



СТАЖИРОВКА

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ: УСТАНОВКА, ОБУЧЕНИЕ, НАЧАЛО РАБОТЫ

ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

- Перед началом работы на проектах обязательна стажировка – это время, предназначенное для ознакомления с рабочими программами, основными правилами работы, для проведения тестовых (пробных) интервью.
- В ходе стажировки обязательно выясняйте все непонятные моменты, задавайте возникающие вопросы.
- Необходимо распланировать Ваше время таким образом, чтобы тестовые интервью Вы смогли сделать после инструктажа по скайпу, в тот же день. График проведения инструктажей на стажировке:

День недели	Время инструктажа 1	Время инструктажа 2
Понедельник	11:30 по новосибирскому времени (7:30 МСК)	16:00 по новосибирскому времени (12:00 МСК)
Среда	11:30 по новосибирскому времени (7:30 МСК)	16:00 по новосибирскому времени (12:00 МСК)
Пятница	11:30 по новосибирскому времени (7:30 МСК)	16:00 по новосибирскому времени (12:00 МСК)

СТАЖИРОВКА

Чтобы начать стажировку, Вам нужно:

- Установить программу софтфона (компьютерного телефона) на свой компьютер. ВНИМАНИЕ! Настройкой этой программы занимается в удаленном режиме наш специалист; это связано с паролями доступа к нашей IP-телефонии
- Установить программу доступа в анкету (NIPO CATI Client) на свой компьютер
- Пройти пошаговые инструкции по работе с программами доступа в анкету NIPO, софтфона, Набиралки и Кьюметрикс (Queuemetrix) – далее в этом же файле
- Посмотреть видео инструктаж по анкете
- Пройти самостоятельно тестовую анкету
- Пройти инструктаж по скайпу. График проведения инструктажей: понедельник, среда, пятница в 11:30 новосибирского времени (7:30 МСК) и в 16:00 новосибирского времени (12:00 МСК).
- После инструктажа (в этот же день) выполнить 3 тестовых интервью в режиме:
 - ✓ сделали первое, дождались результатов контроля
 - ✓ с учетом результатов контроля сделали второе, дождались результатов контроля
 - ✓ учли результаты контроля второго интервью, сделали третье.
- Если по результатам контроля после второго или третьего интервью супервайзер допускает Вас к работе – Ваша стажировка закончена. Если по результатам контроля после третьего интервью у Вас еще остаются серьезные недочеты – вопрос решается индивидуально.

УСТАНОВКА ПРОГРАММЫ СОФТФОНА (КОМПЬЮТЕРНОГО ТЕЛЕФОНА)

- Нас не интересует ничего из того, что хранится на Вашем компьютере. Наш специалист ТОЛЬКО настраивает программу софтфона.
- Для установки программы софтфона на Ваш компьютер необходимо:
 - ✓ Скачать и установить программу софтфона (запустить .exe-файл):
<https://drive.google.com/file/d/1XEAdAYI4CyFPDHOZ22LE4PZQZFmGUcFX/view?usp=sharing>
 - ✓ скачать программу TeamViewer – бесплатную версию для личного пользования;
 - ✓ согласовать с нами время установки программы – рабочие дни с 6:20 до 14:30 по московскому времени;
 - ✓ определить, на каком именно компьютере Вы будете работать: к нашей системе подключается только один IP-адрес, и при смене сети и/или локации все будет отключаться;
 - ✓ сообщить нам IP-адрес вашего компьютера; его вы узнаете по ссылке www.myip.ru. Убедительная просьба пользоваться именно этим ресурсом;
 - ✓ в согласованное время установки запустить на вашем компьютере программу TeamViewer, сообщить нам логин и пароль;
 - ✓ во время установки находиться рядом с компьютером, на который устанавливается софтфон.
- Установка обычно занимает около 10 минут, но лучше запланировать около 30 минут: иногда возникают особенности настроек компьютера или сети, которые требуют больше времени.

РЕГИСТРАЦИЯ НА ЛИНИИ

- Каждый оператор регистрируется и работает в нашей системе под индивидуальным трехзначным номером. Этот номер Вы получили в письме от супервайзера, вместе с информацией по стажировке.
- Перед началом работы оператор должен сначала открыть Skype, программу **Кьюметрикс/QueueMetrics**, после этого зарегистрироваться на линии (в очереди). Названия используемых баз, номер очереди и режим звонков по базам в начале смены объявляет супервайзер в рабочей группе в нашем skype:

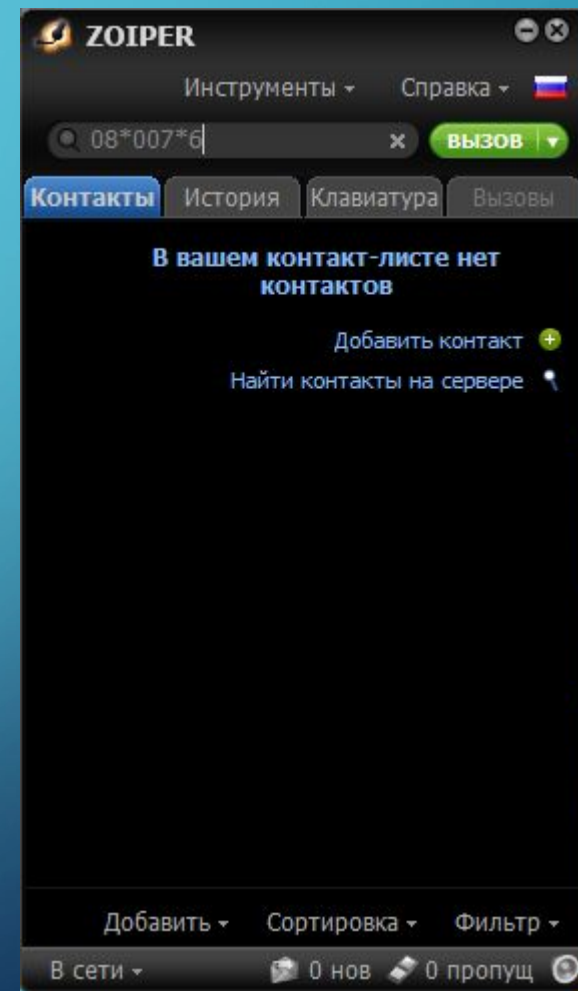
<https://join.skype.com/pVC8E1NTM1xD>

- Регистрация на линии (в очереди): в окне софтфона набрать

08*[номер оператора]*[номер очереди] Вызов

Необходимо прослушать сообщение системы о регистрации: должны прозвучать правильные номера агента (оператора) и очереди!

В примере на этом слайде оператор с номером 007 регистрируется в 6 очереди



РЕГИСТРАЦИЯ НА ЛИНИИ

- Завершение звонка / Сброс соединения: Кнопка «отбой» (софтфон, вкладка «Вызовы»).
- В конце смены, перед уходом с работы, оператор должен выйти из очереди / снять регистрацию на линии. Выход из очереди (снять регистрацию): на клавиатуре софтфона набрать **09 Вызов**.
- Выходить из очереди (снимать регистрацию) оператор должен каждый раз, когда уходит с рабочего места (окончание работы, обед, перерыв и т. д.).

НАБОР ТЕЛЕФОННЫХ НОМЕРОВ

- Набиралка – отдельная программа, которая набирает номера из базы телефонных номеров.
- Набиралка доступна по ссылке:
<http://astrum.mediasoft.ru/dialer/psgi/startPage>
- В строке «Компания» в выпадающем списке выбираем нужную базу, по которой будет работать оператор, в строке «Агент» указываем индивидуальный трехзначный номер.
- В Набиралке нажимаем «Начать набор». Когда в наушниках начинаются гудки, необходимо принять звонок – нажать «Принять» на софтфоне. После этого начать разговор с респондентом и начать фиксировать ответы респондента в программе анкеты.

Автоматический набор номеров

Компания: ДВ

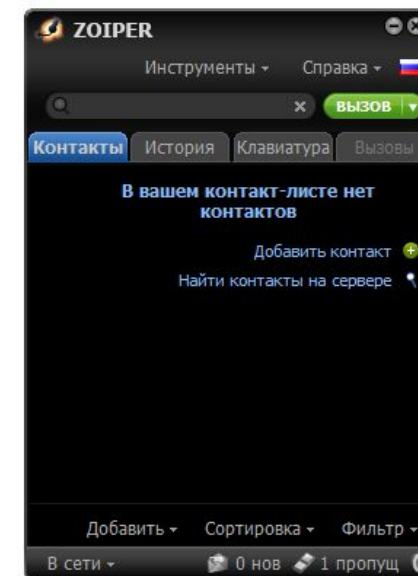
Агент: 880

Телефон: 89148077363

Имя:

Компания:

Статус: Success



УСТАНОВКА ПРОГРАММЫ ДОСТУПА В АНКЕТУ (NIPO CATI CLIENT)

Для установки программы удаленного доступа в анкету (NIPO CATI Client) необходимо:

✓ Скачать архив NIPO-setup-remote.zip отсюда:

<https://drive.google.com/file/d/1to4ML7WawImcgimG8H1lwpr7te25wtA-/view?usp=sharing>

✓ Архив с анкетой сохранить на Рабочем столе, там же разархивировать

✓ В разархивированной папке надо найти файл Setup.exe и запустить его. Запустится программа установки анкеты.

✓ После того, как установка завершится, у вас на рабочем столе появится вот такой ярлык

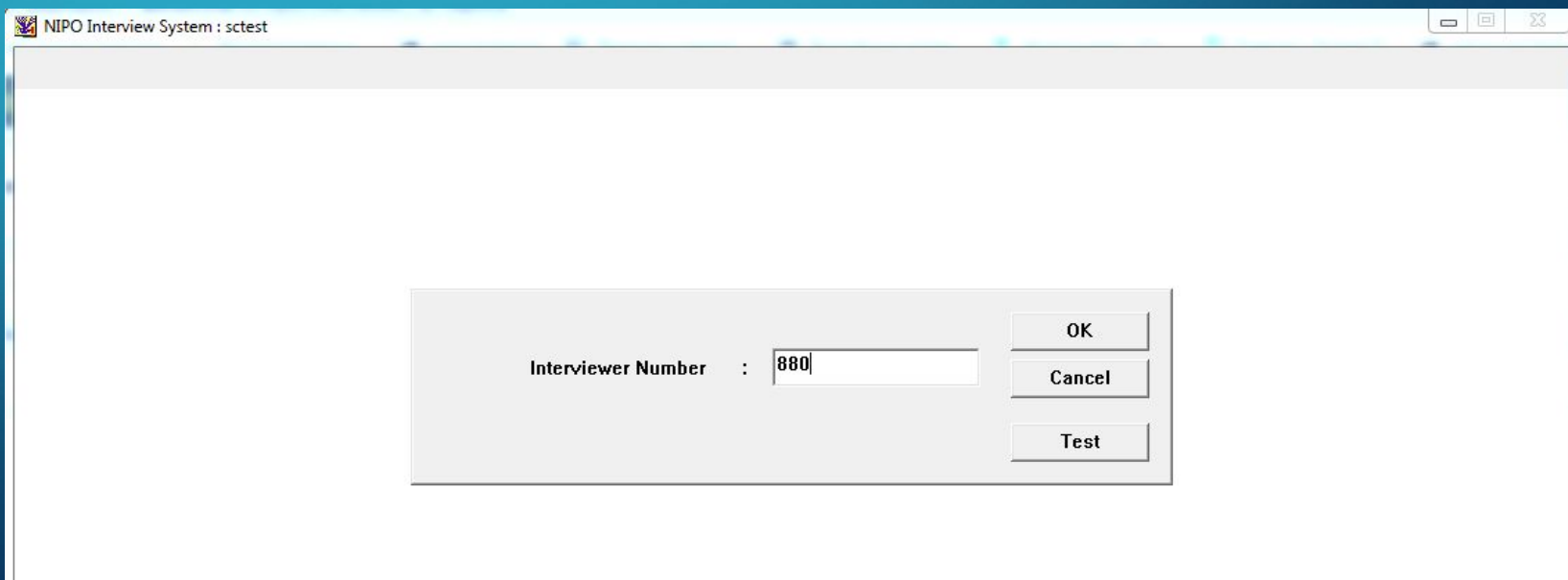
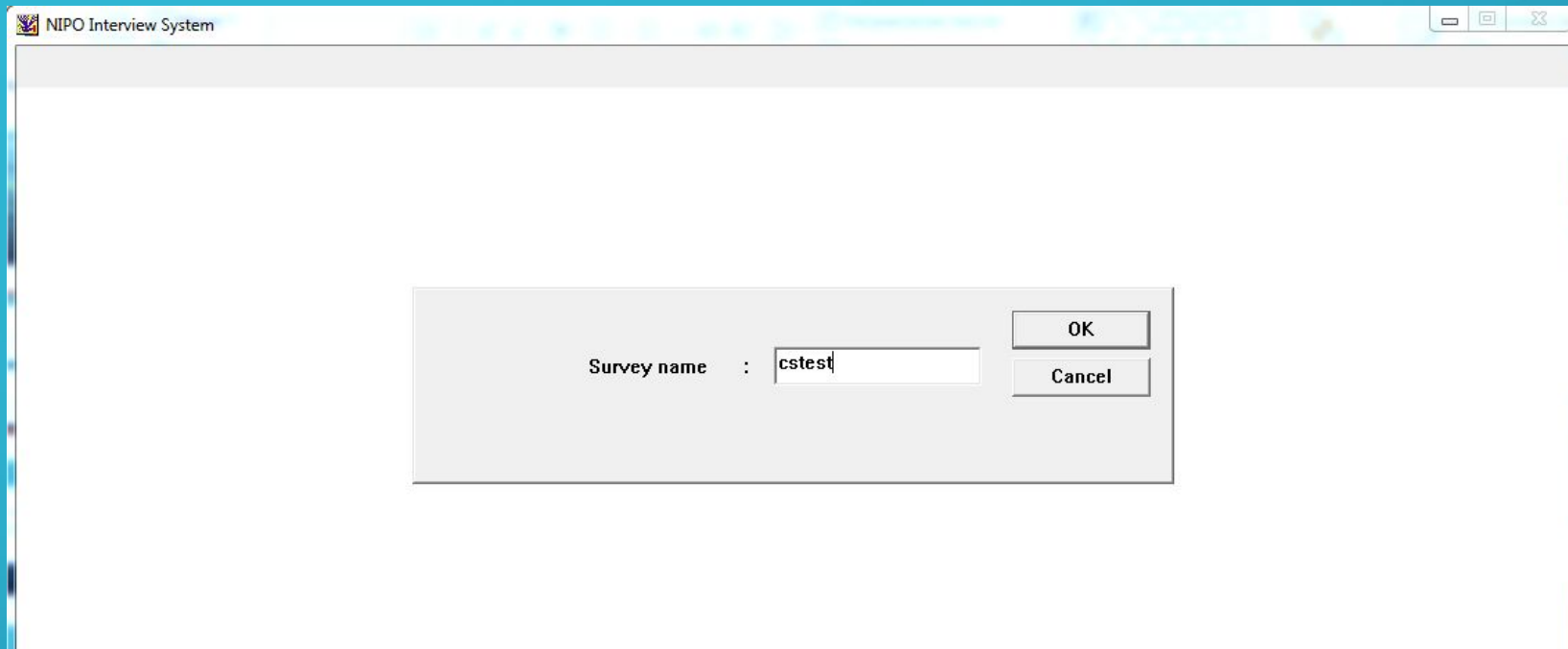
✓ Щелкаем мышкой по ярлыку, запускается программа анкеты



ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ NIPO

Войти в анкету в тестовом режиме (для инструктажей / ознакомления с анкетой; данные не сохраняются):

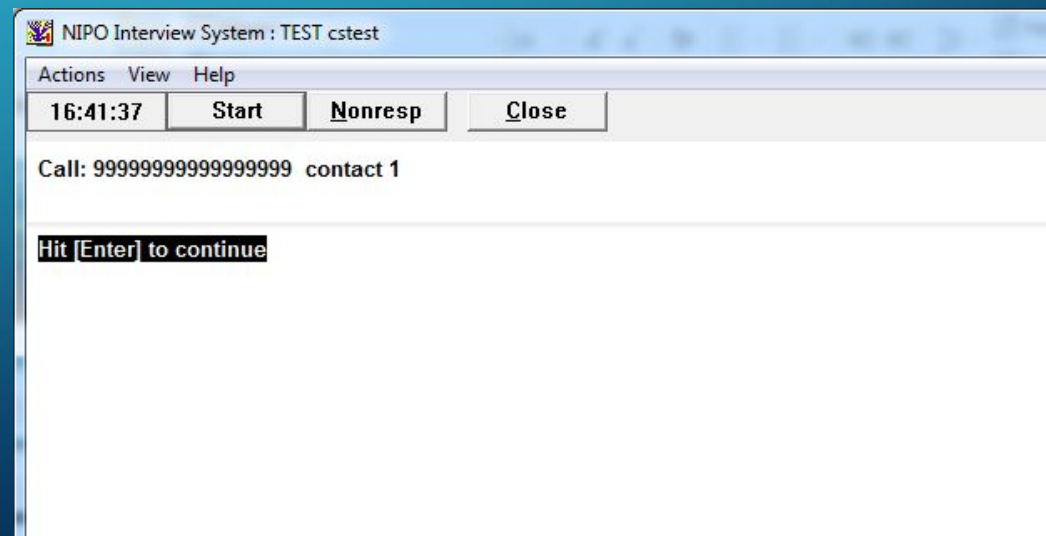
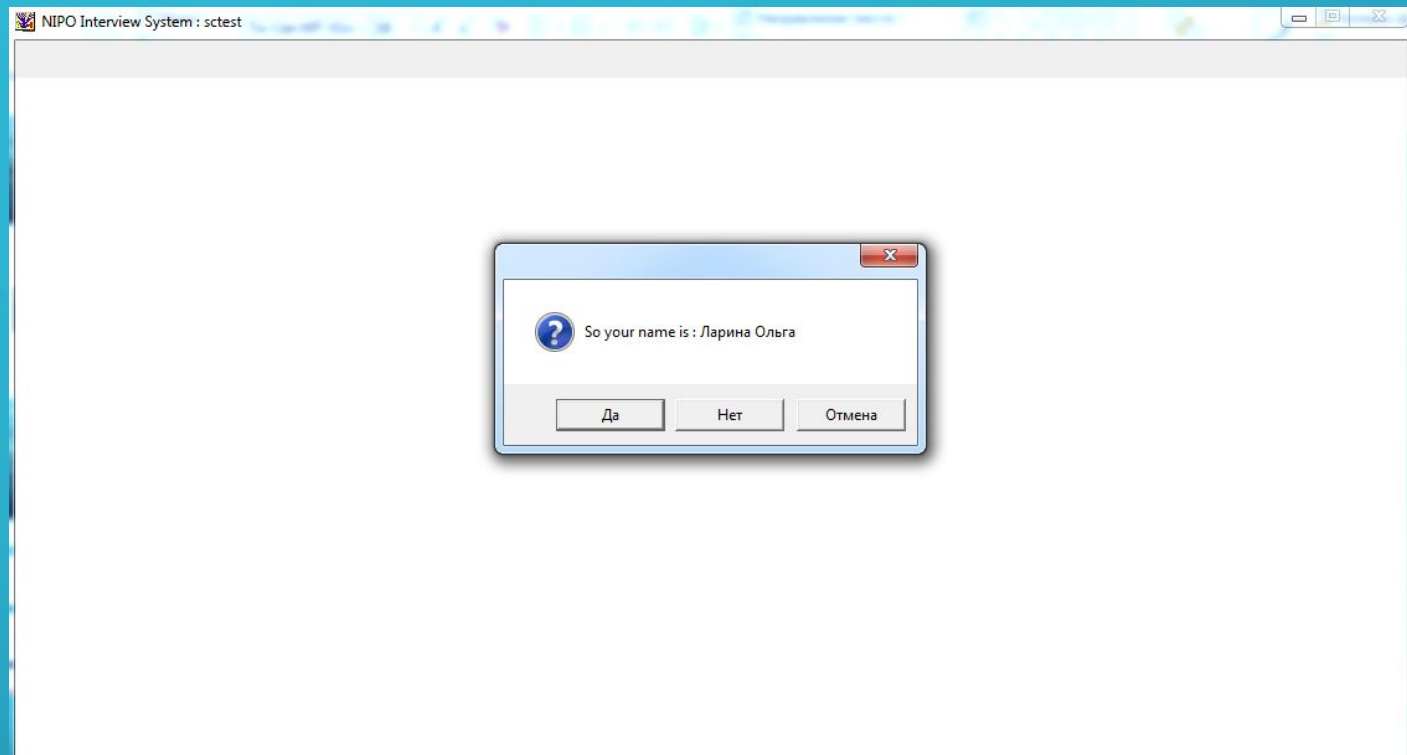
- На рабочем столе открыть ярлык NIPO.
- В появившемся окне в строку Survey name ввести название анкеты (сообщает супервайзер в начале проекта / рабочей смены). Нажать кнопку ОК (или клавишу Enter на клавиатуре).
- В строку Interviewer Number ввести номер оператора. Нажать кнопку TEST.
- Если действия выполнены правильно, оператор видит окно с текстом «So your name is: Фамилия Имя оператора». Нажать кнопку «Да».



ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ NIPO

Если действия выполнены правильно, оператор видит окно с текстом «So your name is: Фамилия Имя оператора». Нажать кнопку «Да».

