



**SIA Telegrupa Baltijā
Kontaktu centra risinājums**

Lietotāja rokasgrāmata

1. Kontakta centra Operatora darba vide

1.1. Darba vide

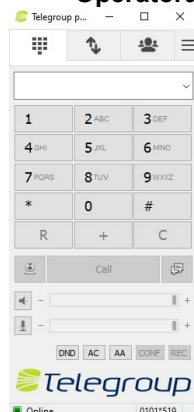
Operators



Operatora dators



Operatora Softphone



1.2. Darba uzsākšana - pieslēgšanās Kontaktu centram

Lai pieslēgtos Kontaktu centram:

- 1) Web pārlūkā ievadiet adresi <http://xxx.tg.lv>
- 2) Ievadiet iepriekš izsniegto
 - Lietotājvārdu lauciņā: **Login Name**,
 - Paroli lauciņā : **Password**,

LAD

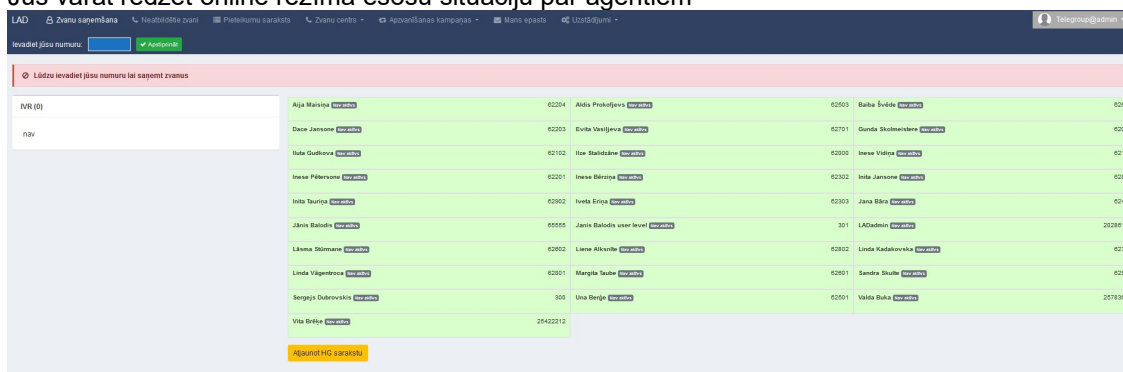
Login to Admin Panel

[Forgot your password?](#)

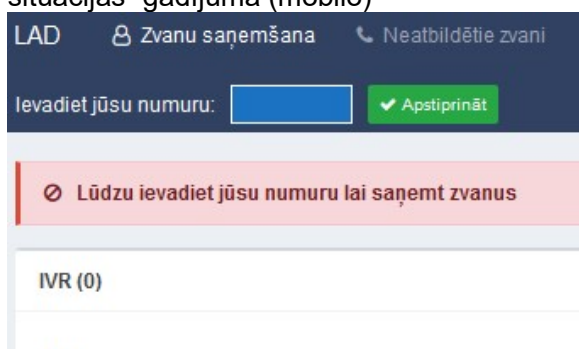
! Pēc pirmās pieslēgšanās lietotājvārds un parole var tikt saglabāta atmiņā !

1.3. Kontakta centra Operatora darba virsma, zvanu saņemšana

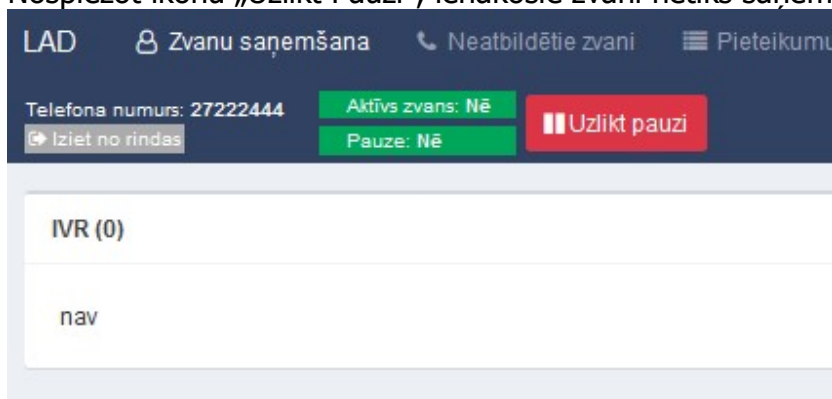
Jūs varat redzēt online režīma esošu situāciju par aģentiem



Pēc pieslēgšanās Kontaktu centram nospiediet ikonu **"Ievadiet Jūsu numuru"**, lai saņemtu ienākošos zvanus. Ievadiet savu telefona numuru (īso vai nepieciešamas "avārijas situācijas" gadījumā (mobilo)



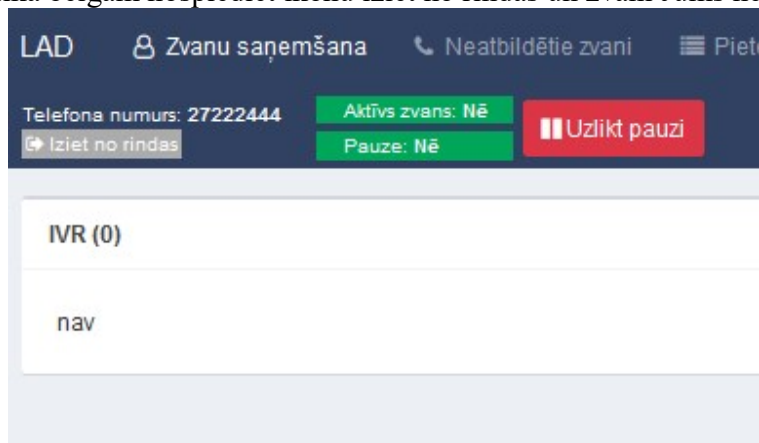
Nospiežot ikonu „Uzlikt Pauzi”, ienākošie zvani netiks saņemti.



! Ja statuss tiek izmainīts zvana laikā, statuss nomainīsies pēc zvana beigšanas !

1.4. Darba beigšana, izešana no rindas

Pēc darba laika beigām nospiediet ikonu iziet no rindas un zvani Jums netiks sūtīti



Dienas beigās aizveriet KC ar ikonu “iziet no sistēmas”



Aģentu statusi Kontaktu centrā

1. Aģents atrodas rindā gatavs pieņemt ienākošo zvanu

Sandra Skulte Rindā	62901
Vīta Vītola Rindā	62401

2. Aģents rindā aizvērtā KC web lapa (zvani turpinās nākt)

Janis Balodis user level Rindā (Aizvērts CRM)	65555
--	-------

3. Aģents rindā, aizvērtā KC web lapa, šis status parādās 15 minūšu laikā (laiku varam mainīt) pēc KC web lapas aizvēršanas un zvani viņam netiek sūtīti

Ilze Stalidzāne Rindā (Aizvērts CRM)	62101
---	-------

4. Aģents rindā ar PAUZI cits iemesls

Elīna Dūklava-Tišlenko Rindā	62000
Gunda Skolmeistere Rindā	62001

5. Aģents rindā ar PAUZI pusdienas

Jānis Balodis Rindā	65555
----------------------------	-------

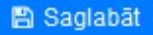
6. Aģents nav aktīvs (nav pieslēdzies rindā)

Inese Ondrupe Nav aktīvs	62700
Iveta Eriņa Nav aktīvs	62303

7. aģents aizpilda klienta kartiņu

Baiba Švēde Rindā	62603
--------------------------	-------

1.5 Zvana saņemšana, Klienta kartiņas aizpildīšana

Ienākot zvanam tiks atvērta klienta kartiņa, kurā varat reģistrēt pieteikumu, atzīmēt attiecīgo tēmu (Wrapup kodu), beigās jānospiež 


Pieteikumu saraksts Alpakoj pie saraksta

Mutiski iesniegto Klientu iesniegums
 Naftas produkti
 Dabasgāze
 Tehniskais katalogs
 EPS
 TM /MLS
 NIM (Natura 2000)
 Riska pārvaldība
 Neapstrādāts LIZ
 IMA modr. pārstr./infrastr.
 LEADER
 EJF
 COVID atbalsts
 Sezonas lauksr.
 PVD
 VTJA
 ZM / ZMnI
 TESTS

ADE lauks / zvejn
 Mežu projekti
 Valsts atbalsts
 Klientu reģistrācija / izmaiņas
 Mobilā lietotne
 Agrovide
 Skolas auglis / piens
 CSDD / auto nodeva
 LBP
 Mazie / Jaunie lauks
 Tūrisms / LRA
 Projekta atpazīšana EPS
 Imports / Eksports
 LDC
 VAAD
 VMD
 Cits
 Zvans kolēģim


Tālrunis *


Nosaukums *











Komentāri

Pievienot informāciju




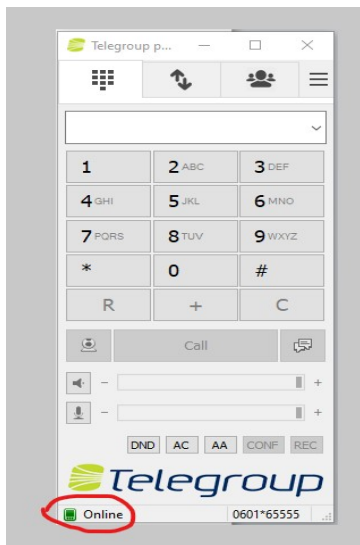
Vēlāk nospiežot ikonu  "Edit" iespējams klienta kartiņā informāciju labot

