

# Облачный Контакт-центр

## исходящий обзвон

НАСТРОЙКА И ЗАПУСК







support@cloudcontact.ru

## ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

#### Содержание

Усло	овные обозначения							
1.	Общие сведения5							
2.	Быстрый запуск кампании обзвона6							
3.	Полная настройка и запуск кампании обзвона19							
Загр	узка и настройка Списка обзвона (1)							
Загр	узка и настройка списка «Не звонить» (2)							
Наст	гройка часов для звонков по кодам регионов (3)							
Созд	дание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса (4)							
Назн	начение групп операторов (5)							
Созд	дание дополнительных навыков (6)							
Прис	своение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис (7)							
Поді	ключение списков обзвона (8)							
Наст	гройка статусов разговора (9)							
Наст	гройка сценария обработки вызовов (10)							
Созд	дание скриптов разговора (11)	60						
1.	. Одноуровневые скрипты	60						
	Подключение одноуровневого скрипта к кампании обзвона	62						
2.	. Многоуровневые скрипты разговора	64						
Назн	начение телефонных номеров (12)	65						
Наст	гройка параметров обзвона и проверка корректности (13)							
1.	. Общие	70						
2.	. Время	78						
3.	. Перезвон (Правила набора)	82						
4.	. Не звонить	89						
5.	. Диагностика	92						
Наст	гройка экспорта результатов кампании (14)	93						
4.	. Автоматическая выгрузка результатов	94						
5.	. Автоматическая выгрузка записей обращений	97						
Запу	Запуск кампании обзвона (15) 102							
4.	После старта	103						
1.	. Ручная выгрузка отчета Результатов кампании	103						
2.	. Архив	105						
3.	. Шаблоны							

#### ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на *Справочном портале* по адресу: <u>https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru</u>

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: <u>http://goo.gl/IB6P92</u>.

#### Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

#### Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

<u>www.cloudcontact.ru</u> – 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

#### 1. Общие сведения

Данная инструкция содержит перечень типовых действий по настройке и запуску кампании *исходящего обзвона*. Приводится описание основных настроек, влияющих на работу кампании.

Полный перечень параметров интерфейса Администратора Контакт Центра приведен в документе Contact Center Administrator Guide на англ. яз. на сайте разработчика, компании BrightPattern - <u>https://help.brightpattern.com/Documentation/ServicePattern/3.16/contact-center-administrator-guide/</u>

## 2. Быстрый запуск кампании обзвона

Данный раздел содержит перечень <u>типовых</u> действий, необходимых для запуска кампании обзвона.

Полный перечень всех шагов по настройке кампании, а также подробное описание всех параметров настроек содержится в последующих разделах данной *инструкции*.

ЗАГРУЗИТЬ СПИС	СОК ОБЗВОН	Α				
1	Конфигурация Отч	еты				chostedcc.ru   Настройки   Выход
О Рали О Навыки	Списки обзвона >>	Список клиент	гов			0
О экран Поноци	٩		всего записей: 3		Сво	Нства Содержание Журнал
	Название -		Формат Кол-во			
О Сортроны	Список клиентов		Описо 10		Haanauna	
	Список клиентов (2 моб тлф) в.1	.1.csv	Слисо 10		название.	Список клиентов
<ul> <li>Исходящий номерной глан</li> </ul>	Список клиентов (моб тлф)		Слисо 10		Формат:	Список клиентов просмотреть формат
О Каталог контактов					Кампании:	добавить
<ul> <li>Па Данные для Сценариев</li> <li>Входящий номерной план</li> </ul>					Записи со сроком действия:	0
Meccelupikepu/ Be6 чат     Web Callback					Период срока действия:	ficent(theg)
O Email						C OTAULTURATE COAL RADICTORS C RATEL RADIARRAULE RADIUC
• ТЕ Сценарии						• Отсчитывать срок деиствия с даты доравления записи
O Fanoc						Отсчитывать срок действия на основании даты в списке
O Yar					Поле срока	×
Вк.сервисы и Кампании обзвона					деиствия:	
О Скрипты разговора						
О Списки обзвона					Периодический им	порт
О Списки "Не Звонить"	Contraction of the second	210			Включено:	0
и ТЕ Задачи	добавить і	новый			Интервал:	No oppozoaluo
О Планируемые/выполняемые задачи	071400	12			vinicped).	пе определено
О Журнал регистрации задач	списо	ĸ		•	Правила обновлений:	заменить данные списка (связанные результаты кампании булут улалены)
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>						
О Общие настройки					сертификат FTP:	не определено
O Unterpaujus						редактировать
О База знаний	+ ×		<b>+</b> +			Сохранить Отменить
Основные дейсти Подробное опис	вия: ание.	• Для СSV Загрузн	Добавить н а загрузки сі 7 файл. ка и настро	ювый ( писка ) ойка сп	список обзи используйт исков обзв	вона (1). те таблицу, сохраненную как
подробное опис		Jucpysr	a a nacmpo	and ch	0030	
Разлел ланной и	нструкции.					



Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (8).

НАЗНАЧИТЬ ПЕР	СОНАЛ								
~									
	Конфигурац		еты			_		hostedcc.ru   Мастроини   выход	
Ponn     Hasson     Japan Donous     Jopan Donous     Jopan Donous     Jopan Donous     Jopan Donous     Jopan Donous     Sph tenedons     Sph tenedons     Sph tenedons     Mosepa accipita     Tonoc     Jar     Bacapera Kanatawa ofason     Gonoc classes     Successes     Cinicol relative     Conoc classes     Cinicol relative     Tonoc     Jar     Tonoc classes     Cinicol relative     Cinicol relative     Cinicol relative     Cinicol relative     Cinicol relative     Cinicol relative     Tonoc     Jopan     Cinicol relative     Tonoc     Jopan     Cinicol relative     Cinicol relative     Tonoccipitative     Cinicol relative     Cinicol relative     Tonoccipitative     Cinicol relative     Tonoccipitative     Cinicol relative     Cinicol relative     Mosepa accipitative     Mosepa accipitative     Mosepart Relative     Tonoccipitative     Cinicol relative     Cinicol relative     Cinicol relative     Cinicol relative     Cinicol relative     Moseparted fusion constense acaptive     Moseparted fusion con	Вх. сервиси Колона зекусе Demo chat service Demo chat service D	3x.сервисы и Кампании обзвона >> Телема x.сервисы и Кампании обзвона >> Телема х.сервисы обзвона >> Телема х.сервисы обзво		емаркетинг >> Персон Соойства Персона 5 6	а Сински обзакона Группы: Админиктраторы: Руководители: Контролеры: аудита предста заказ	Статусы Скранты Номер Контакт Центр арбанты Вера Смирнова арбанть Вера Смирнова арбанть Ор ИЛИ авитель ачика	о облон Репультаты Архии Шаблоны Назначить группу операторов руководитель (супервизор) кампании		
О Интеграция	No. of Concession, Name								
	t in the second	_		0		Сохранить			
Основные действия: • Д • Н • Н • 3		Доб кам Наз кон Опц зако	бавить груп пании (4); начить Рукс троля за хо ционально: азчика) для	пу операт оводител дом обзв добавить прослуш	оров, котор ля (супервиз она (5); аудитора ивания запи	рая будет работать в ора) для <u>on-line</u> (представителя исей разговоров (6).			
Подробное описание. Наз Раздел данной инструкции:			Назн	лчение	е групп опе	раторов			

<u>_</u>		_			_	hostador ni 1 Har	กากมีหน <sub>ี</sub> 1 สิมหาวง
	Конфигурация	Отчеты	_			nosteacc.ru i nac	громки Г выход
<ul> <li>Pana</li> <li>Hasura</li> <li>Sapar Danauri</li> <li>Sipar Danauri</li> <li>Sipar Danauri</li> <li>Golariganusi konspront mari</li> <li>Hasura contractos</li> <li>Hasura contractos</li> <li>Hasura contractos</li> <li>Hasura contractos</li> <li>Hasura Contractos</li> <li>Macceuregue Medi-art</li> <li>Macceuregue Medi-art</li></ul>	Bx.cepвисы и К	ампании обзвона >> Теле всего записея: 7 Тип Статус Саязыс Чат Чат Чат Чат Чат Чат Чат Чат	маркетинг >> Списки Слисок Список клиентов (ноб тле) 6	обавона Списки облакова Списки облакова Списки кончентов Списки кончентов Списки Списки кончентов Списки кончент	Серинтиа Номера О Волочено (ноб глф) ✓ гры Каота сок клиентов (моб тлф) ВКЛ	бион Результаты Арха Порадо. Количество 3/1 10 Сортировка В работу Сохраня	<ul> <li>Шаблонка</li> <li>Эссенчинр</li> </ul>
Основные действия:		<ul> <li>Добавить <i>список</i> в кампанию (4);</li> <li><u>Включить</u> список в работу (5).</li> </ul>					
Подробное опис Раздел данной инструкции:	ание.	Подключение	е списков об	звона			

## ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

ЗАДАТЬ СТАТУСЬ	ЗАДАТЬ СТАТУСЫ ВЫЗОВА					
DemoCC Admin      DemoC Admin      DemoCC Admin      DemoCC Admin      DemoCC A	Конфигура Вх.серви Ф Название - Велобнае Е-тай дено Владице выхо дено Текула нессенцоверы ра Теленаристики		а democc.hostedcc.ru:8443/admin/90 Соптаст Селяет Аdministrator Gu маркетинг >> Статусы Свойства Персонал Списои обзаюна Отредактировать статусы вызовов	С dde - Shared Vide Segn ccadmin@democo 3 Conyca Cray	СС Справочный портал + -hostedcc.ru   Настройки   Выход м Результаты Архии Шаблопи СНО СНО	
О база знаний	+ ×	0		Сокранить Отменить		
n Kanunaru						
Основные дейст	зия:	<ul> <li>Задать сп</li> <li>кампании</li> <li>о</li> <li>п</li> </ul>	патусы вызовов, к л (4); кончательные ста ромежуточные – з	которые будут ис тусы — закрываю задают перезвон	пользоваться в т запись; ы.	
Подробное описание. Раздел данной инструкции:		Настройка стап	пусов разговора			

ПОДКЛЮЧИТЬ С	КРИПТЫ РАЗГОВОРА	
۲	Конфигурация Отчеты	hostedcc.ru   Настройки   Выход
O Pone O Hasuco O Sopie Rokozje # Tit Karzanor	Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Тел с вего записей:	улемаркетинг >> Скрипты 27 Свойства Персонал Список обавона Статуси Скрипти Номера Обавон Результати Архив Шаблоны
О Софтфоны     О SP топфоны     О SP топфоны     О Кора доступа     О Нонера доступа     О Козавот контактов     О Козавот контактов     О Влодящий нонерной план     О Влодящий нонерной план     О Влодящий нонерной план     О Влодящий нонерной пан     Тт	Rassevera          Ten         Cranye         Classev.           Demo chat service         8         Var         Cencohatz         Cencohatz <t< td=""><td>В включить Скрипт разговора: Скрипт разговора  Адбавить/седактировать Показать Скрипт разговора: О до после Всплывающего окна</td></t<>	В включить Скрипт разговора: Скрипт разговора  Адбавить/седактировать Показать Скрипт разговора: О до после Всплывающего окна
	деко Теlegrom 8 Чат нессенциеры разр 8 Чат Теленаркетинг Иоходящий Останов	Предварительно заполнить поля из следующих списков:
О Web Caliback O Email * 12 Cuerapone O Fanoi O Var Bucopendo un Koentainen ofstande O Commun paparosopa O Criscon Yie Baloonts' * 13 Sappie O Transveyrenan(fraumonistemus sagaru Altypein performanonistemus sagaru Altypein performanonistemus sagaru Altypein performanonistemus sagaru O Kojen performanonistemus sagaru Manonistemus sagaru	2 + × @	I tone Unicot Check Kinema (not ing) engl. 8.1.1. Name IFT Last name Rist n
Основные действ	вия: • в вкладн <u>плоские</u> • подключ разделе	ке СКРИПТЫ подключаются заранее подготовленные <u>е</u> скрипты (одноуровневые); чение <u>многоуровневых</u> скриптов – см. инструкцию в е Скрипты разговора на Справочном портале;
Подробное описание. Раздел данной инструкц	Создание скрип. л ции:	ітов разговора

НАЗНАЧЕНИЕ ТЕЛЕФО	ННЫХ НОМЕРОВ НА КАМПАНИЮ	
(Ш) Конфигу	с.hostedcc.ru   Настройки   Выхо	д
Conceptory     C	аций Оневы исы и Кампании обзвона >> Телемаркетинг >> Номера кено записей:7 Свойств Терсонал Списки обзаона Ституси Серинги Номера Обаси Резулитати Арлик Шаблони кено на на на в порщий в. Кит в. Станов	
Основные действия: Подробное описание. Раздел данной инструкции:	<ul> <li>Выбрать из подключенных тлф. номеров: какие номера буду использоваться в кампании (5);</li> <li>Если используется <u>один номер</u> - применить типовые настрой (6).</li> <li>Назначение телефонных номеров</li> </ul>	ут йки

ВЫБОР ТИПА КА	МПАНИИ	ОБЗВОНА			
~					
	Конфигурация	Отчеты		.h	ostedcc.ru   Настроики   выход
<ul> <li>Pone</li> <li>Heason</li> <li>Stephen Rockapt</li> <li>Stephen Rockapt</li> <li>Stephen Rockapt</li> <li>Stephen Rockapt</li> <li>Stephen Rockapt</li> <li>Stephen Rockapt</li> <li>Heason Konstante</li> <li>Karanor Konstante</li> <li>Matter Karanor Konstante</li> <li>Karanor Konstante</li> <li>Karanor Konstante</li> <li>Matter Karanor Konstante</li> <li>Karanor Karante</li> <li>Karanor Konstante</li> <li>Karanor Ko</li></ul>	Вх.сервисы и К	ампании обзвона >> Телема сего записой. 7 Тип Статус Сахан. Чаг Чаг Чаг Чаг Чаг Чаг Чаг Чаг	аркетинг >> Обзвон Солон обзоон соноо обзоон со Соноо обзоон со Соноо обзоон со Соноо обзоон со Соноо обзоон со Соноо обзоон со Соноо обзоон со Статус: Автоматический Старт/Стоп Включение: Роупа связаных кампаний Начать данную кампанию после: Настройки Прогрессивного режима Лиит времени для "Нет ответа": Сценарий, запускаемый после ответа кинента:	атусы Серинты Нокера Обласн правила набора Не вонить прогрессиный остановлена (вручную) Селет Ограничений использовать часк оботи клипания нет ограничений использовать часк оботи клипания использовать часк оботи клипан	Разрылаты Архия Шаблоны Диапистике 3 Выбор типа кампании
Основные действия: Выбрать п Прогресси Настроить Предсказь количеств Подробное Настройка парам			пип кампании обзво ивный/ Предсказыво ывающей кампании во <u>одновременных</u> н метров обзвона	она: Предпросмо ющий/ IVR (5); на для Прогресс (6): «агрессивно наборов на одно	отр/ ивной/ ость» обзвона — го оператора.
описание. Разде данной инструк	л ции:				

УЧЁТ ВРЕМЕННЫХ	поясов	
(1)	Конфигурация Отчеты	:.hostedcc.ru   Настройки   Выход
О Роли О Навыки	Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Телемаркетинг >> Обзвон	3
Bapan Coverup     Sepan Coverup     Copropose     Soft Promotions     Soft Promotions     Soft Promotions     Howarps apercyna     Howarps apercyna     Howarps apercyna     Howarps apercyna     Monot Romanna     Bangaugal i centepsell masi     Monot Romanna     Bangaugal i centepsell masi     Monot Romanna     Bangaugal i centepsell masi     Monot Romanna     Monot Romanna     Monot Romanna     Copermute Roman		чения         Часы Аля звонков           Сохранить         Стименить
Основные действия:	<ul> <li>Установите часы для звонков с учё</li> <li>Добавьте названия столбцов с тел которым будут звонить в заданной</li> <li>Если временные пояса учитывать круглосуточно 24/7</li> <li>Местное время</li> <li>круглосуточно: 24/7 добавить</li> <li>определение временного пояса д. происходит автоматически.</li> </ul>	етом <i>местного времени</i> (5); ефонами из списка обзвона, по м интервале (6); не надо: установите <u>Телефоны для связи,</u> по предпочтению Phone ля каждого телефона из списка
Подробное описание. Раздел данной инструкции:	Настройка параметров обзвона	

