



## Краткое руководство для операторов проекта ССТУ (сетевой справочный телефонный узел) при АРПФ (Администрации Президента Российской Федерации).

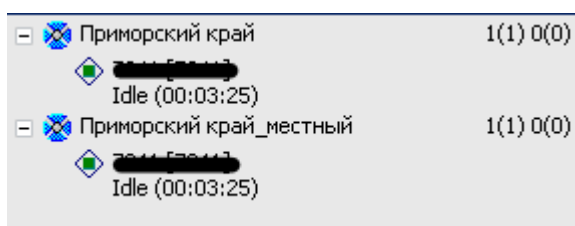
1. Информация о работе с приложением Web Agent содержится в обучающем видеофайле («Обучение, работа в WebAgent» или иначе, копируется сотрудниками технической поддержки непосредственно на рабочий стол компьютера). В видеоуроке освещаются и поясняются основные вопросы работы с приложением. **Урок обязателен к просмотру!** Если файл отсутствует, необходимо связаться с сотрудниками технической поддержки по телефону ССТУ (номер 4000).

### 2. **Внимательно ознакомьтесь с ниже представленной информацией!**


Один из основных показателей полноценной работы площадки ССТУ – её доступность. Для этого нужно следовать простым правилам и быть внимательным. В начале каждого рабочего дня (после включения компьютера) необходимо запускать приложение Web Agent. Его ярлык находится на рабочем столе и выглядит следующим образом:



После того, как программа запустится, необходимо авторизоваться: в правом верхнем углу нажать значок  и ввести в левом нижнем углу логин оператора – он уникален для каждого рабочего места в сети ССТУ. После авторизации цвет значка должен смениться на красный . Показатель успешного входа в систему – это информация о рабочем месте в «окне реального времени» (Real Time). Если логин, название площадки, статус Idle и зелёный значок отображаются корректно – место оператора активно и готово к работе.



Если информация в окне отсутствует, то необходимо обратиться в службу технической поддержки ССТУ по телефону 4000.

3. В конце рабочего дня необходимо выйти из системы. Для этого надо нажать кнопку  в правом верхнем углу, после чего закрыть само приложение Web Agent и выключить компьютер.

4. После тестового звонка или вызова, информацию о котором не требуется сохранять, необходимо нажимать кнопку «Не сохранять данные», которая находится в

Информация об абоненте

Сорвался История обращений Очистить Номер запроса: ССТУ104-22Т

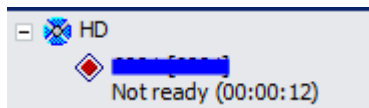
Фамилия:	<input type="text"/>	Имя:	<input type="text"/>	Отчество:	<input type="text"/>
Телефон:	<input type="text"/>	Мобильный:	<input type="text"/>	Факс:	<input type="text"/>
Субъект:	<input type="text"/>	Район:	<input type="text"/>	Город:	<input type="text"/>
Тип адреса:	<input type="text"/>	Адрес:	<input type="text"/>		
Дом:	<input type="text"/>	Корпус:	<input type="text"/>	Квартира:	<input type="text"/>
Доп. адрес:	<input type="text"/>			Индекс:	<input type="text"/>

Аннотация

Классификация

Завершить обслуживание Не сохранять данные

Если это не было сделано, статус в «окне реального времени» будет Not Ready, а значок - красным:



Это приведет к тому, что рабочее место будет недоступно для звонков из call-центра администрации президента.

6. Если приложение Web Agent долгое время не закрывалось (более суток), то при входящих вызовах или заполнении карточки возможно появление окна:

Автоматизированное Рабочее Место Оператора-Специалиста. Версия 2.3.8.2


ВХОД В СИСТЕМУ

Login ID

Вход

[Переключиться в тестовый режим](#)

Чтобы вернуться в нормальный режим работы следует перезапустить приложение.

Для этого необходимо нажать красный значок  в правом верхнем углу, закрыть Web Agent, подождать около 30 секунд, после чего запустите приложение и повторно авторизоваться - теперь «карточка» будет всплывать без сбоев.

7. В случае технических неисправностей программного обеспечения ССТУ нужно обращаться в службу технической поддержки: номер 4000 (набирается только с телефонных аппаратов ССТУ). При обращении необходимо представиться, сообщить с название площадки (номер, город, организация), коротко описать проблему и следовать инструкциям специалиста.