

Інструкція для Агентів Контакт-центру щодо використання програмного продукту для організації веб-консультування WinnCo-Browsing

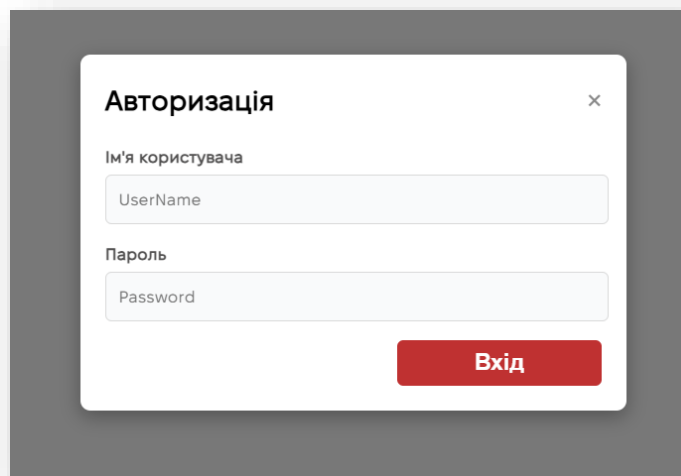
Існують ситуації, коли для здійснення більш якісного інформування Абонентів доцільно використовувати програмний продукт для організації веб-консультування WinnCo-Browsing, наочно демонструючи їм вирішення питання. Ця інструкція описує алгоритм дій Агентів Контакт-центру при наданні послуги веб-консультування Co-Browsing (далі – послуги віддаленого доступу).

Крок 1. Реєстрація Агента

Наразі Агенти Контакт-центру мають доступ до послуги віддаленого доступу.

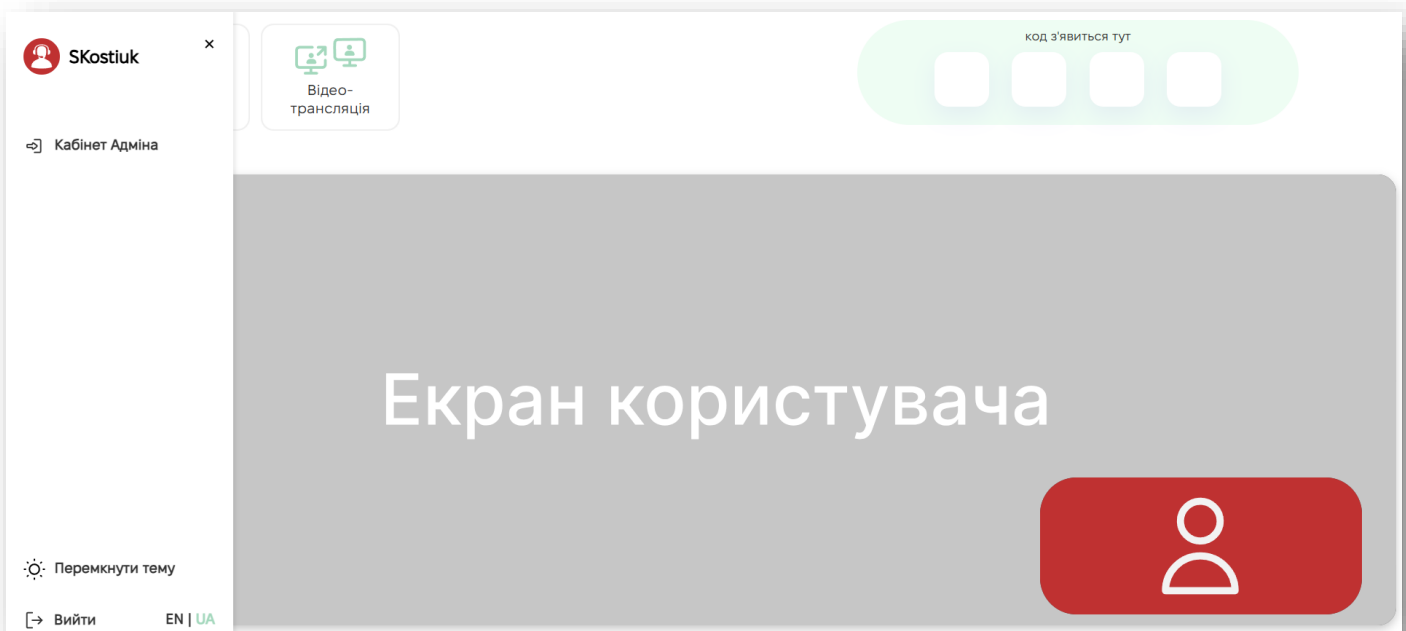
Щоб розпочати роботу:

1. Зареєструйтесь у WinnCo-Browsing - програмі для організації віддалених доступів і відеоконференцій за посиланням: [\[посилання\]](#).



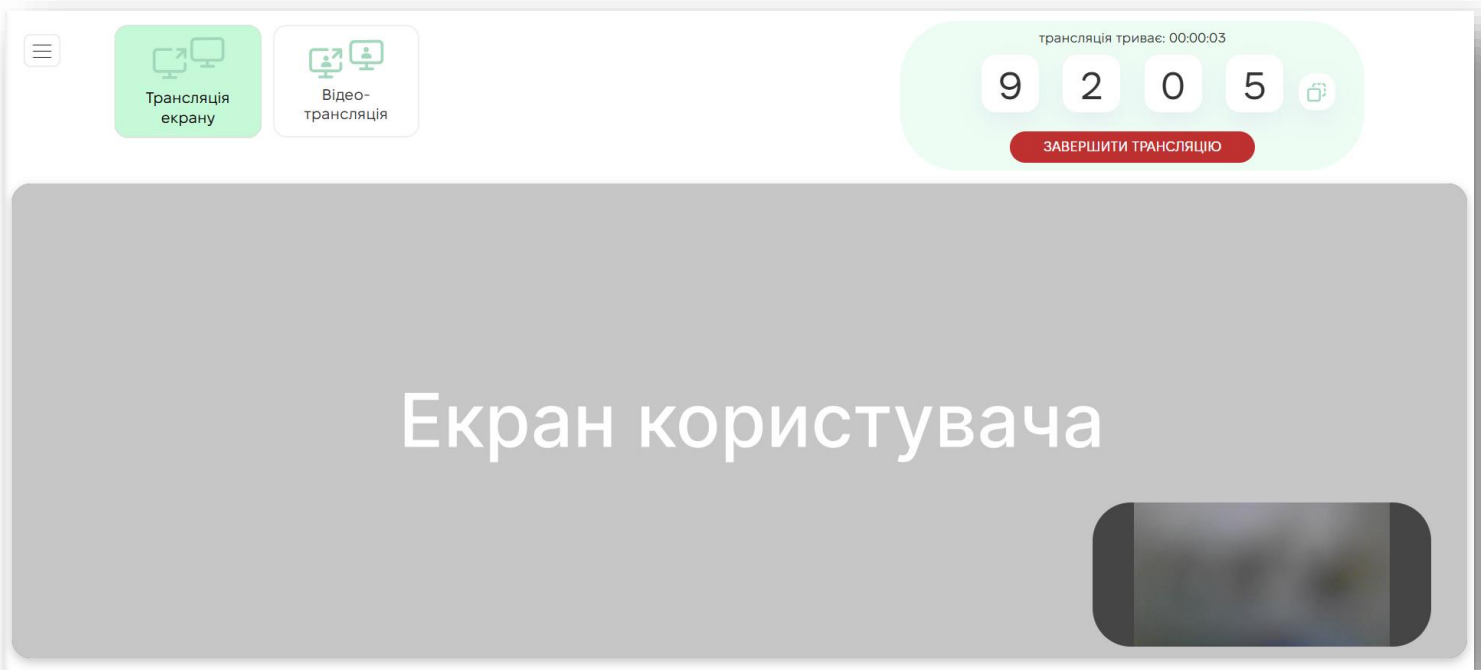
The image shows a dialog box titled "Авторизація" (Authorization) with a close button (X) in the top right corner. It contains two input fields: "Ім'я користувача" (Username) with the placeholder text "UserName" and "Пароль" (Password) with the placeholder text "Password". Below the fields is a red button labeled "Вхід" (Login).

