



CloudContact

Облачный Контакт-центр

НОВОЕ В ВЕРСИИ 3.15

ООО «Клауд Контакт»
127018 Москва
ул. Сущёвский вал, д.5, стр.2


www.cloudcontact.ru


support@cloudcontact.ru


+7 (499) 653-50-29

Оглавление

Что нового в версии 3.15 Облачного Колл Центра	3
Возможности.....	3

Что нового в версии 3.15 Облачного Колл Центра

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

Данный документ является русскоязычной версией документа ServicePattern 3.15. What's New in Version 3.15 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 <http://goo.gl/4Nq3hp>

Возможности

название	Описание
Автозаполнение для адресов e-mail и телефонных номеров	В Приложении оператора достаточно только один раз ввести адрес эл. почты или телефон клиента. В дальнейшем, начав вводить данные, система автоматически заполнит недостающую информацию.
Настройка шрифта по умолчанию в e-mail	В Приложении оператора можно настроить тип шрифта, размер и цвет, которые будут применяться по умолчанию.
Улучшенное отображение вложений e-mail	Вложения e-mail теперь более наглядно отображаются в верхней части рабочей области (ранее были в нижней) в режимах просмотра или черновика. Более того, сообщения e-mail, содержащие вложения, помечаются специальным значком в списке очереди. Это помогает операторам быстро определить, какие поступившие сообщения содержат вложения.
Улучшенное управление очередью e-mail	В Приложении оператора можно перемещать мышкой письма из Общей очереди в Персональную и обратно. Дополнительно, добавлена новая очередь «Мои дальнейшие действия» (My Follow-ups), в которую помещаются письма, помеченные для дальнейших действий.
Улучшения в настройках обработки e-mail	Расширенные возможности настройки сценариев обработки e-mail требуют использования трех полей: Адрес e-mail / Email Address, Имя клиента (входящее письмо) / User Name (Incoming), Имя клиента (исходящее письмо) / User Name (Outgoing). Все три поля должны быть одинаковы. Первое поле (Адрес e-mail) вводится вручную, остальные два поля являются не редактируемыми и заполняются автоматически данными из первого поля. Такой механизм обеспечивает стабильную работу и снижает вероятность ошибок при обработке почты (например, непредусмотренные ошибки SMTP).
Улучшенная стабильность и надежность работы виджета Чат в iOS	Виджет Чата стал более удобным и стабильным при работе на устройствах iOS. Улучшения включают в себя более быструю и стабильную работу, увеличенный размер текста в окнах разговора и подсказок.
Изменения кнопки оценки в мобильном Чате	Кнопки оценки в мобильном чате стали масштабируемыми, интерактивными и полностью функциональными на всех мобильных устройствах.

Потеря регистрации телефона не приводит к выходу из сервиса	Операторы остаются в сервисе даже если телефон теряет регистрацию.
Управление возможностью добавления контактов во вкладку «Избранное» Приложения оператора	В набор Ролей добавлена опция, позволяющая включать/отключать возможность добавления контактов во вкладку «Избранное». Это поможет исключить случаи набора номеров, если это запрещено правилами компании.
Возобновление поддержки работы соффона в браузере Firefox версии 52 и старше	После того, как браузер Firefox версии 52 и старше отказался от поддержки NPAPI, соффон теперь распространяется как расширение браузера. Расширение входит в установщик VPCClient.exe, который надо запустить всего один раз, что обеспечивает корректную работу Приложения оператора в браузере Firefox версий 52 и старше.
Фильтрация списков обзвона по дате	Добавлена новая возможность в кампании исходящего обзвона: фильтрация списков обзвона по дате.
Визуальное отображение подготовки Результатов кампании обзвона	При ручной выгрузке Результатов кампании ход подготовки отчета отображается визуально и в виде процентов. Ссылка на файл с результатами отображается во всплывающем окне.
API для внешних приложений, позволяющее останавливать/возобновлять записи разговоров	Добавлена возможность остановки/возобновления записи разговоров и экранов по запросу внешних веб-приложений в Приложении оператора. Внешнее приложение может отправить специальный запрос Стоп/Возобновить запись.
Маршрутизация почты при совместной работе с Salesforce.com	Добавлена возможность маршрутизации почты при интеграции с Salesforce.com (SFDC). Приложение оператора используется для обработки почты, а SFDC – для реализации функции «Всплывающего окна» / Screen Pop.
Поддержка Microsoft Exchange Web Service	Сценарий обработки e-mail может быть настроен для совместной работы (прием/отправка писем) с Microsoft Exchange. Новый протокол работает с Exchange 2013, Outlook.com и Hotmail.com.
Прекращение записи разговора при переводе на внешние номера	Для обработки голосовых обращений можно использовать настройку прекращения записи разговоров при переадресации вызова на внешний номер. Данная настройка добавлена для соответствия требованиям нормативов.
Загрузка иконки уведомления о сообщении в Чате	В Приложении Администратора КЦ добавлена возможность загрузки собственной иконки уведомления о сообщении в Чате (логотип, изображение, фото оператора) для отображения пользователям Веб-чата.
Возможность отправки СМС из Веб-сайта компании	Новый метод, добавленный в Мобильное API, позволяет клиентам начать СМС-контакт из веб-сайта.
Поддержка дополнительных заголовков HTTP Request в блоке FetchURL	Блок Fetch URL в сценарии обработки обращений позволяет добавлять дополнительные HTTP заголовки в запрос Fetch URL.
Обновление пользовательского интерфейса интеграции с Zendesk	Приложение оператора в Zendesk учитывает изменения в пользовательском интерфейсе платформы, включая новые цвета вкладок, иконки и ряд иных изменений в дизайне.

Облачный Контакт-центр. Новое в версии 3.15

Улучшение в работе кнопки «Тест соединения» в интеграции с Zendesk	Улучшение в работе кнопки “Тест соединения” при интеграции с Zendesk повышает точность тестирования.
Показатели «История работы» и «Записи обращений» в Zendesk включают длительность обращения	По завершении вызова, показатели «История работы» / Activity history и «Записи обращений» / interaction records в Zendesk отображают длительность обращения в часах/ минутах/ секундах.
Блоки «Создать объект Zendesk» и «Обновить объект Zendesk» Сценария включают изменяемые текстовые поля	В Сценарии обработки вызова блоки «Создать объект Zendesk» и «Обновить объект Zendesk» включают изменяемые JSON поля для более удобного отображения параметров, независимо от их длины.
Драйвер для работы с БД Redshift	Новый драйвер позволяет устанавливать соединения с БД Redshift компании Amazon. За более подробной информацией обратитесь в компанию, поставщика сервиса.