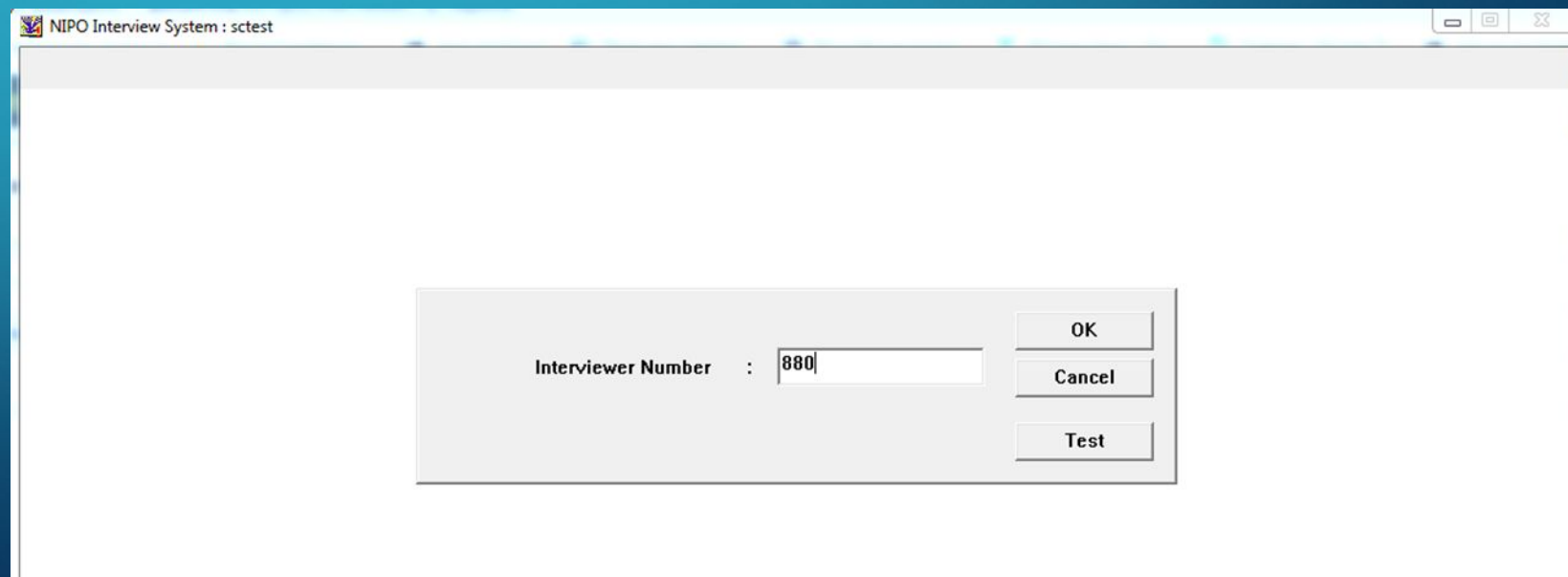
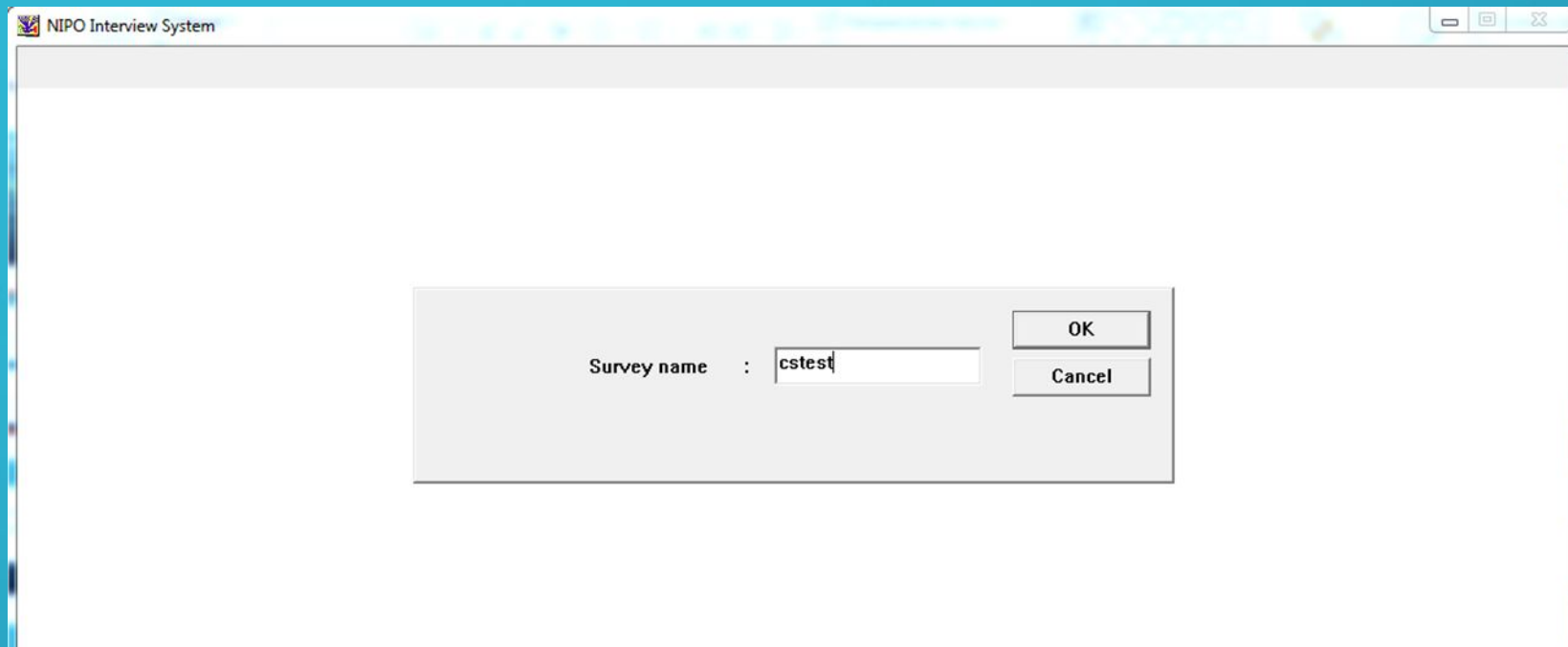
В левом верхнем углу на рамке рабочего окна программы видим название проекта и слово TEST – значит, зашли в анкету проекта cstest в тестовом режиме



ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ NIPO

Войти в анкету в рабочем режиме
(для проведения интервью; все
завершенные анкеты сохраняются):

