CloudContact

Облачный Контакт-центр

РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ОБЗВОНА

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 обслуживании 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 4
1. Общая информация 5
2. Выгрузка Результатов 6
3. Загрузка отчета в Excel....8
4. Типы отчетов 11
4.1.Простой отчет....11
4.2.Подробный отчет....13
Приложение 1. Перечень системных статусов. 17

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;

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

Обращаем внимание … - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

1. Общая информация

Результаты работы кампании обзвона сохраняются в **табличном** виде. Их можно выгружать в **ручном** и **автоматическом** режиме в виде файла формата .csv.

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.

Состав данных, содержащихся в отчете, описан в разделе Типы отчетов.

Результаты обзвона могут быть доступны в виде .zip **архива** в следующих случаях:

• Список обзвона удален из раздела **Конфигурация/Списки**

• Список обзвона удален из кампании обзвона (раздел **Вх.сервисы и Кампании обзвона/Списки**)

• Список обзвона обновлен новыми данными в режиме **замены** данных.

Архивированные результаты кампании находятся в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/Архив**.

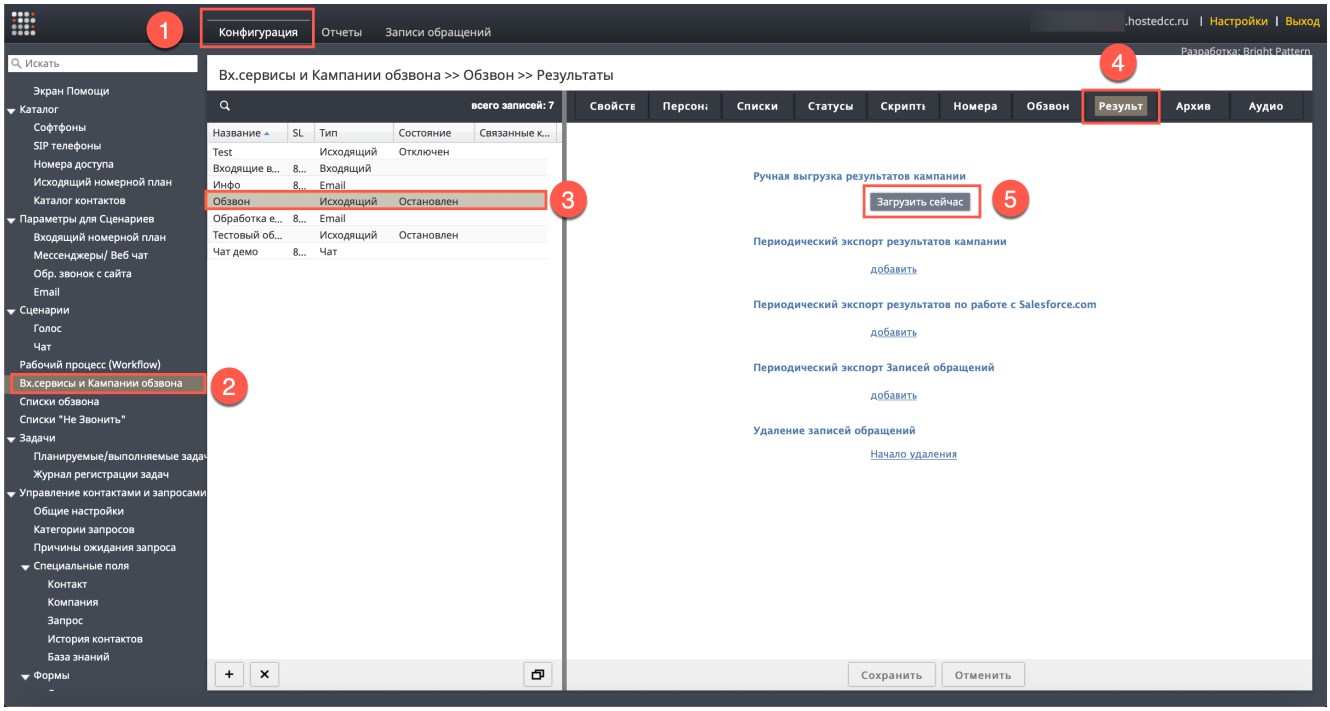
Важно: в случае удаления *кампании* обзвона – ее *результаты* также удаляются.

Не забывайте выгружать и сохранять результаты кампании перед ее удалением!

