



MightyCall Enterprise Agent Extension

Руководство оператора

MightyCall Enterprise Agent Extension: Руководство оператора

Версия документа: 5.01775160987.8493645

Copyright © 2026 MightyCall

Документ содержит инструкции и рекомендации по использованию рабочего места оператора MightyCall Enterprise Agent Extension. Содержание данного руководства может быть изменено без предварительного уведомления. Все изменения и дополнения к данному руководству публикуются на веб-сайте компании MightyCall по адресу: <http://www.mightycall.ru/>. MightyCall Enterprise является зарегистрированным товарным знаком компании MightyCall. Иные встречающиеся в тексте данного руководства названия могут быть зарегистрированными товарными знаками или торговыми марками тех или иных фирм.

Содержание

| | |
|--|----|
| Описание возможностей MightyCall Agent Extension | 5 |
| MightyCall Agent Extension и возможности оператора | 5 |
| Схемы развертывания рабочего места оператора | 7 |
| Размещение MightyCall Agent Extension через групповые политики. | 8 |
| Начало работы | 10 |
| Подключение к серверу | 10 |
| Регистрация в системе | 13 |
| Завершение работы в системе | 13 |
| Использование программного телефона | 13 |
| Статусы оператора | 15 |
| Обработка входящих звонков | 15 |
| Совершение исходящего вызова | 15 |
| Адресная книга | 17 |
| Управление вызовом | 19 |
| Действия с текущим звонком | 19 |
| Удержание звонка | 21 |
| Разъединение вызова | 21 |
| Выключение и включение микрофона | 22 |
| Перевод звонка | 22 |
| Консультативный звонок и создание конференций | 23 |
| Альтернативные каналы коммуникации | 26 |
| Базовые возможности | 26 |
| Интерфейс оператора | 26 |
| Дополнительные возможности | 29 |
| Отложенный звонок | 29 |

Список иллюстраций

| | |
|---|----|
| 1. Внешний вид MightyCall Agent Extension в браузере Chrome | 5 |
| 2. Панель управления вызовом | 6 |
| 3. | 8 |
| 4. | 8 |
| 5. Выполнение соединения с сервером | 11 |
| 6. Выполнение соединения, выбор сервера | 12 |
| 7. Настройка программного телефона | 14 |
| 8. Окно Новый звонок | 16 |
| 9. Адресная книга | 17 |
| 10. Управление текущим звонком | 20 |
| 11. Постановка звонка на удержание | 21 |
| 12. Разъединение звонка | 22 |
| 13. Выключение микрофона | 22 |
| 14. Перевод вызова | 23 |
| 15. Выполнение консультативного вызова | 24 |
| 16. Обработка чатов | 27 |
| 17. Окно обратного звонка | 30 |

Описание возможностей MightyCall Agent Extension

MightyCall Agent Extension и возможности оператора

Операторы, обслуживающие очереди вызовов на рабочих местах, подключаются к MightyCall Server при помощи расширения для браузера MightyCall Agent Extension, установленного на персональном компьютере оператора. Поддерживается работа с наиболее распространенными браузерами, такими, как Google Chrome, Yandex-браузер, Mozilla Firefox и другими.

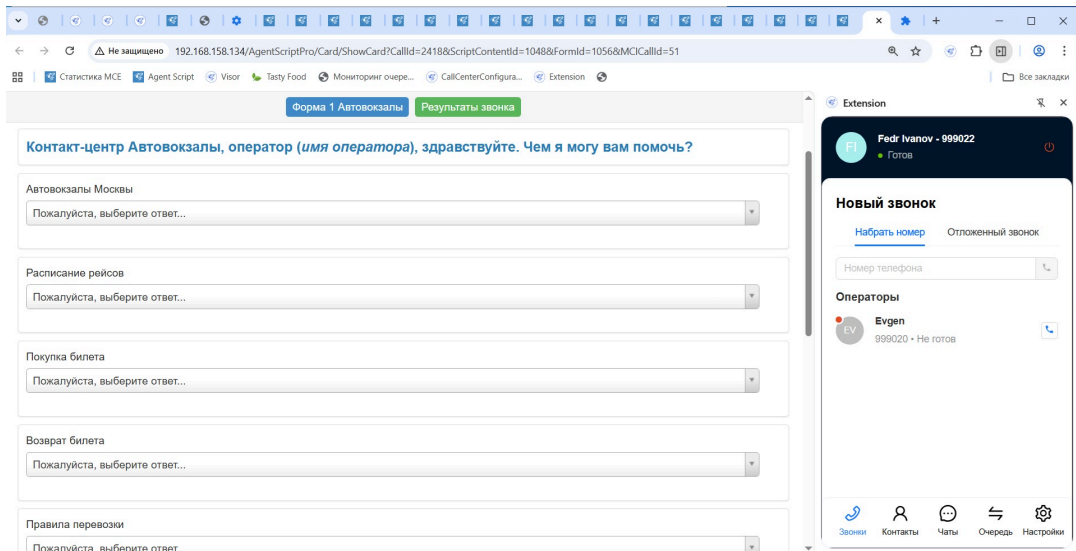



Рисунок 1. Внешний вид MightyCall Agent Extension в браузере Chrome

Расширение предоставляет оператору возможность совершать действия, необходимые при работе по обработке очередей звонков:

- *Вход в систему и выход из системы* – эти два действия означают начало и конец сеанса работы оператора. Как правило, вход в систему происходит автоматически при запуске приложения.

 При запуске расширения MightyCall Agent Extension на одном и том же компьютере соединение расширения с MightyCall Server может осуществляться от имени разных пользователей (операторов). Это позволяет работать на одном рабочем месте различным операторам – это важно, например, при организации посменной работы.

- *Смена статуса* – при помощи расширения оператор может изменить свой текущий статус (например, выбрать статус *Не готов*, если он по какой-либо причине не может принимать звонки). Выбирать статусы оператор может только из списка разрешенных, этот список задается администратором или супервизором системы в приложении MightyCall Supervisor.
- *Управление текущим звонком* – во время разговора оператор может совершать различные действия: поставить звонок на удержание, совершить консультативный звонок, перевести звонок или создать конференцию. Управление звонком осуществляется через *Панель управления вызовом*. Это панель появляется автоматически при распределении звонка оператору в верхней части окна расширения MightyCall Agent Extension.

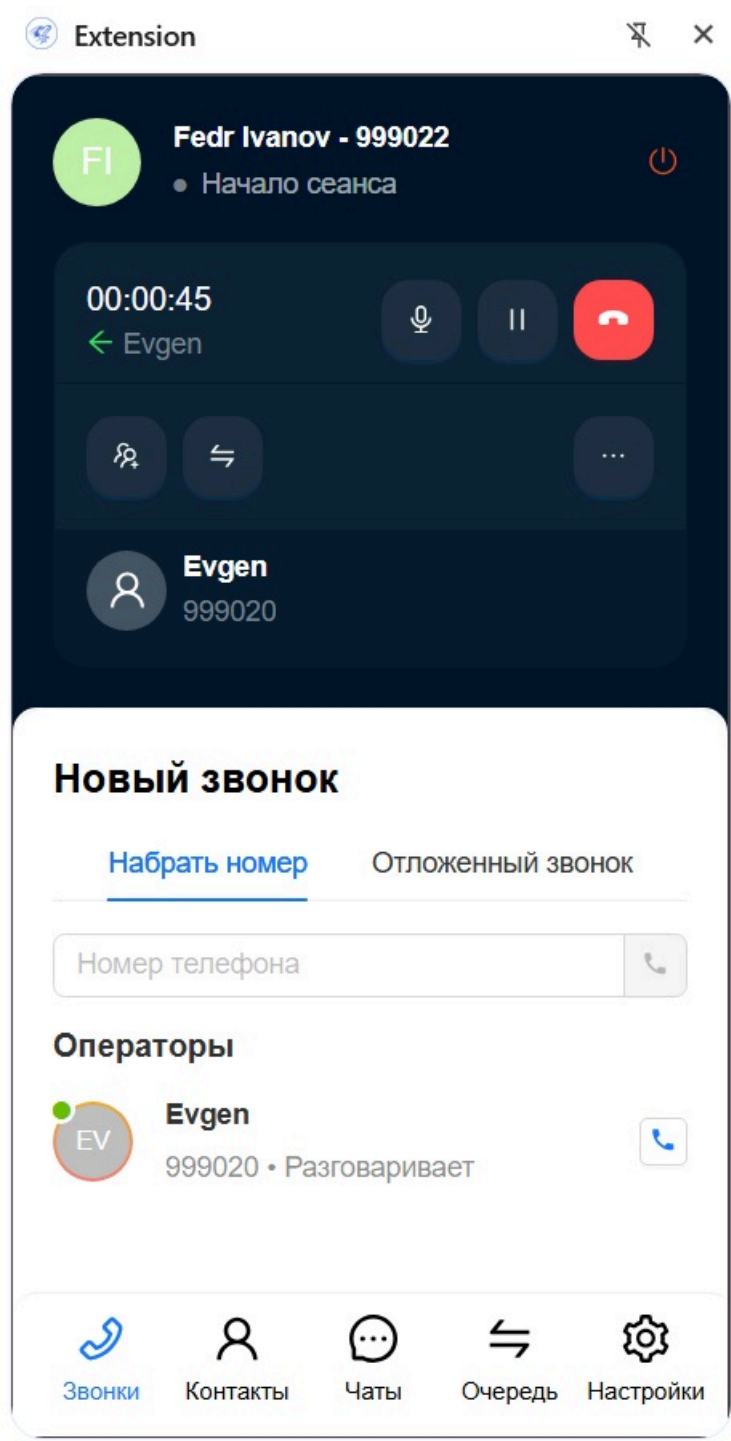



Рисунок 2. Панель управления вызовом

- *Запись и прослушивание записи разговора* – оператор может включить запись текущего разговора, которую он впоследствии может прослушать. Для включения этой функции обратитесь к администратору call-центра.
- *Включение или выключение микрофона* во время разговора.

- Создание заявки на обратный вызов (*Отложенный звонок*) – оператор может добавить в базу данных заявку на совершение обратного вызова. При этом оператор может выбрать очередь, в которую будет помещена заявка. В момент времени, который указан в заявке, система автоматически дозванивается нужному абоненту и соединяет его с оператором. Обратный звонок будет распределен на оператора из той очереди, которая была указана при создании заявки обратного звонка (или на оператора, запланировавшего обратный вызов).
 - *Отображение информации из CRM системы* – при распределении вызова на рабочем месте оператора может появляться информации об абоненте из сторонней информационной системы (для этого должна быть настроена соответствующая интеграция).
 - *Автоматические сообщения голосовой почты* – позволяют оператору записать голосовое сообщения для абонентов. Функция часто применяется при исходящем обзвоне. Если оператор соединяется с автоответчиком, он может оставить голосовое сообщение абоненту, нажав на кнопку в приложении. Сообщение, предварительно записанное оператором, будет записано на автоответчик. Оператор после нажатия кнопки отсоединяется от звонка.
-  Расширение MightyCall Agent Extension предоставляет удобный графический интерфейс для обработки звонков. Однако его использование не является обязательным. Оператор может регистрироваться и работать в системе, используя только интерфейс телефонного аппарата, например, если схема развертывания call-центра не предполагает установку персональных компьютеров на рабочих местах операторов. В этом случае для регистрации в системе и обработки звонков используются специальные номера, настроенные администратором системы.

Схемы развертывания рабочего места оператора

В общем случае, рабочее место оператора может быть развернуто тремя различными способами.

- *Компьютер и гарнитура* - наиболее распространенный способ. Рекомендуется использовать профессиональные гарнитуры с эхо- и шумоподавлением. Для совершения и приема звонков используется специальная программа - софтфон (программный IP-телефон). Можно использовать софтфон, встроенный в приложение MightyCall Agent Extension, или софтфоны сторонних производителей, с поддержкой протокола SIP. Поскольку софтфон - это программа, выполняющаяся на компьютере оператора, качество звука напрямую будет зависеть от нагрузки на этот компьютер, его быстродействия и от остальных программ, на нем запущенных.
- *Компьютер и аппаратный SIP-телефон* - в этом случае, для передачи звука используется аппаратный телефон, таким образом, качество звука уже не будет зависеть от быстродействия компьютера оператора. Сервер телефонии воспринимает компьютер и телефон как единое целое, например, когда на телефонный аппарат приходит вызов, на экране компьютера оператора появляется панель, позволяющая этим вызовом управлять. Для удобства, к телефону может быть подключена гарнитура (если это поддерживается данной моделью телефона).
- *Только аппаратный SIP-телефон* - наиболее редкий способ развертывания. При помощи специальных настроек, выполненных на телефонном сервере,

оператор может управлять вызовом, своими статусами, начинать и завершать сеанс работы при помощи набора специальных номеров телефонов. Такой способ часто применяется совместно с DECT-трубками (с поддержкой SIP) для организации рабочих мест сотрудников, у которых, в силу специфики их обязанностей, нет закрепленных, фиксированных рабочих мест.

Размещение MightyCall Agent Extension через групповые политики.

Обязательные условия для размещения расширения через групповые политики:

- Файл расширения должен быть доступен по *Https*
- В политиках должны быть установлены административные шаблоны Google Chrome

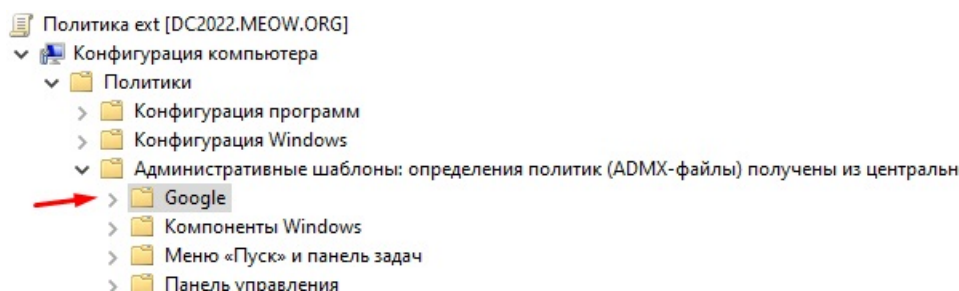


Рисунок 3.

Инструкция для размещения MightyCall Agent Extension через групповые политики:

1. Создайте новую политику (*GPMC* на контроллере домена)
2. Настройте групповую политику (*GPO*):

Конфигурация компьютера -> Административные шаблоны -> Google -> Google Chrome -> Расширения

3. Включить и настроить политики:

- Настройка списка разрешенных расширений" -> указать ID расширения (Например, *eo0j0jihloamincejfhpdpbdkfhlc*)
- "Создать список приложений и расширений, устанавливаемых принудительно" - указать *extension_id,update_url* (Например, *eo0j0jihloamincejfhpdpbdkfhlc;https://dc2022.meow.org/downloads/extension/update.xml*)

| | | |
|---|-----------|-----|
| Настройка списка разрешенных расширений | Включена | Да |
| Настройка черного списка расширений | Не задана | Нет |
| Создать список приложений и расширений, устанавливаемых принудительно | Включена | Нет |
| Настроить источники для установки расширений, приложений | Включена | Нет |
| Список запрещенных способов установки расширений | Не задана | Нет |
| Позволяет управлять расширениями | Не задана | Нет |
| Контролировать доступность расширений, публикация к... | Не задана | Нет |

Рисунок 4.

- "Настроить источники для установки расширений, приложений и пользовательских скриптов" - указать URL, например, *https://dc2022.meow.org/**

4. Запустить на клиентской машине команду `gpubdate /force`

5. Закройте и откройте Chrome

Расширение MightyCall Agent Extension установлено автоматически.

Начало работы

Подключение к серверу

Для выполнения подключения MightyCall Agent Extension к серверу телефонии выполните следующие шаги.

1. Активируйте расширение в установленном браузере.



Способ активации расширения зависит от конкретного браузера. Обратитесь к инструкции к браузеру, установленному на вашем рабочем компьютере.

2. В открывшемся окне введите логин и пароль для подсоединения к серверу и нажмите кнопку *Войти*.

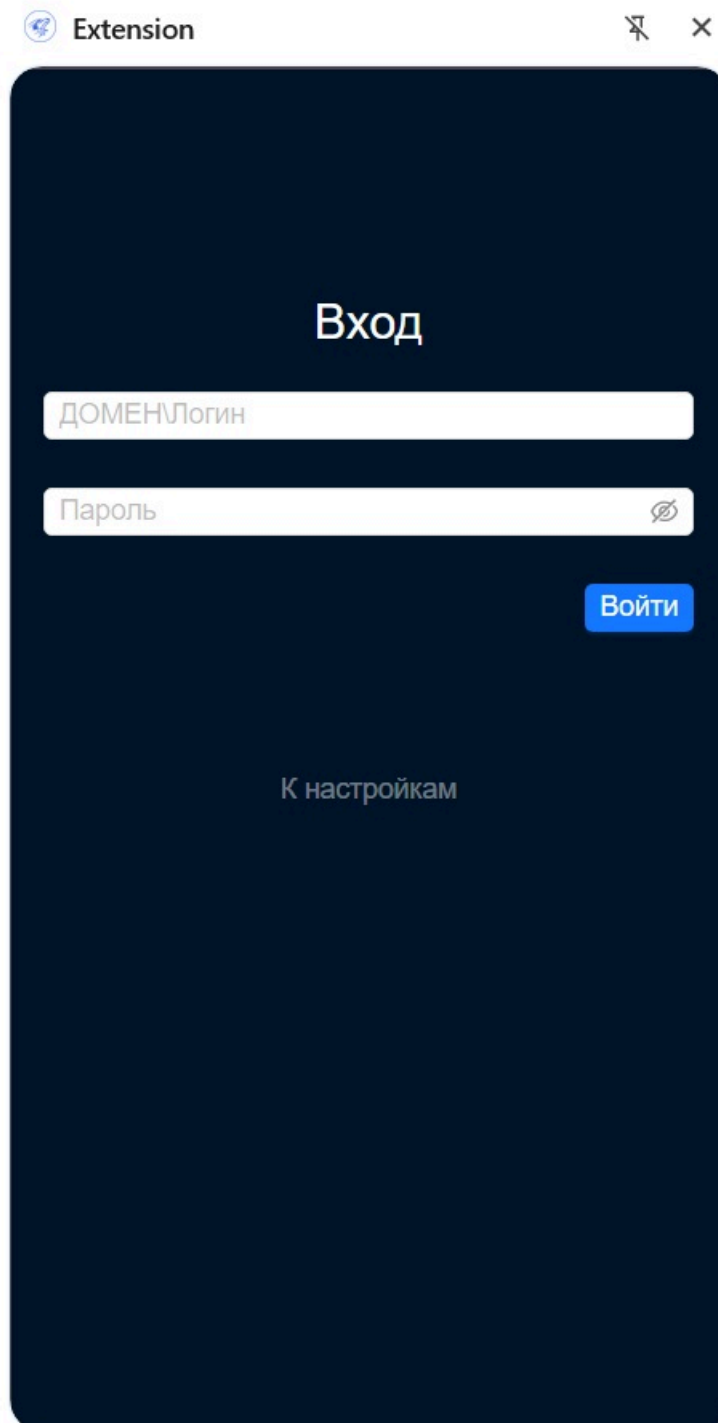



Рисунок 5. Выполнение соединения с сервером

-  При авторизации используются имя пользователя и пароль учетной записи Windows. Вместе с именем пользователя можно указать нужный домен Windows (например, *infra-demo\barinov*).

3. При необходимости в нижней части окна нажмите на ссылку *К настройкам*. В поле *Адрес подключения* укажите адрес или имя сервера телефонии.

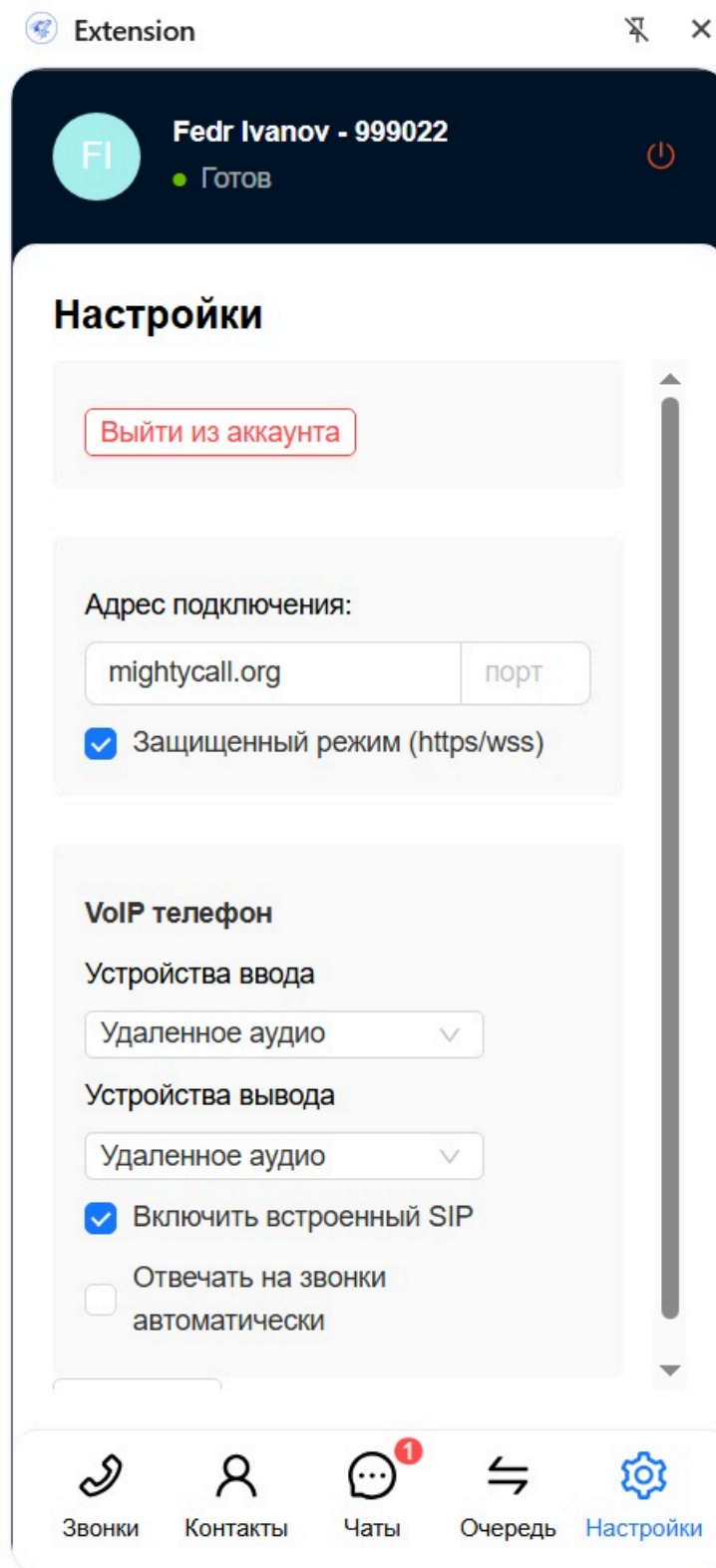


Рисунок 6. Выполнение соединения, выбор сервера



За необходимой информацией обратитесь к администратору контакт-центра.

Регистрация в системе

Прежде, чем начать принимать звонки, нужно зарегистрироваться в системе MightyCall Enterprise. Для регистрации в системе следуйте следующим инструкциям.

1. Откройте нужный браузер и выполните соединение с сервером.
2. После подсоединения к серверу устанавливается статус *Начало сеанса*.
3. Чтобы начать принимать звонки, верхней части расширения выберите статус *Готов*.



Статус *Готов* может устанавливаться автоматически, минуя статус *Начало сеанса*. Это зависит от настроек, сделанных администратором системы MightyCall Enterprise 5.0.



Статус, в котором оператор может принимать звонки, определяется супервизором или администратором контакт-центра. По умолчанию это статус *Готов*.

Завершение работы в системе

Для завершения работы в системе в расширении MightyCall Agent Extension справа сверху нажмите на кнопку с символом выключения.

При попытке завершить сеанс во время телефонного разговора будет выдано соответствующее сообщение об ошибке.



При окончании рабочей смены оператору обязательно нужно завершать сеанс работы в приложении. В противном случае, статистика работы оператора может рассчитываться некорректно.

Использование программного телефона

В расширение MightyCall Agent Extension встроен программный VoIP телефон. Программный телефон позволяет совершать звонки, используя только расширение и гарнитуру, подключенную к компьютеру пользователя (без использования аппаратных SIP-телефонов). Звук передается через браузер

Для настройки программного телефона выполните следующие шаги.

1. На панели расширения внизу справа нажмите на символ *шестеренки*. Откроется меню настроек.
2. Если необходимо, установите флаг *Включить встроенный софтфон*.
3. Убедитесь, что для параметров *Устройства ввода* и *Устройства вывода* выбраны верные значения.

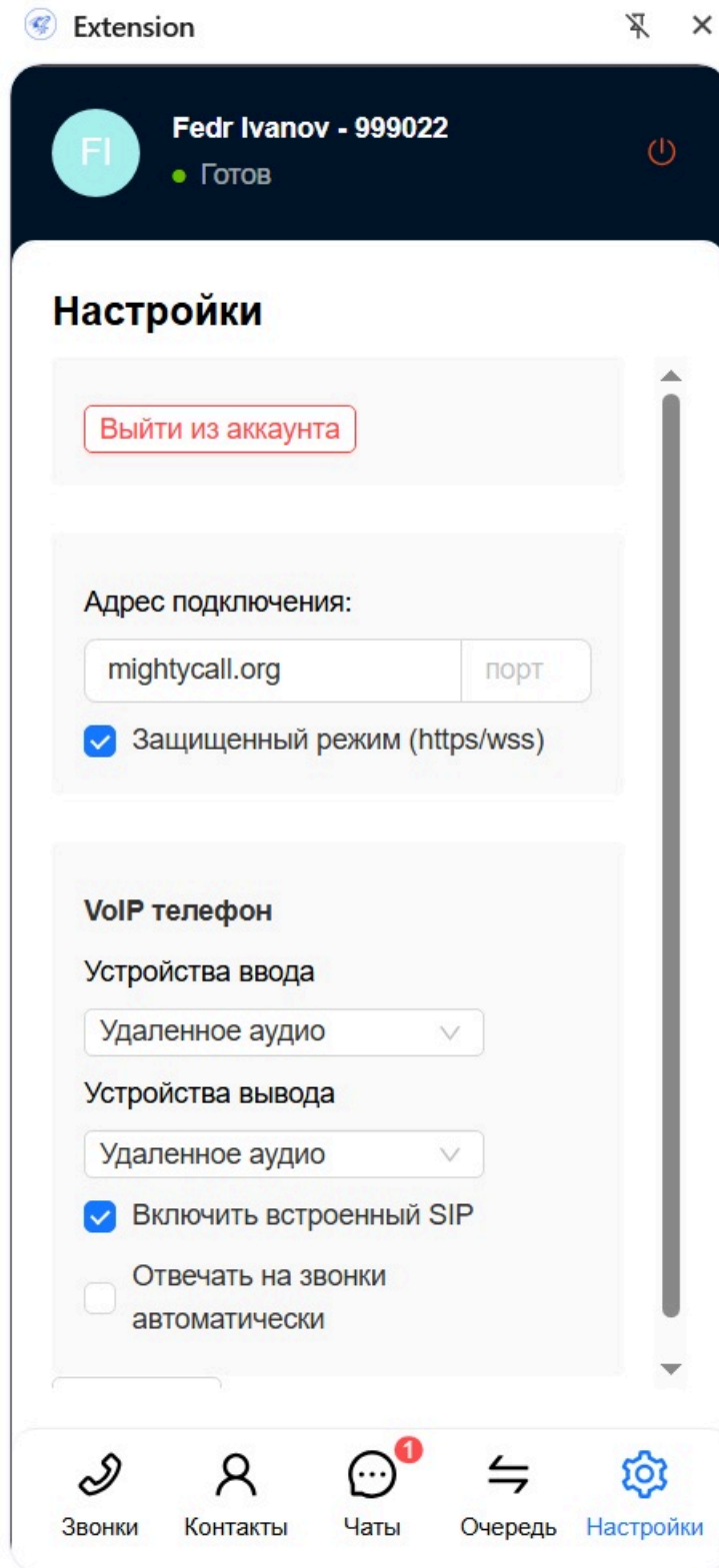


Рисунок 7. Настройка программного телефона

Настройка программного телефона завершена. Теперь пользователь при помощи гарнитуры, подключенной к компьютеру, может принимать или совершать звонки.

Статусы оператора

Статусы позволяют управлять распределением звонков и контролировать работу операторов. В системе предусмотрены различные статусы оператора. На основании установленного статуса система направляет или не направляет звонки данному оператору. Текущий статус оператора отображается в приложении супервизора MightyCall Supervisor. Для того чтобы система направляла вам звонки или другие виды обращений из очереди, установите статус *Готов*.



Статус, в котором оператор может принимать звонки, определяется супервизором или администратором call-центра. По умолчанию это статус *Готов*.

В процессе работы вы можете изменять свой статус. Набор статусов, отображаемых в расширении MightyCall Agent Extension, задается супервизором call-центра. По умолчанию оператору доступны статусы *Готов*, *Не Готов*, *Работает*, *Обработка Звонка*. Установка статусов доступна в верхней части окна расширения.

Супервизор системы может принудительно изменить статус оператора. Кроме того, статус может автоматически устанавливаться системой (например, статус *Не отвечает*, или *Проигнорирован предварительный просмотр*, если оператор соответственно не ответил на звонок или пропустил предпросмотр во время работы исходящей кампании).

Супервизор может установить для оператора специальный блокирующий статус, который оператор не может изменить. При попытке изменить статус будет выдано сообщение об ошибке. При соответствующих настройках сервера телефонии блокирующий статус также может устанавливаться системой (например, статус *Не отвечает*, если оператор пропустил распределенный на него звонок). Для изменения такого статуса обратитесь к супервизору call-центра.

Если вы хотите отойти от своего рабочего места, не забудьте нажать кнопку *Не готов*, чтобы во время вашего отсутствия вам не направлялись звонки.

Обработка входящих звонков

Оператор может принимать звонки как из очередей звонков, так и личные звонки на свой номер телефона. Чтобы ответить на звонок, снимите трубку на телефонном аппарате или нажмите кнопку ответа, если используется встроенный программный телефон.

Совершение исходящего вызова

Сделать исходящий звонок можно, просто набрав нужный номер на телефонном аппарате. Однако расширение MightyCall Agent Extension позволяет совершать исходящие звонки, используя графический интерфейс приложения.

Для совершения звонка через MightyCall Agent Extension:

1. В окне расширения перейдите на закладку *Звонки*, нажав на левую кнопку в нижней части экрана. Откроется диалоговое окно *Новый звонок*.