ЗАДАНИЕ ПРАВ	ИЛ ПЕРЕЗВОН	A				
â	-				-	hostedcc.ru   Настройки   Выход
•	Конфигурация Отчет	4	_	_		
О Роли О Навыки	Вх.сервисы и Кампан	нии обзвона >> Теле	емаркетинг >> Обзі	зон		0
О Экран Помощи	9	всего залисей: 7	Свойства Персо	нал Списки обзвона Ста	тусы Скрипты Номера Оба	вон Результаты Архив Шаблоны
A 🖽 Katanor	Название . Тип	Статус Связан				_
О Софтфоны	Demo chat service 8 Чат	sarp same		Общие Время	Правила набора Не зво	нить Диагностика
О SIP телефоны	DemoChat2 8 4ar					
О Номера доступа	E-mail geno 8 Email				(4)	
О Искодящия номерной план	Вкодящие вызовы 8 Вкодящи	a	Максимальное	количество попыток	5	
	Дено Telegram 8 Чат		на запись:			ограничение
O Brocking numbers of seat.	мессениркеры разр 8 Чат		Максимальное	количество попыток	3	orpannienne
C Macrowanu/ Bas wat	Телемаркетинг Исходяш	ряй Останов	na nomep:			количества
O Web Callback			Последователь	но набирать все	- 5	перезвонов
O Fmail		2	nonepa na sali	ich.	-	перезвенов
Te Outward						
O form			Q.			
0 %				-		
О Вх. сервисы и Канглании обзвона			Amounter	Повторы	интервал повторов	Deservation (24x)
О Скрипты разговора	J		Даутая проблема соедина	dra .		Остановить набор номера
О Списки обзвона			Занято	3	5	Перепланировать (1ч)
О Списки "Не Заснить"	правил	a	Занято скрипт			Перепланировать (24ч)
Ті Задачи	Ropospous	6	Направление перегружено	3	10	Перепланировать (1ч)
О Планируеные/выполняеные задачи	перезвона	для	Не тот человек			Перепланировать (3ч)
О Журнал регистрации задач	каждого ст	атуса	Неверный номер			Остановить набор номера во все
Настройки Контакт Центра	11070200	10	Нет оператора			Перепланировать (24ч)
О Общие настройки	недозво	на	Нет ответа			Перепланировать (1ч)
О Интеграция			Неудавшийся звонок	3	10	Остановить набор номера
Q База энаний	+ ×	2			Сохознить Отменить	
О Калемлали					Characteristical (Characteristical)	
сновные дейс	твия: •	Установи	ите ограни	чения на ко	оличество <i>пер</i>	езвонов (попыток
		(5);				
	•	Опциона	ально: зада	айте правил	па перезвона į	для каждого
		статус	а недозвон	ıa (6).		
одробное	Hacm	ройка пара	аметров с	бзвона		
писание. Р <u>азд</u>	ел					
аннои инструк	ции:					

ПРОВЕРКА КОР	РЕКТНС	СТИ НАСТРОЕК	
۲	Конфигура	щия Отчеты	.hostedcc.ru   Настройки   Выход
Ponri     Signan Romoup     Signan Romoup     Signan Romoup     Signan Romoup     Signan Romoup     Signan Romoup     Signan     Signan     Signan     Konsequels romespois mas     Kinanor sontractos     Bongeugels romespois mas     Kinanor sontractos     Bongeugels romespois mas     Kinanor sontractos     Signanue gan Custopere     Moncoulusepui Bodi ur     Web Cataback     Signan     Romos datases     Cisucos datases     Cisucos datases     Cisucos robases     Cinucos robases	Bx.ccpB/ By.ccpB/ Proceedings Demochates Dem	сы и Кампании обзвона >> Телем исего записей:7 	адистинг >> Обдон Сеокства Персонал Списон обзаюна Статуса Серитта Иомера Облон Результата Арли Шаблона Сеокства Персонал Списон обзаюна Статуса Серитта Иомера Облон Результата Арли Шаблона Сеокства раздил поможет проверать правильность настроек кампании обзаюна в укажет на возножные сиалбек в Превси Проверать правильность настроек кампании обзаюна в укажет на возножные сиалбек в Превси Стание Превси Стание Виутровний списон "Не вонить" не задан. Превино "Добенть Правитатор Салка Виутровний списон "Не вонить" не задан. Превино "Добенть Правитария Салка Виутровний списон "Не вонить" не задан. Превино "Добенть Правитария Виутровний списон "Не донить" не задан. Превино "Добенть Видерси Селика Виутровний списон "Не донить" не задан. Превино "Добенть Видерси Селика Виутровний списон "Не донить" не задан. Превино "Добенть Видерси На сили в видерси Селика Виутровний списон "Не донить" не задан. Превино "Добенть Видерси На сили в видита в
О База знаний О Каземплен		<u>a</u>	Сперанить
Основные действия: В данной кампании Замечания обзвона; Каждое за можно ис			секции можно проверить <i>корректность</i> настроек и обзвона (5). я не блокируют возможность запустить кампанию амечание содержит <i>ссылку</i> (6) на раздел, где его править.
Подробное описание. Разде данной инструк	ел ции:	Настройка пара	метров обзвона

#### ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК



## ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛ	ЬТАТАМ КАМІ	ТАНИИ ОБ	БЗВОНА
	Конфигурация Отчеты	_	hostedcc.ru   Настройки   Выход
Point     P	Вх.сервисы и Кампании	обзвона >> Телении келто заликой: 7 Статус Саказн Останов 2	аркетинг >> Результаты Совіства Персонал Снисон облазна 1 гатуся саритта Номера Обазон Редикаты Арли Шаблоны Сригоразовая выгрузка результатов кампании Периодический экспорт результатов кампании Собласта Периодический экспорт результатов кампании Собласта Периодический экспорт разультатов кампании Собласта Периодический экспорт разультатов кампании Собласта Собласта Периодический экспорт записей обращений Собласта
О Интеграция О База значий П Калемпани	+ x	٥	Сохранить
Основные действия: (4); о М			ь <u>табличный отчет</u> о результатах кампании обзвона 1ожет выполняться <u>во время работы</u> кампании.
Подробное описание. Разде. данной инструкц	После с л ции:	старта. Р	Ручная выгрузка отчета Результатов кампании

#### 3. Полная настройка и запуск кампании обзвона

Для корректного запуска кампании обзвона рекомендуем выполнить действия, представленные на диаграмме ниже. Она включает в себя **полный список** действий.

Последующие разделы содержат подробное описание настроек для каждого шага.



#### Загрузка и настройка Списка обзвона (1)

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.

1	Конфигурация Отчеты			:.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Списки обзвона >> Спис	ок клиентов		4
О Группы О Роли	٩	всего записей: 2	Свой	ства Содержание Журнал
О Навыки	Пазвание -	COURD 10		
О Экран Помощи	Список клиентов	Списе 10	Название:	Список клиентов
и 📻 Каталог	Список клиентов (моо тлф)	Списо 10	Формат	Список клиентов просмотреть
О Софтфоны				формат
О SIP телефоны			Кампании	лобарить
О Номера доступа			Cantra Provi	ASSAULT
• Исходящий номерной план			Записи со сроком	
О Каталог контактов			денствия.	
<ul> <li>Э Панные для Сценариев</li> </ul>			Период срока	день(дней)
О Входящий номерной план			деиствия.	
О Мессенджеры/ Веб чат				• Отсчитывать срок действия с даты добавления записи
Web Callback				Отсчитывать срок действия на основании даты в списке
O Email			Поле срока	×
- П Сценарии			действия:	
O Forror				
O Hat			Периодический им	порт
О Вх.сервисы и Кампании обзвона			-	
О Скрипты разговора		•	Включено:	
О Списки обзвона	10		Интервал:	не определено
О Списки "Не Звонить"			Правила	заменить данные списка (связанные результаты
• 🗄 Задачи			обновлений:	кампании будут удалены)
О Планируемые/выполняемые задачи			сертификат FTP:	не определено
О Журнал регистрации задач			Commenter and March 1979 and Andrew 1980 (1979)	редактировать
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>				
О Общие настоойки				Сохранить

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

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

	Конфигурация Отчеты			_	.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Списки обзвона >> Списо	ок клиентов			0
О Группы	٩	всего записей: 2		Свойства	Содержание Журнал
О Роли		Comment Manual			
О Навыки	Пазвание -	Criteco 10			
<ul> <li>Экран Помощи</li> </ul>		Cinco 10		Название:	Список клиентов
A TE Karanor				Формат	Список клиентов просмотреть
О Софтфоны			2		формат
SIP телефоны			-	Кампании:	добавить
О Номера доступа					
О Исходящий номерной план				записи со сроком действия:	
О Каталог контактов				-	
<ul> <li>Ξ Данные для Сценариев</li> </ul>				Период срока лействия:	день(дней)
Входящий номерной план					2012T 2
О Мессенджеры/ Веб чат					<ul> <li>Отсчитывать срок деиствия с даты добавления записи</li> </ul>
O Web Callback					💮 Отсчитывать срок действия на основании даты в списке
O Email				Поле срока	*
• 🔚 Сценарии				действия:	
О Голос					
О Чат			3	Периодический им	порт
Вх.сервисы и Кампании обзвона			-	Deserves	
О Скрипты разговора				включено:	
О Списки обзвона	1			Интервал:	не определено
О Списки "Не Звонить"	-			Правила	заменить данные списка (связанные результаты
• 🔚 Задачи				обновлений:	кампании будут удалены)
О Планируемые/выполняемые задачи				сертификат FTP:	не определено
О Журнал регистрации задач					редактировать
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>					
					Сохранить

#### ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

• Содержание – просмотр содержания загруженного списка.

<u> </u>	конфигурация отчеты		_			_	_	_	_
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Списки обзвона >> Спис	сок клиентов							
О Группы	9	всего записей: 2			Свойства Со	аержание Ж	Курнал		всего записей: 1
О Роли								-	
О Навыки	Название	DODMAT KOIT-BO	Nº	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес	Продукт	
О Экран Помощи	Список клиентов	Списо 10	1	Егоров	Михаил Юрьевич	79055446868	Г.Москва ул.Нов.	. колл центр	
🗄 Каталог	Список клиентов (моб тлф)	Списо 10	2	Маслов	Петр Николаеви	79055446868	Г.Москва ул.Пес.	Колл центр	
О Софтфоны			3	Архипов	Денис Евгеньеви	H 79055446868	Г.Москва ул.Зел.	колл центр	
О SIP телефоны			4	Одинцова	Елена Петровна	79055446868	Г.Екатериноург	IVR	
О Номера доступа			5	Елисеев	игорь михаилов	79055446868	Г.Екатериноург	IVR	
О Исходящий номерной план			0	Рысакова	Наталья Юрьевн	a 79055446868	Г.Москва ул.зав.	Колл центр	
О Каталог контактов			, ,	Семенова	Лариса Николае		Г. Москва ул. Фа	Колл центр	
🔚 Данные для Сценариев			8	Полокор	Валим Констант	79055446868	Г. Санкт-Петебу	Поддержка	
О Входящий номерной план			10	Сафоцова	Вингор Потроли	70055446969	E Moores ve Cuo	Колационто	
О Мессенлжеры/ Веб чат			10	Сафонова	риктор нетрови-	7903340000	тачосква ул.сне	. Kolor gerip	
O Web Callback									
O Fmail									
Пеналии									
			№ [Ключ]	1					
O Har			Фамилия	Егоров					
			Имя отче	тво Михаил I	Юрьевич				
			Телефон	7905544	6868				
			Адрес	Г.Москва	а ул.Новая д.5 кв	.7			
	-		Продукт	Колл цен	нтр				
Списки первонить"									
:= задачи									
• планируемые/выполняемые задачи									
журнал регистрации задач		Annual Annual							
:= Настроики контакт Центра	+ ×	±+	-		1.0	Сохранить	Отменить		

- 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.

	Конфигурация Отчеты										
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Списки обзвона >> Списо	ок клиентов									0
О Группы	Q	всего записей: 2		Ca	зойства	Содержание	Журнал				
О Роли						1.1.5%					
О Навыки	Название 🔺	Формат Кол-во	Дата / время -	Файл	-	Направление	Кол-во зап	Ошибки	Сотрудник	Комментарий	
Экран Помощи	Список клиентов	Списо 10	06.03.18 12:36:54	Список клиентов (мо	об тлф	IN	10	U	ccadmin	Импортированный	
A TE Karanor	Список клиентов (моо тлф)	Спись 10									
О Софтфоны											
О SIP телефоны											
О Номера доступа											
О Исходящий номерной план											
О Каталог контактов	1										
<ul> <li>Э Данные для Сценариев</li> </ul>											
Входящий номерной план											
О Мессенджеры/ Веб чат											
O Web Callback											
O Email							8				
• 🔚 Сценарии											
О Голос											
О Чат											
О Вх.сервисы и Кампании обзвона											
О Скрипты разговора											
О Списки обзвона											
О Списки "Не Звонить"											
• 🛅 Задачи											
О Планируемые/выполняемые задачи											
О Журнал регистрации задач											
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> <li>О Общие настройки</li> </ul>	+ ×	<b>a</b>		_	_	Сохранить	Отмени	Пъ	_	_	

#### Загрузка и настройка списка «Не звонить» (2)

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».

۲ (۱	Конфигурация О	тчеты		∴hostedcc.ru   Настро	йки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Списки "Не Звони	ить" >> Список Не звонить			0
О Группы	٩	всего записей:		Свойства Содержание	_
О Роли	Hannaus	Tue			
О Навыки	Пазвание -	Biagoganuğ	-		
О Экран Помощи	CINCOK HE SOOHITS	опутренний	Название:	Список Не звонить	
A TE Karanor					
О Софтфоны			Тип:	Внутренний	
O SIP телефоны			Кампании:	добавить добавить всё	
<ul> <li>Номера доступа</li> </ul>					
• Исходящий номерной план					
О Каталог контактов					
<ul> <li>Э Данные для Сценариев</li> </ul>					
Входящий номерной план					
О Мессенджеры/ Веб чат					
O Web Callback					
O Email					
• 🗄 Сценарии					
О Голос					
О Чат					
О Вх.сервисы и Кампании обзвона					
О Скрипты разговора					
О Списки обзвона					
О Списки "Не Звонить"					
<ul> <li>Падачи</li> </ul>					
О Планируемые/выполняемые задачи					
• Журнал регистрации задач					
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>	+ X	44 44		Сохранить	
О Общие настоойки				Contraction of the second s	

Порядок загрузки и настройки списка «Не звонить» содержится в документе «Списки "Не звонить», расположенном на Справочном портале в разделе Исходящий обзвон.

#### Настройка часов для звонков по кодам регионов (3)

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 <u>добавления</u> часов для звонков для нового региона нажмите кнопку Добавить новый (4).

<ul> <li>Списои "Не Зеонить"</li> <li>Пазнаучение/выполниемые задачи</li> <li>Пазнаучение/выполниемые задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> <li>Та Настройки Контакт Центра</li> <li>Общие настройки</li> </ul>	Часы для зво ९	нков >> Wyon	ning		
О Планируемы/зылолняемые задачи Ф Журнал репистрации задач Т⊞ Настройки Контакт Центра Общие настройки	۹				
Журнал регистрации задач     Пастройки Контакт Центра     Общие настройки     Сог			всего записей: 21		
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> <li>О Общие настройки</li> <li>Сог</li> </ul>		Kee menu	Contemport		
О Общие настройки Сог	азвание региона 🔺	1	Сокращение		
	aparticut	1	a	Код региона:	1
О Интеграция	inois	1	n.		Для всех регионов
О База знаний	intucky	1	in the second se		
О Календари	uisiana	1	14	списке обзвона):	WY
О Часы работы Ма	aine	1	ME		auto and
О Часы для звонков Ма	assachusetts	1	MA	название региона:	Wyoming
О Дополнительные навыки Міс	ichigan	1	ML	·	
О Системные звуки	innesota	1	MN		Daily 8:00-20:00
О Общие Аудио сообщения Міз	ssissippi	1	MS		доравить
О Голосовая почта Net	ebraska	1	NE 3		
О Омниканальность Net	evada	1	NV		
О Настройки чата New	ew Mexico	1	NM		
•      Настройки Email Okl	dahoma	1	ок		
Контроль качества Оге	regon	1	OR		
О Категории оценки	ennsylvania	1	PA		
О Запись разговоров Rho	node Island	1	RI		
О Запись экранов	outh Dakota	1	SD		
Tex Тех	xas	1	тх		
О Шаблоны отчетов	ah	1	ய		
О Запланированные отчеты	yoming	1	WY		
О Насторики отчетов					
E Feanachachacha					
о Политика безопасности	+ ×	_			Сохранить

• Если необходимо добавить часы для звонков в масштабе всей страны: введите код в пункте Код региона (1): для России – 7. Для установки необходимого интервала времени нажмите добавить (2).

۲	Конфигурация	Отчеты	_	-	_		.hostedcc.ru   Настройки   Выхо
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Часы для зво	онков					
О Группы	٩		всего записей: 21				
О Роли							
О Навыки	Название региона -	Код страны	Сокращение				
О Экран Помощи	Alabama	1	AL		Код региона:	7	
🔁 Каталог	Connecticut	1					
О Софтфоны	Illinois	1	IL ISI				
О SIP телефоны	Kentucky	1	KY			круглосуточно: 24/7	
О Номера доступа	Louisiana	1	LA		2	AUGABNIS	
О Исходящий номерной план	Maine	1	ME				
О Каталог контактов	Midssachuseus	1	M				
🗄 Данные для Сценариев	Microsota		MN				
О Входящий номерной план	Miericeioni	1	MS				
О Мессенджеры/ Веб чат	Nabraska	î	NE				
O Web Callback	Nevada	1	NV				
O Email	New Mexico	1	NM				
- Сленарии	Oklahoma	1	OK				
O Foroc	Oregon	1	OR				
O Har	Pennsvlvania	1	PA				
О Вх сервисы и Кампании обзвона	Rhode Island	1	RI				
	South Dakota	1	SD				
О Списки обзвона	Texas	1	тх				
	Utah	1	υτ				
	Wyoming	1	WY				
та пастроики контакт центра	+ ×					Сохранить Отменить	

В новом окне выберите *дни недели* (1), установите *время начала* (2) и *завершения* звонков (3). Время вводите в формате: [час]:[минуты]. Нажмите (4) для завершения настройки.

Можно устанавливать разные интервалы времени для разных дней недели.

		ĸ	углосуто	очно: 2	4/7		10. 04
Mon-Fri	~	🗆 закрыто	9:00	-	22:00	добавить/редактировать	<b></b>
1		лс	6as 2	6	3		4

• Если необходимо задать часы для звонков для конкретного региона: снимите флажок для всех регионов (1). Введите код страны (2), название региона, как он называется в списке обзвона (3) и общее название региона (4). Установите часы для обзвона (5), аналогично предыдущему пункту. Нажмите Сохранить (6).

	Конфигурация	Отчеты					.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>планируемыерыполняемые задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> </ul>	Часы для зво	онков					0
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>		_					
О Общие настройки	٩		всего записей: 21				
О Интеграция	Название региона 🔺	Код страны	Сокращение			3	
О База знаний	Alabama	1	AL	2	Kon Decidona:	7	
О Календари	Connecticut	1	ст		под региона.	/	
О Часы работы	Illinois	1	IL.			Для всех регионов	
О Часы для звонков	Kentucky	1	KY		Название (как в	MCK	
О Дополнительные навыки	Louisiana	1	LA	3	списке обзвона):		
О Системные звуки	Maine	1	ME		Название	Москва	
• Общие Аудио сообщения	Massachusetts	1	MA	(4)	региона:		
О Голосовая почта	Michigan	1	MI			круглосуточно: 24/7	
О Омниканальность	Minnesota	1	MN			добавить	
О Настройки чата	Mississippi	1	MS			NW	
Настройки Email	Nebraska	1	NE				
<ul> <li>Контроль качества</li> </ul>	Nevada	1	NV			5	
	New Mexico	1	NM				
	Oklahoma	1	ок				
	Oregon	1	OR				
	Pennsylvania	1	PA				
	Rhode Island	1	RI				
	South Dakota	1	SD				
• Запланированные отчеты	Texas	1	TX				
• Настройки отчетов	Utah	1	UT				
<ul> <li>ТЕ Безопасность</li> </ul>	Wyoming	1	WY				
О Политика безопасности						6	
О Ограничения доступа							
О Скрытие данных							
О Журнал действий						Сохранить	

Новый регион (1) будет добавлен в список.

1	Конфигурация	Отчеты	and the second		:.hostedc	с.ru   Настройки   Вы
<ul> <li>тианируемые/выполняемые задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> </ul>	Часы для зво	онков >> Моск	ва			
Настройки Контакт Центра			1			
Общие настройки	٩		всего записей: 22			
О Интеграция	Название региона 👗	Код страны	Сокращение			
О База знаний	Alabama	1	AL	Kon perious:	7	
О Календари	Connecticut	1	ст	Код региона.	/	
О Часы работы	Illinois	1	IL.		🗌 для всех регионов	
О Часы для звонков	Kentucky	1	KY	Название (как в	MCK	
О Дополнительные навыки	Louisiana	1	LA	списке обзвона):		
О Системные звуки	Maine	1	ME	Название	Москва	
О Общие Аудио сообщения	Massachusetts	1	MA	региона:		
О Голосовая почта	Michigan	1	MI		круглосуточно: 24/7	
О Омниканальность	Minnesota	1	MN		добавить	
О Настройки чата	Mississippi	1	MS			
— Настройки Email	Nebraska	1	NE			
Контооль качества	Nevada	1	NV			
	New Mexico	1	NM			
	Oklahoma	1	ок			
	Oregon	1	OR			
	Pennsylvania	1	PA			
с инстрость	Rhode Island	1	RI			
о шаолоны отчетов	South Dakota	1	SD			
Запланированные отчеты	Texas	1	тх			
• Настройки отчетов	Utah	1	UT			
Безопасность	Wyoming	1	wy			
О Политика безопасности	Москва	7	мск 1			
О Ограничения доступа						
О Скрытие данных						
<ul> <li>Журнал действий</li> </ul>					сохранить	

Если кампания обзвона должна **учитывать часы для звонков**, то после их установки, 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).

	Конфигураци	я	Отчеты	_	-	.cc.hos	tedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Та Пользователи и Группы</li> <li>О Пользователи</li> </ul>	Вх.сервись	і и К	ампании	обзвона	а >> Телем	аркетинг >> Обзвон	0
О Группы	Q		)	BCEN	о записей: 7	Свойства Персонал Списки обзвона Статусы Скрипты Номера Обзвон В	Результаты Архив Шаблоны
О Роли		0	-		0		
О Навыки	Название -	S	тип Use	статус	Связан	Ofware Design Designed	
О Экран Помощи	Demo Chat Service	0	Har			Общие время Правила набора Не звонить	Диагностика
• 🗄 Каталог	Empil news	0	Final				
О Софтфоны	Pronouto or room	0	Dreamung			4	
О SIP телефоны	Вкодящие вызовы	0 9	Бходящии Цат			Местное время	Телефоны для связи
О Номера доступа	Maccoursepul page	9	Uar			incernoe openin	по предпочтению
О Исходящий номерной план	Телемаркетинс	0	Исходящий	Останов		круглосуточно: 24/7	Телефон
• Каталог контактов	Testenapicetinii		rickoppingrin	ocranos		добавить	телефон
<ul> <li>Панные для Сценариев</li> </ul>					2		Phone
О Входящий номерной план							
О Мессенджеры/ Веб чат							
O Web Callback							Телефон_1
O Email							
<ul> <li>П Сценарии</li> </ul>							Телефон 2
О Голос							renequin_t
О Чат							
О Вх.сервисы и Кампании обзвона						добавить расписание	
О Скрипты разговора							
О Списки обзвона							
О Списки "Не Звонить"						Дополнительные условия Осуществлять набор с учетом местного времени на основании кола.	города и почтового индекса (по данных
а Палачи						из списка обзвона).	opone in the received in Advantage
О Планируемые/выполняемые залачи						Учитывать ограничения Часы для звоихов	
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>					-	Communication of the second se	
О Общие настоойки			_	_		Сохранить	

## Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса (4)

**Для создания <u>новой</u> кампании обзвона перейдите в раздел** Вх.сервисы и Кампании обзвона, вкладка Свойства (4).

1	Конфигурация	Отчеты				.hostedcc.ru   Hact	ройки   Выход
<ul> <li>Та Пользователи и Группи</li> <li>Пользователи</li> <li>Пользователи</li> <li>Группи</li> <li>Роли</li> <li>Роли</li> <li>Варан Полици</li> <li>Та Киталог</li> <li>Софтфоны</li> <li>SIP телефоны</li> <li>Hонера доступа</li> <li>Исходящий номерной план</li> <li>Каталог контактов</li> <li>Та Деньме для Сценориев</li> <li>Ваньме для Сценориев</li> </ul>	Конфигурация Вх.сервисы Q Назване – Demochat service Demochat2 E-mail дено Вюдащие вызовн Дено Telegram мессециеры разр Теленаристии	Отчеты и Кампании 5 Тип 8 чат 8 чат 8 чат 8 чат 8 чат 8 чат 8 чат 8 чат 8 чат	а обзвона >> Телем всего записей: 7 Статус Санзан Останов	аркетинг > Сеойства 4	<ul> <li>Свойства</li> <li>Персонал Списки обавона</li> <li>Название: Тип: Часы работы:</li> <li>Пересекающийся график работы в выбоанные дии:</li> </ul>	лозтейсс.ru Наст Статусы Серипты Номера Обавон Результаты Архие Тележаркетииг Исходящий ♥ выбрать ● задать круглосуточно: 24/7 добавть	дойки   Выход
<ul> <li>Вюдящий нонерной план.</li> <li>Мессенджеры/ Веб чат</li> <li>Web Callback</li> <li>Email</li> <li>TE Custerprivi</li> <li>Grance</li> <li>Чат</li> <li>Висоряжсы и Канпании обавона</li> <li>Соритть разговора</li> <li>Списки ЧКа Зонитъ"</li> <li>TE Задачи</li> </ul>	1				вораннае для. Включить индикатор Голосовой подпися: Записанные вызовы: аписанные вызовы: прохождение IVR: Использовать Статусы обращения: Обязательный выбор Статуса: Войти в Поствызывную обработку:	100         %           У           Голти и Постиканичу обработку           Воеми вихода из Постиканичую обработки	
<ul> <li>Планируеные/выполняемые задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> <li>Жестройки Контакт Центра</li> <li>Общие настройки</li> </ul>	+ ×	_	٥			устаналияается для всего XII в Общих Настройках; для Гоул - в дадее Наданетры групп Сохранить Отменить	_

В этой вкладке задаются общие настройки, наиболее типовые из которых перечислены ниже.

Пункт	Характеристика					
Название	Название кампании обзвона. Должно быть уникальным и не совпадать с названиями других сервисов.					
Тип	<ul> <li>Выберите тип сервиса. Исходящему обзвону соответствуют два типа:</li> <li>Исходящий – для проведения исключительно кампании исходящего обзвона;</li> <li>Смешанный - для случаев, когда в рамках кампании обзвона могут поступать входящие вызовы, которые должны быть обработаны операторами кампании обзвона по единым правилам. Например: клиент видит пропущенный вызов, совершенный в рамках кампании обзвона, и перезванивает на этот номер.</li> </ul>					
	<ul> <li>Если для участия в кампании исходящего обзвона и обработки входящих вызовов должны использоваться разные группы операторов, то следует задать отдельно два сервиса: один – тип исходящий, другой – тип смешанный. При этом должны быть соблюдены следующие условия:</li> <li>Оба сервиса должны иметь одинаковые настройки вкладки Свойства;</li> <li>Оба сервиса должны использовать одинаковый список Не звонить;</li> <li>Входящий блок настроек Смешанного сервиса должен иметь статус разговора Не звонить;</li> </ul>					

	<ul> <li>Исходящий блок настроек Смешанного сервиса должен быть постоянно <u>включен</u>;</li> </ul>						
	Исходящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса не должен иметь заданных часов работы (см. следующий пункт).						
Часы работы	Время работы кампании обзвона: старт и остановка кампании. По умолчанию задана круглосуточная работа (24/7).						
	Нажмите выбрать для выбора одного из предустановленных интервалов работы или нажмите задать для самостоятельной настройки времени работы. При выборе задать, нажмите добавить (3) для <u>самостоятельного</u> ввода времени работы кампании.						
	<b>1 2</b>						
	Часы работы: 💦 выбрать 💿 задать						
	круглосуточно: 24/7 добавить						
	3						
	В открывшемся окне выберите <i>день (дни) недели</i> (1), введите <i>время</i> начала работы (2) и ее остановки (3). Время вводится в формате [час]:[минуты].						
	Если необходимо, измените <i>поясное время</i> (4), к которому относятся часы работы. По умолчанию, используется поясное время из <i>общих</i> <i>настроек</i> КЦ (раздел Настройки Контакт Центра/Общие настройки/Часовой пояс по умолчанию).						
	Можно одновременно задать разные часы работы кампании для <u>разных</u> дней недели (например: рабочие дни и выходные). Для добавления <u>нового</u> правила нажмите добавить/редактировать (5).						
	По завершении настроек подтвердите изменения (о).						
Попосоизющийся							
пересекающиися (временный) график работы в выбранные дни	выорав данныи селектор можно задать временныи график работы для определенных дней, отменив для них общие настройки из п. Часы работы.						
Включить индикатор	Выбрав данный селектор, оператор получит возможность указать,						
Голосовой подписи	что в процессе разговора была создана <i>Голосовая подпись</i> клиента. Индикатор Голосовой подписи будет сохранен вместе с записью разговора для упрощения поиска и выгрузки таких записей.						
	Индикатор голосовой подписи отображается в области Активного обращения приложения оператора или в одноуровневом скрипте разговора.						
	Сбор голосовых подписей имеет смысл только в случае, если включена запись разговоров. Поэтому, при выборе данного						

	селектора, параметр Записанные вызовы (см.ниже) <u>автоматически</u> получит значение 100% (запись всех разговоров).						
	При сборе голосовых подписей оператор может использовать предзаписанные голосовые сообщения (своим голосом или голосом диктора), а также перевести вызов на специальный IVR для автоматического сбора подписи.						
Записанные вызовы	Задает процент записанных вызовов для данного сервиса. Для записи всех разговоров в рамках кампании обзвона установите <b>100</b> 9						
	Если ничего не задано или стоит 0, то процент записанных разговоров берется из общих настроек КЦ (раздел Контроль качества/Запись разговоров/Запись).						
	Процент записанных вызовов может быть задан для каждого оператора (раздел Пользователь/ Запись разговоров) или каждого вызова (блок Подключение вызова в Сценарии сервиса) индивидуально. Эти настройки будут иметь <u>более высокий</u> <u>приоритет</u> по сравнению с настройками данного пункта.						
Записывать прохождение IVR	Записывается не только разговор клиента и оператора, но и предшествующий ему этап прохождения IVR (если в кампании обзвона используется IVR).						
	В случае, если в IVR собирается конфиденциальная информация (например, <i>ПИН-код</i> ), рекомендуется <u>отключить</u> эту опцию.						
Шифровать записи разговоров	Включите данный селектор для <i>шифрования</i> записей разговоров. Шифрование происходит в момент записи. Зашифрованные записи нельзя прослушать стандартными проигрывателями аудио файлов.						
	Зашифрованные записи могут быть прослушены во вкладке Отчеты/ раздел Записи обращений, а также дешифрованы при выгрузке записей.						
	Для использования шифрования данная опция должна быть дополнительно включена провайдером сервиса Облачный Контакт Центр.						
Использовать Статусы обращения	Определяет, будут ли использоваться <i>Статусы обращения</i> (заданные во вкладке Статусы) при работе сервиса.						
	Для сервисов в режимах Исходящий и Смешанный использование статусов является <u>обязательным</u> и не может быть отключено.						
Обязательный выбор Статуса	При использовании <i>Статусов</i> (см. предыдущий пункт), задает необходимость обязательного выбора статуса оператором при завершении обработки вызова (выход из режима Постобработка вызова).						
	Если задан <u>автоматический</u> выход оператора из статуса Постобработка вызова (в разделе Группы/ Выход из режима Постобработка вызова) и оператор <u>не успел</u> за заданный интервал времени поставить статус, то данному вызову ставится статус Нет статуса (No Disposition).						

Войти в Поствызывную обработку	Определяет, будет ли в данном сервисе оператор, по окончании разговора, переходить в статус Поствызывная обработка. Для сервисов в режимах Исходящий и Смешанный переход в Поствызывную обработку является <u>обязательным</u> и <b>не может быть</b> изменен.			
Уведомить операторов в Поствызовной обработке о вызовах в очереди	Оператор, находящийся в статусе Поствызывная обработка, может получать уведомления о <i>входящих вызовах</i> , находящихся в очереди. Уведомление поступает в виде звукового и текстового сообщения. Уведомление напоминает оператору о необходимости быстрее завершить работу с обращением и перейти к следующему вызову. При выборе данного селектора, уведомления будут поступать ко всем операторам, имеющим <i>навык</i> по данному сервису больше 0 и находящимся в статусе Поствызывная обработка. Относится только к сервисам типа Входящий и Смешанный.			
Уведомить после ожидания в течении	Определяет количество времени нахождения в очереди входящего вызова в сек., по истечении которого операторам отправляется уведомление (если стоит флажок Уведомить операторов в Поствызовной обработке о вызовах в очереди). Если ничего не задано или 0, то уведомление будет поступать сразу по помещению нового вызова в очередь.			

Полная информация о настройках, содержащихся в данной вкладке, содержится в документации разработчика (на англ. языке).

#### Назначение групп операторов (5)

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)**.

۲ (۱)	Конфигураци	ия Отчеты							-	.h	ostedcc.ru	Настро	йки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервись	и и Кампании	и обзвона >> Телем	ларкетинг >	> Персон	ал							0
О Группы	٩		всего записей: 7	Свойства	Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Шаблоны
О Роли	Название	S. Two	Статус Связан		44	_							
О Навыки	Demo chat service	8 Чат	Conside Conservation				1.201010						
О Экран Помощи	DemoChat2	8 Чат				Группы:	Конт	такт Центр	0				
• 🗄 Каталог	E-mail демо	8 Email					<u>доба</u>	ВИТЬ					
О Софтфоны	Входящие вызовы	8 Входящий				Администраторы	: д <u>оба</u>	вить					
О SIP телефоны	Демо Telegram	8 Чат				Руководители:	Bepa	а Смирнов	a				
О Номера доступа	мессенджеры разр	. 8 Чат					доба	вить					
О Исходящий номерной план	Телемаркетинг	Исходящий	Останов			Контролеры:	доба	вить					
О Каталог контактов													
<ul> <li>Данные для Сценариев</li> </ul>			3										
О Входящий номерной план													
О Мессенджеры/ Веб чат													
Web Callback													
O Email													
<ul> <li>П Сценарии</li> </ul>													
О Голос													
О Чат													
<ul> <li>Вх.сервисы и Кампании обзвона</li> </ul>													
О Скрипты разговора													
о Списки обзвона													
О Списки "Не Звонить"													
• ТЕ Задачи													
О Планируемые/выполняемые задачи													
• Журнал регистрации задач													
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>	+ ×		đ				Coxpa	анить	Отменить				
О Общие настоойки	Contraction of the local division of the loc												

## ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

#### Характеристики настроек данной вкладки приведены ниже.

Пункт	Характеристика						
Группы	Выберите одну или несколько <i>групп</i> операторов, которые будут участвовать в кампании обзвона.						
	Для <u>добавления</u> группы нажмите добавить (1).						
	Группы: Контакт Центр добавить Администраторы: добавить						
	Руководители: Вера Смирнова добавить						
	Контролеры: добавить						
	Выберите группу из списка (1) и нажмите (2) для завершения выбора.						
	2 Специалисты Аdministrators Заказчики Контакт Центр мессенджеры разработка В Специалисты Специалисты Для удаления группы наведите на неё мышкой и нажмите на знак Х (1).						
	Группы: Контакт Центр РЕДАКТИРОВАТЬ						
	При назначении новой группы всем её участникам присваивается одноимённый навык. По умолчанию он равен 100. Подробнее о навыках – см. Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков по сервису.						
	Назначить следующее значение навыка нового сервиса на всех участников группы ? Навык: 100						
	Да Нет						
	Для кампаний исходящего обзвона группы могут быть назначены в on-line режиме на р.м. супервизора. Подробнее об этом — см. инструкцию Супервизор Облачного КЦ: инструкция пользователя на Справочном портале.						

Обращаем внимание, что если с одной из кампаний работают несколько групп, то они должны быть <u>взаимно</u> назначены на все кампании этих групп.

Например, группа А назначена на кампанию 1 в которой уже работает группа Б. Если группа Б также работает с кампанией 2, то группа А должна быть назначена на кампанию 2.

Схемы ниже показывают <u>правильные</u> примеры назначений групп на кампании.



Примеры <u>неправильного</u> назначения групп на кампании показаны на схемах ниже.



Контролеры	Пользователи, имеющие доступ к записям разговоров для данной кампании.				
	Нажмите добавить и выберите пользователя из списка. Отображаются только пользователи, обладающие полномочием Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов для назначенных сервисов (задаётся в разделе Роли/Свойства).				
	Если назначенный пользователь <u>лишается</u> данного полномочия, в списке Контролеров он будет выделен красным цветом.				

#### Создание дополнительных навыков (6)

В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании навыков. При поступлении обращения (входящего, исходящего, цифрового) запрашиваемый им навык сравнивается с навыками доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

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

Дополнительные навыки задаются только для голосовых сервисов и чата.

Различие между навыками на сервис и дополнительными навыками разъясняется на диаграмме ниже.



- 1 при создании сервиса создаётся соответствующий ему навык (сервис/навык А и сервис/навык В)
- 2 группа операторов назначается на сервисы А и В
- 3 всем операторам группы присваиваются навыки А и В
- 4 *дополнительные навыки* создаются <u>независимо</u> от сервисов и распространяются на <u>весь</u> контакт центр
- 5 дополнительные навыки назначаются индивидуально для каждого оператора

Если правила обработки вызовов в кампании обзвона предусматривают использование *дополнительных навыков*, перейдите в раздел Настройки Контакт Центра/ Дополнительные навыки (2).

Конфигурация Отчеты	
Списки "Не Звонить" Списки "Не Звонить" Планируельк/залопияемые задачи Лланируельк/залопияемые задачи Журнал регистрация задач Т. Жиргиран контакт Центра Обще настройки База знаний Календари Зада для заснико Дополнятельные навики Систенные зауки Соще Адула сосбщения Соще Адула сосбщения Соще Адула сосбщения Соще Адула сосбщения Соще Адула сосбщения Соще Адиланость Настройки чата Е Настройки Етааl	Дополнительные навыки Продукты Маркетинг Поддержка Продажи изовать цаака Рамк Английский Руский добавть навих 20
Категории оценки     Запись разговоров     Запись зиранов     Шаблень отчетов     Шаблень отчетов     Запланированные отчеты	
<ul> <li>Настройки отчетов</li> <li>Безопасность</li> <li>Политика безопасности</li> <li>Ограничения доступа</li> </ul>	Сохранить

Дополнительные навыки объединяются в группы, как на примере выше. Для <u>добавления</u> новой *группы навыков* нажмите добавить групповые навыки (3). Для <u>добавления</u> нового навыка в *группу* – нажмите добавить навык (4). Для <u>удаления</u> навыка наведите на него мышкой и нажмите на знак X (5).

Язык			
	Английский 🖭	АКТИРОВАТЬ 👯	5
	Русский		-
	добавить навык		
# Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис (7)

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).

۲	Конфиг	урация	Отчеты						-	.host	edcc.ru   <mark>Hac</mark> i	ройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Навык	и 🄇	3									0
о Группы	Контакт Ц	ентр	🖌 6 пользоват	ели								выбрать навыки
О Роли	, <b></b>	10-100			n		Services				Поолукты	
О Навыки	Имя	Фамилия	Группа	Роли	Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо	Демо Telegram	Телемаркетинг	Маркетинг	Поддержка	Продажи
О Экран Помощи	Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор, Руково	100	100	100	100	100			
🗄 Каталог 2	Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		70	100
О Софтфоны	Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100			
О SIP телефоны	Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		100	70
О Номера доступа	Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		70	70
О Исходящий номерной план	поддержка	CloudCon	Контакт Центр	Администратор К	100	100	100	100	100			
О Каталог контактов												
\Xi Данные для Сценариев												
О Входящий номерной план												
О Мессенджеры/ Веб чат												
O Web Callback												
O Email												
🗄 Сценарии												
О Голос												
О Чат												
О Вх.сервисы и Кампании обзвона												
О Скрипты разговора												
О Списки обзвона												
О Списки "Не Звонить"												
ТЕ Задачи												
О Планируемые/выполняемые задачи												
О Журнал регистрации задач												
Настройки Контакт Центра						Comm		ř.				
П Общие настоойки	-	_				Coxpa	Отменить			_		

В левой части будет показан *персонал* (1), в правой части – *навыки*. В блоке Services (2) отображаются *навыки*, связанные *с сервисами*, в которых <u>участвует данная группа</u>. Далее следуют все *дополнительные навыки*, заданные для КЦ (2), разделенные на *группы* (см. *Создание дополнительных навыков*).

Чтобы увидеть только определенные навыки, нажмите Выбрать навыки (4).

Навык	и										4	0
Контакт Ц	ентр	🖌 б пользоват	тели								Выбрать навы	яки
						Services				Продукты		
Имя	Фамилия	Группа	Роли	Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо	Демо Telegr	Телемаркетинг	Маркетинг	Поддержка	Продажи	Ан
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково	100	100	100	100	100				
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		70	100	
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100				
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		100	70	
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100		70	70	
поддержка	CloudCon	Контакт Центр	Администратор К	100	100	100	100	100				
		1				2				3		

#### Выберите необходимые навыки из списка.

авык	1 пользо	вателе	й		
Оп	одукты				
C	Маркетин	Г			
	Поддержи	ка			
	Продажи				
🛃 Яз	ык				
	Английск	ий			
	Русский				
Релак	ировать ная	выки и соуп	пы навыко	DB	

На экране останутся навыки по сервисам и выбранные дополнительные навыки.

Контакт Ц	ентр	🗙 6 пользоват	ели								Выбрать навык
	~			1		Services				Язык	
Имя	Фамилия	Группа	Роли	Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо	Демо Telegr	Телемаркетинг	Английский	Русский	
Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор, Руково	100	100	100	100	100			
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	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	CloudCon	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.

При назначении группы *на сервис,* всем участникам группы присваивается одинаковый навык (см. *Назначение групп операторов*). По умолчанию он равен 100.



Для *дополнительных навыков* первоначальные значения могут отсутствовать и должны быть заданы вручную, как на примере ниже.

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

1 ентр	🖌 6 пользоват	ели	_	_	_	_	_	_		Выбрать навыки
					Services				Язык	
Фамилия	Группа	Роли	Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо	Демо Telegram	Телемаркетинг	Английский	Русский	
Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково	100	100	100	100	100	<u> </u>	_	
Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100		
Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100			
Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100			
Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100			
CloudCon	Контакт Центр	Администратор К	100	100	100	100	100			
1	тр Фамилия Смирнова Иванова Архипов Белова Петрова CloudCon	ттр Спользоват Фамилия Группа Смирнова Контакт Центр Иванова Контакт Центр Архипов Контакт Центр Белова Контакт Центр Петрова Контакт Центр СоиdCon Контакт Центр	ттр Спользователи Фамилияя Группа Роли Смирнова Контакт Центр Оператор,Руково Иванова Контакт Центр Оператор Архипов Контакт Центр Оператор Петрова Контакт Центр Оператор Петрова Контакт Центр Оператор СоиdCon Контакт Центр Администратор К	ттр Спользователи Фамилия Группа Роли Demo chat service Симрнова Контакт Центр Оператор,Руков Иванова Контакт Центр Оператор 100 Архипов Контакт Центр Клиент 100 Белова Контакт Центр Оператор 100 Петрова Контакт Центр Оператор 100 СоиdCon Контакт Центр Администратор К	Ф пользователи           Фамилия         Группа         Роли         Demo chat service         E-mail демо           Фамилия         Группа         Роли         Demo chat service         E-mail демо           Фамилия         Контакт Центр         Оператор,Руково         100         100           Иванова         Контакт Центр         Оператор         100         100           Архипов         Контакт Центр         Оператор         100         100           Белова         Контакт Центр         Оператор         100         100           Петрова         Контакт Центр         Оператор         100         100           CloudCon         Контакт Центр         Арминистратор К         100         100	Ф пользователи           Фамилия         Группа         Роли         Demo chat service         E-mail демо         Входящие вызо           Фамилия         Группа         Оператор,Руково         100         100         100           Иванова         Контакт Центр         Оператор         100         100         100           Архипов         Контакт Центр         Оператор         100         100         100           Белова         Контакт Центр         Оператор         100         100         100           Петрова         Контакт Центр         Оператор         100         100         100           GoudCon         Контакт Центр         Арминистратор К         100         100         100	трр         6 пользователи           Фамилия         Группа         Роли         Demo chat service         E-mail демо         Входящие вызо         Демо Теlegram           Окирнова         Контакт Центр         Оператор,Руково         100         100         100         100           Иванова         Контакт Центр         Оператор,         100         100         100         100           Архипов         Контакт Центр         Оператор         100         100         100         100           Белова         Контакт Центр         Оператор         100         100         100         100           Петрова         Контакт Центр         Оператор         100         100         100         100           СоидСоп         Контакт Центр         Арминистратор К         100         100         100         100	трр         6 пользователи           Фамилия         Группа         Роли         Demo chat service         E-mail демо         Входящие вызо         Демо Telegram         Телемариетия           Омирнова         Контакт Центр         Оператор.Руково         I00         100	Ф пользователи         Services           Фамилия         Группа         Роли         Demo chat service         Входящие вызо         Демо Telegram         Телемаркетинг         Английский           Окирнова         Контакт Центр         Оператор,Руков         100         100         100         100           Иванова         Контакт Центр         Оператор,         100         100         100         100         100           Архипов         Контакт Центр         Оператор         100	нтр о блользователи           Крупла         Роли         Белоса         Services         Узык           Фамилия         Групла         Роли         Белоса         Биодящие вызо         Демо Теlegram         Теленаркетинг         Английский         Руссий           Фамилия         Групла         Оператор, Руково         100

Рекомендуется использовать градации значений по 25 (100, 75, 50, 25,0).

При использовании в *сценарии* распределения обращений (раздел Сценарии) навыков операторов, стандартное распределение будет происходить по следующим правилам: сначала система будет искать свободных операторов с навыком 100, если все будут заняты – искать операторов с навыком 75 и т.д. Операторы с более высоким навыком будут обрабатывать обращения в первую очередь. Операторы с навыком 0 или вообще без навыка – не будут участвовать в обработке обращений.

Ячейки с измененным навыком выделяются красным треугольником (1). Нажмите Сохранить для сохранения сделанных изменений.

1	Конфигу	/рация	Отчеты	_	_		_			:.hostedc	c.ru   Настрой	ки   Выр
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Навык	и										
О Группы О Роли	Контакт Ц	ентр	💙 6 пользоват	ели		_	_	_	1	Английск	Выбр	ать навык
О Навыки							Services		- /		ык	
О Экран Помощи	Имя	Фамилия	Группа	Роли	Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо	Демо Telegram	Теле		усский	
Е Каталог	Вера	Смирнова	Контакт Центр	Оператор,Руково	100	100	100	100	100			
О Софтфоны	Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100		
О SIP телефоны	Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100		/	
О Номера доступа	Елена	Белова	контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	25		
О Исходящий номерной план	ирина	Петрова	контакт центр	Оператор	100	100	100	100	100			
О Каталог контактов	поддержка	CloudCon	контакт центр	администратор к	100	100	100	100	100			
Данные для Сценариев												
О Входящий номерной план												
О Мессенджеры/ Веб чат												
Web Callback			•									
O Email												
Э Сценарии												
О Голос												
О Чат												
Вх.сервисы и Кампании обзвона												
О Скрипты разговора												
О Списки обзвона												
О Списки "Не Звонить"												
🗄 Задачи												
О Планируемые/выполняемые задачи												
• Журнал регистрации задач						2						
Настройки Контакт Центра						Company	-	<b>a</b>				
О Общие настоойки	-		_		_	Сохрани	Отменить		_			

С помощью редактирования навыков можно быстро переводить операторов из сервиса в сервис, например, при росте нагрузки на одном из них.

Настройка правил распределения обращений на основании навыков производится в сценарии обслуживания конкретного сервиса: раздел Сценарии/ [название сценария]/ блок Найти оператора/ параметр Требуемые навыки оператора.

### Подключение списков обзвона (8)

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

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

۲ 🕦	Конфигурация	3	Отчеты		-							.ho	stedcc.ru	Настро	йки   Выхо <i>ј</i>	A
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервисы	и Ка	ампании	обзвона	>> Телем	аркетинг >	> Списки	обзвона							0	2
О Группы	Q			80	его записей: 7	Свойства	Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результат	ы Архив	Шаблоны	
О Роли		-	2	-		L'energiese	- Contraction		_	The second	1	L'anne ar	1			4
О Навыки	Название 🔺	S	Тип	Статус	Связан	Список -		Φα	ормат		Включено	ſ	орядок Ко	личество	Экземпляр	-
О Экран Помощи	Demo chat service	8	Чат													
A TE Katanor	DemoChat2	8	Чат													
О Софтфоны	E-mail демо	8	Email													
О SIP телефоны	Входящие вызовы	8	Входящий													
О Номера доступа	Демо Telegram	8	Чат													
О Исходящий номерной план	мессенджеры разра	. 8	Чат	0												
О Каталог контактов	телемаркетинг		исходящии	Останов.												
<ul> <li>Панные для Сценариев</li> </ul>																4
О Входящий номерной план																
О Мессенджеры/ Веб чат																
Web Callback																
O Email																
O Foroc											5					
O Har										5						
О Вх.сервисы и Кампании обзвона																
О Скрипты разговора																
О Списки обзвона																
О Списки "Не Звонить"																
. Та Задачи						1.00										
О Планируемые/выполняемые залачи																
О Журнал регистрации залач																
<ul> <li>т= Настройки Контакт Центра</li> </ul>																
	+ ×				<u> </u>	+ ×		_			-		4	сохранить	Отменить	

Нажмите ОК для добавления списка в кампанию.



Новый список появится в верхней области вкладки.

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

۲	Конфигурация		Отчеты		-			-				.ho	stedcc.	.ru   Hac	гройки   В	ыход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервисы	иК	ампании с	бзвона	а >> Телем	аркетинг >	> Списки	обзвона								0
О Группы	٩		7		сего записей: 7	Свойства	Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Резул	ьтаты Арх	ив Шаблон	ны
О Роли							1			11		10				
О Навыки	Название 🔺	S	Тип	Статус	Связан	Список		Φ	ормат		Включено	n	орядок	Количество	Экземпл	ияр
О Экран Помощи	Demo chat service	8	чат			Список клиент	ов (моо тлф)	Ch	исок клиенто	в (моо тлф)		1/	1	10		
- 🔁 Каталог	Demochat2	8	чат													
О Софтфоны	E-mail демо	8	Email													
О SIP телефоны	входящие вызовы	8	входящии													
О Номера доступа	демо telegram	8	чат													
О Исходящий номерной план	мессенджеры разра	0	чат	0												
О Каталог контактов	телемаркетинг		исходящии	Останов	4											
<ul> <li>Панные для Сценариев</li> </ul>																_
О Входящий номерной план																
О Мессенджеры/ Веб чат								Параметры	> Фил	ытры	Квота	Сорти	ировка			
O Web Callback																
O Email								1200 C 100 C 100								
Сценарии								Список:	Cni	исок клиен	TOB (MOD T	ηΦ)				
O Foroc							1	Включено:								
O Hat							-	Порядок:	1							
О Вх.сервисы и Кампании обзвона								Contunition								
								соотношение.	1							
О Списки обзвона								Название								
О Слиски "Не Звонить"								экземпляра.								
. Талани																
О Планируемые/выполняемые залачи																
О Журнал регистрации залач																
					-	(							-			
П Общие настоойки	+ ×		_		B			_	_	_	_		2	Сохрани	Отмен	нить

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.

Вкладка	Пункт	Содержание
Параметры	Список	Название выбранного списка обзвона. Не редактируется.
	Включено	Включите флажок для использования списка в кампании. Также списки могут быть включены/ отключены на р.м. супервизора. Для этого он должен быть назначен Руководителем кампании (см. раздел Назначение групп операторов, руководителей и контролёров). Включение/ отключение списков на р.м. супервизора описано в инструкции Супервизор Облачного КЦ: инструкция пользователя, расположенной на Справочном портале в разделе Супервизор КЦ.
		Кампании у которых установлена <i>квота</i> (см. пункт ниже) могут одновременно работать только с <u>одним включенным списком</u> .
	Порядок	Используется в случае, если в кампании задействовано <i>несколько</i> <i>списков</i> обзвона. Определяет <i>очередность</i> , с которой будут использоваться списки обзвона: список с меньшим номером будет обработан первым. Например: списки с номерами 1,2,3 будут обрабатываться в следующей последовательности – с начала список 1; затем - список 2 и в конце - список 3.
		Если надо, чтобы записи набирались поочередно из разных списков – поставьте для списков одинаковые цифры в этом пункте.
		Для одного списка в кампании значение равно 1.

Данная область содержит следующие настройки:

	Соотношение	Для списков с <i>одинаковым порядком</i> , определяет <i>соотношение</i> , с которым будут набираться записи из <i>разных списков</i> . Пример работы данного пункта показан на схеме ниже. Список 1 Список 2 Порядок: 1 Соотношение: 2 Соотношение: 3 Запись 1-1 - Запись 1-2 - Запись 2-1 - Запись 2-2 - Запись 2-3 - Запись 1-3 - Запись 1-4 - Запись 2-4 - Запись 2-5 - Запись 2-6 - Для одного списка в кампании значение равно 1.
	Название экземпляра	Один и тот же Список может быть назначен на кампанию несколько раз (например, с разными фильтрами). Данный пункт позволяет каждой <i>копии списка</i> присвоить своё имя. Обращаем внимание, что в данном случае, система не проверяет имена на уникальность.
Фильтры	Фильтр	<ul> <li>Фильтр позволяет задать правило по которому в списке обзвона останутся только записи, удовлетворяющие этому правилу. Можно задать несколько фильтров одновременно.</li> <li>Обращаем внимание, что:         <ol> <li>Применение нового фильтра требует время на реорганизацию списка. Если кампания была включена, то на время реорганизации списка набор по нему приостанавливается. Время приостановки зависит от размера списка. Работа других списков в рамках данной кампании не приостанавливается.</li> <li>Фильтры не применяются к спискам с заданными квотами. Если на список с фильтрами устанавливается квота, то действие фильтров отменяется.</li> <li>Для формирования нового правила нажмите добавить.</li> </ol> </li> <li>Фильтр козания нового правила нажмите добавить.</li> <li>Откроется окно с настройками. Набор настроек зависит от выбранного параметра фильтрации в п: Фильтровать записи по.</li> </ul>

	Фильтровать записи по:	статусы из кампании
	Кампания:	×
	Статусы:	
	Включить	📀 выбранные 🔘 кроме выбранных
	записи со статусами	
		<i>√</i> ⊗
	Статусы из кам использовались в определенным ста использован ране необходимо пров совершенными по продаж выбирают	шании – позволяет выбрать записи, которые предыдущей кампании и были завершены с атусом. Например: данный список был е в кампании продаж. В настоящее время ести кампанию оценки удовлетворенности окупками. Для этого из результатов кампании гся записи со статусом, связанным с продажей
	услуги/продукта.	
	<ul> <li>Кампани отображан критериям результать кампании</li> <li>Статусы: должны бы кампанию</li> <li>Включит записи из выбранны кроме выб</li> </ul>	<ul> <li>ан: берите кампанию из списка. В списке</li> <li>отся кампании, удовлетворяющие следующим</li> <li>а: 1) использован тот же список обзвона; 2)</li> <li>ы кампании присутствуют в системе; 3) для</li> <li>не была задана <i>квота</i>.</li> <li>выберите <i>статусы</i>, записи с которыми</li> <li>ыть включены (или не включены) в новую</li> <li>.</li> <li>гъ записи со статусами: задайте, какие</li> <li>предыдущей кампании будут в нем оставлены –</li> <li>е (совпадающие с заданными статусами) или</li> <li>бранных (не совпадающие).</li> </ul>
	Фильтровать	значения полей списка
	записи по:	
	Поле:	×
		оконкретные значения Одиапазон значений
	Введите значения (по одному в строке):	
	Включить записи со значениями	💿 совпадающими с указанными выше  не совпа
		∢ ⊗
	Значения поле	и списка — позволяет оставить в списке
	записи, у которых	значения выбранного поля совпадает с
	заданным правил	ом.
	• Поле: выб	берите название нужного поля.
	<ul> <li>Конкрета</li> <li>данного по</li> </ul>	ные значения: выберите, если содержание оля должно точно совпадать (или не совпадать)
	с заданны	м правилом.

	<ul> <li>Диапазон поля долж заданного значений.</li> <li>Введите з введите пр</li> <li>Задать ди указать вер</li> <li>Включит записи из с заданными</li> </ul>	н значений: выберите, есл но попадать (или не попада правила. Действует только значения (для конкрет завила, по одному в каждой иапазон (для диапазона рхнюю и нижнюю границы д гь записи со значениям списка будут в нем оставлен и выше правилами или не со	ли значение данного ть) в интервал для цифровых "ных значений): строке. а значений): циапазона. щ: задайте, какие вы - совпадающие с овпадающие.
	Фильтровать записи по:	о записи, которые еще не участвовали в об	звоне
	Кампания:		*
			<b>√ ○</b>
	предыдущую камп прошлая кампания все записи из спис • Кампании отображак критериям результать кампании п Фильтровать записи по: Кампания:	я была выключена до того, н ка. ка: сяа: сяа: сяа: сяа: сяа: отся кампании, удовлетворя ся кампании, удовлетворя ся кампании присутствуют в с не была задана <i>квота</i> .	как были обзвонены как были обзвонены ка. В списке ющие следующим сок обзвона; 2) системе; 3) для
	Все незавершен которые были вкли завершены. Напри того, как были пер повторный набор. • Кампании отображак критериям результать кампании	<ul> <li>ные записи: позволяет в ючены в предыдущую кампа имер: прошлая кампания бы женабраны записи, у которых</li> <li>берите кампанию из спи отся кампании, удовлетворя и: 1) использован тот же списы кампании присутствуют в с не была задана квота.</li> </ul>	Image: Note: No
Квота	В кампаниях обзво необходимо полу- заданного типа. Ти являются опросы и В случае использо достигнуто заданн статусом. Для запи	она <i>квоты</i> используются в с чить определенное количес ипичными примерами испол и исследования. вания квот обзвон прекращ юе количество вызовов с оп исей набор которых был ост	лучаях, когда гво результатов ъзования квот ается после того, как ределенным ановлен или вообще

	<ul> <li>не начинался из-за достижения квоты значение Достигнута квота в Результатах кампании равно 1 (см. инструкцию <i>Результаты кампании</i> в разделе <i>Исходящий обзвон</i> на <i>Справочном портале</i>).</li> <li>Важно:</li> <li>В кампании с квотой может быть включен только <u>один</u> <u>список обзвона</u>. Если в кампании было включено несколько списков, то при добавлении квоты на одном из них, остальные будут автоматически отключены.</li> <li>В списке обзвона кампании с квотой не должны быть установлены фильтры. Если в кампании были включено фильтры, то при добавлении квоты фильтры будут автоматически отключены.</li> <li>Квота не может быть установлена, если результаты кампании используются как фильтры в другой кампании (см. п. Фильтры выше).</li> </ul>
Нет квоты	Параметры Фильтры Квота Сортировка • нет квоты • на весь список • на поле • комбинация 2-х полей Показывает, что для данного списка не задана квота.
На весь список	Параметры         Фильтры         Квота         Сортировка           нет квоты         на весь список         на поле           комбинация 2-х полей         квота         Сортировка           Данный тип квоты используется когда необходимо обзвонить определенное количество записей, без учета конкретного статуса.         Введите необходимое количество в поле Квота.           Кампания остановится, когда будет достигнуто указанное количество записей <u>любого статуса</u> с типом Успешный (см. раздел Настройка статусов разговора в данной инструкции).

На поле	Параметры Фильтры Квота Сортировка				
	нет квоты на весь список на поле комбинация 2-х полей Поле: о совпадение диапазон залать квоту 2				
	<ul> <li>Данный тип квоты используется для установки:</li> <li>Разных значений квоты в зависимости от конкретных значений поля в списке обзвона. Например, разные квоты в зависимости от возраста клиента (поле Возраст в списке обзвона)</li> </ul>				
	Для установки квоты на поле выберите нужное <i>поле</i> из выпадающего списка Поле (1). Для текстовых значений нажмите Задать квоту (2). Откроется дополнительное окно, содержащее список всех значений данного				
	Квоты  Ргоduct Каота IVR 3 Колл центр Б Поддержка				
	Все группы: сохранить 4 3 2 8				
	Введите квоты для отдельных значений поля (1). Можно задать <u>одинаковую</u> квоту для всех значений поля (2). В этом случае, нажмите Сохранить (3) для сохранения одинаковых значений.				
	Нажмите (4) для сохранения сделанных настроек квот для текстовых значений. В процессе обзвона, кампания будет вести подсчёт количества статусов <i>типа</i> Успешный для записей с данными значениями поля. По достижении заданного количества по всем значениям				
	поля, кампания будет автоматически остановлена.				

Параметры Фильтры Квота Сортировка
<ul> <li>нет квоты</li> <li>на весь список</li> <li>на поле</li> </ul>
Скомбинация 2-х полей Поле: Phone
о совпадение диапазон <u>группы</u> Задать квоту
Для цифровых значений квота может быть задана <u>на совпадение</u> со значениями поля (1). Дальнейшие действия аналогичны установке квот для текстовых значений.
Также квота может быть задана для <u>диапазона значений,</u> например для столбца Возраст могут быть заданы разные квоты в зависимости от возрастных групп.
Чтобы можно было задать квоту для диапазона, при импорте списка <i>тип</i> данного <i>столбца</i> должен быть задан как Число (см. инструкцию Загрузка и обновление списка обзвона в разделе Исходящий обзвон на Справочном портале).
Для задания <i>диапазона</i> выберите нужное поле (1), нажмите диапазон (2) и выберите группы (3).
Параметры Фильтры Квота Сортировка
<ul> <li>нет квоты</li> <li>на весь список</li> <li>на поле</li> <li>комбинация 2-х полей</li> </ul>
Поле: № совпадение одиапазон Группы Задать квоту 2 3
В открывшемся окне нажмите добавить чтобы ввести начальное и конечное заначение диапазона, а также его название, которое будет отображаться в отчете о выполнении квоты и Результатах кампании.
Диапазон для "№"
Диапазон Название группы Кол-во записей С Начало: 0 конец: 5 Название: Номера √
добавить

По возвращении на предыдущее окно, нажмите обновить (1), чтобы увидеть, какое количество записей попадает в заданный диапазон (2). Нажмите (3) для сохранения настроек.
Диапазон для "№"
Диапазон Название группы Кол-во записей 🚰 1 0-5 Номера <mark>5</mark>
добавить 2
3-√ ⊗
Можно задавать <u>несколько диапазонов</u> . Пересекающиеся значения не допускаются. По завершении настроек диапазонов нажмите Задать квоту.
<ul> <li>нет квоты</li> <li>на весь список</li> </ul>
<ul> <li>⊙ на поле</li> <li>○ комбинация 2-х полей</li> </ul>
Поле: №
Совпадение одиапазон <u>Сруппы</u> Задать квоту
Откроется окно, аналогичное заданию квот для <i>текстовых</i> значений. Ввелите квоту для каждого диапазона (1) или
одинаковые квоты для всех диапазонов (2). Сохраните настройки.
Квоты
№         Квота           Номера         3           1
Ссе группы: сохранить 2

	В процессе обзвона, кампания будет вести подсчёт количества статусов <i>типа</i> Успешный для записей, попадающих в заданные диапазоны. По достижении заданного количества по всем диапазонам, кампания будет автоматически остановлена.					
	Общее замечание для всех типов квот на поле:					
	Записи из списка обзвона, которые не попадают в диапазон или не совпадают с настройками, заданными для квот, не участвуют и кампании обзвона. Такие записи отмечаются в отчете Результаты кампании: в поле Достигнута квота стоит 1; и поле Группа квоты стоит «по match»/не соответствует (см инструкцию Результаты кампании в разделе Исходящий обзвон на Справочном портале).					
	Применение новой квоты требует время на реорганизацию					
	списка. Если кампания была включена, то на время реорганизации списка набор по нему приостанавливается. Время приостановки зависит от размера списка.					
Комбинация из двух полей	Квота Сортировка         нет квоты       на весь список         на поле       комбинация 2-х полей         © комбинация 2-х полей       ©         Поле:       ©         © совпадение       диапазон         Поле 2:       ©         © совпадение       диапазон         Задать квоту       0         Задать квоту       1         Данный тип квоты позволяет задавать квоту для комбинации значений из любых двух полей списка.         Задайте значения (диапазон значений) для любых двух полей, аналогично предыдущему п. На поле.         Нажмите задать квоту (1).					
	В новом окне появятся все возможные комбинации значений из двух списков. Введите квоту для требуемой комбинации (1) или одинаковые квоты для всех комбинаций (2). Сохраните настройки.					

	Квоты							
	1 Архипов 5							
	1 Егоров							
	1 Елисеев							
	1 Macroo							
	1 Поляков							
	1 Рыбакова							
	1 Сафонова							
	1 Семенова							
	10 Архипов							
	10 Eropos							
	Сохранив							
	В процессе обзвона, кампания будет вести подсчёт количества							
	статусов типа Успешный для заданных комбинаций записей. По							
	лостижении требуемого количества по всем заланным							
	комбинациям, кампания булет автоматически остановлена							
	комоннациям, кампания будет автоматически остановлена.							
Сортировка	Параметры Фильтры Квота Сортировка							
	Порядок сортировки: 🖸 настоящии							
	Опользовательский							
	Позволяет задать <u>порядок следования</u> записей в списке обзвона.							
	Можно задать три типа сортировки:							
	• Настоящий – оставить порядок списка без изменений.							
	<ul> <li>Случайный – набор записей булет произволиться в</li> </ul>							
	<ul> <li>Олучаиныи – наоор записей оудет производиться в случайном порядке:</li> </ul>							
	• ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИИ – позволяет задать свои порядок							
	сортировки.							
	Для пользовательской сортировки нажмите добавить (1)							
	для настройки сортировки.							
	Параметры Фильтры Квота Сортировка							
	Порядок сортировки.							
	о пользовательский							
	Выполнить полный проход							
	списка (набор новых записей							
	в порядке добавления):							
	Поле для сортировки: добавить							
	В новом окне выберите <i>поле,</i> по которому будет осуществляться							
	сортировка и порядок сортировки (восходящий или нисходящий).							
	Можно добавить несколько параметров сортировки.							
	Contraction of the second s							

## Настройка статусов разговора (9)

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 АРІ.

• Для настройки статусов перейдите во вкладку Статусы (4).

1	Конфигурация	Отчеты		льоstedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервисы	и Кампани	и обзвона >> Телен	емаркетинг >> Статусы
о Группы о Роли	٩	Tun	всего записей: 7	7 Свойства Персонал Списки обзвона Статусы Скрипты Номера Обзвон Результаты Архив Шаблоны
<ul> <li>Навыки</li> <li>Экран Помощи</li> </ul>	Demo chat service DemoChat2	8 Чат 8 Чат	crorye consert.	Окончательный
<ul> <li>Та Каталог</li> <li>О Софтфоны</li> <li>О Применатории</li> </ul>	E-mail демо Входящие вызовы	8 Email 8 Входящий		Стказ Не звонить Record matches DNC
<ul> <li>С заятелефоны</li> <li>Номера доступа</li> <li>Исхолящий номерной план</li> </ul>	Демо Telegram мессенджеры разр	8 Чат 8 Чат		Заказ добавить
<ul> <li>Каталог контактов</li> <li>Пачиная спецатика</li> </ul>	Телемаркетинг	Исходящий	Останов	Промежуточный Number matches DNC
<ul> <li>Входящий номерной план</li> <li>Мессенджеры/ Веб чат</li> </ul>			•	Перезвонить Не тот человек Невелици комор
Web Callback     Email				Связь прервалась добавить
<ul> <li>П Сценарии</li> <li>О Голос</li> </ul>				Не дозвонился Занято
О Чат О Вх.сервисы и Кампании обзвона				Fast busy He отвечает
Скрипты разговора     Списки обзвона				Номер не существует Проблемы на сети Факс
<ul> <li>Списки "Не Звонить"</li> <li>Та Задачи</li> </ul>				Аллоилсетенt Автоответчик
<ul> <li>Планируемые/выполняемые задачи</li> <li>Журнал регистрации задач</li> </ul>				Тишина Other connection issue
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> <li>Облиме настройки</li> </ul>	+ x	-	٥	Сохранить

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 <u>следующего</u> <u>действия</u> 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).



Для создания нового раздела нажмите добавить раздел (1) в конце списка статусов.



Аналогичные действия можно выполнить и с *названиями статусов*. Для **создания** нового статуса нажмите добавить (4).



#### Откроется окно для ввода параметров нового статуса.

Название:	1	
Описание:		
Оператор выбирает:	🖉 да	
Тип:	<ul> <li>Успешный (завершает запись)</li> </ul>	
	🗌 Неуспешный (завершает запись)	
	🔿 Не звонить (завершает запись)	
	О Продолжить	
Область действия:	Ӯ исходящий 🗌 предварительный просмотр	
Код:		O</td

## Перечень параметров нового статуса перечислен в таблице ниже.

Пункт	Характеристика				
Название	Название статуса. Не должно совпадать с названиями других статусов для данного сервиса.				
	Обязательный параметр.				
Описание	Характеристика статуса в произвольной форме.				
	Опциональный параметр.				
Оператор выбирает	Поставьте флажок, если оператор должен <u>видеть</u> данный статус и <u>выбирать</u> его по окончании обращения. Если оператор <i>не должен видеть</i> статус (например: статус используется только в сценарии обработки обращения) – снимите				
	флажок.				
	По умолчанию, при создании нового статуса, флажок поставлен.				
Тип	<ul> <li>Тип статуса. Выберите один из 4-х типов:</li> <li>Успешный (завершает запись) – успешное завершение обращения (например: клиент принял предложение) или закрытие запроса email.</li> <li>Неуспешный (завершает запись) – неуспешное завершение обращение, которое не требует дальнейших действий (например: клиент категорически отказался от предложения). Действует только для голосовых обращений.</li> <li>Не звонить (завершает запись) – используется для обращений, в которых клиент категорически отказался от дальнейших контактов. Действует только для голосовых обращений.</li> <li>Продолжить – неудачное завершение данного обращения, которое требует дальнейших действий (например, клиенту неудобно сейчас разговаривать и он попросил перезвонить в другое время) или email запрос, переписка по которому может быть продолжена. По умолчанию, в рамках кампании обзвона данному типу соответствует действие Перезвонить (через 24 часа) – настраивается во вкладке Обзвон/ Правила набора (Перезвон).</li> </ul>				
Область действия	<ul> <li>Для кампании обзвона в режиме Предпросмотр. Укажите, на каком этапе вызова будет отображаться данный статус:</li> <li>до набора номера (предварительный просмотр);</li> <li>во время набора и разговора (исходящий);</li> <li>на обоих этапах.</li> </ul>				
Код	Позволяет использовать <i>цифровые коды</i> статусов помимо их названий. Одним из возможных применений кодов оператором, является их ввод с тастатуры аппаратного IP-телефона. Также коды могут быть использованы в сценарии обработки обращения. Использование кодов является опциональным. Коды отображаются в отчётах вместе с названием статуса.				

Статусы, расположенные в разделах Не дозвонился и Системные <u>нельзя удалить</u>. Им можно только менять названия и перемещать их. Такие статусы в окне редактирования отмечаются, как Системные статусы (1). Системные статусы используются сервисом при автоматическом наборе номера и определении дальнейших действий при *недозвоне*.

Описание всех Служебных статусов приведено в инструкции *Результаты кампании обзвона*, расположенной на *Справочном портале* в разделе *Исходящий обзвон*.

Системные статусы:	Занято	
Оператор выбирает:	🕑 да	
Описание:	The called number was busy.	
Название:	Занято	
Кол.		1

Статусы можно <u>выгрузить и отредактировать</u> в отдельной программе, например *Excel* или *текстовом редакторе*, а затем обратно загрузить в сервис. Список статусов экспортируется в виде файла в формате *csv*.

Структура файла содержится в документации разработчика (на англ. языке).

Для экспорта статусов нажмите Экспорт (1). Для импорта после редактирования – Импорт (2).



Рекомендуется редактировать список статусов во внешних программах в случае, если требуется отображать определенные статусы при **ручном наборе номера** в рамках кампании обзвона. Порядок редактирования списка содержится в документе «<u>Отображение статуса при ручном</u> наборе номера в рамках кампании обзвона», расположенном на Справочном портале в разделе Исходящий обзвон.

## Настройка сценария обработки вызовов (10)

# 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).

۲	Конфигурация	Отчеты	-		-	.hostedcc.i	ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Сценарии >> Го	лос >> Телемаркетинг					0
О Группы	٩	D	всего записей: 3		Параметры	Ассоциации	_
О Роли	Название сценария -	Сейчас редактируетс	я	Номер 🔺	Название	Сервис	
Онавыки	Voice Mail			acorde Anne			
о экран помощи	Входящие вызовы						
· ;= Katanor	Телемаркетинг						
Софтфоны							
О Ынителефоны							
		•					
O Web Callback							
и Персинаски							
O Fonoc							
O Yat	3						
О Вх.сервисы и Кампании обзвона							
О Скрипты разговора							
О Списки обзвона							
О Списки "Не Звонить"							
• ТЕ Задачи							
О Планируемые/выполняемые задачи							
О Журнал регистрации задач	6 8 7	5	9				
<ul> <li>Та Настройки Контакт Центра</li> </ul>	~~~		-				
О Общие настройки	+ I ×	0	44 44	+ x			Сохоанить Отменить
О Интеглание							Constantion Constanto

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



Описание создания и редактирования сценариев содержится в документе <u>Scenario Builder</u> <u>Reference Guide</u> (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.

## Создание скриптов разговора (11)

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 кампаний в режиме Прогрессивный и Предсказывающий.

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

#### 1. Одноуровневые скрипты

*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		Телемаркети	ін <b>г -</b>   Остал	ось: 8   Обра	аботано: 1 (1)   3	Заказ: 0 (1)		٠	Φ	
<ul> <li>Денис Евгеньевич 00:00:35</li> <li>Email (мон: 6   группа: 6)</li> <li>Запросы</li> </ul>			Анкета	клиента						
@ 8002 Введите номер 🛛 📞 🔹 "Слеј	фамилия:	Архипов		адрес:	Г.Москва ул.Зеленая	д.10 кв.76				
<ul> <li>телемаркетинг</li> </ul>	имя отчество:	Денис Евгеньевич		продукт:	<< Не выбрано >>	\$				
🕥 Недавние 💐 Справочник 🚖 騨 🔍 😁										
Денис Евгеньевич Архипов  🙀	Наша компания і	іредлагает одну из <i>і</i>	іучших услуг на ры	нке.						
	Вы готовы рассм	отреть наше предло	жение?							
	ДА		НЕ СЕЙЧАС		НЕ ИНТЕРЕСНО					
подключенный сообщить о проблеме	Спасибо, соедин специалистом	яю Вас со	Когда Вам можн	о перезвонить?	Всего хорошего. До	свидания !				
• Предоставляемые услуги										
	комментарий									
• <результат не задан>										
<добавить комментарий>	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). Действия по созданию, редактированию скриптов во многом совпадают с действиями со сценариями обработки обращений.

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 <u>Form</u> <u>Builder Reference Guide</u> (на англ.яз.) на сайте компании-разработчика.

Для удаления скрипта нажмите кнопку Удалить скрипт (5).

Скрипт можно создать *скопировав* другой скрипт. Для этого нажмите кнопку Копировать (6). Также сценарий можно выгрузить и загрузить из ПК с помощью кнопок *экспорта/импорта* (7).

1	Конфигурация Отчеты	_	:.hostedcc.ru   H	астройки   Выход
<ul> <li>Та Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Скрипты разговора >> Скриг	пт разговора >> Использует	ся в	0
О Группы	٩	всего записей: 4	Свойства Используется в	
О Роли	Hannand -			
О Навыки	mdorm			
Экран Помощи	Konnertanin		Сервисы:	
и 📻 Каталог	Скончентарии		Demo chat service	
О Софтфоны			Демо Telegram	
SIP телефоны	Скритт разговора с коннентарияни		Копия Телемаркетинг	
О Номера доступа			Телемаркетинг	
• Исходящий номерной план				
О Каталог контактов				
<ul> <li>Танные для Сценариев</li> </ul>				
Входящий номерной план				
О Мессенджеры/ Веб чат				
O Web Callback				
O Email				
• 🗄 Сценарии				
О Голос				
О Чат				
О Вх.сервисы и Кампании обзвона				
О Скрипты разговора				
О Списки обзвона				
© Списки "Не Звонить"				
• 🗄 Задачи				
О Планируемые/выполняемые задачи	000			
• Журнал регистрации задач				
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>			Соходнить	
О Общие настоойки			Contentina Contentina	

Во вкладке Свойства (3) можно изменить имя скрипта. Вкладка Используется в ... (4) содержит перечень названий *сервисов*, в которых используется данный скрипт. Нажав на *название* сервиса (5) произойдет переход в раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона к настройкам данного сервиса.

۲ (۱	Конфигурация Отчеты	:.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> <li>Группы</li> </ul>	Скрипты разговора >> Скрипт разговора >> Использ од пето записой: 4	уется в
Роли     Навыки     Нарания     Нарания     Заран Помощи     Та Каталог     Софтфоны     Софтфоны     Осфтфоны     Осфтфоны     Нонерной план     Исходящий номерной план     Каталог контактов     Саталог социаловае	Название	Сервисы: Demo.chat.service Демо.Telegram Копила Tenewapketrunr Телемархетинг 5
<ul> <li>I ::: Динана для Сценарие</li> <li>Въоращий консрной план</li> <li>Мессицикари/ Воб чат</li> <li>Web Caliback</li> <li>Email</li> <li>II:: Сценарии</li> <li>Голос</li> <li>Чат</li> <li>Въсервиса и Кампании обзвона</li> </ul>		*
Скритъ разговора     Слиски обзакна     Слиски обзакна     Слиски обзакна     Слиски На Закинъ*     Тазарачи     Планикуренье/кылолняемые задачи     Журнал регистрации задач     Та Настройки Контакт Центра	+ × 🗗 🖉 ++ ++	Сохранить Отменить

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

۲ (1)	Конфигурация	Отч	еты									:.hostec	lcc.ru   H	астройки	Выход	
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервисы и І	≺амг	ании обзв	она >> 1	Гелемаркети	нг >> Скј	рипты			4					0	
О Группы	٩	7			всего записей: 7	юйства	Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипть	Номера	Обзвон	Результать	Архив	Шаблон	
О Роли			-				1	1	1			1	1		1	4
О Навыки	Название 🔺	SLA	Тип	Статус	Связанны											
О Экран Помощи	Demo chat service	80	чат				🛛 Включи	ть Скрипт разго	вора: Скр	оипт разгово	pa 👻	добавить/	редактиров	ать		
. 🗄 Каталог	DemoChat2	80	Чат													
О Софтфоны	E-mail демо	80	Email				Показать (	Скрипт разговор	ра: 🗿 до	🔘 после В	сплывающ	его окна				E
О SIP телефоны	Входящие вызовы	80	Входящий													
О Номера доступа	Демо Telegram	80	Чат													
О Исхолящий номерной план	мессенлжеры разработка	80	Чат	10044			Предвари	ительно заполн	ить поля	из следую	щих списк	ов: Редак	тировать			
	Телемаркетинг		Исходящий	Остановл	пен								and the constrainty			
							Поле		1	Список Списо	к клиентов (м	об тлф) engl.	в.1.1.			
					3		Name									
о входящий номерной голан							LPT									
О Мессенджеры/ Веб чат							Last name		1	Name						
O Web Callback							First name		F	First_name						
O Email							address		1	Address						
• 🗄 Сценарии							product		F	Product						
О Голос							comments									
О Чат							comment2									
О Вх.сервисы и Кампании обзвона																
О Скрипты разговора																
О Списки обзвона																
О Списки "Не Звонить"																
а Талани																
и лурнал регистрации задач			•		(C) (C)					2.1						
• := пастроики контакт центра	+ ×				đ	-			Co	кранить	Отменить					1

Для подключения скрипта включите флажок Включить скрипт разговора (1) и выберите нужный скрипт из выпадающего списка (2). Нажав добавить/ редактировать (3) в новой вкладке откроется скрипт разговора для редактирования.

В случае, если на р.м. оператора при приеме вызова открывается несколько вкладок с приложениями (*Всплывающие окна*), пункт Показать Скрипт разговора (4) определяет как будет показана вкладка со скриптом разговора: <u>перед вкладками</u> со всплывающими окнами или <u>после них</u>.

ства	Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Шабло
	Включить С	крипт разговор	2 а: Скрипт р	азговора	✓ доба	вить/реда	ктировать	3	
По	жазать Скри	ипт разговора:	🖸 до 🔿 по	осле Всплые	ающего о	кна			
_						4			
						-			
-									
	редварител	ьно заполнить	поля из сл	едующих с	писков:	Релантиро	Dath		
1)p	редварител	ьно заполнить	поля из сл	едующих с	писков:	Редактиро	зать		
п	оедварител	ьно заполнить	поля из сл Сп	едующих с исок Список кл	писков:	Редактиров тлф) engl. в	ать		
n Ni	оедварител Ione ame	ьно заполнить	поля из сл	едующих с исок Список кл	иентов (моб	Редактиров тлф) engl. в.	ать		l
n Ni Lf	редварител Ione ame PT	ьно заполнить	поля из сл	едующих с исок Список кл	писков:	Редактирон тлф) engl. в.	зать 1.1.		
Пр Ni LF Lz	оедварител lone ame PT ast name	ьно заполнить	поля из сл	едующих с исок Список кл те	писков:	Редактирон тлф) engl. в.	зать 1.1.		
Пр Ni Li Fi	оедварител lone ame PT ast name irst name	ьно заполнить	поля из сл Сп Nar	едующих с исок Список кл me st_name	иентов (моб	Редактироі тлф) engl. в.	аать		
Пр Na LF Fi ac	оредварител lone ame PT ast name rst name ddress	ьно заполнить	поля из сл Сп Nar Firs Add	едующих с исок Список кл me st_name dress	писков:	Редактирон тлф) engl. в.	аать		
Пр Ni L2 Fi ac	opegBaputen one ame ert ast name ddress roduct	ьно заполнить	поля из сл Сп Nar Firs Adu	едующих с исок Список ки me st_name dress pduct	писков: (моб	Редактирої тлф) engl. в.	аать		
Fi cc	lone ame PT ast name ddress roduct omments	ьно заполнить	поля из сл Сп Nai Firs Add	едующих с исок Список кл me st_name dress uduct	писков:	Редактироі тлф) engl. в.	аать 1.1.		

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).

Свойства Персонал Списки обзвона	Статусы Скрипты	Номера Обзвон	Результаты	Архив	Шаблоны
Включить Скрипт разговора: Показать Скрипт разговора:	Скрипт разговора до Опосле Всплы	<ul> <li>добавить/ред</li> <li>вающего окна</li> </ul>	актировать		
Предварительно заполнить по Поле	ля из следующих о Список Список к	СПИСКОВ: Редактир	рвать 1		
Name					
LPT					
Last name	Name				
First name	First_name				
address	Address				
product	Product				
comments					
comment2					

В открывшемся окне выберите *название поля в скрипте* (1). В правой половине экрана выберите из выпадающего списка *название поля в списке обзвона* (2), содержащее данные, которые нужно подставить в поле (1) скрипта.

Повторите эти действия для остальных полей в скрипте.

Если кампания работает с несколькими списками, они будут представлены в правой части экрана. Выберите названия полей для всех списков.

По завершении настроек нажмите Сохранить (3).

Name Текст				
2203-340		Список Список		~
LPT Списо	к	клиентов (моб		
Last name Текст		тлф) engl. в.1.1.:	N	
First name Текст			Name	
address Текст			First_name	5
product Списо	к		Phone	
comments Текст			Address	
comment2 Текст			Product	

#### 2. Многоуровневые скрипты разговора

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.

Галина Иванова (Занят 00:27) Следующий: Готов		Телемаркетинг – Осталось: 0 Обработано: 1 (1) Заказ: 1 (1)	0	٠	Φ	
<b>S</b> @790554 00:00:27	Форма URL	Сайт				
Email (мои: 6   группа: 6)	-					1
🛅 Запросы						
© 8002 Введите номер 🛛 🕑 🔹		номер клиента:				
<ul> <li>Телемаркетинг</li> </ul>						
🕥 Недавние 🞑 Справочник 🚖 🕮 🔍 😁						
2		Компания CloudContact . Оператор Галина. Чем мы можем Вам помочь?				
Входящие вызовы		хочет купить				
Соединен входящий (79 <u>сообщить о проблеме</u>		поддержка				
		другое				
<ul> <li><pезультат задан="" не=""></pезультат></li> </ul>						
<добавить комментарий>						
	L					

Инструкция по созданию, редактированию и подключению *многоуровневых* скриптов к кампании обзвона содержится в документе <u>Многоуровневые скрипты разговора</u>, расположенном на *Справочном портале* в разделе *Скрипты разговора*.

## Назначение телефонных номеров (12)

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) п. Список тлф. Номеров
- 2. Выбираем Метод выбора номера(ов) п. Метод выбора
- 3. Устанавливаем номер *По умолчанию* п. По умолчанию.

Для настройки используются три секции (5), содержание которых описано в таблице ниже.

1	Конфигураци	я	Отчеты		-	-							.hc	stedcc.ru	Настро	ойки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервисы	ин	(ампании	обзвон	а >> Телем	иаркетинг >	> Номера					4				0
О Группы	٩			BC	его записей: 7	Свойства	Персонал	Списки	и обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Шаблоны
О Роли							1	1	1		1				T	1
О Навыки	Название 🔺		Тип	Статус	Связан					×		5				
Экран Помощи	Demo chat service	8	Чат						Cuer	нарии	> Тлф. ном	iepa > Hor	мера СМС	5		
A TE Karanor	DemoChat2	8	Чат													
О Софтфоны	E-mail демо	8	Email				Maron nu6			De					×	
О SIP телефоны	Входящие вызовы	8	Входящий				метод выос	opa.		110	умолчанию					
О Номера доступа	Демо Telegram	8	Чат				По умолчан	нию:		000	123456789	*				
О Исхолящий номеоной план	мессенджеры разра.	. 8	Чат													
	Телемаркетинг		Исходящий	Останов.	•) [].											
					3											
Web Cellback																
O Web Caliback																
O Email											*					
<ul> <li>:= Сценарии</li> </ul>						-										
О Голос						٩										
О Чат																
Вх.сервисы и Кампании обзвона						Телефонный но	мер 🔺				Шта	т/Провинция				
О Скрипты разговора						000123456789										
О Списки обзвона																-
О Списки "Не Звонить"																
• ТЕ Задачи																
О Планируемые/выполняемые задачи																
О Журнал регистрации задач																
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> <li>О Общие настройки</li> </ul>	+ ×		_	-	Ð	+ ×	1	_	-	Cox	анить	Отменить	_		0	** **

Вкладка	Пункт	Содержание
Сценарии		Используется для настройки входящих сервисов.
Тлф.номера		Свойства Персонал Списки обзвона Статусы Скрипты Номера Обзвон Результаты Архив Шаблоны
		Сценарии 💦 Тлф. номера 🔪 Номера СМС
		Метод выбора: По умолчанию 💙
		110 ymoliganulo. 000123930709 -
		( <b>q</b>
		Телефонный номер _         Штат/Провинция           000123456789

	4	Данная вкладка позволяет будут использоваться в ка	г выбрать телефонные номера, которые мпании обзвона.
Ē	Метод зыбора	Метод выбора: По умолчанию:	По умолчанию По умолчанию Случайный из списка номеров Случайный для штата США, иначе - по умолчанию Случайный для штата США, иначе - случайный из спи Из поля "AOH" в списке обзвона, иначе - по умолчанию Ближайший по месту набранного кода номера (для С Ближайший по месту набранного кода номера (для С Direct Mapping of Internal Numbers
		Позволяет определить оче использоваться в кампани Возможны следующие вар • По умолчанию: используется номе Если в кампании и необходимо выбр • Случайный из о списка случайным номеров, назначен • Случайный для	ередность, с которой эти номера будут и. рианты: для набора всех номеров кампании ер, заданный в п.По умолчанию (см. ниже). используется <u>один</u> тлф.номер – нать этот пункт. списка номеров: для каждой записи из образом выбирается номер из списка ных на кампанию (см. ниже). н региона штата США (региона),
		иначе – по умол задан регион и он в списке обзвона ( такие тлф.номеран совпадений нет ил используется номе Олучайный для случайный из о тлф.номеров задан региона для записи Штат/Провинци подставляются слу в списке обзвона н выбирается номер	Ичанию: в случае, если для тлф.номеров совпадает с названием региона для записи тип поля: Штат/Провинция (Регион)) – подставляются случайным образом. Если и в списке обзвона не задан регион : ер, заданный в п. По умолчанию. н штата США (региона), иначе – еписка номеров: в случае, если для н регион и он совпадает с названием и в списке обзвона (тип поля: ия (Регион)) – такие тлф.номера чайным образом. Если совпадений нет или не задан регион : случайным образом и з списка номеров, назначенных на
		кампанию. Из поля «АОН» е умолчанию: в ка клиент, когда серв номер, указанный (тип поля: CallerID использовать прои работать только в совпадает с реалы кампанию. Во всех номер, заданный е Влижайший по выбирает тлф.номи ближайший к реги номер. Действует та	в списке обзвона, иначе – по ачестве АОН (номер, который будет видеть ис дозвонится до него) используется в соответствующем поле списка обзвона (АОН)). Если ваш провайдер не разрешает извольный АОН, данное правило будет случае, если АОН из списка обзвона ным АОН тлф. Номера, назначенного на с остальных случаях будет использоваться в п. По умолчанию. месту набранного кода номера: ер, совпадающий или географически ону, к которому относится набираемый голько для США, Канады и Австралии.

	<ul> <li>Direct Mapping of Internal Numbers (Использовать внутр.номер оператора как АОН) – внутренний номер оператора будет отображаться, как АОН при дозвоне до клиента. Эта опция позволяет клиенту при перезвоне соединиться с этим же оператором.</li> </ul>
По умолчанию	Метод выбора:       По умолчанию         По умолчанию:       000123456789         При выборе очередности По умолчанию (см.п.выше) позволяет задать какой тлф. номер будет использован при наборе всех номеров из списка.
Список тлф. номеров	Свойства Персонал Списки обзвона Статусы Скрипты Номера Обзвон Результаты Архив Шаблоны Сценарии Тлф. номера Номера СМС Метод выбора: По умолчанию По умолчанию: 000123456789 •
	<ul> <li>к сохранить Отменить 2 к к</li> <li>В данном пункте назначаются тлф.номера на кампанию и указываются регионы, к которым они относятся. Для добавления номера:</li> <li>Нажмите Добавить номер (1).</li> <li>Сосранить ините (1).</li> <li>Сосранить помер (1).</li> <li>В новом окне выберите номер из списка подключенных к КЦ номеров (1) и введите его регион (Штат/провинция) (если необходимо – см.п.выше)(2). Нажмите ОК (3) для завершения.</li> </ul>

	Добавить Тлф. номер
	1 Тлф. номера: 000123456789 У Штат/Провинция: Москва
	Ок Отменить
	Новый тлф. номер появится в списке доступных номеров. Повторите действия для добавления других номеров. Один тлф.номер может принадлежать нескольким регионам, также как и в одном регионе могут быть несколько тлф.номеров.
	Для удаления номера нажмите Удалить номер (1). Для сохранения всех сделанных настроек в данной вкладке нажмите Сохранить (2).
	Тлф. номер можно <b>редактировать</b> (сменить номер и регион). Для этого нажмте Редактировать номер (3). Список номеров можно <i>экпортировать</i> на ПК и <i>импортировать</i> для использования в других сервисах/компаниях. Для этого нажмите кнопки (4).
	Селефонный номер         Штат/Провинция           000123456789         Москва
	1 2 3 4 + X Сохранить Отменить 2 + + •
Homepa SMS	Добавление тлф. номеров (АОН), которые будут использоваться для работы с SMS обращениями.

### Настройка параметров обзвона и проверка корректности (13)

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 *секций* (5), каждая из которых рассматривается ниже в отдельных подразделах.



## 1. Общие

В данной вкладке задаются общие технические настройки кампании, выключая выбор типа кампании и связанных с ним параметров.

Свойства Персонал Списки обзвона Ста	атусы Скрипты Номера Обзвон Результаты Архив Шаблоны
Общие Время	а 💫 Правила набора 🔪 Не звонить 🔷 Диагностика
Тип:	Прогрессивный
Загрузить:	
Статус:	остановлена (вручную) Старт Стоп
Автоматический Старт/Стоп	
Включение:	нет ограничений
	использовать часы работы кампании
	Автоматический режим выключен
Выключение:	нет ограничений
Группа связаных кампаний:	< <her>&gt;&gt; хабавить/ удалить</her>
Начать данную кампанию после:	¥
Настройки Прогрессивного режима	
Лимит времени для "Нет ответа":	45 секунды
Сценарий, запускаемый после ответа клиента:	<< По умолчанию >>

Пункт	Характеристика		
Тип	Тип:	Прогрессивный Предпросмотр Предсказывающий Прогрессивный Автоматический (IVR)	
	<ul> <li>Выберите <i>тип</i> кампании обзвона. Можно выбрать один из четырёх режимов работы:</li> <li>Предпросмотр: полуавтоматический режим. Оператору сначала выводится скрипт/карточка клиента, затем оператор вручную начинает набор номера.</li> <li>Прогрессивный: автоматический режим. Как только оператор становится <u>свободным</u>, сервис начинает набор номера. Если клиент ответил – сервис распределяет вызов на оператора.</li> <li>Предсказывающий: автоматический режим. Еще <u>до окончания</u> разговора сервис, на основании статистики предыдущих вызовов, начинает набор номера. Если клиент ответил – сервис распратора.</li> <li>Автоматический (IVR): автоматический режим. Обзвон без участия операторов: сервис набирает номер, выполняет сценарий IVR и завершает вызов.</li> </ul>		

Загрузить	Загрузить:	0			
(Включить)	Показывает текущее <i>состояние</i> кампании обзвона ( <i>включена/выключена</i> ).				
	По умолчанию, сразу после создания, кампания <i>выключена</i> . Рекомендуется не включать её до завершения всех настроек. Корректность настроек можно проверить в секции Диагностика (см. п. <i>Диагностика</i> в этом <i>разделе</i> ).				
	После завершения и проверки корректности всех настроек установите флажок и включите кампанию.				
	По завершении кампании её можно <i>выключить,</i> но не удалять, для хранения <i>Результатов</i> кампании.				
	Включение/выключение кампании всегда выполняется вручную.				
	Для Смешанного сервиса, часть, отвечающая за исходящий обзвон, должна быть всегда включена (даже если обзвон не проводится). В противном случае, статусы, связанные с перезвоном, могут быть неверно обработаны. Если необходимо не выполнять обзвон в рамках сервиса Смешанного типа – удалите все Часы для звонков (в секции Время данной вкладки).				
Статус	Статус:	остановлена (вручную) Старт Стоп			
	Показывает <u>работает</u> сейчас кампания или <u>остановлена</u> . Для начала обзвона нажмите кнопку Старт; для остановки – Стоп.				
	Кампания также может быть вручную включена из рабочего места Супервизора (см. инструкцию «Супервизор Облачного КЦ: инструкция пользователя», расположенную на Справочном портале/ Супервизор КЦ).				
	Кампания может быть автоматически остановлена согласно настройкам п.Автоматический старт/стоп (см.ниже).				
Автоматический	Автоматический Старт/Стоп				
старт/стоп	Включение: Выключение:	нет ограничений редактиров использовать часы работы камп: Автоматический режим выкл нет ограничений	ать 🗙 Чатии пючен		
	Данный пункт определяет время <i>автоматического старта/стопа</i> кампании в пределах интервала работы кампании, заданного во вкладке Свойства, п.Часы работы.				
	Для ввода времени <u>включения</u> (начало работы) кампании наведите мышкой на данный пункт и нажмите редактировать. Выберите дату и время включения и временной пояс (опционально).				
	DD.MM.YY I H:mm V S				
	Аналогично задается в	ремя <u>выключения</u> (остановк	и) кампании.		
	По умолчанию, если в этом пункте ничего не задано, кампания работает				
	согласно времени, уста работы (если задано)	ановленному во вкладке Сво – об этом говорит ссылка и	риства <b>, п.</b> Часы Спользовать часы		