2. Выгрузка Результатов

Для **выгрузки** результатов кампании, в приложении *Администратора* необходимо перейти в раздел **Результаты** (4): **Конфигурация/Вх.сервисы и Кампании обзвона /[название кампании]**.

Для выгрузки результатов в **ручном режиме** - нажать кнопку **Загрузить сейчас** (5).



В открывшемся окне:

1 - выбрать **список**(и) обзвона, использованные в кампании;

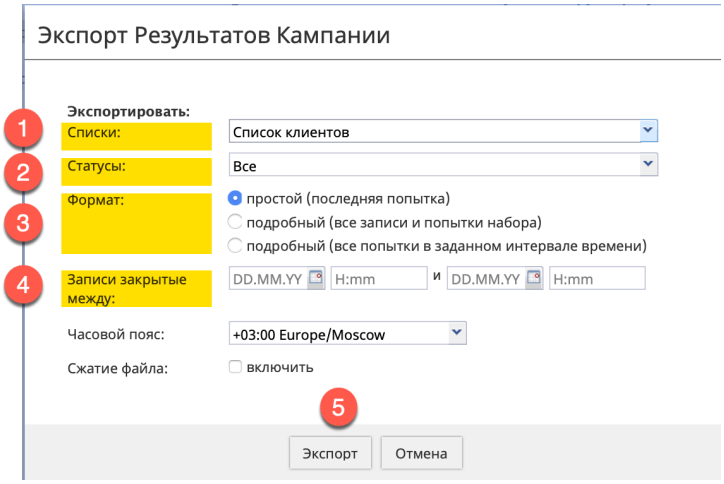
2 – интересующие **статусы** дозвона (по умолчанию выгружаются результаты по всем статусам);

3 – **тип** отчета: *Простой* - показаны результаты последней попытки набора для каждой записи из списка обзвона; *Подробный* - показаны результаты всех попыток набора для каждой записи из списка обзвона. Подробно состав отчетов описан в соответствующих разделах ниже.

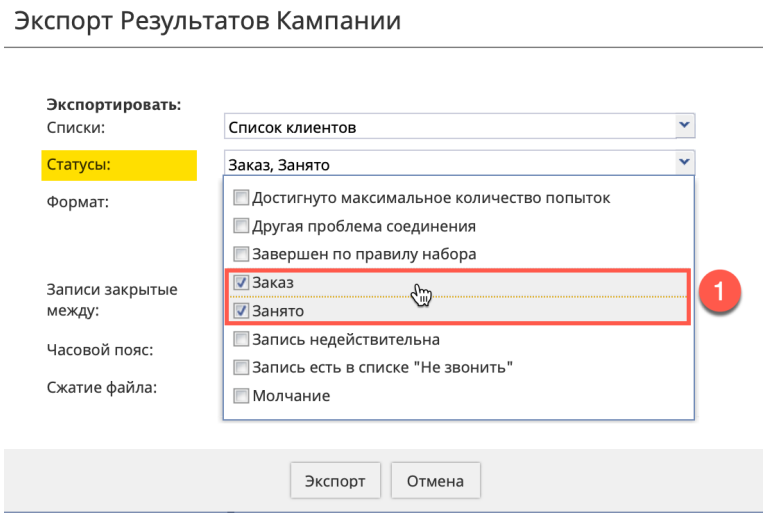
4 – **интервал** времени, за который требуется выгрузить результаты

Если интервал времени не задавать, то будут выгружены результаты с момента запуска кампании по текущее время (время выгрузки результатов).

5 – нажать **Экспорт** для выгрузки отчета в формате .csv.



