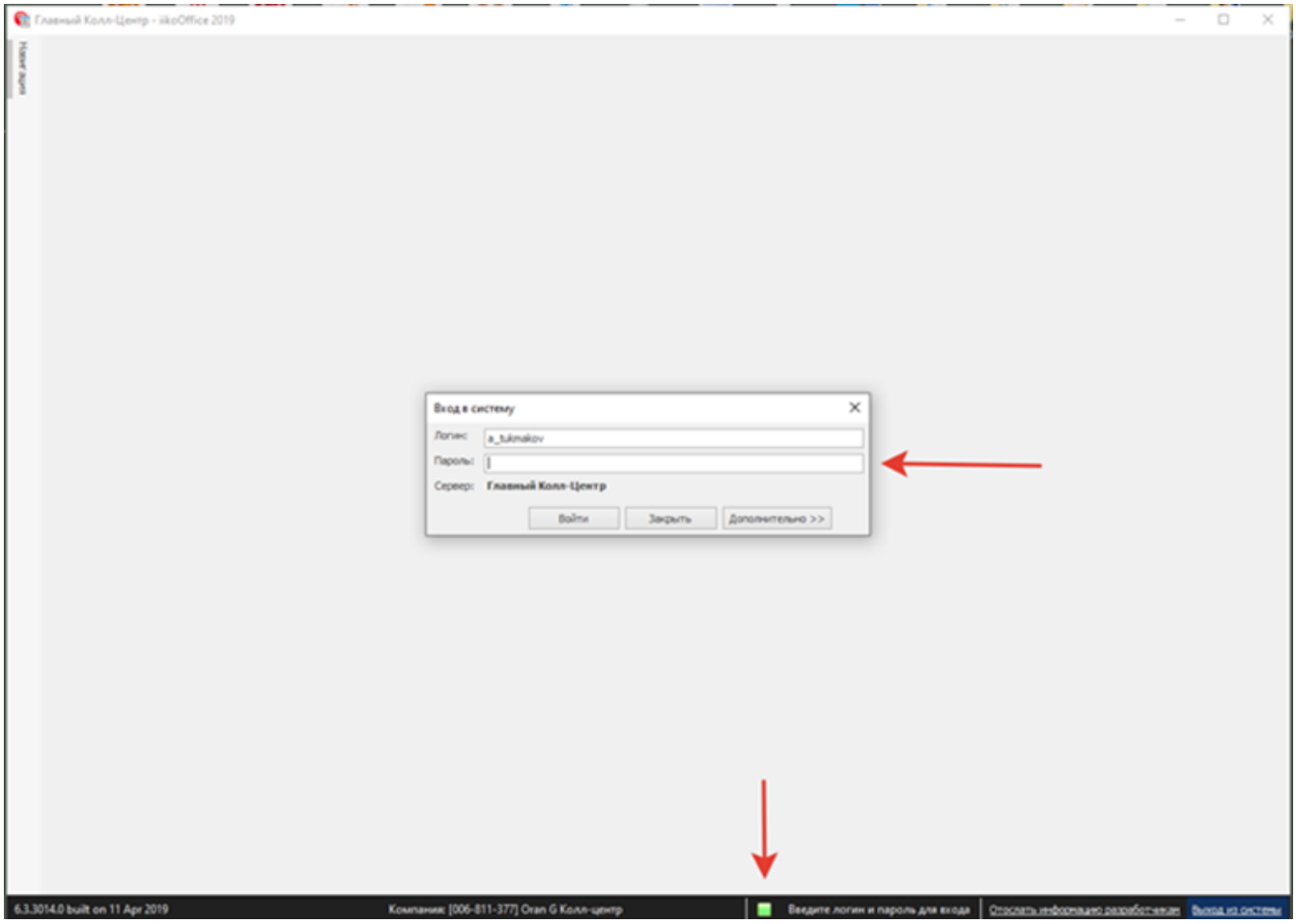
© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна



После подключения контакт-центр Mango и проверки корректности настройки переходим к пункту 2.2