Time	
00:04:06	 
00:03:25	  Edit
00:12:23	 
00:01:45	 

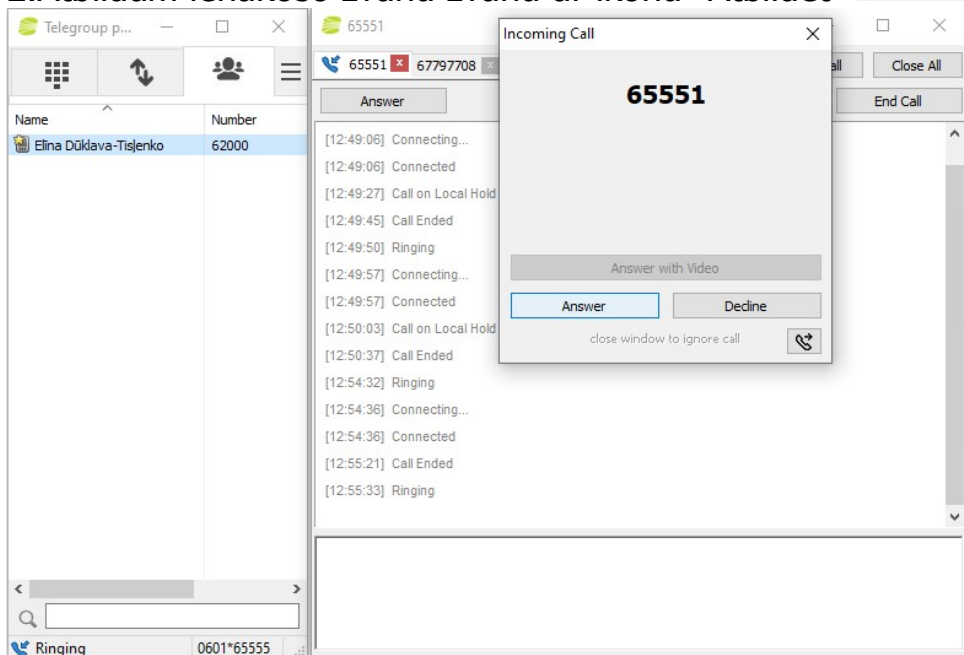
1.5 Zvanu saņemšana, pāradresācija izmantojot Telegroup SIP programmu