2. Ваше ім'я відобразиться на сайд-бар (в якому також можна поміняти мову інтерфейсу, та тему - темна/світла):

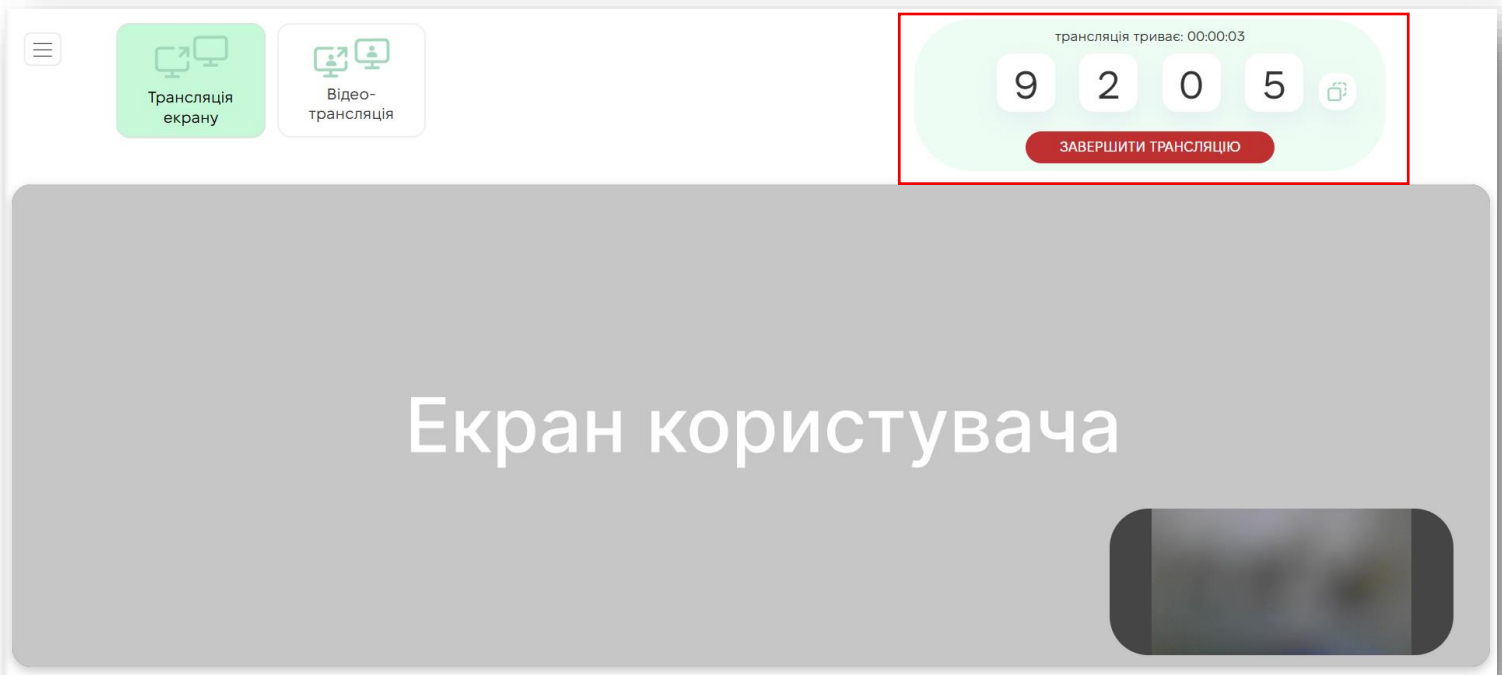


Крок 2. Надання послуги віддаленого доступу:

1. У Вашому робочому просторі з'явиться меню швидкого доступу до необхідної дії, у разі вибору надання послуги щодо консультації абонента за допомогою під'єднання до робочого столу абонента - оберіть наступний розділ «Трансляція екрану»:



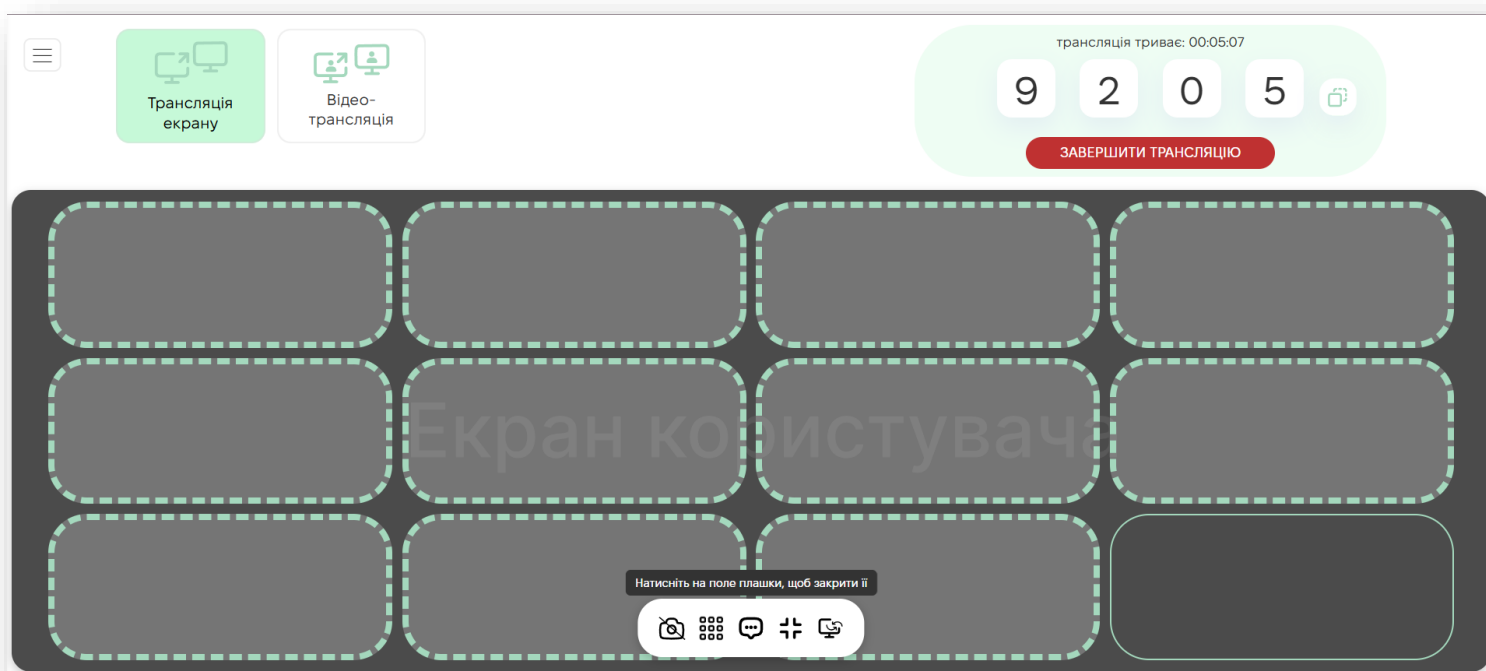
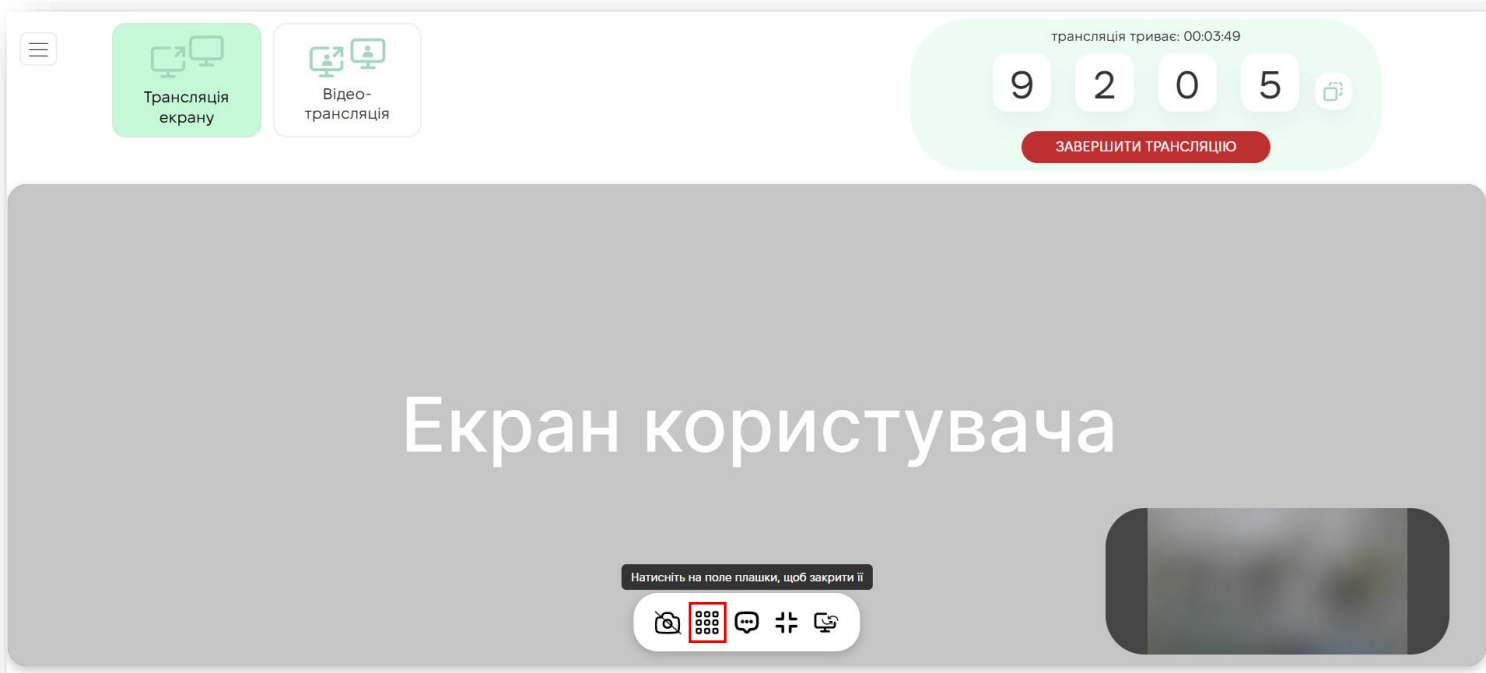
Згенеруйте код, та голосом повідомте Абоненту (код генерується автоматично при натисканні на Дію «Трансляція екрану», також доступна функція копіювання коду для подальшого вставлення):



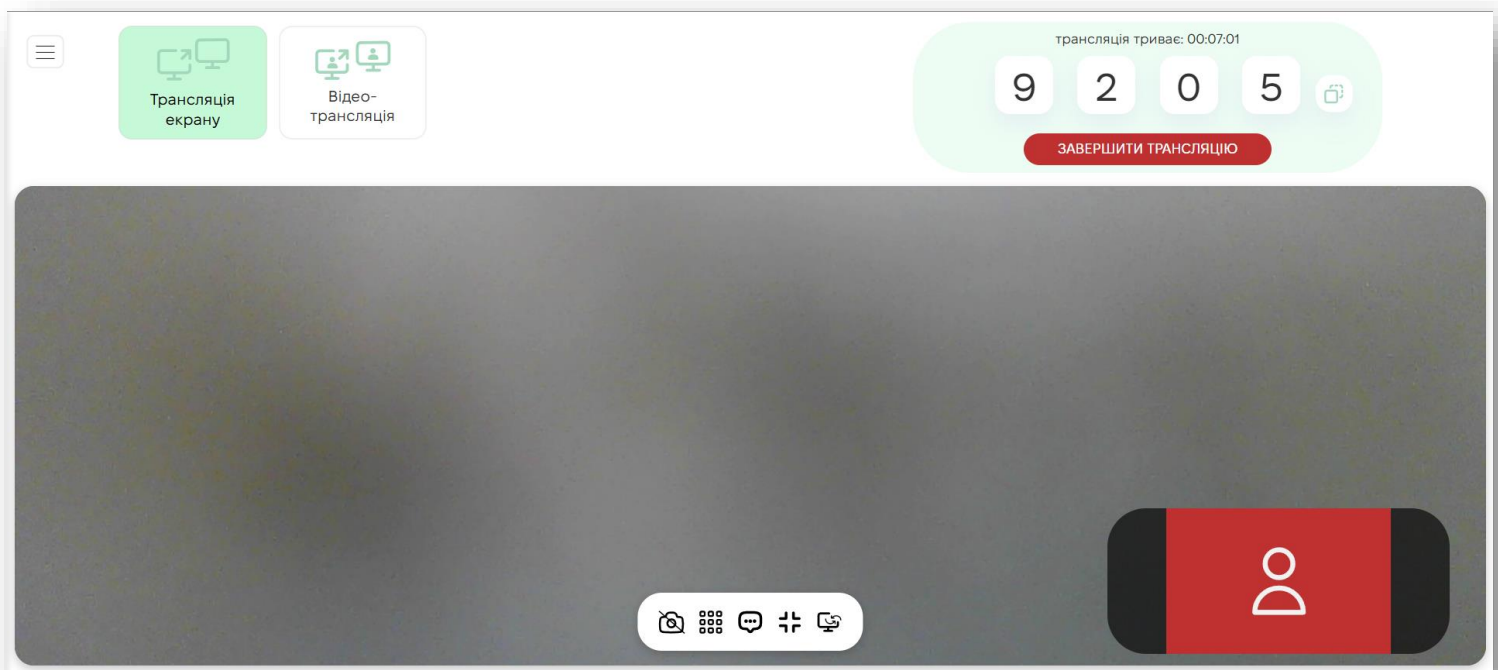
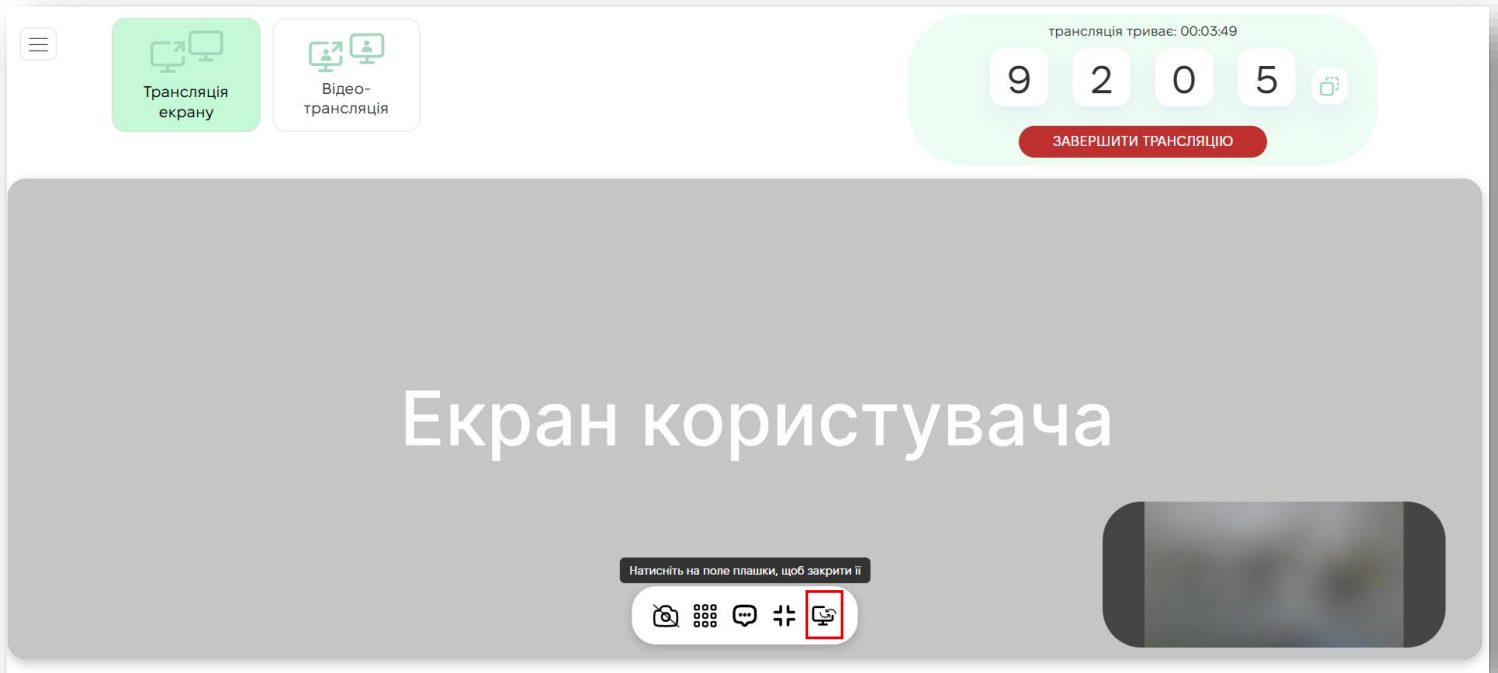
У Агента як до, так і після під'єднання Абонента є можливість:



