



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН

Загрузка и обновление списка обзвона

ИНСТРУКЦИЯ

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



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (495) 927-01-41

Содержание

Условные обозначения.....	4
Основные понятия	5
Загрузка списка обзвона.....	6
Подготовка списка	6
Экспорт из Excel	6
Загрузка списка	7
Обновление списка обзвона	19

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

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

Основные понятия

Список обзвона – таблица, содержащая один или несколько телефонных номеров, а также дополнительную информацию, необходимую для использования в обзвоне.

Запись – строка в списке обзвона, содержащая информацию по отдельному контакту (1).

Поле – столбец в списке обзвона, содержащий однотипную информацию (2).

	1	2	3	4	5	6
1	№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес	Продукт
2	1	Егоров	Михаил Юрьевич	9111234567	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр
3	2	Маслов	Петр Николаевич	(916)1234567	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Колл центр
4	3	Архипов	Денис Евгеньевич	(495)123-45-67	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76	Колл центр
5	4	Одинцова	Елена Петровна	9011234567	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56	IVR
6	5	Елисеев	Игорь Михайлович	996-123-45-67	Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80	IVR
7	6	Рыбакова	Наталья Юрьевна	9031234567	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14	Колл центр
8	7	Семенова	Лариса Николаевна	4991234567	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95	Колл центр
9	8	Матвеев	Егор Андреевич	8121234567	Г.Санкт-Петербург ул.Портовая д.22 кв.4	Поддержка
10	9	Поляков	Вадим Константинович	8121234567	Г. Санкт-Петербург ул.Береговая д.54 кв.36	Поддержка
11	10	Сафонова	Виктор Петрович	4951234567	Г.Москва ул.Снежная д.11 кв.65	Колл центр
12						
13						
14						
15						
16						

Загрузка списка обзвона

Подготовка списка

Список может содержать неограниченное количество *столбцов* и *полей* (записей).

Для ускорения обработки рекомендуется списки, содержащие более 10 000 записей, сохранять как отдельные файлы по 10 000 записей и меньше.

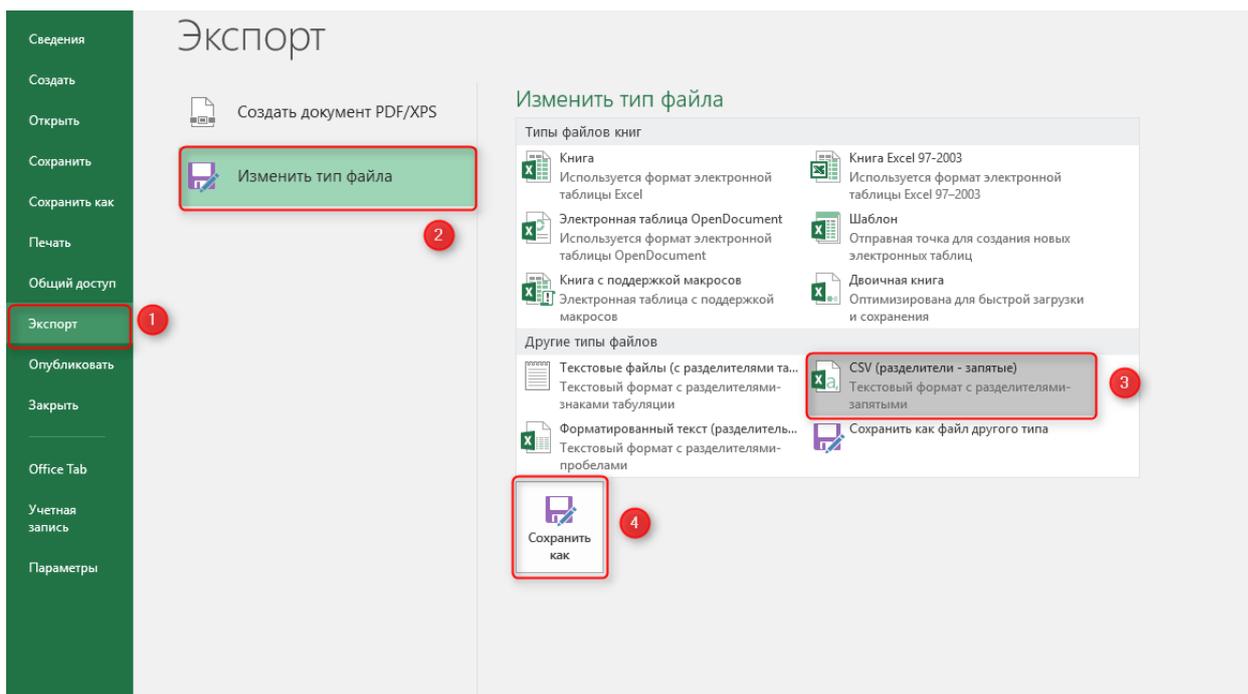
Телефонные номера необходимо заносить без префиксов (7 или 8), в виде [код] [номер]: 9161234567 или 4951234567

Номера могут содержать скобки (), тире -, пробелы: (916)1234567 или 495 123-45-67.

Экспорт из Excel

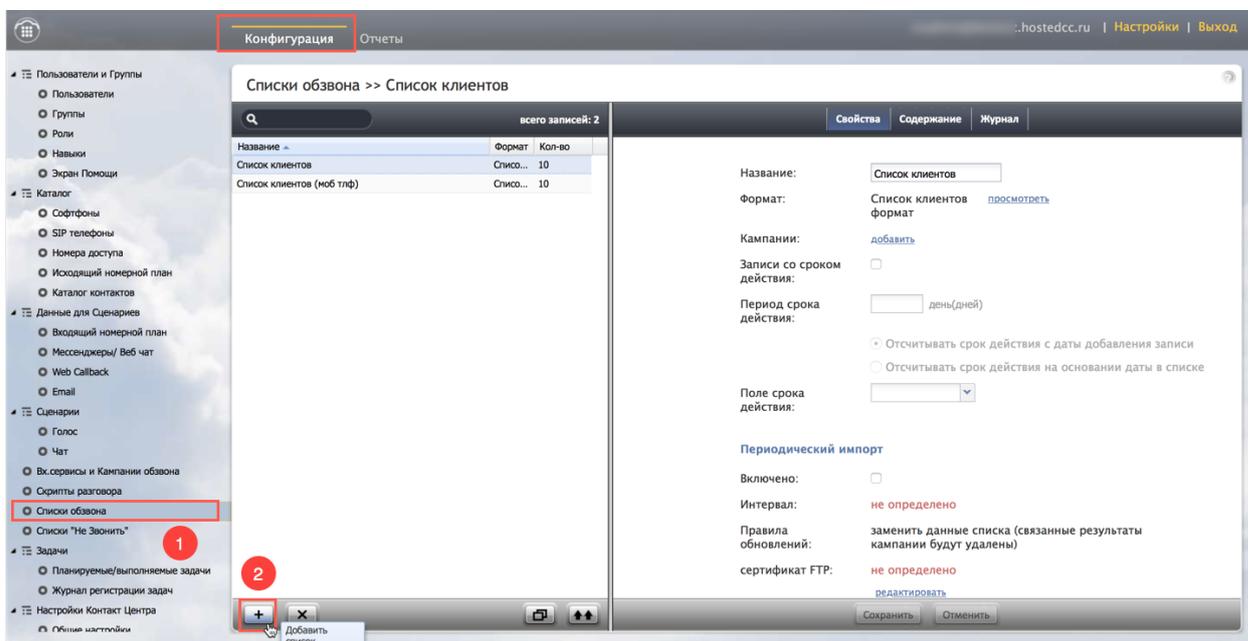
Список, для использования в исходящем обзвоне, должен быть сохранен в формате *csv* (Comma-Separated Values — значения, разделённые запятыми) или *txt* (текстовый).

Экспорт списка из *Excel* (пример для версии 2016): выберите **Файл**. Далее: **Экспорт** (1), **Изменить тип файла** (2), **CSV (разделители-запяты)** (3), **Сохранить как** (4).



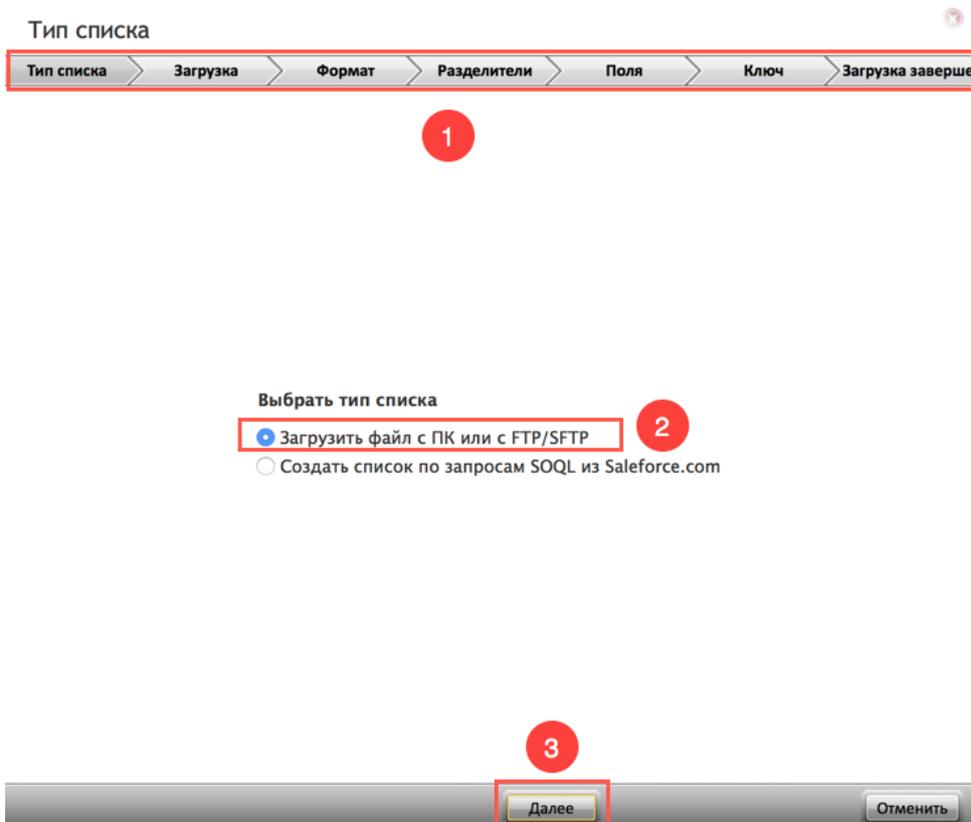
Загрузка списка

1. В приложении *Администратора контакт-центра* выберите раздел **Списки** (1) и нажмите кнопку **Добавить список** (2).



2. Откроется окно с *помощником*, содержащее ряд шагов (1), помогающих пройти процедуру загрузки списка.

Выберите **Загрузить файл с ПК или с FTP** (2) и нажмите **Далее** (3).



3. На следующем шаге (Загрузка) нажмите Обзор (1) и выберите *файл* для загрузки. В форме (2) отредактируйте *название* списка, если необходимо. В выпадающем *списке* (3) выберите Создать новый формат – если хотите создать новый *формат* для списка или выберите один из уже используемых *форматов*. Нажмите Далее (4)

Формат списка – перечень настроек полей списка. Задается на шаге Поля.

Загрузка

Тип списка > **Загрузка** > Формат > Разделители > Поля > Ключ > Загрузка завершена

Источник данных:

Загрузить Список клиентов (м) **Просмотр**
Поддерживаемые форматы: .txt или .csv

FTP SFTP Введите URL FTP

Имя пользователя:

Пароль:

Название и формат:

Название списка: 2

Формат списка: 3

4

Назад **Далее** Отменить

4. На шаге **Формат** выберите с разделителями (1); если список содержит заголовки полей - поставьте галочку в Первая строка содержит имена полей (2).

Выберите *кодировку* файла (3).

При экспорте из Excel ОС Windows стандартная кодировка – windows-1251.

При экспорте из Excel MAC OS стандартная кодировка – UTF8.

Если настройки и *кодировка* выбраны правильно, в *окне загрузки* (4) будет выделена первая строка с заголовком списка; содержание отобразится на русском языке. Нажмите Далее (5).

Формат

Тип списка > Загрузка > **Формат** > Разделители > Поля > Ключ > Загрузка завершена

1 С разделителями Первая строка содержит названия полей 2

Фиксированная ширина

Кодировка: windows-1251 3

4

№	Фамилия	Имя	отчество	Телефон	Адрес	Продукт
1	Егоров	Михаил	Юрьевич	9055446868	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр
2	Маслов	Петр	Николаевич	9055446868	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Колл
3	Архипов	Денис	Евгеньевич	9055446868	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76	Колл
4	Одинцова	Елена	Петровна	9055446868	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56	И
5	Елисеев	Игорь	Михайлович	9055446868	Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80	
6	Рыбакова	Наталья	Юрьевна	9055446868	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14	Колл
7	Семенова	Лариса	Николаевна	9055446868	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95	К

Назад **Далее** 5 Отменить

5. На шаге **Разделители** выберите *тип разделителя столбцов*. Если загружается список в формате *csv* – следует выбрать *Точка с запятой* (2).

Если разделитель выбран правильно, в *окне загрузки* (3) список разделится по *полям*. Нажмите *Далее* (4).

Разделители

Тип списка > Загрузка > Формат > **Разделители** > Поля > Ключ > Загрузка завершена

1

Запятая
 Символ табуляции
 Точка с запятой 2
 Пользовательский

3

№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес
1	Егоров	Михаил Юрьевич	9055446868	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7
2	Маслов	Петр Николаевич	9055446868	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112
3	Архипов	Денис Евгеньевич	9055446868	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76
4	Одинцова	Елена Петровна	9055446868	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56
5	Елисеев	Игорь Михайлович	9055446868	Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80
6	Рыбакова	Наталья Юрьевна	9055446868	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14
7	Семенова	Лариса Николаевна	9055446868	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95

Назад **Далее** 4 Отменить

6. На шаге **Поля** задайте настройки *полей списка*. Эти настройки запоминаются, как *формат* списка. Сохраненный *формат* можно использовать при последующих загрузках списков с аналогичными полями.

Настройка полей состоит в присвоении каждому *полю из списка* (1 - выделены зелёным) определённого *типа поля* (2 - выделены жёлтым).

Для настройки *типа* поля выберите нужную *строку с названием* списка обзвона (3) и назначьте ей нужный *тип*, выбрав его из выпадающего списка (4).

Поле	Пр...	Об...	Тип	Название
1			Другое	№
2			Фамилия	Фамилия
3			Имя	Имя отче...
4		✓	Телефон	Телефон
5			Другое	Адрес
6			Другое	Продукт

№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес
1	Егоров	Михаил Юрьевич	9055446868	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7
2	Маслов	Петр Николаевич	9055446868	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112
3	Архипов	Денис Евгеньевич	9055446868	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76
4	Одинцова	Елена Петровна	9055446868	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56
5	Елисеев	Игорь Михайлович	9055446868	Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80
6	Рыбакова	Наталья Юрьевна	9055446868	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14
7	Семенова	Лариса Николаевна	9055446868	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95

При загрузке *списка*, ряд *типов полей* определяется автоматически, на основании *заголовков* полей (например: *Фамилия*, *Имя*, *Телефон*). Если необходимо, скорректируйте типы полей вручную.

Обычно каждый список содержит поле Телефон (1). Задайте его, как **обязательное** поле (2). В п. Формат телефонных номеров задан для... выберите других стран или разных стран (3). Введите префикс для совершения исходящих вызовов (3) – обычно 7 или 8 (сообщается провайдером сервиса).

Для компаний в режимах *Прогрессивный* и *Предсказывающий* необходимо использовать префикс 7.

Нажмите Далее (4).

Поля

Тип списка > Загрузка > Формат > Разделители > **Поля** > Ключ > Загрузка завершена

Поле	Пр...	Об...	Тип	Название
1			Другое	№
2			Фамилия	Фамилия
3			Имя	Имя отче...
4		✓	Телефон	Телефон
5			Другое	Адрес
6			Другое	Продукт

1

Тип: Не загружать поле (пропустить)
 Телефон

Название: Телефон

Обязательное поле 2

Формат тлф. номеров задан для:
 других стран или разных стран 3

Удалить префикс

Код страны по умолчанию: 4

№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес
1	Егоров	Михаил Юрьевич	9055446868	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7
2	Маслов	Петр Николаевич	9055446868	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112
3	Архипов	Денис Евгеньевич	9055446868	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76
4	Одинцова	Елена Петровна	9055446868	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56
5	Елисеев	Игорь Михайлович	9055446868	Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80
6	Рыбакова	Наталья Юрьевна	9055446868	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14
7	Семенова	Лариса Николаевна	9055446868	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95

Назад **Далее** 5 Отменить

Обязательное поле – поле, по которому выявляются записи с отсутствующими значениями. Если в поле, заданном как обязательное, в одной из записей нет значения – эта запись не будет загружена. Может быть несколько обязательных полей.

Пример: если поле Телефон задано, как *обязательное* (1), запись (2), в которой нет телефона, не будет загружена.

1	2	3	4	5	6
№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес	Продукт
1	Егоров	Михаил Юрьевич	9111234567	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр
2	Маслов	Петр Николаевич	(916)1234567	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Колл центр
3	Архипов	Денис Евгеньевич	(495)123-45-67	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76	Колл центр
4	Одинцова	Елена Петровна	9011234567	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56	IVR
5	Елисеев	Игорь Михайлович		Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80	IVR
6	Рыбакова	Наталья Юрьевна	9031234567	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14	Колл центр
7	Семенова	Лариса Николаевна	4991234567	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95	Колл центр
8	Матвеев	Егор Андреевич	8121234567	Г.Санкт-Петербург ул.Портовая д.22 кв.4	Поддержка
9	Поляков	Вадим Константинович	8121234567	Г. Санкт-Петербург ул.Береговая д.54 кв.36	Поддержка
10	Сафонова	Виктор Петрович	4951234567	Г.Москва ул.Снежная д.11 кв.65	Колл центр
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

7. На следующем шаге определите, какое из *обязательных* полей является *ключом*.

Ключ – поле, по которому определяются повторяющиеся записи. Если в поле, заданном как ключ, есть несколько записей с одинаковым значением – первая запись будет загружена, а остальные - нет. Может быть несколько ключей.

Пример: поле Телефон задано, как *обязательное* и как *ключ*. Несколько записей содержат повторяющиеся значения в поле Телефон: записи (1) и (2), (3) и (4). При загрузке *списка* будут загружены записи (1) и (3); записи, в которых значения повторяются, не будут загружены: (2) и (4).

№	1	2	3	4	5	6
№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес	Продукт	
1	1	Егоров	Михаил Юрьевич	9111234567	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр
2	2	Маслов	Петр Николаевич	(916)1234567	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Колл центр
3	3	Архипов	Денис Евгеньевич	(495)123-45-67	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76	Колл центр
4	4	Одинцова	Елена Петровна	9011234567	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56	IVR
5	5	Елисеев	Игорь Михайлович	996-123-45-67	Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80	IVR
6	6	Рыбакова	Наталья Юрьевна	9031234567	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14	Колл центр
7	7	Семенова	Лариса Николаевна	4991234567	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95	Колл центр
8	8	Матвеев	Егор Андреевич	8121234567	Г.Санкт-Петербург ул.Портовая д.22 кв.4	Поддержка
9	9	Поляков	Вадим Константинович	8121234567	Г. Санкт-Петербург ул.Береговая д.54 кв.36	Поддержка
10	10	Сафонова	Виктор Петрович	4951234567	Г.Москва ул.Снежная д.11 кв.65	Колл центр

Задайте, какое *поле* является *ключом* (1) и нажмите Далее (2).

Ключ

Тип списка > Загрузка > Формат > Разделители > Поля > **Ключ** > Загрузка завершена

Ключ – это обязательное поле или несколько обязательных полей, уникальных для каждой записи из списка. Ключи используются для обнаружения повторяющихся записей.

Поля:

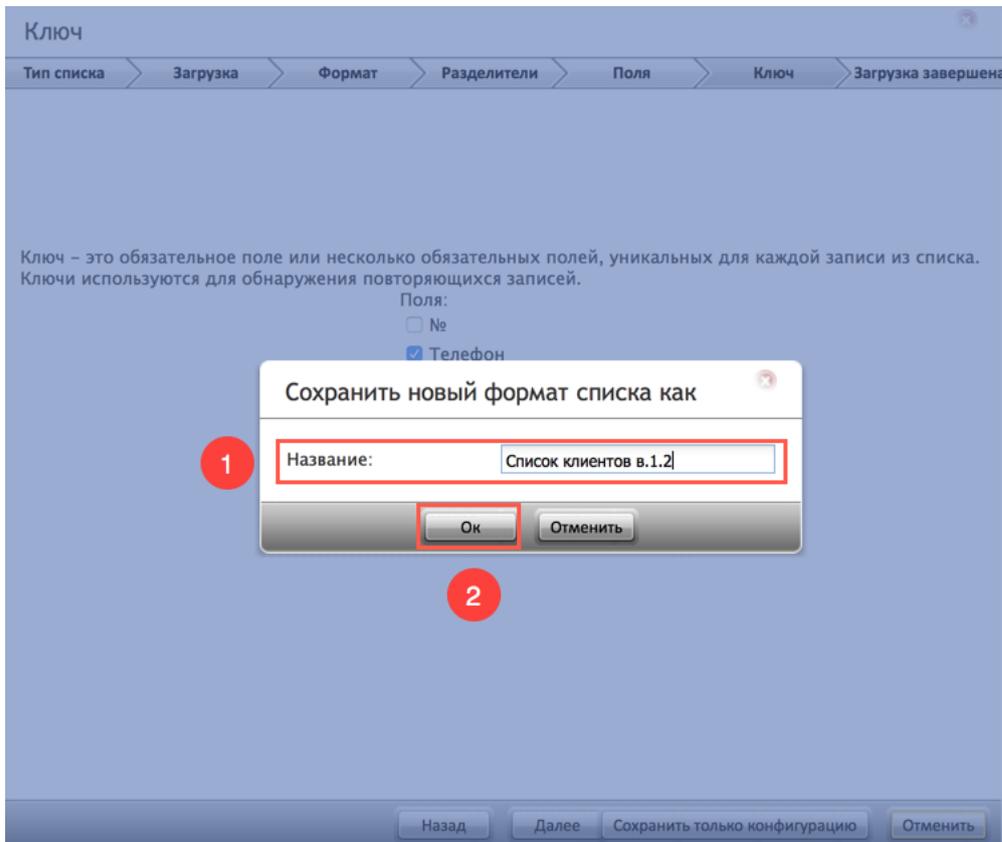
№

Телефон (1)

(2)

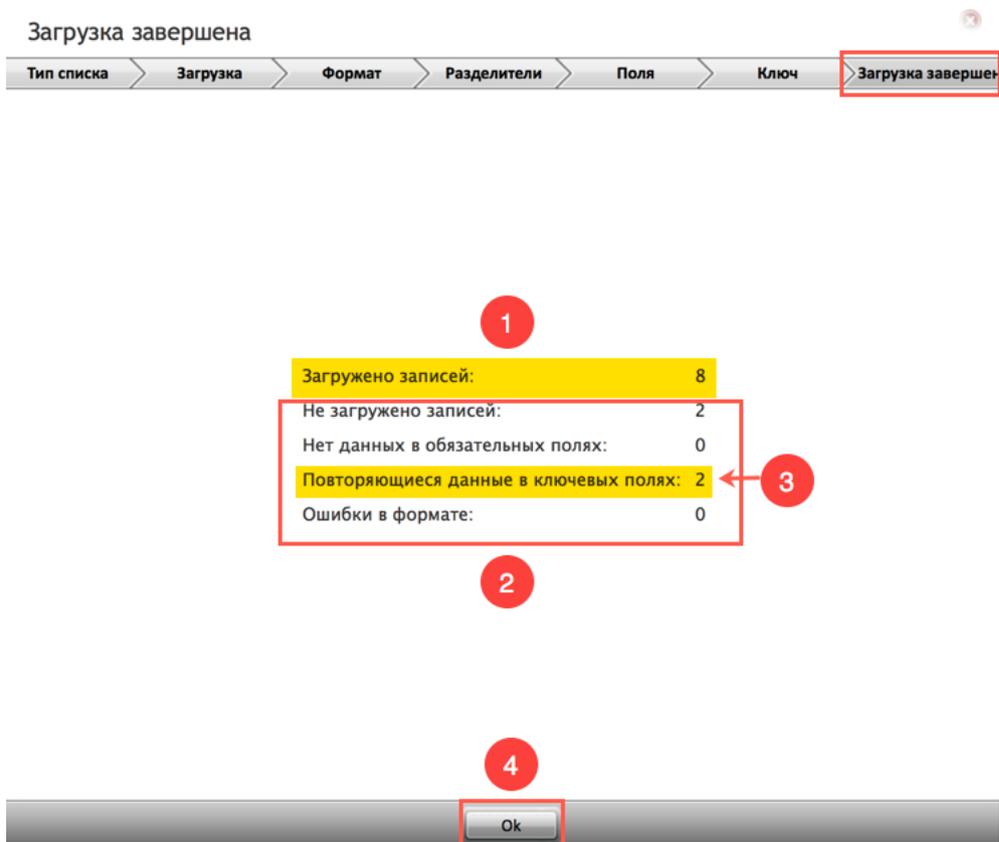
Назад **Далее** Сохранить только конфигурацию Отменить

8. На предпоследнем шаге задайте *название* для *формата* списка (1). Нажмите ОК (2).

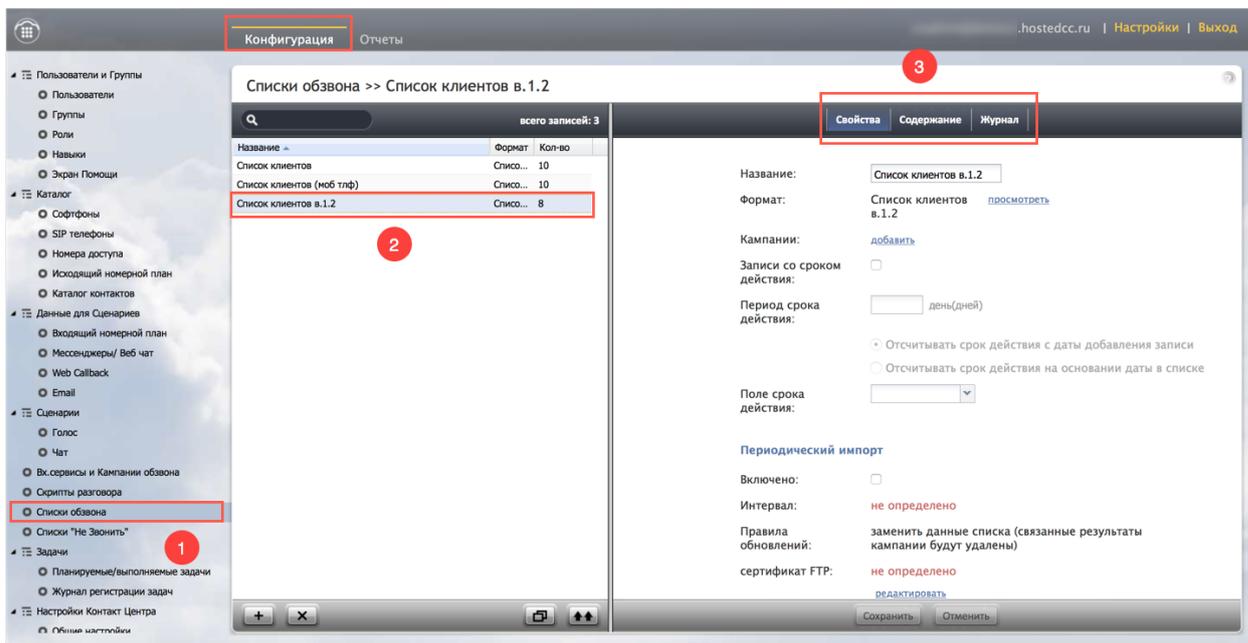


9. Начнется *загрузка* списка. Результат отобразится на экране: общее количество *загруженных* записей (1) и причины/количество *незагруженных* (2).

В данном примере (см. п.7) было две записи с повторяющимися значениями, поэтому они не были загружены (3). Нажмите ОК (4) для *завершения* загрузки списка.

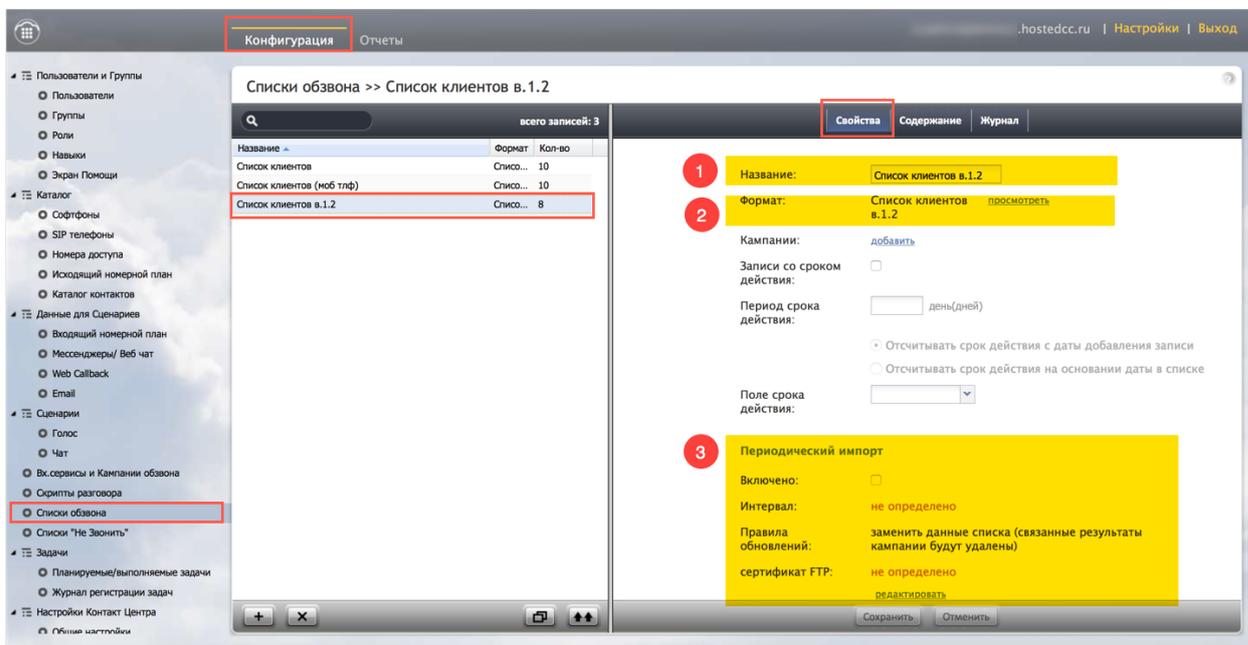


10. Новый список (2) появится в разделе Списки обзвона (1).



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

Свойства – изменение названия списка (1); просмотр настроек формата импорта списка (2), настройка периодического (автоматического) обновления списка (3).



Содержание – просмотр содержания загруженного списка.

Списки обзвона >> Список клиентов в.1.2

всего записей: 3

№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес	Продукт
1	Егоров	Михаил Юрьевич	79161234567	Г.Москва ул.Новая ...	Колл центр
2	Маслов	Петр Николаевич	79161234568	Г.Москва ул.Песчан...	Колл центр
3	Архипов	Денис Евгеньевич	79161234569	Г.Москва ул.Зелена...	Колл центр
4	Однцова	Елена Петровна	79161234570	Г.Екатеринбург ул.С...	IVR
7	Семенова	Лариса Николаевна	79161234573	Г.Москва ул.Фабрич...	Колл центр
8	Матвеев	Егор Андреевич	79161234574	Г.Санкт-Петербург у...	Поддержка
9	Полжков	Вадим Константино...	79161234575	Г. Санкт-Петербург у...	Поддержка
10	Сафонова	Виктор Петрович	79161234576	Г.Москва ул.Онежна...	Колл центр

Журнал

Дата / время	Файл	Направление	Кол-во записей	Ошибки	Сотрудн...	Комментарий
16.05.18 12:05:34	Список клиентов (...)	IN	8	2	scadmin	Загружено

Журнал – список действий с данным списком и их результаты. Представлен в виде таблицы со следующими столбцами:

- Дата/время – дата и время совершения действия со списком;
- Файл – название файла, данные из которого были загружены данные в список или выгружены;
- Направление – загрузка данных (IN) или выгрузка (OUT);
- Количество записей – количество записей, загруженных в список;
- Ошибки – количество записей, не загруженных в список;
- Сотрудник – учетная запись сотрудника, выполнившего действие;
- Комментарий – результат действия.

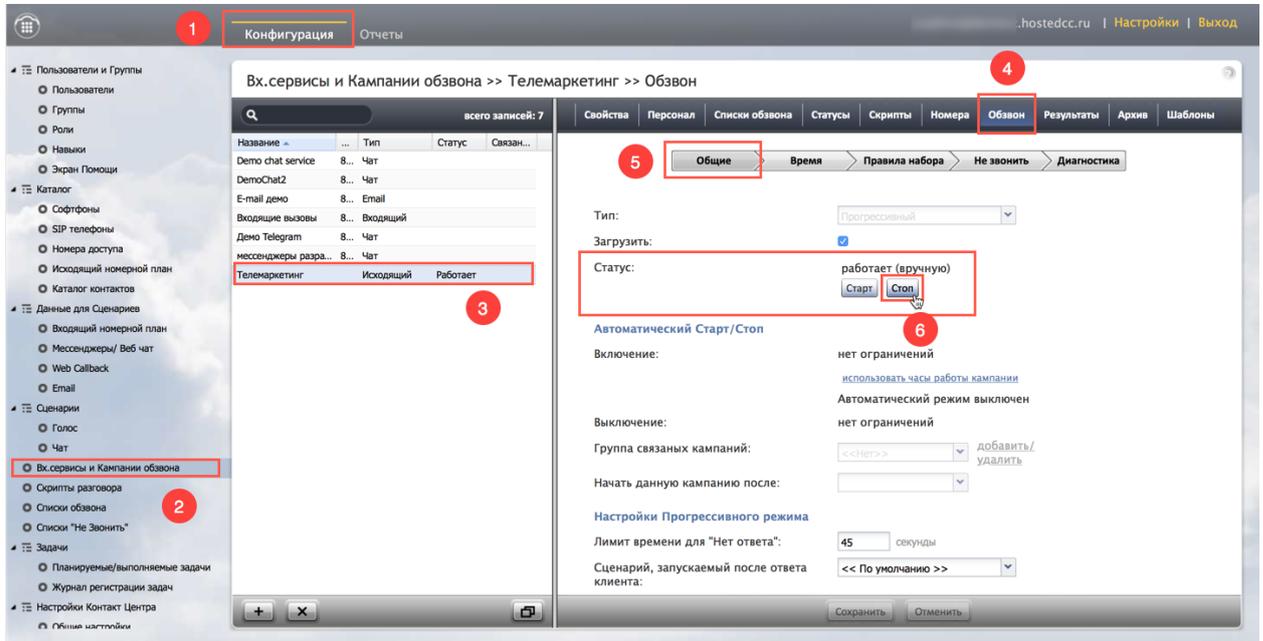
Списки обзвона >> Список клиентов в.1.2

всего записей: 3

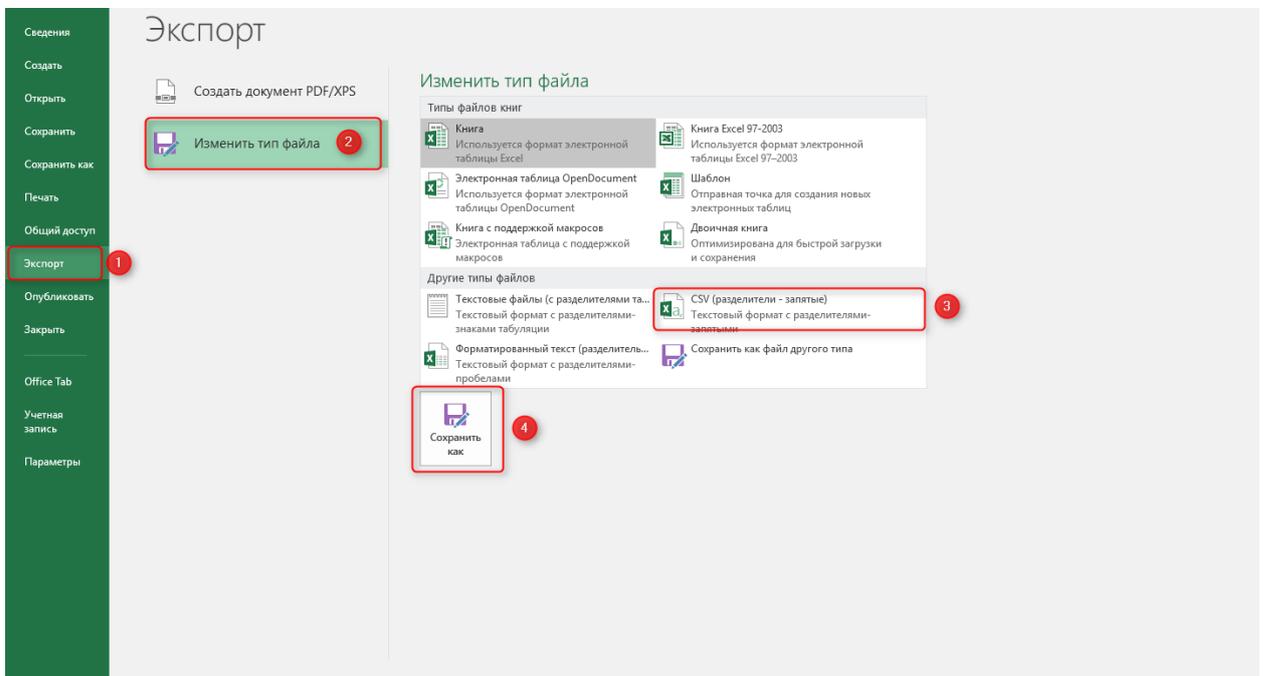
Дата / время	Файл	Направление	Кол-во записей	Ошибки	Сотрудн...	Комментарий
16.05.18 12:05:34	Список клиентов (...)	IN	8	2	scadmin	Загружено

Обновление списка обзвона

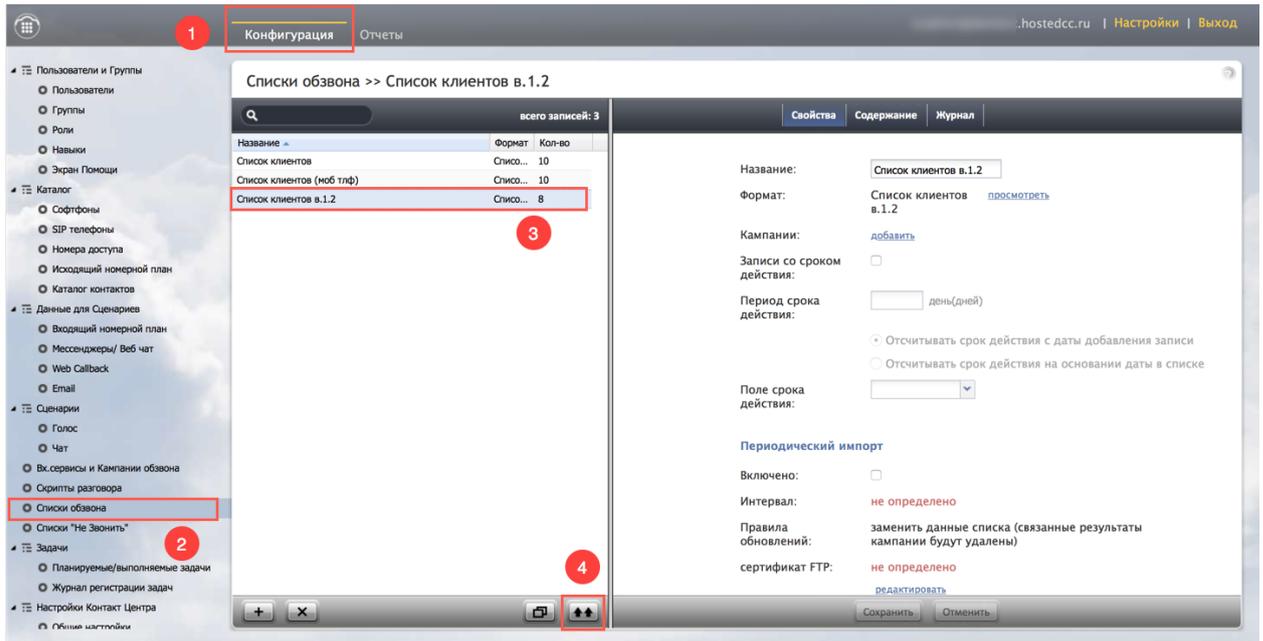
1. Остановите *кампанию* в приложении *Администратора*.



2. В таблице *Excel* сохраните *список* в формате *CSV* (разделитель запятой). Для этого выберите *Файл/ Экспорт / Изменить тип файла/ CSV/Сохранить как*.



3. В приложении *Администратора* зайдите в раздел *Списки* и выберите *список*, который нужно обновить и нажмите кнопку *Обновить список*.



4. Нажмите **Загрузить** (1) для загрузки файла с ПК. Нажмите **Просмотр** (2) и выберите *список*. Нажмите **Далее** (3)

Загрузка ?

Загрузка > Правила обновлений > Загрузка завершена

2

1 **Источник данных:**

Загрузить

Список клиентов (ин) Поддерживаемые форматы: .txt или .csv

FTP SFTP

Имя пользователя:

Пароль:

4 **Название и формат:**

Название списка:

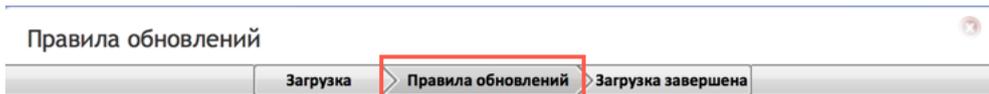
3

5. Выберите требуемый *способ обновления*: **заменить** (1) или **добавить** (2).

Заменить: полностью заменяет (стирает) предыдущие данные в *списке* и записывает новые;

Добавить: добавляет новые данные в конец *списка*, старые данные сохраняются. Из новых данных подключаются только новые уникальные *записи*; *записи*, совпадающие с *записями*, уже имеющимися в списке, игнорируются.

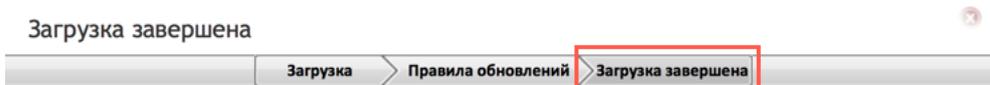
Затем нажмите **Далее** (3).



- 1 **заменить** данные списка (связанные результаты кампании будут удалены)
- 2 **добавить** данные списка (пропуская возможные дубликаты)



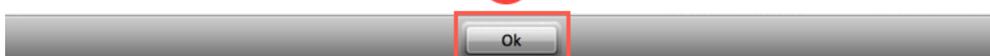
6. Начнется *загрузка* списка. Результат отобразится на экране (1). Нажмите ОК (2) для завершения обновления *списка*.



1

Загружено записей:	10
Не загружено записей:	0
Нет данных в обязательных полях:	0
Повторяющиеся данные в ключевых полях:	0
Ошибки в формате:	0

2



7. Журнал работы со списком будет содержать информацию (5) об обновлении.

The screenshot shows the 'Конфигурация' (Configuration) screen. The left sidebar has 'Списки обзвона' (Call Lists) selected. The main area shows 'Списки обзвона >> Список клиентов в.1.2'. A table with 7 columns is displayed, and the 'Журнал' (Log) tab is active. The table contains two records, with the second record highlighted in yellow.

Название	Формат	Кол-во	Дата / время	Файл	Направление	Кол-во записей	Ошибки	Сотрудн...	Комментарий
Список клиентов	Списо...	10	16.05.18 17:47:38	Список клиентов (...)	IN	10	0	scadmin	Загружено
Список клиентов (ноб тлф)	Списо...	10	16.05.18 12:05:34	Список клиентов (...)	IN	8	2	scadmin	Загружено

8. Запустите кампанию заново.

The screenshot displays the configuration page for an outgoing call campaign in a CRM system. The interface is in Russian. On the left, a sidebar menu shows various system settings, with 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' (Inbound services and call campaigns) selected. The main area shows a list of campaigns, with 'Телемаркетинг' (Telemarketing) highlighted. The right side of the screen is the configuration page for this campaign, with the 'Общие' (General) tab selected. The status is 'остановлена (вручную)' (stopped manually), and the 'Старт' (Start) button is visible. The 'Сохранить' (Save) button is at the bottom right.

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

Подробная информация: www.cloudcontact.ru

© ООО «Клауд Контакт», 2018 г. Составление и перевод.