1. Jāaktivizē (jāatver)  SIP aplikācija un jāpārlicinās ka status ir

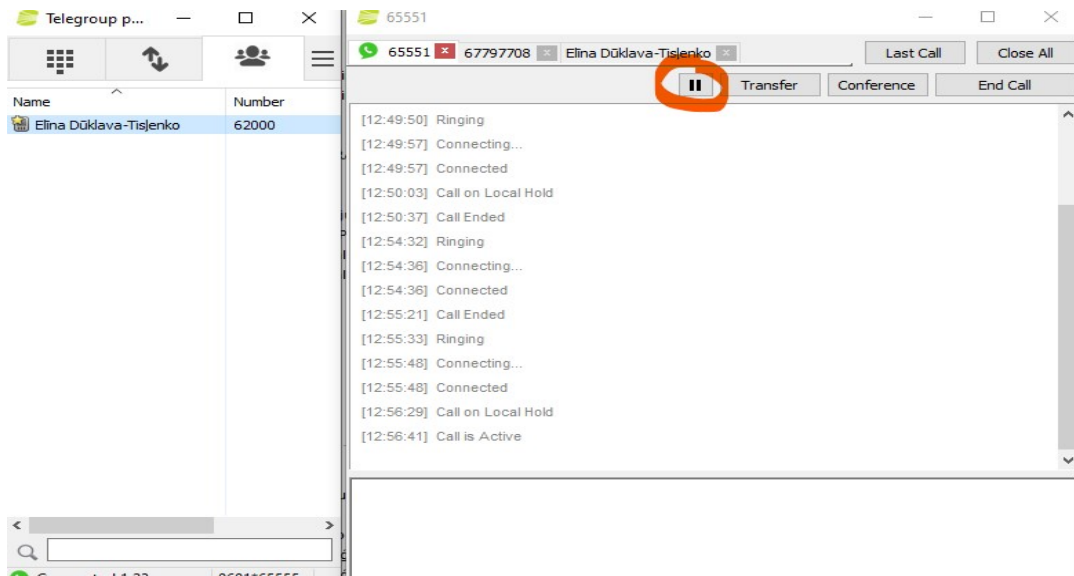
 Online



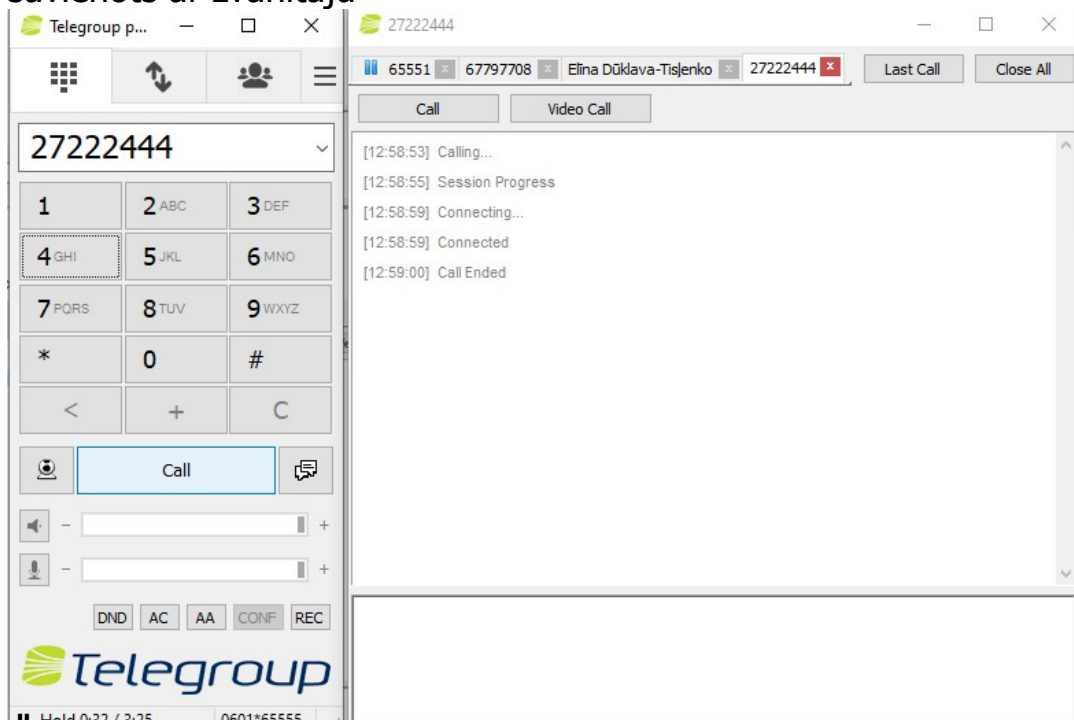
2. Atbildam ienākošo zvanu zvanu ar ikonu "Atbildēt"  vai "Answer"



3. Lai pāradresētu zvanu nozpiežam pogu Hold



4. Sazvanām numuru, ar kuru gribam savienot un informējam, ka tiks savienots ar zvanītāju



5. Tad izvēlamies Transfer * Attended transfer un savienojam ar zvanītāju

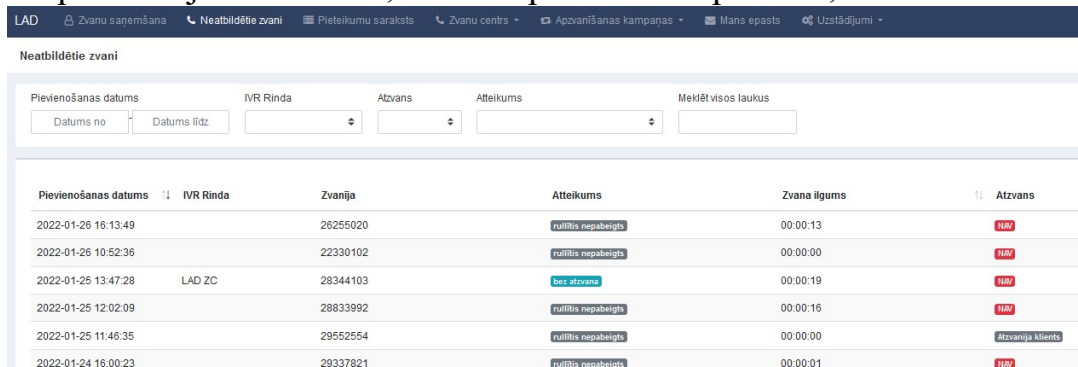
The screenshot displays the Telegroup software interface. On the left is a numeric keypad with buttons for digits 1-9, *, 0, #, R, +, and C. Below the keypad are call control buttons: Call, DND, AC, AA, CONF, and REC. The main window shows a call log for contact 'Elina Dūklava-Tišjenko' with the following entries:

- [12:58:53] Calling...
- [12:58:55] Session Progress
- [12:58:59] Connecting...
- [12:58:59] Connected
- [12:59:00] Call Ended
- [13:01:35] Calling...
- [13:01:35] Session Progress
- [13:01:39] Connecting...
- [13:01:39] Connected

A 'Transfer' menu is open, showing options: Transfer, Conference, End Call, Call Transfer, and Attended Transfer (highlighted). The number 6555 is visible next to the 'Attended Transfer' option.

1.6 Neatbildēto zvanu sadaļa, pieteikumu saraksts

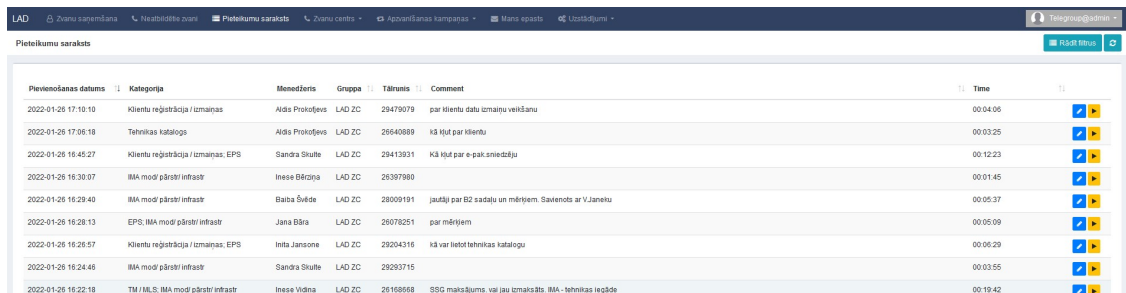
Neapstrādātie zvani – reģistrs, kurā tiek uzkrāta informācija par aktīvajiem, neapstrādātajiem zvaniem, kurus nepieciešams apstrādāt;



Pievienošanas datums	IVR Rinda	Zvanija	Atteikums	Zvana ilgums	Atzvans
2022-01-26 16:13:49		26255020	nūlītis nepabeigts	00:00:13	NĀJ
2022-01-26 10:52:36		22330102	nūlītis nepabeigts	00:00:00	NĀJ
2022-01-25 13:47:28	LAD ZC	28344103	bez atzvana	00:00:19	NĀJ
2022-01-25 12:02:09		28833992	nūlītis nepabeigts	00:00:16	NĀJ
2022-01-25 11:46:35		29552554	nūlītis nepabeigts	00:00:00	Atzvanīja klients
2022-01-24 16:00:23		29337821	nūlītis nepabeigts	00:00:01	NĀJ

Ja klients ir sazvanījis Jūs atkārtoti vai tam ticis atzvanīts tad tas tisk atzīmets rindiņā

Pieteikumu saraksts – reģistrs, kurā tiek uzglabāta informācija par pieteikumiem



Pievienošanas datums	Kategorija	Menedžeris	Grupa	Tālrunis	Comment	Time
2022-01-26 17:10:10	Klientu reģistrācija / izmaiņas	Aldis Prokofjevs	LAD.ZC	29479079	par klienta datu izmaiņu veikšanu	00:04:06
2022-01-26 17:06:18	Tehnikas katalogs	Aldis Prokofjevs	LAD.ZC	29540889	kā lūgt par lūgtu	00:03:25
2022-01-26 16:45:27	Klientu reģistrācija / izmaiņas, EPS	Sandra Šuļte	LAD.ZC	29413931	kā lūgt par e-pak.smeidzju	00:12:23
2022-01-26 16:30:07	IMA mod' pārstrādi infrastr	Inese Bērtiņa	LAD.ZC	29397980		00:01:45
2022-01-26 16:29:40	IMA mod' pārstrādi infrastr	Baiba Švīde	LAD.ZC	28009191	jautāji par B2 sadaļu un mērījumi. Savienots ar 'Ujaneju	00:05:37
2022-01-26 15:28:13	EPS, IMA mod' pārstrādi infrastr	Jana Bāra	LAD.ZC	26076251	par mērījumiem	00:05:09
2022-01-26 16:26:57	Klientu reģistrācija / izmaiņas, EPS	Inita Jansone	LAD.ZC	29204316	kā var lietot tehnikas katalogu	00:06:29
2022-01-26 16:24:46	IMA mod' pārstrādi infrastr	Sandra Šuļte	LAD.ZC	29293715		00:03:55
2022-01-26 16:22:18	TM / M.S. IMA mod' pārstrādi infrastr	Inese Vidpa	LAD.ZC	29168668	SSG maksājums, vai jau izmaksāts, IMA- tehnikas iegāde	00:19:42

Nepieciešamības gadījumā izmantojot filtrus iespējams atlasīt informāciju pēc kategorijas, Aģenta (menedžera)

Kategorija


Menedžeris

Pievienošanas datums
Datums no Datums līdz

Meklēt visos laukus

Meklēt RESET

1.5. Aģenta statistika

Nospiežot ikonu  **Detalizēta statistika** iespējams apskatīt statistiku

LAD [Zvanu saņemšana](#) [Neatbildētie zvani](#) [Pieteikumu saraksts](#) [Zvanu centrs](#) [Apzvanīšanas kampaņas](#) [Mans epasts](#) [Uzstādījumi](#)

Zvanu centrs **Detalizēta statistika**

Detalizēta statistika
Zvanu saraksts
Live monitoring logs

Šķirot Datums

Pa dienām 2022-01-20 | 2022-01-27

Aģentu – konta statusu statistika pēc dažādiem parametriem kā piemēram: darba laiks, zvanu skaits, sarunu ilgums, pauze, izejošo zvanu ilgums utt

