



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ
ИНСТРУКЦИЯ



ООО «Клауд Контакт»
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи,
д.4, корп.1, офис 715



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: support@cloudcontact.ru

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживанию сервиса «Облачный Контакт-центр» расположен на [Справочном портале](#) .

Видео-инструкции «*Колл центр за 1 час*» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены на [Справочном портале](#) или на специализированном [канале YouTube](#) .

Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения	5
Предварительные требования.....	6
Содержание документа	6
1. Общая информация	7
2. Общие настройки Контакт Центра	8
1-й шаг: Вход в Личный кабинет с первоначальным логином и паролем. Смена пароля..	9
2-й шаг: Настройка общих параметров, включая временную зону и язык.....	11
3-й шаг. Ввод служебных e-mail адресов.	12
4-й шаг. Подготовка и загрузка системных звуков, настройка общих аудио сообщений и сообщений голосовой почты.	13
Подготовка и загрузка системных звуков.....	13
Настройка аудио сообщений	14
Настройка стандартного сообщения голосовой почты.....	16
5-й шаг. Изменение категорий оценки качества работы операторов и включение записи обращений.	17
Категории оценки качества работы	17
Включение записи обращений	18
6-й шаг. Настройка графика работы Контакт-центра.	20
Создание Календаря.....	21
Часы работы	23
7-й шаг. Создание групп сотрудников Контакт центра.	24
8-й шаг. Создание / импорт пользователей и включение их в группы операторов. Создание / импорт супервизоров и назначение их на группы операторов.....	25
3. Типовая настройка обработки входящих обращений	26
1-й шаг. Общие настройки входящего сервиса.	27
2-й шаг. Назначение персонала.....	29
3-й шаг: Создание дополнительных навыков для Входящего сервиса.	30
4-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.	31
5-й шаг: Настройка статусов разговора.....	33
6-й шаг. Создание скриптов разговора.	35
7-й шаг. Создание сценария обслуживания.	37
8-й шаг: Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов	39
9-й шаг: Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов.....	41
10-й шаг: Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров	43
11-й шаг. Установка Уровня сервиса (SL).....	44

12-й шаг: Настройка автоматической выгрузки записей обращений.....	45
13. Использование шаблонов голосовых сообщений	47
4. Типовая настройка кампании исходящего обзвона	48
1-й шаг. Загрузка и настройка Списка обзвона.....	49
2-й шаг. Загрузка и настройка списка «Не звонить».	50
3-й шаг. Настройка часов для звонков по кодам регионов.	51
4-й шаг. Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса.	53
5-й шаг. Назначение групп операторов.....	55
6-й шаг: Создание дополнительных навыков для Кампании обзвона.	56
7-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.	57
8-й шаг. Подключение списков обзвона.	59
9-й шаг. Настройка статусов разговора	61
10-й шаг. Настройка сценария обработки вызовов	64
12-й шаг. Назначение телефонных номеров	68
13-й шаг. Настройка параметров обзвона и проверка корректности.....	69
14-й шаг. Настройка автоматического экспорта результатов кампании	70
Автоматическая выгрузка результатов кампании	71
Автоматическая выгрузка записей обращений	72
15-й шаг. Запуск кампании обзвона	73
После старта кампании	74
Ручная выгрузка отчета Результатов кампании	74
Архив	75
Аудио сообщения.....	76
Приложение №1. Тестовая конфигурация Облачного Контакт центра.....	77

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

[сайт](#) – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настро́йки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы)

Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

Предварительные требования

Сервис «Облачный Контакт-центр» предъявляет минимальные требования к оборудованию и инфраструктуре, что позволяет развернуть, настроить и начать работу Контакт-центра в кратчайшие сроки.

- Общее требование: наличие доступа в Интернет с пропускной способностью 200Кбит/с на каждого агента
- Рабочие места супервизора и операторов, использующих софтфон: наличие звуковой карты и гарнитуры в компьютере
- Рабочие места супервизора и операторов, использующих аппаратный телефон: наличие SIP-совместимого телефона

Подробные требования к **инфраструктуре** приведены на [Справочном портале](#) в инструкции [5.x - Требования к рабочему месту оператора](#) .

Содержание документа

Данный документ описывает порядок действий, необходимых для первоначальной настройки основных компонент Контакт-центра.

Он включает в себя следующие разделы:

1. Общая **информация**
2. Общие **настройки** Контакт Центра
3. Первоначальная настройка для обработки **входящих** обращений
4. Первоначальная настройка для организации кампании **исходящего** обзвона.

Подробные инструкции по настройке отдельных функций Облачного Контакт Центра и работе персонала КЦ (рабочие места оператора, супервизора, администратора) расположены на [Справочном портале](#).

1. Общая информация

Сервис «Облачный Контакт-центр» (ОКЦ) предоставляет услугу промышленного Контакт-центра на основе хостинга специализированного ПО разработки компании [BrightPattern](#) (США). Сервис оказывается с использованием оборудования и программного обеспечения, расположенного в Дата-центрах уровня Tier3 и обслуживаемого ООО Клауд Контакт. Доступ к Сервису осуществляется по технологии клиент-сервер с помощью специализированных web-приложений.

Сервис предоставляет все функции современного промышленного Контакт – центра для обработки как для входящих обращений (включая не только телефонные каналы, но и e-mail, веб-чат, мессенджеры), так и организацию кампаний исходящего обзвона (телемаркетинга):

- **Равномерное распределение вызовов** – ситуации, когда в один момент времени поступают 5 вызовов, а в следующие 5 минут линии свободны, легко разрешаются с помощью организации очереди на обслуживание, удерживая новые вызовы на линии, проигрывая музыку или рекламную информацию.
- **Управление нагрузкой персонала** – вызовы распределяются на наименее загруженного/ более свободного оператора или на наиболее квалифицированного сотрудника, независимо от его занятости.
- **Выбор услуги** – включение автоматического голосового меню позволяет собрать все необходимые сведения о клиенте еще до соединения с оператором.
- **«Всплывание» сведений о клиенте (Screen Pop)** – оператор получает информацию о клиенте еще до начала обработки вызова, что сокращает общее время разговора
- **Разговор с экспертом** –направление вызова на наиболее квалифицированного оператора на основании сведений из автоматизированного меню или клиентской БД .
- **Контроль за работой персонала** – полные сведения о работе операторов и их текущем состоянии отображаются в графической статистике в сочетании со встроенной системой записи разговоров.
- **Исходящий обзвон** – организация полностью автоматизированных кампаний телемаркетинга и продаж по телефону
- **Поддержка цифровых каналов** взаимодействия с клиентами – единая платформа для обработки обращений по SMS, чат, мессенджерам и электронной почте.

Подробная информация о всех возможностях ОКЦ доступна на [сайте](#) CloudContact в соответствующих разделах.

2. Общие настройки Контакт Центра

В таблице ниже приведен **рекомендуемый** порядок действий при первоначальной конфигурации Контакт-центра.

Указанные действия являются универсальными, независимо от того, будет ли Контакт-центр использоваться для обработки **входящих** обращений, для организации **кампаний** исходящего обзвона или обработки **цифровых** обращений (email, чаты).

№	действие
1	Вход в Личный кабинет с первоначальным логином и паролем. Смена пароля
2	Настройка общих параметров, включая временную зону и язык
3	Ввод служебных e-mail адресов
4	Подготовка и загрузка системных звуков, настройка общих аудио сообщений и сообщений голосовой почты
5	Настройка количества записываемых обращений (в процентах) и изменение категорий оценки качества работы операторов
6	Настройка графика работы Контакт центра
7	Создание групп сотрудников Контакт центра
8	Создание / импорт пользователей и включение их в группы Создание /импорт супервизоров и назначение их на группы операторов

1-й шаг: Вход в Личный кабинет с первоначальным логином и паролем. Смена пароля

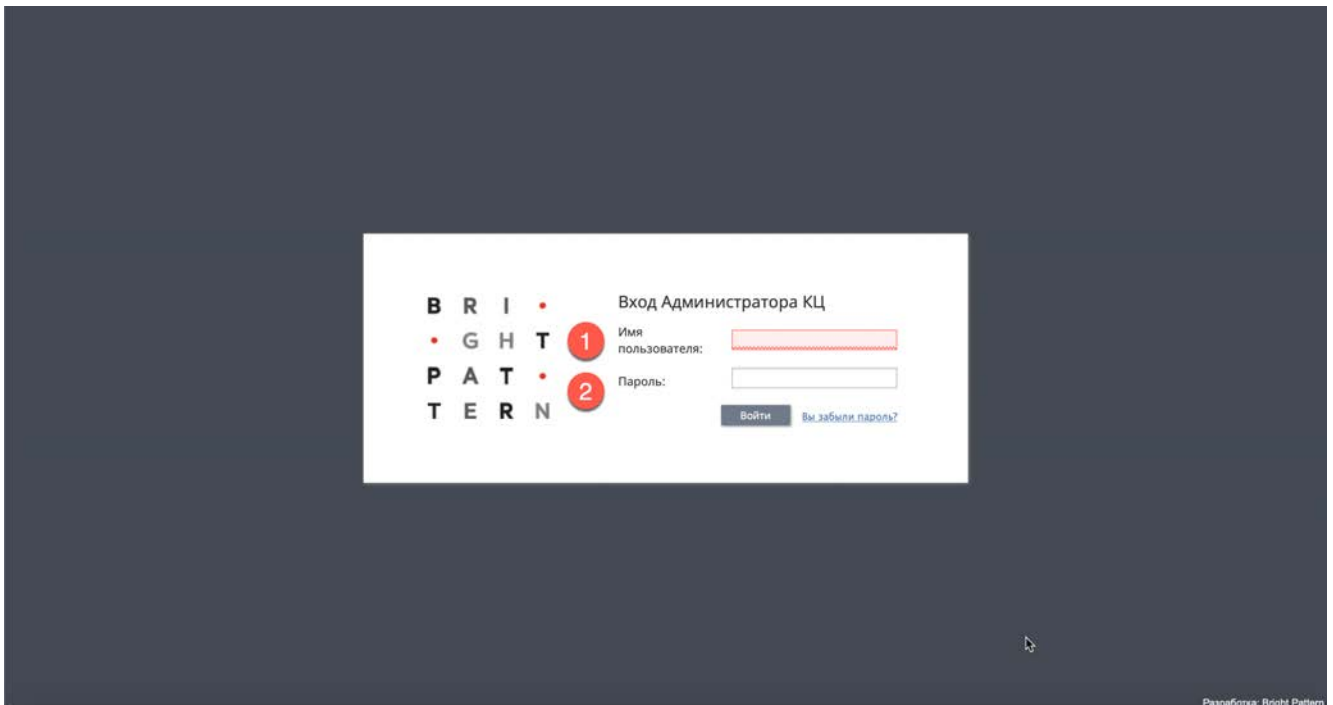
Для управления работой сервиса «Облачный Контакт-центр» используется специальное веб-приложение: *Администратор Контакт Центра*. В нем производится настройка всех параметров Контакт-центра, задаются правила обработки входящих обращений и проведения кампаний исходящего обзвона (телемаркетинг); конфигурируются системы отчетности и контроля качества работы операторов.

Интерфейс *Администратора* доступен для работы из любого современного Интернет-браузера: *Internet Explorer, Chrome, Firefox и Safari*.

Для **начала** работы:

1. В браузере перейдите по *ссылке*, полученной по электронной почте от администратора сервиса.
2. В появившемся окне введите данные, полученные от администратора сервиса:

- **Имя пользователя:** [логин] (1);
- **Пароль:** [первоначальный пароль] (2).



Обращаем внимание, что первоначальный пароль является **временным**. Рекомендуется во время первого входа в систему заменить его на **постоянный**.

Для смены пароля во вкладке **Конфигурация** (1) зайдите в раздел **Пользователи и группы/ Пользователи** (2), выберите пользователя с именем пользователя (логинем) **admin** (3) и во вкладке **Сотрудник** (4) нажмите кнопку **Изменить пароль** (5). Введите новый пароль два раза и нажмите **Сохранить** (6).

Начальная конфигурация содержит некоторое количество *тестовых* пользователей (7). У уже подключенных пользователей можно поменять все параметры, за исключением *имени пользователя*. Оно уникально.

Если необходимо изменить *имя пользователя* – удалите его (кнопка **удалить пользователя** (8)) и добавьте нового пользователя (кнопка **добавить нового пользователя** (9)).

The screenshot displays the configuration interface for user management. The left sidebar (1) shows the navigation menu with 'Пользователи и Группы' (2) selected. The main area shows a list of users (7) with columns for Login, Name, Surname, Internal ID, Role, Group, Created, and Last Active. The user 'admin' (3) is highlighted. The right panel (4) shows the 'Сотрудник' (Employee) configuration for the selected user, with the 'Изменить пароль' (5) button highlighted. At the bottom, the 'Сохранить' (6) button is highlighted. The 'Удалить' (8) and 'Добавить' (9) buttons are also visible at the bottom of the user list.

Логин	Имя	Фамилия	Внутр. ...	Роли	Группа	Создан	Послед...
admin	Николай	Попов	1000	Security ...	Adminis...	20.08.18,...	17.03.20
agent1	Ирина	Петрова	8001	Оператор	Контакт...	20.08.18,...	12.03.20
agent2	Галина	Иванова	8002	Оператор	Контакт...	20.08.18,...	21.02.20
agent3	Елена	Белова	8003	Оператор	Контакт...	21.08.18,...	18.02.20
ccad...	Поддерж...	CloudContact	9003	Админи...	Контакт...	21.08.18,...	13.03.20
client	Игорь	Елисеев	9002	Клиент	Контакт...	21.08.18,...	
Ivan	Иван	Егоров	9005	Оператор	Контакт...	06.10.19,...	23.10.19
list_api	List	API	9006	ListAPI	Adminis...	21.11.19,...	
super...	Вера	Смирнова	8004	Руковод...	Контакт...	20.08.18,...	22.02.20

Подробнее о настройке пользователей – см. инструкцию [Пользователи Контакт Центра](#) на [Справочном портале](#).

2-й шаг: Настройка общих параметров, включая временную зону и язык

Для настройки *общих параметров* нажмите **Настройки** (1) в верхней правой строке меню.

The screenshot shows the administration interface for CloudContact. In the top right corner, the 'Настройки' (Settings) button is highlighted with a red circle and the number 1. The main area displays a list of users under the heading 'Пользователи >> Николай Попов >> Сотрудник'. The table below shows a list of users with columns for Login, Name, Surname, Internal ID, Role, Group, Created, and Last Active.

Логин	Имя	Фамилия	Внутр. ...	Роли	Группа	Создан	Послед...
admin	Николай	Попов	1000	Security ...	Adminis...	20.08.18,...	17.03.20
agent1	Ирина	Петрова	8001	Оператор	Контакт...	20.08.18,...	12.03.20
agent2	Галина	Иванова	8002	Оператор	Контакт...	20.08.18,...	21.02.20
agent3	Елена	Белова	8003	Оператор	Контакт...	21.08.18,...	18.02.20
ccad...	Поддерж...	CloudContact	9003	Админи...	Контакт...	21.08.18,...	13.03.20
client	Игорь	Елисеев	9002	Клиент	Контакт...	21.08.18,...	
ivan	Иван	Егоров	9005	Оператор	Контакт...	06.10.19,...	23.10.19
list_api	List	API	9006	ListAPI	Adminis...	21.11.19,...	
super...	Вера	Смирнова	8004	Руковод...	Контакт...	20.08.18,...	22.02.20

В открывшемся окне введите *часовой пояс* (1), в котором находится КЦ и *язык* (2), на котором будет отображаться меню *Приложения администратора* (по умолчанию задан русский язык).

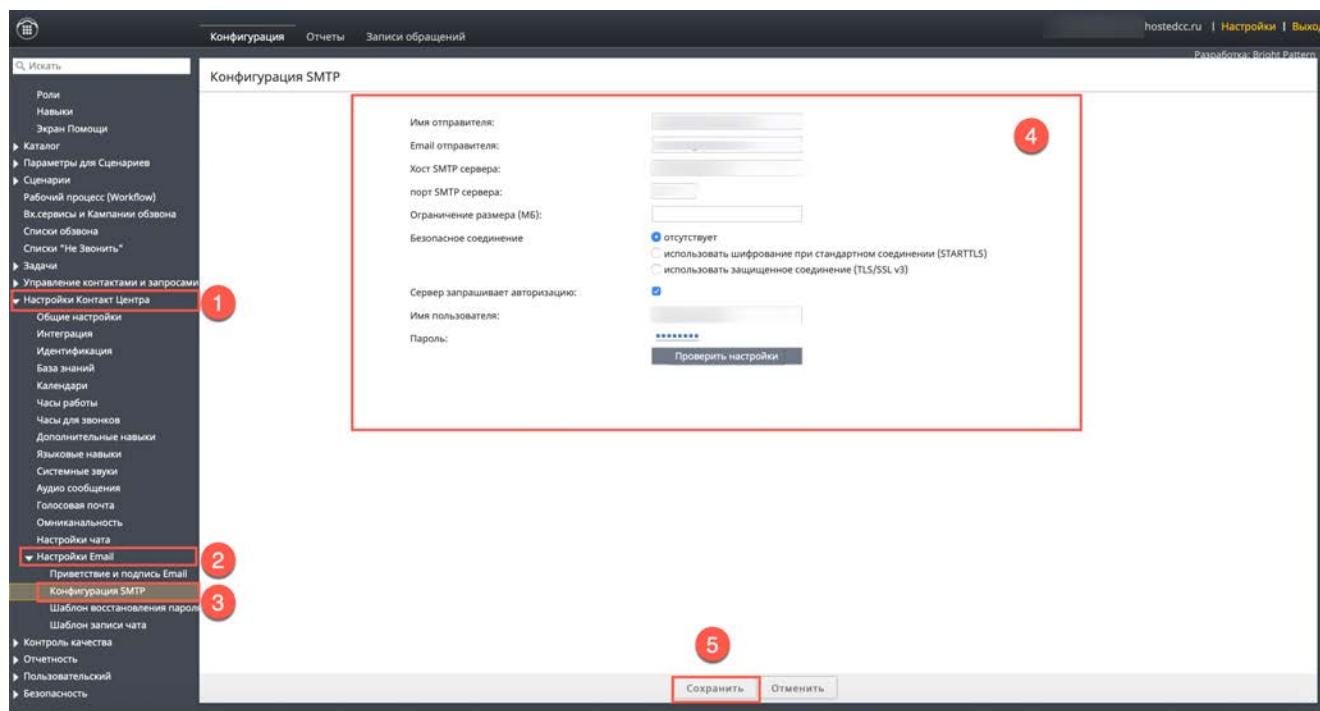
The screenshot shows the 'Настройки' (Settings) dialog box. The 'Часовой пояс' (Time zone) field is highlighted with a yellow background and a red circle with the number 1. The 'Язык' (Language) field is also highlighted with a yellow background and a red circle with the number 2. Below these fields, there is a message: 'Нажмите ОК и обновите страницу для применения изменений'. There is also a link 'Изменить пароль' (Change password) and license information for CloudContact and ServicePattern. At the bottom, there are 'Ок' and 'Отменить' buttons.

Для активации изменений, нажмите **ОК** и перезагрузите веб-страницу.

3-й шаг. Ввод служебных e-mail адресов.

Сервис использует *служебные адреса e-mail* для отправки записей чатов операторов, инструкций по смене пароля и голосовых аудио файлов (как вложения).

Для настройки отправки данных на служебные e-mail выберете пункт **Настройки Контакт центра/ Настройки Email/Конфигурация SMTP(3)** и введите данные своего почтового сервера (4). Нажмите **Сохранить** (5).




4-й шаг. Подготовка и загрузка системных звуков, настройка общих аудио сообщений и сообщений голосовой почты.

Подготовка и загрузка системных звуков

Системными звуками называется заранее записанные звуковые файлы, которые используются для проигрывания клиенту Контакт-центра во время определенных *событий*, например, во время ожидания в очереди или при удержании вызова.

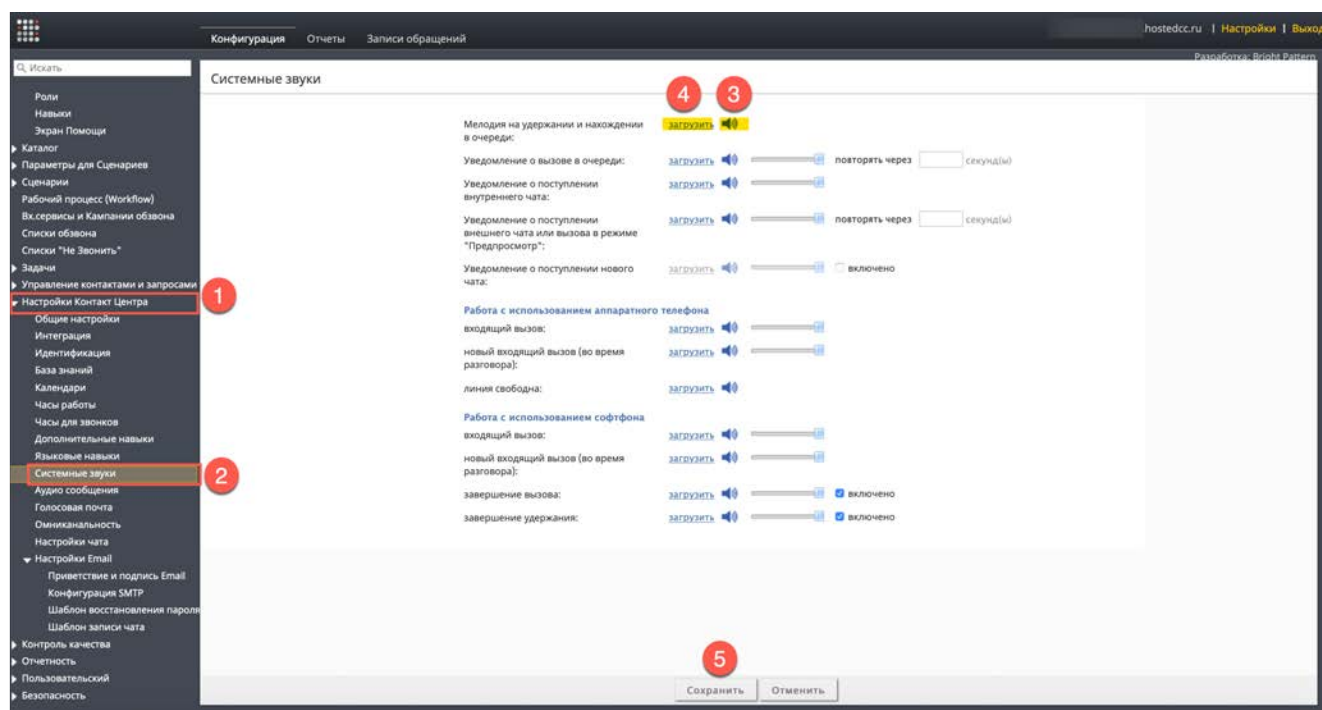
По умолчанию, настройки Контакт-центра содержат ряд предзаписанных аудио-файлов. Вы можете заменить эти сообщения своими звуковыми файлами.

Для **прослушивания** файла или для его **замены** выберите пункт **Системные звуки** (2) в разделе **Настройка Контакт Центра** (1).

Выберете нужное сообщение. Нажав на аудио-иконку  (3) можно **прослушать** текущий звуковой файл. Для **замены** файла нажмите **загрузить** (4) и загрузите новый файл с ПК.

Нажмите **Сохранить** (5).

Звуковой файл должен быть в формате wav, uncompressed PCM 16-bit, 8000 Hz, Mono.



Настройка аудио сообщений

Обычно при обслуживании входящих голосовых обращений используется *Автоинформатор (IVR)*, в котором клиент приветствуется от имени компании, ему предлагается сделать выбор из нескольких вариантов голосового меню, а также прослушать выбранную информацию.