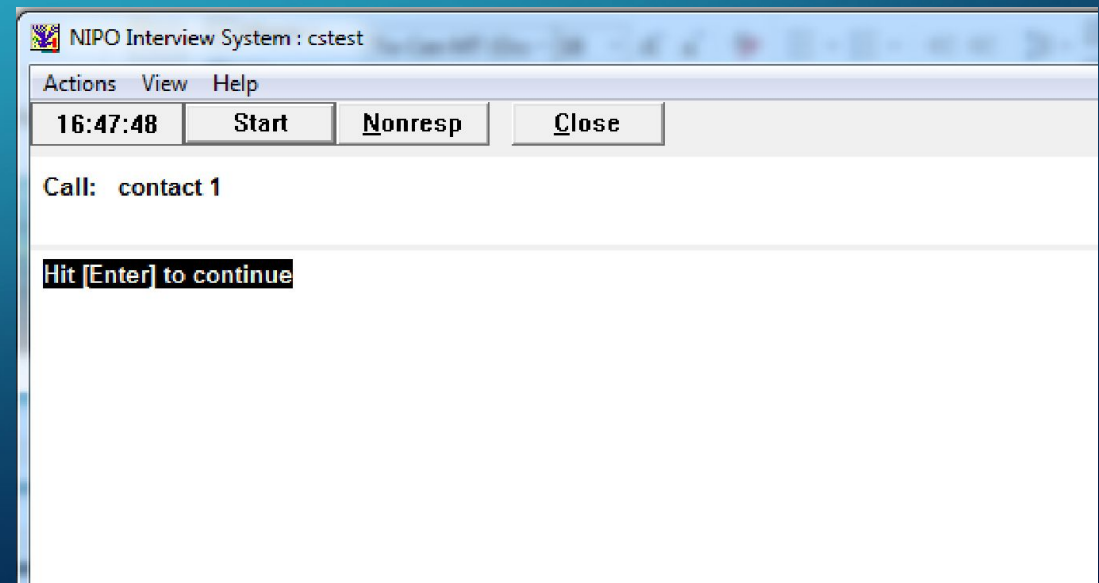
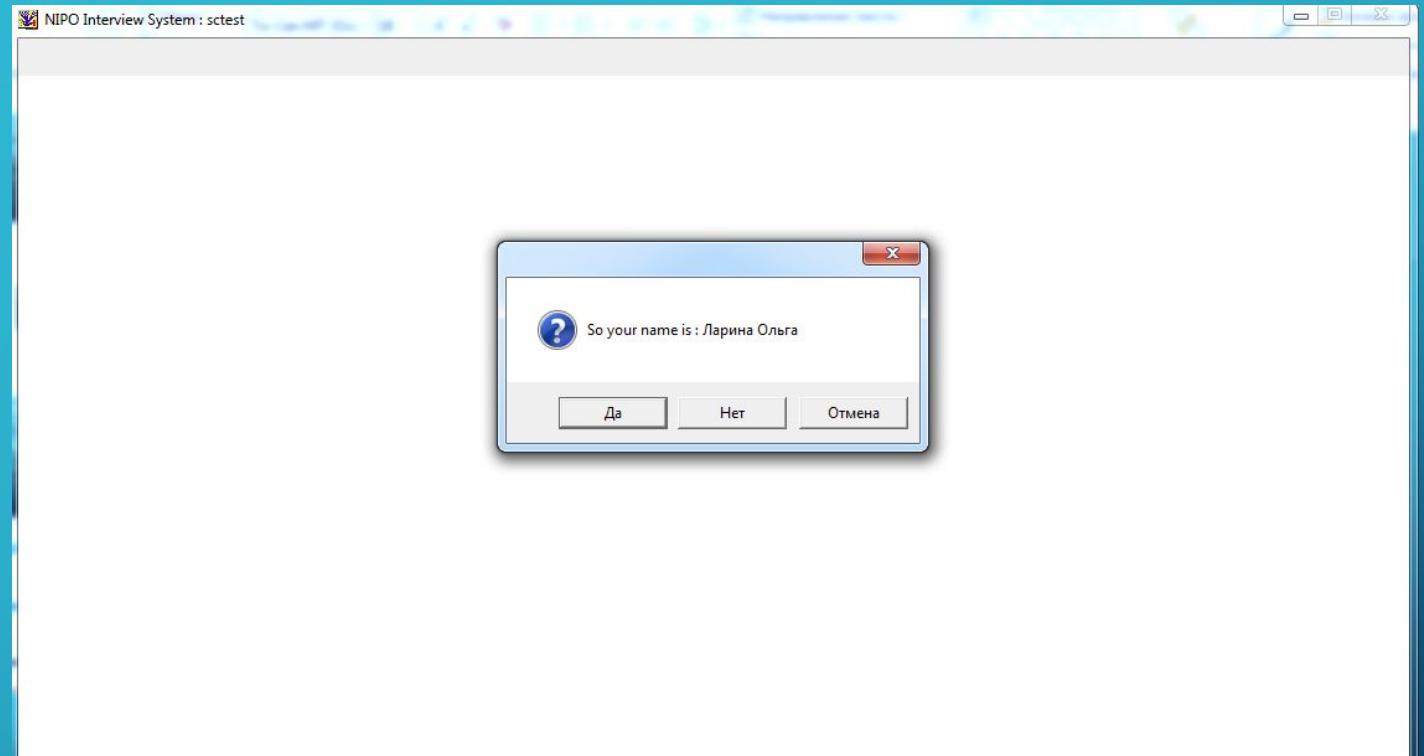
- На рабочем столе открыть ярлык NIPO.
- В появившемся окне в строку Survey name ввести название анкеты (сообщает супервайзер в начале проекта / рабочей смены). Нажать кнопку ОК (или клавишу Enter на клавиатуре).
- В строку Interviewer Number ввести номер оператора. Нажать кнопку ОК (или клавишу Enter на клавиатуре).



ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ NIPO

Если действия выполнены правильно, оператор видит окно с текстом «So your name is: Фамилия Имя оператора». Нажать кнопку «Да».

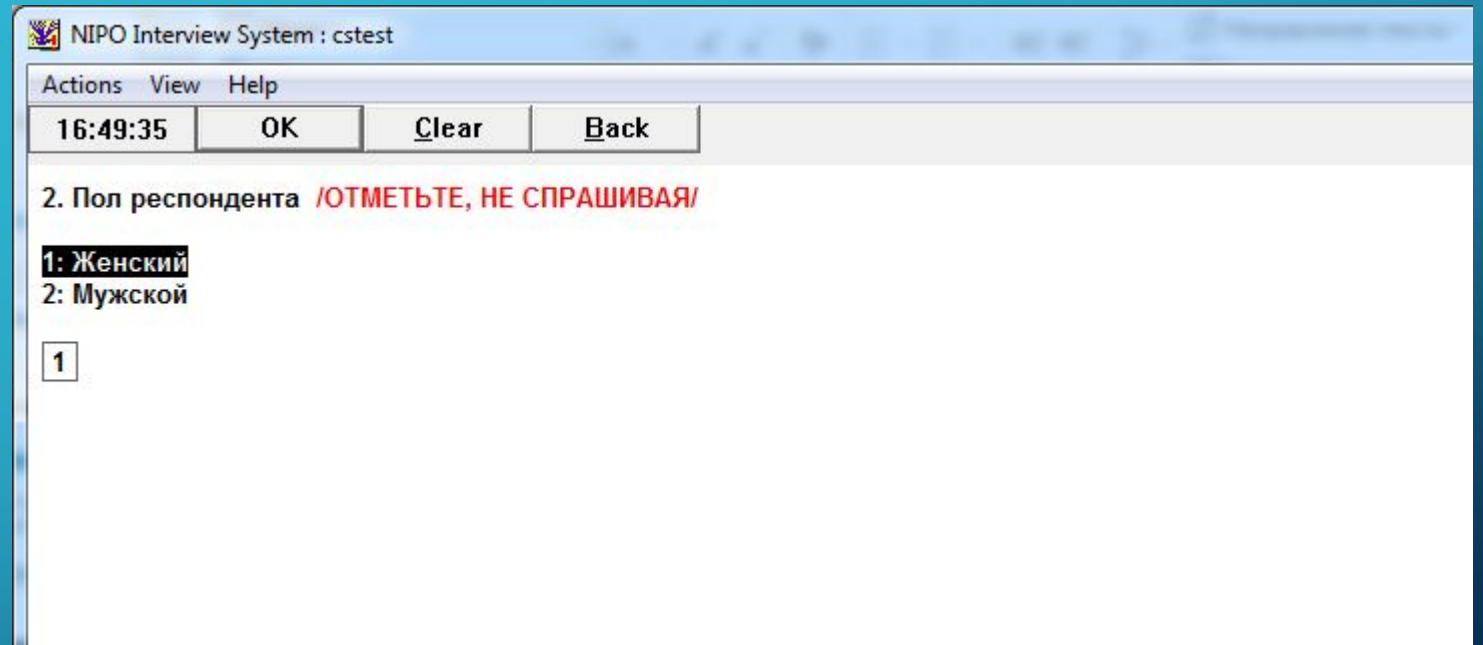
В левом верхнем углу на рамке рабочего окна программы видим название проекта – значит, зашли в анкету проекта cstest в тестовом режиме



ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ NIPO

Перемещение между
вопросами анкеты:

- К следующему вопросу –
кнопка OK на верхней панели
или клавиша Enter на
клавиатуре.
- К предыдущим вопросам –
кнопка Back на верхней
панели.



ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ NIPO

Перенос интервью / Отложенное интервью – в любой части интервью:

- В верхнем меню выбрать Actions, далее Appoint. Выбрать код 6 – Appointment.
- В появившемся окне вписать дату, на которую переносится звонок – День (Day), Месяц (Month), Год (Year); вписать время, на которое переносится звонок – Часы (Hour), Минуты (Min.). Обратите внимание, в программе новосибирское время (+4 к Москве). При переносе интервью это необходимо учитывать: если перезвонить нужно в 13:00 по Москве, то в программе указываем 17:00 (новосибирское время).
- В строку With **ОБЯЗАТЕЛЬНО** вписать номер телефона, по которому нужно перезвонить!

The screenshot shows a dialog box titled "Appointment date and time :". It contains several input fields and buttons. The fields are: Day (29), Month (5), Year (2020), Hour (16), and Min. (52). Below these fields, the date "29 Май 2020 г." is displayed. There is also a "With" field containing the phone number "89001010000". On the right side of the dialog, there are four buttons: "OK", "Cancel", "Notes", and "Address...".

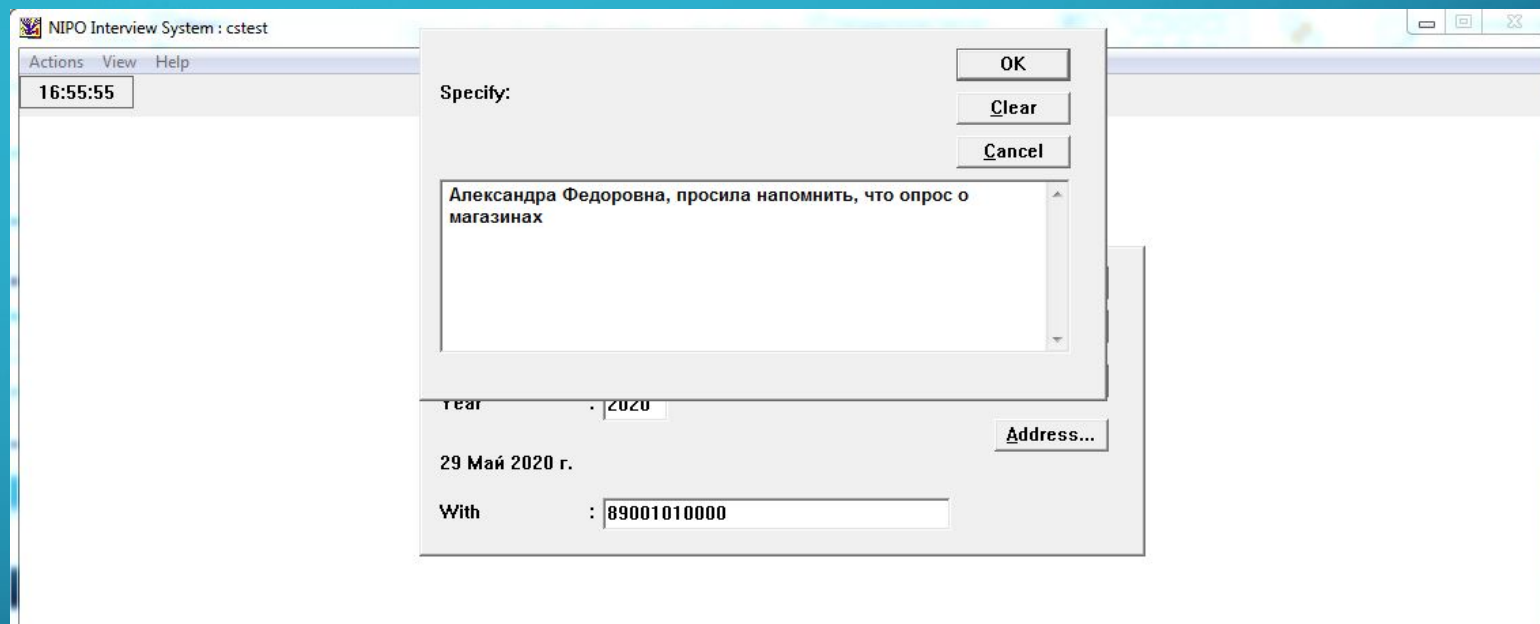
Appointment date and time :				OK				
Day	:	29	Hour	:	16	Cancel		
Month	:	5	Min.	:	52	Notes		
Year	:	2020					Address...	
29 Май 2020 г.								
With	:	89001010000						

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ NIPO

• Если есть дополнительные комментарии относительно этого респондента или номера телефона (как зовут респондента, допустимое время для звонка и т. д.):

- - нажать кнопку Notes,
- - в появившемся окне записать информацию;
- - нажать кнопку ОК.
- После того, как внесены все данные для переноса интервью, нажать кнопку ОК.

