



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

Оглавление

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
5-й шаг. Настройка количества записываемых обращений (в процентах) и изменение категорий оценки качества работы операторов	17
6-й шаг. Настройка графика работы Контакт-центра.	19
7-й шаг. Создание групп сотрудников Контакт центра.	22
8-й шаг. Создание / импорт пользователей и включение их в группы операторов. Создание / импорт супервизоров и назначение их на группы операторов	23
3. Типовая настройка обработки входящих обращений	24
1-й шаг. Общие настройки входящего сервиса	25
2-й шаг. Назначение персонала	27
3-й шаг: Создание дополнительных навыков для Входящего сервиса.	28
4-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.	29
5-й шаг: Настройка статусов разговора.	31
6-й шаг. Создание скриптов разговора	32
7-й шаг. Создание сценария обслуживания.	34
8-й шаг: Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов	36
9-й шаг: Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов	38
10-й шаг: Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров	39
11-й шаг. Установка Уровня сервиса (SL).	40
12-й шаг: Настройка автоматической выгрузки записей обращений	41
13. Использование шаблонов голосовых сообщений	43
4. Типовая настройка кампании исходящего обзвона	44
1-й шаг. Загрузка и настройка Списка обзвона	45
2-й шаг. Загрузка и настройка списка «Не звонить».	46
3-й шаг. Настройка часов для звонков по кодам регионов	47
4-й шаг. Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса	49
5-й шаг. Назначение групп операторов.	51

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

6-й шаг: Создание дополнительных навыков для Кампании обзвона.	52
7-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.	53
8-й шаг. Подключение списков обзвона.....	55
9-й шаг. Настройка статусов разговора.....	57
10-й шаг. Настройка сценария обработки вызовов.....	59
11-й шаг. Создание скриптов разговора.	61
Одноуровневые скрипты	61
Многоуровневые скрипты	64
12-й шаг. Назначение телефонных номеров.....	65
13-й шаг. Настройка параметров обзвона и проверка корректности.....	66
14-й шаг. Настройка экспорта результатов кампании.....	67
Автоматическая выгрузка результатов кампании	68
Автоматическая выгрузка записей обращений.....	69
15-й шаг. Запуск кампании обзвона.	70
После старта кампании.....	71
Ручная выгрузка отчета Результатов кампании.....	71
Архив	72
Шаблоны	73
Приложение №1. Тестовая конфигурация Облачного Контакт центра.....	74
Пользователи Контакт центра	74
Группы.....	74
Сервисы.....	74
Навыки операторов. Уровни квалификации.	74
Организационная схема Контакт центра.....	75
Сценарий сервиса обработки входящих вызовов.....	76
Приложение №2. Требования к инфраструктуре	77

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* по адресу: <https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru>

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 по адресу: <http://goo.gl/IB6P92>.

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Данная Инструкция описывает работу ПО Облачного Контакт Центра версии 3.1.x

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

www.cloudcontact.ru – web адрес;

«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

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 разделе [Оператор КЦ](#).

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» предоставляет услугу промышленного Контакт-центра на основе хостинга специализированного ПО *ServicePattern™* 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
- **Интеграция с социальными сетями** – унифицированное взаимодействие с клиентами в корпоративных разделах социальных сетей
- **Поддержка цифровых каналов взаимодействия с клиентами** – единая платформа для обработки обращений по SMS, чат, мессенджерам и электронной почте.

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.

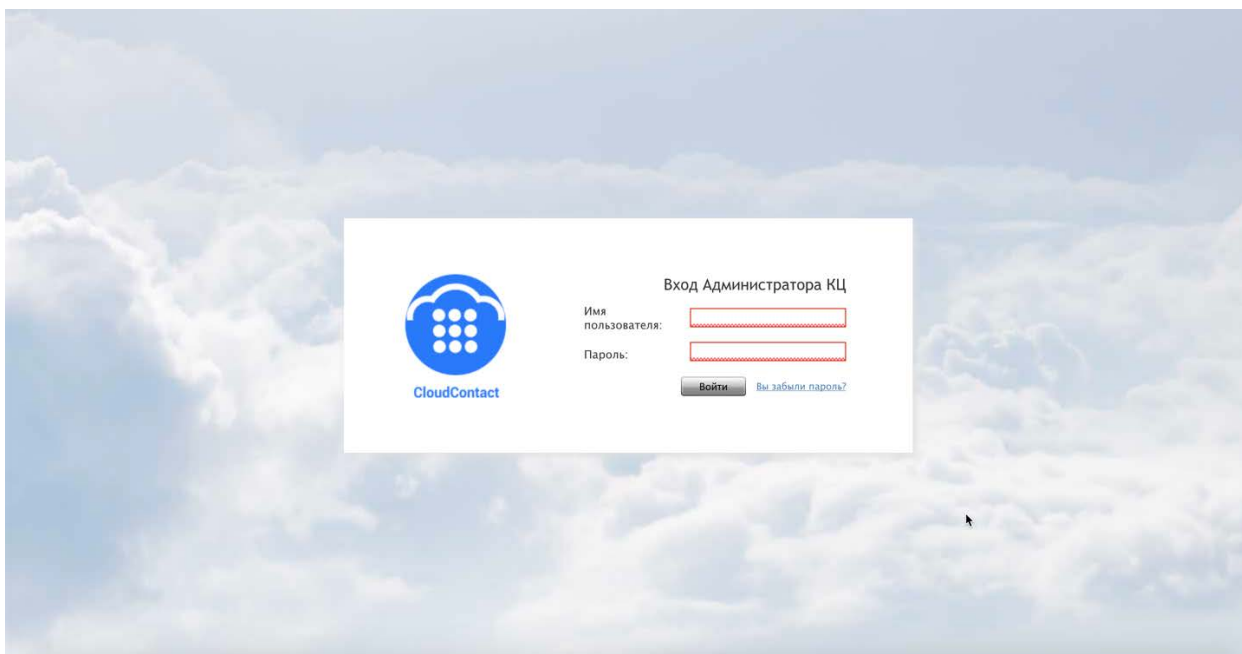
1-й шаг: Вход в Личный кабинет с первоначальным логином и паролем. Смена пароля

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:

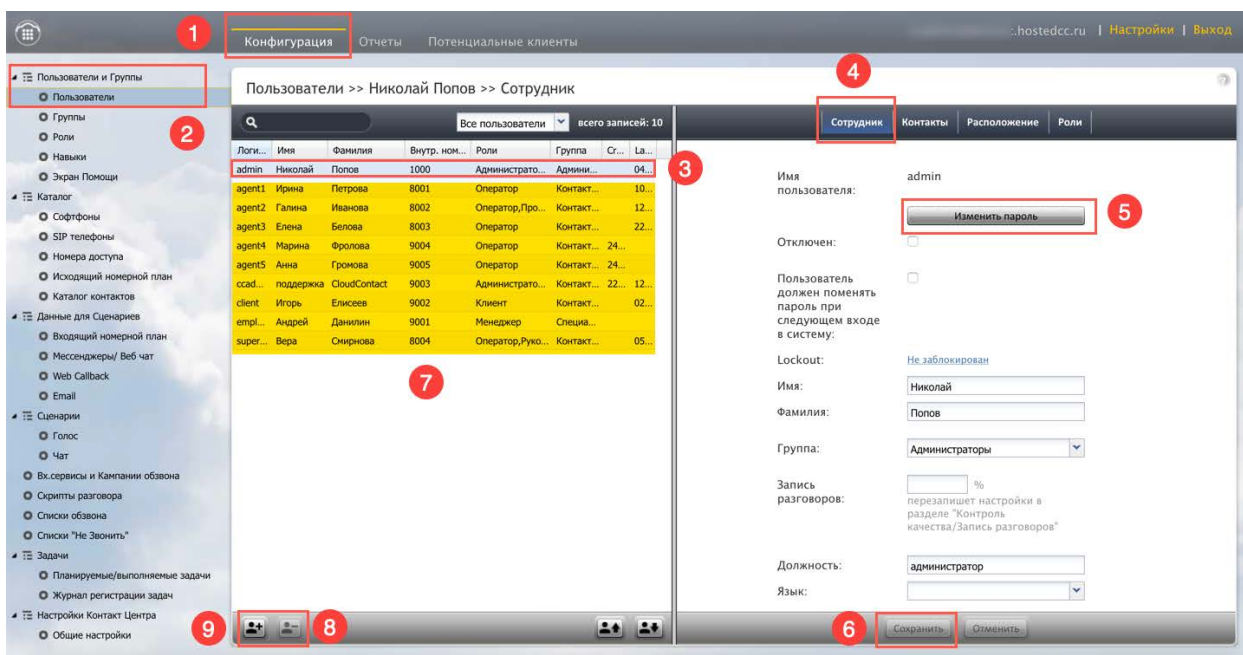
1. В браузере перейдите по ссылке, полученной по электронной почте от администратора сервиса.
2. В появившемся окне введите данные, полученные от администратора сервиса:
 - Имя пользователя: [логин]
 - Пароль: [первоначальный пароль]



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

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

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

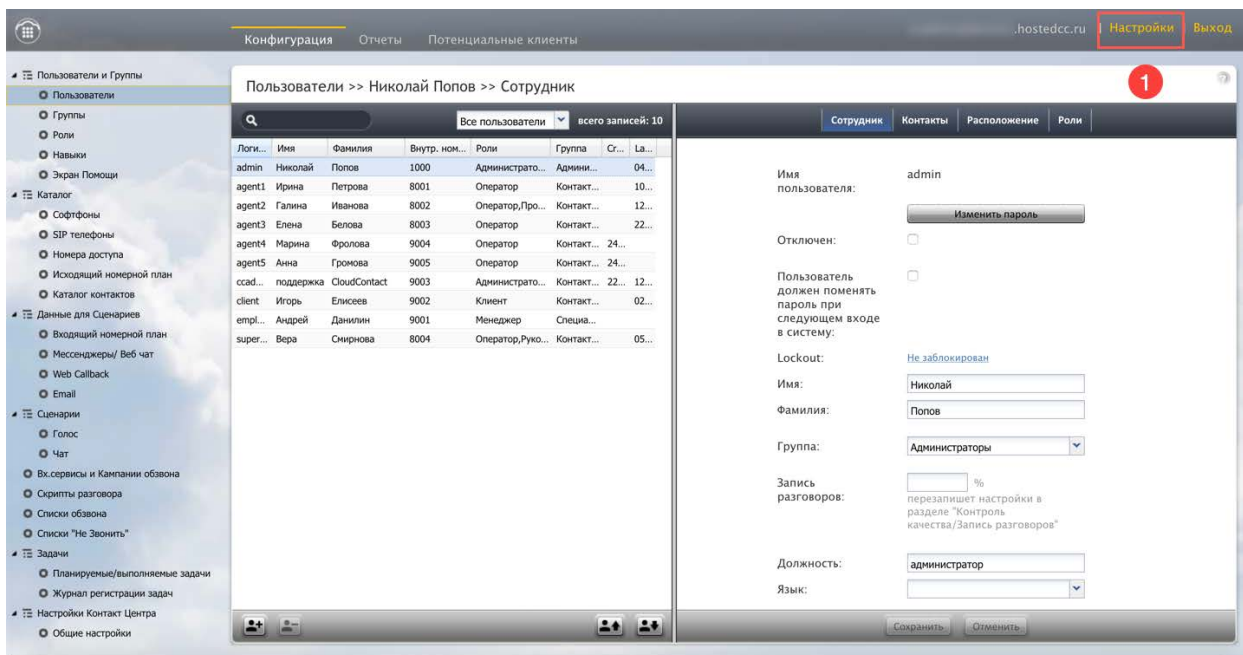


Начальная конфигурация содержит некоторое количество *тестовых пользователей* (7). У уже подключенных пользователей можно поменять все параметры, за исключением *имени пользователя*. Оно уникально. Если необходимо изменить имя пользователя – **удалите** его (кнопка удалить пользователя (8)) и заведите **нового** пользователя (кнопка добавить нового пользователя (9)).

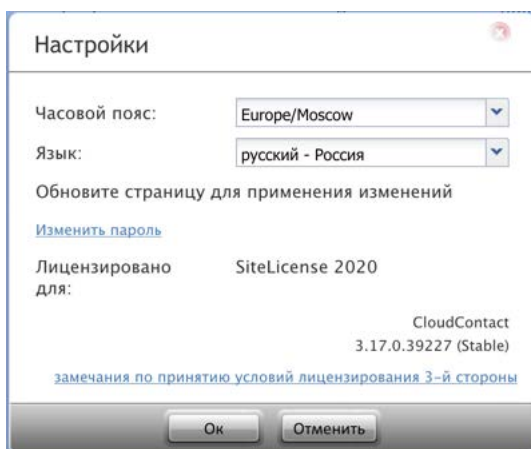
Подробнее о настройке *пользователей* – см. инструкцию [Пользователи Контакт Центра](#) на [Справочном портале](#).

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

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



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

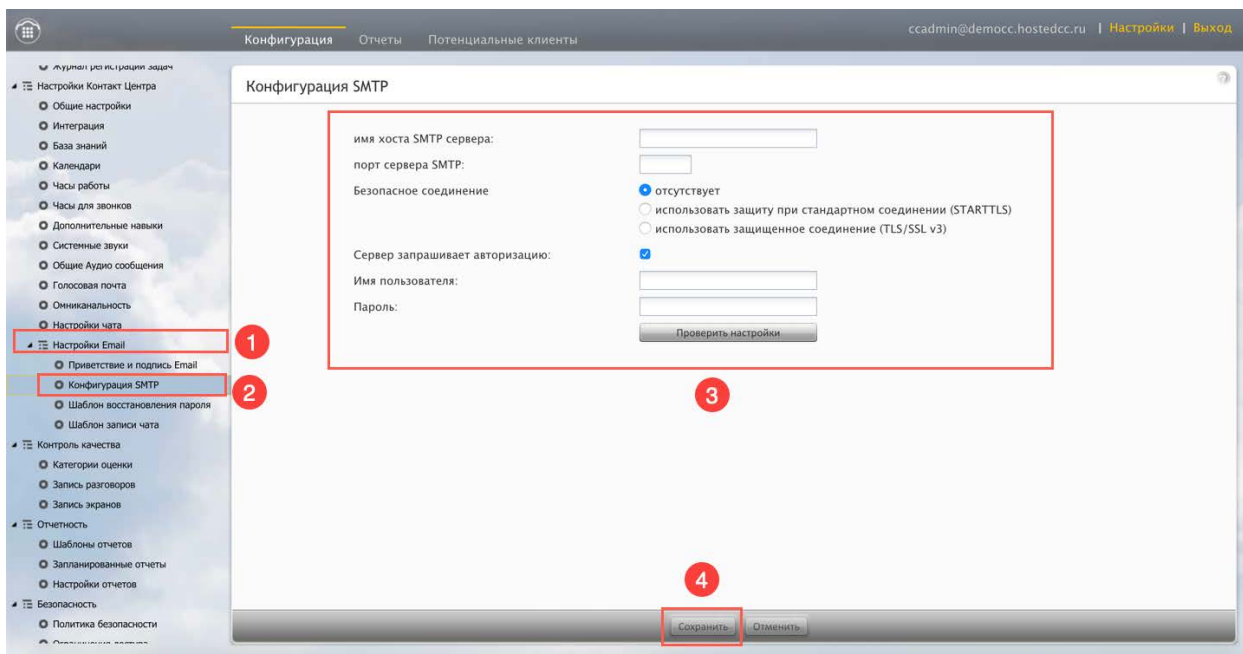


Для активации изменений, нажмите **ОК** и **перезагрузите** веб-страницу.

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 Email/Конфигурация SMTP (2) и введите данные своего почтового сервера (3). Нажмите Сохранить (4)



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 Настройки Контакт Центра (1).

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

Нажмите Сохранить (5).

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

The screenshot displays the 'Системные звуки' (System Sounds) configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Настройки Контакт Центра' (1) expanded, and 'Системные звуки' (2) selected. The main content area lists several audio messages, each with a 'загрузить' (upload) button and a speaker icon (3). The messages include: 'Мелодия на удержании и нахождении в очереди', 'Уведомление о вызове в очереди', 'Уведомление о поступлении внутреннего чата', 'Уведомление о поступлении внешнего чата или вызова в режиме "Предпросмотр"', 'Уведомление о поступлении нового чата', 'Работа с использованием аппаратного телефона' (with sub-items for incoming calls and free line), and 'Работа с использованием софтфона' (with sub-items for incoming calls). A 'линия свободна' (line is free) message is also present. At the bottom, there are 'Сохранить' (5) and 'Отменить' (Cancel) buttons.

Настройка общих аудио сообщений

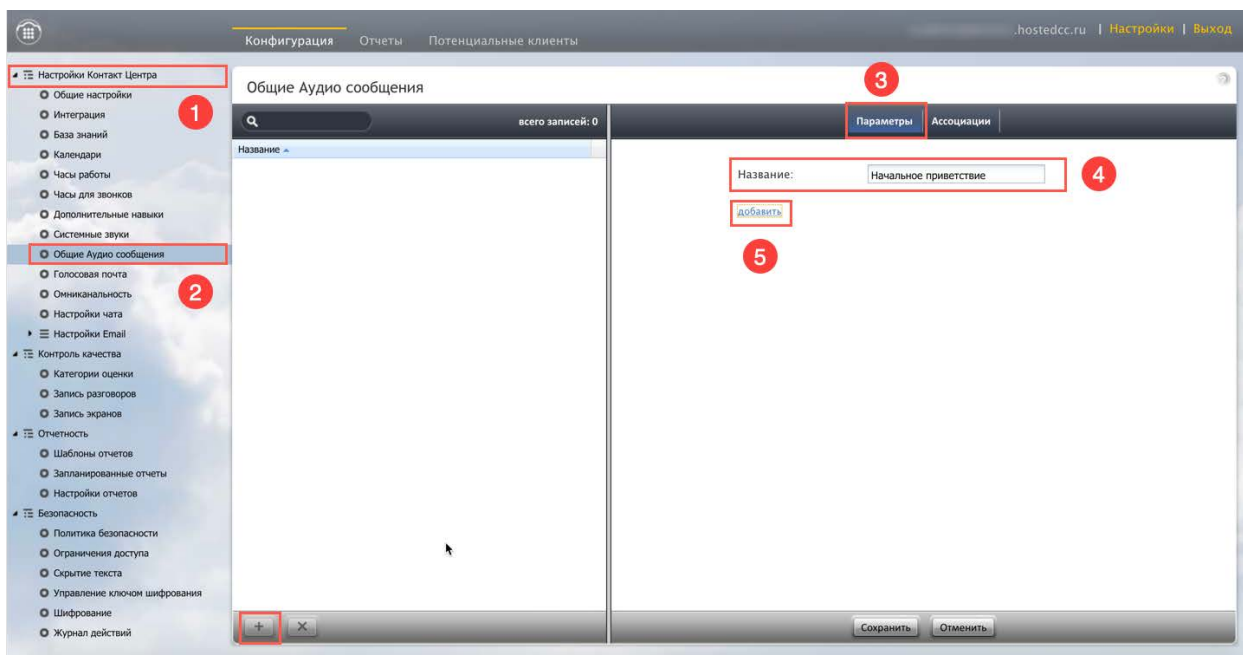
Обычно при обслуживании входящих голосовых обращений используется *Автоинформатор (IVR)*, в котором клиент приветствуется от имени компании, ему предлагается сделать выбор из нескольких вариантов голосового меню, а также прослушать выбранную информацию. Аудио сообщения (включая музыку), используемые при этом, 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 *общими 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 *общий аудио блок*. Такой подход упрощает администрирование Контакт-центра и сокращает время на внесение изменений в сценарий IVR.

Для создания или редактирования *общих аудио сообщений*, выберите раздел Настройки Контакт Центра (1) и пункт Общие Аудио сообщения(2). Во вкладке Параметры (3) введите название сообщения (4) и нажмите добавить (5) для добавления аудио файла.



ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

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

1

Язык: Russian

Описание:
приветствие, звучащее в начале IVR меню

2

3

загрузить

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

Настройка стандартного сообщения голосовой почты

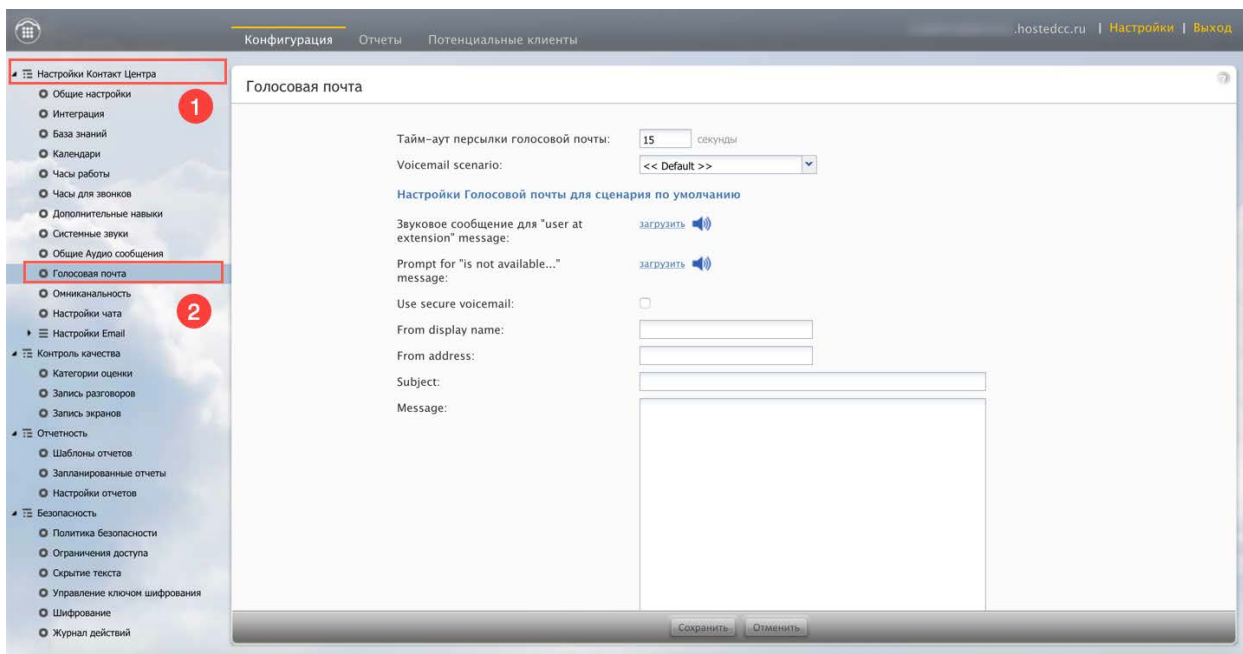
Контакт-центр поддерживает функцию *голосовой почты* при прямых звонках на внутренние номера телефонов сотрудников компании. Эта функция включена по умолчанию для всех номеров *софтфонов*, сконфигурированных в приложении. Она работает в следующих ситуациях: номер *недоступен*, *занят* или *не отвечает*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

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

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.

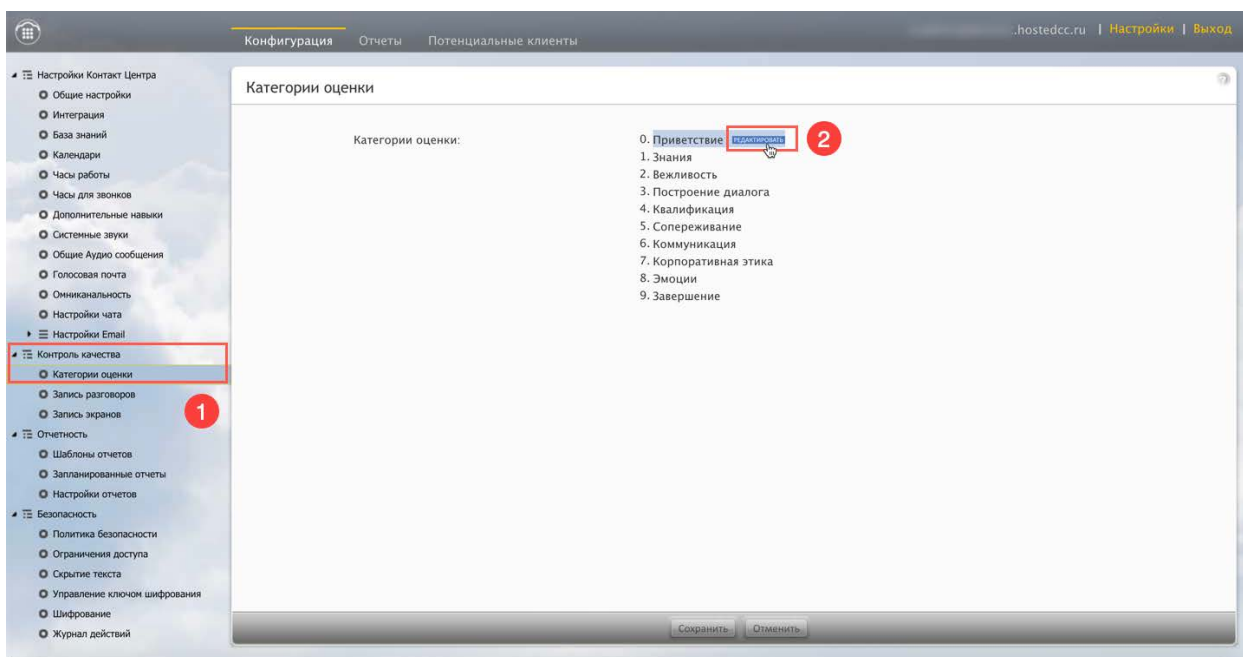
Для создания или редактирования *сообщений голосовой почты* и текста *email* , выберете раздел Настройки Контакт Центра (1) и пункт Голосовая почта (2).



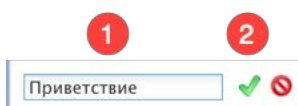
5-й шаг. Настройка количества записываемых обращений (в процентах) и изменение категорий оценки качества работы операторов.

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

Первоначальная конфигурация КЦ содержит 10 типовых *параметров оценки*. Они могут быть изменены. Для этого, выделите *параметр*, который необходимо изменить и нажмите редактировать (2).



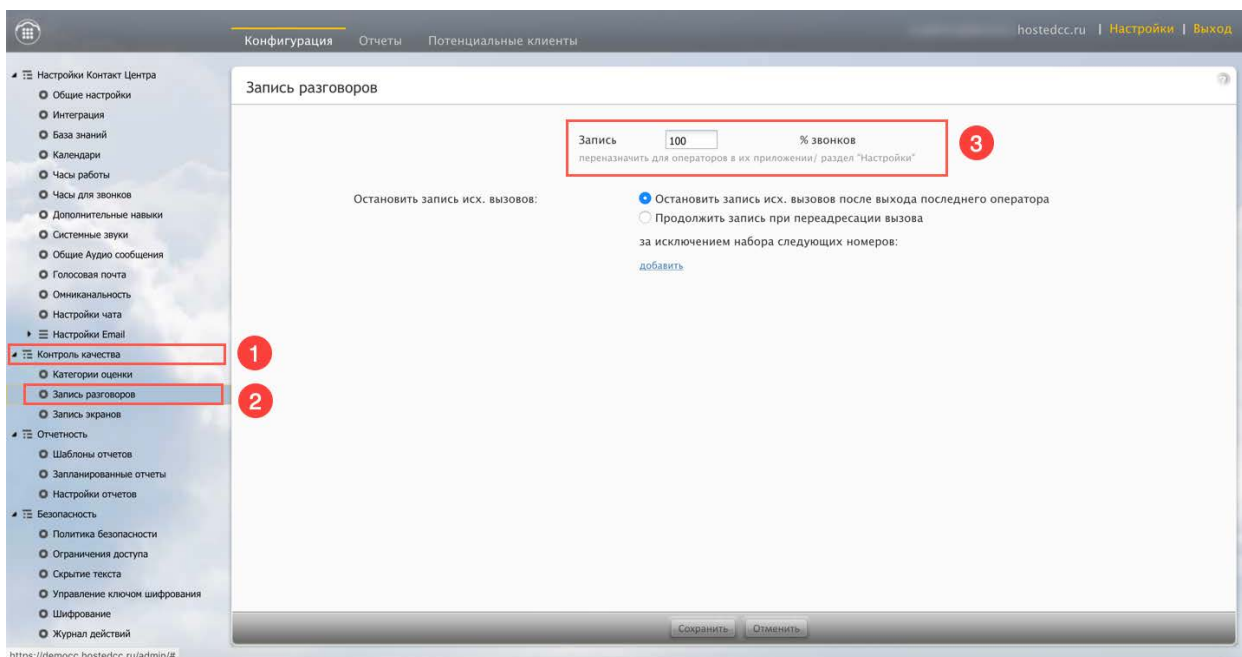
В новом окне измените название (1) и нажмите сохранить (2).



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

По умолчанию, в Облачном Контакт Центре записываются 100% всех обращений.

Для изменения этого параметра выберите раздел Контроль качества (1) и пункт Запись разговоров (2). Установите необходимый *процент записи* обращений (3).



В данном разделе задается процент записи для **всего КЦ**.

Отдельно может быть задан процент записи разговоров для:

- *сервиса* (раздел Входящие сервисы и Кампании/ [название сервиса]/ Свойства/ Записанные вызовы)
- *конкретного оператора* (раздел Пользователи и группы/ Пользователи/ [пользователь]/ Сотрудник/ Записанные разговоры).

Приоритет настроек: *КЦ* (низший приоритет) – *сервис* – *пользователь* (наивысший приоритет).

Например, процент записи, заданный для сервиса, имеет **больший** приоритет, по сравнению со значением, заданным для всего КЦ.

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/ [название сервиса]/Свойства/ Часы работы) или *сценариев*.

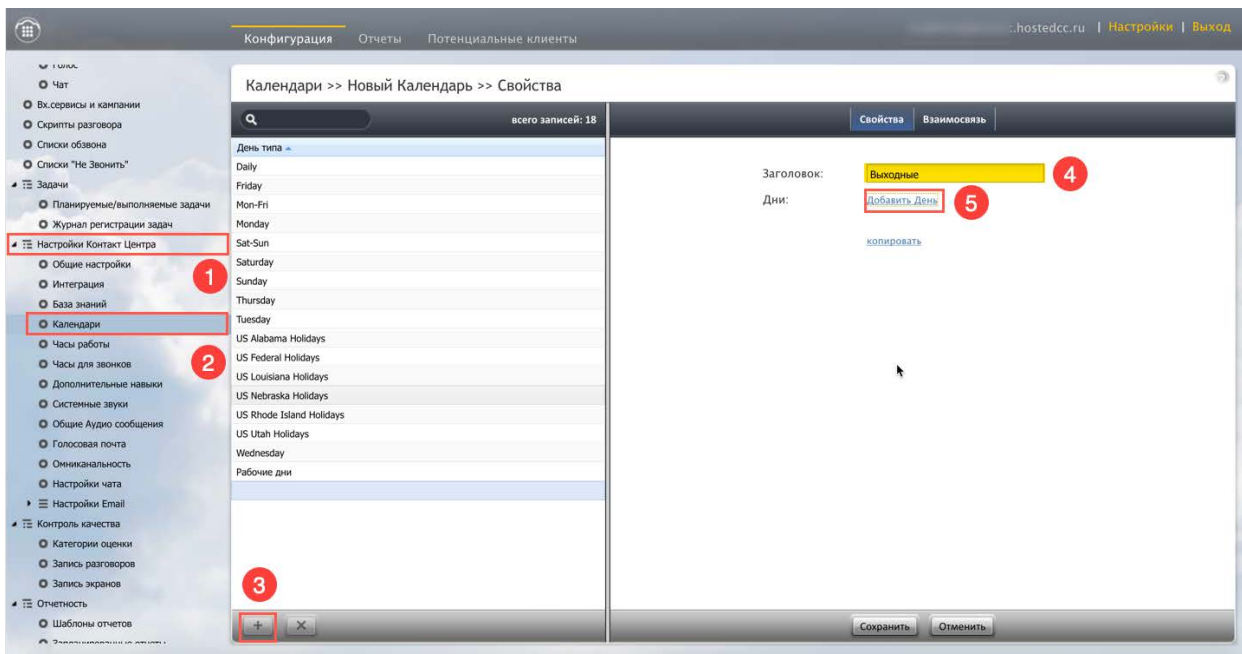
Если в Вашем Контакт-центре есть несколько *сервисов* и ряд из них работает по одинаковым графикам, целесообразно заранее создать *графики работы*, а затем присваивать их новым сервисам. В этом случае, при изменении графика работы, достаточно будет внести исправления один раз в одном месте. Все *сервисы*,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

Создание *графика работы* состоит из **2-х этапов**:

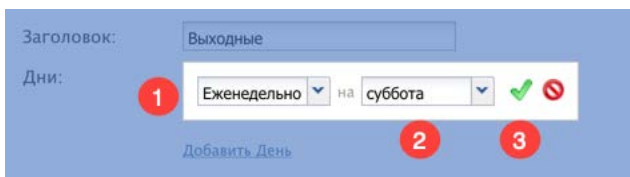
1. В начале создаётся *календарь*, т.е. группируются дни, в которые есть одинаковые часы работы (например: с понедельника по пятницу или выходные/ праздничные дни).
2. Затем формируется собственно *график работы*, когда в *календаре* задаются часы работы.

1. Создание Календаря.

Для работы с **календарями**, выберите раздел Настройки Контакт Центра (1), пункт Календари (2). Для создания нового календаря, нажмите Добавить календарь (3). Введите *название* календаря (4) и нажмите добавить день (5) для добавления дня в календарь.



В новом окне выберите *периодичность* включения дня (1) и собственно *название* дня (2). Нажмите сохранить (3).

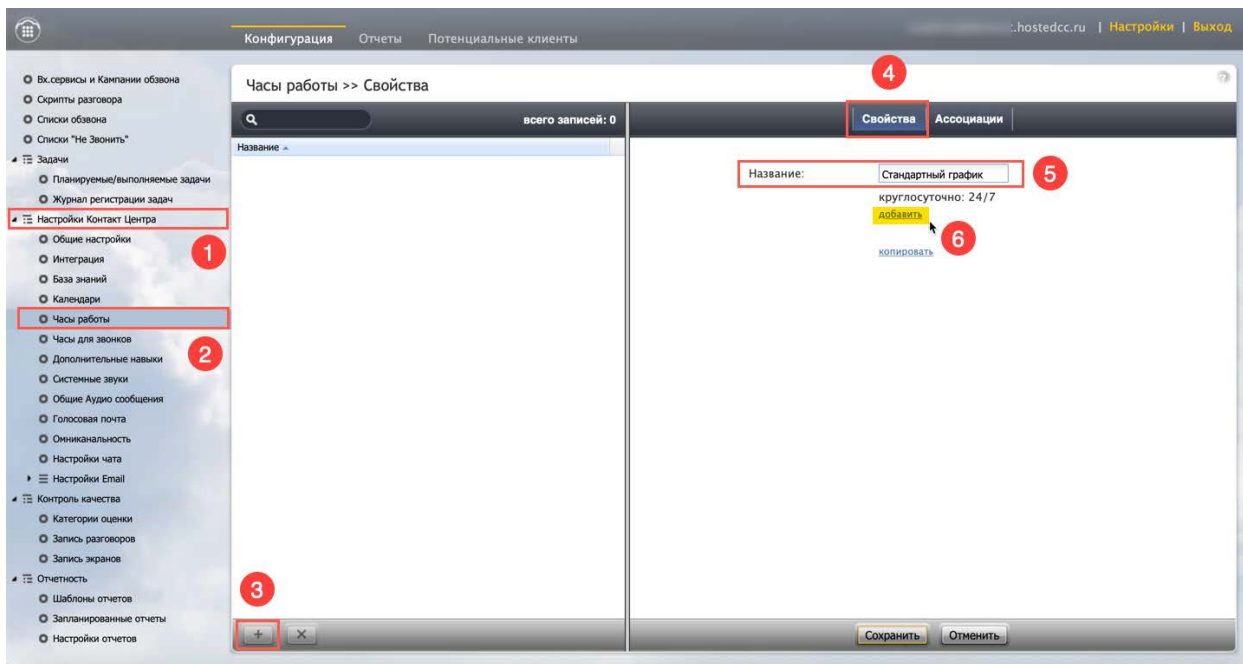


Для изменения настроек *предустановленных* календарей, выберите название календаря и нажмите редактировать или добавить день.

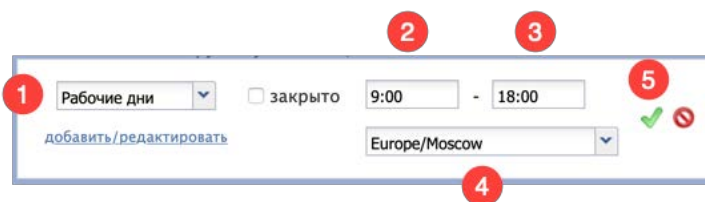
2. Часы работы

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.

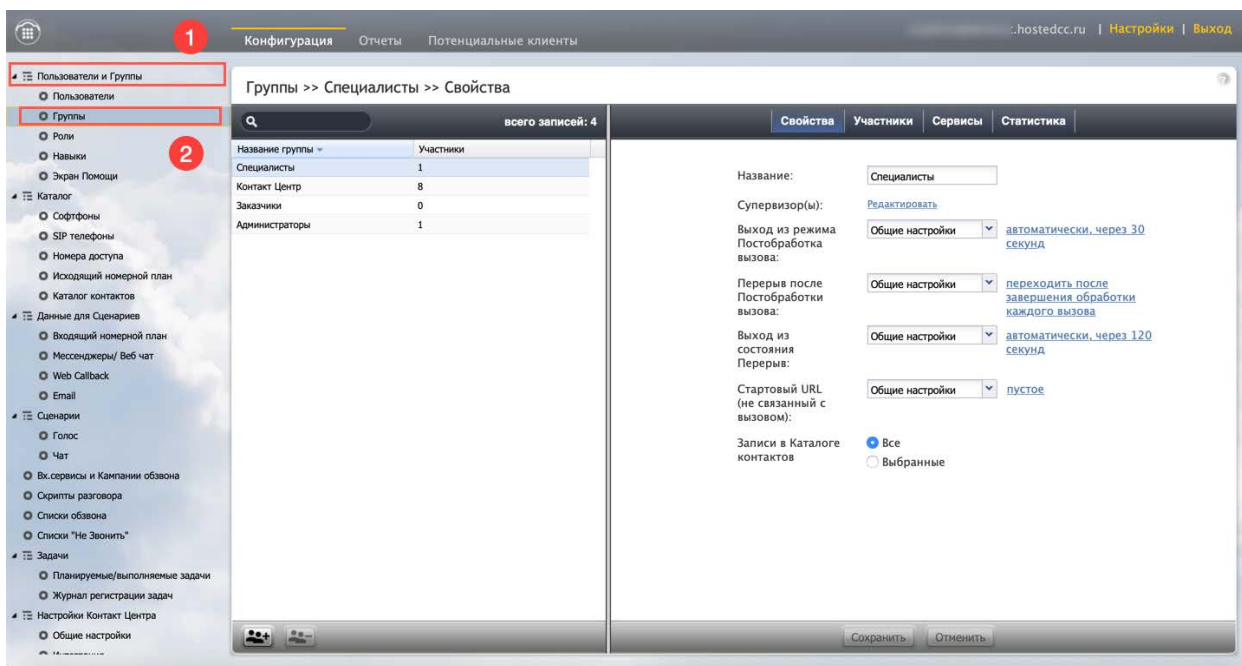
Группы отражают организационную структуру КЦ. Прежде всего, **в группы объединяются операторы. На группу операторов назначается супервизор.** Объединение в группы позволяет упростить организацию контроля за операторами. Супервизор при работе в своём on-line приложении может контролировать работу именно тех операторов, которые входят в группы, где он назначен 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).



Дальнейший порядок действий описан в инструкции [Пользователи Облачного КЦ](#), 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).