Operatora kopskats

	Darba laiks			Atbildētie			Vidējais sarunu laiks		Pauze (aizpildīšana)		Pauze (pusdiēna)		Pauze (cits iemests)		Izejošie	
	Laiks	Minūtes	Skaitis	Laiks	Minūtes	Laiks	Sekundes	Laiks	Minūtes	Laiks	Minūtes	Laiks	Minūtes	Skaitis	Laiks	Minūtes
[LAD.JBaraj] Jana Bāra	41:35:30	2495.50	63	04:48:05	*288.08	00:04:34	274.37	00:20:03	20.05	03:09:05	189.08	00:45:14	45.23	28	00:56:36	56.60
[LAD.IJansone] Inita Jansone	29:46:46	1786.77	50	03:15:47	*195.78	00:03:54	234.94	01:34:50	94.83	01:05:00	65.00	03:13:10	193.17	24	00:25:43	25.72
[LAD.IEriņa] Iveta Eriņa	16:13:26	973.43	24	02:29:56	*149.93	00:06:14	374.83	00:20:59	20.98	00:35:43	35.72	02:34:49	154.82	5	00:03:16	3.27
[LAD.VBuka] Valda Buka	35:03:42	2103.70	60	03:15:28	*195.47	00:03:15	195.47	00:16:33	16.55	00:50:15	50.25	05:50:40	350.67		00:00:00	0
[LAD.IPetersone] Inese Pētersone	16:08:34	968.57	29	02:25:41	*145.68	00:05:01	301.41	00:21:51	21.85	00:00:00	0	00:25:05	25.08	10	00:22:35	22.58
[LAD.LKadakovska] Linda Kadakovska	40:37:23	2437.38	51	02:47:25	*167.42	00:03:16	196.96	00:36:21	36.35	03:09:54	189.90	01:11:54	71.90	6	00:06:17	6.28
[LAD.ITauriņa] Inita Tauriņa	22:39:00	1359.00	34	01:27:19	*87.32	00:02:34	154.09	00:20:04	20.07	00:00:00	0	00:07:04	7.07	17	00:19:50	19.83
[LAD.IGudkova] Iluta Gudkova	07:03:13	423.22	6	00:19:03	*19.05	00:03:10	190.50	00:43:36	43.60	00:00:00	0	00:34:27	34.45	1	00:00:30	0.50
[LAD.BSvede] Baiba Švēde	19:41:51	1181.85	23	02:04:17	*124.28	00:05:24	324.22	00:16:24	16.40	03:00:45	180.75	02:20:15	140.25	12	00:08:04	8.07
[LAD.IVidina] Inese Vidīņa	36:12:07	2172.12	37	03:20:32	*200.53	00:05:25	325.19	02:20:48	140.80	01:08:19	68.32	06:50:20	410.33	6	00:18:14	18.23
[LAD.LAlksnīte] Liene Alksnīte	13:13:38	793.63	24	01:08:43	*68.72	00:02:51	171.79	00:30:51	30.85	00:21:55	21.92	02:19:45	139.75	14	00:09:18	9.30
[LAD.IBerge] Una Berģe	04:55:06	295.10	8	00:32:44	*32.73	00:04:05	245.50	00:05:04	5.07	00:00:00	0	01:06:30	66.50	6	00:05:36	5.60
[LAD.IBērziņa] Inese Bērziņa	28:33:03	1713.05	48	03:17:38	*197.63	00:04:07	247.04	00:36:41	36.68	01:14:40	74.67	03:02:28	182.47	22	00:14:17	14.28
[LAD.MTaube] Margita Taube	21:29:18	1289.30	34	01:35:37	*95.62	00:02:48	168.74	00:09:59	9.98	01:42:25	102.42	02:31:59	151.98	16	00:09:27	9.45
[LAD.AProkofjevs] Aldis Prokofjevs	06:00:42	360.70	5	00:14:24	*14.40	00:02:52	172.80	00:02:12	2.20	00:19:02	19.03	00:43:48	43.80	6	00:02:09	2.15
[LAD.SSkulte] Sandra Skulte	23:22:38	1402.63	41	03:50:57	*230.95	00:05:37	337.98	01:43:10	103.17	00:36:02	36.03	02:28:07	148.12	12	00:15:22	15.37
[LAD.IStalīdzāne] Ilze Stalīdzāne	33:20:40	2000.67	1	00:00:53	*0.88	00:00:53	53.00	00:02:29	2.48	00:00:06	0.10	02:41:14	161.23		00:00:00	0
[Telegroup@admin] Jānis Balodis	00:39:49	39.82		00:00:00	*0			00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0		00:00:00	0

Skills Statistics Display – reāla laika statistika par sev piesaistītajām prasmēm, apkalpoto zvanu skaits. Cik zvani gaida rindā un cik ilgi rindā atrodas vecākais zvans.