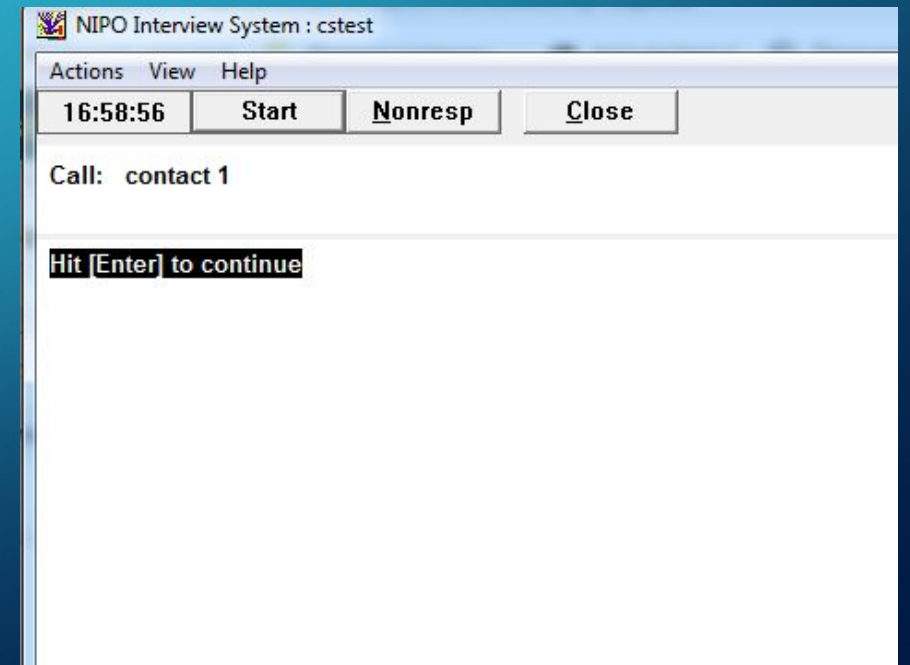
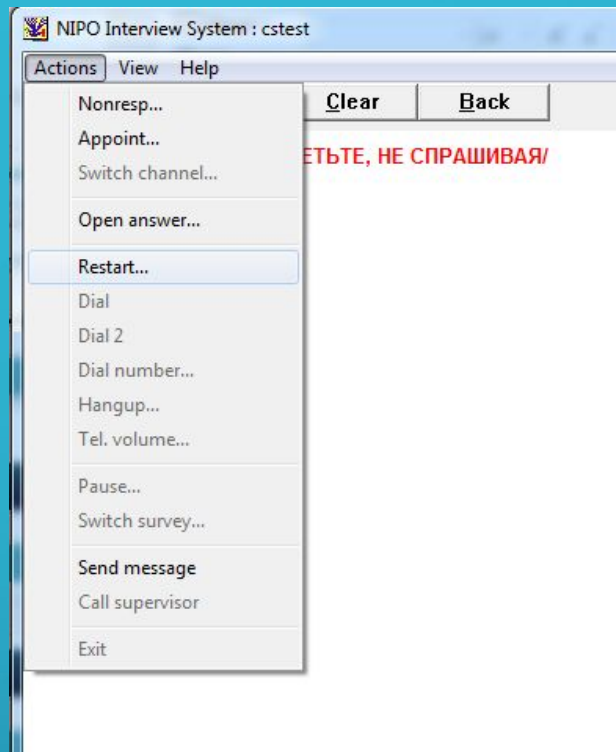
В заданное время программа анкеты сообщит первому свободному оператору о необходимости перезвонить по заданному номеру, а также сообщит дополнительную информацию, оставленную при переносе интервью. Анкета продолжится с того вопроса, на котором было отложено интервью.



ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ NIPO

Выйти из анкеты / Закреть анкету:

- В верхнем меню выбрать Actions.
- В появившемся меню выбрать Restart.
- На вопрос Are you sure? Отвечаем «Да».
- На верхней панели нажать кнопку Close.



ПРОГРАММА QUEUOMETRICS / КЬЮМЕТРИКС

- Программа Кьюметрикс – основная программа, с которой работает оператор. Она показывает:
 - ✓ текущий статус оператора на линии (в очереди);
 - ✓ информацию о всех совершенных звонках.
- Из программы Кьюметрикс открываются рабочие ссылки на анкеты (когда мы работаем с анкетами на web-ресурсах)

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ QUEUOMETRICS / КЬЮМЕТРИКС

- Программа доступна по ссылке: <http://astrum.mediasoft.ru/qm/autenticazione.jsp>

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ QUEUEMETRICS / КЬЮМЕТРИКС


- Вход с логином и паролем.
Логин – это всегда agent/***,
где *** - индивидуальный
трехзначный номер
оператора. Пароль – это
всегда индивидуальный
трехзначный номер
оператора:

QueueMetrics

MS MEDIASOFT
call-центр



Пользователь

Логин: 

Пароль:

Язык: ▾

Please ask your system administrator for the correct credentials to access this instance of QueueMetrics.

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ QUEUEMETRICS / КЬЮМЕТРИКС

- ▶ Ввели логин и пароль,
нажали кнопку «ВОЙТИ».
Видим после входа в
программу:

The screenshot shows the QueueMetrics web interface. At the top left is the QueueMetrics logo. At the top right is the user profile for "Ларина Ольга | Individual agents" with a green arrow pointing to the name. Below the profile are icons for print, mobile, refresh, and other functions. A link "НА ГЛАВНУЮ" is visible. Below the navigation bar, there are two main sections: "Входящие вызовы" with a sub-link "Показать входящие вызовы для агента agent/880" and a green arrow pointing to it with the text "здесь кликнуть мышью, это активная ссылка"; and "Новости QueueMetrics" with several news items.

QueueMetrics

МЭ MEDIASOFT
call-центр

Ларина Ольга | Individual agents

НА ГЛАВНУЮ

Входящие вызовы
[Показать входящие вызовы для агента agent/880](#)

здесь кликнуть мышью,
это активная ссылка

Новости QueueMetrics

A status update from Loway
In spite of the current pandemic, Loway is open and fully operational.
Ghostcat security update
Check if your system is affected by the Ghostcat vulnerability and what to do about it.
Introducing WombatDialer 20.02
Black-list superpowers, effective transfers and improved GUI make outbound easier and more productive than ever.
QueueMetrics 19.10 released
QueueMetrics 19.10 is available now. Improved UI, new "synchronizer" module, improved security and efficiency and much more. It's time to upgrade!
QueueMetrics 19.04 released
QueueMetrics 19.04 is available now. Lots of new wallboard goodies and improved functionalities. It's time to upgrade!

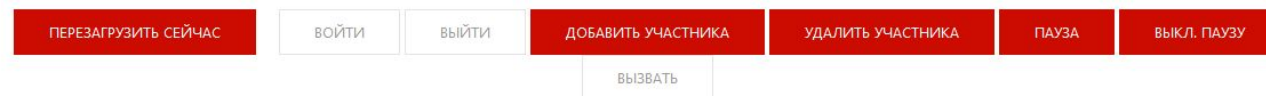
ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ QUEUEMETRICS / КЬЮМЕТРИКС

- Пока оператор не совершил / не принял никаких звонков, страница в Кьюметриксе выглядит так:
- Пока оператор не зарегистрирован в очереди / на линии, в строке состояния указано: «Состояние агента не определено»
- Здесь оператор с номером 880 только зашла в Кьюметрикс под своими логином и паролем



Активные звонки агентов Ларина Ольга

agent/880: Состояние агента не определено



Вход в	Ожидание	Разговор	Caller ID	Очередь	URL	Состояние	Перевод на	Результат	
--------	----------	----------	-----------	---------	-----	-----------	------------	-----------	--

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ QUEUOMETRICS / КЬЮМЕТРИКС

- Оператор зарегистрировался в очереди 1 и начал совершать звонки.
- Информация о совершенных (и совершаемых) звонках появляется в таблице: дата и время начала звонка, длительность разговора, номер телефон, на который звонит оператор, номер очереди, в которой зарегистрирован оператор и в которой совершает звонки, активная ссылка на рабочую анкету (значок в графе URL)

QueueMetrics

МЭ MEDIASOFT
call-центр

Ларина Ольга | Individual agents



НА ГЛАВНУЮ АКТУАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ

Активные звонки агентов Ларина Ольга

agent/880: Агент занят обработкой очереди: 1 [1]

оператор 880 зарегистрирован в очереди 1 и занят обработкой звонка, т. е. сейчас совершает этот звонок

ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ СЕЙЧАС ВОЙТИ ВЫЙТИ ДОБАВИТЬ УЧАСТНИКА УДАЛИТЬ УЧАСТНИКА ПАУЗА ВЫКЛ. ПАУЗУ ВЫЗВАТЬ

Вход в	Ожидание	Разговор	Caller ID	Очередь	URL	Состояние	Перевод на	Результат	
04/20 - 12:23:44	-	-	89146217091	1					

↑ дата и время начала звонка, дата в формате "месяц / день"

↑ номер тлф, на который звонит оператор

↑ номер очереди

↑ ссылка на рабочую анкету

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ QUEUEMETRICS / КЬЮМЕТРИКС

- Каждый следующий звонок появляется в первой строке. Все предыдущие опускаются на одну строку вниз. Здесь видим, что текущий звонок в 12:26:11 в первой строке, предыдущий в 12:23:44 опустился на одну строку вниз

QueueMetrics

МЭ® MEDIASOFT
call-центр

Ларина Ольга | Individual agents



[НА ГЛАВНУЮ](#) **АКТУАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ**

Активные звонки агентов Ларина Ольга

agent/880: Агент занят обработкой очереди: 1 [1]

[ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ СЕЙЧАС](#) [ВОЙТИ](#) [ВЫЙТИ](#) [ДОБАВИТЬ УЧАСТНИКА](#) [УДАЛИТЬ УЧАСТНИКА](#) [ПАУЗА](#) [ВЫКЛ. ПАУЗУ](#) [ВЫЗВАТЬ](#)

Вход в	Ожидание	Разговор	Caller ID	Очередь	URL	Состояние	Перевод на	Результат	
04/20 - 12:26:11	0:03	0:03	89243592952	1					
04/20 - 12:23:44	-	-	89146217091	1					

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ QUEUEMETRICS / КЬЮМЕТРИКС

- ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! В случае, когда оператор не принял звонок (не нажал на софтфоне кнопку «принять») – пропустил, не успел и т. д., - этот звонок «зависает». Выглядит это примерно так:
- «Зависший» звонок остается висеть в первой строке.
- Ссылку на рабочую анкету необходимо выбирать ту, которая относится к набранному номеру телефона, а не ту, которая «зависла» в первой строке.
- В таком случае необходимо ориентироваться на время начала звонка.

QueueMetrics

МЭ MEDIASOFT
call-центр

Ларина Ольга | Individual agents



НА ГЛАВНУЮ АКТУАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ

Активные звонки агентов Ларина Ольга

agent/880: Агент на паузе (22: Разглядывание телефона)

ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ СЕЙЧАС ВОЙТИ ВЫЙТИ ДОБАВИТЬ УЧАСТНИКА УДАЛИТЬ УЧАСТНИКА ПАУЗА ВЫКЛ. ПАУЗУ ВЫЗВАТЬ

Вход в	Ожидание	Разговор	Caller ID	Очередь	URL	Состояние	Перевод на	Результат	
04/20 - 12:23:44	-	-	89146217091	1					
04/20 - 12:28:21	0:03	0:03	89148077363	1		Завершенные			
04/20 - 12:26:11	0:03	0:02	89243592952	1		Завершенные			

↑ в первую очередь смотрим на время начала звонка, также ориентируемся по длительности разговора

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ QUEUEMETRICS / КЬЮМЕТРИКС

На некоторых проектах мы работаем не в программе NPO, а с анкетами, расположенными на различных web-ресурсах, специализированных интернет-сервисах

- Для того, чтобы открыть рабочую анкету для каждого конкретного звонка, в программе Кьюметрикс, в строке с нужным номером телефона нажимаем на значок в графе URL.
- В браузере, в новой вкладке открывается анкета:

[English](#) [Выход](#)

Q1001 (2 из 42)

Я представляю Службу опросов населения. Мы звоним по всей стране и проводим опрос по актуальным вопросам жизни страны. Ваш телефон случайным образом выбрал компьютер. Могли бы Вы ответить на наши вопросы? Интервью займет не более 5 минут.

HELLO. Респондент согласен отвечать?

Если респондент спрашивает, из какой организации Вы звоните/ откуда запрашивает контактные данные, необходимо уточнить: «Из Службы проведения опросов, который находится по адресу: город Москва, улица Люсиновская, дом 36, строение 1».

1. Согласие

2. Отказ со ссылкой на занятость, неудобство говорить сейчас

3. Категорический мотивированный отказ («не буду разговаривать ни за что», «принципиально не участвую в опросах», «не разговариваю с незнакомыми»)

Телефон: 89219327147

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММОЙ QUEUEMETRICS / КЬЮМЕТРИКС

- После завершения анкеты возвращаемся на вкладку с Набиралкой, возвращаем софтфон и продолжаем работу (в Набиралке нажимаем «Начать набор» и не забываем принимать звонок – нажимать «Принять» на софтфоне, когда в наушниках начинаются гудки).
- Приняли звонок:
 - открыли программу анкеты NPO, если работаем в ней
 - переходим на вкладку с программой Кьюметрикс, открываем рабочую ссылку на анкету для этого номера телефона – если работаем с анкетой на web-ресурсе.
- В случае успешного интервью не забываем фиксировать телефонный номер.

Автоматический набор номеров

Компания: ДВ

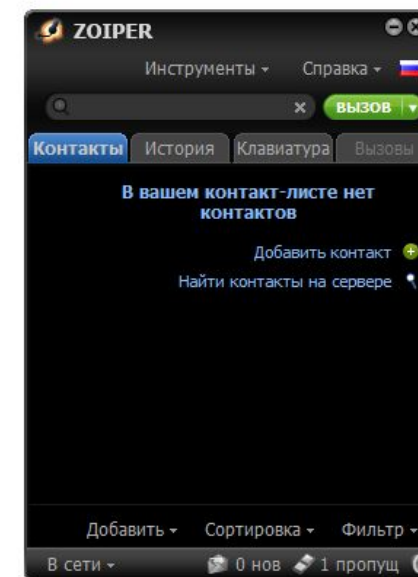
Агент: 880

Телефон: 89148077363

Имя:

Компания:

Статус: Success



СПРАВОЧНИК ОПЕРАТОРА

- Файл «СПРАВОЧНИК ОПЕРАТОРА» со справочной информацией для операторов:

- ✓ о текущих проектах;

- ✓ как с нами связаться - актуальные контакты колл-центра MediaSOFT;

- ✓ ссылки на нужные ресурсы

находится здесь:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uyslD6p-lzXI18WcTj-ZXOOpTbV5StAD6JwF3UPNYgc/edit?usp=sharing>

ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ВОПРОСЫ:

- Контактная информация:

callcenter@mediasoft.ru

www.mediasoft.ru

Тлф 8-903-933-17-70

Тлф 8-913-002-33-43

Тлф 8-383-363-28-58, добавочный 129

Скайп: Callcenter MediaSOFT

- Вопросы задаем в скайпе, по телефону или электронной почте.
- Если Вы пишете нам по электронной почте, просьба все письма присылать на наш адрес электронной почты callcenter@mediasoft.ru. Вам могут отвечать разные сотрудники со своих адресов, но последующие Ваши письма, в том числе Ваши ответы, просьба также отправлять на callcenter@mediasoft.ru. Это наш общий адрес, к которому есть доступ у всех сотрудников колл-центра, и Ваши письма не потеряются.