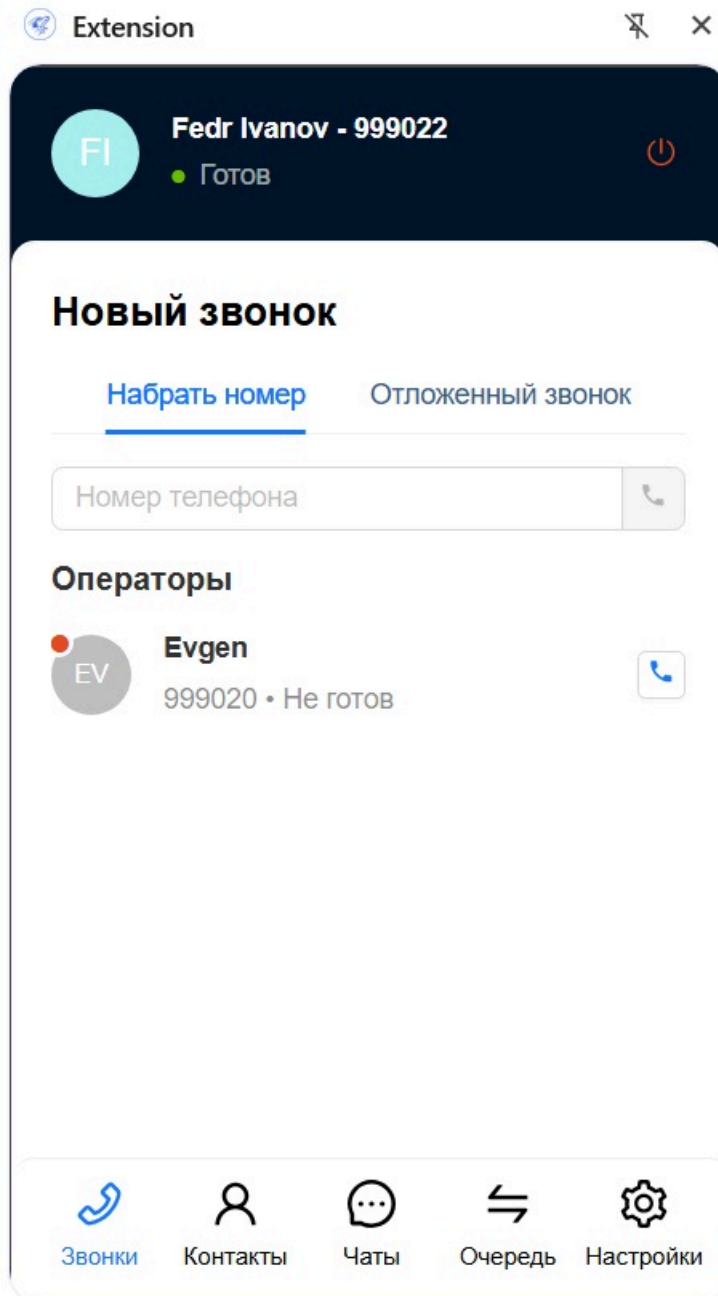


Рисунок 8. Окно Новый звонок

1. Введите нужный номер телефона (можно ввести как внутренний, так и городской номер) или выберите оператора, которому нужно позвонить, из списка. При необходимости, введите нужный префикс для совершения вызова.



Также вы можете выбрать абонента из адресной книги. Для этого на нижней панели расширения перейдите на вкладку *Контакты*.

2. Для совершения вызова нажмите кнопку с пиктограммой *телефонной трубки* справа от поля набора номера.

Адресная книга

Адресная книга позволяет оператору избежать ручного ввода номера телефона - нужный контакт можно выбрать при наборе нового номера или при переводе звонка. Адресная книга доступна в основном окне расширения. Чтобы открыть адресную книгу, в нижней части расширения выберите вкладку *Контакты*.

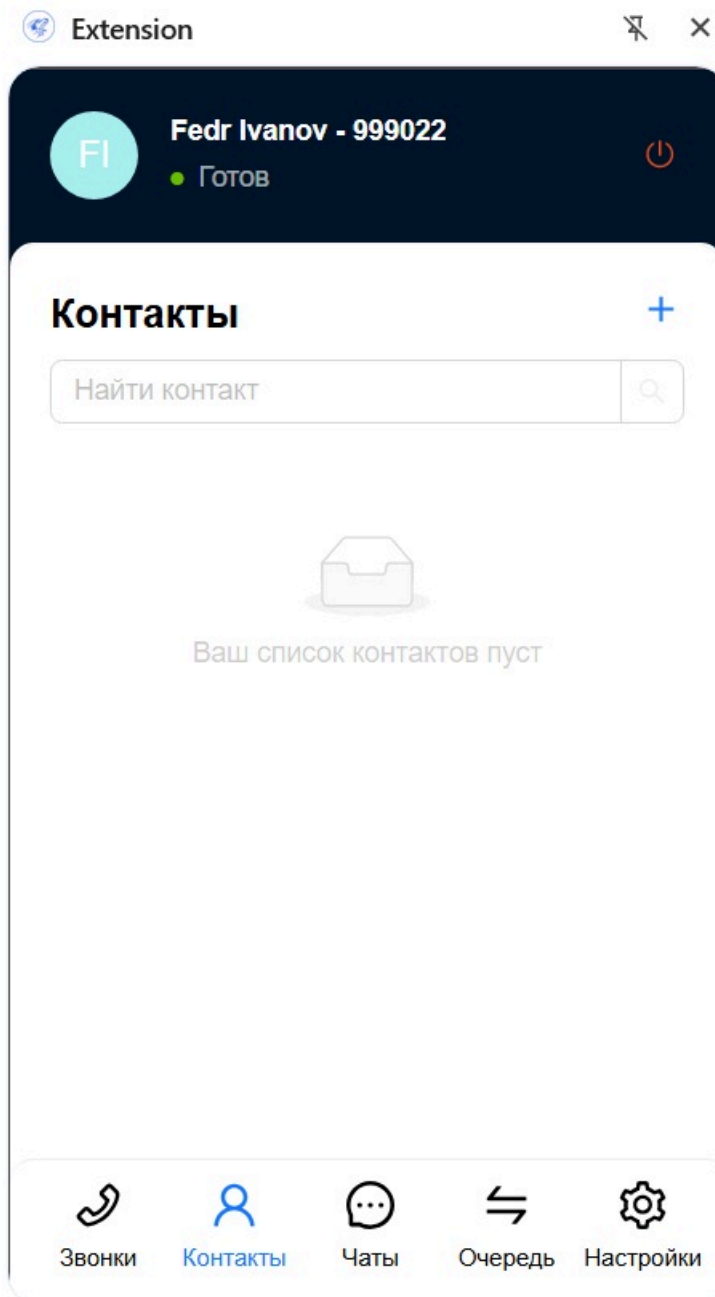



Рисунок 9. Адресная книга

Адресная книга поддерживает поиск. Для того, чтобы найти нужного абонента, начните вводить его имя или номер телефона (а также любую другую информацию, связанную с абонентом и занесенную ранее в адресную книгу) в соответствующем поисковом поле, расположенном над списком абонентов.

 Для совершения вызова из адресной книги в основном окне приложения наведите мышкой на нужный контакт и нажмите на значок телефонной трубки справа.

Для добавления абонента в адресную книгу выполните следующие шаги.

1. Нажмите кнопку +, расположенную сверху справа вкладки.
2. Заполните открывшуюся форму *Новый контакт*.
3. Нажмите кнопку *Сохранить*.

Управление вызовом

Действия с текущим звонком

При получении или совершении звонка в верхней части окна расширения появляется панель управления вызовом.



Если выполнена интеграция с базой данных или CRM системой, в основном окне браузера слева от расширения может открываться веб-страница, содержащая информацию об абоненте и предоставляющее возможности интерактивной работы.

Чтобы посмотреть информацию об очередях (если настроена интеграция), на нижней панели расширения MightyCall Agent Extension перейдите на вкладку *Очередь*.

