



CloudContact

Облачный Контакт-центр

НОВОЕ В ВЕРСИИ 3.16.2

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 3.16.2 Облачного Колл Центра.....	3
Возможности.....	4

Что нового в версии 3.16.2 Облачного Колл Центра

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

Данный документ является русскоязычной версией документа ServicePattern 3.16. What's New in Version 3.16.2 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/Documentation/ServicePattern/3.16/whats-new-version-316/Featuresin3.16.2>

Возможности

название	Описание
Улучшения в интерфейсе оператора при работе с email	Для email, находящихся в <i>Групповой</i> и <i>Персональной</i> очередях, отображается поле «Дата». При открытии email, отображается поле «Кому» со всеми получателями письма. Названия вложений в email поддерживают международные кодировки, включая русский язык.
Улучшения в работе Настенной панели / Wallboard	<p>Приложение <i>Настенная панель</i> содержит следующие изменения и улучшения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Существенно расширен перечень статистик, доступных для отображения. Он включает большинство on-line статистик, доступных на р.м. <i>Супервизора</i>. • При выборе статистики возможно пользоваться поиском по названию. • Единая точка входа: не требуется отдельно вводить данные учетной записи для подключения к <i>Настенной панели</i>. При входе в приложение <i>Оператора</i> или <i>Супервизора</i> автоматически настраивается вид <i>Настенной панели</i>, заданный для данного пользователя. • Виды экранов могут автоматически переключаться через заданные интервалы времени. • Данные автоматически форматируются в соответствии с типом статистики. • Дополнительные фильтры для списка операторов: показывать только операторов, вошедших в сервис (залогиненых) или только занятых операторов. • Возможность создания виджета с текстом в произвольном формате. • Предупреждающее сообщение предлагает создать копию <i>Настенной панели</i> перед её редактированием. • Нажатие клавиш Enter и Escape на клавиатуре соответствует кнопкам OK и Cancel при редактировании <i>Настенной панели</i>. • Улучшение скорости отображения данных <i>Настенной панели</i>. • Общие улучшения в пользовательском интерфейсе.
Шаблоны Настенной панели	<p>Специальные шаблоны позволяют быстро настроить вид <i>Настенной панели</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Все операторы • Входящие вызовы • Кампании исходящего обзвона • Обработка email • Сводные показатели работы КЦ. <p>Также возможно создание собственных шаблонов из специального «Пустого» шаблона.</p>
HTML ссылки в Веб-чате	В <i>Веб-чате</i> возможно копировать и вставлять URL. Ссылки оформляются подчеркиванием и являются кликабельными.
Редактирование централизованных	В приложении оператора возможно создание и редактирование персональных и централизованных предустановленных ответов.

Облачный Контакт-центр. Новое в версии 3.16.2

предустановленных ответов в чате	Возможен выбор групп, которые будут пользоваться данными ответами.
Кнопка Пауза/Продолжить для Голосовой почты	При прослушивании <i>Голосовой почты</i> есть возможность поставить ее на паузу или продолжить прослушивание.
Опция не показывать кнопку телефонного вызова в окне чата	В редакторе виджета чата появилась возможность не показывать кнопку телефонного вызова в окне чата на стороне клиента. Это позволяет исключить голосовые вызовы в чате.
Дополнительная обработка неверного ввода в Сценарии обработки обращений	В блок <i>Меню Сценария обработки обращений</i> добавлена опция игнорировать неверный ввод цифры.
Длительность нахождения оператора в определённом статусе	Неотвеченный вызов, не связанный с сервисами (прямой вызов на внутренний номер оператора) больше не сбрасывает время нахождения оператора в статусах <i>Готов</i> и <i>Не готов</i> .
Поддержка интерфейса Lightning в CRM Salesforce	Платформа Облачного КЦ поддерживает 3 интерфейса CRM <i>Salesforce.com</i> : <i>Classic</i> , <i>Service Cloud</i> и <i>Lightning</i> . Подробная информация представлена в инструкции <i>Salesforce.com Integration Guide</i> по ссылке http://help.brightpattern.com/Documentation/ServicePattern/3.16/sfdc-integration-guide/Purpose (на англ. языке).