**Видео для супервизора**

*CloudContact подготовила комплект обучающего видео для супервизоров Облачного Контакт Центра*

Москва, 25 февраля 2022 года

Компания CloudContact, предоставляющая сервис [Облачного Контакт Центра](https://cloudcontact.ru/services/review/) на основе решения от компани [BrightPattern](https://www.brightpattern.com) подготовила серию обучающего видео для супервизоров Облачного Контакт Центра в.5.х. Серия видео для супервизоров является продолжением серии [видео для операторов](https://cloudcontact.ru/contact-center-operator-training-video/) Облачного КЦ и размещена на специализированном канале «[Облачный Контакт Центр за 1 час](https://youtube.com/playlist?list=PL7s_fKacM3gVRcTrLldNxl90kU1ReKdPH)» на YouTube.

Важной особенностью данного канала является то, что все видео на нем сопровождаются подробным комментарием диктора, что позволяет совместить наглядную визуальную часть и голосовые инструкции. Это помогает лучшему восприятию информации и делает более эффективным процесс ознакомления с функционалом Облачного Контакт Центра в.5.х. Комментарии диктора озвучены с использованием технологии синтеза речи (Text To Speech - TTS), доступной на платформе.

Платформа Облачного КЦ является профессиональным решением для предоставления настоящего [омниканального](https://cloudcontact.ru/channels/omnichannel/) обслуживания обращений клиентов. Об этом подробно рассказывается в обучающих [видео по работе оператора](https://cloudcontact.ru/contact-center-operator-training-video/).

В свою очередь, рабочее место [супервизора](https://cloudcontact.ru/services/reporting/) построено таким образом, чтобы обеспечивать 100% он-лайн контроль за работой операторов и их групп, независимо от типа обрабатываемых обращений. Оно также позволяет в режиме реального контролировать работу сервисов, в которых работают операторы и кампаний обзвона.

Обучающее видео «[Он-лайн статистика](https://youtu.be/XQDVomRhZJc)» посвящено рассказу о построении приложения супервизора и работе с он-лайн статистикой. Оно содержит вводные данные о назначении и построении экрана приложения супервизора. В нём показывается, как самостоятельно настроить отображение необходимых статистических показателей, задать пороговые значения для статистик и использовать графические Настенные панели (Wallboard) .

Помимо наблюдения за показателями работы Контакт Центра другой важной стороной работы супервизора является контроль за работой персонала. В обучающем видео «[Контроль операторов](https://youtu.be/Xy3IGJF1d2w)» подробно показаны все возможности рабочего места супервизора по контролю за омниканальной работой операторов с обращениями клиентов: 3 режима прослушивания разговоров, подключение к чатам, контроль email, а также удаленный контроль рабочих мест (просмотр экранов операторов) и внутренний чат с операторами.

Для компаний активно занимающихся исходящим обзвоном клиентов предназначен отдельный экран контроля за ходом кампаний обзвона. С его помощью можно в реальном времени, не выгружая табличные отчеты, видеть как идет обзвон и управлять работой кампаний, списками обзвона и группами операторов. Обучающее видео «[Контроль за кампаниями обзвона](https://youtu.be/0NyiJxA2l8E)» показывает функционал рабочего места супервизора по он-лайн контролю за ходом кампаний обзвона: самостоятельная настройка статистик, отображение статусов (результатов) дозвона, управление кампаниями (старт / стоп), списками обзвона и группами.

Серия обучающих видео для супервизоров Облачного Контакт Центра является отличным визуальным дополнением к подробной текстовой [инструкции](https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru/articles/360011705159) «*5.x - Супервизор Облачного КЦ: Инструкция пользователя*» размещенной на [Справочном портале](https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru).