



ООО «Клауд Контакт»

Облачный Контакт-центр

НОВОЕ В ВЕРСИИ 3.10

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



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (499) 653-50-29

Оглавление

Что нового в версии 3.10 Облачного Колл Центра	3
Возможности.....	3

Что нового в версии 3.10 Облачного Колл Центра

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

Данный документ является русскоязычной версией документа ServicePattern 3.10. What's New in Version 3.10 и включает в себя перечень изменений и обновлений, актуальных для России и стран СНГ.

Поскольку обновление версии 3.10 включает в себя ранее выпущенный пакет в.3.9, документ содержит также перечень обновлений, вошедших в состав предыдущего выпуска.

Для ознакомления с полным списком изменений обратитесь к оригинальной версии документа, доступной по адресу <http://goo.gl/4Nq3hp>

Возможности

название	Описание
Улучшения в настройках кампаний исходящего обзвона	<p>На основании отзывов и рекомендаций пользователей внесены следующие дополнения в процедуры добавления листов обзвона и настройки кампаний обзвона:</p> <ul style="list-style-type: none">• Подробная информация о листах обзвона, включая полное описание всех полей и их связи со скриптами разговора• Автоматическое присвоение имени листа обзвона на основании названия источника импортируемых записей• Автоматическое определение типа полей на основании анализа названия полей листов обзвона (например, полю «Регион» будет поставлен в соответствие тип «Регион»)• Автоматическая маркировка всех полей, содержащих телефоны, как обязательные• Дополнительное форматирование поля Дата/Время включающее информацию о временных зонах (аналогичный формат используется при проставлении даты/времени в результатах кампании)• Улучшенный механизм повторного использования результатов кампании при формировании нового листа обзвона• Дополнительные параметры при проверке правильности настроек кампании, включая проверку АОН и назначения групп сотрудников КЦ• Изменения в отображении окна диагностики кампании с указанием на возможные проблемы в конфигурации• Отображение описаний всех предустановленных результатов дозвона (ранее указывались только в документации)

Облачный Контакт-центр. Новое в версии 3.10

	<ul style="list-style-type: none"> Экспорт/импорт настроек результатов дозвона по умолчанию установлен как Перенести на 24 (ранее по умолчанию был Выключен)
Импорт листов обзвона и экспорт результатов в CRM Salesforce	Листы обзвона могут быть импортированы напрямую из CRM Salesforce. Поддерживается периодическое обновление листов на основании изменений в CRM. Результаты обзвона могут быть напрямую экспортированы в CRM Salesforce.
Режим обзвона Progressive	Кампании исходящего обзвона могут быть запущены с использованием нового режима – Progressive. В этом режиме скорость набора номеров задается вручную и действует в течении всей кампании. Настройки по умолчанию, применяемые в этом типе обзвона, позволяют обеспечить наличие свободного оператора для приема вызова.
Выбор кодировки при импорте листов обзвона	Новая версия поддерживает возможность прямого импорта листов обзвона в кодировке, отличной от UTF-8.
Учет временных зон в кампаниях исходящего обзвона	База временных зон теперь включает информацию о телефонных кодах и временных зонах Европы, Восточной и Юго-Восточной Азии, Австралии и Латинской Америки. В результате, рабочие часы кампании учитывают местные временные зоны локальных номеров.
Автоматическое предзаписанное приветствие	Предзаписанное голосом оператора приветствие может быть использовано при ответе на вызов.
Запись экрана оператора	В предыдущих версиях записи экрана оператора были доступны для просмотра только в разделе Отчеты/ Agent Timeline. В новой версии записи экрана, связанные с конкретным типом вызова, доступны в разделе Отчеты/ Interaction Records.
Поддержка Windows 10	Приложение оператора Колл центра и другие пользовательские приложения полностью поддерживают ОС Windows 10.
Web-уведомления о поступлении обращения	Агентское приложение поддерживает всплывающие уведомления в случае работы без плагина софтфона (Agent Desktop Helper Application). Для этого пользователи должны разрешить отображение уведомлений.
Всплывающее окно уведомлений в MAC OS	Реализована поддержка всплывающего окна уведомления о приходе вызова в агентском приложении, работающем под ОС MAC OS. В предыдущих версиях эта функция была доступна только для ОС Windows.
Организация конференции в режиме Single-step	Операторы могут подключить третью сторону к конференции в режиме Single-step сразу же после ее начала. Оператор и первый участник могут наблюдать процесс установления соединения и принять участие в конференции сразу после того, как ответит третья сторона.

Сортировка по показателям работы сервисов и операторов	Сервисы и операторы, доступные в статистике реального времени, могут быть отсортированы по любому из отображаемых статистических параметров.
Показатель «Всего» в статистике реального времени	Последняя строка показателей работы сервисов в статистике реального времени показывает суммарные значения для выбранных показателей.
Отображение Статуса оператора только в текстовом режиме	В предыдущих версиях в показателях статистики реального времени статусы оператора отображались в виде иконок. В новой версии статусы оператора могут опционально отображаться в текстовом виде. Для статуса «Не готов» отображаются причины неготовности, если они заданы в конфигурации КЦ.
Ссылка для совместного анализа обращений клиентов	В новой версии упрощена возможность совместного анализа записей разговоров, чатов и e-mail. В страницу анализа обращения приложения Администратора КЦ добавлена опция Copy link для копирования ссылки и отправки ее другим сотрудникам.
Новые инструкции	Комплект документации включает новые инструкции и описания: Custom Reporting Tutorial, RightNow Integration Guide, Virtual Queue Tutorial, Zendesk Integration Guide.
Расширение функционала Mobile/Web API	Метод Request Chat в Mobile/Web API включает новый опциональный параметр который присваивает переменную сценария <code>\$(item.from)</code> имени владельца или телефонному номеру.
Возможности Desktop JavaScript API	Desktop JavaScript API поддерживает следующие дополнительные функции: <ul style="list-style-type: none"> • Выбор сервиса для исходящих вызовов • Перевод вызова в режиме single-step • Организация конференции в режиме single-step
Интеграция с Zendesk	Облачный КЦ поддерживает полную интеграцию с системой Zendesk. Основные возможности: <ul style="list-style-type: none"> • Вход по единому логину • Доступ к данным, хранящимся в Zendesk, из модуля построения сценариев обслуживания • Приложение оператора КЦ встроено в р.м. сотрудника Zendesk • Возможность обработки голосовых обращений, СМС и чат запросов • Поддержка технологии ScreenPop при приеме обращения и последующих переадресациях • Отображение информации о поступивших обращениях в истории работы над запросами в Zendesk • Прямой доступ к записям разговоров и общения в чате из Zendesk

	Полная информация об интеграции с Zendesk представлена в документе Zendesk Integration Guide.
Интеграция с RightNow	<p>Облачный КЦ поддерживает полную интеграцию с облачными приложениями RightNow CX. Основные возможности:</p> <ul style="list-style-type: none">• Доступ к данным, хранящимся в RightNow, из модуля построения сценариев обслуживания для маршрутизации и самообслуживания• Приложение оператора КЦ встроено в р.м. сотрудника RightNow• Поддержка технологии ScreenPop при приеме обращения и последующих переадресациях• Отображение информации о поступивших обращениях в истории работы над запросами в RightNow• Прямой доступ к записям разговоров из RightNow <p>Полная информация об интеграции с RightNow представлена в документе RightNow Integration Guide.</p>