



CloudContact

Облачный Контакт-центр

НОВОЕ В ВЕРСИИ 3.17.0

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



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (495) 927-01-41

Оглавление

Что нового в версии 3.17.0 Облачного Контакт Центра	3
Возможности.....	4

Что нового в версии 3.17.0 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 3.17.0 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/3.17:Whats-new-version-317>

Возможности

название	Описание
<p>Отдельные записи для каждого этапа разговора</p>	<p>Телефонное обращение в контакт центр часто состоит из нескольких этапов: разговор с оператором, переадресация на другого сотрудника или внешний номер. При контроле (прослушивании) записей разговоров часто требуется прослушать только один этап разговора, например, разговор с оператором.</p> <p>В новой версии добавлена возможность выделения этапа разговора с оператором при сохранении/экспорте записи. В результате, разговор клиента и оператора может быть сохранен в виде отдельной записи.</p> <p>В разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Результаты/ Периодический экспорт Записей обращений можно выбрать, что будет включать экспорт записей: весь разговор или только этап разговора с оператором.</p> <p>В названии экспортируемого файла и его метаданных можно использовать новую переменную \$(type) и новое поле "Type", соответственно.</p>
<p>«Чистое» время разговора в параметрах обращения</p>	<p>Стандартный показатель <i>длительности</i> разговора включает продолжительность самого разговора («чистое» время) + время удержания и поствызывной обработки.</p> <p>Новая версия дополнительно включает показатель длительности <i>собственно разговора</i> клиента и оператора («чистое» время).</p> <p>Для этого в метаданные записи разговора добавлены переменная \$(pureTalkTime) и поле "Pure Talk Time".</p>
<p>Новые статистики в исторической отчетности</p> <p>New Historical Metrics (Held and Max Hold Time)</p>	<p>Добавлены дополнительные статистики, связанные с <i>удержанием</i> обращения (<i>Hold</i>), в отчеты «<i>Вызов: подробно/ Call Detail</i>» и «<i>Оператор: работа/ Agent Activity</i>». Они предназначены для более подробного анализа причин постановки обращений на удержание и использования, например, в целях обучения операторов.</p> <p>В отчет «<i>Вызов: подробно/ Call Detail</i>» добавлены следующие статистики:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Held/ Удержан – Сколько раз данное обращение ставилось на удержание (для чатов: сколько раз данный чат был вне фокуса внимания оператора); • Max Hold / Максимальная длительность удержания – Длительность самого продолжительного удержания обращения. <p>В отчет «<i>Оператор: работа/ Agent Activity</i>» добавлены следующие статистики:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Held/ Удержан – Сколько раз оператор ставил обращение на удержание в течении данного состояния (для чатов и email: сколько раз они были вне фокуса внимания оператора в течении данного состояния);

	<ul style="list-style-type: none"> • Max Hold / Максимальная длительность удержания – Длительность самого продолжительного удержания обращения. <p>Данные статистики могут быть добавлены в шаблоны отчетов в формате <i>JRXML</i> с помощью <i>Jaspersoft Studio</i> или в шаблоны в формате <i>BPXML</i>. Они также доступны при прямом обращении в БД отчетности.</p>
<p>Запись экранов с нескольких мониторов</p>	<p>В предыдущих версиях платформы, если оператор работал с несколькими мониторами, записи объединялись на одном экране, что затрудняло просмотр мелких деталей.</p> <p>В новой версии, работа с записями с нескольких мониторов улучшена, благодаря появлению дополнительных настроек режима записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Record all/ Записывать всё – Записываются все экраны (установка по умолчанию); • Record primary monitor only/ Запись основного экрана – Записывается только экран с монитора, заданного как основной в ОС ПК оператора; • Record largest monitor only/ Запись большего экрана – Записывается экран с монитора с большим разрешением (если все мониторы имеют одинаковое разрешение, то для выбора необходимо воспользоваться параметром Record primary monitor only/ Запись основного экрана).