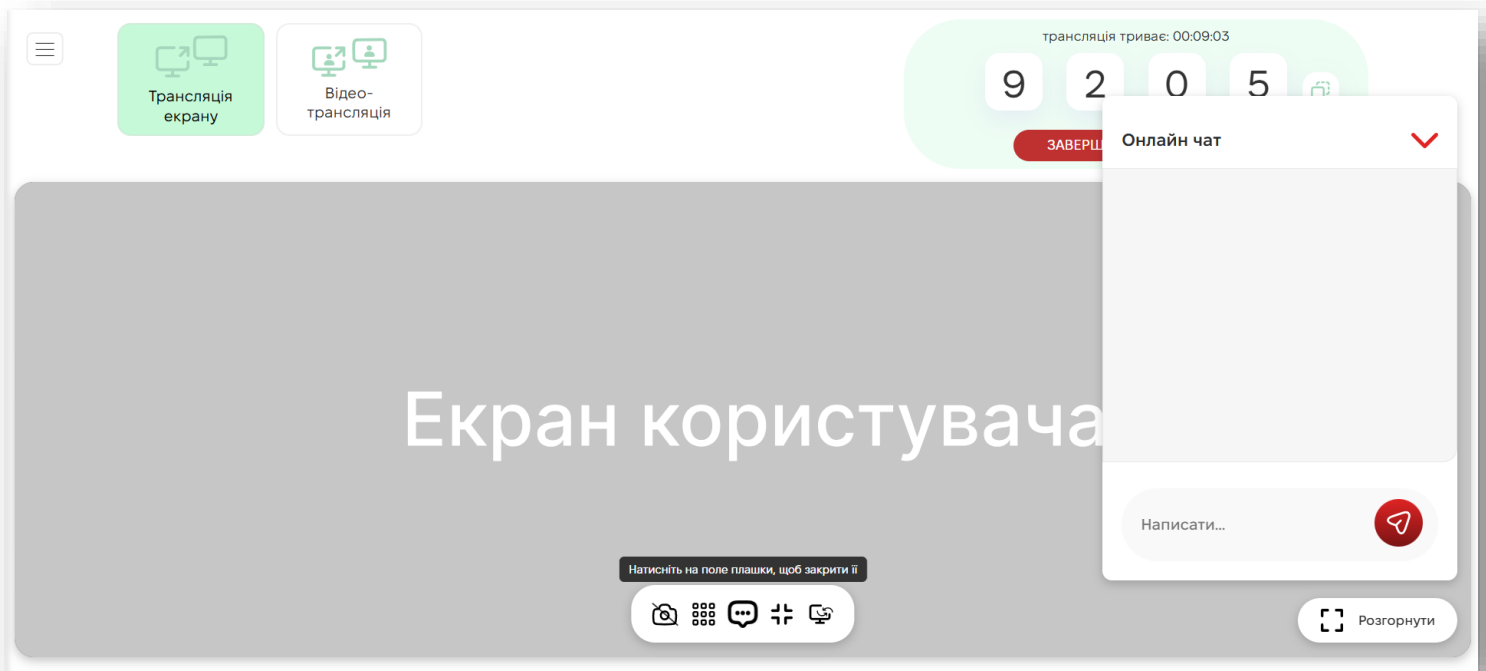
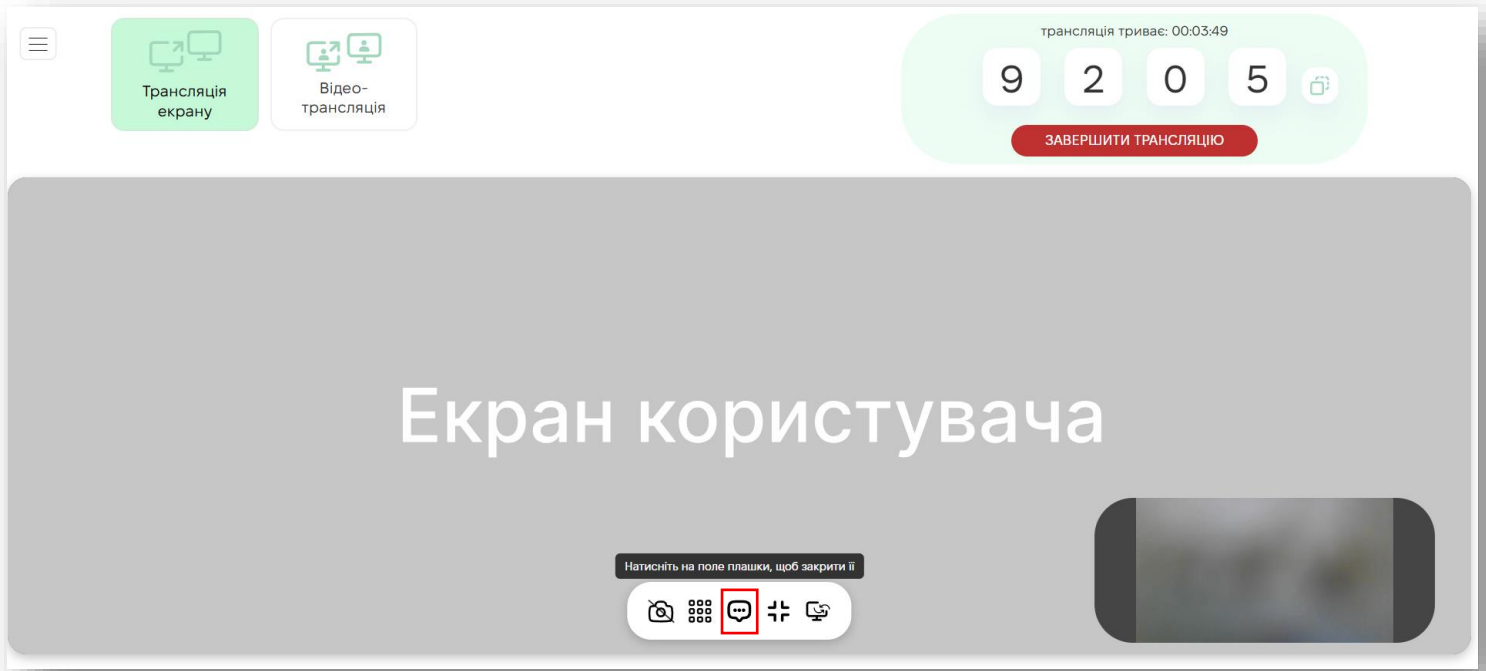
- Змінювати сітку розміщення власного відеовідображення (переміщуйте у будь-яке зручне місце на сітці для Вас)



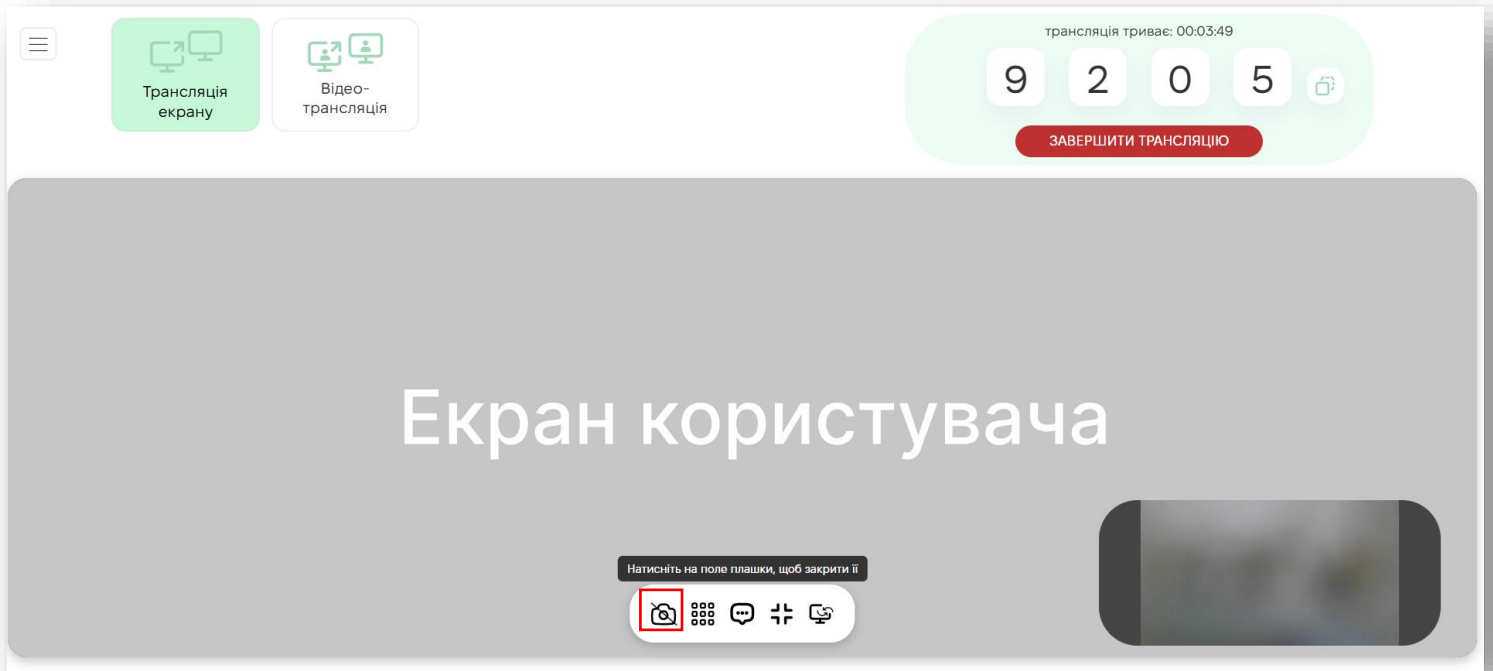
- Змінювати місцями відображення інтерфейсу робочого столу Абонента та власне відеовідображення



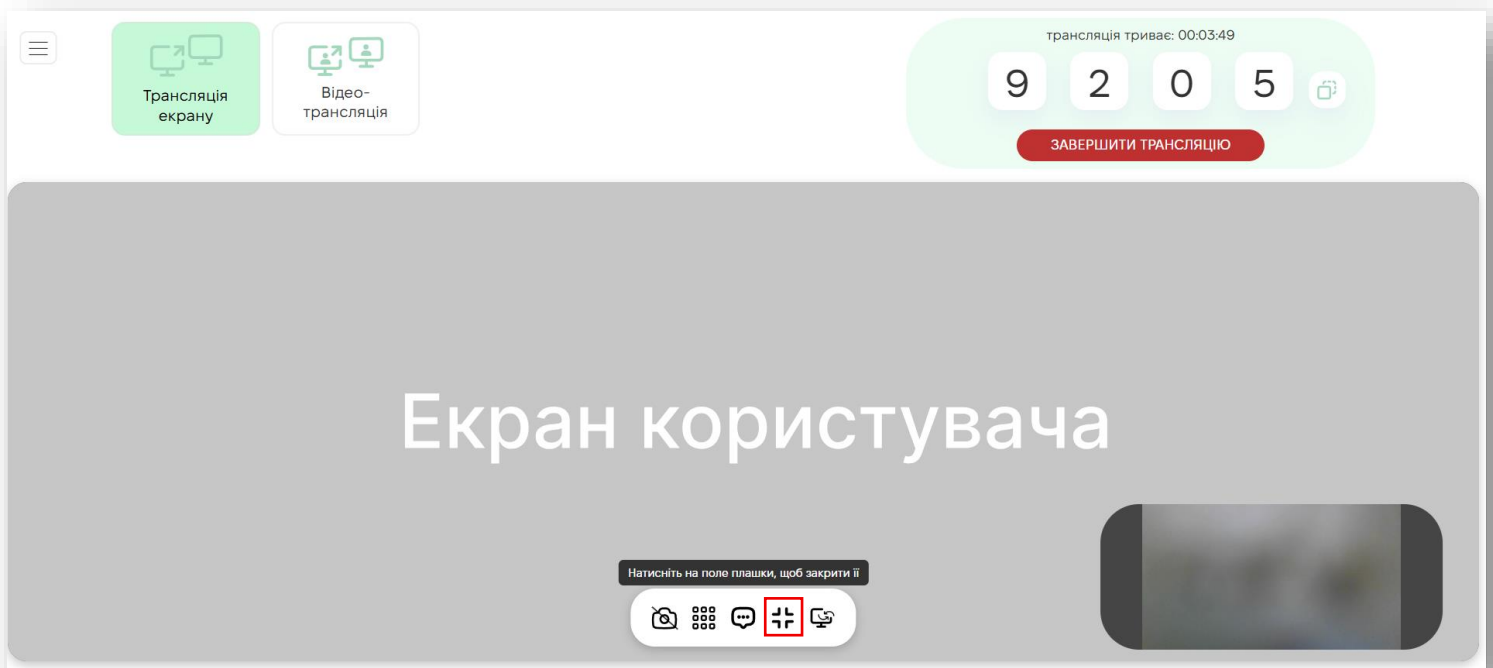
- Чат із Абонентом



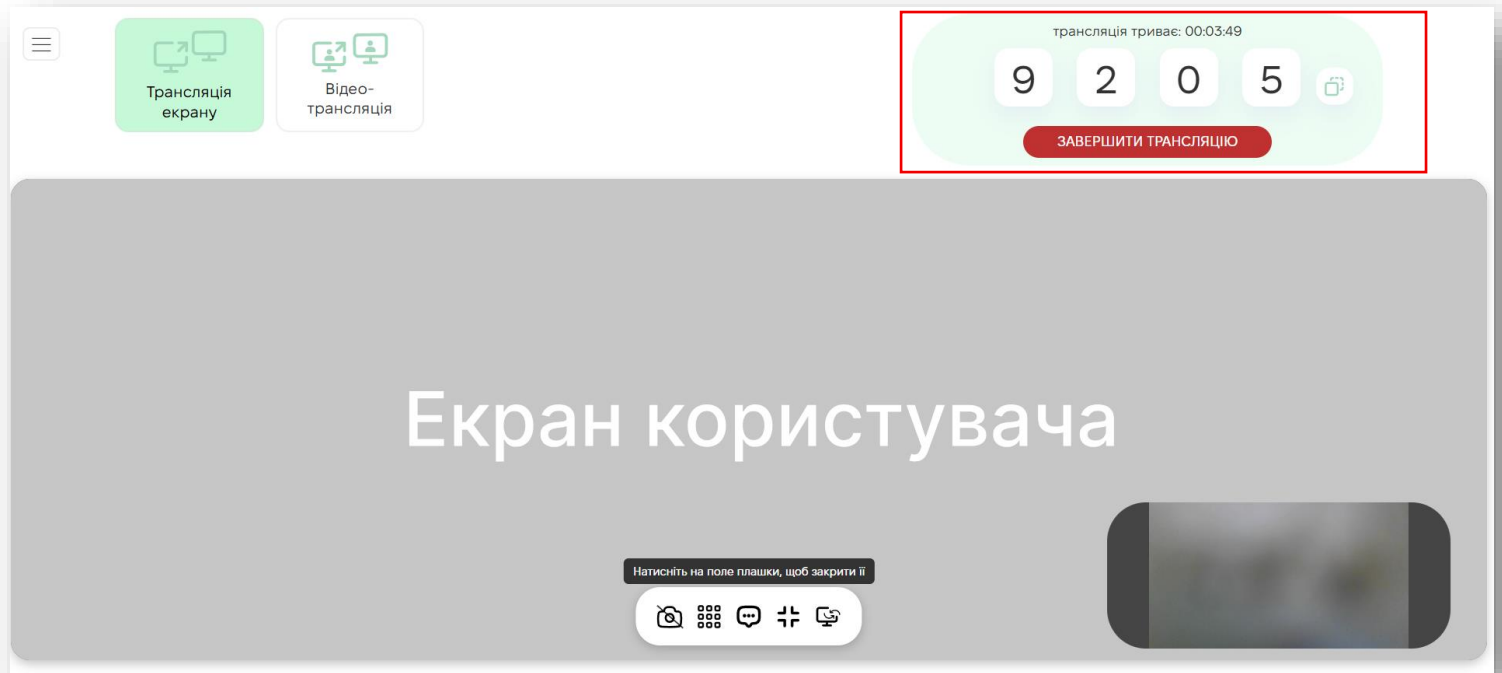
- Вимкнення власного відеовідображення



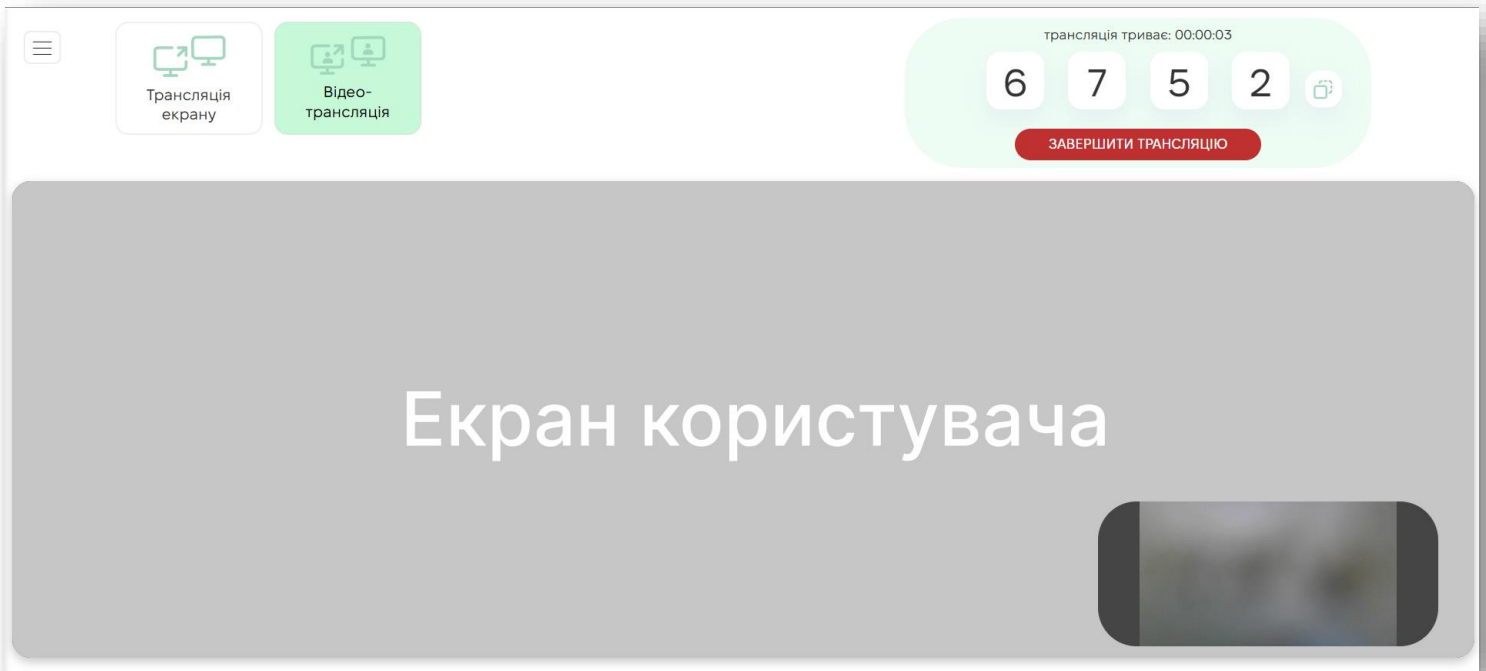
- Згорання/розгорання екрану Агента



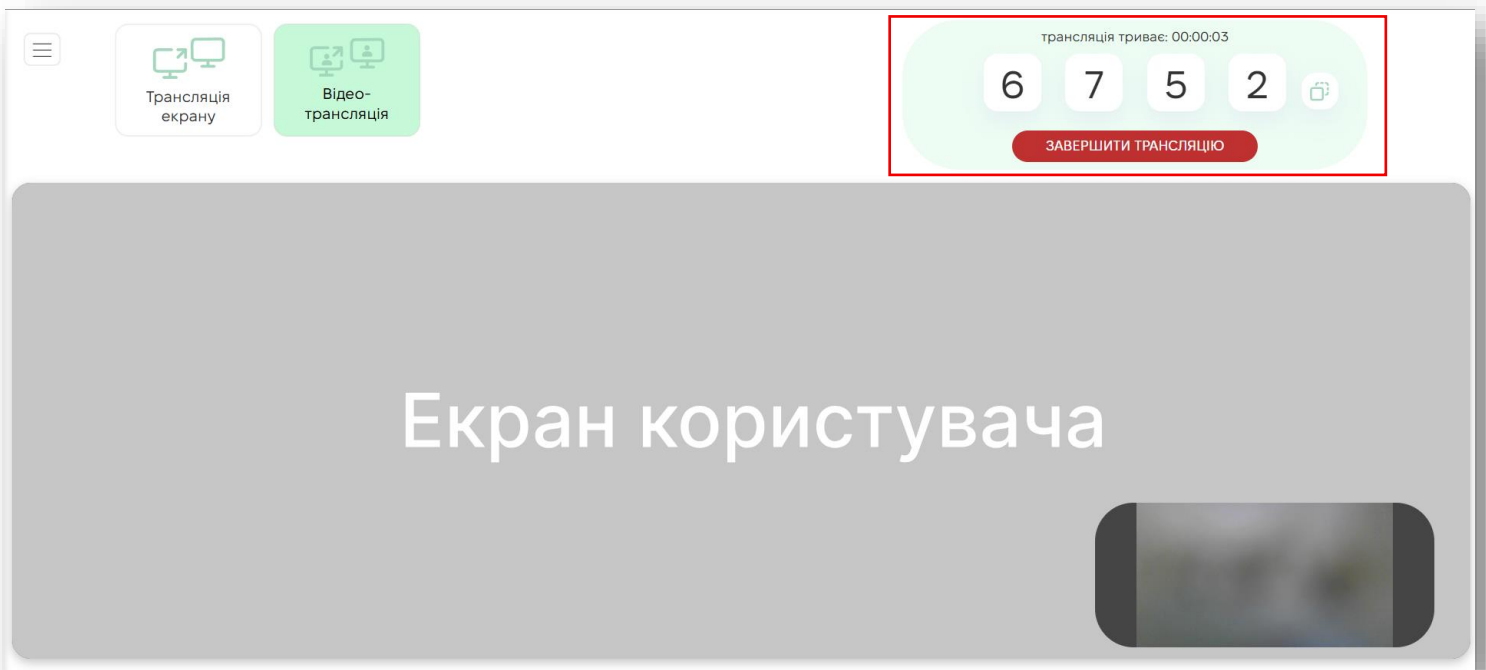
- Завершення сесії:



2. У разі вибору надання послуги щодо консультації Абонента за допомогою відеозв'язку - оберіть наступний розділ «Відео-трансляція»:



Згенеруйте код, та голосом повідомте Абоненту (код генерується автоматично при натисканні на Дію «Відео-трансляція», також доступна функція копіювання коду для подальшого вставлення):

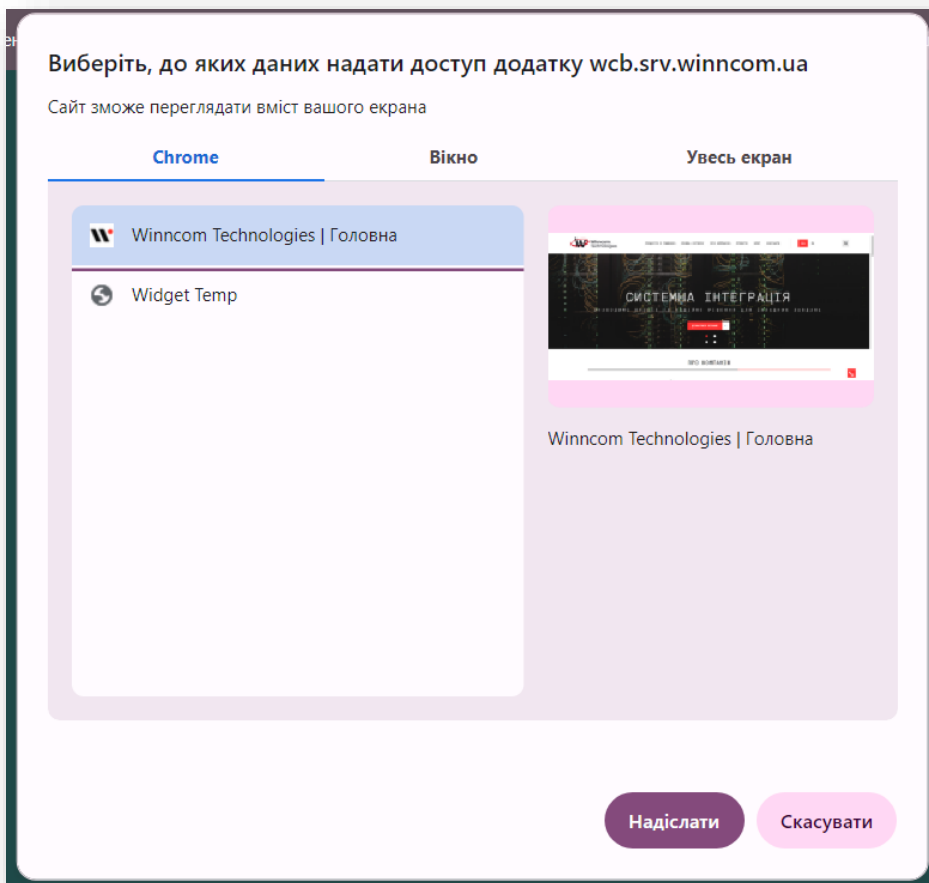
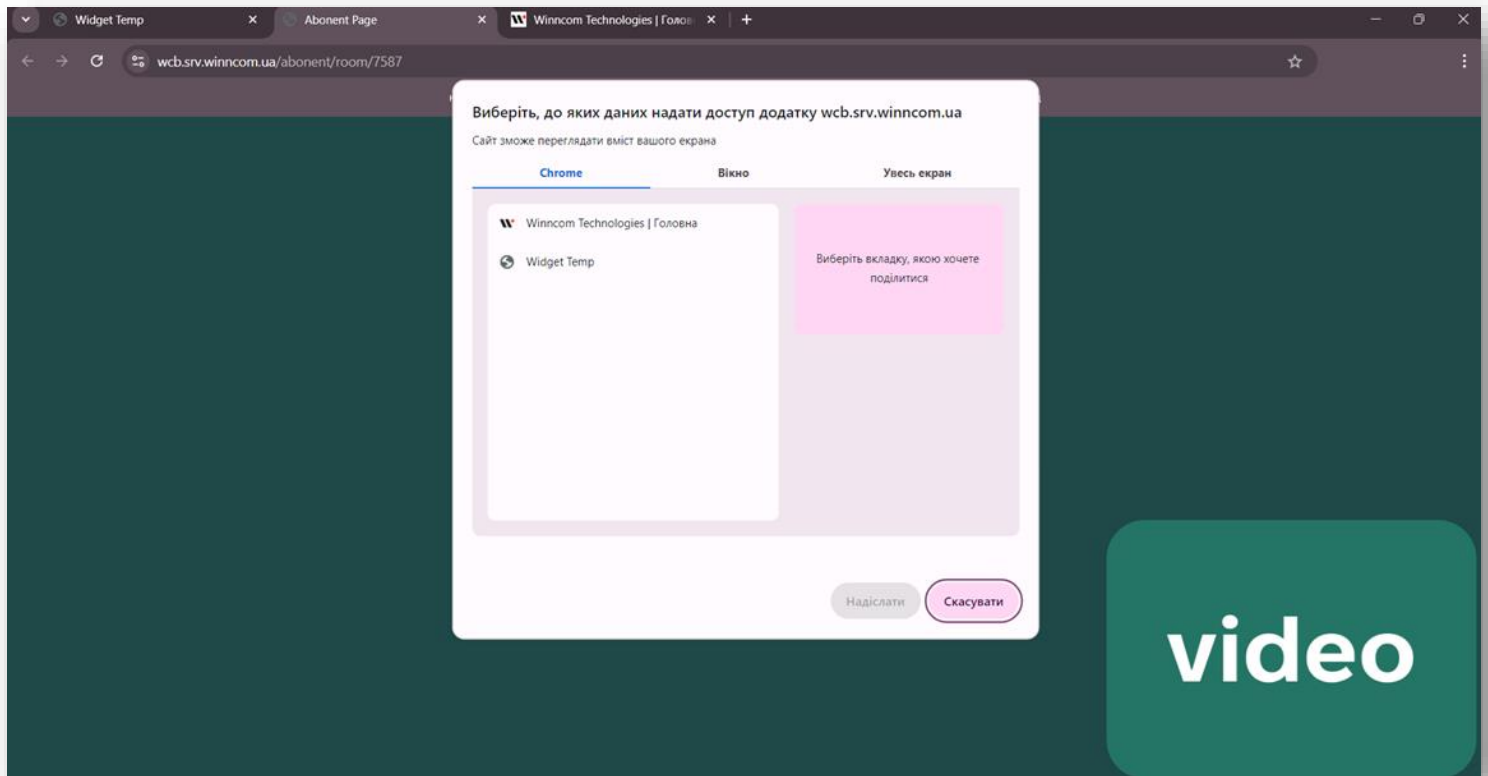


У Агента як до, так і після під'єднання Абонента є можливість:



- Змінювати сітку розміщення власного відеовідображення (переміщуйте у будь-яке зручне місце на сітці для Вас)
- Змінювати місцями відображення інтерфейсу відеовідображення Абонента та власне відеовідображення
- Чат із Абонентом
- Вимкнення власного відеовідображення
- Завершення сесії

3. У випадку надання послуги віддаленого робочого столу Абонент потрапляє на інтерфейс розширення екрану. Абонент має обрати у вікні який Браузер та Сторінку/ Вікно / Увесь екран необхідно транслювати і натиснути на кнопку “Надіслати”:

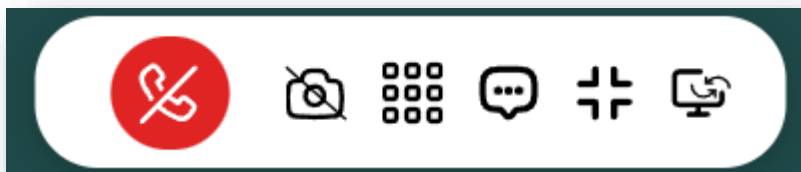


Сесія розпочалась:

Перейдіть на екран,
який Ви бажаєте
транслювати



А Абонент має доступ до такого функціоналу:

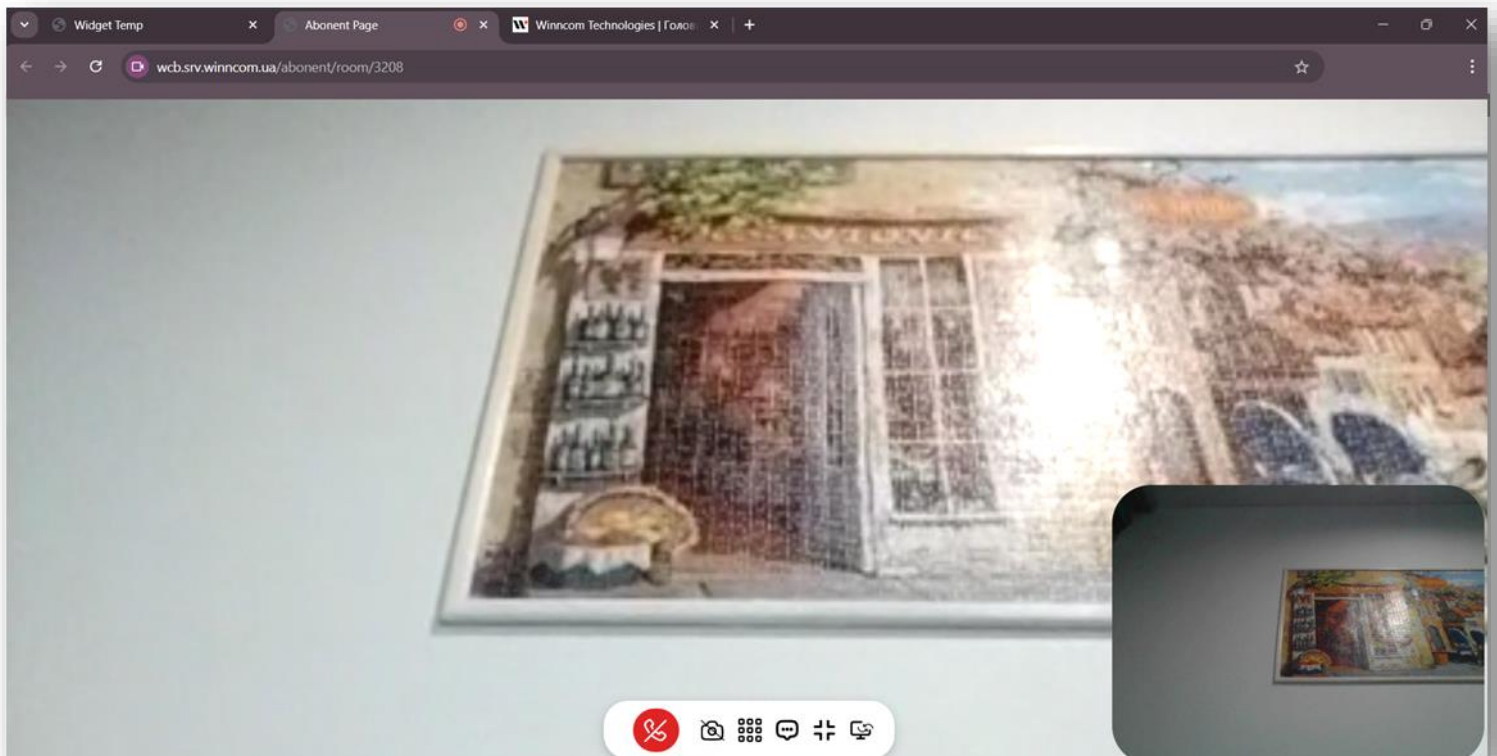


- Змінювати сітку розміщення інтерфейсу відеовідображення Агента
- Змінювати місцями відображення інтерфейсу відеовідображення Агента та власне відеовідображення
- Чат
- Вимкнення власного відеовідображення
- Завершення сесії

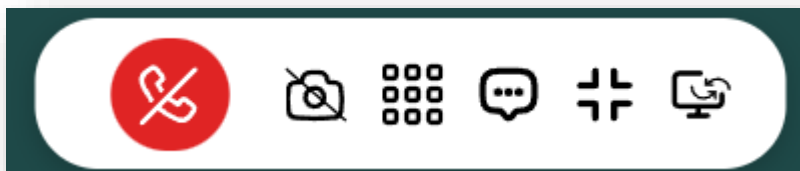
Важливо! Агент не може виконувати будь-які дії від імені Абонента. Доступ є обмеженим.

У випадку надання послуги вибору надання послуги щодо консультації абонента за допомогою відеозв'язку Абонент потрапляє на інтерфейс відеозв'язку.

Сесія розпочалась:



А Абонент має доступ до такого функціоналу:



- Змінювати сітку розміщення інтерфейсу відеовідображення Агента
- Змінювати місцями відображення інтерфейсу відеовідображення Агента та власне відеовідображення
- Чат
- Вимкнення власного відеовідображення
- Завершення сесії

Важливо! Агент не може виконувати будь-які дії від імені Абонента. Доступ є обмеженим.

Крок 5: Можливості віддаленого доступу

Після виконання всіх попередніх кроків Агент може розпочати надання послуги WinnCo-Browsing:

1. Віддаленого доступу до екрану Абонента.

Функціональні можливості WinnCo-Browsing дозволяють наочно демонструвати вирішення питання (як для Абонента так і для Агента).

У Абонента з'являється можливість:

- Змінювати сітку розміщення інтерфейсу відеовідображення Агента
- Змінювати місцями відображення інтерфейсу відеовідображення Агента та власне відеовідображення
- Чат
- Вимкнення власного відеовідображення
- Завершення сесії

2. Консультації Абонента за допомогою відеозв'язку

- Змінювати сітку розміщення інтерфейсу відеовідображення Агента
- Змінювати місцями відображення інтерфейсу відеовідображення Агента та власне відеовідображення
- Чат
- Вимкнення власного відеовідображення
- Завершення сесії