The screenshot shows the administration interface of a Cloud Contact Center. On the left, a sidebar contains a menu with 'Пользователи и Группы' (Users and Groups) expanded, and 'Пользователи' (Users) selected, marked with a red circle and the number '1'. The main content area is titled 'Пользователи >> Вера Смирнова >> Сотрудник' (Users >> Vera Smirnova >> Employee). It features a table of users and a detailed profile for the selected user.

Логин	Имя	Фамилия	Внутр. но...	Роли	Группа	С...	Л...
admin	Николай	Попов	1000	Администрат...	Админ...	04...	
agent1	Ирина	Петрова	8001	Оператор	Контак...	10...	
agent2	Галина	Иванова	8002	Оператор,Пр...	Контак...	13...	
agent3	Елена	Белова	8003	Оператор	Контак...	22...	
agent4	Марина	Фролова	9004	Оператор	Контак...	24...	
agent5	Ана	Громова	9005	Оператор	Контак...	24...	
ccadmin	поддер...	CloudContact	9003	Администрат...	Контак...	22...	14...
client	Игорь	Елисеев	9002	Клиент	Контак...	02...	
employee	Андрей	Данилин	9001	Менеджер	Специа...		
supervisor	Вера	Смирнова	8004	Оператор,Ру...	Контак...	13...	

The detailed view for 'Вера Смирнова' shows the following information:

- Должность: супервизор
- Язык: Russian
- Обо мне: строгий, но справедливый руководитель
- Last login on: 13.12.18, 13:24
- Created on: [date]
- Фото: [user photo]

Дальнейший порядок действий описан в инструкции [Пользователи Облачного КЦ](#), 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 shows the configuration interface for a cloud contact center. The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Пользователи и Группы
 - Пользователи
 - Группы
 - Роли
 - Навыки
 - Экран Помощи
- Каталог
 - Софтфоны
 - SIP телефоны
 - Номера доступа
 - Исходящий номерной план
 - Каталог контактов
- Данные для Сценариев
 - Входящий номерной план
 - Мессенджеры/ Веб чат
 - Web Callback
 - Email
- Сценарии
 - Голос
 - Чат
- Вх. сервисы и Кампании обзвона** (1)
 - Скрипты разговора
 - Списки обзвона
 - Списки "Не звонить"
- Задачи
 - Планируемые/выполняемые задачи
 - Журнал регистрации задач
- Настройки Контакт Центра
 - Общие настройки

The main content area is titled "Вх. сервисы и Кампании обзвона >> Demo chat service >> Свойства". It features a table of services and a configuration form.

Название	SLA	Тип	Статус	Связ...
Demo chat service	80/20	Чат		
E-mail демо	80/5	Email		
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Демо Чат	80/20	Чат		
Телемаркетинг		Исходящий	Оста...	

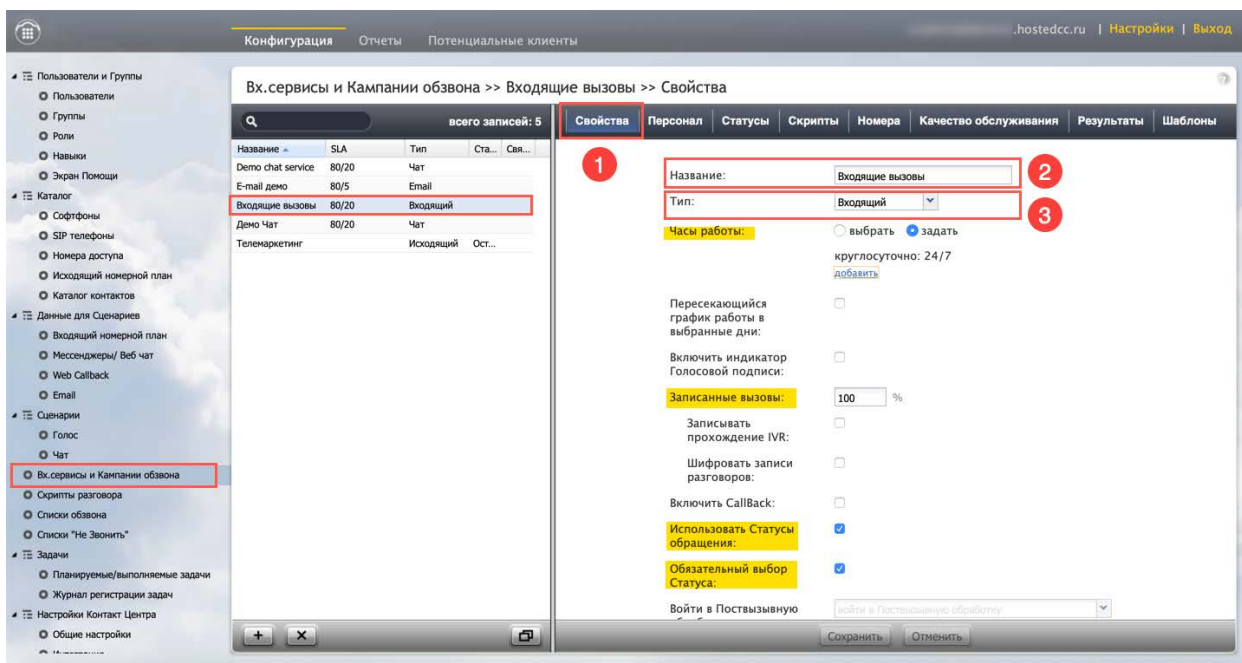
The configuration form on the right includes the following fields and options:

- Название:** Demo chat service
- Тип:** Чат
- Часы работы:** выбрать задать **круглосуточно: 24/7** [добавить](#)
- Пересекающийся график работы в выбранные дни:**
- Использовать Статусы обращения:**
- Обязательный выбор Статуса:**
- Войти в Поствызывную обработку:**

At the bottom of the form, there are buttons for "Сохранить" and "Отменить". A red box highlights the "+ X" button in the bottom left corner of the main content area (2).

Во вкладке Свойства (1) задайте *название* нового сервиса (2) и тип входящий (3). Остальные параметры являются опциональными:

- Часы работы – задайте интервал времени, когда сервис будет автоматически включаться и выключаться. Можно ввести время вручную или выбрать из заранее заданных *часов работы*.
- Записанные вызовы – по умолчанию стоит значение, заданное в разделе Контроль качества/ Запись разговоров для всего КЦ. В данном пункте можно задать значение для конкретного сервиса.
- 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*).
- Войти в Поствызывную обработку - определяет, будет ли в данном сервисе оператор, по окончании разговора, переходить в статус *Поствызывная обработка*.



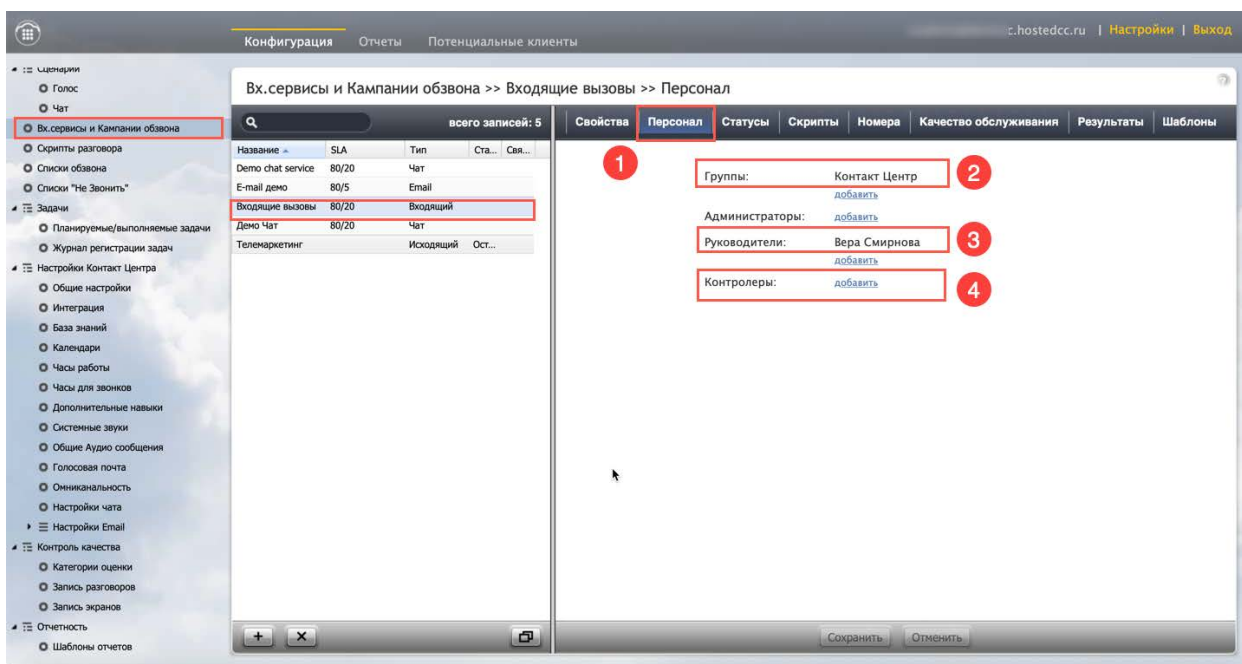
2-й шаг. Назначение персонала

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

Добавьте *группу* операторов, которая будет работать в сервисе (2).

Назначьте *Руководителя (супервизора)* для on-line контроля за ходом работы сервиса (3);

Опционально: добавьте *аудитора (представителя заказчика)* для прослушивания записей разговоров только этого сервиса(4).



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

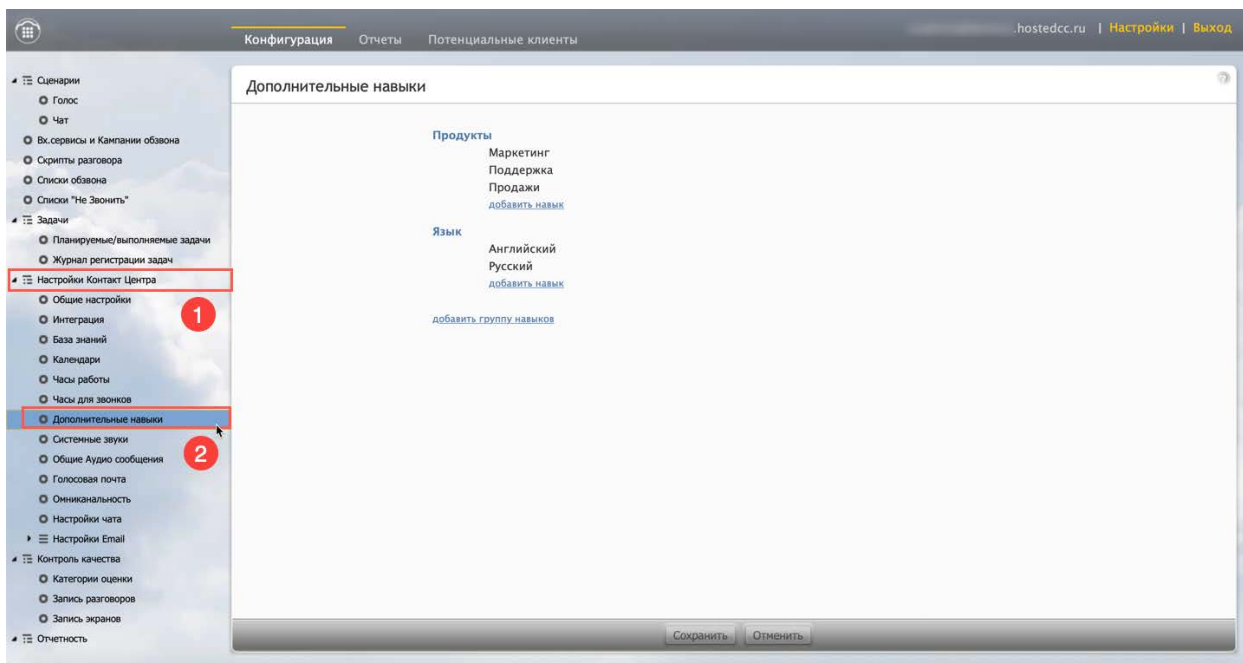
В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании *навыков*. При поступлении входящего вызова, запрашиваемый им *навык* (задается в *сценарии* сервиса) сравнивается с навыками доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании *сервиса* (*входящего, исходящего или цифрового*) создается *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается навык, связанный с данным сервисом (см. *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*.

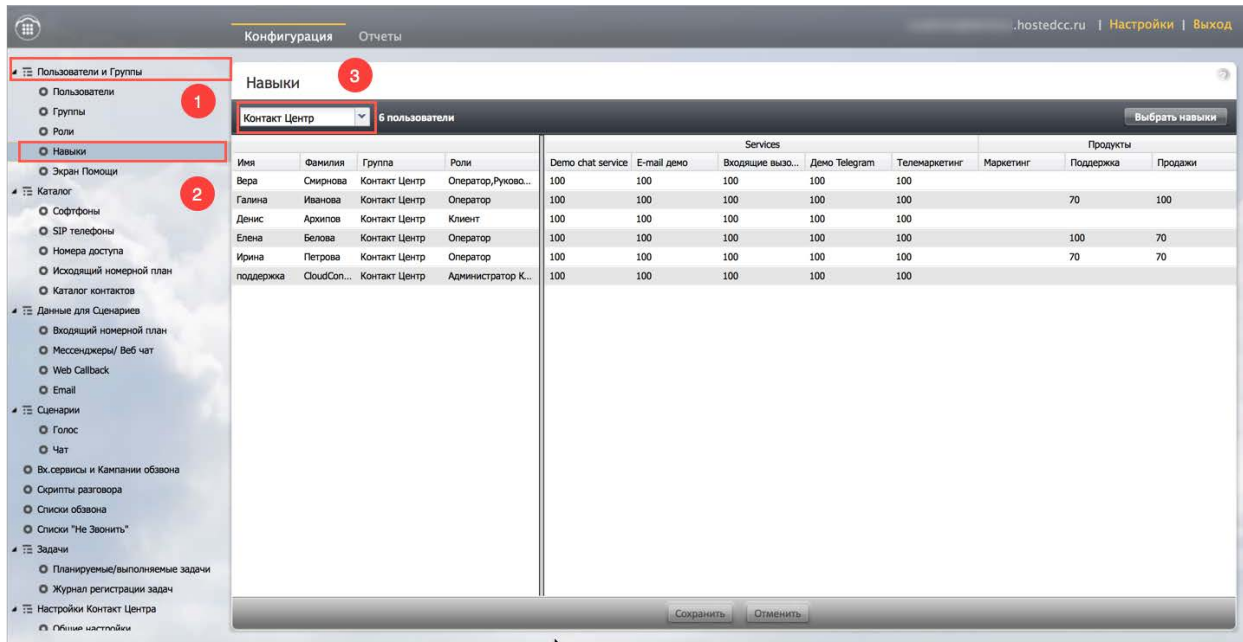
Для добавления *дополнительных навыков* выберете раздел Настройки Контакт Центра (1) и раздел Дополнительные навыки (2).



Дальнейший порядок действий с *дополнительными навыками* описан в разделе *Навыки* инструкции [Пользователи Облачного КЦ](#), 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 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 (2), разделенные на группы.

Чтобы увидеть 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	CloudCop...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100			

Цифры в столбце каждого навыка означают уровень квалификации пользователя по данному навыку. Отсутствие цифры для конкретного пользователя означает, что у него нет данного навыка.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

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 пользователи Выбрать навыки

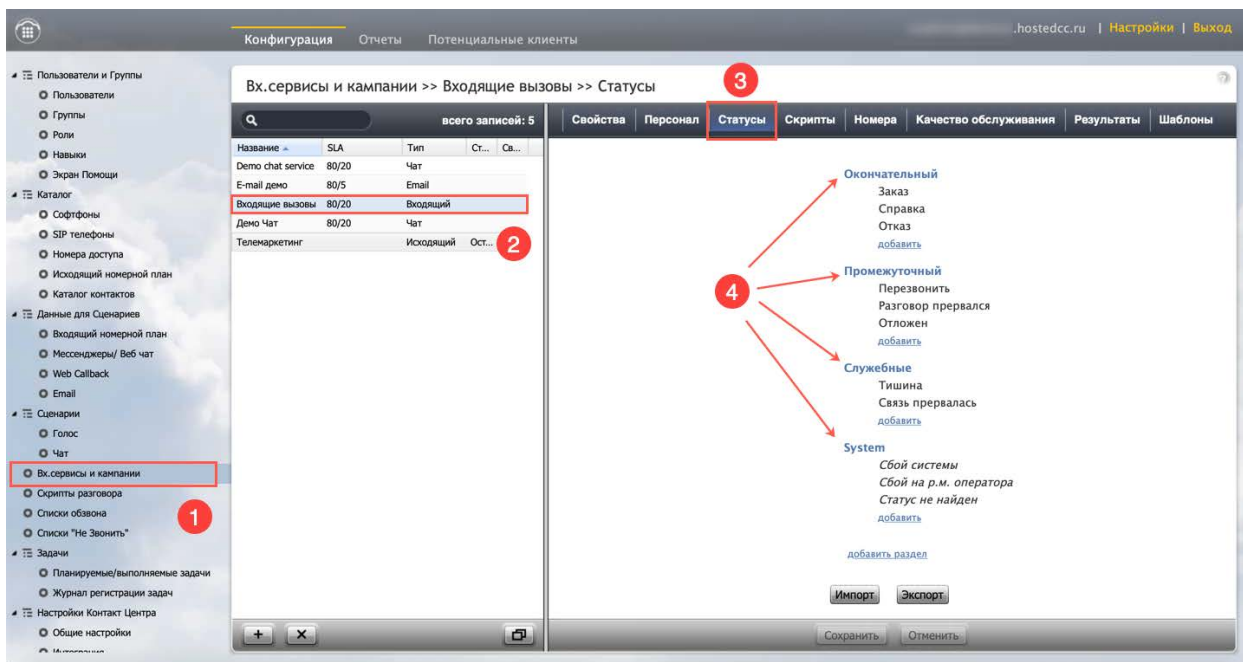
Имя	Фамилия	Группа	Роли	Services					Язык	
				Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо...	Демо Telegram	Телемаркетинг	Английский	Русский
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково...	100	100	100	100	100		
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	
Денис	Архипов	Контакт Центр	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 *дополнительными навыками* описан в разделе *Навыки* инструкции [Пользователи Облачного КЦ](#), 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. Статусы сохраняются в разделе Отчёты (табличные отчеты и записи обращений). Также возможна передача статусов обращения во внешние бизнес-системы с использованием API.

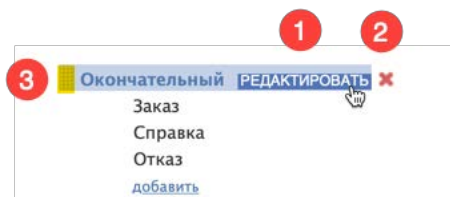
- Для настройки статусов перейдите во вкладку Статусы (3).



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). Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер.

- 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.

6-й шаг. Создание скриптов разговора.

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

Собственные скрипты Облачного КЦ могут быть двух типов: *одноуровневые* и *многоуровневые*.

- *Одноуровневые* скрипты представляют собой фактически одностраничную анкету. Пример одноуровневого скрипта на р.м. оператора показан на снимке ниже.

Галина Иванова (Занят 00:35) | Следующий: Готов | Телемаркетинг | Осталось: 8 | Обработано: 1 (1) | Заказ: 0 (1)

Денис Евгеньевич ... 00:00:35
Email (мон: 6 | группа: 6)
Запросы
8002 Введите номер

Телемаркетинг

Недавние | Справочник

Денис Евгеньевич Архипов

Телемаркетинг
подключенный
Предоставляемые услуги

комментарий

заметка

Анкета клиента

фамилия: Архипов адрес: Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76
имя отчество: Денис Евгеньевич продукт: << Не выбрано >>

Наша компания предлагает одну из лучших услуг на рынке.

Вы готовы рассмотреть наше предложение?

ДА НЕ СЕЙЧАС НЕ ИНТЕРЕСНО
 Спасибо, соединю Вас со специалистом Когда Вам можно перезвонить? Всего хорошего. До свидания !

Настройка *одноуровневых* скриптов происходит в разделе Скрипты разговора. Подключение данного скрипта к входящему сервису выполняется по вкладке Скрипты (3).

Конфигурация | Отчеты | Потенциальные клиенты | hostedcc.ru | Настройки | Выход

Вх.сервисы и кампании >> Входящие вызовы >> Скрипты

всего записей: 5

Название	SLA	Тип	Ст...	Са...
Demo chat service	80/20	Чат		
E-mail демо	80/5	Email		
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Демо Чат	80/20	Чат		
Телемаркетинг		Исходящий	Ост...	

Свойства | Персонал | Статусы | **Скрипты** | Номера | Качество обслуживания | Результаты | Шаблоны

Включить Скрипт разговора: Скрипт разговора с ко... [добавить/редактировать](#)

Показать Скрипт разговора: До после Всплывающего окна

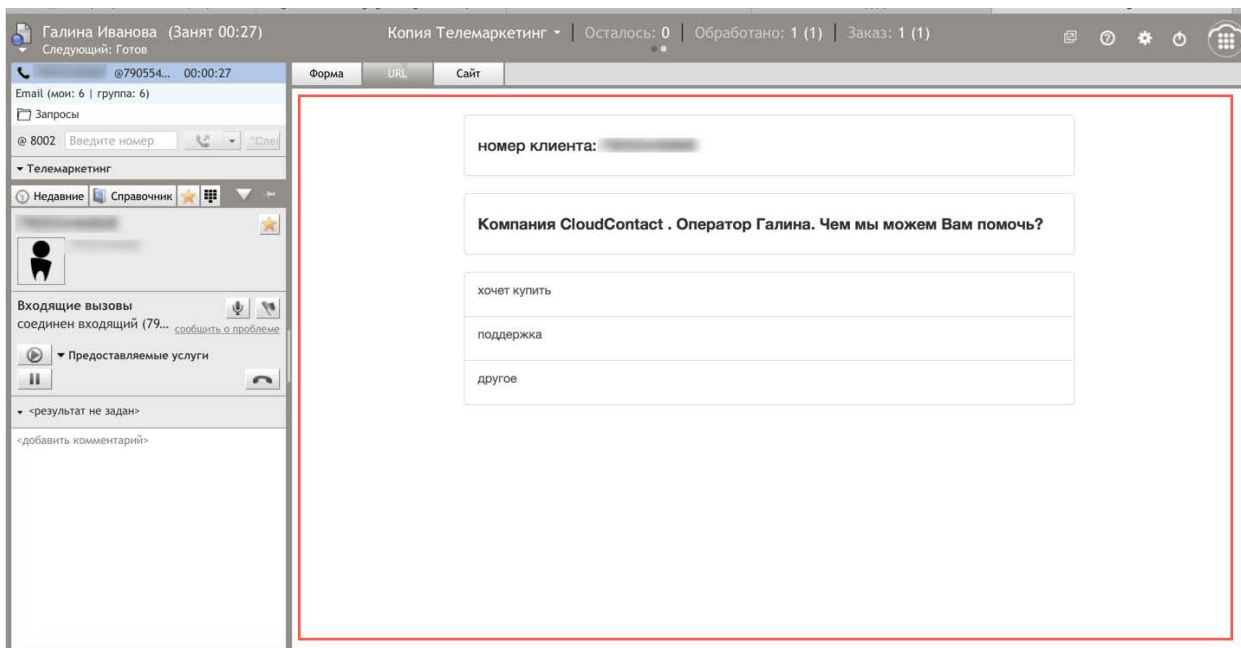
Предварительно заполнить поля из следующих списков: [Редактировать](#)

Поле
 Last name
 First name
 address
 product
 comments
 comment2

Сохранить | Отменить

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

- *Многоуровневые* скрипты разговора позволяют настраивать *диалог 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.



Подключение *многоуровневого* скрипта разговора к входящему сервису происходит при настройке *сценария обслуживания* (раздел *Сценарии/ Голос*).

Инструкция по созданию, редактированию и подключению многоуровневых скриптов содержится в документе [Многоуровневые скрипты разговора](#), размещенной на *Справочном Портале* в разделе *Скрипты разговора*.

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, открывать многоуровневые скрипты разговоров, а также использовать *Автоинформатор (IVR)* для голосового меню – для этого используются *сценарии* обработки вызовов.

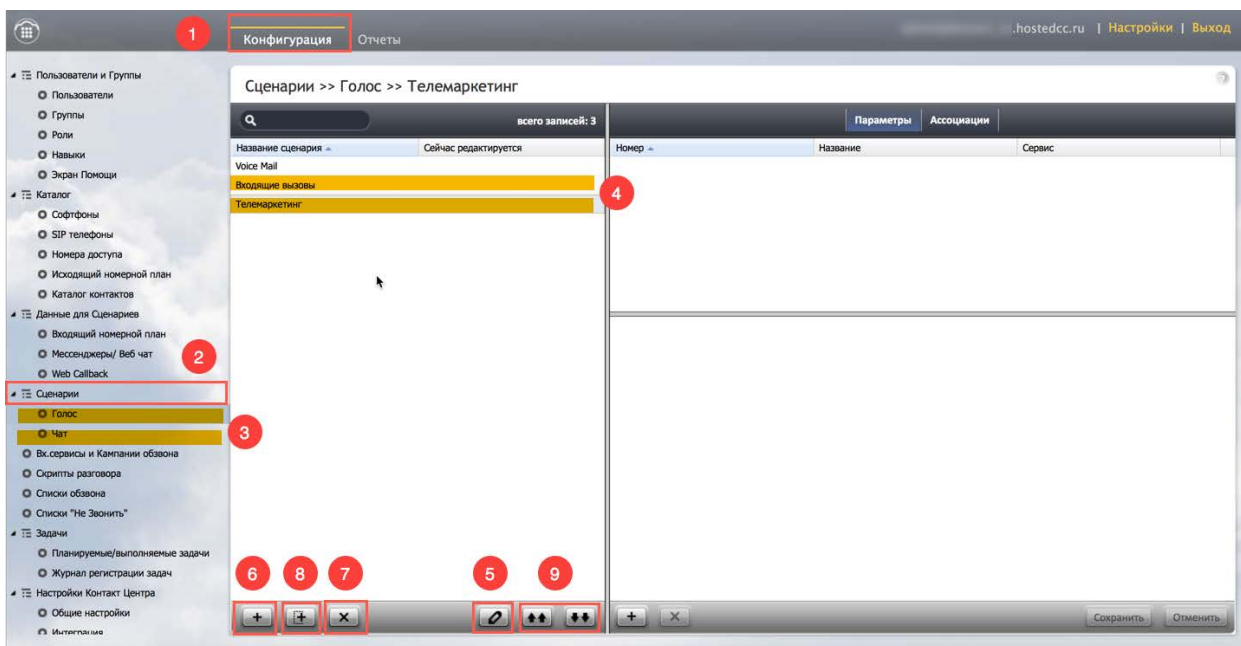
Настройка сценариев происходит в разделе Сценарии (2). Сценарии настраиваются отдельно для голосовых обращений и чата (3).

Облачный контакт центр поставляется с двумя примерами сценариев: Входящие вызовы - для обработки входящих вызовов и Телемаркетинг – для использования в кампании обзвона.

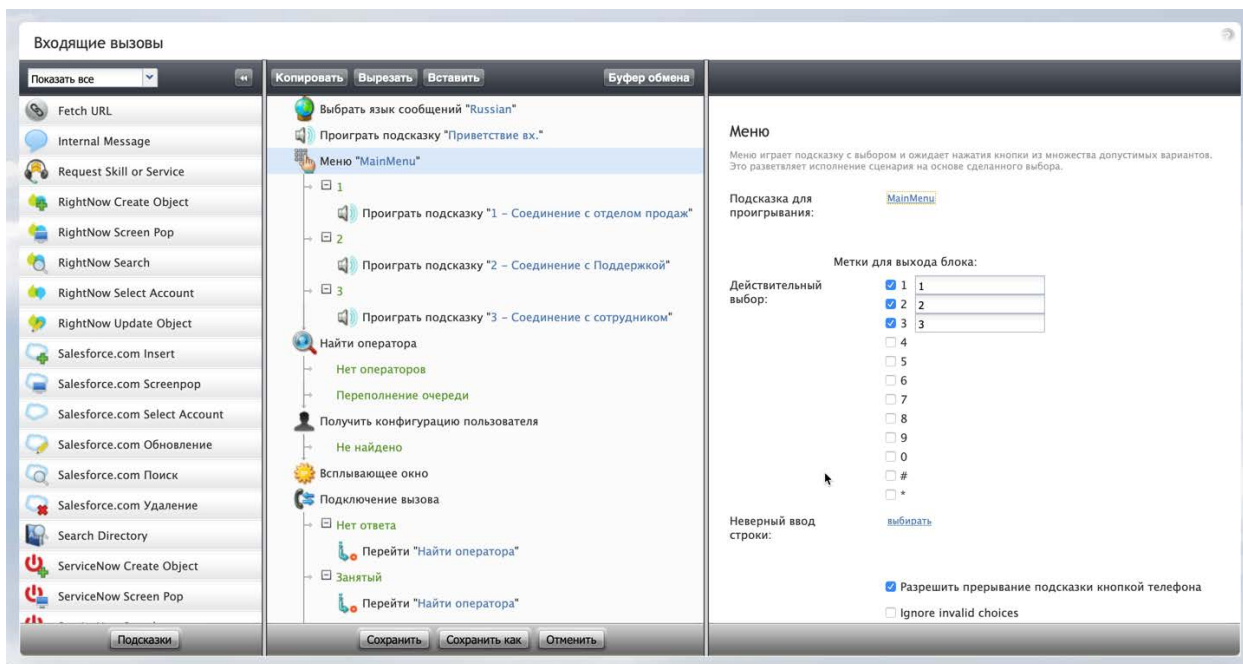
Для **редактирования** существующего сценария нажмите кнопку Редактировать сценарий (5). Для создания **нового** – Добавить сценарий (6). Сценарий откроется в новой вкладке браузера.

Для **удаления** сценария нажмите кнопку Удалить сценарий (7).

Сценарий можно создать из типового *шаблона*. Для этого нажмите кнопку Добавить ИЗ шаблона (8). Также сценарий можно выгрузить и загрузить из ПК с помощью кнопок экспорта/импорта (9).



Вид сценария Входящие вызовы, входящего в поставку Облачного КЦ показан на снимке ниже.



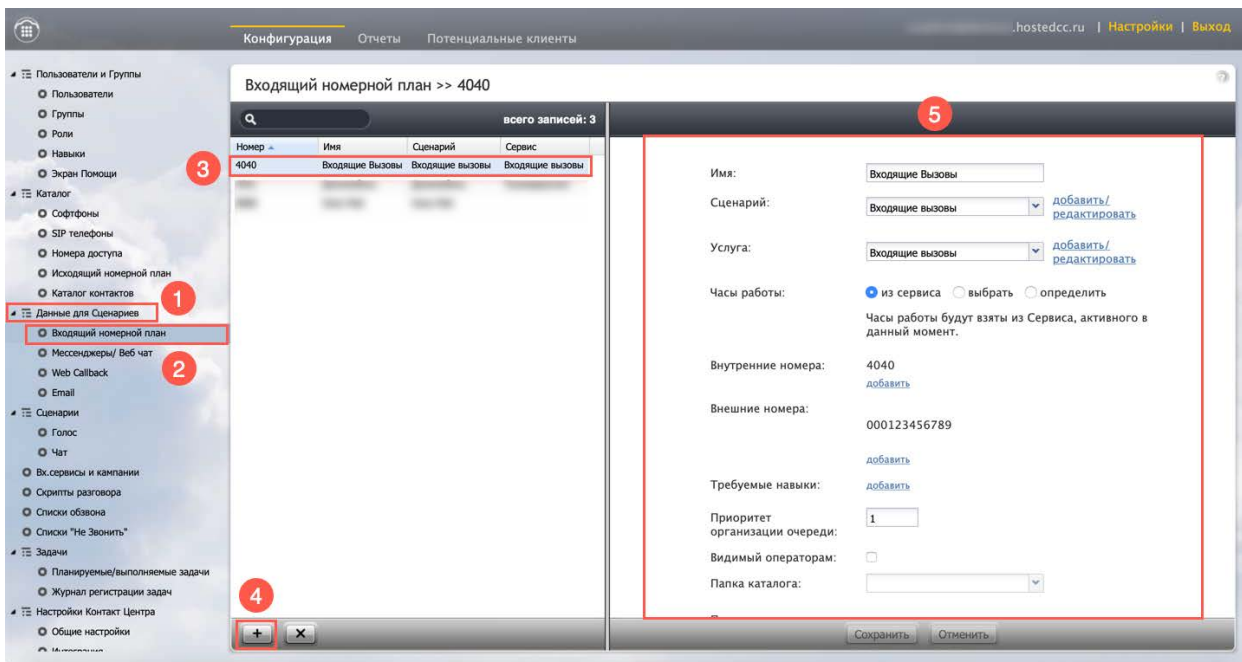
Описание создания и редактирования сценариев содержится в документе *Scenario Builder Reference Guide* (на англ.яз.) на сайте разработчика - <https://help3x.brightpattern.com/3.18:Scenario-builder-reference-guide/Purpose>

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 *Данные для Сценариев/ Входящий номерной план* (1). Начальная конфигурация включает один номерной план, привязанный к сервису *Входящие вызовы* (2). Выберите его для настройки или нажмите кнопку *добавить* параметр Сценария входящих вызовов (3).

Вы можете изменить/ задать название *номерного плана* (4).



Выберите *сценарий* (5), который будет запускаться при приходе вызова. Укажите название *сервиса* (6), который будет связан напрямую с данным *номерным планом*.

Задайте *внутренний телефонный номер* (7), 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* (8), 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*.

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.

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 раздел **Каталог** / пункт **Исходящий номерной план** (1).

Исходящие телефонные номера подключаются сотрудниками *CloudContact* 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. предыдущий раздел).

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

Выберите необходимый *префикс* и, связанный с ним, *исходящий телефонный номер* (2). Большинство настроек (3) являются опциональными.

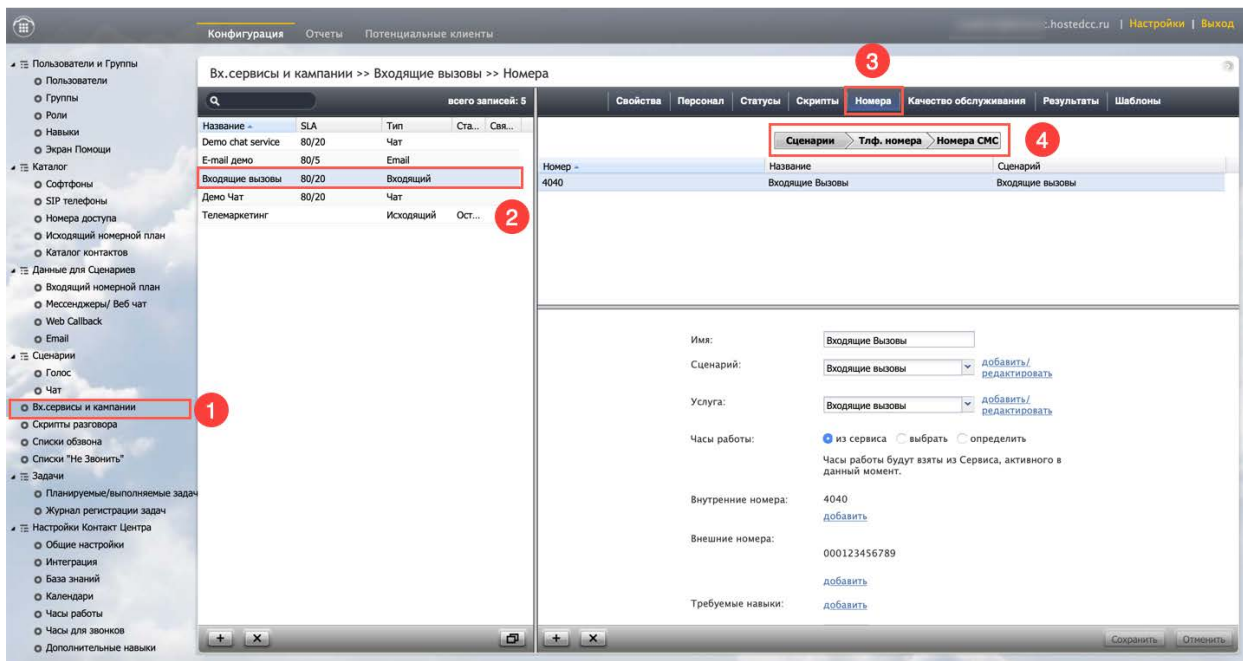
Если необходимо, чтобы исходящий вызов, совершенный оператором, привязывался к определенному сервису *автоматически* (например, для статистики) – выберите необходимый сервис в пункте **Задать сервисы** (если не задан оператором) (4). Если оператор *вручную* выбирает сервис при совершении исходящего вызова, данный выбор имеет более высокий приоритет, по сравнению со значением, заданным в п. (4).

Секция **Caller ID selection** / **Выбор АОН** (5) 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. (6).

The screenshot displays the 'Исходящий номерной план >> 7' configuration page. On the left, a sidebar menu has 'Исходящий номерной план' highlighted with a red box and a red circle labeled '1'. The main area contains a table with two columns: 'Цифры' and 'Идентификатор вызывающего абон...'. The table has two rows: the first with '7' and '000123456789', and the second with '8' and '000123456789'. A red box and a red circle labeled '2' highlight the first row. To the right, a configuration panel contains several fields: 'Цифры:' with a text input containing '7' and a red circle '3'; 'является префиксом' with a checked checkbox; 'Убрать префикс' with an unchecked checkbox; 'insert prefix:' with an empty text input and a red circle '4'; 'Задать сервисы (если не выбран оператором):' with a dropdown menu showing '<<Нет>>' and a red circle '4'; 'Caller ID selection (by diminishing priority)' with an unchecked checkbox and a red circle '5'; 'Direct mapping of internal phones:' with a link 'DEAKТИВОВАТЬ'; and 'Use Caller ID from service configuration if service information is available, otherwise use this number:' with a dropdown menu showing '000123456789' and a red circle '6'. At the bottom right, there are 'Сохранить' and 'Отменить' buttons.

10-й шаг: Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров

Во вкладке Номера (3) происходит донастройка телефонии для использования в работе *входящих сервисов*. Для этого используются подвкладки (4): 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 Данные 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.

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 [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 (Качество обслуживания)*(1). Задайте значение *показателя* Уровня сервиса (2) и *предел времени*, в котором он измеряется (3).

The screenshot shows the configuration interface for the cloud contact center. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Пользователи и Группы', 'Каталог', 'Данные для Сценариев', 'Сценарии', and 'Вх.сервисы и Кампании обзвона'. The 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' category is selected and highlighted with a red box. The main area displays the configuration for 'Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Входящие вызовы >> Качество обслуживания'. A table lists services with their SL values and types. The 'Входящие вызовы' row is highlighted with a red box. To the right, the SL configuration fields are shown: 'SLA:' followed by 'Отвеченные вызовы:' (set to 80%) and 'в пределах:' (set to 20 seconds). Red boxes and numbers 1, 2, and 3 highlight the 'Качество обслуживания' tab, the 'Входящие вызовы' row, and the SL configuration fields respectively.

Название	SLA	Тип	Стат...	Свя...
Demo chat service	80/20	Чат		
E-mail демо	80/5	Email		
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Демо Чат	80/20	Чат		
Телемаркетинг		Исходящий	Ост...	

12-й шаг: Настройка автоматической выгрузки записей обращений

Сервис позволяет настроить параметры *автоматической выгрузки записей обращений* (причем, как для входящих сервисов/ 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 configuration interface for 'Вх. сервисы и кампании' (Incoming services and campaigns). The left sidebar has 'Вх. сервисы и кампании' highlighted with a red box and a red circle '1'. The main area shows a table of services with 'Входящие вызовы' (Incoming calls) highlighted with a red box and a red circle '2'. The 'Results' tab is selected with a red box and a red circle '3'. The right side shows the 'Периодический экспорт Записей обращений' (Periodic export of call records) section with a 'добавить' (Add) button highlighted with a red box and a red circle '4'.

Название	SLA	Тип	Статус	Связь
Demo chat service	80/20	Чат		
E-mail демо	80/5	Email		
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Демо Чат	80/20	Чат		
Телемаркетинг		Исходящий	Ост...	

В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта записей.

Введите название задачи по выгрузке записей (1). Под этим названием задача будет отображаться в списке выполняемых задач (раздел *Задачи / Планируемые/Выполняемые задачи*).

Установите флажок (2) для включения задачи в работу. Укажите ссылку на *FTP* папку, в которую будут выгружаться записи разговоров (3).

Если необходимо, задайте *шаблон* названия имени файла и структуру *подпапок* с записями (4). По умолчанию, файлы помещаются в подпапки с названиями recordings/[дата]/[час], где дата и час – дата и время, когда состоялись вызовы. *Шаблон* имени файла с записью, по умолчанию, имеет следующий вид: [дата начала вызова] _ [время начала вызова] _ [телефонный номер клиента] _ [логин (имя пользователя) оператора, последним обрабатывавшего вызов] _ [глобальный идентификатор записи (уникальный номер записи, присвоенный системой)].

Введите *имя пользователя* и *пароль* для доступа на *FTP* (5). Нажмите *Тестировать соединение* (6) для проверки доступа на *FTP* с введенными регистрационными данными.

Сохраните настройки - *ОК* (7).

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*.

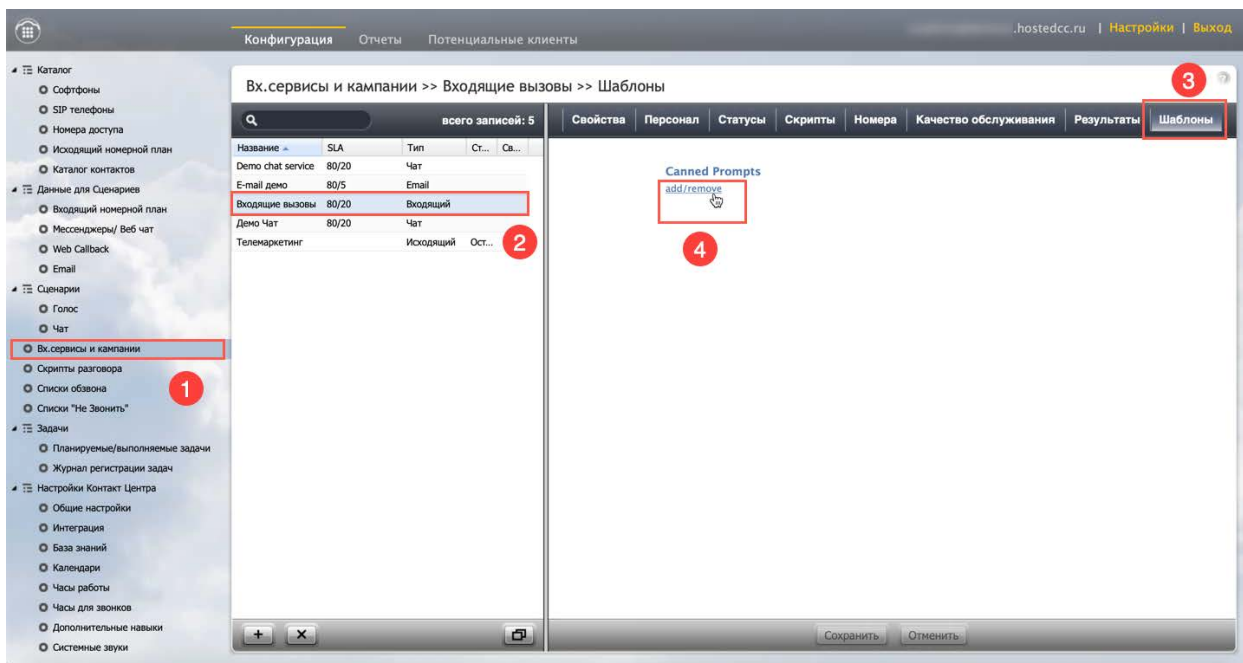
Инструкция по записи шаблонов сообщений голосом оператора и использовании предзаписанных сообщений содержится в документе [Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#), размещенном на *Справочном Портале* в разделе *Оператор КЦ*.

- Некоторые предзаписанные сообщения могут быть подготовлены **централизованно**.

Рекомендации по записи общих аудио сообщений приводятся в разделе 2. *Общие настройки Контакт Центра/ 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/ Общие аудио сообщения.

При настройке *сервиса* обработки входящих сообщений можно задать, какими *общими аудио сообщениями* могут пользоваться операторы при обслуживании вызовов. Для этого нажмите вкладку **Шаблоны** (3) и нажмите **add/remove** (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 МВ.

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* в разделе *Исходящий обзвон*.

№	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*».

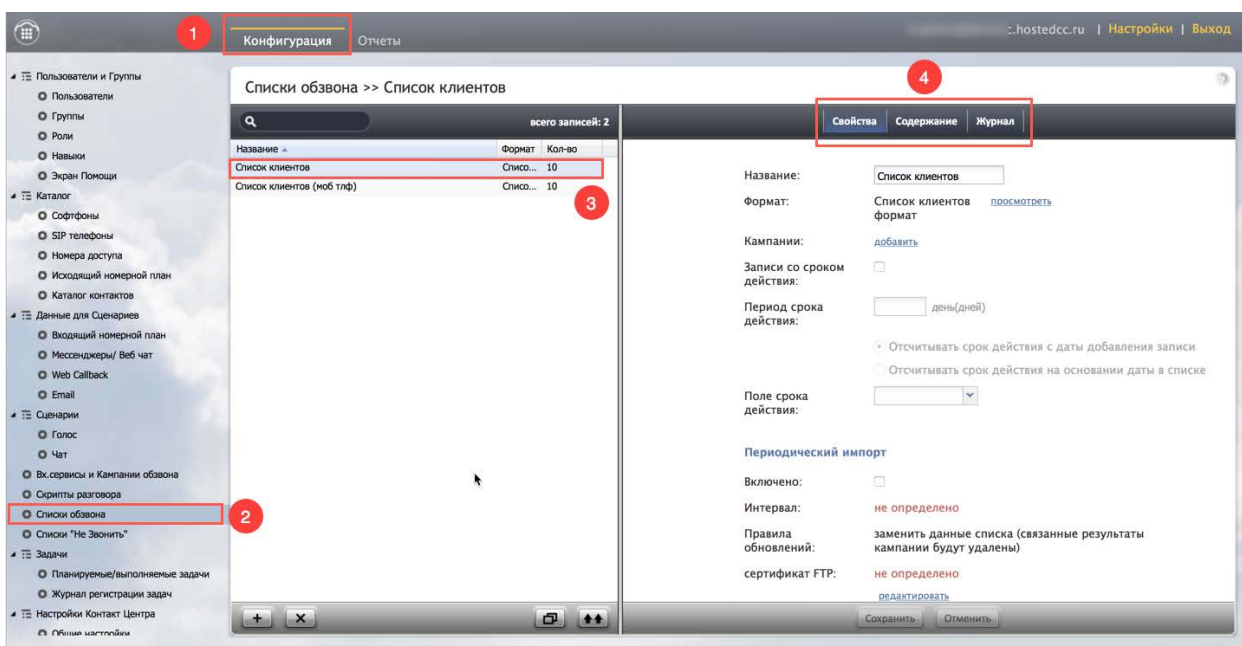
1-й шаг. Загрузка и настройка Списка обзвона.

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 документе [Списки обзвона](#), расположенном на *Справочном портале* в разделе *Исходящий обзвон*.

Загруженный список (3) находится в разделе Списки обзвона (2) приложения Администратора КЦ.



Данный раздел содержит 3 вкладки, позволяющие выполнить дополнительные настройки списка (4):

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

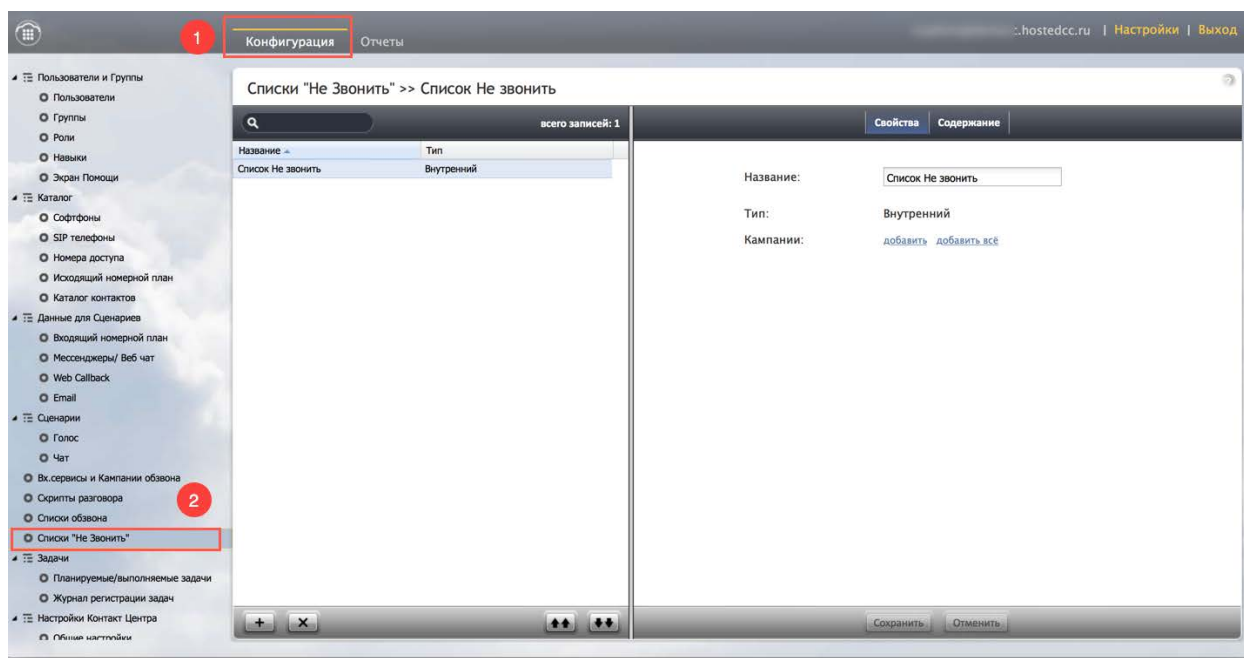
2-й шаг. Загрузка и настройка списка «Не звонить».

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" / Number matches DNC.

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».



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

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 (штатов) могут быть установлены дополнительные ограничения.

Для того, чтобы соответствовать установленным правилам, в платформе *Облачного КЦ* можно задать ограничения на уровне страны, а также на уровне регионов (штатов).

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

По умолчанию, конфигурация *Облачного КЦ* содержит настройки часов для звонков для штатов США (3).

- Для добавления часов для звонков для **нового региона** нажмите кнопку **Добавить новый** (4).

The screenshot shows the 'Cloud Contact Center' configuration interface. The main window is titled 'Часы для звонков >> Wyoming'. On the left, a navigation menu is visible with 'Часы для звонков' highlighted. The main area contains a table of regions and a form to add a new one.

Название региона	Код страны	Сокращение
Alabama	1	AL
Connecticut	1	CT
Illinois	1	IL
Kentucky	1	KY
Louisiana	1	LA
Maine	1	ME
Massachusetts	1	MA
Michigan	1	MI
Minnesota	1	MN
Mississippi	1	MS
Nebraska	1	NE
Nevada	1	NV
New Mexico	1	NM
Oklahoma	1	OK
Oregon	1	OR
Pennsylvania	1	PA
Rhode Island	1	RI
South Dakota	1	SD
Texas	1	TX
Utah	1	UT
Wyoming	1	WY

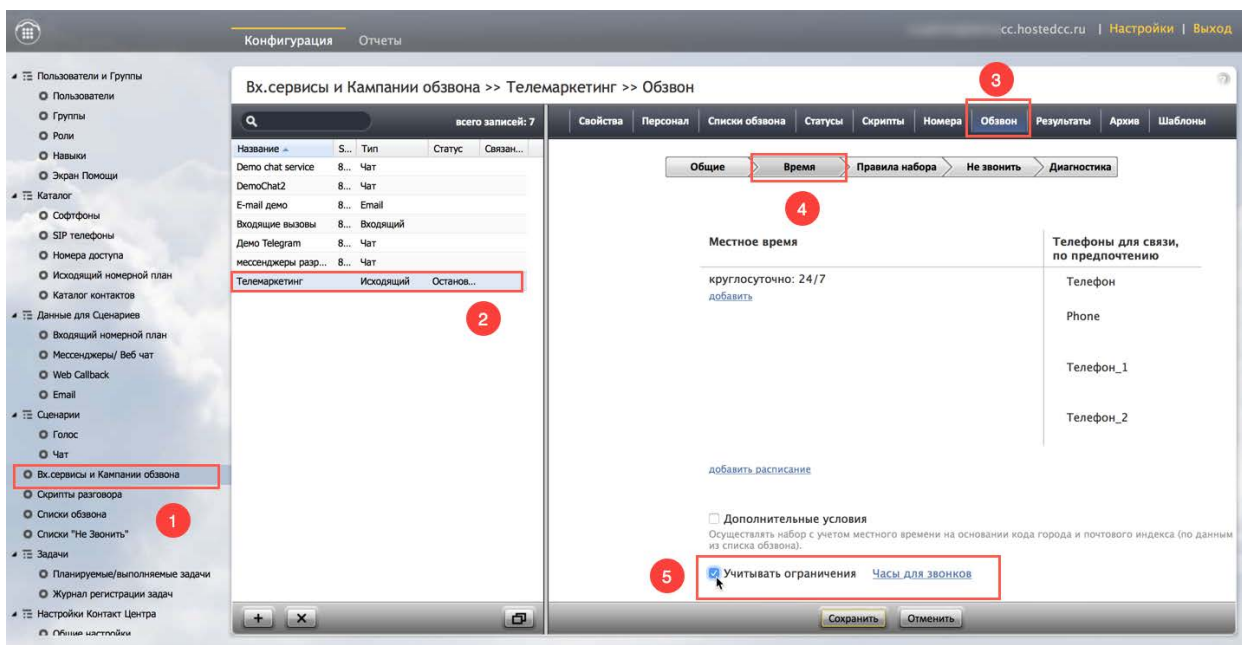
Form fields for adding a new region:

- Код региона:
- для всех регионов
- Название (как в списке обзвона):
- Название региона:
- Daily 8:00-20:00
- [добавить](#)

Buttons at the bottom: Сохранить, Отменить.

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

- в *списке* обзвона следует предусмотреть наличие столбца с *названием* региона.
- при *загрузке* списка обзвона данному столбцу назначить *тип* Регион
- 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).



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 (4).

The screenshot displays the configuration interface for a contact center. The main window is titled 'Вх. сервисы и Кампании обзвона >> Телемаркетинг >> Свойства'. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar (Navigation):** Contains a tree view with categories like 'Пользователи и Группы', 'Каталог', 'Данные для Сценариев', 'Сценарии', 'Задачи', and 'Настройки Контакт Центра'. The 'Вх. сервисы и Кампании обзвона' option is highlighted with a red box and a red circle '2'.
- Top Bar:** Shows 'Конфигурация' (highlighted with a red box and circle '1') and 'Отчеты'.
- Table (Campaigns):** A table with columns 'Название', 'S...', 'Тип', 'Статус', and 'Связан...'. It lists several campaigns, with 'Телемаркетинг' highlighted in red and marked with a red circle '3'.
- Right Panel (Properties):** Contains configuration options for the selected campaign, marked with a red circle '4'.
 - Название:** Телемаркетинг
 - Тип:** Иходящий
 - Часы работы:** Radio buttons for 'выбрать' and 'задать', with 'задать' selected. Below it, 'круглосуточно: 24/7' and a 'добавить' button.
 - Пересекающийся график работы в выбранные дни:**
 - Включить индикатор Голосовой подписи:**
 - Записанные вызовы:** 100 %
 - Записывать прохождение IVR:**
 - Использовать Статусы обращения:**
 - Обязательный выбор Статуса:**
 - Войти в Поствызывную обработку:** (with a dropdown menu set to 'войти в Поствызывную обработку')
- Bottom:** 'Сохранить' and 'Отменить' buttons.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

Во вкладке Свойства (1) задайте *название* нового сервиса (2) и тип исходящий или смешанный (если клиенты могут перезванивать в ходе работы кампании обзвона)(3). Остальные параметры являются опциональными:

- Часы работы – задайте интервал времени, когда сервис будет автоматически включаться и выключаться. Можно ввести время вручную или выбрать из заранее заданных *часов работы*.
- Записанные вызовы – по умолчанию стоит значение, заданное в разделе Контроль качества/ Запись разговоров для всего КЦ. В данном пункте можно задать значение для конкретного сервиса.
- 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 (выход из режима *Постобработка вызова*).
- Войти в Поствызывную обработку - определяет, будет ли в данном сервисе оператор, по окончании разговора, переходить в статус *Поствызывная обработка*.

The screenshot displays the 'Свойства' (Properties) configuration page for a service. The page is titled '..hostedcc.ru | Настройки | Выход'. The 'Свойства' tab is highlighted with a red circle and the number '1'. The configuration options include:

- Название:** Телемаркетинг
- Тип:** Исходящий
- Часы работы:** выбрать определить
открыто 24/7
[добавить](#)
- Пересекающийся график работы в выбранные дни:**
- Включить индикатор Голосовой подписи:**
- Записанные вызовы:** %
- Записывать прохождение IVR:**
- Шифровать записи разговоров:**
- Использовать Статусы обращения:**
- Обязательный выбор Статуса:**
- Войти в Поствызывную обработку:**
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 после [] секунд:**

Buttons: [Сохранить](#) [Отменить](#)

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 (4).

The screenshot displays the configuration interface for a contact center campaign. The main area is titled "Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Телемаркетинг >> Персонал". A table lists various services, with "Телемаркетинг" highlighted. The right-hand panel shows the personnel assignment section, including fields for "Группы:" (Groups), "Администраторы:" (Administrators), "Руководители:" (Managers), and "Контролеры:" (Supervisors), each with a "добавить" (add) button. The "Группы:" field is currently set to "Контакт Центр".

Название	S...	Тип	Статус	Связан...
Demo chat service	8...	Чат		
DemoChat2	8...	Чат		
E-mail демо	8...	Email		
Входящие вызовы	8...	Входящий		
Демо Telegram	8...	Чат		
мессенджеры разр...	8...	Чат		
Телемаркетинг		Исходящий	Останов...	

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

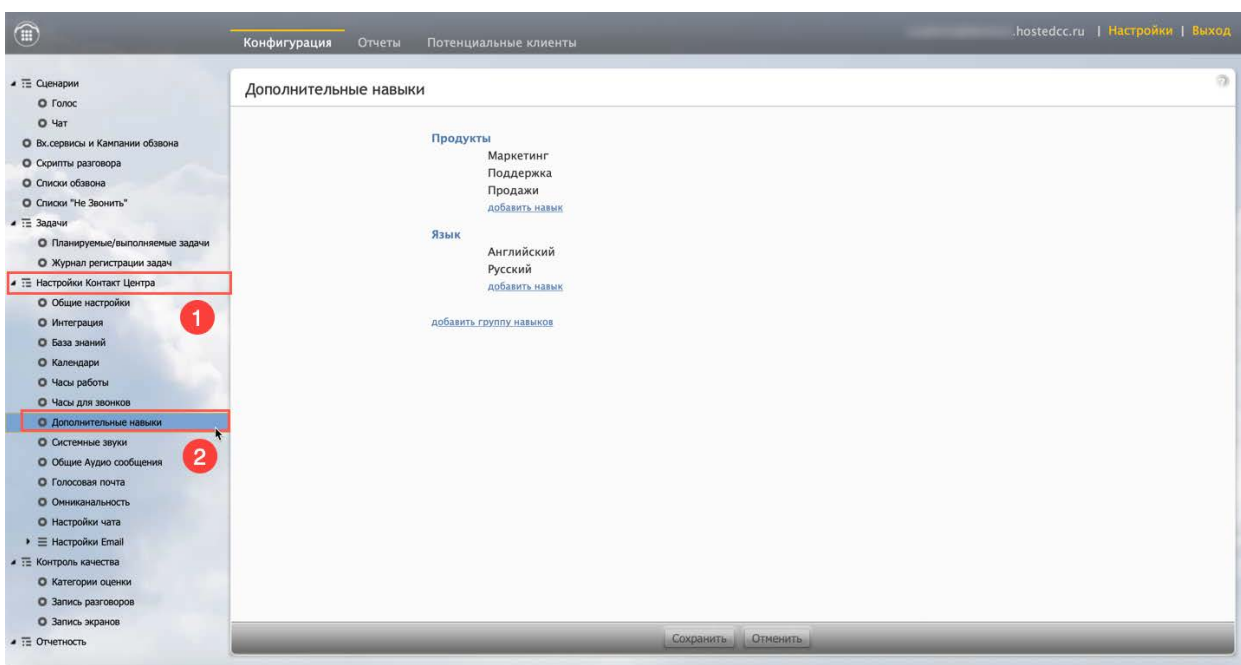
В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании *навыков*. При поступлении входящего вызова, запрашиваемый им *навык* (задается в *сценарии* сервиса) сравнивается с навыками доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании *сервиса* (входящего, исходящего или цифрового) создается *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается *навык*, связанный с данным сервисом (см. *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.

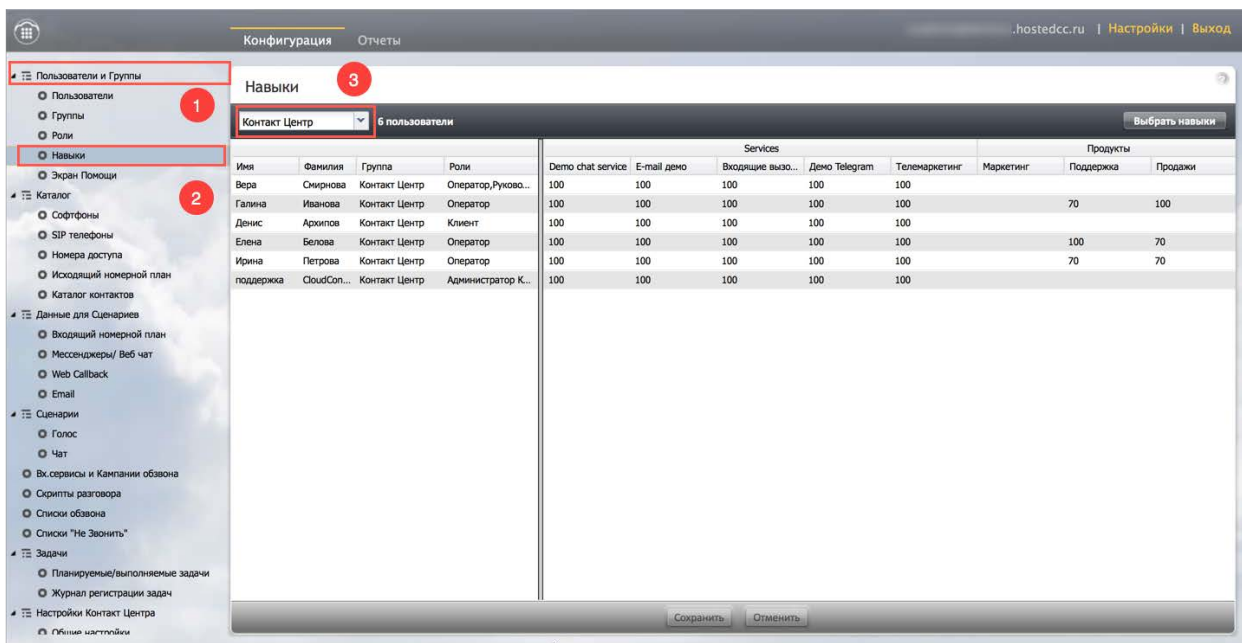
Для таких ситуаций в Облачном КЦ предусмотрено использование *дополнительных навыков*.

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



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).



В левой части 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 (2), разделенные на группы.

Чтобы увидеть 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	CloudCop...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100			

Цифры в столбце каждого навыка означают уровень квалификации пользователя по данному навыку. Отсутствие цифры для конкретного пользователя означает, что у него нет данного навыка.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

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

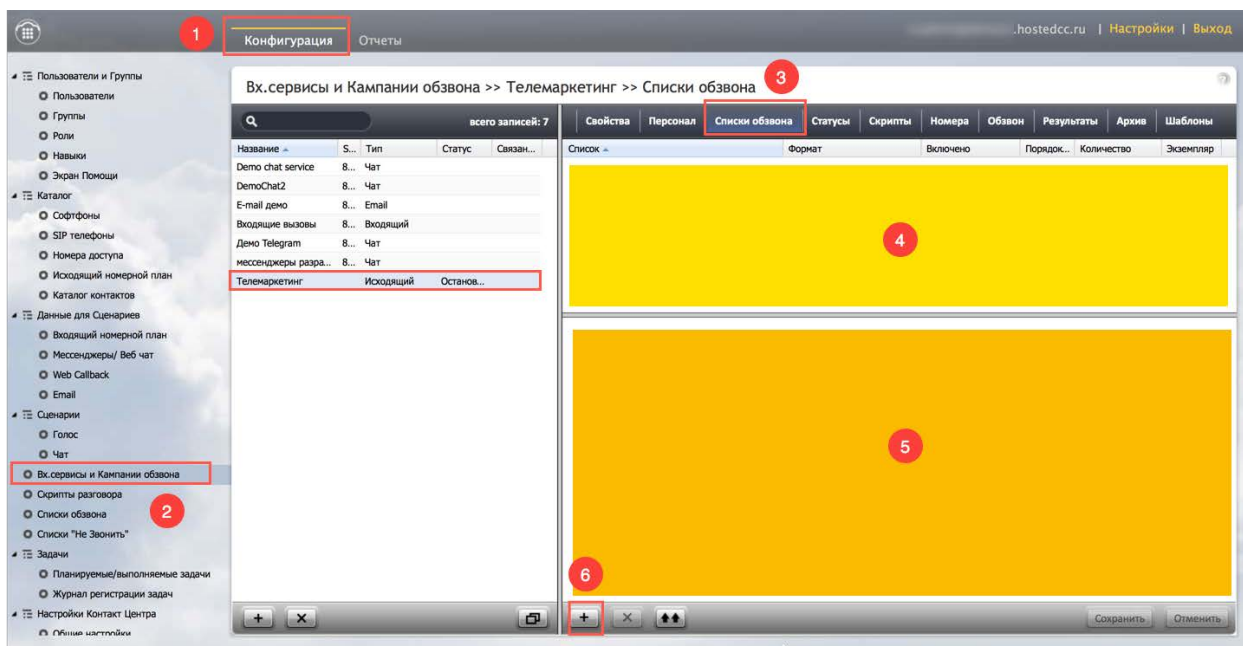
Контакт Центр 6 пользователей Выбрать навыки

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		
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	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		

8-й шаг. Подключение списков обзвона.

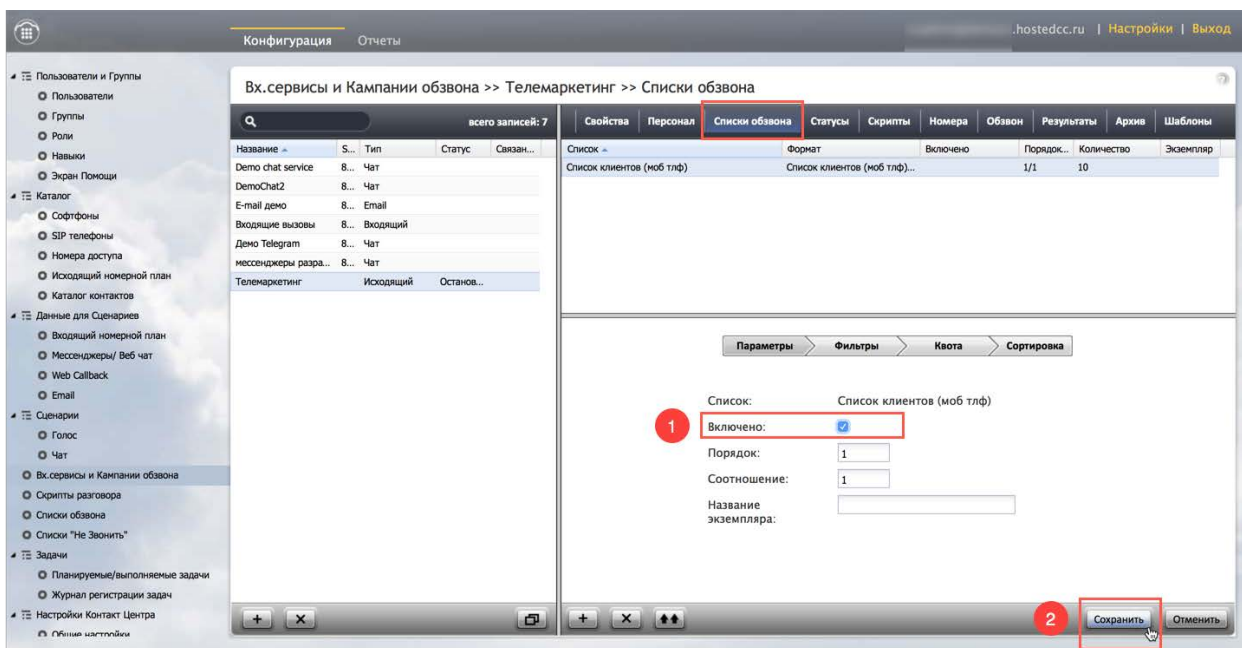
Списки обзвона, загруженные на 1-м шаге, необходимо подключить к кампании обзвона. Это делается во вкладке Списки (3). Данная вкладка содержит две области: в верхней области (4) отображаются *все списки*, связанные с данной кампанией; в нижней (5) – *параметры использования* конкретного списка.

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



Новый список появится в верхней области вкладки.

Для **быстрого запуска кампании** (если не требуется дополнительное редактирование списка) включите флажок Включено (1) и нажмите кнопку Сохранить (2).



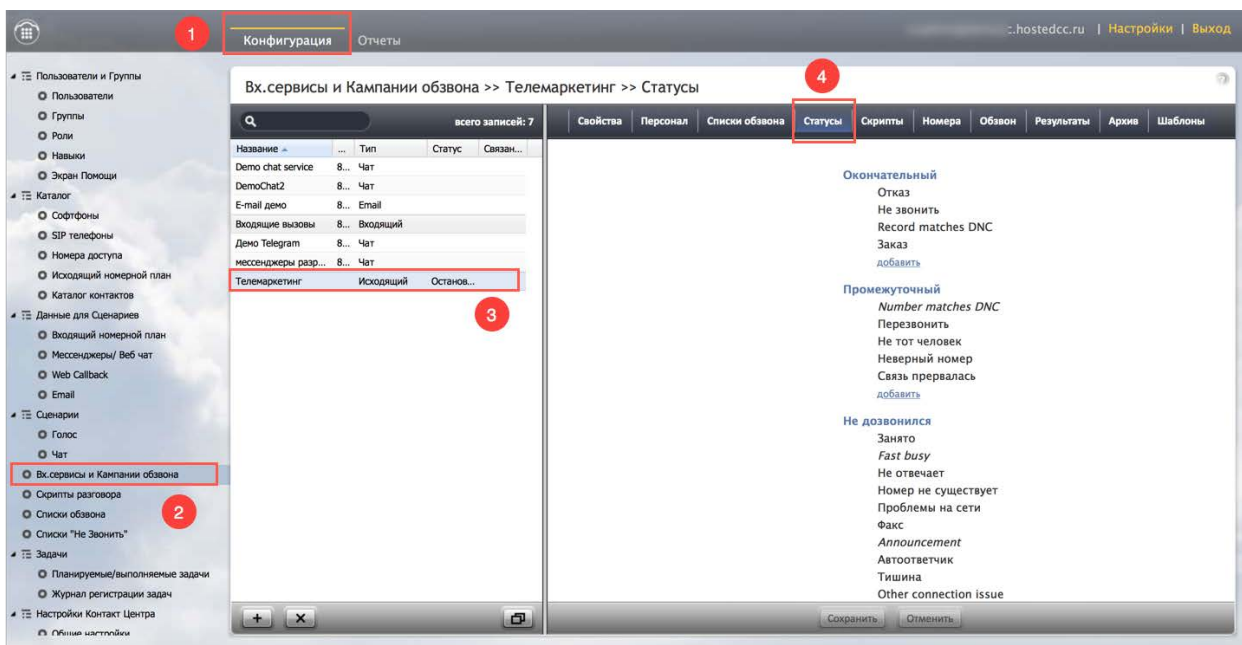
Во время работы кампании записи из списка обзвона будут набираться в порядке, **как они содержатся в списке**.

Если требуется изменить *порядок записей*, их *состав* или в кампании обзвона используется *несколько списков*, тогда следует использовать настройки из нижней области вкладки Списки.

9-й шаг. Настройка статусов разговора.

Статусы используются для сохранения результата обращения. Например, итог разговора с клиентом или причину, по которой соединение не могло быть установлено. Статусы сохраняются в **Результатах** кампании, разделе **Отчёты** (табличные отчеты и записи обращений). Также возможна передача статусов обращения во внешние бизнес-системы с использованием API.

- Для настройки *статусов* перейдите во вкладку **Статусы** (4).



Вкладка **Статусы** отображается, если выбран п. **Использовать Статусы** обращения во вкладке **Свойства** (см. *Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного 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.

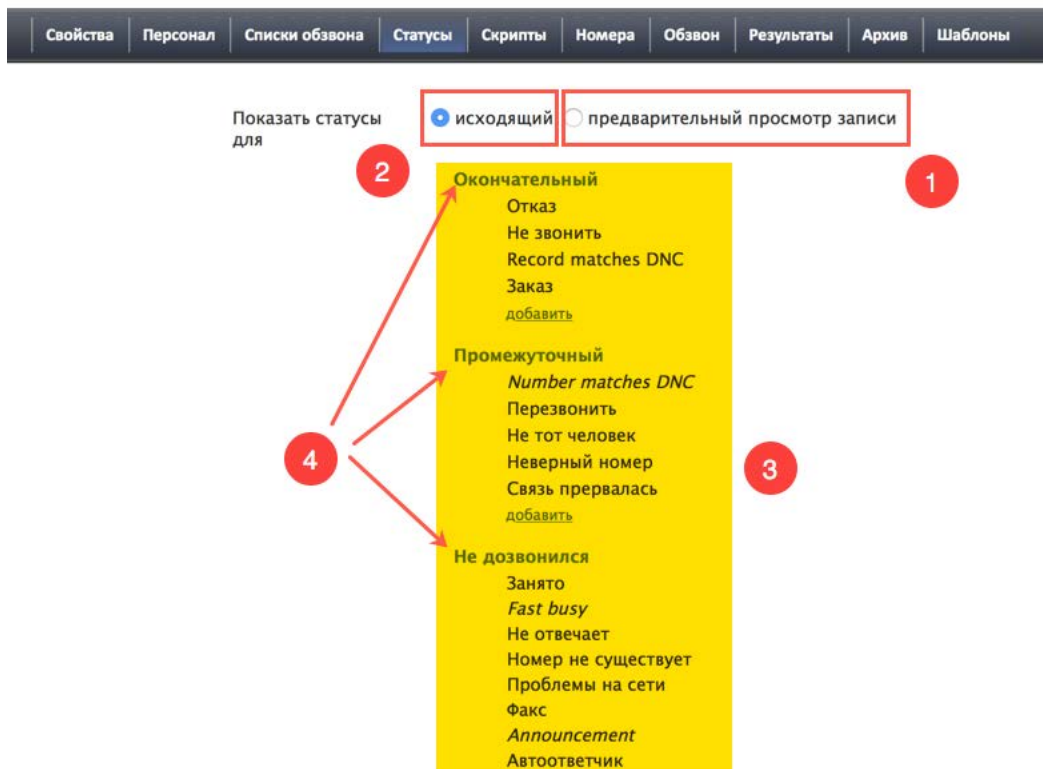
Для сервиса *Смешанного* типа статусы входящих вызовов используются согласно общей логики кампании обзвона, частью которой являются входящие вызовы. При этом следует учитывать следующие рекомендации:

- 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 **загружена** (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 в сценарии 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).



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, при запуске кампании исходящего обзвона распределение вызовов 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, открывать многоуровневые скрипты разговоров и т.п. – для этого используются *сценарии* обработки вызовов.

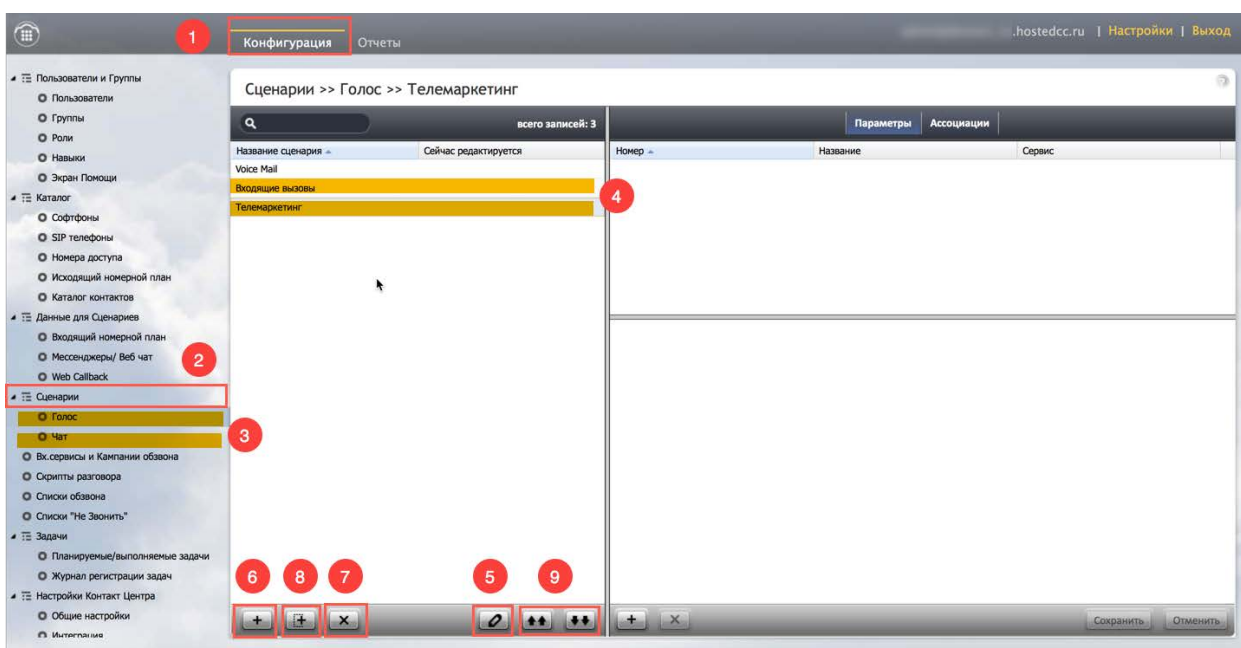
Настройка сценариев происходит в разделе Сценарии (2). Сценарии настраиваются отдельно для голосовых обращений и чата (3).

Облачный контакт центр поставляется с двумя примерами сценариев: Входящие вызовы - для обработки входящих вызовов и Телемаркетинг – для использования в кампании обзвона (в режимах *Прогрессивный* и *Предсказывающий*)(4).

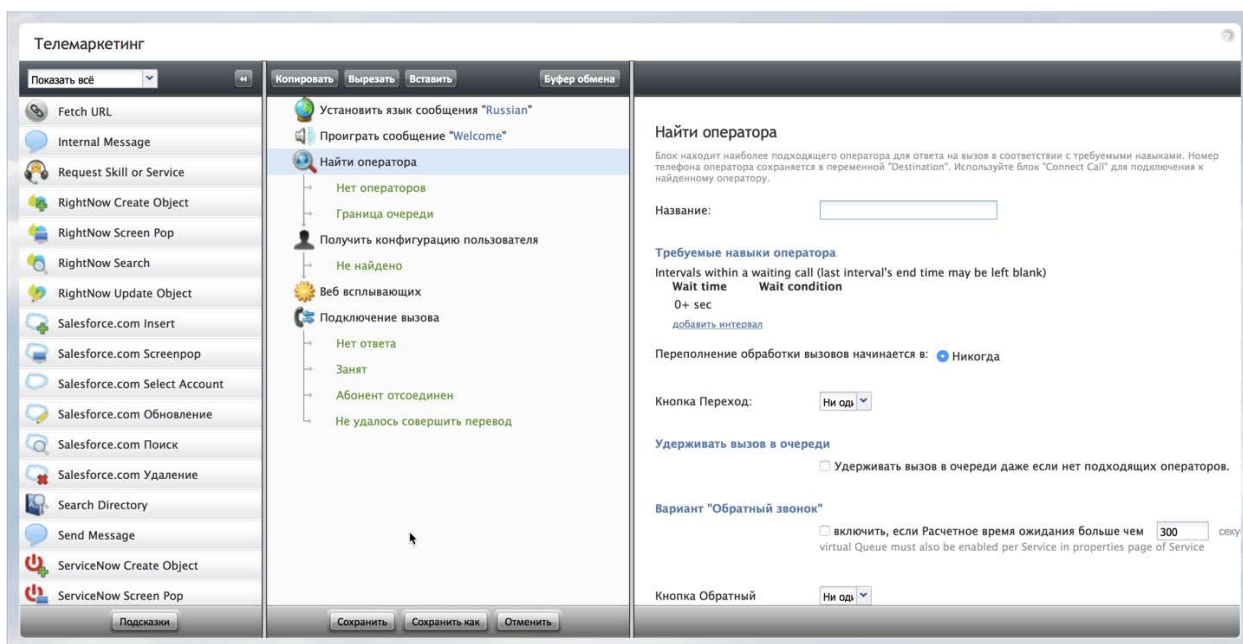
Для **редактирования** существующего сценария нажмите кнопку Редактировать сценарий (5). Для создания **нового** – Добавить сценарий (6). Сценарий откроется в новой вкладке браузера.

Для **удаления** сценария нажмите кнопку Удалить сценарий (7).

Сценарий можно создать из типового *шаблона*. Для этого нажмите кнопку Добавить из шаблона (8). Также сценарий можно выгрузить и загрузить из ПК с помощью кнопок экспорта/импорта (9).



Вид сценария Телемаркетинг, входящего в поставку Облачного КЦ показан на снимке ниже.



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

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

11-й шаг. Создание скриптов разговора.

В Облачном Контакт Центре можно использовать как скрипты разговоров, созданные в *самом* сервисе, так и созданные в *сторонних* приложениях. Сторонние скрипты вызываются аналогично вызову обычной веб-страницы и настраиваются в *сценарии* сервиса (раздел Сценарии) для компаний в режиме *Прогрессивный* и *Предсказывающий*.

Собственные скрипты Облачного КЦ могут быть двух типов: *одноуровневые* и *многоуровневые*.

Одноуровневые скрипты

Одноуровневые скрипты представляют собой фактически одностраничную анкету. Пример одноуровневого скрипта на р.м. оператора показан на снимке ниже.

The screenshot displays a web interface for a cloud contact center. At the top, it shows the user's name 'Галина Иванова' and status 'Занят 00:35'. The main header includes 'Телемаркетинг' and statistics: 'Осталось: 8', 'Обработано: 1 (1)', and 'Заказ: 0 (1)'. The left sidebar contains a list of contacts, with 'Денис Евгеньевич Архипов' selected. The main area is titled 'Анкета клиента' and contains a form with the following fields and options:

- фамилия: Архипов
- имя отчество: Денис Евгеньевич
- адрес: Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76
- продукт: << Не выбрано >>
- Text: Наша компания предлагает одну из лучших услуг на рынке.
- Text: Вы готовы рассмотреть наше предложение?
- Buttons: ДА, НЕ СЕЙЧАС, НЕ ИНТЕРЕСНО
- Text: Спасибо, соединяю Вас со специалистом
- Text: Когда Вам можно перезвонить?
- Text: Всего хорошего. До свидания !
- Text: комментарий
- Text: заметка

В одноуровневом скрипте могут использоваться поля с данными, подставляемыми из списка обзвона, заполняемыми операторами в процессе разговора, выпадающие списки.

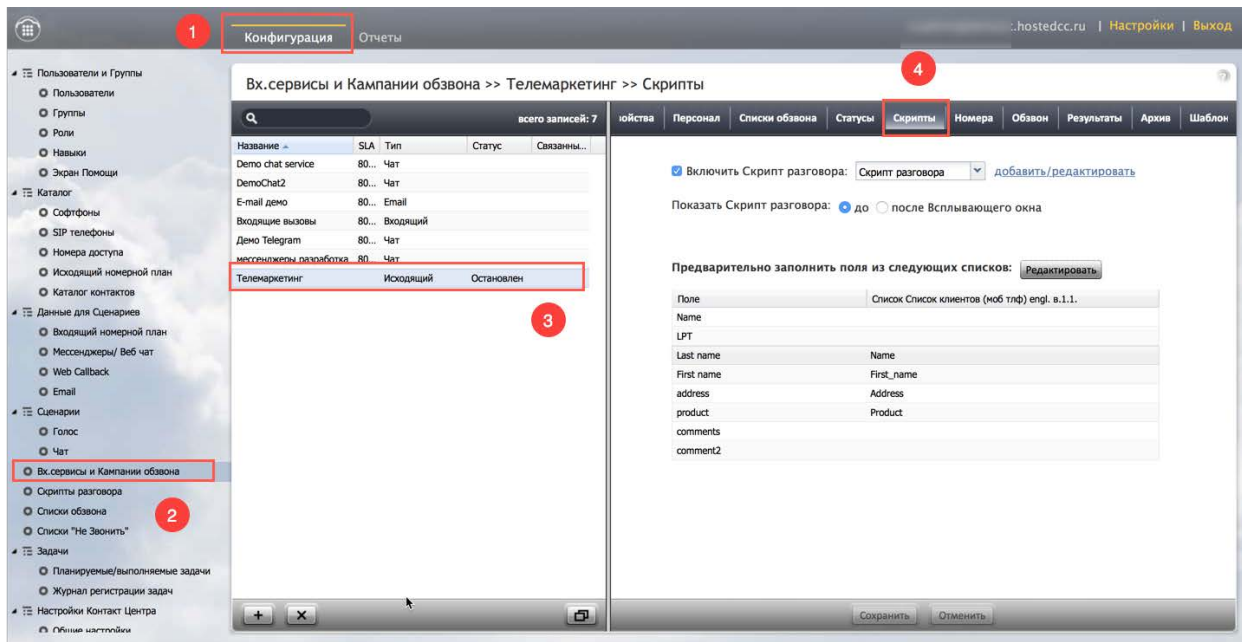
Одноуровневые скрипты с редактируемыми полями можно использовать в сервисах типа *Исходящий* и *Смешанный*.

Настройка одноуровневых скриптов происходит в разделе Скрипты разговора (2).

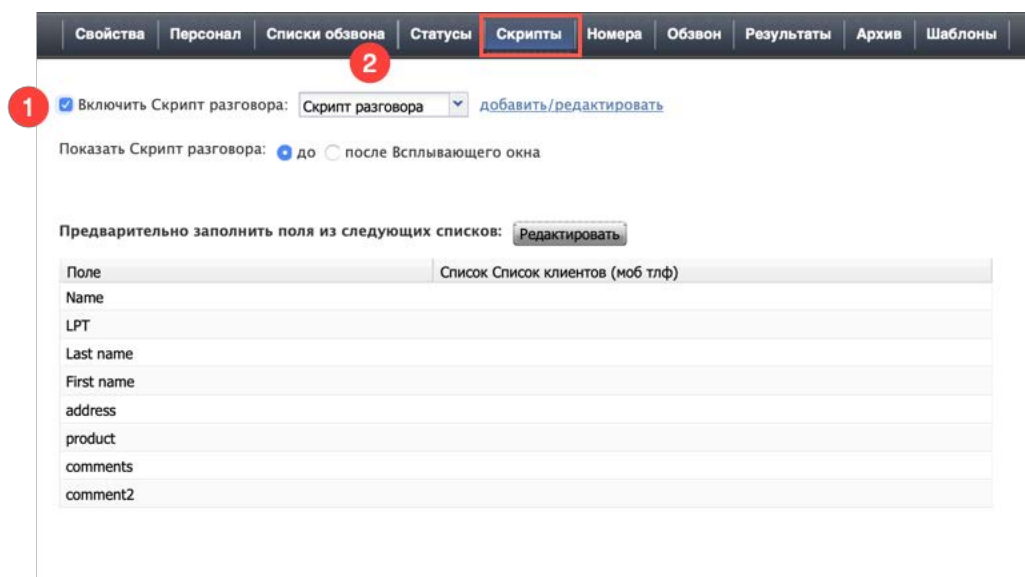
Для редактирования существующего скрипта нажмите кнопку Редактировать (3). Для создания нового – Новый скрипт (4). Шаблон для редактирования откроется в новой вкладке браузера.

Описание создания и редактирования одноуровневых скриптов содержится в документе [Form Builder Reference Guide](#) (на англ.яз.) на сайте компании-разработчика.

Подключение одноуровневого скрипта к кампании обзвона происходит во вкладке Скрипты (4).



Для подключения скрипта включите флажок Включить скрипт разговора (1) и выберите нужный скрипт из выпадающего списка (2).



ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

Если в *одноуровневом* 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 (1).



Включить Скрипт разговора: Скрипт разговора [добавить/редактировать](#)

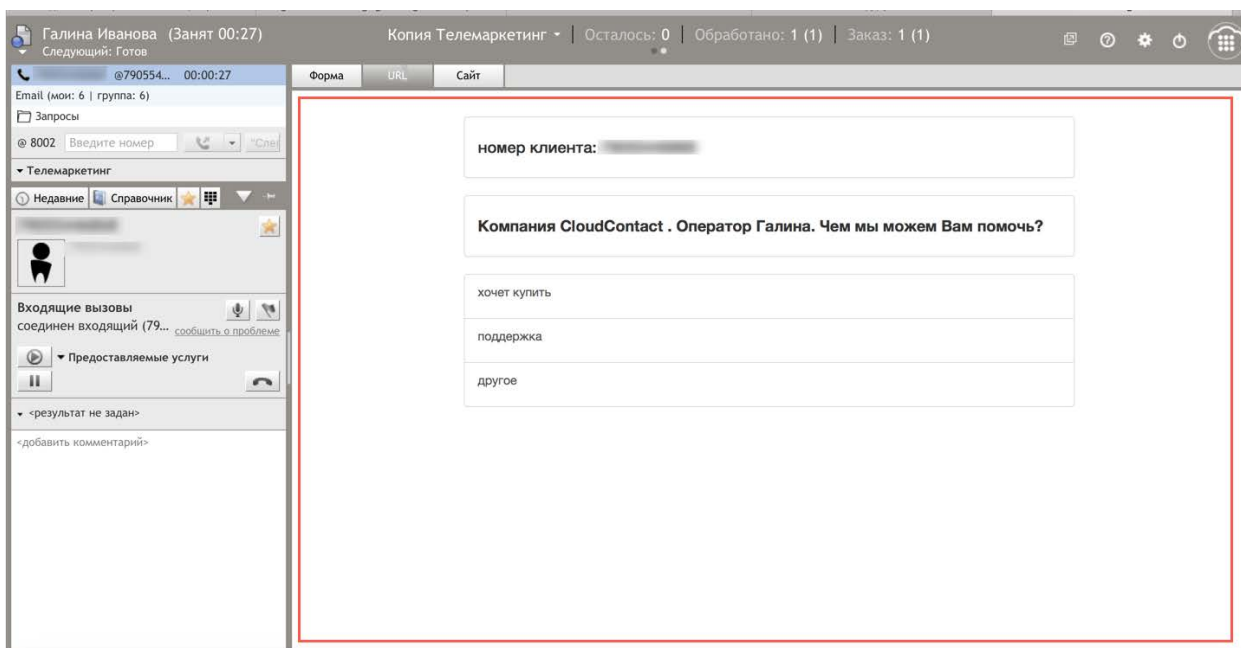
Показать Скрипт разговора: до после Всплывающего окна

Предварительно заполнить поля из следующих списков: [Редактировать](#) 1

Поле	Список
Name	Список Список клиентов (моб тлф) engl. в.1.1.
LPT	
Last name	Name
First name	First_name
address	Address
product	Product
comments	
comment2	

Многоуровневые скрипты

Многоуровневые скрипты разговора позволяют настраивать *диалог 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.



Инструкция по созданию, редактированию и подключению *многоуровневых* скриптов к кампании обзвона содержится в документе [Многоуровневые скрипты разговора](#), расположенном на *Справочном портале* в разделе *Скрипты разговора*.

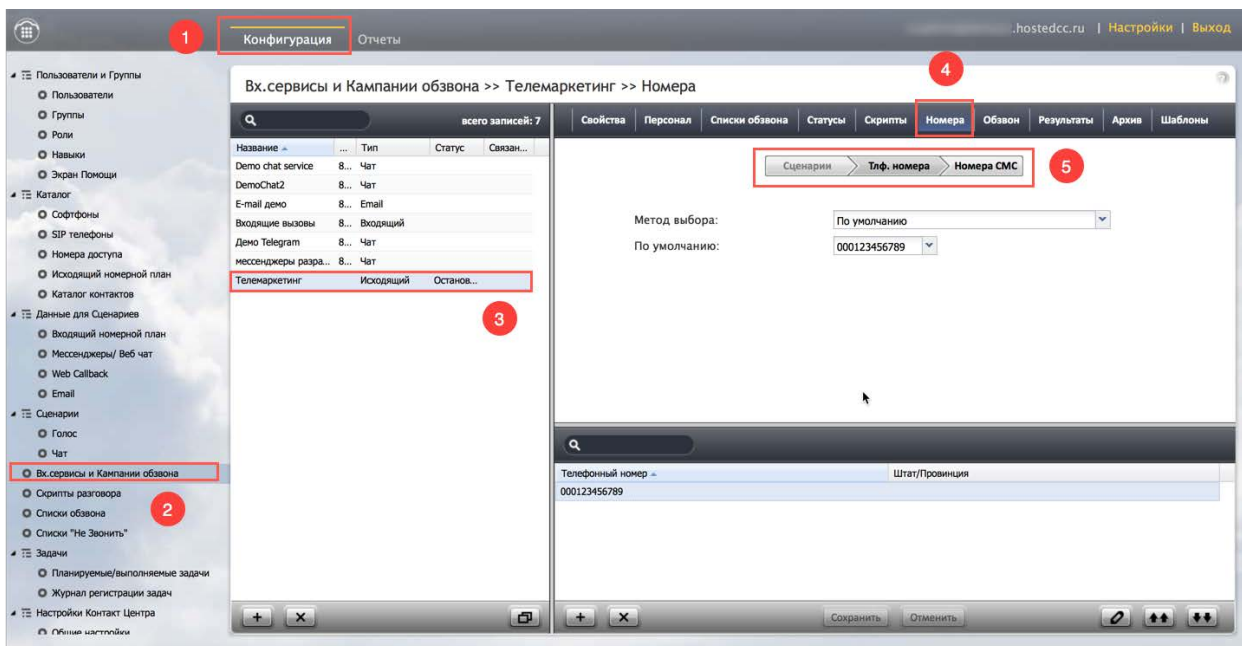
12-й шаг. Назначение телефонных номеров.

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) - вкладка Тлф. номера
2. Выбираем Метод выбора номера(ов) – вкладка Метод выбора
3. Устанавливаем номер По умолчанию – вкладка По умолчанию.

Для настройки используются три подвкладки (5), содержание которых описано ниже.



- Подвкладка Сценарии используется в сервисе обработки входящих вызовов.
- В подвкладке Тлф. номера задаются телефонные номера, которые будут использоваться в кампании обзвона и порядок их использования.
- 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.

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

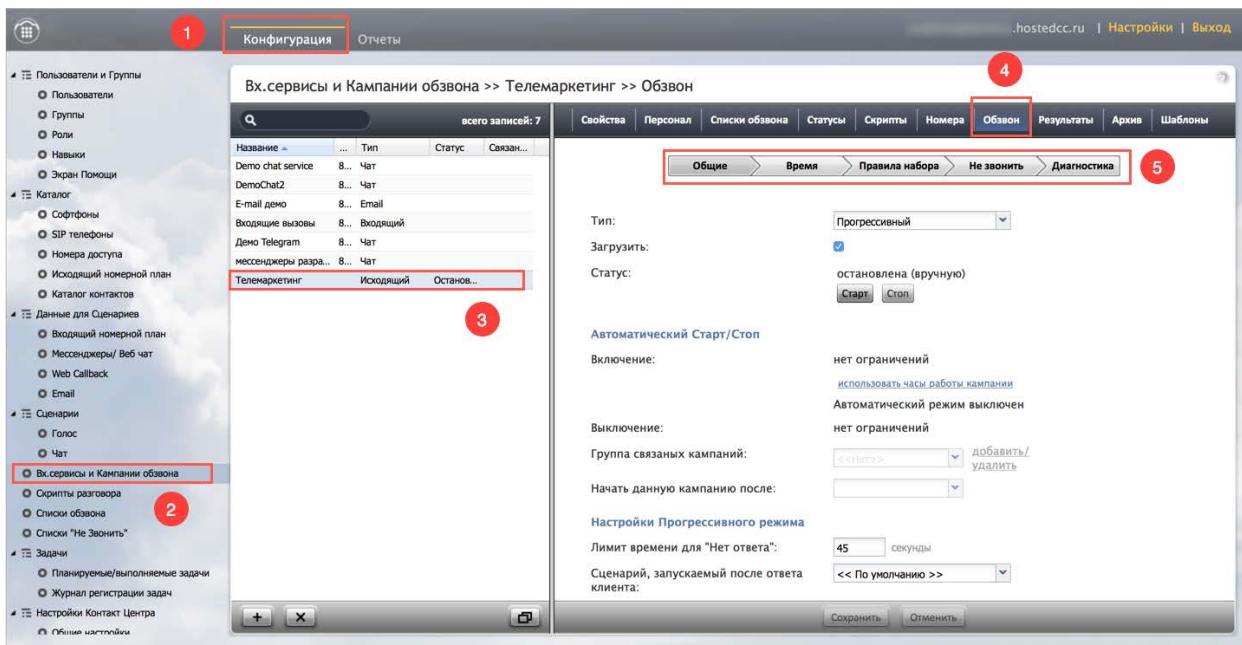
Данные, которые необходимо сообщить, для подключения внешних телефонных номеров:

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 *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 (4). Она включает в себя пять подвкладок (5).

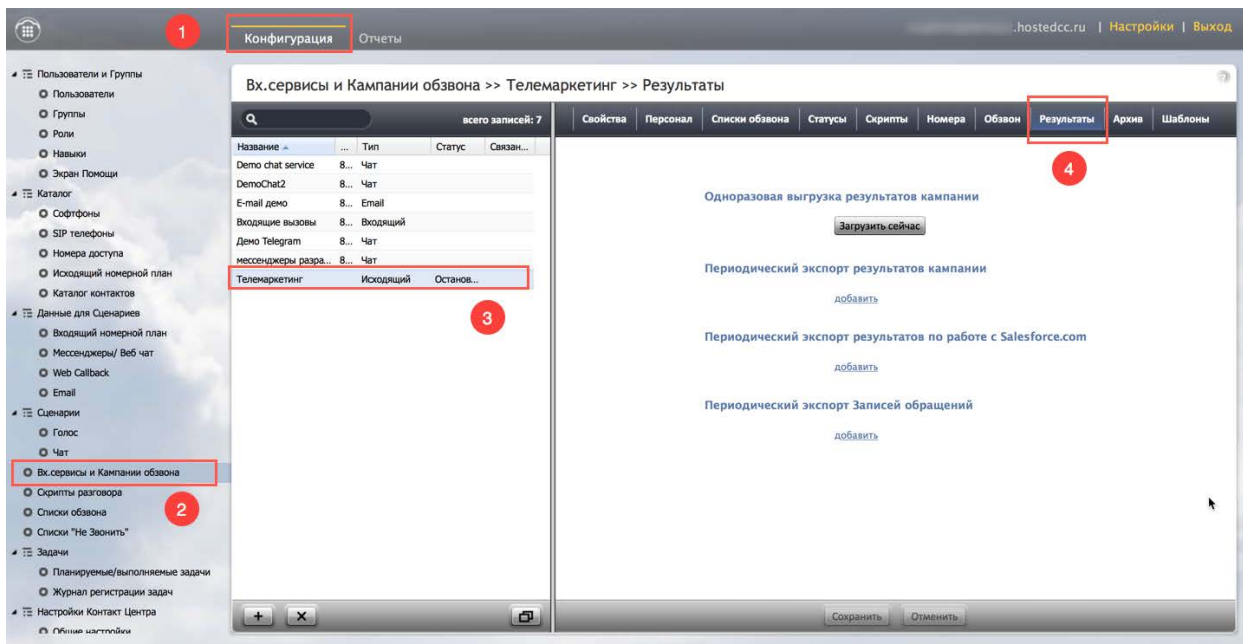


- **Общие.** В данной вкладке задаются общие технические настройки кампании, выключая выбор *типа* кампании и связанных с ним параметров. Также в этой вкладке происходит **включение/выключение** кампании.
- **Время.** В данной вкладке задаются интервалы времени для набора номеров из списка обзвона с учётом *временных поясов*.
- **Перезвон (Правила набора).** В данной секции задаются правила *перезвона* 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 экспорта результатов кампании.

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

Настройка выгрузки отчетов и записей задаётся во вкладке Результаты (4).



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 *После запуска/Архив* настоящей инструкции).

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

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*.



Одноразовая выгрузка результатов кампании

Загрузить сейчас

Периодический экспорт результатов кампании

добавить **1**

Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

добавить

Периодический экспорт Записей обращений

добавить

Автоматическая выгрузка записей обращений

В данном разделе настраиваются параметры *автоматической выгрузки записей обращений* (причем, как для компаний 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**.



Одноразовая выгрузка результатов кампании

Загрузить сейчас

Периодический экспорт результатов кампании

добавить

Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

добавить

Периодический экспорт Записей обращений

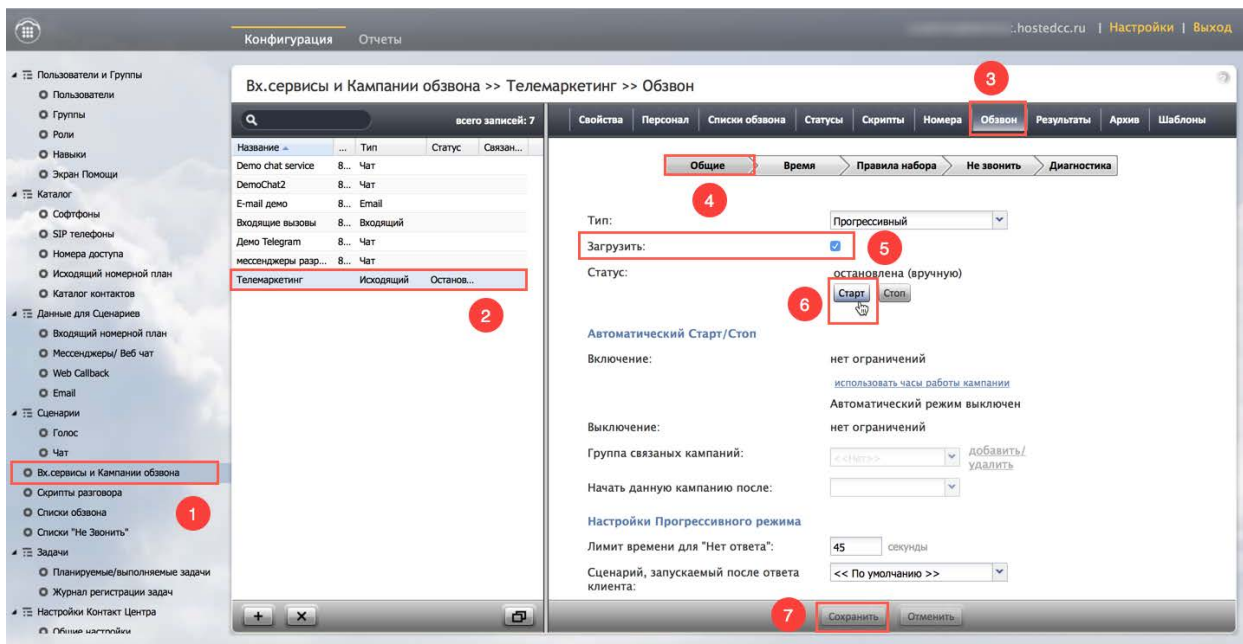
добавить

1

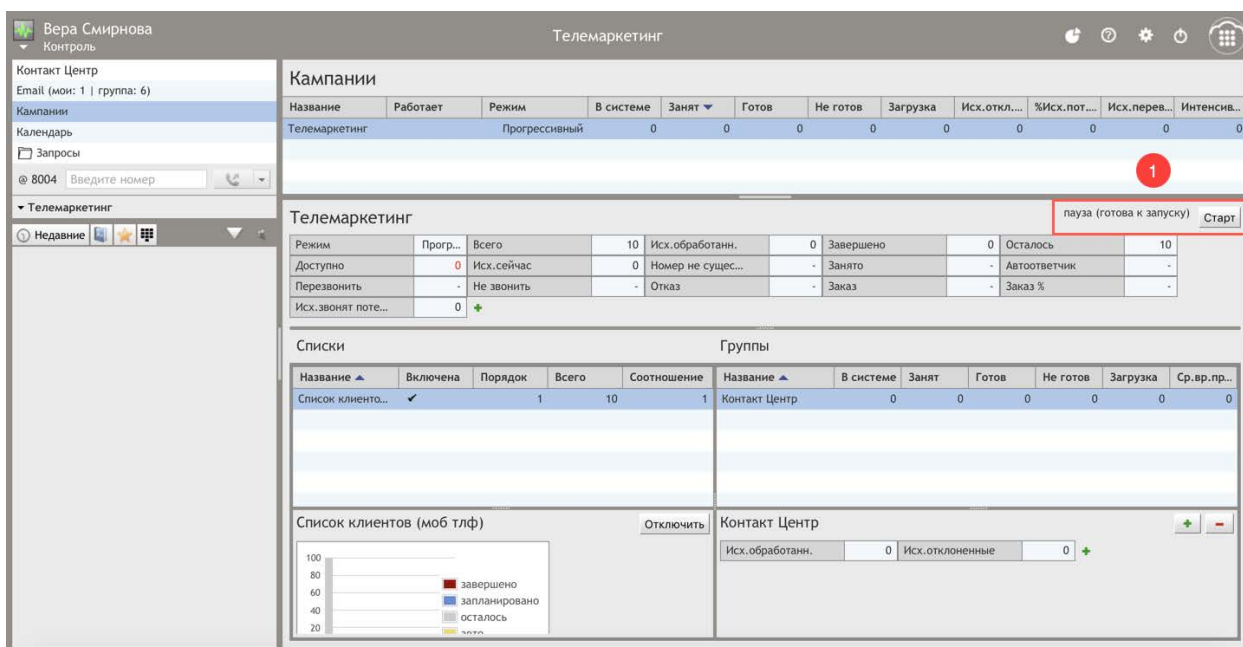
15-й шаг. Запуск кампании обзвона.

Для **включения** кампании поставьте флажок **Загрузить** (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 *загружена (включена)*).



Подробнее о запуске кампании из *р.м. супервизора* см. инструкцию [Супервизор Облачного КЦ: инструкция пользователя](#) в разделе *Супервизор КЦ на Справочном портале*.

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 *После запуска/Архив* настоящей инструкции).

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



Одноразовая выгрузка результатов кампании

Загрузить сейчас

1

Периодический экспорт результатов кампании

[добавить](#)

Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

[добавить](#)

Периодический экспорт Записей обращений

[добавить](#)

Подробнее о *ручной* выгрузке результатов кампании и перечне данных, содержащихся в отчете, см. инструкцию [Результаты кампании обзвона](#) в разделе *Исходящий обзвон* на *Справочном портале*.

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

Архив

В данную вкладку помещаются результаты кампании в виде .zip архива при изменениях в списке обзвона:

- Список обзвона **удален** из раздела Конфигурация/Списки обзвона
- Список обзвона **удален** из кампании обзвона (раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона/Списки)
- Список обзвона **обновлен** новыми данными в режиме замены данных.

Для доступа к архивным результатам нажмите вкладку Архив (4). Вкладка содержит таблицу с перечнем списков обзвона, дату изменения списка и количество записей в нем. Выберите список (5) и нажмите Загрузить (6) для **выгрузки** результатов кампании с данным списком или (7) для **удаления** результатов.

The screenshot shows the 'Архив' (Archive) section of the CRM. The main table lists campaigns with columns for 'Список' (List), 'Дата и время' (Date and time), and 'Кол-во записей' (Number of records). One row is highlighted in yellow. Below the table are buttons for 'Загрузить' (Load) and 'X' (Delete).

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

Шаблоны

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.

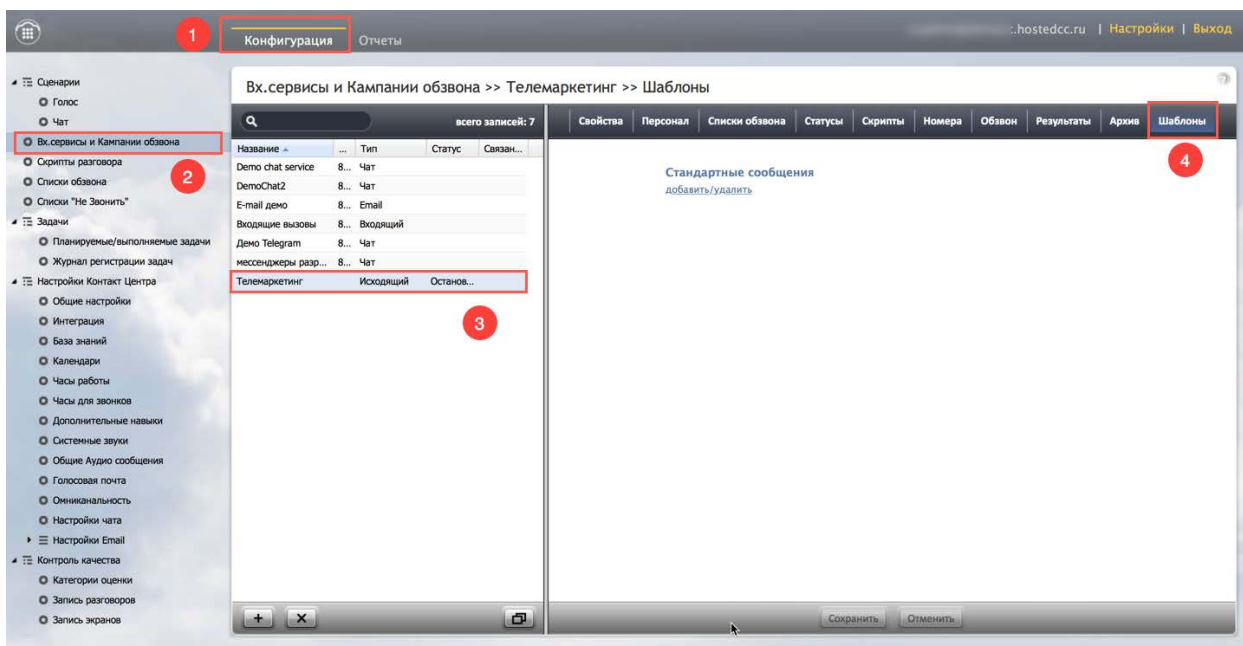
Инструкция по записи шаблонов сообщений голосом оператора и использовании предзаписанных сообщений содержится в документе [Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#), размещенном на *Справочном Портале* в разделе *Оператор КЦ*.

- Некоторые предзаписанные сообщения могут быть подготовлены **централизованно**.

Рекомендации по записи общих аудио сообщений приводятся в разделе 2. *Общие настройки Контакт Центра/ 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/ Общие аудио сообщения.

При настройке *кампании обзвона* можно задать, какими *общими аудио сообщениями* могут пользоваться операторы при обслуживании вызовов. Для этого нажмите вкладку Шаблоны (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.

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

Роль	Логин	Имя Фамилия	Вн. Номер
Администратор	admin	Николай Попов	8000
Оператор	agent1	Ирина Петрова	8001
Оператор	agent 2	Галина Иванова	8002
Супервизор	supervisor	Вера Смирнова	8004

Группы

Название	Состав
ИТ	admin
Контакт центр	agent1, agent2, supervisor
Специалисты	-

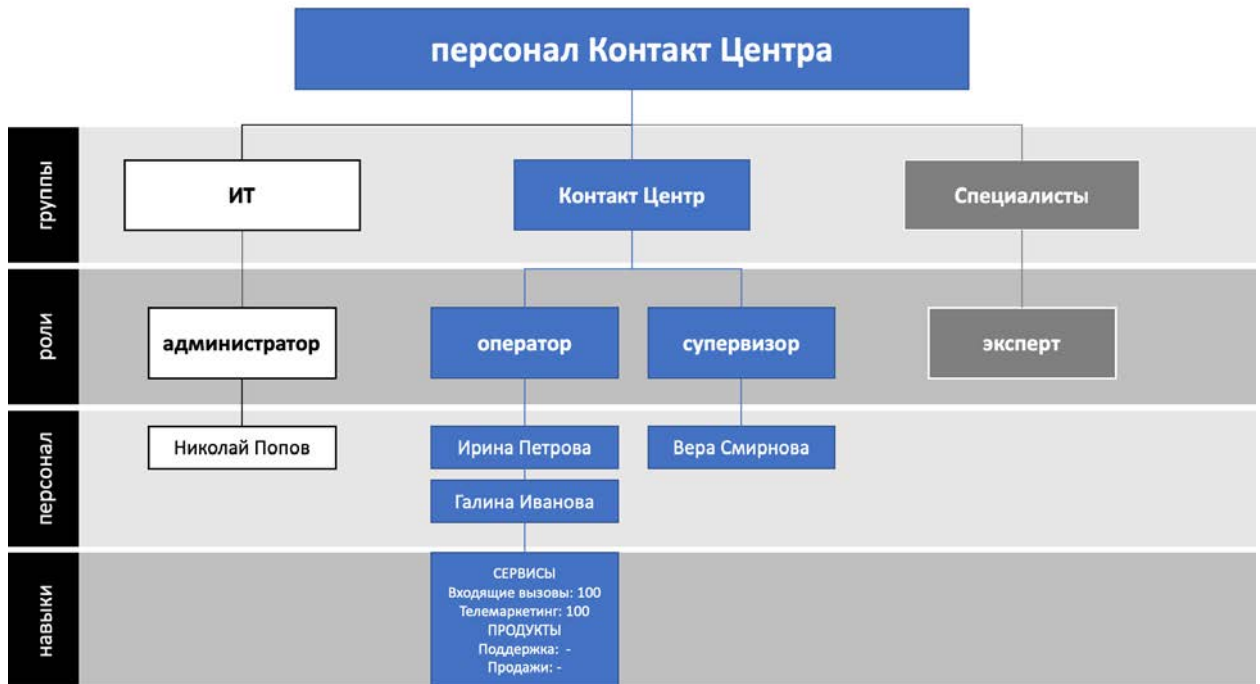
Сервисы

Название	Состав
Входящие вызовы	Группа Контакт Центр
Телемаркетинг	Группа Контакт Центр

Навыки операторов. Уровни квалификации.

Навык	Категория	Agent1	Agent2
Сервисы	Входящие вызовы	100	100
	Телемаркетинг	100	100
Продукты	Поддержка	-	-
	Продажи	-	-

Организационная схема Контакт центра



Сценарий сервиса обработки входящих вызовов



Приложение №2. Требования к инфраструктуре

Полная функциональность сервиса *Облачный Контакт-центр* обеспечивается при выполнении следующих требований к инфраструктуре:

СРУ	<p>Мин. 1GHz – без обработки видео-обращений, видео записи/ контроля экрана оператора</p> <p>Core i3/5/7 - при обработке видео-обращений, видео-записи/ контроля экрана оператора</p>
Память	Минимум 2GB
Сеть передачи голоса и данных	<p>Протоколы: TCP/IP и UDP (SIP- и RTP-трафик)</p> <p>Основная подсеть Cloud Contact: 212.24.36.240/28</p> <p>SIP&RTP-сервера: 212.24.36.244, 212.24.36.245</p> <p>Полоса пропускания для телефонных обращений/ e-mail/ чата: 100 Kbps (кодек G.711)/ 32 Kbps (кодек G.729)¹</p> <p>Полоса пропускания для контроля/ записи экранов: 400 Kbps</p> <p>Полоса пропускания для видео обращений: 600 Kbps</p> <p>Порты Firewall: 80 (http) / 443, 45025 (https) (по умолчанию для http используется редирект на https)</p> <p>голосовой поток RTP: UDP-порты с динамическим назначением в диапазоне 40,000 - 65,535 (на стороне CloudContact)</p> <p>сигнализация SIP по порту 12365</p> <p>Рекомендуется QoS для RTP-пакетов</p> <p>ALG/SIP Packet inspection на роутере/файрволле - отключен</p>
Гарнитура или Телефон	<p>Гарнитура USB, с шумо и эхо подавлением (рекомендовано)²</p> <p>SIP VoIP телефонный аппарат с питанием через разъем Ethernet (рекомендовано)³</p>
Операционная система	<p>Windows 7 SP1</p> <p>Windows 8.1</p> <p>Windows 10</p> <p>Mac OS X 10.10</p> <p>Для Windows: Контроль учетных записей (User Account Control - UAC) выключен для контроля и записи экрана оператора</p>
Браузеры	<p>Google Chrome 47 и выше (рекомендовано для ОС Windows)</p> <p>Mozilla Firefox 43 и выше (рекомендовано для Mac OS)</p> <p>Internet Explorer 10 (только Windows 7)</p> <p>Internet Explorer 11 и выше (Windows 7, 8 и 10)⁴</p> <p>Safari 8 и выше (Mac OS X)</p>
Дополнительное ПО	для прослушивания записей разговоров: Windows Media Player Plug-in (рекомендовано)

для просмотра видео-записей экрана оператора в Internet Explorer:
WebM Video for Microsoft Internet Explorer
(<https://tools.google.com/dlpage/webmmf/>)

- 1 – при использовании аппаратного SIP-телефона на рабочем месте оператора
- 2 – рекомендованные производителем модели гарнитур: Plantronics EncorePro 500 серия, Jabra Biz 2300 серия, Sennheiser SC 230/260 USB серия, Logitech H650e
- 3 - рекомендованные производителем модели аппаратных SIP-телефонов: Polycom SoundPoint IP серия
- 4 – в IE рекомендуется отключить Расширенный Защищенный Режим (Enhanced Protected Mode) для сохранения логов Приложения оператора в выделенной для этого директории (C:\Users\\AppData\Local\Temp\logs)

ООО «Клауд Контакт» предоставляет сервис Облачного Контакт Центра на основе платформы ServicePattern™ компании *Bright Pattern Inc.*

Подробная информация: www.cloudcontact.ru

© ООО «Клауд Контакт», 2019 г. Составление и перевод.