2.2. Главный колл-центр iikoOffice

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

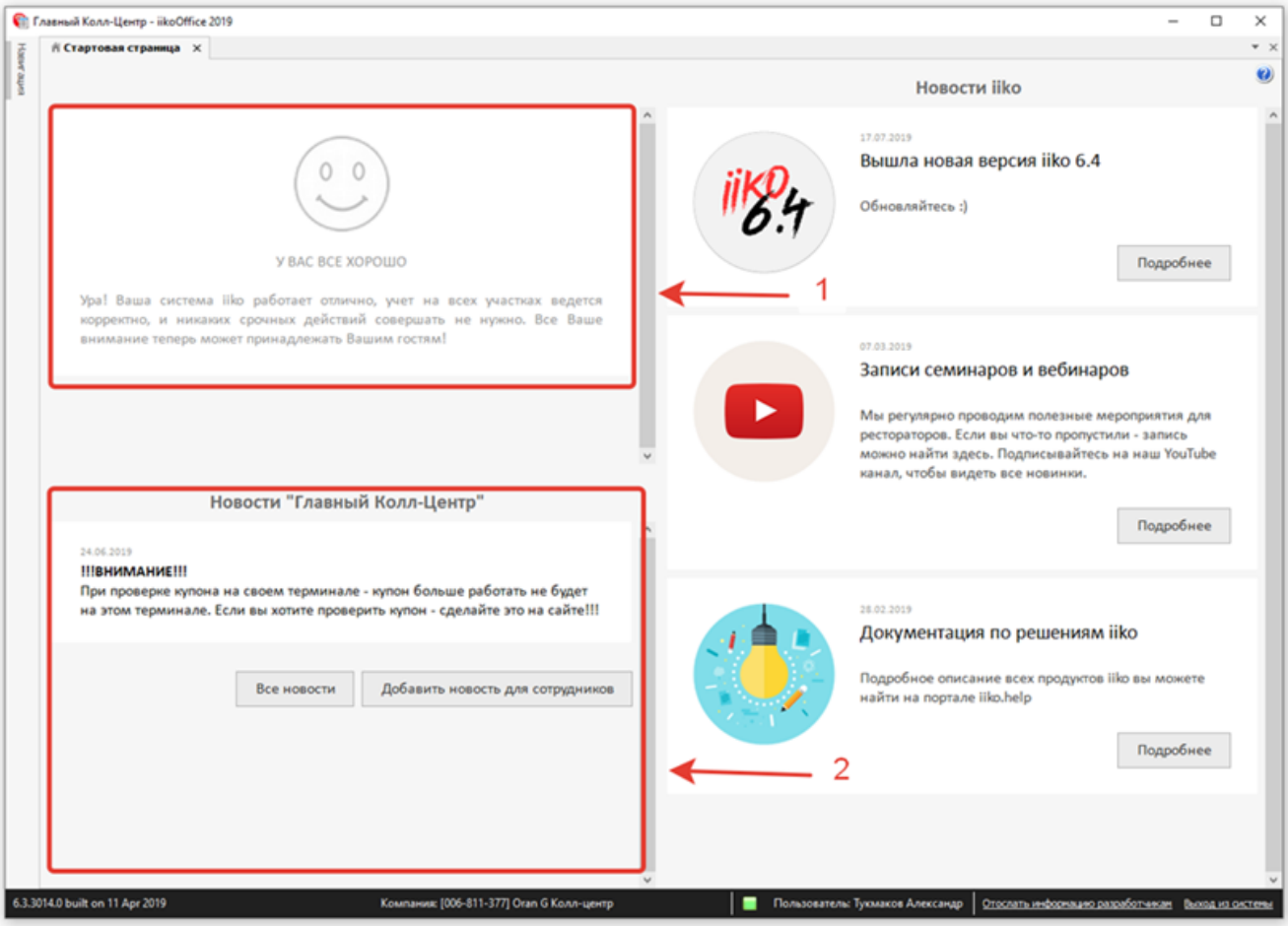


В случае успешного соединения с сервером вы можете увидеть зеленый индикатор в нижнем статус-баре. Введите свой логин и пароль (получить у своего руководителя) для входа в систему. Логин сохраняется с момента последней успешной авторизации.

3. Рабочий процесс.

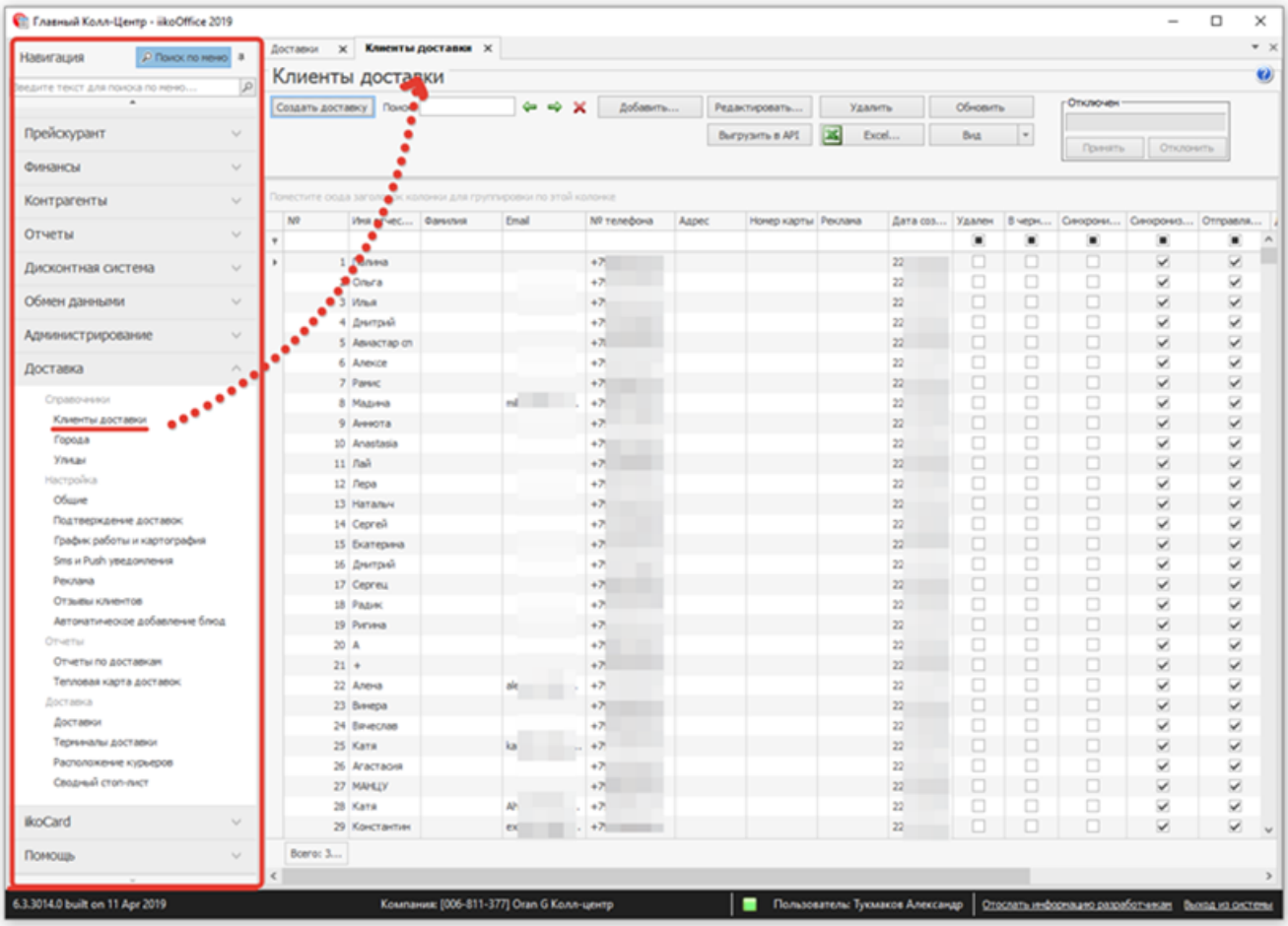
После успешной авторизации отображается стартовая страница, на ней вы можете видеть сообщение системной диагностики, а также блок с новостями компании. Обязательно ознакомьтесь с информацией в блоке новостей компании, это могут быть важные изменения или дополнения рабочих регламентов и инструкций.

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна



Далее откройте меню «Навигация» слева и выберите пункт: Доставка > Клиенты доставки , откроется вкладка «Клиенты» . На протяжении всего рабочего процесса эта вкладка должна быть открыта. Она необходима для поиска клиента в базе компании.

