



CloudContact

# Облачный Контакт-центр

НОВОЕ В ВЕРСИИ 3.18.0

ООО «Клауд Контакт»  
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи,  
д.4, корп.1



[www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)



[support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)



+7 (495) 927-01-41

## Оглавление

Что нового в версии 3.18.0 Облачного Контакт Центра .....	3
Возможности.....	4

## Что нового в версии 3.18.0 Облачного Контакт Центра

**Обновление *Облачного Контакт Центра* содержит новые возможности, улучшения в работе, повышение безопасности и производительности.**

Данный документ является русскоязычной версией документа ServicePattern What's New in Version 3.18.0 и включает в себя перечень изменений и обновлений, актуальных для России и стран СНГ.

Для ознакомления с полным списком изменений обратитесь к оригинальной версии документа, доступной по адресу <https://help.brightpattern.com/3.18:Whats-new-version-318>

## Возможности

название	Описание
<b>Улучшенная работа смешанного типа сервиса при обзвоне в режиме <i>Предсказывающий</i></b>	<p>Для сервисов <i>смешанного</i> типа (обработка входящих вызовов и участие в кампании обзвона) улучшена работа механизма обзвона в режиме <i>Предсказывающий (Predictive)</i>.</p> <p>Точность работы обзвона повышена за счет учета загрузки операторов при обслуживании входящих вызовов (для операторов, участвующих как в обработке входящих вызовов, так и в кампании обзвона).</p>
<b>В статистики для <i>Настенных панелей/Wallboard</i> добавлен показатель «Доступно»</b>	<p>В перечень on-line статистик, доступных для отображения в <i>Настенных панелях/ Wallboard</i>, добавлен показатель «Доступно/ Dialable». Эта статистика показывает количество записей в списке обзвона, доступных для набора прямо сейчас.</p> <p>Данная статистика может быть использована в виджете <i>Одиночная статистика/ Single Statistic</i> и <i>Показатели сервисов/ Service Grid</i>.</p>
<b>Дополнительные возможности API для выгрузки записей разговоров</b>	<p>Расширены возможности <i>API</i> по самостоятельной выгрузке записей разговоров с помощью двух методов: <code>Get File</code> и <code>Get Metadata</code>.</p> <p>Они позволяют напрямую выгружать записи в оригинальном формате (GSM), без конвертации их в формат PCM, а также получать метаданные записей.</p> <p>Для доступа к этим методам пользователь должен обладать привилегией <i>Доступ к API записей разговоров/ Allow recording export API access</i>.</p>
<b>Дополнительные возможности API по управлению пользователями</b>	<p><i>API по управлению пользователями / User Management API</i> расширено за счет добавления двух методов, позволяющих автоматически экспортировать расширенные данные о пользователе: <code>Export User Phone Numbers</code> и <code>Export Access Numbers</code>.</p> <p>Метод <code>Export User Phone Numbers</code> позволяет получить следующие данные: внутренний телефонный номер, имя пользователя (логин), имя и фамилию, включена ли Голосовая почта, наличие Предварительно записанных сообщений. Подробное описание доступно по следующей ссылке - <a href="https://help.brightpattern.com/3.18:User-management-api-specification/ExportUserPhoneNumbers">https://help.brightpattern.com/3.18:User-management-api-specification/ExportUserPhoneNumbers</a></p> <p>Метод <code>Export Access Numbers</code> передает следующие данные о пользователе: номер телефона, тип обращения, внутренний номер, название использованного сценария, АОН. Подробное описание доступно по следующей ссылке - <a href="https://help.brightpattern.com/3.18:User-management-api-specification/ExportAccessNumbers">https://help.brightpattern.com/3.18:User-management-api-specification/ExportAccessNumbers</a></p>