Neatbildēti unikālie zvani

Zvani	
Ārpus darba laika, rullītis nepab.	29
Neatbildētie zvani	9

Atbildētie zvani

	Kopā	Vidējais		
Sarunu laiks	36:54:29 [2214.48 min.]	00:04:06 [246.97 sec.]		
Gaida rindā	08:24:30 [504.50 min.]	00:00:56 [56.26 sec.]	<= 5 sec	120 zvani
			<= 15 sec	302 zvani
			<= 30 sec	27 zvani
			<= 60 sec	10 zvani
			<= 120 sec	14 zvani
			>120 sec	63 zvani

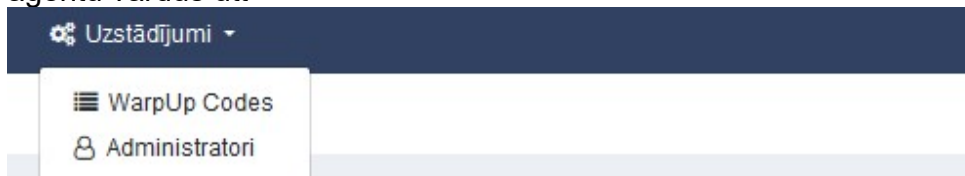
Izejošie zvani

Kopā	
Izejošie	185
Izejošie atbildētie	142

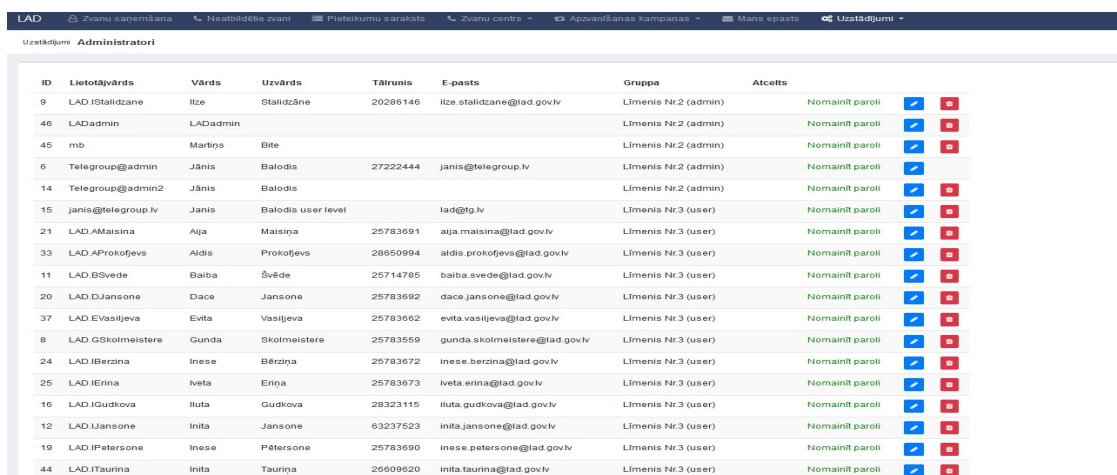
	Kopā	Vidējais
Sarunu laiks	03:37:14 [217.23 min.]	00:01:10 [70.45 sec.]





































1.6. Jaunu lietotāju veidošana, tiesību piešķiršana

Lietotājam ar "Admin" tiesībām ir iespēja sadaļā administratori veidot, dzēst vai mainīt aģentu vārdus utt

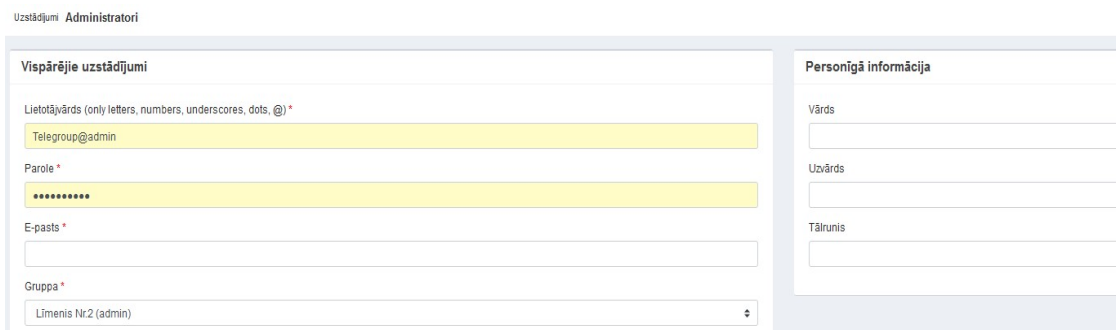


Nospiežot ikonu  atvērsies logs, kurā iespējams izmainīt aplikācijas rīcību.



ID	Lietotājavārds	Vārds	Uzvārds	Tālrunis	E-pasts	Grupa	Atcelts
9	LAD.Stalidzane	Ilze	Stalidzane	20296146	ilze.stalidzane@lad.gov.lv	Līmenis Nr.2 (admin)	Nomainīt paroli  
46	LADAdmin	LADAdmin				Līmenis Nr.2 (admin)	Nomainīt paroli  
45	mb	Martins	Biše			Līmenis Nr.2 (admin)	Nomainīt paroli  
6	Telegroup@admin	Jānis	Balodis	27222444	janis@telegroup.lv	Līmenis Nr.2 (admin)	Nomainīt paroli  
14	Telegroup@admin2	Jānis	Balodis			Līmenis Nr.2 (admin)	Nomainīt paroli  
15	janis@telegroup.lv	Jānis	Balodis user level		lad@tg.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
21	LAD.Maisina	Aija	Maisina	25783691	aija.maisina@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
33	LAD.AProkofjevs	Aldis	Prokofjevs	28650994	aldis.prokofjevs@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
11	LAD.BSvede	Baiba	Švēde	25714785	baiba.svede@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
20	LAD.DJansone	Dace	Jansone	25783692	dace.jansone@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
37	LAD.EVasiljeva	Evita	Vasiljeva	25783662	evita.vasiljeva@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
8	LAD.OSkolmeistere	Gunda	Skolmeistere	25783559	gunda.skolmeistere@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
24	LAD.IBerzina	Inese	Bērziņa	25783672	inese.berzina@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
15	LAD.IErina	Iveta	Erīņa	25783673	iveta.erina@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
16	LAD.IGudkova	Iluta	Gudkova	28323115	iluta.gudkova@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
12	LAD.IJansone	Inita	Jansone	63237523	inita.jansone@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
19	LAD.IPetersone	Inese	Pētersone	25783690	inese.petersone@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  
44	LAD.ITaurina	Inita	Tauriņa	26609620	inita.taurina@lad.gov.lv	Līmenis Nr.3 (user)	Nomainīt paroli  

- Augšējā labajā stūrī nospiežot ikonu   Jūs varat pievienot jaunu lietotāju aizpildot vajadzīgos lauciņus



Uzstādījumi Administratori

Vispārējie uzstādījumi

Lietotājavārds (only letters, numbers, underscores, dots, @) *

Parole *

E-pasts *


Grupa *

Personīgā informācija

Vārds

Uzvārds

Tālrunis

Nospiežot pogu  Labot Jūs varat nomainīt paroli esošam lietotājam, mainīt tiesības no "user" uz "admin",

- Nospiežot pogu  Jūs varat izdzēst lietotāju

2. Kontakta Centra sadaļu (Wrapup kodu) rediģēšana.




Lietotājs ar administratora tiesībām var

Wrapup kodi.

Reģistrs, kurš dod iespēju biznesa klientam definēt kodus, kurus operators – biznesa klienta lietotājs varēs izmantot, apstrādājot ienākošo zvanu un to pabeigt. „Wrapup kodu” reģistrs pieejams no kreisās izvēlnes sadaļas „Wrapup kodi”. Attēlā tiek parādīts „Wrapup kodu” reģistra saraksta skats, no kura iespējams definēt jaunu „Wrapup kodu” vai rediģēt kādu no esošajiem.

Uzstādījumi WarpUp Codes

10	[ID 12]			Klientu reģistrācija / izmaiņas
20	[ID 13]			EPS
30	[ID 05]			Mutiski iesniegto Klientu iesniegums
40	[ID 14]			Mobilā lietotne
50	[ID 06]			ADE lauks / zvejn
60	[ID 07]			Naftas produkti
70	[ID 15]			TM / MLS
80	[ID 16]			Agrovide
90	[ID 17]			NIM (Natura 2000)
100	[ID 21]			CSDD / Auto nodeva
110	[ID 22]			Neapstrādāts LIZ
120	[ID 23]			LBP
130	[ID 24]			IMA mod/ pārstr/ infrastr
140	[ID 11]			Tehnikas katalogs
150	[ID 25]			Mazie / Jaunie lauks
160	[ID 26]			LEADER
170	[ID 08]			Mežu projekti
180	[ID 27]			Tūrisms / URA
190	[ID 28]			EJZF
200	[ID 20]			Riska pārvaldība
210	[ID 29]			Projekta aizpildīšana EPS
220	[ID 10]			Valsts atbalsts
230	[ID 30]			COVID atbalsts
240	[ID 19]			Skolas auglis / piens



No „Wrapup kodu” saraksta skata ir iespējams aplūkot, rediģēt un dzēst ( ) jebkuru no ierakstiem, kā arī reģistrā definēt jaunu ierakstu, izvēloties pogu „  ”. „Wrapup koda” ieraksta labošanas dialoga logs parādīts attēlā.

Uzstādījumi **WrapUp Codes**

LV

Nosaukums

Klientu reģistrācija / izmaiņas

 Saglabāt un atgriezties pie saraksta  Saglabāt un pievienot jaunu ierakstu

Attēlotajā dialoga logā iespējams mainīt vai rediģēt „Wrap up koda” informāciju. Poga „Saglabāt un atgriezties pie saraksta” aizver datu labošanas logu saglabājot veiktās izmaiņas.