

## Инструкция оператора по работе с IP/SIP телефонами Call- центра (регистратура)

### **1. Действия оператора при работе в очереди**

#### ***1.1. Регистрация в очереди:***

Набрать нужный номер очереди → 321/322 робот предложит ввести номер агента → ввести 3-значный номер агента (001/002/003) → в Web-интерфейсе (<https://med.callbox.biz>) проверить наличие строчки с номером агента и статусом «Свободен»

<b>Номер очереди</b>	<b>Название очереди</b>
321/322	Call-центр

#### ***1.2. Постановка и снятие с Паузы***

- Для постановки на паузу набрать **22 #** и выполнить звонок → в Web-интерфейсе (<https://med.callbox.biz>) проверить изменение у соответствующего агента статуса на «Пауза» синего цвета

- Для снятия с «Паузы» (синей или оранжевой) набрать **22 #** и выполнить звонок → в Web-интерфейсе (<https://med.callbox.biz>) проверить наличие строчки с номером агента и статусом «Свободен»

#### ***1.3. Выход из очереди***

- Набрать **33 #** и выполнить звонок → в Web-интерфейсе (<https://med.callbox.biz>) проверить, что строка с номером требуемого агента исчезла

#### **Техническая поддержка (будние дни 9:00-18:00):**

+77212559171, +77780468041 - с любого телефона  
**000** - с IP-телефона, подключенного к Call Box