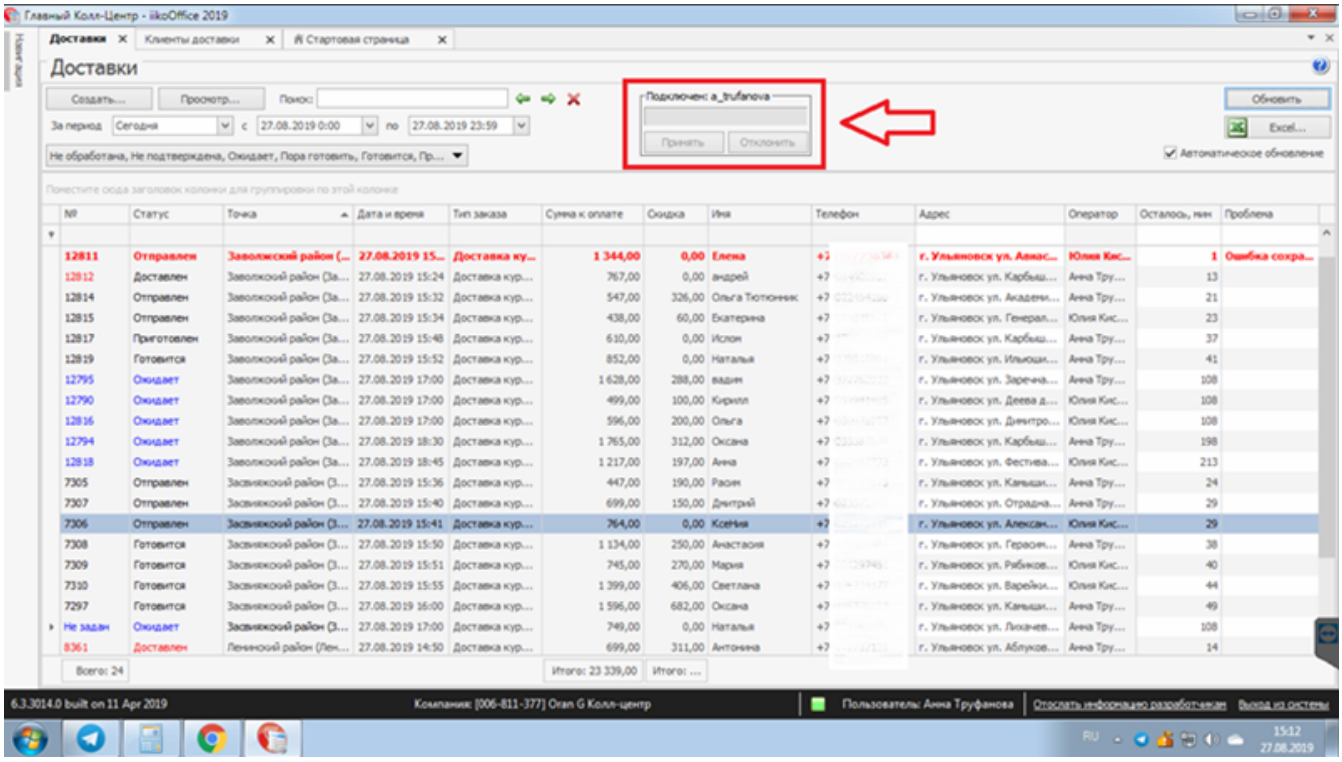
© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна



Для экономии места на экране вы можете скрыть меню навигации, для этого щелкните по иконке «скрепка» в правом углу блока с навигацией. Или, наоборот, вы можете закрепить этот блок для удобства в работе если необходимо аналогичными действиями.

Далее откройте меню «Навигация» слева и выберите пункт: Доставка > Доставки , откроется вкладка «Доставки» . На протяжении всего рабочего процесса эта вкладка должна быть открыта. Она необходима для работы с заказами. После загрузки списка доставок, происходит авторизация вашего аккаунта на сервере АТС (телефонии). В случае успешной авторизации на сервере АТС вы увидите в верхней части списка доставок блок подключения к АТС где будет указан ваш логин на сервере АТС и надпись «Подключен».

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна



5. Входящие звонки на номер компании будут поступать вам в соответствии с расписанием работы и схемой распределения звонков. При входящем звонке вы услышите в гарнитуре звуковой сигнал характеризующий входящий звонок.

После успешной авторизации в iikoOffice, необходимо перейти в Mango Office и поставить статус в соответствии вашей роли на смене:

- На линии – входящие звонки (приоритет! один из сотрудников всегда должен быть на линии). При наличии другого сотрудника в статусе Обзвон – не совершаются исходящие.
- Обзвон – исходящие звонки.
- Перерыв – при уходе на перерыв.

На протяжении рабочей смены оператор контакт-центра может отлучаться с рабочего места в соответствии с регламентированным графиком перерывов, предупредив своего коллегу.

При оформлении заказов оператор контакт-центра руководствуется инструкциями: Общие правила оформления заказов

Речевой модуль

Работа с заказами от агрегаторов

Дополнительные инструкции: https://oran-g.info/knowledge/kontakt-tsentr

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

4. Завершение работы.

В конце своей рабочей смены выполните выход из системы и закройте программы iikoOffice и Mango Office. Далее нажмите Пуск > Завершение работы для выключения рабочей станции. Приведите рабочее место в порядок. Исключите нахождение на рабочем месте посторонних предметов (личных вещей, мусора, столовых приборов и посуды). И покиньте помещение контакт-центра.

5. Решение технических проблем.

В случае любых неисправностей следуйте инструкции «Решение проблем».

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна