



ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО КУРСУ
НАСТРОЙКА И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ
«MIGHTYCALL ENTERPRISE»
«INFRA CALL CENTER»



ПРОГРАММА

1. Изучение инструкции по приложениям MCE

- MigtycallAdministrator's Guide
- MigtycallSupervisor's Guide
- Migtycall User's Guide
- MigtycallQuick Start Guide
- Migtycall Agent's Guide

2. Обучение по MCEI

Общее описание системы

- Версии программного обеспечения Migtycall

- Архитектура системы, основные компоненты

Планирование развертывания системы телефонии

- Организация рабочего места пользователей
- Способы подключения к внешним телефонным сетям
- Выбор версии MS SQL сервер
- Интеграция с Active Directory
- Интеграция с почтовыми серверами
- Типовые сценарии развертывания
- Рекомендуемое оборудование

Установка программного обеспечения Migtycall

- Аппаратные требования
- Требования к программному обеспечению
- Установка серверного компонента Migtycall CommServer
- Установка пакета клиентских программ Infra Client
- Система лицензирования

Начальная настройка Migtycall CommServer

- Мастер настройки Migtycall Call Center
- Обзор средств администрирования
- Функции клиентских приложений
- Запуск и остановка Migtycall CommServer
- Оснастка Службы
- Создание пользователей
- Встроенные учетные записи пользователей Windows
- Группы безопасности
- Подсоединение клиентских приложений



Настройка подсистемы IP телефонии

- Общие сведения о протоколе SIP
- Регистрация устройств на Infra CommServer. Метод REGISTER
- Транзакция установки соединения. Метод INVITE
- Аутентификация SIP
- Настройка параметров передачи медиа трафика
- Способы конфигурации SIP устройств
- Автоматическая конфигурация по протоколу TFTP
- Создание учетной записи SIP телефона на Migtycall CommServer
- Настройка подключения к SIP провайдеру
- Настройка подключения через SIP шлюз
- Настройка сетевых интерфейсов
- Диагностика неполадок. Типовые коды ошибок SIP

Управление учетными записями пользователей

- Импорт учетных записей пользователей Windows
- Назначение номера пользователю
- Настройка голосовой почты
- Номерной план
- Права пользователя
- Назначение ПИН-кода
- Система ограничения доступа пользователей к номерам телефонов и диапазонам номеров
- Роуминг пользователей
- Группы быстрого перехвата

Управление аудиофайлами. Медиатека

- Общее описание медиатеки
- Параметры сообщения
- Создание собственных сообщений. Способы записи сообщений
- Многоязыковая поддержка
- Музыка удержания
- Голосовая почта и персональная запись разговоров пользователей
- Резервное копирование и восстановление файлов медиатеки

Средства мониторинга и диагностики

- Журналы событий
- Оснастка Текущие звонки
- Системный журнал звонков
- Монитор производительности
- Журналы трассировки событий модуля телефонии

Приложение пользователя Migtycall CommClient

- Основные возможности



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- Управление журналами звонков и списками абонентов
- Рабочая группа абонентов
- Адресные книги
- Совершение и обработка звонков. Интерфейс окна звонка
- Настройка параметров голосовой почты и персональная запись разговоров пользователей
- Настройка персонального автосекретаря пользователя
- Условная и безусловная переадресация звонков
- Режимы Отсутствие и Не беспокоить
- Кнопки быстрого набора
- Работа с телефонным интерфейсом
- Группы абонентов
- Планировщик конференций

Система записи разговоров Migtycall Visor

- Установка пользователей на запись
- Настройка кодеков
- Запись виртуальных линий
- Управление базами разговоров. Запись на удаленный сервер
- Запрет записи разговоров
- Приложение Migtycall Visor Client. Прослушивание и управление записями
- Настройка прав доступа к записанным разговорам. Менеджер доступа Migtycall Visor

Основные понятия и концепции call-центра

- История возникновения и развития call-центров
- Понятие ACD очереди
- Статусы операторов
- Система приоритетов звонков
- Алгоритмы распределения звонков
- Исходящие кампании
- Сбор статистической информации
- Общее описание механизмов мониторинга работы call-центра

Базовая настройка Migtycall Call Center

- Создание операторов
- Конфигурирование очередей и исходящих кампаний
- Понятие персональной очереди оператора
- Приложение Migtycall Call Center Client и возможности оператора



Управление call-центром

- Интерфейс приложения Migtycall Supervisor
- Контроль работы операторов. Функции подслушивания, перехвата и подключения к разговору оператора.
- Перераспределение операторов между очередями.
- Управление статусами операторов. Автоматическая установка статусов.
- Статусы блокировки и настройка статусов, которыми может управлять оператор.
- Статистические счетчики и система предупреждений.
- Настройка параметров работы call центра через приложение Migtycall Supervisor
- Общее описание возможностей интеграции рабочего места оператора со сторонними приложениями (CRM-системами, базами данных и т.д.)
- Настройка кодов завершения разговоров

Настройка исходящих кампаний

- Интерфейс приложения Migtycall Outbound Campaign Manager
- Создание исходящих кампаний
- Автоматические кампании и кампании, обрабатываемые операторами
- Режимы исходящего обзвона
- Одновременная обработка входящих и исходящих вызовов
- Создание заявок кампании. Импорт заявок из файла
- Запуск и останов кампаний. Расписание работы кампании
- Дополнительные параметры работы кампаний. Управление приоритетами обработки заявок
- Обработка неудачных попыток дозвона

Ретроспективная статистика Call Center

- Установка и интерфейс приложения Migtycall ACD Statistics
- Обзор основных счетчиков
- Удаленный сервер статистики
- Построение графиков и диаграмм

Сценарии обработки звонков (IVR)

- Интерфейс configurатора сценариев. Действия и переходы
- Описание предустановленных сценариев
- Сценарии для обработки входящих звонков. Понятие первичного автосекретаря
- Использование медиатеки
- Создание нового сценария. Система ссылок и корзина отсоединенных действий
- Обзор функциональности действий
- Создание сценария типового секретаря call-центра
- Секретари исходящих кампаний и персональных очередей операторов



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

Обеспечение отказоустойчивой работы и поддержка системы

- Управление базами данных
- Решение Migycall Redundancy
- Интерфейс командной строки
- Настройки реестра
- Резервное копирование
- Дополнительные утилиты