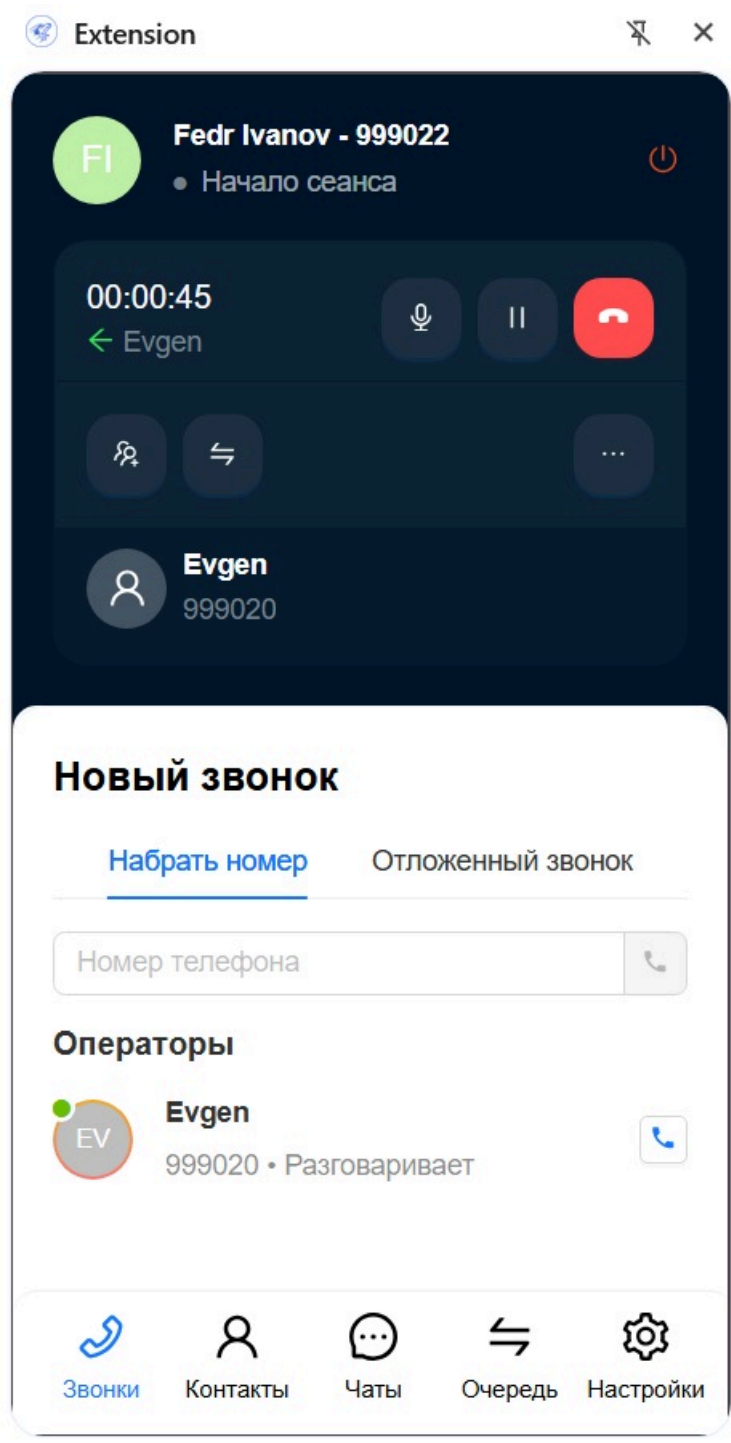


Рисунок 10. Управление текущим звонком

На панели звонка отображается продолжительность разговора и номер абонента, находящегося на связи.

С помощью кнопок на панели управления вызовом вы можете совершить с текущим звонком следующие действия:

- Поставить звонок на удержание.

- Перевести звонок (безусловный перевод или консультативный звонок).
- Создать конференцию.
- Разъединить звонок.
- Проиграть голосовое сообщение (из ранее записанных), если произошло соединение с голосовой почтой.

Во время разговора также можно:

- Записать разговор.
- Запланировать обратный вызов.
- Включить/выключить микрофон.
- Проиграть прослушанное сообщение голосовой почты.

Удержание звонка

Поставив текущий звонок на удержание, вы можете совершить новый звонок или ответить на входящий звонок (при поступлении нового звонка появляется соответствующая панель управления вызовом). Абоненту, находящемуся на удержании, будет проигрываться музыка или любая полезная информация (в зависимости от настроек телефонного сервера).

- Для того чтобы поставить текущий звонок на удержание, на панели управления звонком нажмите кнопку ||.

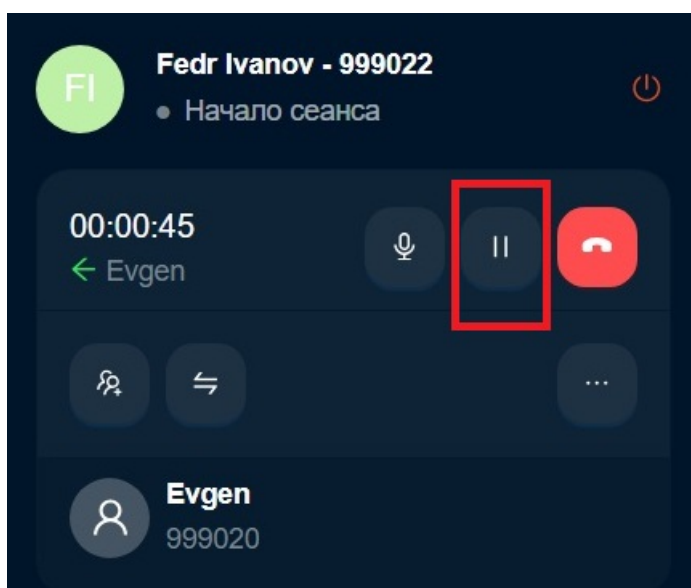


Рисунок 11. Постановка звонка на удержание

- Чтобы снять звонок с удержания, нажмите ту же кнопку.

Разъединение вызова

Для завершения звонка нажмите на кнопку *Разъединить звонок* на панели управления вызовом или повесьте трубку.

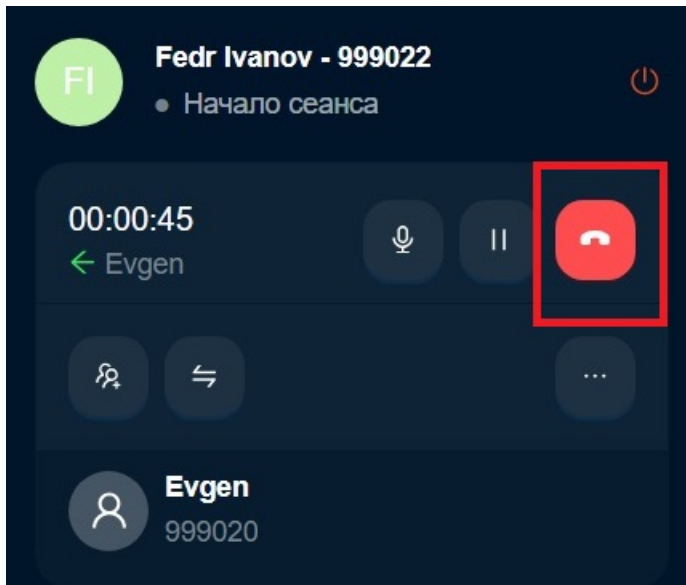


Рисунок 12. Разъединение звонка

Выключение и включение микрофона

Вы можете выключить свой микрофон и превратить разговор в одностороннюю связь, при которой ваш абонент не будет вас слышать.

- Чтобы отключить микрофон, на панели управления звонком нажмите кнопку выключения микрофона.

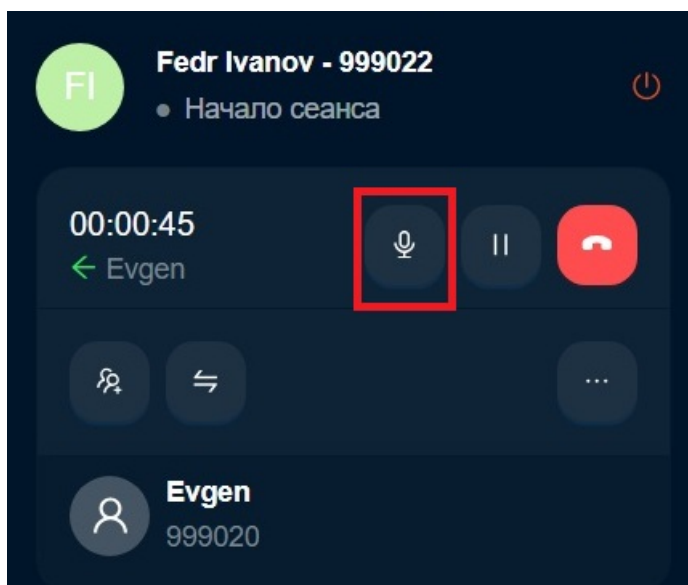


Рисунок 13. Выключение микрофона

- Чтобы снова включить микрофон, нажмите ту же кнопку.

Перевод звонка

При выполнении перевода звонка, звонок переводится на телефон указанного абонента, а сделавший перевод оператор разъединяется.

Для того, чтобы перевести звонок:

1. В окне управления звонком нажмите кнопку *Перевести звонок*. При этом откроется диалоговое окно перевода вызова.

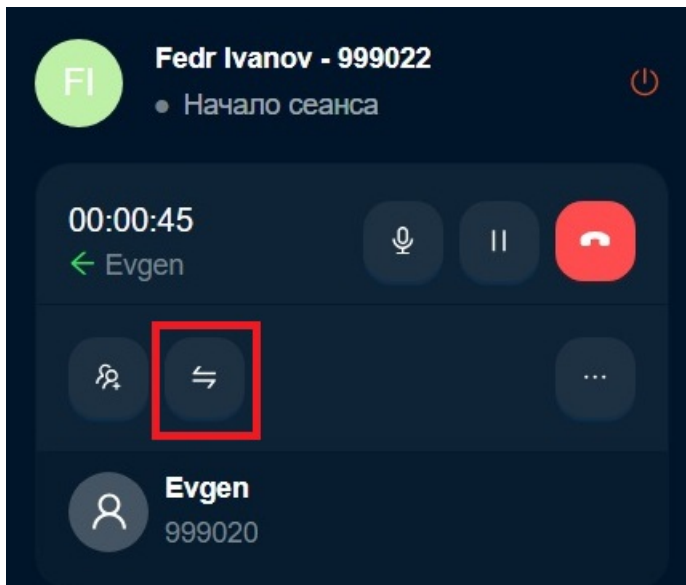



Рисунок 14. Перевод вызова

2. Введите номер в поле номер телефона, выберите нужного оператора из списка или воспользуйтесь адресной книгой.
3. Нажмите *OK*.

 Перевести звонок можно как на внутренний, так и на городской номер.

Консультативный звонок и создание конференций

При выполнении консультативного звонка, позвонивший абонент ставится на удержание, а оператор соединяется с тем абонентом, на номер которого выполнялся консультативный звонок.

Для того, чтобы выполнить консультативный звонок:

1. На панели управления звонком нажмите кнопку *Консультативный звонок*. При этом откроется диалоговое окно консультативного звонка.

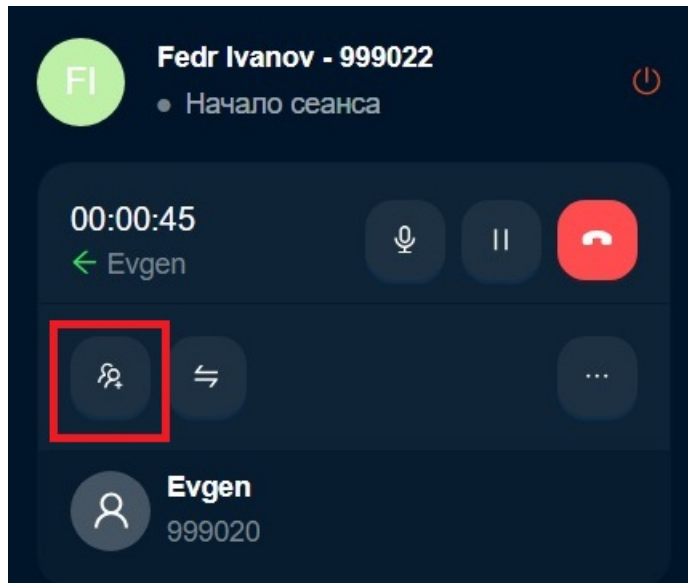



Рисунок 15. Выполнение консультативного вызова

2. Введите номер в поле номер телефона, выберите нужного оператора из списка или воспользуйтесь адресной книгой.
3. Нажмите *OK*.

 Перевести звонок можно как на внутренний, так и на городской номер.

Во время консультативного звонка на панели управления вызовом на вкладках в левом нижнем углу будут отображаться оба абонента. Выбирая нужную вкладку, можно управлять или звонком внешнего абонента, находящегося на удержании, или консультативным звонком.

С консультативным звонком можно выполнить следующие действия:

- *Разъединить звонок* – нажав кнопку *Разъединить звонок* или просто повесить трубку. В последнем случае, телефон оператора зазвонит и он снова будет соединен с внешним абонентом.
- *Поставить звонок на удержание* – для переключения между внешним абонентом и консультативным звонком. Поставив консультативный звонок на удержание, оператор снова будет соединен с внешним абонентом. Чтобы поставить звонок на удержание, нажмите кнопку *||*.
- *Выполнить перевод звонка* – оператор может перевести любой из активных звонков на другого абонента. Для перевода выберите вкладку нужного звонка и нажмите кнопку перевода вызова.
- *Выполнить ещё один консультативный звонок* – нажав кнопку *Консультативный звонок*. При этом все текущие звонки оператора будут поставлены на удержание.
- *Завершить перевод звонка* – в этом случае внешний абонент будет соединен с тем абонентом, которому выполнялся консультативный звонок. Для завершения перевода нажмите кнопку *Соединить и выйти*.

- *Создать конференцию* – все три участника разговора будут объединены в конференцию. Конференция позволяет включать в разговор одновременно нескольких пользователей. Чтобы создать конференцию, нажмите *Соединить всех*. При начале конференции всем её участникам проигрывается специальный звуковой файл. Количество участников в конференции не ограничено и определяется только вычислительными возможностями сервера телефонии. Окно звонка оператора при этом отображает имена и номера телефонов всех участников конференции.

Для выхода из конференции нажмите кнопку разъединения вызова или просто повесьте трубку. При выходе абонента из конференции всем остальным участникам также проигрывается специальный звуковой файл.

Альтернативные каналы коммуникации

Базовые возможности

Коммуникационный сервер MightyCall Enterprise 5.0 предоставляет возможность обработки не только голосовых, но и текстовых каналов взаимодействия с абонентами. Поддерживаются такие каналы, как Telegram, Whatsapp, Вконтакте, sms, электронная почта и др. Доступны следующие основные возможности:

- единый совместно с голосовыми вызовами механизм обработки обращений;
- общая историческая статистика;
- возможность отправки вложений;
- история взаимодействия с клиентом на рабочем месте оператора;
- единый операторский интерфейс для обработки всех каналов взаимодействия;
- встроенная книга контактов;
- возможность настройки количества одновременно обрабатываемых сообщений;
- API для интеграции со сторонними системами.



Подключение альтернативных каналов связи осуществляется администратором сервера MightyCall Enterprise 5.0.

Интерфейс оператора

Расширение MightyCall Agent Extension предоставляет единый интерфейс для обработки голосовых вызовов, а также альтернативных каналов коммуникации. В отличие от звонков, текстовые обращения отображаются в соответствующей вкладке на левой панели приложения. Иконка обращения отображает его тип. Ниже приведен пример вида вкладки обработки текстовых сообщений.

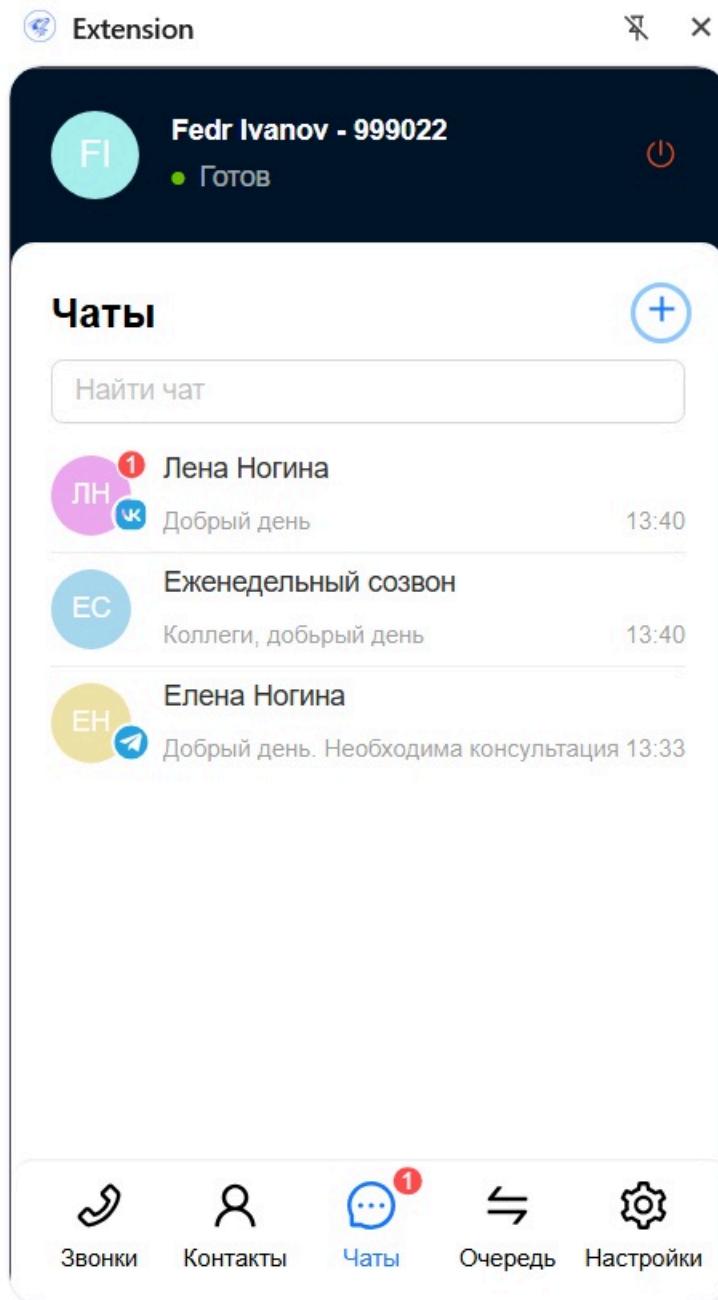


Рисунок 16. Обработка чатов

При повторном обращении контрагента на рабочем месте оператора отображается история переписки с этим абонентом.

- ✍️ Период хранения истории переписки настраивается администратором контактного центра MightyCall Enterprise 5.0.

В нижней части экрана под сообщением контрагента отображается панель, в которой оператор может ввести ответ. Нажав кнопку с символом *скрепки* оператора может прикрепить к ответу вложение.



Максимальный размер вложения и его тип для каждого канала взаимодействия задается администратором контактного центра MightyCall Enterprise 5.0.

Дополнительные возможности

Отложенный звонок

С помощью функции *обратный* (или *отложенный*) звонок реализована возможность планирования исходящих звонков через интерфейс MightyCall Agent Extension. Вы можете задать номер внешнего абонента, время исходящего звонка, код и отображаемое имя клиента, а также очередь, через которую будет распределен звонок.

Чтобы запланировать обратный звонок:

1. На нижней панели расширения выберите закладку *Звонки* (левая кнопка).
Перейдите на вкладку *Отложенный звонок*
2. Задайте параметры звонка и нажмите *Установить*.

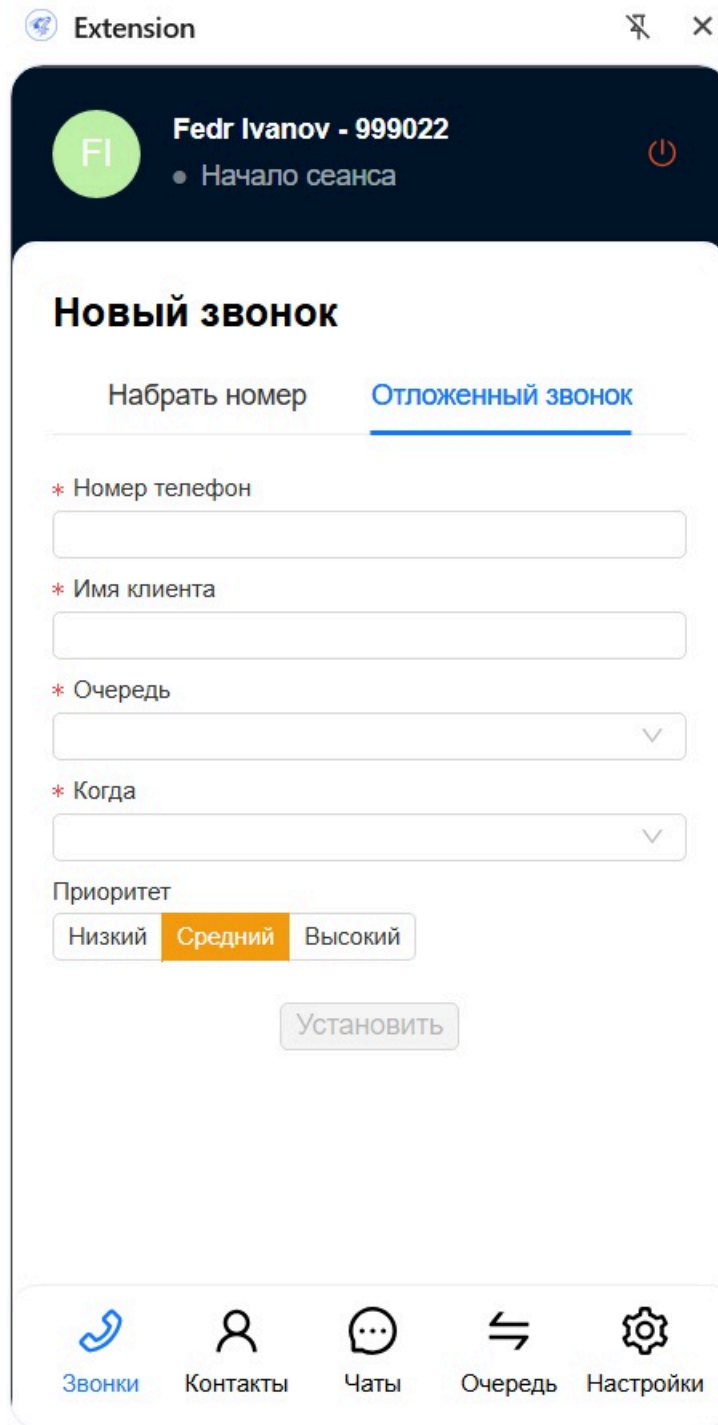


Рисунок 17. Окно обратного звонка

В окне *Отложенный звонок* можно настроить:

- *Номер телефона* – номер телефона для обратного звонка. По умолчанию в этом поле отображается определившийся номер телефона позвонившего абонента. Если для звонков в город нужно сначала набрать префикс, он также должен быть указан в этом поле.

- *Имя клиента* – отображаемое имя клиента для сохранения в статистике. Необязательный параметр.
- *Очередь* – очередь, через которую будет распределен обратный звонок. Может быть выбран *Персональный звонок* (тогда звонок будет распределен оператору, настроившему обратный звонок) или любая очередь, к которой приписан оператор, (тогда звонок будет направлен любому свободному оператору, обслуживающему эту очередь звонков).
- *Когда* – установите время, когда нужно совершить обратный вызов.
- *Часовой пояс* – выберите часовой пояс для обратного вызова (в поле *Когда* задается локальное время для данного часового пояса).
- *Приоритет* – можно указать *Высокий*, *Средний* или *Низкий* приоритет. Приоритет обратного звонка определяет очередность обработки вызова, если в момент, на который запланирован обратный звонок, у оператора есть другие звонки в очереди. Высокий приоритет означает обработку обратного звонка перед остальными вызовами очереди, низкий - после обработки других звонков. Средний приоритет означает обработку обратного звонка в соответствии со временем возникновения вызовов в системе, в порядке общей очереди.

В назначенное время система начнет дозваниваться до номера, указанного в поле *Номер телефона* и соединит его с оператором.