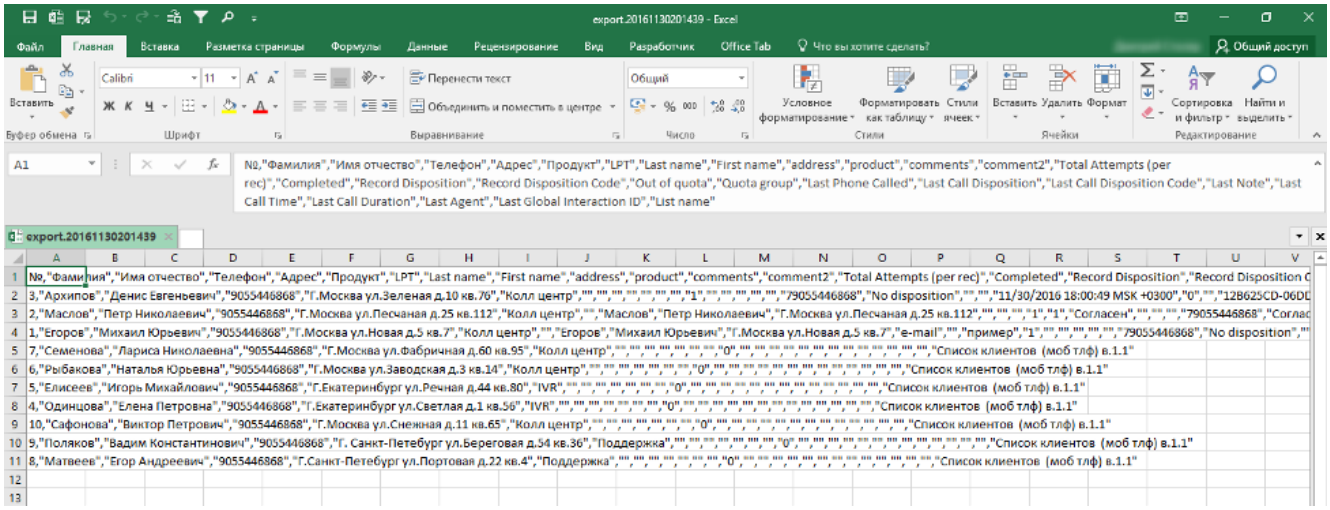
Если необходимо выгрузить отчет, содержащий только *конкретные статусы* по кампании, выберите их из выпадающего списка статусов (1).



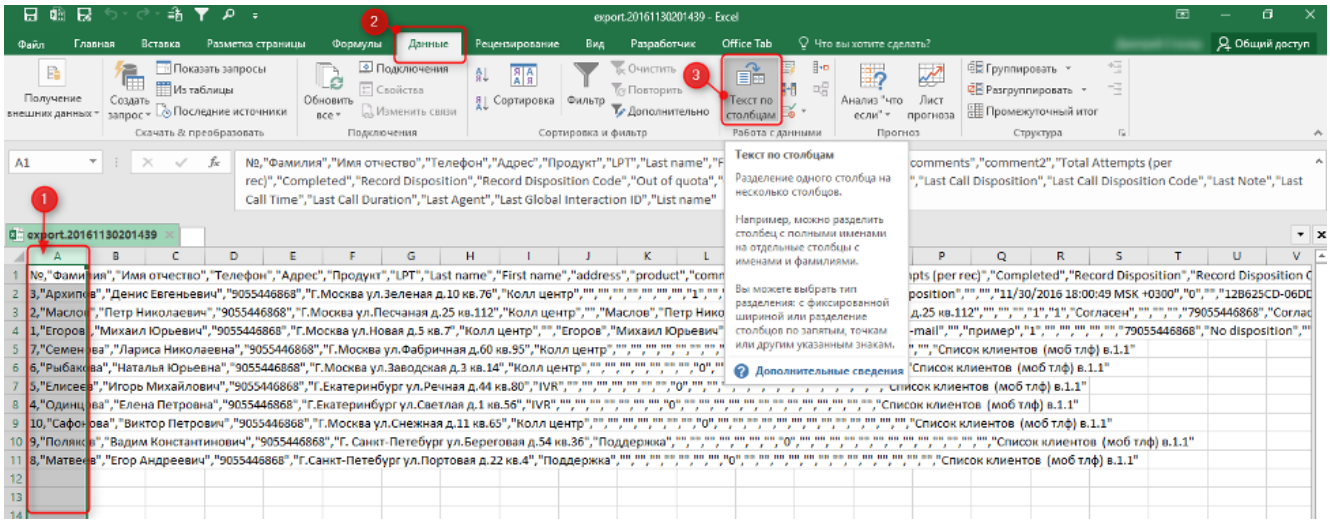
3. Загрузка отчета в Excel

Примеры экранов приведены для ПО *Excel 2016* под ОС *Windows.*

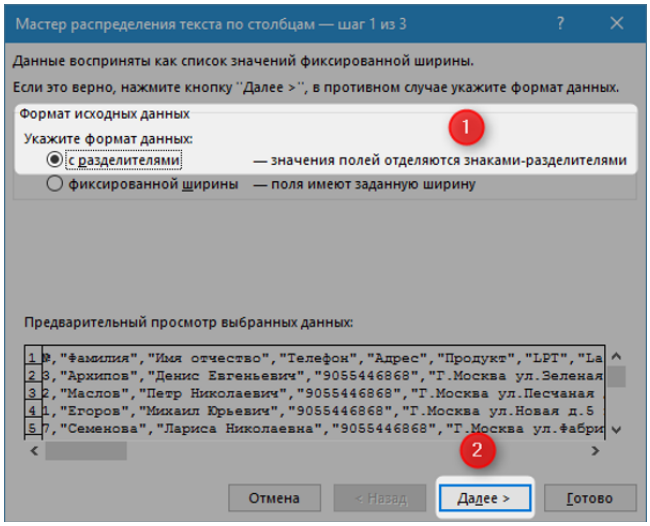
Откройте выгруженный csv файл в *Excel*. Он показывается *без разбивки* по столбцам.



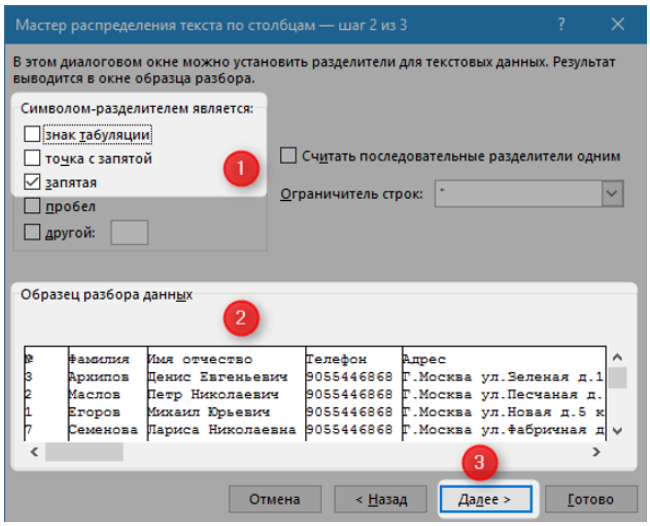
Выделите 1-й столбец таблицы (1), перейдите в меню **Данные** (2) и нажмите **Текст по столбцам** (3).



В открывшемся окне *помощника* выберите *формат исходных данных* - **с разделителями** (1), затем – **Далее** (2).



В следующем окне выберите *символ-разделитель* – **запятая** (1). В поле предварительного просмотра (2) будет видно, как таблица **разделяется** на столбцы. Нажмите **Далее** (3).



В последнем окне выберите *формат данных столбца* - **общий** (1), затем **Готово** (2).

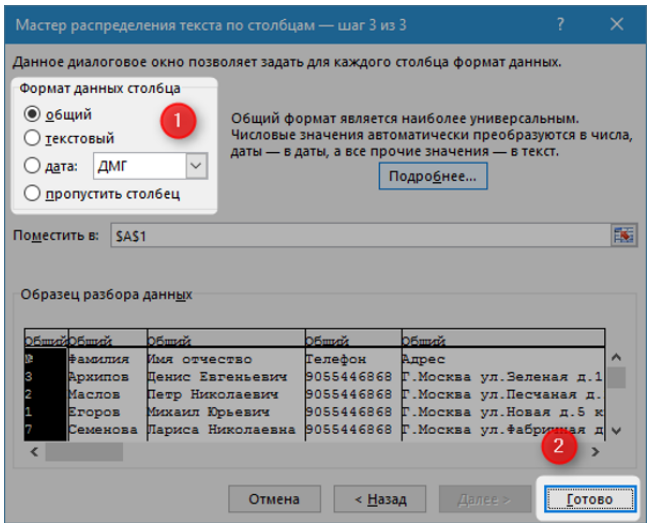
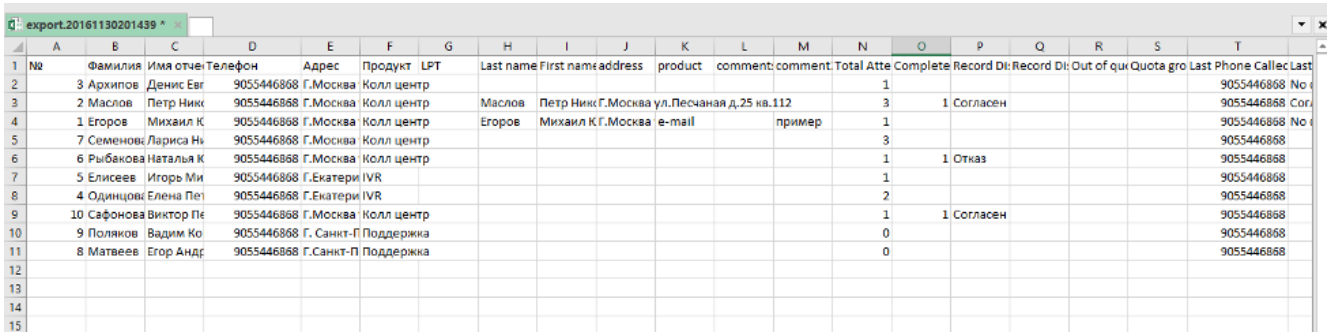


Таблица успешно **импортирована** в *Excel*.



export.20161130201439 *

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
1	№	Фамилия	Имя отче	Телефон	Адрес	Продукт	LPT	Last name	First nam	address	product	comment	comment	Total Atte	Complete	Record Di	Record Di	Out of qu	Quota gro	Last Phone Callec	Last
2	3	Архипов	Денис Евг	9055446868	Г.Москва	Колл центр								1						9055446868	No
3	2	Маслов	Петр Ник	9055446868	Г.Москва	Колл центр		Маслов	Петр Ник	Г.Москва	ул.Песчаная д.25 кв.112			3	1	Согласен				9055446868	Сог
4	1	Егоров	Михаил К	9055446868	Г.Москва	Колл центр		Егоров	Михаил К	Г.Москва	e-mail		пример	1						9055446868	No
5	7	Семенова	Лариса Ни	9055446868	Г.Москва	Колл центр								3						9055446868	
6	6	Рыбакова	Наталья К	9055446868	Г.Москва	Колл центр								1	1	Отказ				9055446868	
7	5	Елисеев	Игорь Ми	9055446868	Г.Екатери	IVR								1						9055446868	
8	4	Одинцова	Елена Пет	9055446868	Г.Екатери	IVR								2						9055446868	
9	10	Сафонова	Виктор Пе	9055446868	Г.Москва	Колл центр								1	1	Согласен				9055446868	
10	9	Поляков	Вадим Ко	9055446868	Г. Санкт-П	Поддержка								0						9055446868	
11	8	Матвеев	Егор Андр	9055446868	Г.Санкт-П	Поддержка								0						9055446868	
12																					
13																					
14																					
15																					

4. Типы отчетов

4.1.Простой отчет

В *простом* отчете показаны статусы последней попытки набора для каждой записи из списка обзвона: одна строчка для одной записи.

Поля *простого* отчета сгруппированы в несколько *блоков*: поля из *списка обзвона* (1), поля с заполненными данными из *скрипта разговора* (если используется) (2); поля со *статистиками* о ходе работы кампании обзвона (3).

Названия столбцов из списка обзвона соответствуют названиям в списке обзвона, загруженном в кампанию. Названия столбцов из скрипта разговора соответствуют названиям переменных, используемых в скрипте (на англ.яз.). Названия статистик работы кампании обзвона приводятся на англ. яз.

В таблице ниже приводятся описание каждого поля *простого отчета*. Порядок параметров соответствует порядку следования полей в отчете.

Название столбца (англ)	Название столбца (рус)	Описание
	[поля из списка обзвона]	В начале отчета приводятся все поля с данными из *списка* обзвона, который был выбран при построении отчета. Названия столбцов, их порядок, содержание записей полностью повторяет список обзвона.
	[поля из скрипта разговора]	Значения полей, заданных в *скрипте* обзвона (заданном в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона /Скрипты**), используемом в данной кампании. Приводятся данные только для тех полей скрипта разговора, в которых задано значение «*экспорт в результаты*».
Total attempts (per rec)	Общее число попыток	Общее число попыток набора данной записи.
Completed	Закрыто	Ставится «1», если запись была закрыта (проставлен окончательный статус), в иных случаях – «0». Для записей, закрытых по причине достижения квоты, ставится «0».
Record Disposition	Статус записи	Статус для закрытой записи. Перечень статусов задается в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Статусы**.
Record Disposition Code	Код статуса записи	Цифровой код закрытого статуса. Проставляется в случае, если коды статусов заданы в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Статусы**.

Название столбца (англ)	Название столбца (рус)	Описание
Out of Quota	Достигнута квота	Ставится «1», если обработка записи не начиналась или была остановлена по причине достижения квоты или по причине того, что запись не соответствует группам квот, заданным для данной кампании в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Списки/Квота**.
Quota Group	Группа квоты	Для каждой записи, у которой поле «**Достигнута квота**»=1, приводится название группы квоты, которая была уже достигнута. Если запись не была обработана по причине того, что она не соответствует ни одной группе квот, значение поля равно «**no match**»/**не соответствует**.
Last Phone Called	Последний набранный номер телефона	Номер телефона, использованный в последней попытке набора данной записи.
Last Call Disposition	Статус последней попытки набора	Статус последней попытки набора. Перечень статусов задается в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Статусы**.
Last Note	Последний комментарий	Для **успешного** вызова: комментарий к вызову, внесенный оператором во время последней попытки набора. Для **неудачной** последней попытки дозвона: статус вызова, проставленный системой (*результат CPA** и *код сигнализации SIP***).
Last Call Time	Время последней попытки набора	Дата и время начала последней попытки набора.
Last Call Duration	Длительность последнего разговора	Длительность последнего разговора в сек.: от момента определения голоса клиента до завершения разговора. Ставится «0» для неуспешной попытки.
Last Agent	Последний оператор	*Логин* оператора, участвовавшего в разговоре с клиентом во время последней попытки набора.
Global Interaction ID	ID вызова	Уникальный ID вызова данной попытки. Пустое поле - в случае если номер не набирался. Для кампании в режиме *Предпросмотр/Preview*, если оператор делает несколько попыток набора одной записи, все попытки будут иметь один ID вызова.
List Name	Название списка обзвона	Название списка обзвона в которой находится запись, использованная в данной попытке набора.

4.2.Подробный отчет

В подробном отчете показаны статусы <u>всех попыток</u> набора для каждой записи из списка обзвона: одна строчка для одной попытки.

В отчете показаны все попытки обработки записи, в том числе и те, когда реальный набор не осуществлялся (например, запись совпала со списком «*Не звонить*» или достигнута *квота* по обзвону)

Поля *подобного* отчета сгруппированы в несколько *блоков*: поля из *списка обзвона* (1), поля с заполненными данными из *скрипта разговора* (если используется) (2); поля со *статистиками* о ходе работы кампании обзвона (3).

Названия столбцов из списка обзвона соответствуют названиям в списке обзвона, загруженном в кампанию. Названия столбцов из скрипта разговора соответствуют названиям переменных, используемых в скрипте (на англ.яз.). Названия статистик работы кампании обзвона приводятся на англ. яз.

В таблице ниже приводятся описание каждого поля *подробного отчета*. Порядок параметров соответствует порядку следования полей в отчете.

Название столбца (англ)	Название столбца (рус)	Описание
	[поля из списка обзвона]	В начале отчета приводятся <u>все поля</u> с данными из *списка* обзвона, который был выбран при построении отчета. Названия столбцов, их порядок, содержание записей полностью повторяет список обзвона.
	[поля из скрипта разговора]	Значения полей, заданных в *скрипте* обзвона (заданном в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона /Скрипты**), используемом в данной кампании. Приводятся данные только для тех полей скрипта разговора, в которых задано значение «*экспорт в результаты*».
This Phone number	Номер телефона	Номер телефона, использованный в данной попытке.
Is Call Attempt	Попытка набора	Ставится «1», если номер действительно набирался.
Completed	Закрыто	Ставится «1», если запись была закрыта (проставлен окончательный статус), в иных случаях – «0». Для записей, закрытых по причине достижения квоты, ставится «0».
Record Disposition	Статус записи	Статус для закрытой записи. Перечень статусов задается в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Статусы**.

Название столбца (англ)	Название столбца (рус)	Описание
Record Disposition Code	Код статуса записи	Цифровой код закрытого статуса. Проставляется в случае, если коды статусов заданы в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Статусы**.
Out of Quota	Достигнута квота	Ставится «1», если обработка записи не начиналась или была остановлена по причине достижения квоты или по причине того, что запись не соответствует группам квот, заданным для данной кампании в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Списки/Квота**.
Quota Group	Группа квоты	Для каждой записи, у которой поле «**Достигнута квота**»=1, приводится название группы квоты, которая была уже достигнута. Если запись не была обработана по причине того, что она не соответствует ни одной группе квот, значение поля равно «**no match**»/**не соответствует**.
Call Disposition	Статус попытки	Статус для данной попытки набора. Перечень статусов задается в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Статусы**. Описание значений *системных* статусов (**проставленных сервисом**, а не оператором) приведено в Приложении 1.
Call Disposition Code	Код статуса попытки	Цифровой код статуса попытки набора. Проставляется в случае, если коды статусов заданы в разделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона/ Статусы**.
Call Note	Комментарий к вызову	Для **успешного** вызова: комментарий к вызову, внесенный оператором. Для **неудачной** попытки дозвона: статус вызова, проставленный системой (*результат CPA** и код *сигнализации SIP***).
Call Time	Время попытки	Дата и время начала попытки набора.
Scheduled at	Запланировано	Время следующей запланированной попытки набора.
Dialing Duration	Длительность набора	Длительность набора в сек.: от начала набора до получения телефонной сигнализации о успешной/ неуспешной попытке набора (ответ, занят, не отвечает и т.п.).
CPA Duration	Длительность CPA	Длительность определения *CPA** в сек.: от получения по сигнализации сообщения о том, что вызов отвечен до определения типа ответа (голос, факс/модем, автоответчик).
Answered Duration	Длительность разговора	Длительность разговора в сек.: от момента определения голоса клиента до завершения разговора. Ставится «0» для неуспешной попытки набора.
Agent	Оператор	Логин оператора, участвовавшего в разговоре с клиентом во время данной попытки набора.

Название столбца (англ)	Название столбца (рус)	Описание
Connected	Соединен	Ставится значение «1» если соединение было установлено (с точки зрения *ТфОП****). Во всех остальных случая ставится «0». Если соединение было установлено провайдером может начисляться плата за соединение и его длительность.
CPA result	Результат CPA	Результат *анализа прохождения вызова* (*CPA**) для данной попытки: 0 – *Неизвестно* (нет результата: вызов закончен до того, как завершился анализ CPA) 1 – *Голос* (ответил человек) 2 – *Автоответчик* (результат: автоответчик) 3 – *Сообщение* (результат: речь, не являющаяся голосом человека или автоответчика, например IVR) 4 – *факс* (результат: факс) 5 - *СИТ-тон* (результат: SIT, special information tone. СИТ - специальный информационный тон, внутриканальный тоновый сигнал, извещающий о проблеме с соединением) 6 – *Занят* (результат: номер занят) 7 - *Fast Busy* (результат: Учащенный занято. Вызов не может быть установлен из-за проблем на телефонной сети, в т.ч. неверный/несуществующий номер). 8 – *КПВ* (контроль посылки вызова- Ring Back. В течении длительности интервала No Answer timeout (установленного для данной кампании в настройках Исходящий/Общий) звучали «длинные гудки» - абонент свободен, не берет трубку) 9 – *Тишина* (результат: тишина в линии в течении интервала более 5 сек.) **Важно**: *результат CPA* может не совпадать с статусами вызова (диспозициями) в столбце Call Disposition. *Статус вызова* проставляется системой и зависит не только от результата *CPA*, но и от сигнализации телефонной сети и ряда других факторов.
CPA recording file	Файл записи результата CPA	Название файла, где хранится запись *анализа CPA** для данной попытки.
CPA RTP server id	Id сервера с результатом CPA	Идентификатор имени хоста *RTP-сервера*, где хранится запись анализа *CPA* для данной попытки.
Recording file	Файл записи разговора	Название файла с записью разговора данной попытки вызова.
RTP server id	Id сервера с записью разговора	Идентификатор имени хоста RTP-сервера, где хранится запись разговора для данной попытки.

Название столбца (англ)	Название столбца (рус)	Описание
Global Interaction ID	ID вызова	Уникальный ID вызова данной попытки. Пустое поле в случае если номер не набирался. Для кампании в режиме *Предпросмотр/Preview*, если оператор делает несколько попыток набора одной записи, все попытки будут иметь один ID вызова.
Record ID	ID записи	Уникальный идентификатор записи из списка обзвона. Создается при загрузке списка.
List Name	Название списка	Название списка обзвона в которой находится запись, использованная в данной попытке вызова.
Is Inbound Call	Входящий вызов	Ставится «1» если вызов является входящим в рамках *смешанного (blended)* сервиса, например, клиент перезвонил после пропущенного звонка в рамках кампании обзвона. Ставится только если показатель «Is Call Attempt/ Попытка набора»=1.

***- CPA (Результаты прохождения вызова)**

CPA (call progress analysis - анализ прохождения вызова) предусматривает определение состояния линии (занято, не отвечает, причины неответа, ответил факс, ответил модем, ответил автоответчик, ответил человек).

**** - SIP signaling codes (коды ответов SIP)**

Код ответа по протоколу SIP/2.0. состоит из трех цифр и показывает информацию об обработке запроса сервером оборудования связи.

Описание кодов ответа на русском языке можно найти на специализированных сайтах, например – здесь . Полное описание стандарта (на англ. языке) можно прочитать на сайте IETF (Инженерный совет Интернета).

***** - ТфОП (Телефонная Сеть Общего Пользования: англ. *PSTN, Public Switched Telephone Network*)**

Глобальная сеть связи, объединяющая городские и национальные телефонные сети, для доступа к которой используются телефонные аппараты, АТС и оборудование передачи данных.

Приложение 1. Перечень системных статусов.

Статусы расположены в алфавитном порядке по названиям на русском языке.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
ПРОБЛЕМЫ С СОЕДИНЕНИЕМ	**CONNECTION PROBLEM**	
Автоинформатор или IVR	Announcement	На стороне абонента ответил не сам абонент или не автоответчик. Например: сообщение автоинформатора о том, что офис не работает или звучит меню IVR.
Автоответчик	Answering machine	На стороне абонента отвечает автоответчик.
Другая проблема соединения	Other connection issue	Статус, применяемый в случае, если не применим ни один из перечисленных в данной таблицы статусов.
Занято	Busy	Вызываемый номер занят.
Молчание	Silence	Тишина в течении более 5 сек. с момента ответа на вызов.
Направление перегружено	Fast busy	Вызов не может быть установлен из-за проблем на телефонной сети (перегрузки сети), в т.ч. неверный/несуществующий номер.
Неверный номер	Invalid number	Получен тоновый сигнал о том, что набранный номер не верный/ не существует .
Нет ответа	No answer	Вызываемый клиент не ответил в течении интервала, заданного в пункте Лимит времени для "Нет ответа" вкладки Обзвон/ Общие
Сетевое сообщение	Network announcement	Сообщение, звучащее до попытки соединения с абонентом, например: «Вызов не может быть установлен».
Факс или модем	Fax or modem	На стороне клиента на вызов отвечает факс или модем.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
СИСТЕМНЫЕ	**SYSTEM**	
Достигнуто максимальное количество попыток	No numbers left to call	Исчерпано максимальное количество попыток набора по всем номерам данной записи. Обратите внимание: данный статус используется только если запись содержит несколько номеров и по всем исчерпан лимит на количество наборов. Если запись содержит только один номер (или в данной кампании используется только один номер), то окончательный статус записи в которой достигнуто максимальное количество попыток соответствует статусу последней попытке набора.
Завершен по правилу набора	Finalized by dial rule	Запись завершена по причине исчерпания количества попыток набора (задается в разделе **Обзвон/Перезвон** (**Правила набора**)).
Запись недействительна	Record expired	Срок действия записи исчерпан.
Нет оператора	No agent	Вызов завершен клиентом из-за отсутствия свободного оператора.
Неудавшийся вызов	Call failed	Вызов или попытка вызова завершились по неизвестной причине.
Перегрузка	Congestion	Статус зарезервирован для использования в будущем.
Пропущена	Skipped	Применяется для кампаний в режиме *Предпросмотр/ Preview*. Оператор принял запись, а затем пропустил ее (закрыл без набора).
Сбой на р.м. оператора	Agent failure	Вызов завершен из-за сбоя в работе Приложения оператора.
Сбой системы	System failure	Вызов завершен из-за сбоя системы.
Сброшен	Abandoned	Вызов закончен до того, как завершился анализ *CPA*.
Статус не выбран	No disposition	Оператор, обрабатывающий вызов, не проставил статус разговора.
Статус не найден	Disposition not found	Кампания пробовала проставить статус, который не задан в системе.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Телефонная сеть недоступна	Phone network unavailable	Вызов не может быть совершен из-за недоступности телефонной сети.

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 и перевод. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.