Аудио сообщения (включая музыку), используемые в IVR, могут быть загружены непосредственно в соответствующие блоки *сценария* обработки вызовов.

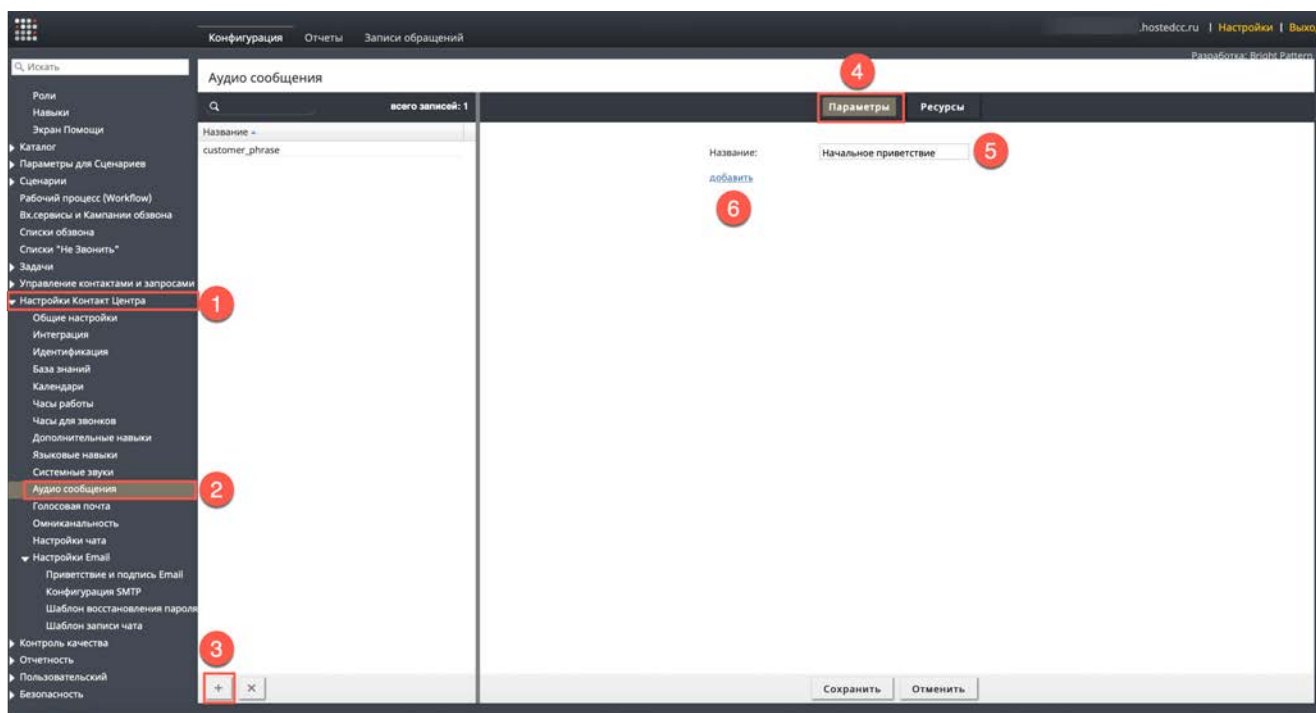
Однако, если Вы используете несколько различных *сценариев*, в которых применяются одинаковые аудио сообщения, целесообразно загрузить их отдельно и затем использовать в различных ситуациях.

Такие универсальные сообщения называются *аудио сообщениями*.



Обращаем внимание, что если ваш Контакт-центр предоставляет обслуживание на нескольких языках, необходимо загрузить аудио сообщения на всех поддерживаемых языках.


Одинаковые Аудио сообщения на разных языках будут использоваться Контакт-центром как один логический *аудио блок*. Такой подход упрощает администрирование Контакт-центра и сокращает время на внесение изменений в сценарий IVR.




Для **создания** или **редактирования аудио сообщений**, выберете раздел **Настройк Контакт Центра** (1) и пункт **Аудио сообщения** (2). Нажмите **+ Добавить аудио файл** (3). Во вкладке **Параметры** (4) введите название сообщения (5) и нажмите **добавить** (6) для добавления аудио файла.




В новом окне укажите *язык сообщения* (1), *описание* (о чем сообщение: опционально) (2) и нажмите **загрузить** (3) для загрузки файла с ПК.

Язык:  

Описание:
 

[загрузить](#)   



Звуковой файл должен быть в формате uncompressed PCM 16-bit, 8000 Hz, Mono.

Настройка стандартного сообщения голосовой почты

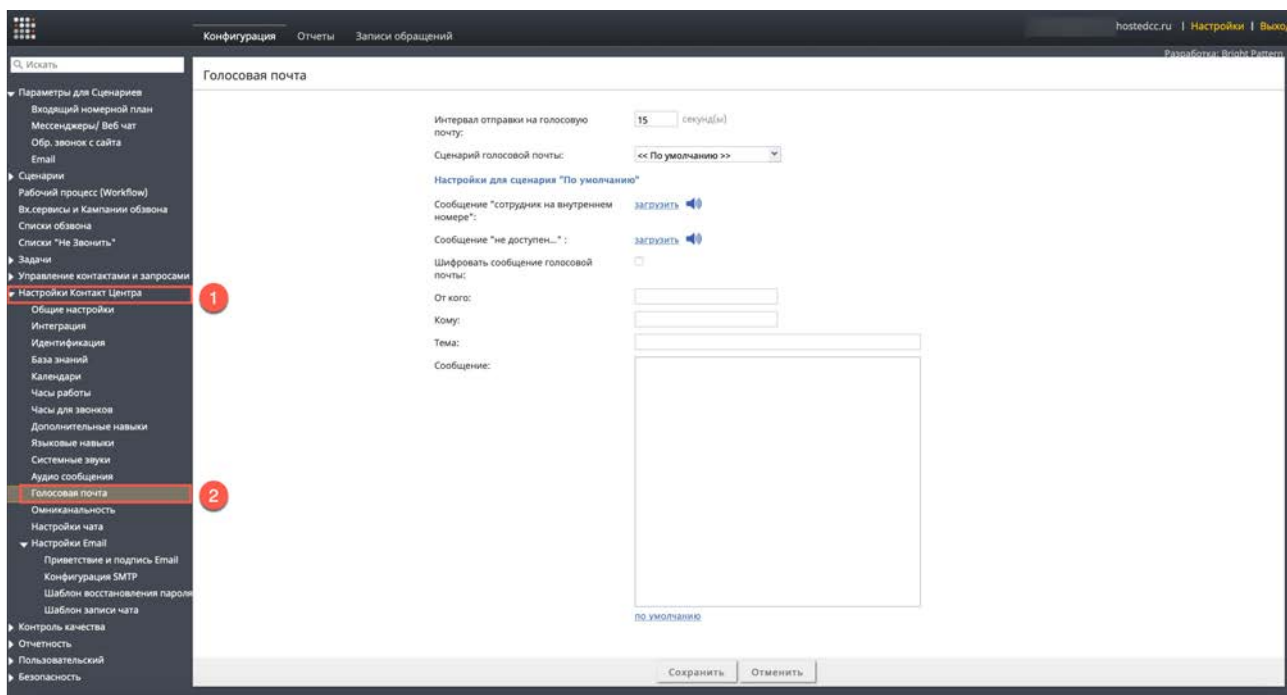
Контакт-центр поддерживает функцию *голосовой почты* при прямых звонках на внутренние номера телефонов сотрудников компании. Эта функция включена по умолчанию для всех номеров софтонов, сконфигурированных в приложении. Она работает в следующих ситуациях: номер недоступен, занят или не отвечает в течении установленного периода времени.

Переадресация на голосовую почту может быть отключена для конкретного софтона или для любой из перечисленных выше ситуаций. Для этого надо выбрать опцию Переадресация в разделе Каталог/Софтоны .

Обращаем внимание, что по умолчанию для *аппаратных телефонов* эта опция **выключена**.

Записанные голосовые сообщения направляются на e-mail пользователя как вложения. Они могут быть прослушаны с помощью любого стандартного проигрывателя аудио-файлов.

Для **создания** или **редактирования** сообщений голосовой почты и текста email , выберете раздел **Настро́йки Контакт Центра** (1) и пункт **Голосовая почта** (2).

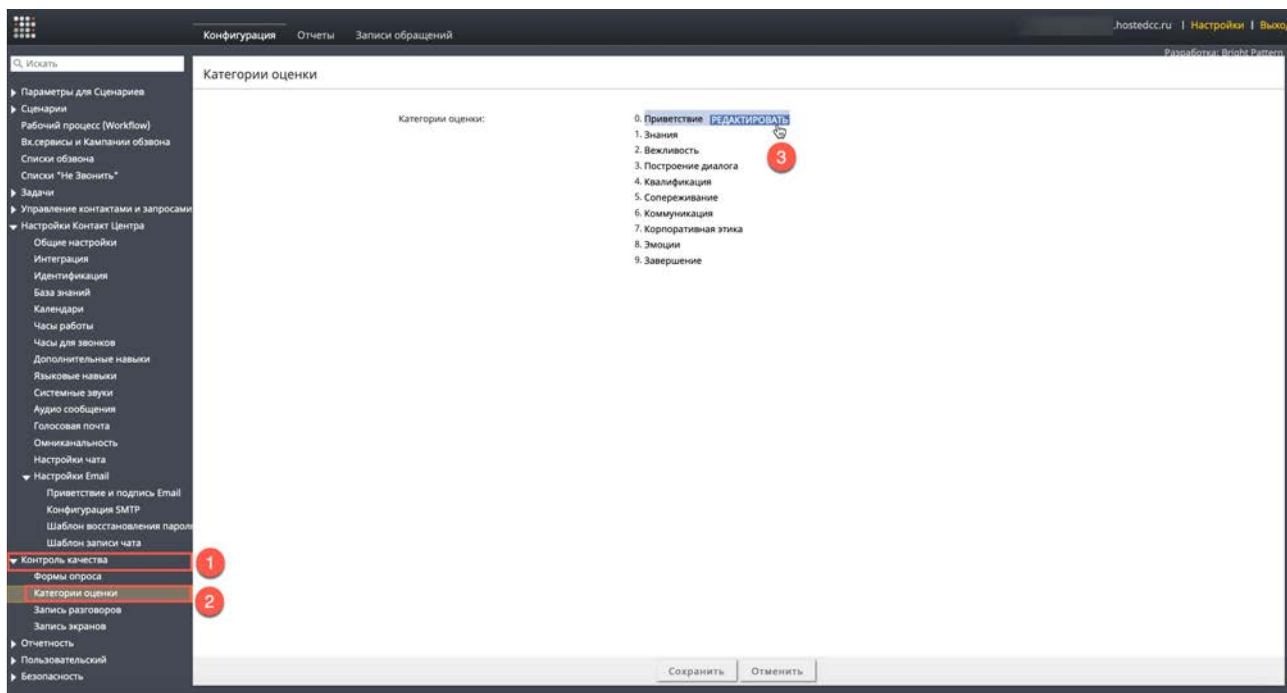


5-й шаг. Изменение категорий оценки качества работы операторов и включение записи обращений.

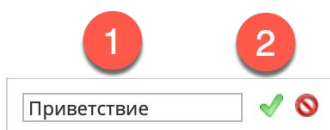
Категории оценки качества работы

Для **просмотра** и **редактирования** параметров *оценки качества работы* Контакт-центра, выберите раздел **Контроль качества** (1) и пункт **Категории оценки** (2).

Первоначальная конфигурация КЦ содержит 10 типовых параметров оценки. Они могут быть изменены. Для этого, выделите параметр, который необходимо изменить и нажмите **редактировать** (3).



В новом окне измените *название* категории (1) и нажмите *сохранить* (2).



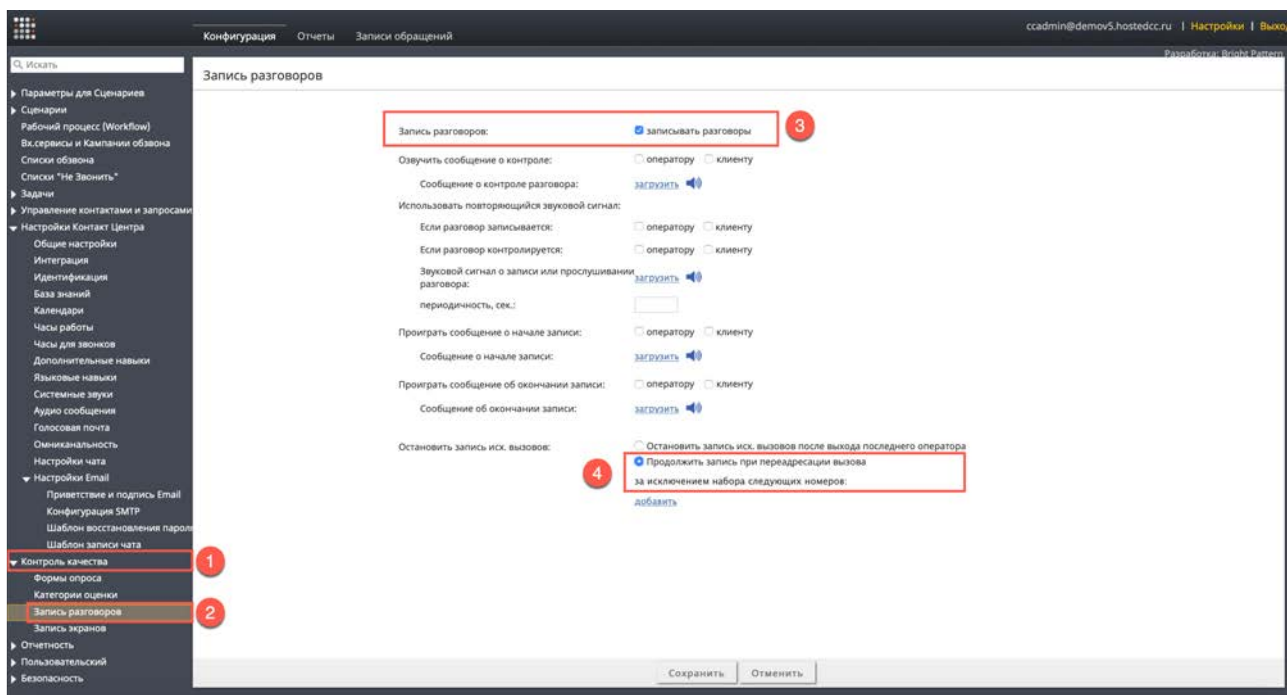
Каждый параметр может быть оценен в диапазоне от 1 до 9.

Включение записи обращений

Для записи 100% всех обращений в Контакт Центре (входящих, исходящих, внутренних) выберите пункт **записывать разговоры** (3) в разделе **Контроль качества / Запись разговоров**.

По умолчанию разговоры записываются в *формате* GSM mono.

Если необходимо **продолжать записывать** вызовы при *переводе (переадресации)*: выберите пункт **Продолжить запись при переадресации вызова...** (4) (по умолчанию запись при переадресации **выключена**).



В данном разделе задаются условия записи для всего КЦ.

В приложении *Администратора* также возможно задать отдельные условия записи: для конкретного *сервиса*, *оператора* (пользователя) и в *сценарии* обработки обращения. Эти настройки будут иметь более высокий приоритет, чем параметр, установленный всего КЦ.

Условия записи разговоров задаются:

- для *сервиса* в разделе **Входящие сервисы и Кампании обзвона/ [название сервиса]/ Свойства/ не записывать вызовы**)
- для конкретного *оператора* в разделе **Пользователи и группы/ Пользователи/ [пользователь]/ Сотрудник/ не записывать вызовы**).

Приоритет настроек показан на диаграмме ниже:



Например, условие записи, заданное для сервиса, имеет больший приоритет, по сравнению со значением, заданным для всего КЦ.

При переводе вызова или организации конференции условия записи определяются наивысшим приоритетом одной из сторон вызова/ конференции.

6-й шаг. Настройка графика работы Контакт-центра.

Если Ваш Контакт-центр работает не в *круглосуточном* режиме (24/7), то необходимо задать правила обслуживания обращений в *рабочее* и *нерабочее* время. Вы можете установить часы работы непосредственно при создании *сервисов* (раздел **Входящие сервисы и Кампании обзвона / [название сервиса]/Свойства/ Часы работы**) или *сценариев*.

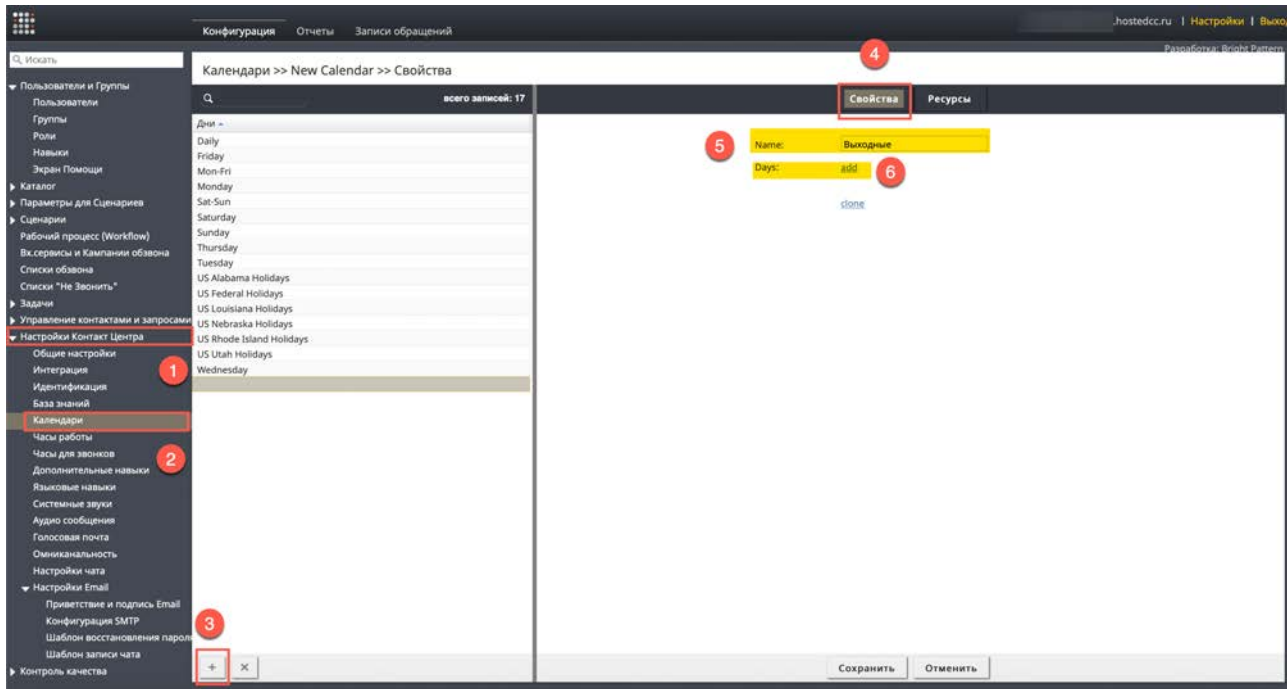
Если в Вашем Контакт-центре есть несколько сервисов и ряд из них работает по одинаковым графикам, целесообразно заранее создать *графики работы*, а затем присваивать их новым сервисам. В этом случае, при изменении графика работы, достаточно будет внести исправления один раз в одном месте. Все сервисы, работающие по этому графику, будут обновлены автоматически.

Создание графика работы состоит из 2-х этапов:

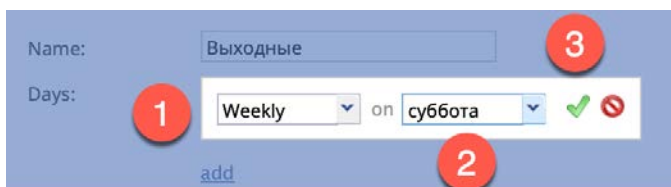
1. В начале создаётся *календарь*, т.е. группируются дни, в которые есть одинаковые часы работы (например: с понедельника по пятницу или выходные/ праздничные дни).
2. Затем формируется собственно *график* работы, когда в календаре задаются часы работы.

Создание Календаря.

Для работы с *календарями*, выберете раздел **Настройка Контакт Центра** (1), пункт **Календари** (2). Для создания нового календаря, нажмите **Добавить календарь** (3). Выберите вкладку **Свойства** (4). Введите *название* календаря (4) и нажмите **добавить/add** день (5) для добавления дня в календарь.

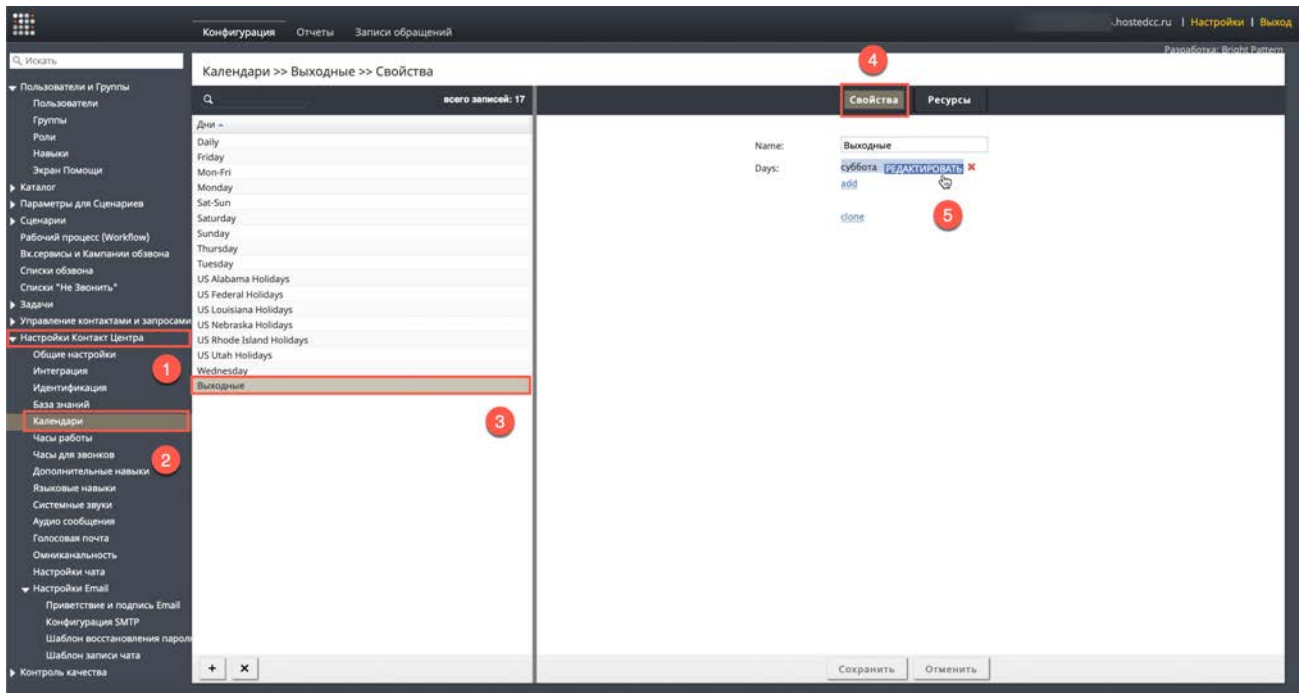


В новом окне выберите *периодичность* включения дня (1) и сам *день* недели (2). Нажмите **сохранить** (3).



Аналогичным образом в календарь можно добавить другие дни недели.

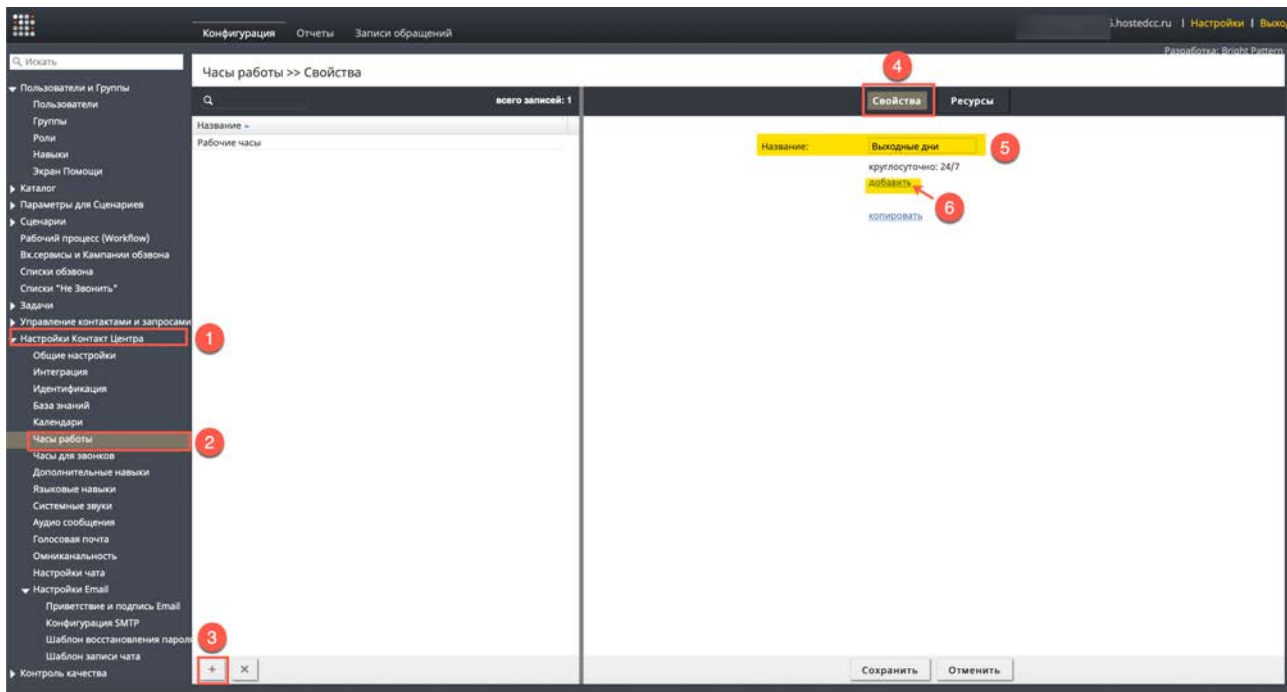
Для **изменения** настроек *предустановленных* календарей, выберите календарь (3) и нажмите **редактировать** (5) день календаря.



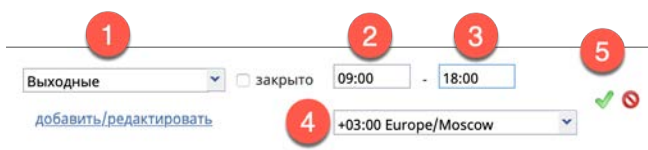
Часы работы

Часы работы – это *график* работы, одинаковый для нескольких сервисов. Он задается для конкретного *календаря*, созданного на предыдущем шаге, а затем назначается соответствующим *сервисам* или *сценариям*.

Для настройки *часов работы* выберете раздел **Настройки Контакт Центра** (1) и пункт **Часы работы** (2). Нажмите кнопку **Добавить Часы работы** (3). Во вкладке **Свойства** (4) введите *название* (5). Для назначения *часов работы* нажмите **добавить** (6).



В открывшемся окне выберите *календарь* из списка (1), задайте *время начала* (2) и *окончания* (3) работы. Время задается в формате [час]:[минуты]. Затем выберите *часовой пояс* (4) и *сохраните* настройки (5).



7-й шаг. Создание групп сотрудников Контакт центра.

Группы отражают организационную структуру КЦ. Прежде всего, **в группы объединяются операторы**. На *группу* операторов назначается *супервизор*. Объединение в группы позволяет упростить организацию контроля за операторами.

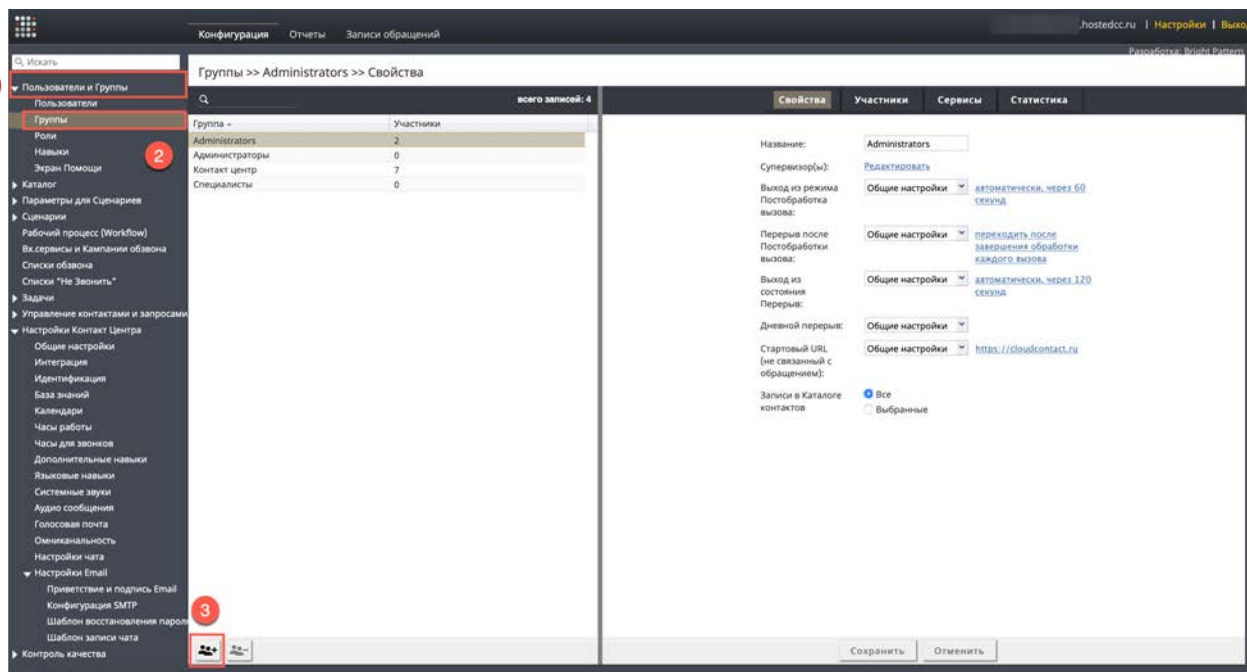
Супервизор при работе в своём *on-line приложении* контролирует работу именно тех операторов, которые входят в группы, где он является руководителем. Историческая отчетность содержит шаблоны отчетов, предоставляющих сводную информацию о работе групп.

Обращаем внимание, что включение *оператора* в ту или иную *группу*, не обязательно означает, что на него в обязательном порядке будут распределяться вызовы.

Объединение других сотрудников в группы носит организационный характер. Например, могут быть объединены в группы ИТ персонал или сотрудники, осуществляющие контроль качества.

Первоначальные настройки Облачного КЦ включают в себя следующие группы: *Контакт Центр* (в нее включены операторы), *Администраторы* и *Специалисты*.

Для **создания** новой группы или **редактирования** существующих перейдите в раздел **Пользователи и группы (1) / Группы (1)**. Для создания новой группы нажмите кнопку **Добавить новую группу (3)**.



Дальнейший порядок действий описан в инструкции [Пользователи Контакт Центра](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Администрирование КЦ*.

8-й шаг. Создание / импорт пользователей и включение их в группы операторов. Создание / импорт супервизоров и назначение их на группы операторов.

Пользователем считается сотрудник, имеющий доступ к сервису Облачного Контакт Центра.

Пользователями являются операторы, супервизоры, руководители разного уровня, сотрудники ИТ, для аутсорсинговых сервисов - представители заказчика.

Для того, чтобы иметь доступ к определенным функциям, *пользователь* не только должен быть заведен в систему, но и обладать соответствующими *ролями*. Например, именно *роли* определяют, является ли пользователь *оператором*, т.е. сотрудником, использующим приложение оператора для ответа на обращения клиентов, или *супервизором*, т.е. сотрудником, имеющим доступ к функциональности супервизора для контроля работы операторов.

Для создания или редактирования пользователей, выберете раздел **Пользователи и группы / Пользователи (1)**. Для создания нового пользователя нажмите кнопку **Добавить нового пользователя (2)**.

The screenshot displays the 'Пользователи' (Users) management interface. On the left, a navigation menu is visible with a red circle '1' next to 'Пользователи'. The main area shows a table of users with columns for Name, Surname, Internal Number, Role, Group, Created, and Last Active. A red circle '2' highlights the 'Добавить' (Add) button at the bottom of the table. On the right, a form displays the details for the selected user, 'Ирина Петрова', including her role as 'Оператор' and a photo.

Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группа	Создан	Последний ...
Николай	Попов	1000	Security Ad...	Administrat...	20.08.18, 16:...	17.03.20, 16:...
Ирина	Петрова	8001	Оператор	Контакт це...	20.08.18, 16:...	26.03.20, 11:...
Галина	Иванова	8002	Оператор	Контакт це...	20.08.18, 16:...	25.03.20, 18:...
Елена	Белова	8003	Оператор	Контакт це...	21.08.18, 10:...	25.03.20, 18:...
Поддержка	CloudContact	9003	Администр...	Контакт це...	21.08.18, 10:...	31.03.20, 11:...
Игорь	Елисеев	9002	Клиент	Контакт це...	21.08.18, 10:...	
Иван	Егоров	9005	Оператор	Контакт це...	06.10.19, 19:...	23.10.19, 21:...
List	API	9006	ListAPI	Administrat...	21.11.19, 14:...	
Вера	Смирнова	8004	Руководите...	Контакт це...	20.08.18, 16:...	25.03.20, 17:...

Дальнейший порядок действий описан в инструкции [Пользователи Контакт Центра](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе [Администрирование КЦ](#).

3. Типовая настройка обработки входящих обращений

В таблице ниже приведен **рекомендуемый** порядок действий при первоначальной конфигурации Контакт-центра для обработки **входящих телефонных обращений**.

Данный раздел содержит **краткий** перечень рекомендуемых действий для настройки и запуска сервиса по обработке входящих обращений. **Подробный** перечень всех шагов и описание настроек сервиса содержится в специальной инструкции [Настройка и запуск сервиса по обработке входящих вызовов](#), расположенной на *Справочном Портале* в разделе *Входящие вызовы*.

№	действие
1	Общие настройки входящего сервиса
2	Назначение персонала
3	Создание дополнительных навыков для Входящего сервиса
4	Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис
5	Настройка статусов разговора
6	Создание скриптов разговора
7	Создание сценария обслуживания
8	Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов
9	Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов
10	Назначение телефонных номеров
11	Установка уровня Качества обслуживания (SL)
12	Настройка автоматической выгрузки записей обращений
13	Использование шаблонов голосовых сообщений

1-й шаг. Общие настройки входящего сервиса.

Для создания нового сервиса по обработке входящих обращений перейдите в раздел **Вх.сервисы и Кампании обзвона** (1) и нажмите кнопку **Добавить Сервис** (2).

The screenshot displays the configuration interface for 'Входящие вызовы' (Incoming Calls) under the 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' (Incoming Services and Campaigns) section. The interface is divided into a left sidebar with navigation options and a main content area with configuration settings.

Left Sidebar (Navigation):

- Пользователи и Группы
 - Пользователи
 - Группы
 - Роли
 - Навыки
 - Экран Помощи
 - Каталог
 - Параметры для Сценариев
 - Сценарии
 - Рабочий процесс (Workflow)
 - Вх.сервисы и Кампании обзвона** (1)
 - Списки обзвона
 - Списки "Не Звонить"
 - Задчи
 - Управление контактами и запросами
 - Настройки Контакт Центра
 - Общие настройки
 - Интеграция
 - Идентификация
 - База знаний
 - Календари
 - Часы работы
 - Часы для звонков
 - Дополнительные навыки
 - Языковые навыки
 - Системные звуки
 - Аудио сообщения
 - Голосовая почта
 - Омникальность
 - Настройки чата
 - Настройки Email
 - Приветствие и подпись Email
 - Конфигурация SMTP
 - Шаблон восстановления пароля
 - Шаблон записи чата
 - Контроль качества

Main Content Area (Configuration):

Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Входящие вызовы >> Свойства

всего записей: 7

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные кам...
Test		Исходный	Отключен	
Входящие выз...	80/20	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Обзвон		Исходный	Остановлен	
Обработка email	80/5	Email		
Тестовый обзвон		Исходный	Остановлен	
Чат демо	80/20	Чат		

Configuration Settings:

- Название: Входящие вызовы
- Тип: Входящий
- Список Заказчиков: «Нет»
- Часы работы: выбрать задать
круглосуточно: 24/7 [добавить](#)
- Пересекающийся график работы в выбранные дни:
- Включить индикатор Голосовой подписи:
- Не записывать вызовы:
- Записывать прохождение IVR:
- Расшифровка вызовов:
- Включить CallBack:
- Использовать Статусы обращений:
- Обязательный выбор Статуса:
- Войти в Поствызывную обработку: (выбор в Поствызывной обработке)
Время выхода из Поствызывной обработки устанавливается для всего КЦ в Общих настройках для Групп - в разделе Параметры групп
- Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди:
- Уведомить погла: сегмент

Buttons: Сохранить, Отменить

Во вкладке **Свойства** (1) задайте *название* нового сервиса (2) и *тип*: входящий (3). Остальные параметры являются опциональными. Ниже приведены пояснения по ряду из них:

- **Часы работы** – задайте интервал времени, когда сервис будет автоматически включаться и выключаться. Можно ввести время вручную или выбрать из предустановленных часов работы.
- **Записывать прохождение IVR** – включите, чтобы запись входящего разговора с оператором включала этап прохождения клиентом IVR. Если в процессе прохождения IVR клиент может вводить персональные данные (например: пин-код кредитной карты) - рекомендуется выключить этот параметр.
- **Использовать Статусы обращения** – включите для возможности установки оператором статуса (результата) разговора.
- **Обязательный выбор Статуса** – задает необходимость обязательного выбора статуса оператором при завершении обработки вызова (выход из режима Постобработка вызова).
- **Включить CallBack** - определяет возможность использования опции *CallBack* (виртуальной очереди) при обработке входящих обращений. Предварительно, данная опция должна быть настроена в сценарии обработки вызовов для данного сервиса.
- **Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди** - при нахождении оператора в состоянии «*Поствызывная обработка*» ему поступит аудио и визуальное уведомление о том, что есть вызовы, ожидающие в очереди на обслуживание. Уведомление поступит всем операторам, находящимся в состоянии «*Поствызывная обработка*» и навывком по данному сервису больше 0.
- **Уведомить после ожидания в течении** - данный параметр используется в связке с параметром «*Уведомить операторов...*». Определяет время нахождения нового вызова в очереди (в сек.), по истечении которого оператору, находящемуся в состоянии «*Поствызывная обработка*» поступит уведомление. Если значение не задано - уведомление поступит сразу при поступлении нового вызова в очередь.

The screenshot shows the configuration interface for an incoming call service. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Users and Groups', 'Catalog', 'Parameters for Scenarios', 'Scenarios', 'Workflows', 'Incoming Calls and Campaigns', 'Lists', 'Tasks', 'Contact Center Settings', 'Integration', 'Identification', 'Knowledge Base', 'Calendar', 'Working Hours', 'Additional Skills', 'System Sounds', 'Audio Messages', 'Voice Mail', 'Uniqueness', 'Queue Settings', 'Email Settings', and 'Quality Control'. The main area is titled 'Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Входящие вызовы >> Свойства'. A table lists services with columns for Name, SL, Type, Status, and Related. The 'Входящие вызовы' service is selected. The configuration form on the right includes fields for Name (Входящие вызовы), Type (Входящий), and List of Customers (<<Нет>>). It also features checkboxes for 'CallBack', 'Use Statuses', 'Mandatory Status Selection', 'Record IVR', and 'Notify operators in post-call processing', along with a 'Notify after waiting' field set to 10 seconds. Buttons for 'Save' and 'Cancel' are at the bottom.

2-й шаг. Назначение персонала

Во вкладке **Персонал** (1) назначьте сотрудников КЦ, кто будет работать в данном сервисе.

Для сервиса по обработке входящих вызовов рекомендуется использовать следующие настройки (2):

- **Группы:** Выберите одну или несколько групп операторов, которые будут участвовать в работе данного сервиса.
- **Администраторы:** укажите сотрудников, которые могут менять настройки сервиса в приложении *Администратора*.

Остальные настройки являются опциональными для входящих вызовов:

- **Руководители:** используется в кампаниях обзвона и сервисах смешанного типа.
- **Контролеры:** пользователи, которые не являются супервизорами, но имеют доступ к записям разговоров данного сервиса, например: *аудиторы*.

The screenshot shows the configuration interface for a contact center service. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Users and Groups', 'Skills', 'Scenarios', and 'Contact Center Settings'. The main area is titled 'Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Входящие вызовы >> Персонал'. A table lists services with columns for Name, SL, Type, and Status. The 'Входящие вызовы' service is highlighted. To the right, the 'Personnel' tab is active, showing configuration options for 'Groups', 'Administrators', 'Managers', and 'Supervisors'. Red circles and boxes highlight the 'Персонал' tab and the configuration fields.

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные ...
Test		Исходящий	Отключен	
Входящие вызовы	80/20	Входящий	Активен	
Инфо	80/5	Email	Активен	
Обзвон		Исходящий	Остановлен	
Обработка email	80/5	Email	Активен	
Тестовый обзвон		Исходящий	Остановлен	
Чат демо	80/20	Чат	Активен	

Personnel configuration for 'Входящие вызовы':

- Группы: Контакт центр [добавить](#)
- Администраторы: [добавить](#)
- Руководители: Вера Смирнова [добавить](#)
- Контролеры: [добавить](#)

3-й шаг: Создание дополнительных навыков для Входящего сервиса.

В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании *навыков*. При поступлении входящего вызова, запрашиваемый им навык (задается в *сценарии* сервиса) сравнивается с *навыками* доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

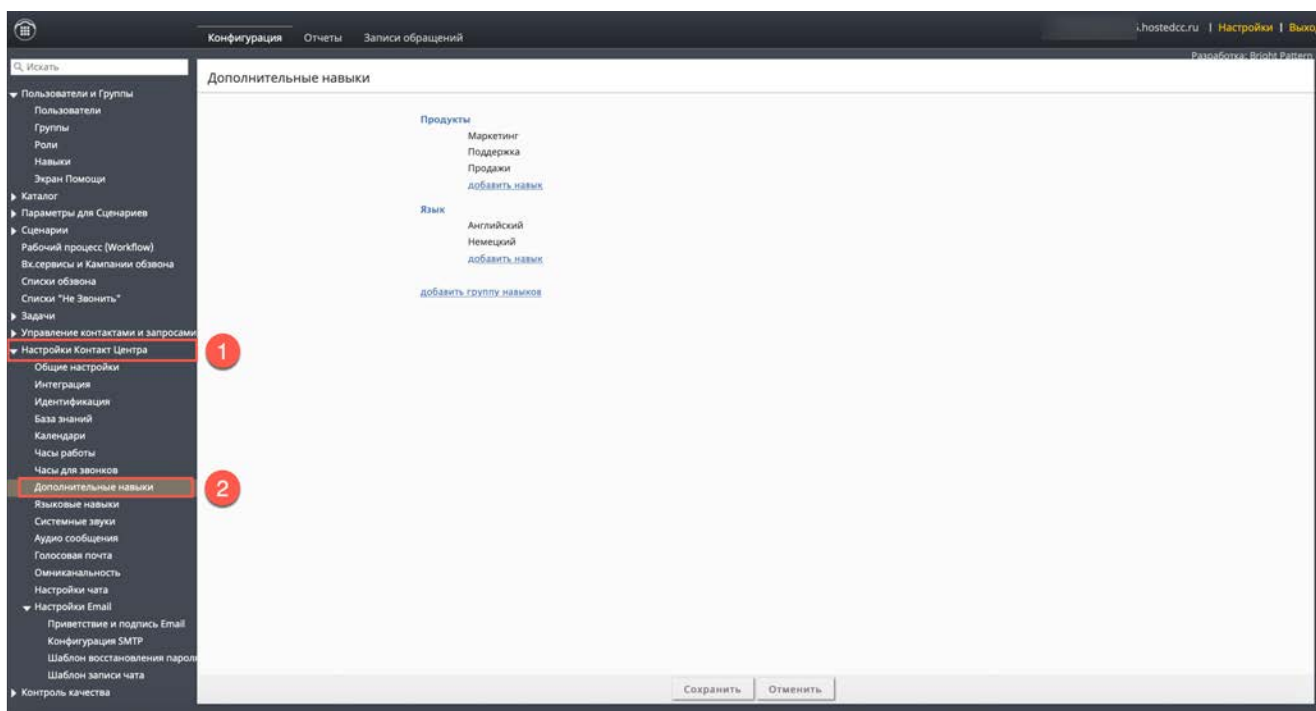
Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании сервиса (*входящего, исходящего или цифрового*) создаётся навык с соответствующим названием.

При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается *навык*, связанный с данным *сервисом* (см. [2-й шаг. Назначение персонала](#)). Если в группу добавляется новый оператор, то ему автоматически назначается *навык*, относящийся к данной *группе*.

Бывают ситуации, когда одного навыка на сервис недостаточно, чтобы построить правильный сценарий обработки обращений. Например, клиент хочет выбрать язык, на котором с ним будет разговаривать оператор сервиса поддержки.

Для таких ситуаций в Облачном КЦ предусмотрено использование *дополнительных навыков*.

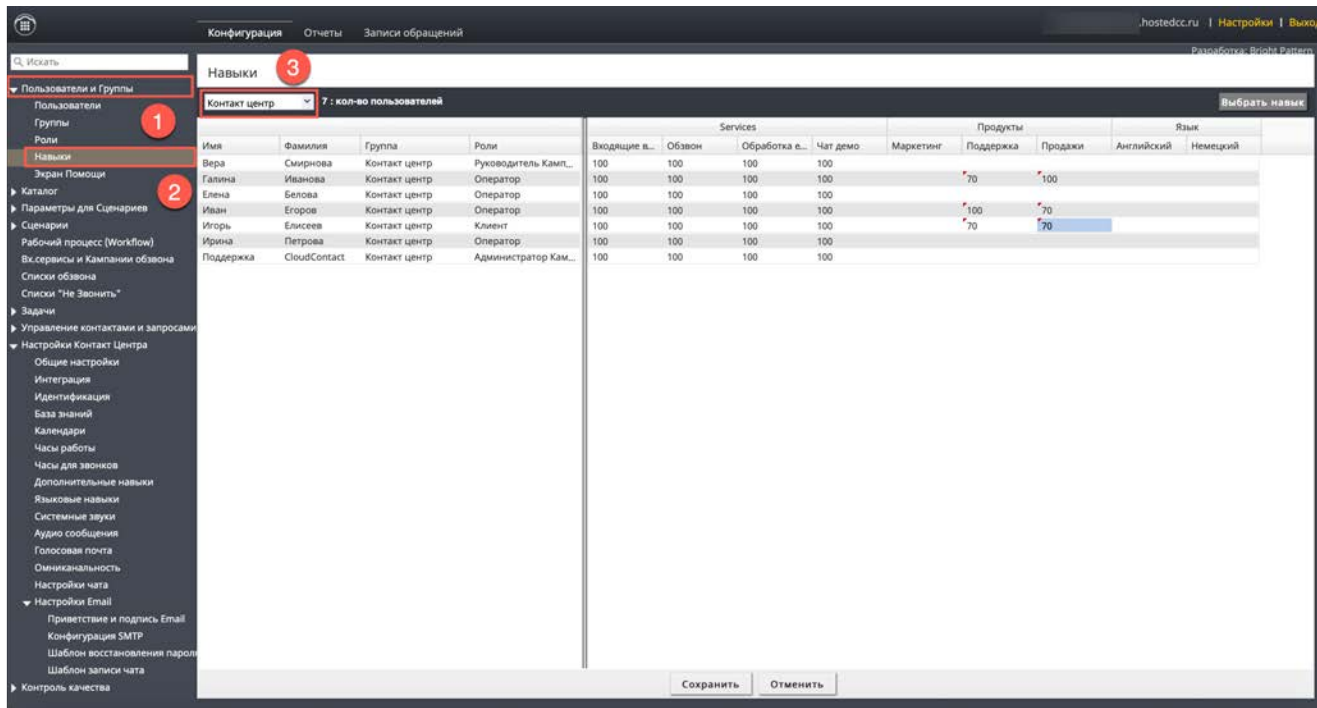
Для добавления дополнительных навыков выберете раздел **Настройки Контакт Центра** (1) и раздел **Дополнительные навыки** (2).



Дальнейший порядок действий с дополнительными навыками описан в инструкции [Пользователи Контакт Центра](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Администрирование КЦ*.

4-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.

Присвоение *операторам дополнительных навыков* или корректировка навыков на сервис происходит в разделе **Пользователи и группы/ Навыки** (2). Выберите необходимую группу или группы из списка (3).



В левой части раздела **Навыки** будет показан *персонал* (1), в правой части – *навыки*. В блоке **Services** (2) отображаются *навыки*, связанные с *сервисами*, в которых участвует данная группа. Далее следуют все *дополнительные навыки*, заданные для КЦ (3), разделенные на группы.

Чтобы видеть только определенные навыки, нажмите **Выбрать навыки** (4).

Имя	Фамилия	Группа	Роли	Services				Продукты			
				Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо...	Демо Telegr...	Телемаркетинг	Маркетинг	Поддержка	Продажи
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково...	100	100	100	100	100			
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	70	100	
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100			
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	70	
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	70	70	
поддержка	CloudCon...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100			

Цифры в столбце каждого навыка означают *уровень квалификации* пользователя по данному навыку в диапазоне от 0 до 100. Чем больше значение, тем больший процент вызовов, соответствующих данному навыку, будет распределяться на оператора. Отсутствие цифры для конкретного пользователя означает, что у него нет данного навыка.

Для **ввода/ изменения навыка** для конкретного оператора нажмите на соответствующую ячейку (1). Введите целое значение навыка в диапазоне от 0 до 100 и нажмите **Enter**.

Навыки

Контакт Центр 6 пользователей Выбрать навыки

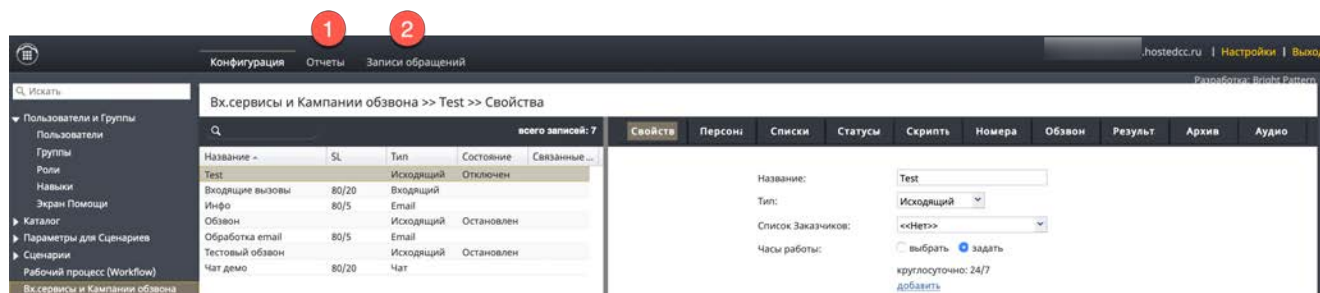
Имя	Фамилия	Группа	Роли	Services					Язык	
				Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо...	Демо Telegram	Телемаркетинг	Английский	Русский
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково...	100	100	100	100	100	100	
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100	100	
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	
поддержка	CloudCop...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100	100	

Дальнейший порядок действий с навыками описан в инструкции [Пользователи Контакт Центра](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Администрирование КЦ*.

5-й шаг: Настройка статусов разговора.

Статусы используются для сохранения *результата* обращения. Прежде всего, итог разговора с клиентом.

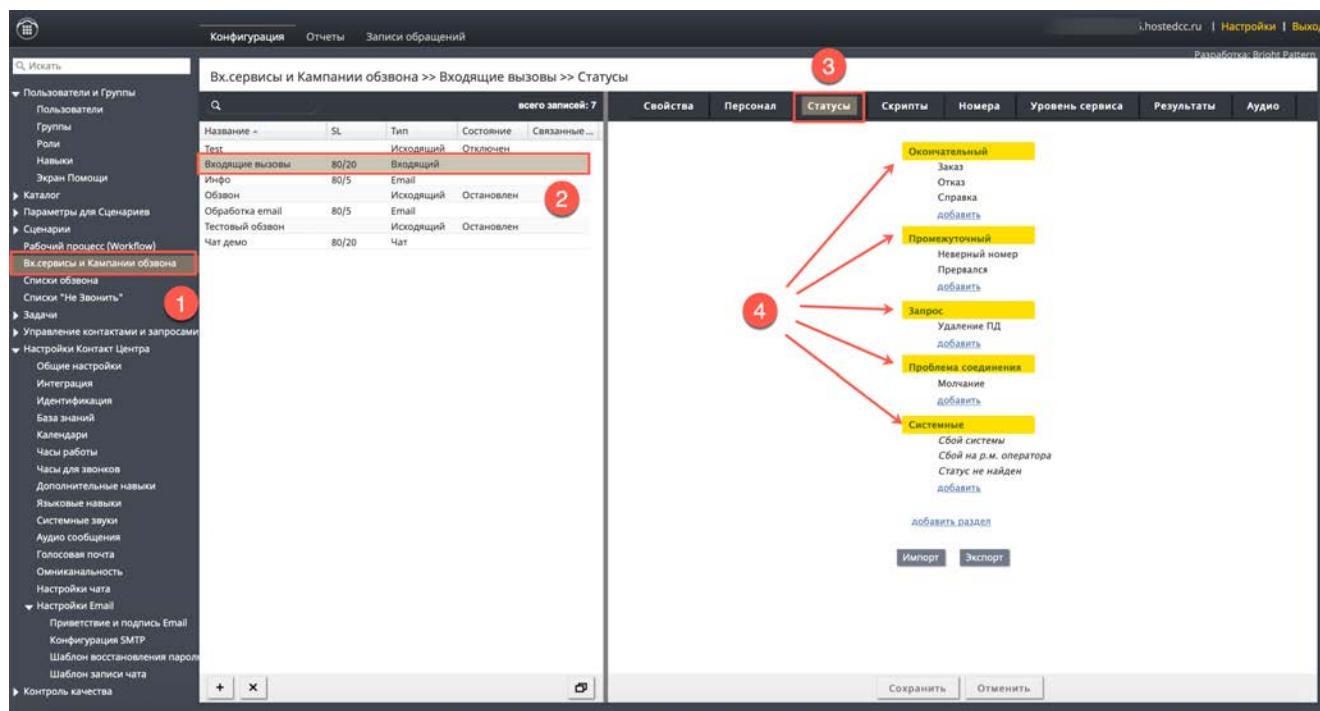
Сохраненные *статусы* можно увидеть в исторических отчетах (в разделе **Отчёты** (1)) и при прослушивании/ просмотре записей обращений (раздел **Записи обращений** (2)). Также возможна передача статусов обращения во внешние бизнес-системы с использованием *API*.



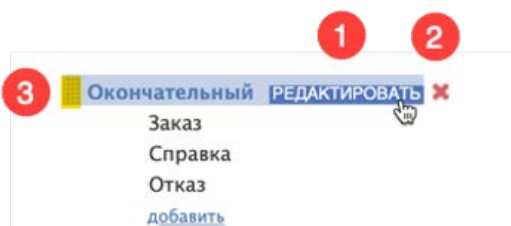
- Для **настройки** статусов перейдите во вкладку **Статусы** (3).

Вкладка **Статусы** отображается, если выбран п. **Использовать Статусы обращения** во вкладке **Свойства** (см. [1-й шаг. Общие настройки входящего сервиса.](#)).

Статусы сгруппированы по *разделам* (4). Группировка статусов по разделам задается администратором КЦ, за исключением раздела **Системные**.



- Для **редактирования** названия раздела выделите его мышкой и нажмите **Редактировать** (1). Для удаления – нажмите **X** (2). Для перемещения раздела, нажмите мышкой на прямоугольник в начале названия раздела (3).



- Аналогичные действия можно выполнить и с *названиями статусов*.

Дальнейший порядок действий со *статусами* описан в инструкции [Настройка и запуск сервиса по обработке входящих вызовов](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Администрирование КЦ*.

6-й шаг. Создание скриптов разговора.

В Облачном Контакт Центре можно использовать как скрипты разговоров, созданные в самом КЦ, так и созданные в сторонних приложениях. Сторонние скрипты вызываются аналогично вызову обычной веб-страницы и настраиваются в сценарии *сервиса* (вкладка **Сценарии**).

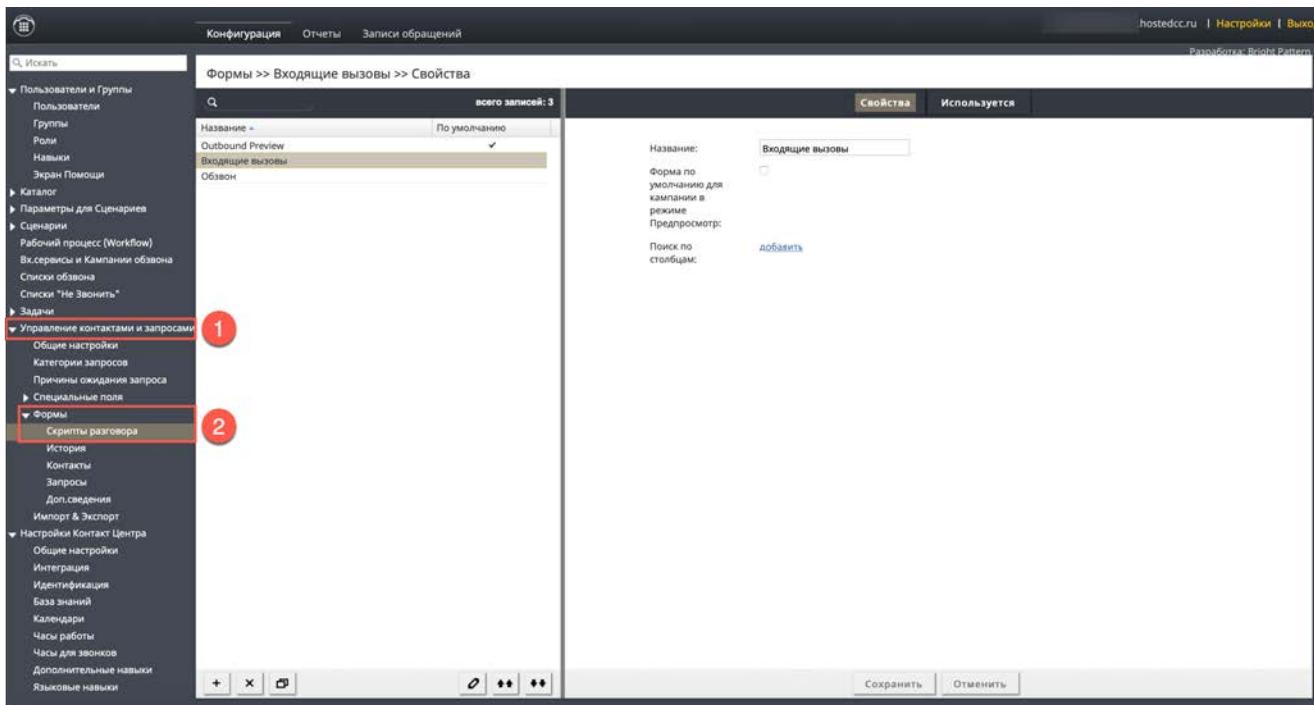
В Облачном КЦ возможно создание *многоуровневых* скриптов для гибкого диалога с клиентом с вариантами ответов. В них могут быть поля, заполняемые оператором и поля с данными из списка обзвона. Они могут содержать таблицы, картинки, ссылки на внешние ресурсы. Пример многоуровневого скрипта на р.м. оператора показан на снимке ниже.

The screenshot displays the Cloud Contact Center interface. At the top, the user is identified as Игорь Елисеев (02:44). The main workspace is divided into several sections:

- Left Panel:** Shows a list of incoming calls. The selected call is from Игорь Елисеев (8 (905) 123-45-67) at 02:44. Below the list are various control buttons for the call, including play, pause, and transfer.
- Center Panel:** Displays the script for the selected call. The script is titled "СЕРВИС ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ" and is for the company CloudContact. The operator is Ирина. The script content includes:
 - Company: CloudContact. Operator: Ирина
 - Caller: Игорь Елисеев
 - Question: Чем я могу Вам помочь?
 - Options: "подключиться к сервису", "вопрос по поддержке", "другое".
 - Buttons: "Подключение к сервису", "Обращение за поддержкой", "перейти".
 - Fields: "Номер заказа:" and "ссылка на сайт:".
- Right Panel:** Shows the "База знаний" (Knowledge Base) section. It includes a search bar, filters (e.g., "русский", "только для этого сервиса"), and a list of articles. The selected article is "Описание сервиса" with 2 answers. The description of the service is: "Услуга -Облачный Контакт-центр-предоставляет сервис доступа к платформе промышленного Контакт-центра на основе технологии SaaS (сервис по запросу)."

Настройка новых и редактирование существующих скриптов разговора происходит в разделе **Управление контактами и запросами (1)/ Формы / Скрипты разговора**.

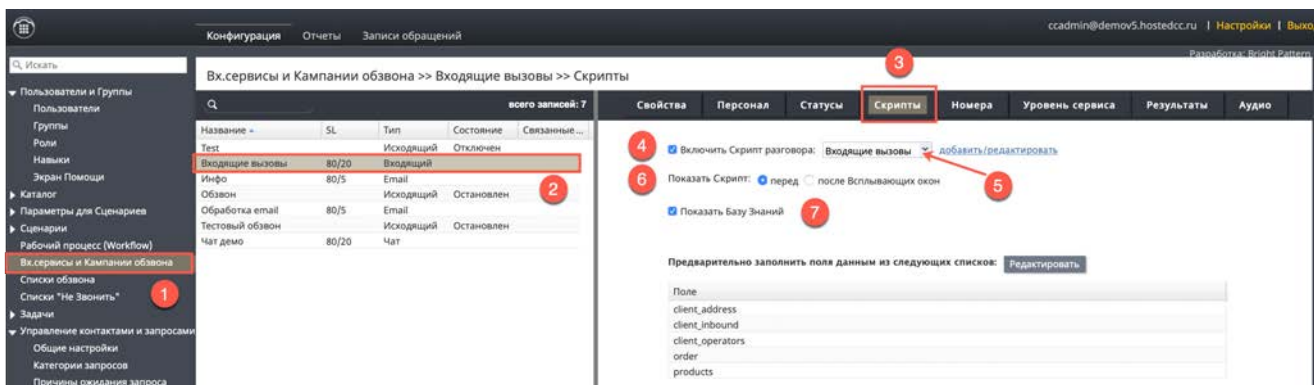
Данный раздел может быть скрыт в первоначальных настройках Облачного КЦ. Обратитесь к *провайдеру сервиса* для его включения.



Для **использования** скрипта разговора в сервисе выберите вкладку **Скрипты** (3). Поставьте селектор **Включить скрипт разговора** (4) и выберите **скрипт** из списка (5).

Если при поступлении вызова на р.м. месте оператора используется технология «Всплывающих окон»/ *ScreenPop* (открытие вкладок с корпоративными или справочными приложениями), то можно выбрать порядок отображения вкладки со скриптом разговора (6): перед всплывающими окнами или после.

Если в процессе работы с обращением оператор пользуется информацией из встроенной *Базы знаний* - включите селектор **Показать Базу Знаний** (7).



7-й шаг. Создание сценария обслуживания.

По умолчанию, распределение *входящих вызовов* в сервисе происходит на **любого свободного оператора**.

Если при распределении вызовов необходимо учитывать более сложные критерии маршрутизации (например: занятость оператора, его квалификацию), осуществлять запрос к внешним бизнес-приложениям (CRM, HelpDesk) для идентификации клиента, организовывать обратный звонок, а также использовать Автоинформатор (IVR) для голосового меню – для этого используются *сценарии обработки вызовов*.

Настройка сценариев происходит в разделе **Сценарии**. Сценарии настраиваются отдельно для *голосовых* обращений (1) и *чата*.

Облачный контакт центр поставляется с двумя примерами сценариев: *Входящие вызовы* - для обработки входящих вызовов (2) и *Тестовый чат* – для работы с веб-чатами.

Для **редактирования** существующего сценария нажмите кнопку **Редактировать сценарий** (3). Для создания нового – **Добавить сценарий** (4). Сценарий откроется в новой вкладке браузера.

Для **удаления** сценария нажмите кнопку **Удалить сценарий** (5).

Сценарий можно создать из типового *шаблона*. Для этого нажмите кнопку **Добавить из шаблона** (6). Также сценарий можно выгрузить и загрузить из ПК с помощью кнопок экспорта/импорта (7).

The screenshot displays the configuration interface for scenarios in a cloud contact center. The main window is titled 'Голос >> Голос >> Входящие вызовы'. On the left, a sidebar contains a tree view with 'Сценарии' (Scenarios) selected. The central area shows a table of scenarios:

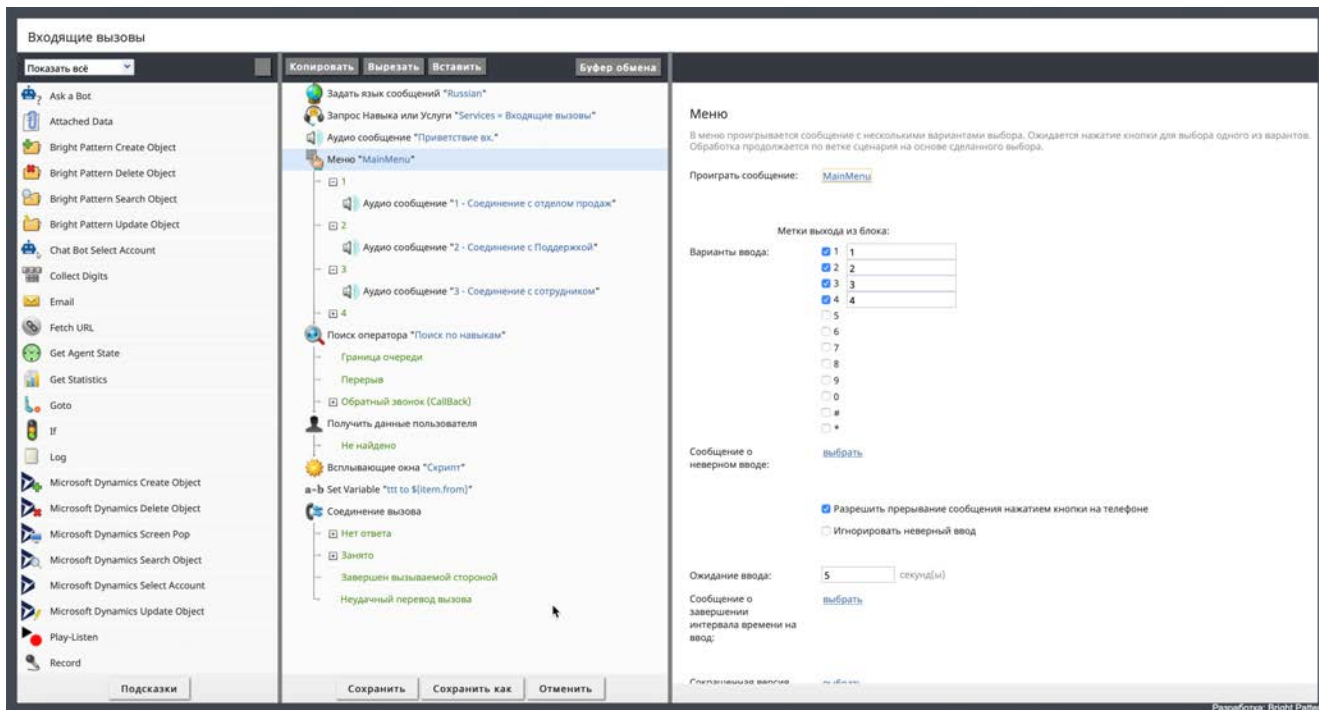
Название сценария	Отредактирован	Дата	Номер	Название	Сервис
ASR_TTS_TEST	ccadmin	21.05.19, 17:56	4040	Входящие вызовы	Входящие вызовы
Voice Mail	system	20.08.18, 16:13			
Входящие вызовы	ccadmin	29.03.20, 18:43			
Обзвон	ccadmin	18.12.18, 12:10			

The right-hand panel shows the configuration for the 'Входящие вызовы' scenario. Fields include:

- Название: Входящие вызовы
- Сценарий: Входящие вызовы
- Сервис: Входящие вызовы
- Часы работы: из сервиса
- Полный код чата для локального хостинга:
- Внутренние номера: 4040
- Внешние номера: 00074996538392
- Дополнительные членские:

 At the bottom of the interface, there are buttons for '+', '+', 'x', and a set of three buttons (3, 7) for export/import.

Вид сценария *Входящие вызовы*, входящего в поставку Облачного КЦ показан на снимке ниже (открывается по кнопке **Редактировать сценарий** в отдельной вкладке браузера - см. снимок выше).



Инструкция по созданию и редактированию сценариев [Scenario Builder Reference Guide](#) (на англ.яз.) размещена на сайте разработчика.

8-й шаг: Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов

Входящий номерной план определяет, по каким телефонным номерам будет запускаться конкретный сценарий.

Для привязки входящих номеров, выберете раздел **Параметры для Сценариев/ Входящий номерной план** (1). Начальная конфигурация включает один номерной план, привязанный к сервису *Входящие вызовы* (2). Выберите его для настройки.

Вы можете изменить/ задать название *номерного плана* (3).

Выберите *сценарий* (4), который будет запускаться при приходе вызова. Укажите название *сервиса* (5), который будет связан напрямую с данным номерным планом.

Задайте *внутренний телефонный номер* (6), связанный с данным сценарием. Он может быть использован для тестирования работы сценария, а также для ручного перевода вызова оператором на этот сценарий. **Номер, связанный с конкретным сценарием, не может быть использован в другом номерном плане.**

Выберите *внешний входящий телефонный номер* (7), связанный с данным сценарием. Можно задать несколько номеров, связанных с данным сценарием. **Номер, связанный с конкретным сценарием, не может быть использован в другом номерном плане.**

The screenshot shows the configuration page for an incoming number plan. The table below represents the data shown in the interface:

Номер	Название	Сценарий	Сервис
0505	test ttt	test ttt	
325	ASR TTS TEST	ASR TTS TEST	Входящие вызовы
4040	Входящие вызовы	Входящие вызовы	Входящие вызовы

The configuration form on the right includes the following fields:

- 3** Название: Входящие вызовы
- 4** Сценарий: Входящие вызовы
- 5** Сервис: Входящие вызовы
- Часы работы: из сервиса выбрать задать
- 6** Внутренние номера: 4040
- 7** Внешние номера: 00074996538392
- Приоритет в очереди: 1
- Показывать в "Каталоге":
- Палка каталога: [dropdown]

Внешние входящие телефонные номера подключаются сотрудниками CloudContact на основании данных, полученных от Заказчика. После успешного подключения, внешние входящие телефонные номера становятся доступными для выбора в интерфейсе Администратора Контакт Центра, как описано выше.

Данные, которые необходимо сообщить, для подключения внешних телефонных номеров:

1. Поддержка протокола SIP и кодека G711 Alaw или Ulaw;
2. Тип авторизации: входящая (к провайдеру), исходящая (от провайдера), статическая (по IP);
3. IP адрес и порт для работы по SIP протоколу;
4. логин / пароль.

Настройка телефонных номеров подробно описана в инструкции [Настройка и запуск сервиса по обработке входящих вызовов](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Администрирование КЦ*.

9-й шаг: Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов

Если операторы в процессе обработки входящих вызовов могут совершать *исходящие вызовы* (например: для консультационных вызовов или для перевода вызовов) необходимо задать **исходящие телефонные номера**. Система определяет исходящий вызов на основании анализа *префикса* - первой цифры (или набора цифр) набираемого номера.

Для конфигурации исходящих номеров, выберете **Каталог (1) / Исходящий номерной план (2)**.

Исходящие телефонные номера подключаются сотрудниками провайдера сервиса на основании данных, полученных от Заказчика. После успешного подключения, исходящие телефонные номера становятся доступными для выбора в интерфейсе *Администратора Контакт Центра*, как описано ниже. Данные для подключения аналогичны внешним входящим телефонным номерам (см. [8-й шаг: Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов](#)).

При подключении исходящих телефонных номеров сотрудники провайдера сервиса, с учетом данных, полученных от Заказчика, устанавливают *префикс* выхода для городских/междугородних вызовов. Обычно это **7** или **8**.

Выберите строку с префиксом и связанным с ним исходящим телефонным номером (3) для редактирования или нажмите кнопку **Добавить параметр Исх. вызовов** (4) для создания нового правила (4).

Задайте *цифру префикса* (5) и включите *селектор* (6), указывающий системе, что эта цифра является именно префиксом, а не частью телефонного номера. Также включите селектор **Убрать префикс** (7), показывающий системе, что префикс необходимо удалить при передаче набранного исходящего номера.

Если необходимо, чтобы исходящий вызов, совершенный оператором, привязывался к определенному сервису автоматически (например, для статистики) – выберите необходимый *сервис* в пункте **Выбрать сервис (если не задан оператором)** (8). Если оператор вручную выбирает сервис при совершении исходящего вызова, выбор оператора имеет более высокий приоритет, по сравнению со значением, заданным в данном пункте.

Секция **Выбор АОН** (9) позволяет выбрать вариант подстановки АОН, который будет отображаться у вызываемого абонента. По умолчанию установлен вариант, когда в качестве АОН используется номер, заданный во вкладке **Номера** конкретного *Входящего сервиса*; если номер не задан – используется номер из п. (10).

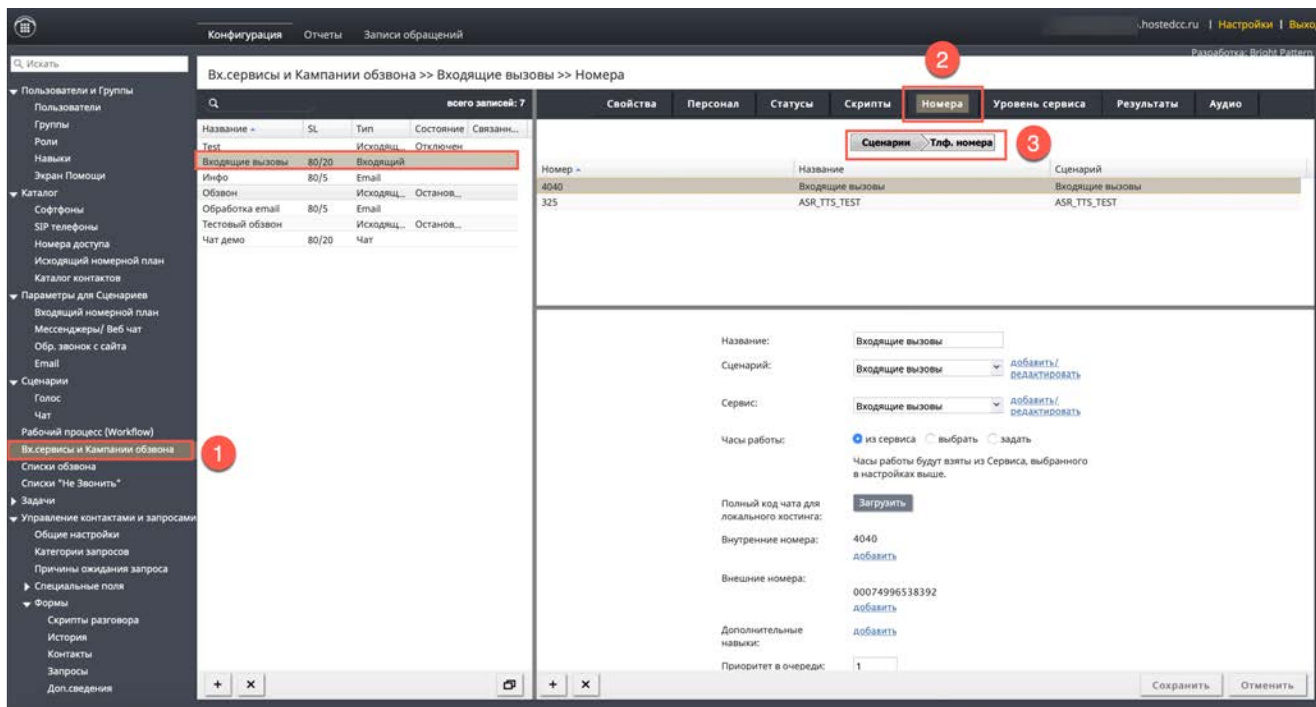
The screenshot displays the configuration page for the 'Outgoing Number Plan' (Исходящий номерной план). The left sidebar shows the navigation menu with 'Исходящий номерной план' selected. The main area is divided into two panels:

- Table of Existing Plans:** A table with columns 'Цифры -' and 'АОН'. It contains two entries: '7' with '000000528000' and '8' with '000000528000'. A red circle '3' is next to the second entry.
- Configuration Form:**
 - 1:** Search field.
 - 2:** 'Исходящий номерной план' menu item.
 - 3:** 'Добавить параметр Исх. вызовов' button.
 - 4:** '+ x' buttons at the bottom of the table.
 - 5:** 'Цифры:' input field with value '7'.
 - 6:** 'Является префиксом:' checkbox (checked).
 - 7:** 'Убрать префикс:' checkbox (checked).
 - 8:** 'Вставить префикс:' input field with value '8'.
 - 9:** 'Выбор АОН (с уменьшением приоритета):' dropdown menu.
 - 10:** 'Использовать АОН из настроек сервиса (если задано), в остальных случаях - использовать данный номер:' dropdown menu with value '000000528000'.

Настройка телефонных номеров подробно описана в инструкции [Настройка и запуск сервиса по обработке входящих вызовов](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Администрирование КЦ*.

10-й шаг: Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров

В разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона** (1)/ вкладка **Номера** (2) происходит донастройка телефонии для использования в работе входящих сервисов. Для этого используются подвкладки (3): **Сценарии**, **Тлф.номера** и **Номера SMS**.



- В подвкладке **Сценарии** происходит назначение *сценария обслуживания* при поступлении вызова на определенный внешний или внутренний номер. Настройки данной вкладки аналогичны настройкам в разделе **Параметры для сценариев/ Входящий номерной план**.
- В подвкладке **Тлф. номера** задаются исходящие телефонные номера и порядок их использования при ручном выборе сервиса оператором. Если в данной подвкладке номера не заданы, то будут использоваться настройки из раздела **Каталог / Исходящий номерной план**.
- В подвкладке **Номера SMS** задается номер, который будет отображаться у клиента при отправке оператором SMS. Данная связка позволит клиенту написать ответ на полученный SMS: он будет обработан в Контакт Центре тем же оператором. **Данная подкладка отображается при наличии подключения к провайдеру SMS.**

Настройка телефонных номеров подробно описана в инструкции [Настройка и запуск сервиса по обработке входящих вызовов](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе **Администрирование КЦ**.

11-й шаг. Установка Уровня сервиса (SL).

Качество обслуживания для входящего сервиса определяется показателем *Уровень сервиса (Service Level – SL)*, который рассчитывается, как отношение вызовов, обработанных операторами в пределах заданного времени, к общему количеству вызовов, поступивших в сервис (обработанные + потерянные).

Реальное значение данного показателя отображается в on-line статистиках на р.м. *операторов, супервизоров* и в *Настенных панелях/ Wallboard*. Для on-line статистики на р.м. супервизора можно задать *пороговое значение* Уровня сервиса. При снижении показателя ниже порогового значения на р.м. супервизора появится предупреждение. Установка пороговых значений описана в инструкции [5.x - Супервизор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#) в разделе Супервизор КЦ на Справочном портале.

Уровень сервиса задается для входящих телефонных обращений, смешанного сервиса (входящие/исходящие вызовы) и чата. Качество обслуживания для email задается отдельно.

Для установки *Уровня сервиса* выберите вкладку *Уровень сервиса* (3). Задайте значение показателя *Уровня сервиса* (4) и интервал времени, в котором он измеряется (5).

The screenshot shows the configuration interface for the Service Level (SL) of incoming calls. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar (1):** A navigation menu with the option "Вх.сервисы и Кампании обзвона" (Incoming services and campaigns) highlighted.
- Top Navigation (3):** A tab labeled "Уровень сервиса" (Service Level) is selected.
- Table (2):** A table listing various service types with their current SL values. The "Входящие вызовы" (Incoming calls) row is highlighted.

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные...
Test		Исходящий	Отключен	
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Обзвон		Исходящий	Остановл...	
Обработка email	80/5	Email		
Тестовый обзвон		Исходящий	Остановл...	
Чат демо	80/20	Чат		
- Right Panel (4, 5):** Configuration fields for the Service Level:
 - Уровень сервиса (Service Level):** A section with two input fields:
 - Отвеченные вызовы:** Set to 80 % (4).
 - в интервале:** Set to 20 секунд (5).

12-й шаг: Настройка автоматической выгрузки записей обращений

Сервис позволяет настроить параметры автоматической выгрузки записей обращений (причем, как для входящих телефонных вызовов/ чатов, так и для кампаний обзвона).

Перед началом настройки рекомендуется оценить полосу пропускания интернет-канала и объем места на жестком диске, необходимых для выгрузки и хранения записей разговоров. При расчетах рекомендуем пользоваться следующим значением: **один час записи разговоров занимает 5,7 МБ для одного оператора.**

Сервис позволяет настроить автоматическую выгрузку записей обращений на FTP по заданному расписанию. Можно создать несколько задач по выгрузке, каждая со своим графиком, отдельным FTP и набором фильтров.

Для настройки автоматической выгрузки Записей обращений выберите раздел Вх.сервисы и кампании (1)/ [название сервиса] (2)/ Результаты (3)/ Периодический экспорт записей обращений и нажмите добавить (4).

The screenshot shows the 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' (Incoming Services and Campaigns) configuration page. The left sidebar has a red circle '1' next to 'Вх.сервисы и Кампании обзвона'. The main table lists services with columns for Name, SL, Type, Status, and Related. A red circle '2' highlights the 'Входящие вызовы' (Incoming calls) row. The top navigation bar has a red circle '3' next to the 'Результаты' (Results) tab. Below the table, there is a 'Периодический экспорт Записей обращений' (Periodic export of call records) section with a red circle '4' next to the 'Добавить' (Add) button.

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные...
Test		Исходящий	Отключен	
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Обзвон		Исходящий	Остановл...	
Обработка email	80/5	Email		
Тестовый обзвон		Исходящий	Остановл...	
Чат демо	80/20	Чат		

В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта записей.

Периодический экспорт Записей разговоров

Название:

Включить:

Экспортировать:
Состав Полная запись разговора
 Только разговор оператора

Только с Голосовой подписью клиента:

Статусы:

Записи, завершённые после: 13.04.20 11:31:40 (Europe/Moscow)

Путь:
Протокол FTP
 SFTP
 Amazon AWS

Название хоста сервера FTP/SFTP:

Имя файла с записью разговора: recordings/\${callDate}/\${callHour}/\${callDate}/\${callTime}_\${cust..

Загрузить манифест со списком файлов:
 файл CSV

Авторизация
Имя пользователя:

Пароль:

Интервал времени для ежедневной выгрузки
(задается провайдером сервиса) 11:00 PM - 9:00 AM (Europe/Moscow)

Настройка автоматической выгрузки записей разговоров подробно описана в инструкции [Настройка и запуск сервиса по обработке входящих вызовов](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Администрирование КЦ*.

13. Использование шаблонов голосовых сообщений

В зависимости от специфики работы КЦ, оператор может часто повторять одинаковую информацию, например: персональное приветствие или уведомление о правилах обслуживания. Такие типовые сообщения могут быть записаны заранее и проиграны клиенту во время разговора.

- Оператор может самостоятельно записать сообщения собственным голосом.

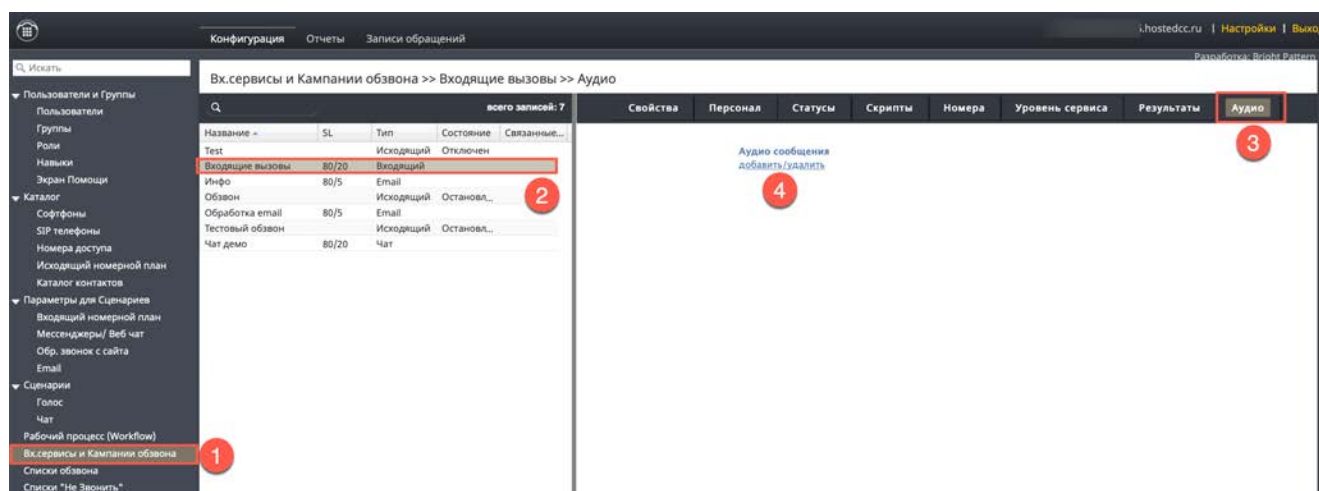
Инструкция по записи шаблонов сообщений голосом оператора и использовании предзаписанных сообщений содержится в документе [5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#) (раздел 5.12.2 «Использование предзаписанных сообщений»), размещенном на [Справочном Портале](#).

- Некоторые предзаписанные сообщения могут быть подготовлены централизованно.

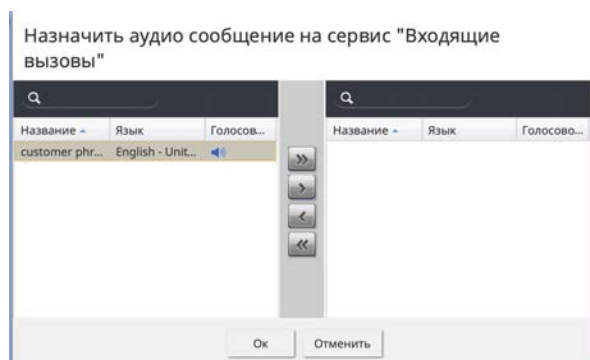
Рекомендации по записи общих аудио сообщений приводятся в разделе [4-й шаг. Подготовка и загрузка системных звуков, настройка общих аудио сообщений и сообщений голосовой почты](#) данной инструкции.

Общие аудио сообщения располагаются в разделе **Настройки Контакт Центра/ Аудио сообщения приложения Администратора** Облачного КЦ.

При настройке *сервиса* обработки входящих сообщений можно задать, какими *общими аудио сообщениями* могут пользоваться операторы при обслуживании вызовов. Для этого нажмите вкладку **Аудио** (3) и нажмите **добавить/удалить** (4).



В открывшемся окне выберите предзаписанные аудио сообщения и добавьте их для использования в данном сервисе.



Голосовой файл должен быть в формате *несжатый A-law* или *μ-law PCM 16-bit*, размер: не более 20 MB.

4. Типовая настройка кампании исходящего обзвона

В таблице ниже приведен рекомендуемый порядок создания кампании исходящего обзвона.

Данный раздел содержит краткий перечень рекомендуемых действий для настройки и запуска кампании обзвона. Подробный перечень всех шагов и описание настроек кампании содержится в специальной инструкции [Настройка и запуск кампании обзвона](#), расположенной на [Справочном Портале](#).

№	действие
1	Загрузка и настройка Списка обзвона.
2	Загрузка и настройка списка «Не звонить».
3	Настройка часов для звонков по кодам регионов.
4	Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса.
5	Назначение групп операторов.
6	Создание дополнительных навыков для Кампании обзвона.
7	Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.
8	Подключение списков обзвона.
9	Настройка статусов разговора.
10	Настройка сценария обработки вызовов.
11	Создание скриптов разговора.
12	Назначение телефонных номеров.
13	Настройка параметров обзвона и проверка корректности.
14	Настройка экспорта результатов кампании.
15	Запуск кампании обзвона.
16	После старта кампании

Обращаем внимание, что *приложение Администратора* Контакт центра имеет специальную диагностическую таблицу для проверки правильности формирования кампании. Подробнее – см. шаг 13 «Настройка параметров обзвона и проверка корректности».

1-й шаг. Загрузка и настройка Списка обзвона.

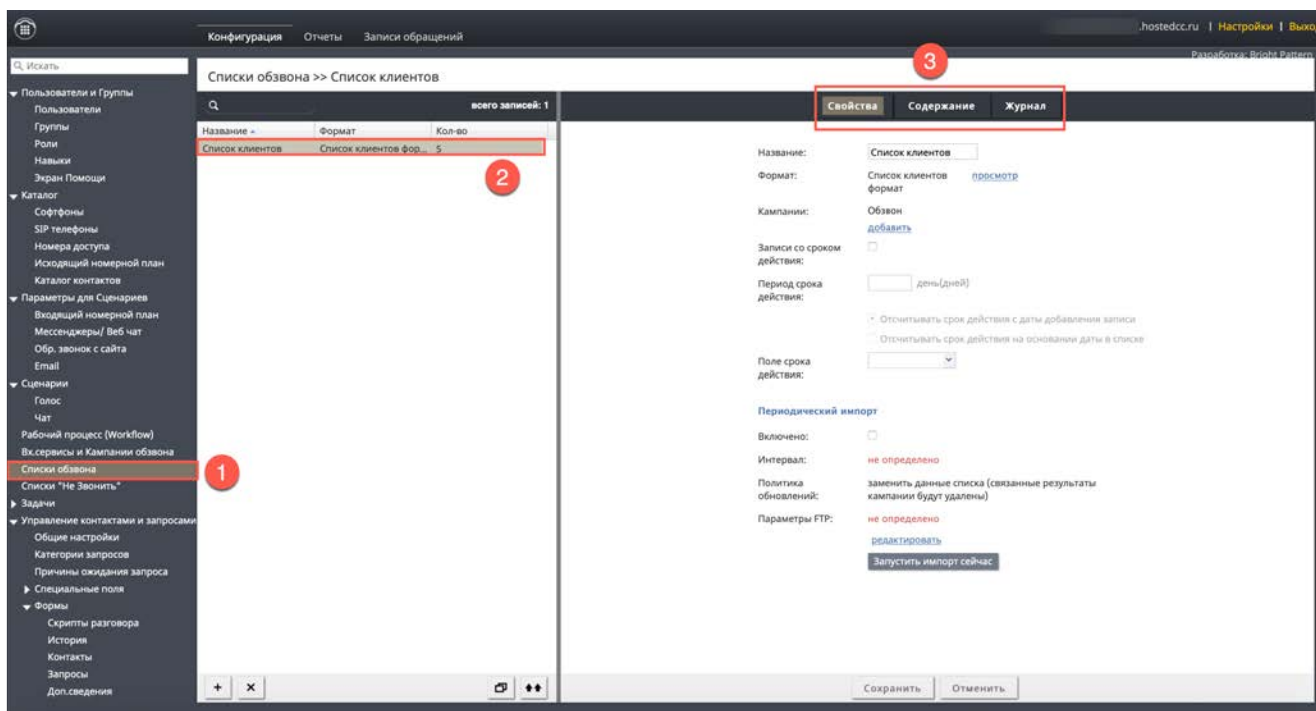
Списки обзвона являются первичным элементом формирования кампании исходящего обзвона. Каждая запись в списке содержит информацию о конкретном адресате обзвона. Обычно она включает такие сведения, как ФИО клиента, его телефонный номер (как минимум один) и иную информацию, связанную с целью обзвона. Например, для кампании, связанной с опросом качества, запись может включать сведения о продуктах, которые купил конкретный клиент.

Загрузите список обзвона, который будет использоваться в кампании обзвона.

Порядок загрузки списка описан в инструкции [Списки обзвона](#), расположенном на [Справочном портале](#).

Загруженный *список* (2) находится в разделе **Списки обзвона** (1) приложения Администратора КЦ. Данный раздел содержит 3 вкладки, позволяющие выполнить дополнительные настройки списка (3):

- **Свойства:** изменение названия списка; просмотр настроек формата импорта списка, настройка периодического (автоматического) обновления списка;
- **Содержание:** просмотр содержания загруженного списка;
- **Журнал:** таблица обновлений списка обзвона.



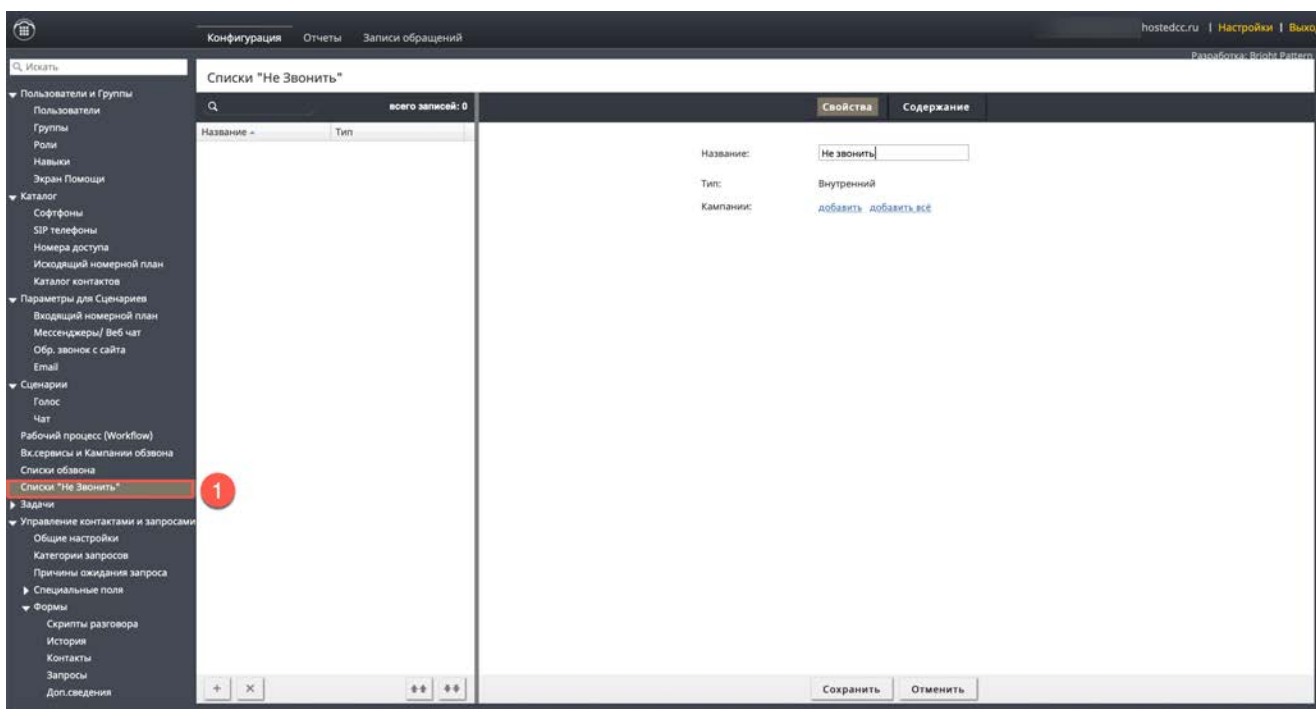
2-й шаг. Загрузка и настройка списка «Не звонить».

В списке «Не звонить» содержатся данные о записях, которые не должны набираться в рамках конкретной кампании.

В ходе кампании обзвона, каждая запись из списка обзвона сравнивается с записями в списке «Не звонить». Если запись совпадает, то обзвон по ней не производится. В *Результатах* кампании такие записи отмечаются специальным системным результатом Номер есть в списке "Не звонить".

Также, список «Не звонить» может пополняться записями во время работы кампании, если оператор выбрал результат «Не звонить» (тип «Не звонить») из списка статусов кампании (см. раздел Настройка статусов разговора).

Если в работе кампании обзвона планируется использовать список «Не звонить» перейдите в раздел **Списки «Не звонить» (1)**.



Порядок загрузки и настройки списка «Не звонить» содержится в документе [Списки «Не звонить»](#), расположенном на [Справочном портале](#).

3-й шаг. Настройка часов для звонков по кодам регионов.

В ряде стран установлены законодательные ограничения на интервал времени, в течении которого можно выполнять звонки в рамках кампании обзвона. Помимо ограничений на уровне государства, в ряде регионов могут быть установлены дополнительные ограничения.

В общем случае, может потребоваться осуществить обзвон в пределах региона в течении заданного интервала времени.

Для того, чтобы выполнить данную задачу, в платформе Облачного КЦ можно задать интервалы времени на уровне страны, а также на уровне регионов.

Часы для звонков задаются в разделе Настройки Контакт Центра/ Часы для звонков (2).

The screenshot displays the configuration interface for the Cloud Contact Center. The left sidebar shows the navigation menu with 'Настройки Контакт Центра' (Contact Center Settings) expanded, and 'Часы для звонков' (Hours for calls) selected. The main area shows the configuration for the Moscow region. A table lists regions with their codes and abbreviations. The 'Hours for calls' form is visible, showing the region code '7', the name 'MSK', and the operating hours 'Daily 8:55-20:57'.

Название региона	Код страны	Сокращение
-по умолчанию-	1	
-по умолчанию-	9	
Kamchatka	7	PETT
Moscow	7	MSK

Часы для звонков >> Moscow

Код региона: 7

Название (как в списке обзвона): MSK

Название региона: Moscow

Daily 8:55-20:57
Открыто во всё остальное время
[добавить](#)

Сохранить Отменить

Если кампания обзвона должна учитывать часы для звонков, то после их установки в разделе **Настройка Контакт Центра/ Часы для звонков**, необходимо выполнить три дополнительных действия:

1. в **списке обзвона** следует предусмотреть наличие столбца с названием региона (название должно соответствовать названию в п. **Название (как в списке обзвона)** в разделе **Часы для звонков** (см. (3) на предыдущем снимке) .
2. при **загрузке** списка обзвона данному столбцу назначить тип *Регион*
3. необходимо поставить флажок **Учитывать ограничения** (5) в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ [название кампании]/ Обзвон/ Время** (см. раздел Настройка параметров обзвона/ Время в данной инструкции).

Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Обзвон >> Обзвон

Название	SL	Тип	Состояние	Связанный...
Test		Исходящий	Отключен	
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Обзвон		Исходящий	Остановл...	
Обработка email	80/5	Email		
Тестовый обзвон		Исходящий	Остановл...	
Чат демо	80/20	Чат		

Общие **Время** Перезовы Не звонить Диагностика

Местное время

круглосуточно: 24/7
добавить

добавить расписание

Дополнительные условия
Осуществлять набор с учетом местного времени на основании 2-х параметров: кода города/ноб. оператора и почтового индекса (должен быть указан в списке обзвона).

Учитывать ограничения Часы для звонков

Сохранить Отменить

4-й шаг. Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса.

Для создания новой кампании обзвона перейдите в раздел **Вх.сервисы** и **Кампании обзвона**, вкладка **Свойства** (3).

The screenshot displays the configuration interface for a campaign. The left sidebar shows a navigation menu with 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' selected. The main area shows a table of campaigns and a detailed configuration form for the selected 'Обзвон' campaign.

Название	Sl	Тип	Состояние	Связан...
Test		Исходящ...	Отключен	
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Обзвон		Исходящ...	Останов...	
Обработка email	80/5	Email		
Тестовый обзвон		Исходящ...	Останов...	
Чат демо	80/20	Чат		

The configuration form for the 'Обзвон' campaign includes the following fields and options:

- Название:** Обзвон
- Тип:** Исходящий
- Список Заказчиков:** <<Нет>>
- Часы работы:** выбрать задать (круглосуточно: 24/7)
- Пересекающийся график работы в выбранные дни:**
- Включить индикатор Голосовой подписи:**
- Не записывать вызовы:**
- Записывать прохождение IVR:**
- Расшировка вызовов:**
- Использовать Статусы обращений:**
- Обязательный выбор Статуса:**
- Войти в Постызывную обработку:** (Время выхода из Постызывной обработки устанавливается для всего КЦ в Общих Настройках; для Групп - в разделе Параметры групп)
- Уведомить операторов в Постызывной обработке о вызовах в очереди:**
- Уведомить после ожидания в течении:** секунды

Buttons at the bottom right: Сохранить, Отменить.

В данной вкладке задайте *название* новой кампании обзвона (1) и *тип: исходящий* или *смешанный* (смешанный используется в случае, если клиенты могут перезванивать в ходе работы кампании обзвона)(2).

Остальные параметры являются опциональными. Ниже приведена характеристика наиболее часто используемых из них.

- **Часы работы** – задайте интервал времени, когда сервис будет автоматически включаться и выключаться. Можно ввести время вручную или выбрать из заранее заданных часов работы.
- **Использовать Статусы обращения** – возможность установки оператором *статуса* (результата) разговора; для кампаний обзвона всегда включено.
- **Обязательный выбор Статуса** – задает необходимость обязательного выбора *статуса* оператором при завершении обработки вызова (при выходе из состояния *Постобработка вызова*).

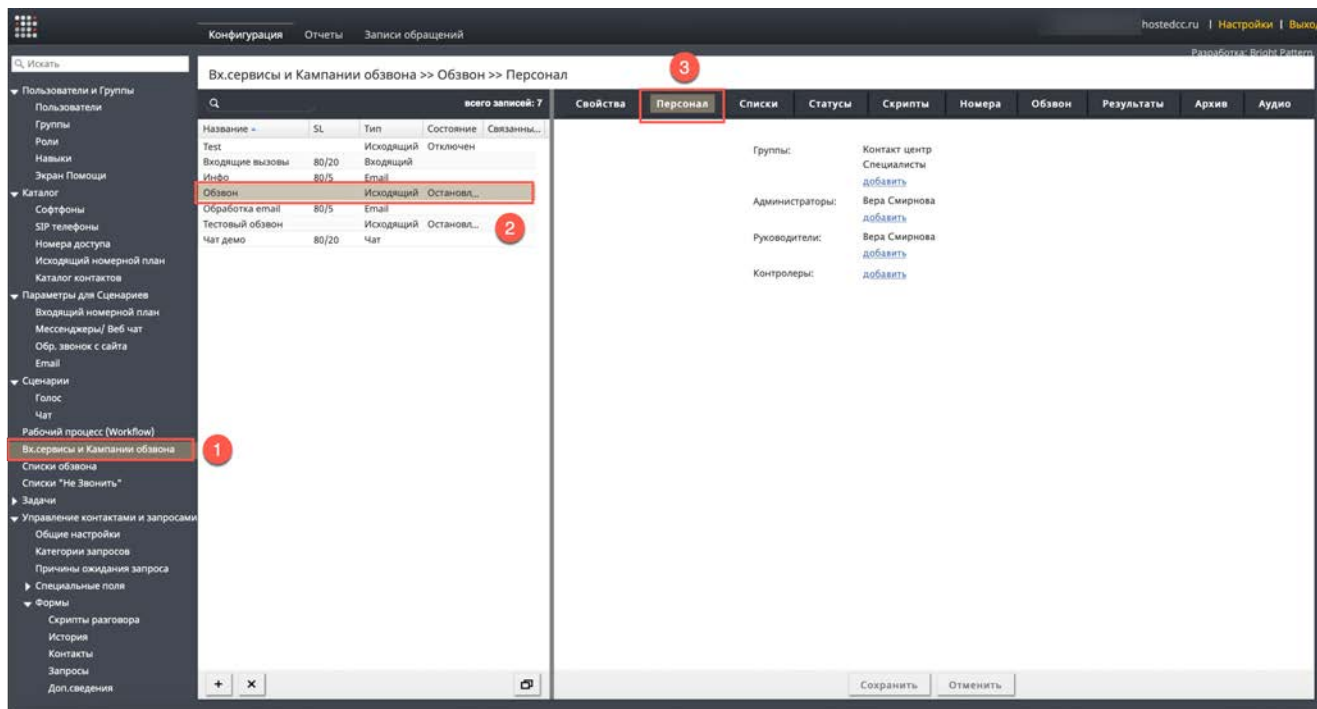
The screenshot shows a configuration form for a campaign. It includes the following elements:


- 1** (red circle): A yellow highlight on the "Название:" label, with the text "Обзвон" entered in the adjacent input field.
- 2** (red circle): A yellow highlight on the "Тип:" label, with a dropdown menu set to "Исходящий".
- "Список Заказчиков:" label with a dropdown menu set to "<<Нет>>".
- "Часы работы:" label with radio buttons for "выбрать" and "задать". The "задать" option is selected, and below it, the text "круглосуточно: 24/7" and a blue link "добавить" are visible.
- Several unchecked checkboxes: "Пересекающийся график работы в выбранные дни:", "Включить индикатор Голосовой подписи:", "Не записывать вызовы:", "Записывать прохождение IVR:", and "Расшифровка вызовов:".
- "Использовать Статусы обращения:" label with a checked checkbox.
- "Обязательный выбор Статуса:" label with a checked checkbox.

5-й шаг. Назначение групп операторов.

Задайте *персонал* (группы операторов, руководители, контролёры, ИТ) для данной кампании обзвона.

Для **добавления** персонала перейдите в раздел **Вх.сервисы и Кампании обзвона**, вкладка **Персонал** (3).



- **Группы:** Выберите одну или несколько *групп* операторов, которые будут работать в кампании обзвона.
- **Администраторы:** Сотрудники, которые могут менять настройки кампании (в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона**).
- **Руководители:** Сотрудники, которые могут наблюдать и управлять ходом кампании на р.м. супервизора в режиме on-line (по кнопке  Кампании обзвона).
- **Контролеры:** Пользователи, имеющие доступ к записям разговоров для данной кампании.

6-й шаг: Создание дополнительных навыков для Кампании обзвона.

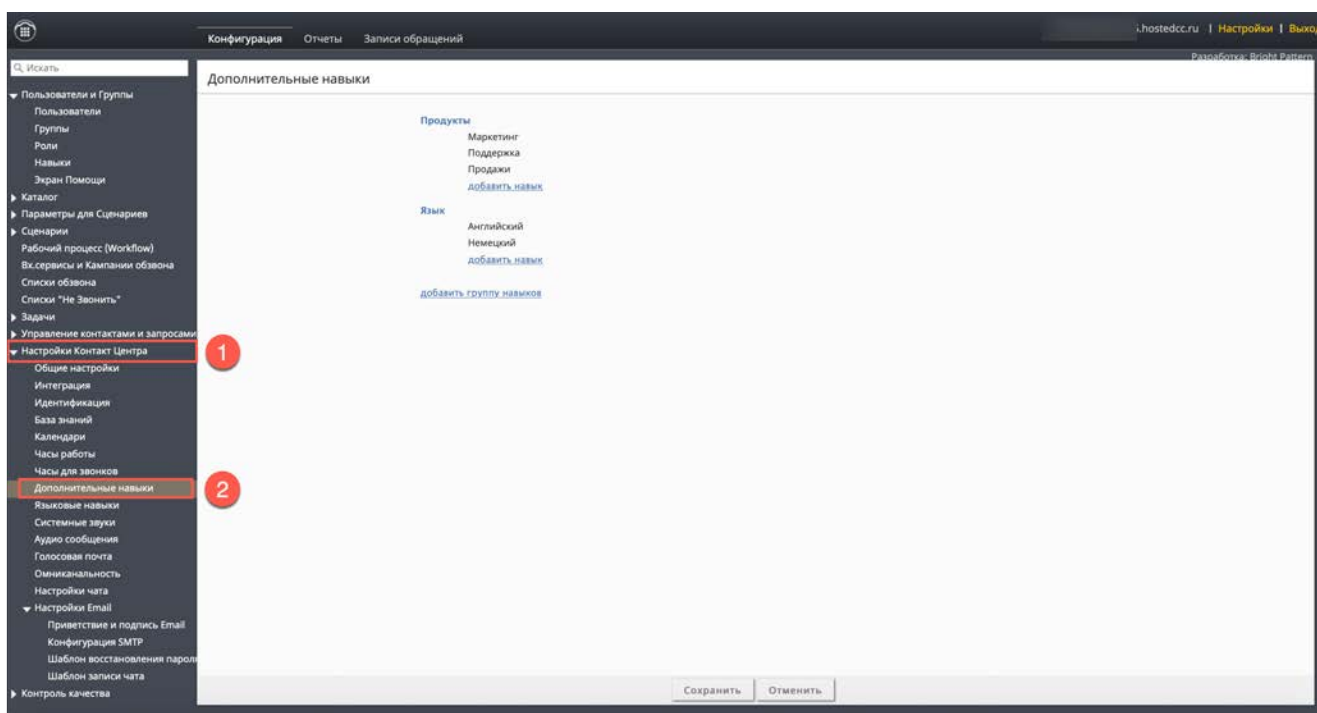
В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании *навыков*. При поступлении вызова, запрашиваемый им навык (задается в сценарии сервиса) сравнивается с навыками доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании сервиса (*входящего, исходящего или цифрового*) создается *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается навык, связанный с данным сервисом (см. [5-й шаг. Назначение групп операторов](#)). Если в группу добавляется новый оператор, то ему автоматически назначается навык, относящийся к данной группе.

Бывают ситуации, когда одного навыка на сервис недостаточно, чтобы построить правильный сценарий обработки обращений. Например, клиент хочет выбрать язык, на котором с ним будет разговаривать оператор сервиса поддержки.

Для таких ситуаций в Облачном КЦ предусмотрено использование *дополнительных навыков*.

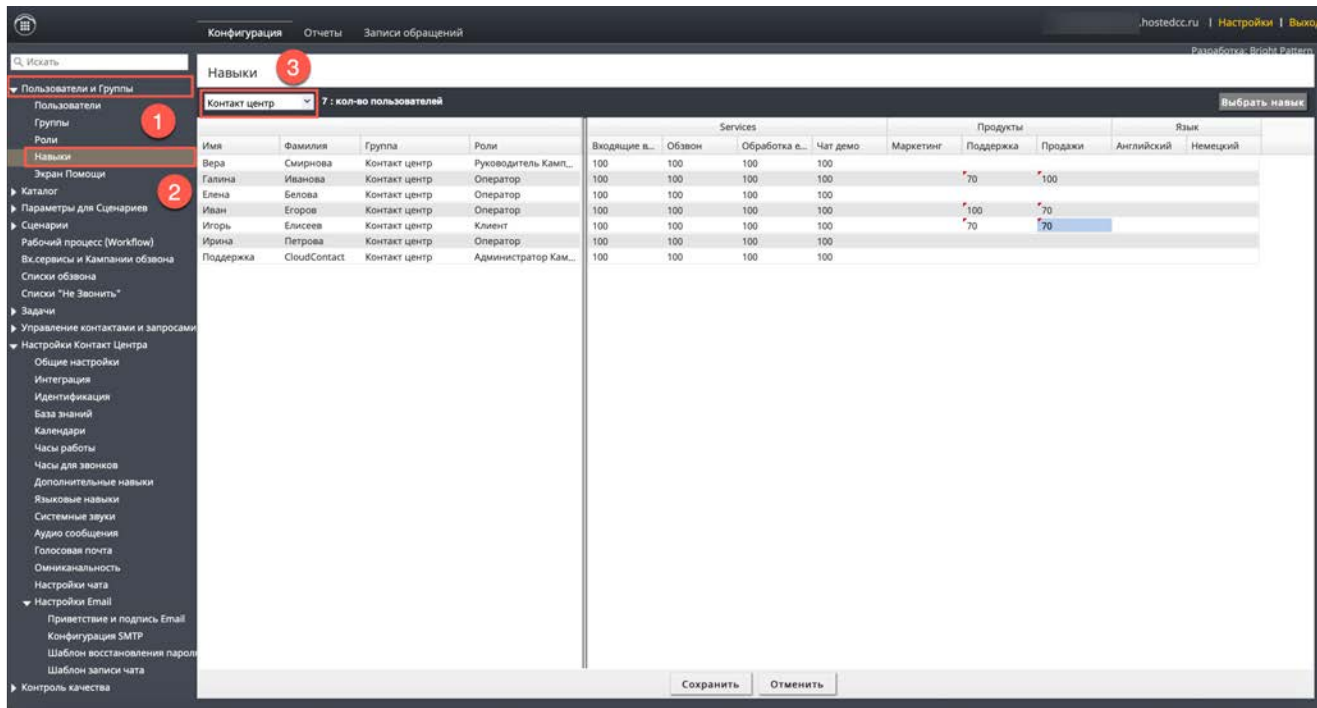
Для добавления дополнительных навыков выберете раздел **Настройки Контакт Центра** (1) и раздел **Дополнительные навыки** (2).



Дальнейший порядок действий с дополнительными навыками описан в инструкции [Пользователи Контакт Центра](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Администрирование КЦ*.

7-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.

Присвоение *операторам дополнительных навыков* или корректировка навыков на сервис происходит в разделе **Пользователи и группы/ Навыки** (2). Выберите необходимую группу или группы из списка (3).



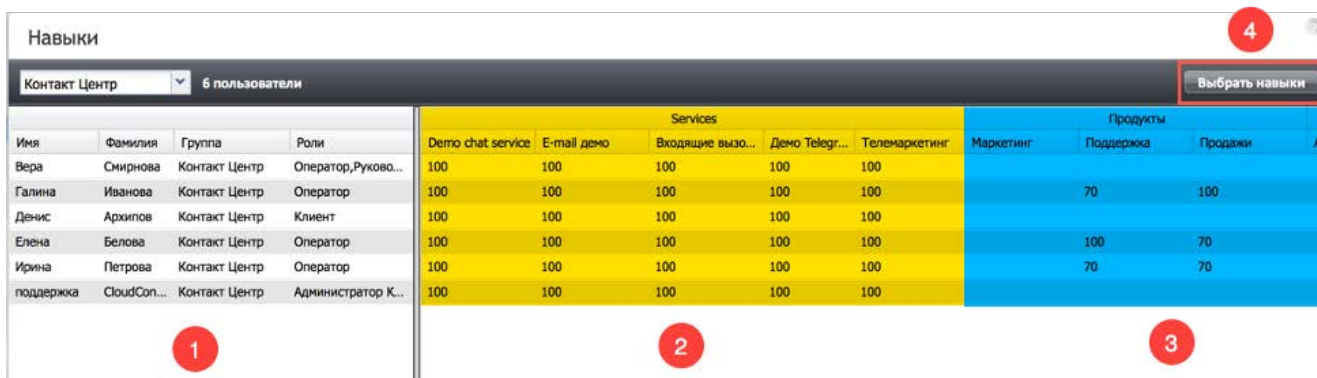
The screenshot shows the 'Навыки' (Skills) configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Навыки' highlighted (2). The main area displays a table of users (1) and a table of services (2). A dropdown menu is open showing 'Контакт центр' (3). A 'Выбрать навыки' button is visible (4).

Имя	Фамилия	Группа	Роли
Вера	Смирнова	Контакт центр	Руководитель Камп...
Галина	Иванова	Контакт центр	Оператор
Елена	Белова	Контакт центр	Оператор
Иван	Егоров	Контакт центр	Оператор
Игорь	Елисеев	Контакт центр	Клиент
Ирина	Петрова	Контакт центр	Оператор
Поддержка	CloudContact	Контакт центр	Администратор Кам...

Services				Продукты			Язык	
Входящие в...	Обзвон	Обработка в...	Чат демо	Маркетинг	Поддержка	Продажи	Английский	Немецкий
100	100	100	100		70	100		
100	100	100	100		100	70		
100	100	100	100		70	70		
100	100	100	100					
100	100	100	100					

В левой части раздела **Навыки** будет показан *персонал* (1), в правой части – *навыки*. В блоке **Services** (2) отображаются *навыки*, связанные с *сервисами*, в которых участвует данная группа. Далее следуют все *дополнительные навыки*, заданные для КЦ (3), разделенные на группы.

Чтобы видеть только определенные навыки, нажмите **Выбрать навыки** (4).



The screenshot shows a detailed view of the 'Навыки' (Skills) configuration page. The 'Выбрать навыки' button is highlighted (4). The table shows user qualifications for various services and products.

Имя	Фамилия	Группа	Роли	Services					Продукты			
				Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо...	Демо Telegr...	Телемаркетинг	Маркетинг	Поддержка	Продажи	Ан...
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково...	100	100	100	100	100				
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		70	100	
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100				
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		100	70	
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		70	70	
поддержка	CloudCon...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100				

Цифры в столбце каждого навыка означают *уровень квалификации* пользователя по данному навыку в диапазоне от 0 до 100. Чем больше значение, тем больший процент вызовов, соответствующих данному навыку, будет распределяться на оператора. Отсутствие цифры для конкретного пользователя означает, что у него нет данного навыка.

Для **ввода/ изменения навыка** для конкретного оператора нажмите на соответствующую ячейку (1). Введите целое значение навыка в диапазоне от 0 до 100 и нажмите Enter.

Навыки

Контакт Центр 6 пользователей Выбрать навыки

Имя	Фамилия	Группа	Роли	Services					Язык	
				Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо...	Демо Telegram	Телемаркетинг	Английский	Русский
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково...	100	100	100	100	100	100	
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	<input type="text" value="100"/>	
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100		
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		
поддержка	CloudCop...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100		

Дальнейший порядок действий с навыками описан в инструкции [Пользователи Контакт Центра](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Администрирование КЦ*.

8-й шаг. Подключение списков обзвона.

Списки обзвона, загруженные на 1-м шаге (см. раздел [1-й шаг. Загрузка и настройка Списка обзвона](#)), необходимо подключить к кампании обзвона. Это делается во вкладке **Списки** (3). Данная вкладка содержит две области: в верхней области (4) отображаются все списки, связанные с данной кампанией; в нижней (5) – параметры использования конкретного списка.

Для **подключения** нового списка нажмите кнопку **Добавить список** (6) и выберите нужный список обзвона.

Новый список появится в верхней области вкладки (область (4)).

The screenshot shows the 'Списки' (Lists) tab in the Cloud Contact Center interface. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar (1):** Contains navigation options, with 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' highlighted.
- Top Navigation Bar (3):** Contains tabs for 'Свойства', 'Персонал', 'Списки', 'Статусы', 'Скрипты', 'Номера', 'Обзвон', 'Результаты', 'Архив', and 'Аудио'. The 'Списки' tab is selected.
- Main Content Area (4):** Displays a table of lists. The table has columns: 'Список -', 'Формат', 'Включено', 'Порядок/соот...', 'Количество', and 'Экземпляр'. The table contains two rows: 'Список клиентов' and 'Список клиентов обзвон в 5.x.csv'.
- Configuration Panel (5):** Located below the table, it contains settings for the selected list, including 'Включено' (checked), 'Порядок' (1), and 'Соотношение' (1).
- Bottom Bar (6):** Contains a '+ Add list' button, a close button 'x', and a refresh button '↺'.

Для **быстрого запуска** кампании (если не требуется дополнительное редактирование содержания списка) выберите *список* обзвона (1), включите флажок **Включено** (2) и нажмите кнопку **Сохранить** (3).

Во время работы кампании записи из списка обзвона будут набираться в порядке, как они содержатся в списке.

Если требуется изменить порядок записей, их состав или в кампании обзвона используется несколько списков, используйте подвкладки из нижней области вкладки **Списки** (4).

The screenshot displays the 'Calls' configuration page in the Cloud Contact Center v. 5.x interface. The main area shows a table of call lists with the following data:

Свойства	Персонал	Списки	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Аудио
Список -	Формат	Включено	Порядок/соот...	Количество	Экземпляр				
Список клиентов	Список клиентов формат	<input checked="" type="checkbox"/>	1/1	5					
Список клиентов обзвон в.5.x.csv	Список клиентов обзвон в.5.x.cs...	<input type="checkbox"/>	1/1	5					

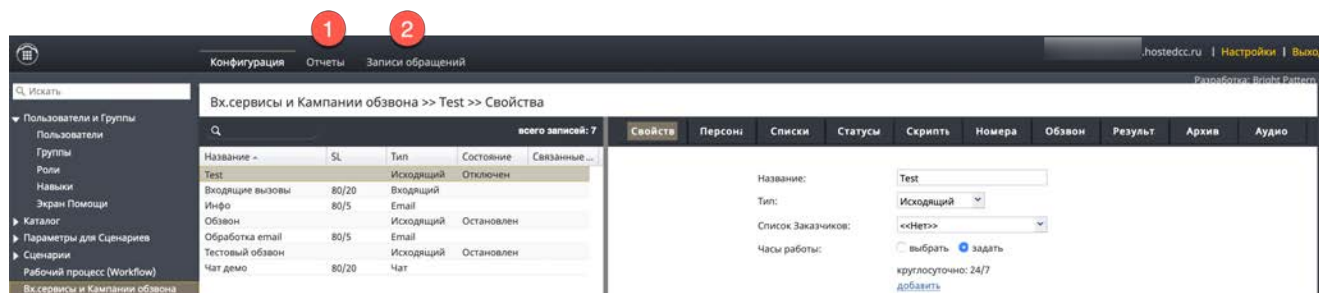
The bottom configuration panel includes the following elements:

- Sub-tabs: **Параметры**, **Фильтры**, **Квота**, **Сортировка** (4)
- Section: **Список:** Список клиентов
- Field: **Включено:** (2)
- Field: **Порядок:** 1
- Field: **Соотношение:** 1
- Field: **Название экземпляра:** [empty]
- Buttons: **Сохранить** (3), **Отменить**

9-й шаг. Настройка статусов разговора

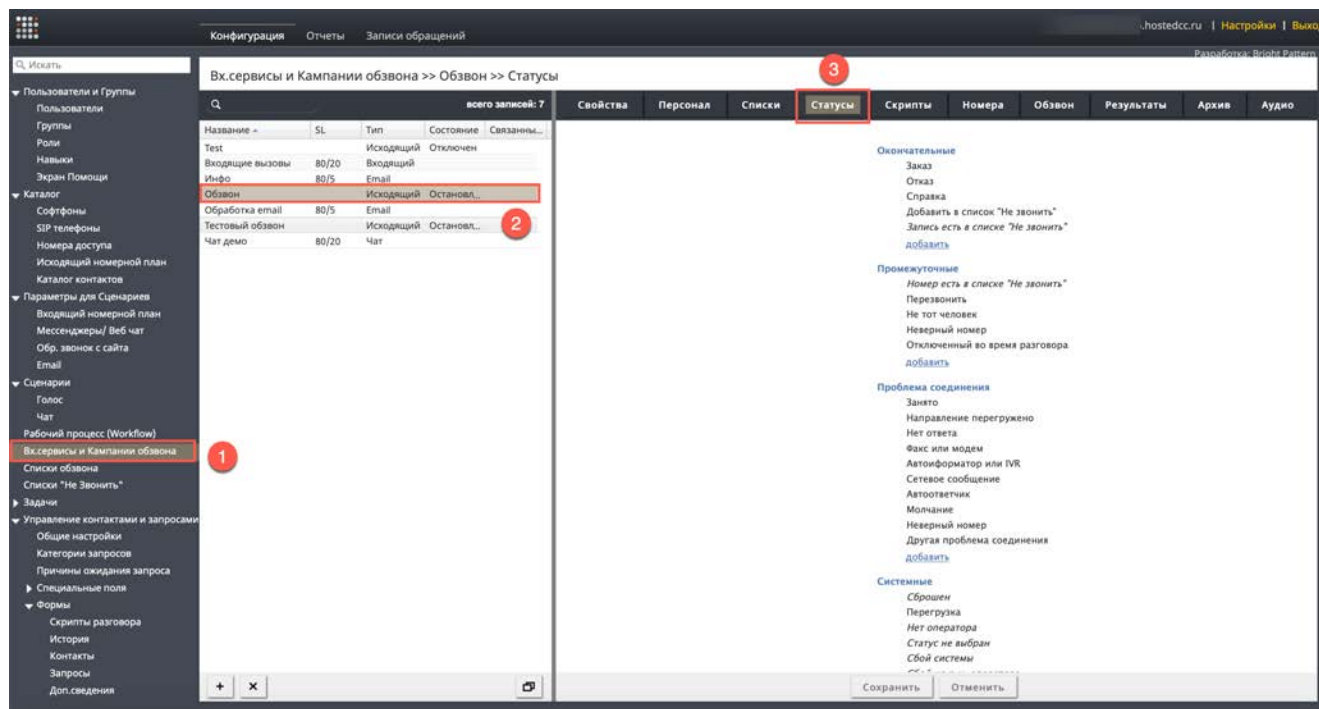
Статусы используются для сохранения *результата* обращения. Прежде всего, итог разговора с клиентом.

Сохраненные *статусы* можно увидеть в исторических отчетах (в разделе **Отчёты** (1)) и при прослушивании/ просмотре записей обращений (раздел **Записи обращений** (2)). Также возможна передача статусов обращения во внешние бизнес-системы с использованием *API*.



- Для **настройки** статусов перейдите во вкладку **Статусы** (3).

Вкладка **Статусы** отображается, если выбран п. **Использовать Статусы обращения** во вкладке **Свойства** (см. [1-й шаг. Общие настройки входящего сервиса.](#)).



В кампании исходящего обзвона статусы используются также для определения следующего действия по набору номера в зависимости от результата (статуса) текущего набора.

Для кампании исходящего обзвона в режиме *Предпросмотр* статусы используются также оценки правильности/полноты отображаемых данных. В этом режиме перед началом набора оператору выводится информация о вызове (клиентские данные, история обращений и т.п.). Оператор может просмотреть эти данные и отказаться от набора, например, если данные неполные. В этом случае, статус может показать причину отклонения записи.

Для сервиса *Смешанного* типа статусы входящих вызовов используются согласно общей логики кампании обзвона, частью которой являются входящие вызовы. При этом следует учитывать следующие рекомендации:

- Статусы для входящих и исходящих вызовов должны соответствовать друг другу (входящие должны быть частью исходящих).
- Исходящая кампания в рамках *Смешанного* сервиса должна быть все время **включена** (раздел **Вх.сервисы и Кампании обзвона/Обзвон/Общие**).

Статусы могут быть **установлены**:

- *оператором* на любом этапе работы с обращением (включая *Постобработку*);
- *сервисом* – в случае неуспешного набора номера или согласно работы сценария обработки обращения.

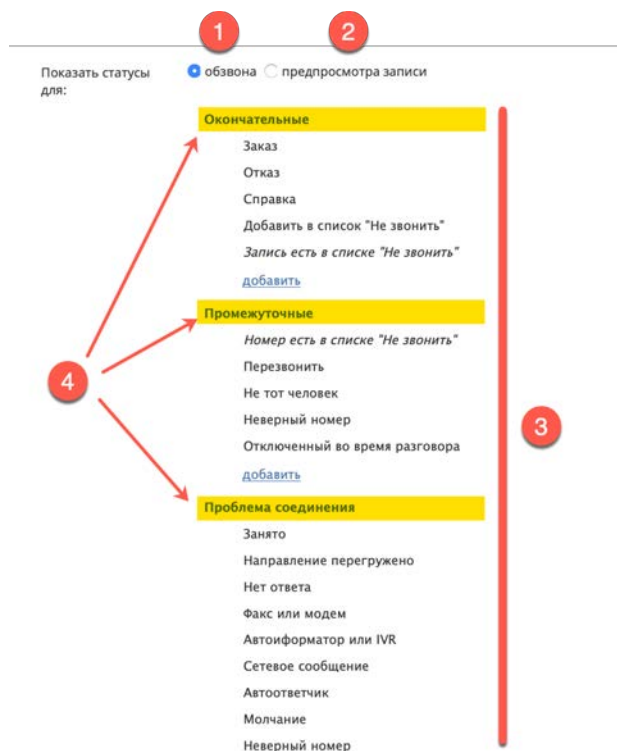
В случае, если кампания обзвона работает в режиме *Предпросмотр*, имеется возможность выбора для редактирования набора статусов, которые доступны оператору:

- до набора номера: опция **Предварительный просмотр записи** (1);
- во время набора номера, разговора и по его окончанию: опция **Исходящий** (2).

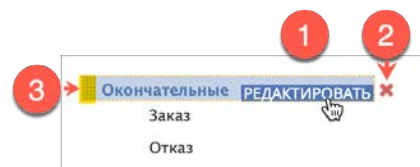
Статусы сгруппированы по *разделам* (3). Группировка статусов по разделам задается администратором КЦ, за исключением раздела **Системные**.

При создании кампании ей присваивается определенный набор предустановленных статусов (3). Их можно редактировать, удалять, перемещать и создавать свои собственные статусы.

Статусы сгруппированы по разделам (4). Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер. Чаще всего отдельно группируют закрывающие статусы и статусы, переносящие вызовы на другое время (см.ниже).



Для **редактирования** названия *раздела* выделите его мышкой и нажмите **Редактировать** (1). Для **удаления** – нажмите **X** (2). Для **перемещения** раздела, нажмите мышкой на прямоугольник в начале названия раздела (3).



Названия конкретных *статусов* редактируются аналогично.

10-й шаг. Настройка сценария обработки вызовов

По умолчанию, распределение вызовов в кампании обзвона происходит на **любого свободного оператора**.

Если при распределении вызовов необходимо учитывать более сложные критерии маршрутизации (например: *занятость* оператора, его *квалификацию*), осуществлять запрос к внешним бизнес-приложениям (*CRM, HelpDesk*) для идентификации клиента, организовывать обратный звонок, а также использовать Автоинформатор (IVR) для голосового меню – для этого используются *сценарии обработки вызовов*.

Настройка сценариев происходит в разделе **Сценарии**. Сценарии настраиваются отдельно для *голосовых* обращений (1) и *чата*.

Для **редактирования** существующего сценария нажмите кнопку **Редактировать сценарий** (3). Для создания нового – **Добавить сценарий** (4). Сценарий откроется в новой вкладке браузера.

Для **удаления** сценария нажмите кнопку **Удалить сценарий** (5).

Сценарий можно создать из типового *шаблона*. Для этого нажмите кнопку **Добавить из шаблона** (6). Также сценарий можно выгрузить и загрузить из ПК с помощью кнопок экспорта/импорта (7).

The screenshot displays the configuration interface for voice scenarios. On the left, a navigation menu highlights 'Сценарии' (Scenarios) under the 'Голос' (Voice) section, marked with a red circle 1. The main area shows a table of scenarios with columns for name, status, date, and number. The 'Обзвон' (Call) scenario is selected and highlighted with a red circle 2. Below the table are buttons for '+', '+', and 'x', with red circles 4, 6, and 5 respectively. At the bottom, there are buttons for edit, delete, and export/import, with red circles 3 and 7. The right side of the interface shows the configuration form for the 'Входящие вызовы' (Incoming calls) scenario, including fields for name, scenario, service, working hours, and various codes, with a 'Загрузить' (Load) button.

Название сценария	Отредактирован	Дата	Номер
ASR_TTS_TEST	ccadmin	21.05.19, 17:56	4040
Voice Mail	_system_	20.08.18, 16:13	
Входящие вызовы	ccadmin	29.03.20, 18:43	
Обзвон	ccadmin	18.12.18, 12:10	

Описание создания и редактирования сценариев содержится в документе [Scenario Builder Reference Guide](#) (на англ.яз.) на сайте разработчика.

Подключение сценария к кампании обзвона в режимах *Прогрессивный* и *Предсказывающий* происходит в разделе **Вх.сервисы** и **Кампании обзвона/Обзвон/Общие/ Сценарий**, запускаемый после ответа клиента (5).

The screenshot displays the configuration interface for a campaign. The left sidebar shows the navigation menu with 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' highlighted (1). The main area shows a table of campaigns (2):

Название	SL	Тип	Состояние	Связанно...
Test		Исходящий	Отключен	
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Обзвон		Исходящий	Остановл...	
Обработка email	80/5	Email		
Тестовый обзвон		Исходящий	Остановл...	
Чат демо	80/20	Чат		

The right panel shows the configuration for the 'Обзвон' campaign (3). The 'Общие' tab (4) is active, showing settings such as 'Тип: Предсказывающий', 'Состояние: остановлена (вручную)', and 'Сценарий, запускаемый после ответа клиента: Обзвон' (5). Other settings include 'Лимит времени для "Нет ответа": 45 секунды' and 'Лимит ожидания ответа оператора: 2 секунды'.

11-й шаг. Создание скриптов разговора

В Облачном Контакт Центре можно использовать как скрипты разговоров, созданные в самом КЦ, так и созданные в сторонних приложениях. Сторонние скрипты вызываются аналогично вызову обычной веб-страницы и настраиваются в сценарии *сервиса* (вкладка **Сценарии**).

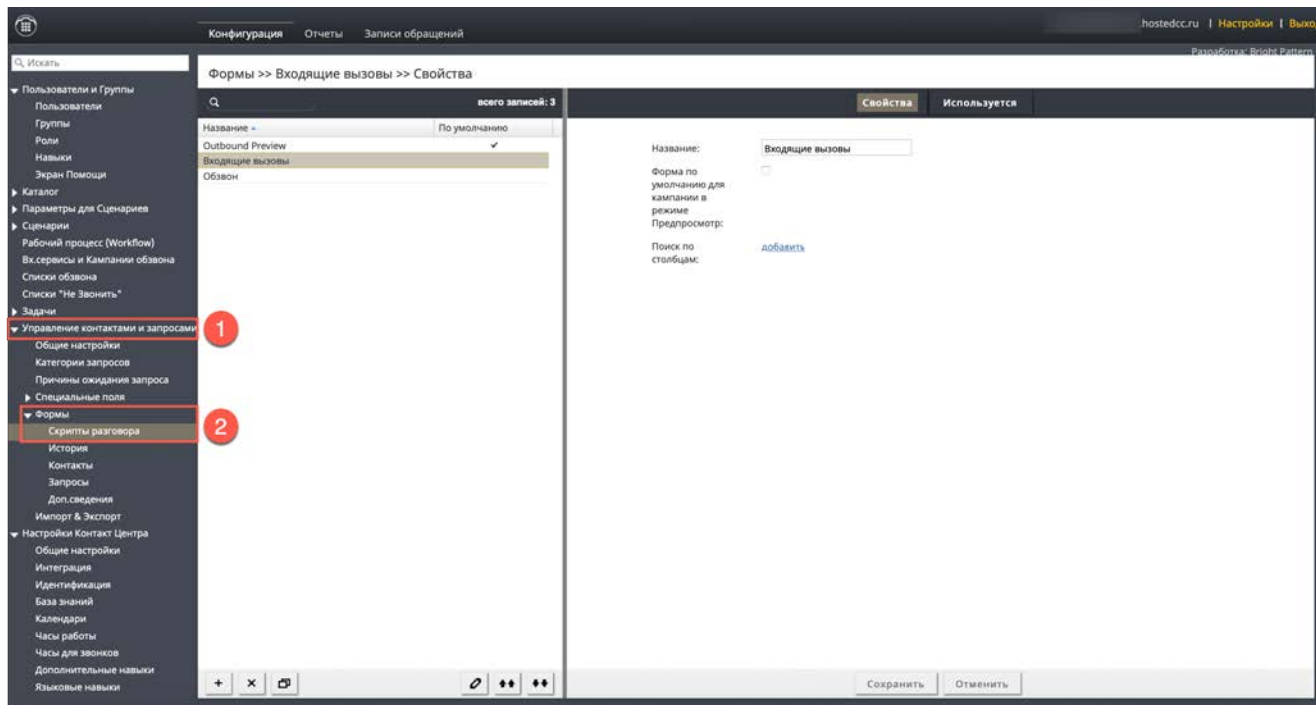
В Облачном КЦ возможно создание *многоуровневых* скриптов для гибкого диалога с клиентом с вариантами ответов. В них могут быть поля, заполняемые оператором и поля с данными из списка обзвона. Они могут содержать таблицы, картинки, ссылки на внешние ресурсы. Пример многоуровневого скрипта на р.м. оператора показан на снимке ниже.

The screenshot displays the Cloud Contact Center interface. The top bar shows the user's name, 'Игорь Елисеев', and the time '02:44'. The main workspace is divided into several sections:

- Left Panel:** A list of incoming calls with details like 'Игорь Елисеев 8 (905) 123-45-67 02:44'. Below this is a 'Входящие вызовы' section with a play button and a 'Условия подключения' dropdown. A search bar contains 'вопрос по условиям подключения'.
- Center Panel:** A script titled 'СЕРВИС ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ'. It includes fields for 'Компания CloudContact', 'Оператор: Ирина', and 'Игорь Елисеев'. A 'выбрать вариант:' section offers options: 'подключиться к сервису', 'вопрос по поддержке', and 'другое'. There are buttons for 'Подключение к сервису', 'Обращение за поддержкой', and 'перейти'. A 'Номер заказа:' field and a 'ссылка на сайт' checkbox are also present.
- Right Panel:** A 'База знаний' (Knowledge Base) section with a search bar and filters. It shows a list of service descriptions with columns for 'Ключевые слова', 'Ответ', and 'Заметки'. One entry is visible with '2' in the 'Ответ' column and an 'Использовать' button.

Настройка новых и редактирование существующих скриптов разговора происходит в разделе **Управление контактами и запросами (1)/ Формы / Скрипты разговора**.

Данный раздел может быть скрыт в первоначальных настройках Облачного КЦ. Обратитесь к *провайдеру сервиса* для его включения.

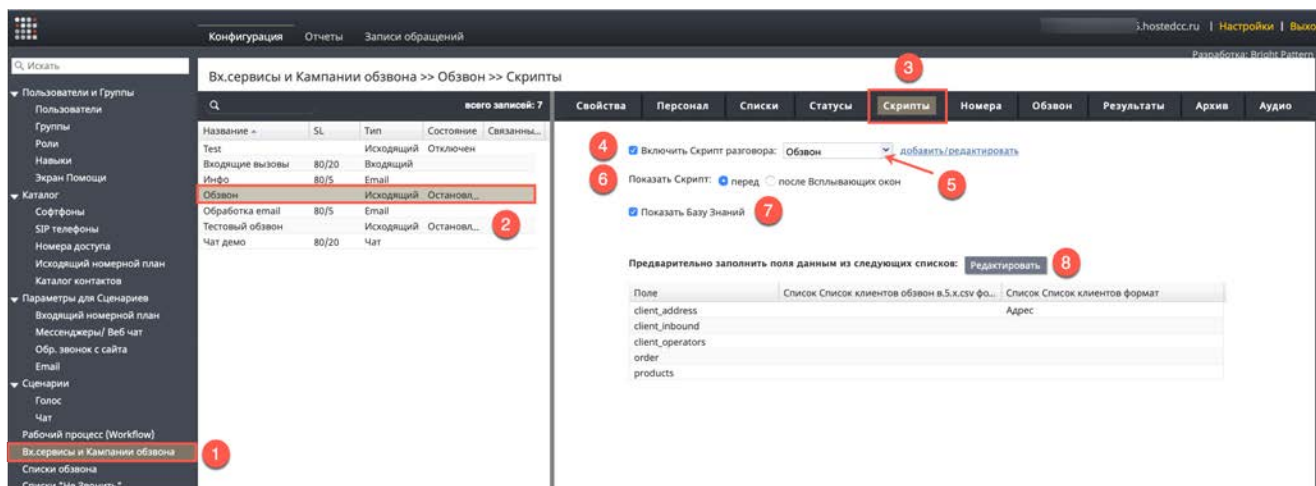


Для **использования** скрипта разговора в сервисе выберите вкладку **Скрипты** (3). Поставьте селектор **Включить скрипт разговора** (4) и выберите **скрипт** из списка (5).

Если при поступлении вызова на р.м. месте оператора используется технология «*Всплывающих окон*»/ *ScreenPop* (открытие вкладок с корпоративными или справочными приложениями), то можно выбрать порядок отображения вкладки со скриптом разговора (6): перед всплывающими окнами или после.

Если в процессе работы с обращением оператор пользуется информацией из встроенной *Базы знаний* - включите селектор **Показать Базу Знаний** (7).

Если в скрипте предусмотрены поля, заполняемые данными из *списка* обзвона, необходимо поставить соответствие между названием поля в *скрипте* разговора и названием столбца в *списке* обзвона. Для этого нажмите **Редактировать** (8).

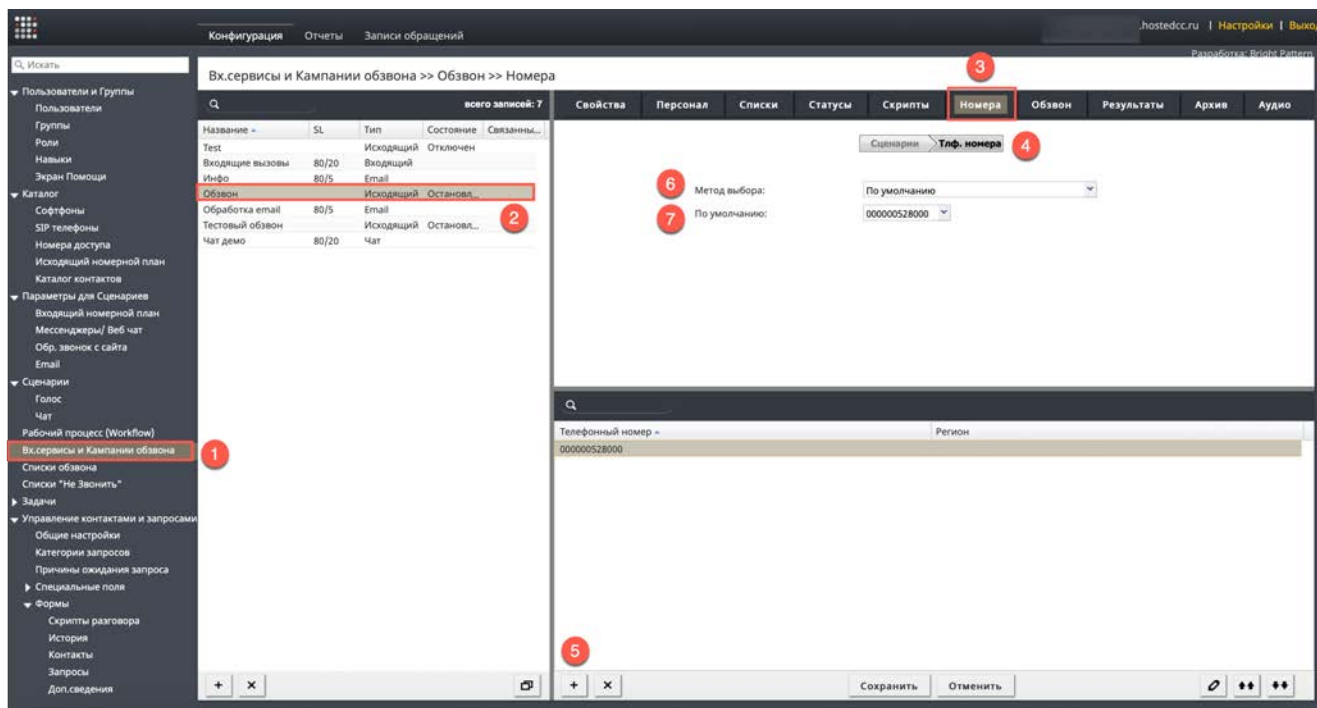


12-й шаг. Назначение телефонных номеров

Во вкладке **Номера** (4) происходит назначение телефонных номеров, которые будут использоваться в кампании обзвона.

Общий порядок действий по добавлению тлф.номера:

1. Добавляем тлф.номер(а) - кнопка **Добавить номер** (5)
2. Выбираем Метод выбора номера(ов) – пункт **Метод выбора** (6)
3. Устанавливаем номер По умолчанию – пункт **По умолчанию** (7).



Телефонные номера для использования в кампании обзвона подключаются сотрудниками *CloudContact* на основании данных, полученных от Заказчика. После успешного подключения, внешние входящие телефонные номера становятся доступными для выбора в интерфейсе *Администратора Контакт Центра*, как описано выше.

Данные, которые необходимо сообщить, для подключения внешних телефонных номеров:

1. Поддержка протокола SIP и кодека G711 Alaw или Ulaw;
2. Тип авторизации: входящая (к провайдеру), исходящая (от провайдера), статическая (по IP);
3. IP адрес и порт для работы по SIP протоколу;
4. логин / пароль.

13-й шаг. Настройка параметров обзвона и проверка корректности

На данном шаге производятся основные технические настройки кампании обзвона: выбирается её тип и связанные с ним параметры; задается учет временных поясов, правила перезвона; подключается список «Не звонить».

Настройка параметров обзвона производится во вкладке **Обзвон** (3). Она включает в себя пять подвкладок (4).

The screenshot displays the configuration page for a call campaign. On the left, a sidebar menu is visible with 'Обзвон' highlighted. The main area shows a table of campaigns with columns for Name, SL, Type, Status, and Link. The 'Обзвон' campaign is selected. To the right, the configuration settings are shown, including options for campaign type, start/stop, and various timing and logic parameters. Red annotations (1-4) point to the sidebar menu, the campaign table entry, the main configuration tab, and the sub-tabs respectively.

- **Общие.** В данной вкладке задаются общие технические настройки кампании, включая выбор *типа* кампании и связанных с ним параметров. Также в этой вкладке происходит **включение/выключение** кампании.
- **Время.** В данной вкладке задаются интервалы времени для набора номеров из списка обзвона с учётом *временных поясов*.
- **Перезвоны.** В данной секции задаются правила *перезвона* (повторного набора) в случае, если в течении одного полного прохода списка обзвона записи не были закрыты, а также задаются ограничения на количество перезвонов.
- **Не звонить.** Данная секция позволяет подключить к кампании обзвона список «Не звонить». В ходе кампании обзвона, каждая запись из списка обзвона сравнивается с записями в списке «Не звонить». Если запись совпадает, то обзвон по ней не производится. В Результатах кампании такие записи отмечаются специальным системным результатом *Номер есть в списке "Не звонить" / Number matches DNC*.
- **Диагностика.** Данная секция содержит советы о возможных неверных/пропущенных настройках в кампании обзвона. Сервис проверяет основные настройки по порядку, изложенному в данной инструкции, и даёт свои рекомендации по устранению недостатков.

14-й шаг. Настройка автоматического экспорта результатов кампании

Выгрузка табличного отчета о работе кампании обзвона и записей разговоров может производиться в в *ручном* или *автоматическом* режиме по заранее заданному расписанию.

Настройка *автоматической* выгрузки отчетов и записей задаётся во вкладке **Результаты** (3).

Результаты обзвона могут также храниться в виде *.zip файла во вкладке **Архив** (подробнее см. раздел [Архив](#)).

Общий порядок действий по работе с *результатами* кампании описан в инструкции [Результаты кампании обзвона](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Исходящий обзвон*.

ВАЖНО: В СЛУЧАЕ УДАЛЕНИЯ КАМПАНИИ ОБЗВОНА (по кнопке X (4)) – ЕЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ТАКЖЕ УДАЛЯЮТСЯ.

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!

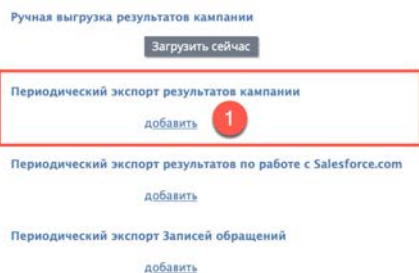
The screenshot displays the CRM interface for managing campaigns. The left sidebar contains a navigation menu with 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' highlighted by a red box and labeled '1'. The main area shows a table of campaigns with 'Обзвон' selected, highlighted by a red box and labeled '2'. The top navigation bar has the 'Результаты' tab selected, highlighted by a red box and labeled '3'. At the bottom of the table, a red box highlights the 'X' delete button, labeled '4'. The right-hand panel shows options for manual and periodic exports of campaign results.

Название	SL	Тип	Состоян...	Связан...
Text			Исходя...	Отклю...
Входящие вызо...	80/20	Входящ...		
Инфо	80/5	Email		
Обзвон		Исходя...	Остано...	
Обработка email	80/5	Email		
Тестовый обзвон		Исходя...	Остано...	
Чат демо	80/20	Чат		

Автоматическая выгрузка результатов кампании

Сервис позволяет настроить *автоматическую* выгрузку результатов кампании на *FTP* по заданному расписанию. Можно создать несколько задач по выгрузке, каждая со своим графиком, отдельным *FTP* и набором *фильтров*. Отчеты выгружаются в формате *.csv.

Для настройки автоматической выгрузки Результатов кампании нажмите **добавить** (1) в пункте **Периодический экспорт результатов кампании**.



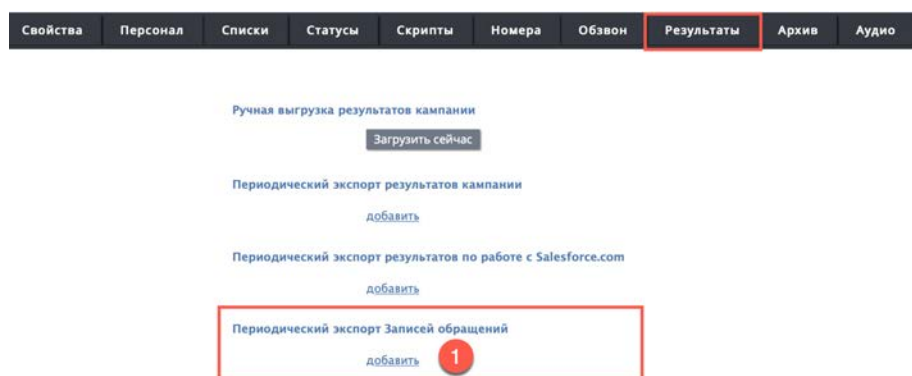
Автоматическая выгрузка записей обращений

Наряду с настройкой автоматической выгрузки *результатов* кампании, во вкладке **Результаты** можно настроить параметры автоматической выгрузки *записей обращений* (причем, как для *кампаний обзвона*, так и для *входящих сервисов/ чатов*).

Перед началом настройки рекомендуется оценить *полосу пропускания* интернет-канала и объем *места* на жестком диске, необходимых для выгрузки и хранения записей разговоров. При расчетах рекомендуем пользоваться следующим значением: **один час записи разговоров занимает 5,7 МБ для одного оператора**.

Сервис позволяет настроить автоматическую выгрузку записей обращений на *FTP* по заданному расписанию. Можно создать несколько задач по выгрузке, каждая со своим графиком, отдельным *FTP* и набором *фильтров*.

Для настройки автоматической выгрузки *Записей обращений* нажмите **добавить** (1) в пункте **Периодический экспорт Записей обращений**.



15-й шаг. Запуск кампании обзвона

Для **запуска** кампании поставьте флажок **Включить** (5) и нажмите кнопку **Старт** (6). Сохраните изменения нажав кнопку **Сохранить** (7).



КАМПАНИЯ НАЧНЕТ РАБОТУ !

Также кампанию можно **запустить** нажав кнопку **Старт** (1) из р.м. *Супервизора* (она должна быть предварительно включена во вкладке **Обзвон/ Общие** приложения *Администратора* (включен флажок (5) на предыдущем снимке)).

Название ↑	Работает	Режим	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Исх.откл.очередь	%Исх.пот.очередь	Исх.направл.	Интенсивность
Обзвон		Preview	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Тестовый обзвон		Automatic	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Всего	Всего закрыто	Всего ИЗ	Осталось	Набрано	Закрыто	%Исх.пот.очередь	ASR %
5	4	0	1	0	0	0	-

Название ↑	Включен	Порядок	Всего	Соотношение	Осталось
Список клиентов	✓	1	5	1	1
Список клиентов обзвон в.5.x...		1	0	1	0

Название ↑	В системе	Занят	Готов	Не готов	Загрузка	Ср.вр.простоя
Контакт центр	0	0	0	0	0	00:00
Специалисты	0	0	0	0	0	00:00

После старта кампании

После запуска кампании имеется возможность выгрузить в *ручном режиме* отчет о *работе* кампании; смотреть *архив* результатов работы кампании.

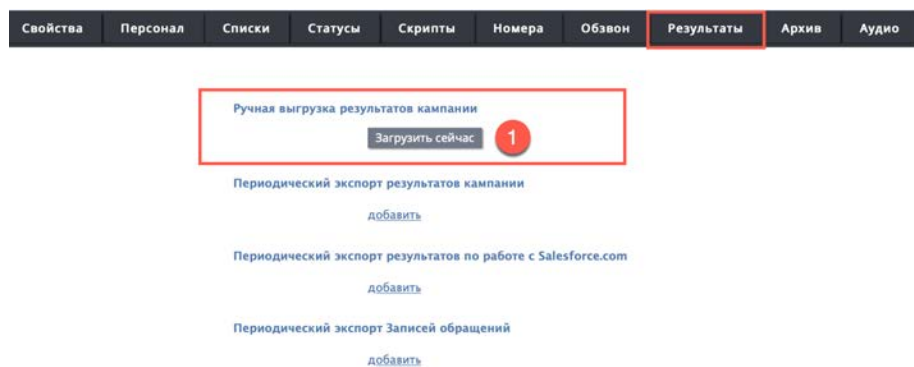
Ручная выгрузка отчета Результатов кампании

Результаты кампании доступны в режиме *реального времени*. Для их выгрузки **не надо дожидаться окончания работы кампании**, результаты содержат актуальные данные о работе кампании на момент выгрузки отчета.

Результаты работы кампании обзвона выгружаются в виде файла формата *.csv.

Результаты обзвона могут также храниться в виде *.zip файла во вкладке **Архив** (подробнее см. раздел [Архив](#)).

Для ручной выгрузки результатов кампании в виде таблицы, нажмите кнопку **Загрузить сейчас (1)**.



Общий порядок действий по работе с *результатами* кампании описан в инструкции [Результаты кампании обзвона](#), размещенной на [Справочном Портале](#) в разделе *Исходящий обзвон*.

ВАЖНО: В СЛУЧАЕ УДАЛЕНИЯ КАМПАНИИ ОБЗВОНА – ЕЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ТАКЖЕ УДАЛЯЮТСЯ. НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!

Архив

Во вкладку **Архив** помещаются результаты кампании в виде *.zip архива при следующих **изменениях** в **списке** обзвона:

- Список обзвона **удален** из раздела **Списки обзвона**
- Список обзвона **удален** из **кампании обзвона** (раздел **Вх.сервисы** и **Кампании обзвона/Списки**)
- Список обзвона **обновлен** новыми данными в режиме обновления списка (раздел **Списки обзвона** / кнопка **Обновить список**) .

Для доступа к архивным результатам нажмите вкладку **Архив** (3).

Вкладка содержит таблицу с перечнем списков обзвона, дату изменения списка и количество записей в нем. Выберите список (4) и нажмите **Загрузить** (5) для **выгрузки** результатов кампании с данным списком или кнопку **X** (6) для **удаления** результатов.

ВАЖНО: В СЛУЧАЕ УДАЛЕНИЯ КАМПАНИИ ОБЗВОНА (по кнопке X (7)) – ВСЕ ЕЁ РЕЗУЛЬТАТЫ УДАЛЯЮТСЯ, ВКЛЮЧАЯ РЕЗУЛЬТАТЫ ВО ВКЛАДКЕ АРХИВ.

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!

The screenshot displays the 'Архив' (Archive) section of the Cloud Contact Center interface. The main area shows a table of call lists with columns for 'Свойства', 'Персона', 'Списки', 'Статусы', 'Скрипты', 'Номера', 'Обзвон', 'Результат', 'Архив', and 'Аудио'. A table of call records is also visible, with columns for 'Список', 'Дата и время', and 'Кол-во записей'. Red annotations highlight specific actions: (1) selecting 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' in the sidebar, (2) selecting a call list in the main table, (3) clicking the 'Архив' tab, (4) selecting a call record in the table, (5) clicking the 'Загрузить' button, (6) clicking the 'X' button to delete, and (7) clicking the 'X' button in the bottom left corner.

Аудио сообщения

В зависимости от специфики работы КЦ, оператор может часто повторять одинаковую информацию, например: персональное приветствие или предложение услуг. Такие типовые сообщения могут быть записаны заранее и проиграны клиенту во время разговора.

Стандартные сообщения оператор может записать самостоятельно, чтобы они звучали его голосом и оператор мог естественным образом продолжить разговор по завершении записи.

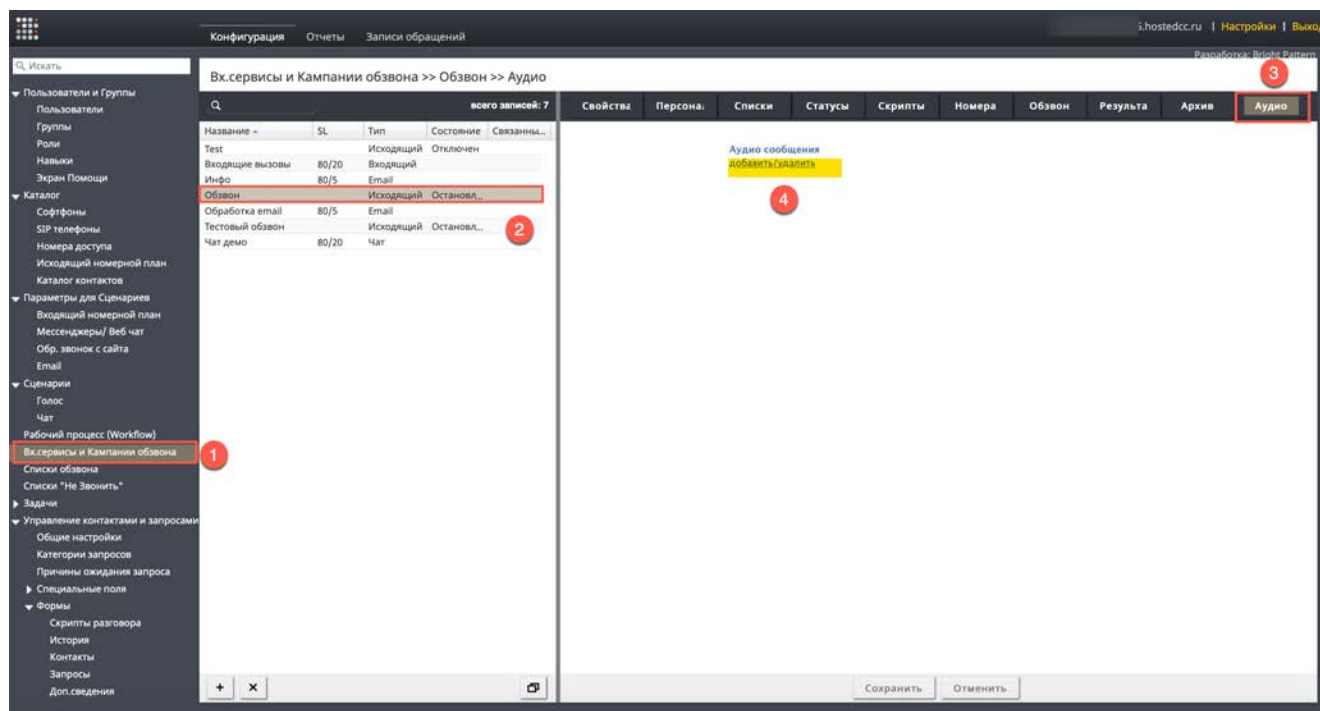
Инструкция по записи шаблонов сообщений голосом оператора и использовании предзаписанных сообщений содержится в документе [5.x - Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#), размещенном на Справочном Портале в разделе Оператор КЦ.

Некоторые предзаписанные сообщения могут быть подготовлены централизованно.

Рекомендации по записи общих аудио сообщений приводятся в разделе [Настройка аудио сообщений](#) данной инструкции.

Общие аудио сообщения располагаются в разделе **Настройки Контакт Центра/ Аудио сообщения**.

При настройке кампании обзвона можно задать, какими общими аудио сообщениями могут пользоваться операторы при обслуживании вызовов. Для этого нажмите вкладку **Аудио** (3) и нажмите **добавить/удалить** (4).



В открывшемся окне выберите предзаписанные аудио сообщения и добавьте их для использования в данной кампании обзвона.

Приложение №1. Тестовая конфигурация Облачного Контакт центра

В данном Приложении приведены начальные конфигурационные данные Облачного Контакт Центра в том виде, в каком он передается на тестирование Заказчику (типовые настройки).

Пользователи Контакт центра (учетные записи)

Роль	Логин	Имя Фамилия	Вн. Номер
Администратор	admin	Николай Попов	1005
Оператор	agent1	Ирина Петрова	1002
Оператор	agent 2	Галина Иванова	1003
Супервизор	supervisor	Вера Смирнова	1004
Администратор	ccadmin	Поддержка CloudContact *	1001

* - учетная запись *Поддержка CloudContact* предназначена для использования сотрудниками технической поддержки *CloudContact* для оперативного решения вопросов, возникающих во время тестирования. **Рекомендуем не удалять эту учетную запись.**

Группы

Название	Состав
ИТ	admin, ccadmin
Контакт центр	agent1, agent2, supervisor

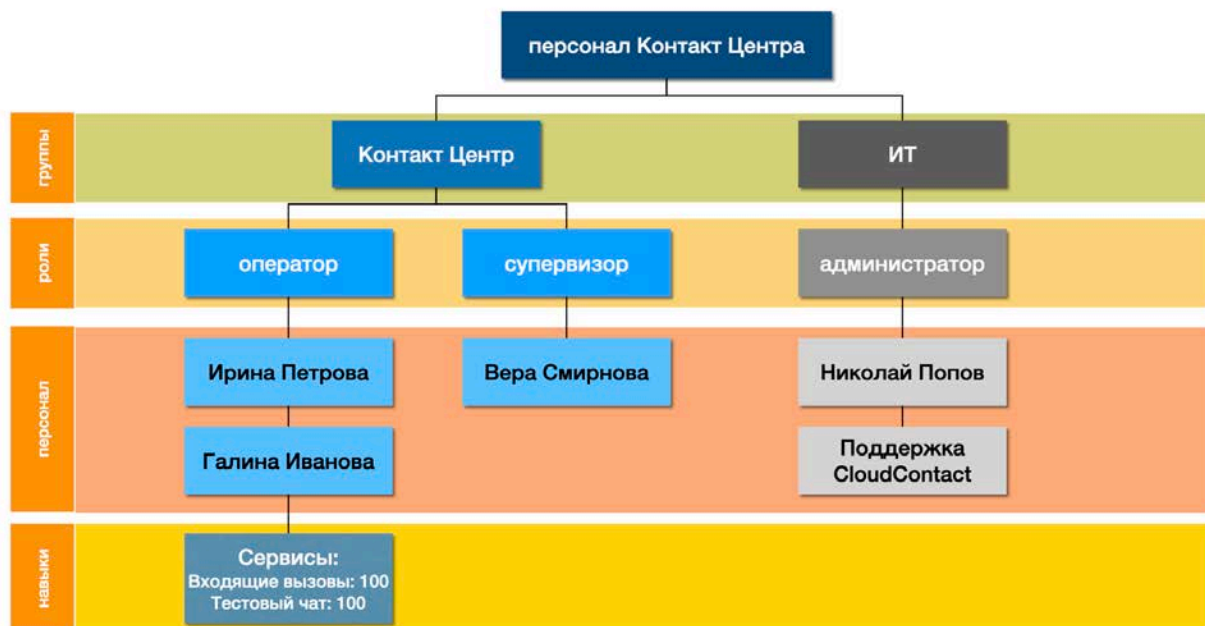
Сервисы

Название	Состав
Входящие вызовы	Группа Контакт Центр
Тестовый чат	Группа Контакт Центр

Навыки операторов. Уровни квалификации

Навык	Категория	Agent1	Agent2
Сервисы	Входящие вызовы	100	100
	Тестовый чат	100	100

Организационная схема Контакт центра



Алгоритм работы сервиса «Входящие вызовы»



Данный сценарий можно использовать без подключения внешней телефонии. Для этого надо с одного рабочего места сотрудника КЦ набрать внутренний номер **4040** и далее следовать голосовому меню. При наличии свободного оператора вызов будет распределен на него.

ООО «Клауд Контакт» предоставляет сервис Облачного Контакт Центра на основе программной платформы ServicePattern™ компании [Bright Pattern Inc.](#)

Подробная информация: [сайт](#) CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2020 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.