		работы кампании. Если на неё нажать – можно перейти в данный раздел и изменить настройки.			
		Когда подойдет время автоматической остановки, новые вызовы набираться не будут, кампания дождется окончания всех вызовов, которые находятся в работе – после этого будет остановлена.			
		В любой момент можно выполнить старт/стоп кампании в ручном режиме.			
Группа связанных кампаний Начать данную кампанию после		Группа связаных кампаний: <a></a> <u>Аобавить/</u> удалить   Начать данную кампанию после:			
		Если кампании одного типа имеют одинаковые часы работы и в них участвуют одинаковые группы операторов – такие кампании можно <i>связать,</i> чтобы по окончании одной кампании, другая началась автоматически.			
		Для добавления кампании в группу связаных кампаний выберите <i>группу</i> из списка в п.Группа связанных кампаний. Параметры, общие для всех кампаний данной группы, будут подчеркнуты жёлтыми точками. Для удаления кампании из группы выберите Нет в выпадающем списке.			
		По умолчанию, порядок, в котором кампании группы будут работать, определяется очередностью их включения в группу. Его можно изменить в п.Начать данную кампанию после.			
		Настройки кампании в зависимости от ее типа			
		Предпросмотр			
	Настройк	и Предпросмотра			
	URL Вспль	івающего окна: https://www.cloudcontact.ru			
	Автоматич номера:	неский набор первого			
	Начать авт Распредел	гоматический набор после: секунды пять на предварительно			
	назначенн	ых операторов :			
URL всплывающего окна		Ссылка на web-cmpaницу, которая откроется у оператора в Области информации, когда он начнет работу с записью (подробнее см. раздел 7. Участие в кампании обзвона инструкции Рабочее место оператора: инструкция пользователя на Справочном портале).			
		В частности, при использовании <b>многоуровневого скрипта разговора</b> , в это поле необходимо вставить <b>ссылку на скрипт</b> (см. раздел 12. Добавление скрипта разговора в кампанию исходящего обзвона в режиме Предпросмотр инструкции Многоуровневые скрипты разговора на Справочном портале.			
		Если этот пункт оставить пустым, у оператора будет отображаться <i>номер телефона и имя клиента</i> (если оно присутствует в <i>списке</i> обзвона).			
Автоматический набор первого номера		По умолчанию, в режиме <i>Предпросмотр</i> оператор набирает все номера <u>вручную</u> .			
		Если поставить флажок в этом пунте, при приёме оператором <i>первой записи,</i> по истечении периода времени, заданного в п. Начать			
	автоматический наб набран <u>автоматически</u> .	ор после <b>(см. ниже) телефонный номер будет</b>			
---	--	--	--	--	--
Начать автоматический набор после	Время перед началом ав Действует только если вы первого номера.	томатического набора номера <i>первой</i> записи. ыбран флажок Автоматический набор			
Распределять на предварительно назначенных операторов	В режиме <i>Предпросмотр</i> записи в списке обзвона могут распределяться между <u>заранее</u> заданными операторами. Для этого в список обзвона необходимо добавить столбец с <i>именами</i> <i>пользователей (логинами операторов)</i> . При загрузке списка данному столбцу надо присвоить <i>тип</i> Логин оператора.				
	распределяться только н	а назначенных операторов.			
	Прогрес	ссивный			
на Ли Сц кл Об Ли Ма кол оп <b>Лимит времени для</b> «Нет ответа»	стройки Прогрессивного режима мит времени для "Нет ответа": енарий, запускаемый после ответа мента: наружение голоса: Обнаружение автоответчика: Обнаружение автоответчика: Обнаружение автоответчика: Обнаружение автоответчика: Обнаружение голоса: Обнаружение голоса: Обнаружение голоса: Обнаружение голоса: Обнаружение голоса: Обнаружение голоса: Обнаружение голоса: Обнаружение после поли или "длинные гудки"). Пос завершен со статусом «Н	45 секунды <<По умолчанию >> 2 секунды   2 секунды   2 100   секунды секунды секунды секунды секунды секунды онистечении сигнала контроля посылки вызова ( <i>КПВ</i> , оистечении этого времени вызов будет кать нучения сигнала контроля посылки вызова ( <i>КПВ</i> , оистечении этого времени вызов будет кать нучения сигнала контроля посылки вызова ( <i>КПВ</i> , оистечении этого времени вызов будет кать нучения.			
Сценарий, запускаемый после ответа клиента Обнаружение голоса	Определяет, какой сценс ответе клиента (см. разд По умолчанию используе наименее занятого опер оператором в течении ин ответа оператора» зав Для назначения сценари Определяет, будет ли се соединением на операто	арий обработки вызова будет запущен при ел Настройка сценария обработки вызовов). ется простейший сценарий распределения на ратора. В нем вызовы , не соединенные с нтервала, заданного в п. «Лимит ожидания вершаются автоматически. я выберите его из выпадающего списка. рвис выявлять ответ голосом перед ора.			
	Если этот флажок не выб стороне клиента соединя	ран – сервис будет сразу по поднятию трубки на ать на оператора.			
Обнаружение автоответчика	Определяет, будет ли се приветствия, записанног параметром «Обнаружа	рвис пытаться отличать ответ человека от о на <i>автоответчик</i> . Работает совместно с ение голоса».			

		Если этот флажок не е голоса соединять на с	выбран – сервис будет сразу по началу звучания оператора.		
Ожидание сиг начала записи автоответчика	нала I	Задает, будет ли реше на выявлении звуково Если флажок не выбр сообщениями будет г (Announcement).	ение об обнаружении автоответчика основываться ого сигнала после окончания речевого приветствия ан, для всех вызовов с длинными голосовыми проставлен статус Автоиформатор или IVR	і я.	
Лимит ожила	ния	Определяет, сколько	пунктом оонаружение автоответчика.	ТЬ	
ответа операто	ора	появления свободног сервиса по превышен <i>сценария</i> (блок Find	о оператора (в состоянии " <i>Готов</i> "). Действие ии этого времени зависит от используемого Agent, параметр выхода Time Out).		
		По умолчанию сервис	завершает вызов.		
Максимум отключенных вызовов		Задаёт максимально, (вызовов, завершенні ожидания ответа о Задаётся в процентах	допустимое значение <i>отключенных вызовов</i> ых по превышении параметра Лимит оператора). от общего числа вызовов.		
Кол-во набира	аемых	Показывает в процен	гах отношение общего количества попыток набора	a	
кол-во набираемых номеров/ на оператора,%		к ожидаемому количеству отвеченных попыток набора. Этот показатель определяет скорость обзвона.			
		Например, если пред будет успешной (буде установить равным 20 больше попыток набо	полагается, что только каждая вторая попытка ет отвечена), то данный показатель рекомендуется 20%. В этом случае, система будет делать в два раз 20ра, чем имеется свободных операторов.	1 3a	
		По умолчанию, даннь одного свободного ог предполагается, что в	ій показатель равен 100%. Это означает, что на іератора сервис будет набирать один номер, т.е. се вызовы будут отвечены.		
		Предс	казывающий		
	Настро	йки Предсказывающего режим	a		
	Лимит	времени для "Нет ответа":	45 секунды		
	Сценар клиент	оий, запускаемый после ответа a:	<< По умолчанию >>		
	Обнару	/жение голоса:			
	Обн	аружение автоответчика:	∞		
	Ожи	дание сигнала начала записи рответчика:	2		
	Лимит	ожидания ответа оператора:	2 секунды		
	Максим	иум отключенных вызовов:	2		
	Интенс	сивность набора			
	Загрузн	ка оператора:	95		
	номерс	ное кол-во набираемых вв/на оператора,%:	100 (100 % успешных попыток навора)		
			сорос статистики		
Лимит времен «Нет ответа»	іи для	Данный параметр опр ответа клиента после	ределяет, сколько времени кампания будет ждать получения сигнала контроля посылки вызова (КПЕ	3,	

	или " <i>длинные гудки</i> "). По истечении этого времени вызов будет завершен с результатом «Нет ответа».
Сценарий, запускаемый после ответа клиента	Определяет, какой сценарий обработки вызова будет запущен при ответе клиента (см. раздел Настройка сценария обработки вызовов). По умолчанию используется простейший сценарий распределения на наименее занятого оператора. В нем вызовы ,не соединенные с оператором в течении интервала, заданного в п. «Лимит ожидания ответа оператора» завершаются автоматически. Для назначения сценария выберите его из выпадающего списка.
Обнаружение голоса	Определяет, будет ли сервис выявлять <i>ответ голосом</i> перед соединением на оператора. Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по поднятию трубки на стороне клиента соединять на оператора.
Обнаружение автоответчика	Определяет, будет ли сервис пытаться отличать ответ человека от приветствия, записанного на <i>автоответчик</i> . Работает совместно с параметром «Обнаружение голоса». Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по началу звучания голоса соединять на оператора.
Ожидание сигнала начала записи автоответчика	Задает, будет ли решение об обнаружении автоответчика основываться на выявлении звукового сигнала после окончания речевого приветствия. Если флажок не выбран, для всех вызовов с длинными голосовыми сообщениями будет проставлен статус Автоиформатор или IVR (Announcement). Работает совместно с пунктом Обнаружение автоответчика.
Лимит ожидания ответа оператора	Определяет, сколько времени, после ответа клиента, сервис будет ждать появления свободного оператора (в состоянии "Готов"). Действие сервиса по превышении этого времени зависит от используемого сценария (блок Find Agent, параметр выхода Time Out). По умолчанию сервис завершает вызов.
Максимум отключенных вызовов	Задаёт максимально допустимое значение отключенных вызовов (вызовов, завершенных по превышении параметра Лимит ожидания ответа оператора). Задаётся в процентах от общего числа вызовов.
Интенсивность набора. Загрузка оператора	Определяет занятость (загрузку) операторов, участвующих в кампании обзвона. На основании этого параметра сервис рассчитывает скорость набора номеров. Занятость определяется в процентах, как время, затраченное на обработку вызовов по отношению к общему времени работы оператора: <u>время разговора + время ожидания</u> время разговора + время ожидания + время в состоянии Готов * 100 Изменения этого параметра вступают в действие незамедлительно. Этот параметр влияет на on-line статистику Исх.несоединенн. (Исходящие вызовы, несоединенные с операторами за заданное время). Она отображается на рабочем месте супервизора среди показателей работы <i>Сервисов</i> (см. раздел <i>5.4 Показатели</i> <i>работы Сервисов инструкции Рабочее место супервизора</i> ).

Интенсивность набора. Начальн кол-во набираем номеров/ на оператора,%	10е мых	Показывает в процентах отношение общего количества попыток набора к ожидаемому количеству отвеченных попыток набора. Этот показатель определяет <i>скорость набора</i> при <u>запуске</u> кампании. Например, если предполагается, что только каждая вторая попытка будет успешной (будет отвечена), то данный показатель рекомендуется установить равным 200%. В этом случае, система будет делать в два раза больше попыток набора, чем имеется свободных операторов. Как только система накопит достаточно статистических данных для самостоятельной работы, вместо Начального показателя набора система будет использовать показатель набора, который рассчитывается <i>автоматически</i> в режиме реального времени. При необходимости, реальный показатель набора может быть <i>сброшен</i> , нажатием на кнопку «Сброс статистики». В этом случае, система будет использовать значение, установленное в Начальном показателе набора.
		Автоматический (IVR)
	Нас Мак Сце Клие Обн С С а	тройки Автоматического режима (IVR) симум одновременных вызовов: 1 иит времени для "Нет ответа": 45 секунды нарий, запускаемый после ответа ента: аружение голоса: Эбнаружение автоответчика: Эжидание сигнала начала записи втоответчика:
Максимум одновременных вызовов	¢	Максимальное количество одновременно обрабатываемых вызовов.
Лимит времени «Нет ответа»	для	Данный параметр определяет, сколько времени кампания будет ждать ответа клиента после получения сигнала контроля посылки вызова (КПВ, или "длинные гудки"). По истечении этого времени вызов будет завершен с результатом «Нет ответа».
Сценарий, запускаемый по ответа клиента	сле	Определяет, какой сценарий обработки вызова будет запущен при ответе клиента (см. раздел <i>Настройка сценария обработки вызовов</i> ). Для кампании в режиме Автоматический (IVR) сценарий в обязательном порядке должен содержать записанные голосовые сообщения.
Обнаружение голоса		Определяет, будет ли сервис выявлять <i>ответ голосом</i> перед соединением на оператора. Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по поднятию трубки на стороне клиента соединять на оператора.
Обнаружение автоответчика		Определяет, будет ли сервис пытаться отличать ответ человека от приветствия, записанного на <i>автоответчик</i> . Работает совместно с параметром «Обнаружение голоса». Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по началу звучания голоса соединять на оператора.

Ожидание сигнала	Задает, будет ли решение об обнаружении автоответчика основываться
начала записи	на выявлении звукового сигнала после окончания речевого приветствия.
автоответчика	Если флажок не выбран, для всех вызовов с длинными голосовыми сообщениями будет проставлен статус Автоиформатор или IVR (Announcement). Работает совместно с пунктом Обнаружение автоответчика.

#### 2. Время

В данной вкладке задаются интервалы времени для набора номеров из списка обзвона с учётом временных поясов.

Отличие данных настроек от параметра Часы работы (вкладка Свойства) состоит в том, что в Часах работы задаётся время работы кампании (по временной зоне, в которой находится КЦ). Во вкладке Время задаются <u>интервалы набора номеров</u> (по временным зонам, к которым относятся номера из списка обзвона).

Телефоны для связи, по предпочтению
Телефон
Phone
Телефон_1
Телефон_2

🗌 Дополнительные условия

Осуществлять набор с учетом местного времени на основании кода города и почтового индекса (по данным из списка обзвона).

Учитывать ограничения <u>Часы для звонков</u>

Пункт	Характеристика
Местное время	В данной таблице задаются <i>временные интервалы</i> для набора номеров из списка обзвона. Время указывается местное.
	Сервис автоматически определяет, к какой временной зоне относится номер из списка обзвона (по коду региона или коду мобильного оператора) и производит набор номера в период, соответствующий местному времени, заданному в данной таблице.
	Например: местное время задано как интервал с 10:00 до 20:00. С учётом этого правила перед набором каждого номера сервис проверяет, к какой временной зоне относится номер. Если местное время в этой зоне в данный момент попадает в заданный интервал – производится набор номера. Если нет – набор не производится.
	Если список обзвона содержит несколько столбцов номеров, для каждого столбца можно задать <u>свой интервал набора</u> . Например, в отдельных столбцах находятся домашние (городские) номера и мобильные телефоны. В этом случае можно задать отдельный интервал для звонков на мобильные телефоны (с 10:00 до 18:00) и для домашних телефонов (с 18:00 до 21:00).

Интервал времени надо задавать обязательно, даже если в данной кампании местное время не учитывается. В этом случае выбирается расписание: круглосуточно, 24/7. Для заполнения таблицы нажмите добавить расписание (1). Расписание – это несколько интервалов, сгруппированных по единому правилу, например: день недели. Телефоны для связи, Местное время по предпочтению добавить расписание По умолчанию, местное время не учитывается (расписание: круглосуточно, 24/7). Сервис подскажет, что необходимо задать телефоны, для которых будет действовать это расписание (1). Нажмите добавить (2) для выбора названия столбцов с телефонами из списка обзвона (1). Типы телефонов не запланированные: Телефон Местное время Телефоны для связи, по предпочтению круглосуточно: 24/7 добавить добавить добавить расписание Выберите столбец с телефонами, к которым будет относиться это правило (1). Если столбцов с телефонами несколько – нажмите добавить (2). Местное время Телефоны для связи, по предпочтению круглосуточно: 24/7 - V O Телефон 2 Для задания интервала с учётом местного времени нажмите добавить (1). Местное время Телефоны для связи, по предпочтению круглосуточно: 24/7 добавить добавить добавить расписание В новом окне выберите дни недели (1), установите время начала (2) и завершения звонков (3). Время вводите в формате: [час]: [минуты]. Нажмите (4) для завершения настройки.

	Местное время Тели	ефоны для связи,
	по п	предпочтению
		бавить/редактировать 🦪 🚫
	добавить	4
	Сервис подскажет, что необходимо задать телефо	ны, для которых будет
	действовать этот интервал (1). Нажмите добавити	5 (2) для выбора
	названия столоцов с телефонами из списка оозво	Ha (1).
	Типы телефонов не запланированные: Телефон	
	Местное время Телефоны дл по предпочте	я связи, нию
	Daily 10:00-20:00 добавить	3
	добавить	
	добавить расписание	
	Если к данному интервалу относятся несколько сто	олбцов с телефонами,
	они будут набираться в порядке добавления (в при	имере ниже: сначала
	Телефон 1, затем – Телефон 2). Порядок можн строку с названием телефона и нажмите на полоси	ю поменять: выберите ку слева (1).
	Перетащите строку в нужное место (2).	.,
	Местное время Телефон	ы для связи,
	Daily 10:00-20:00	×
	добавить	он 1
	1 🕂 Телеф	РЕДАКТИРОВАТЬ ОН 2
	×	
	добавить расписание	
	Для работы кампании обзвона в автоматических	режимах
	(Прогрессивный, Предсказывающий, IVR) и учёта	местного времени
	необходимо при загрузке списка обзвона в п. Ко умолчанию вклалки Поля установить 7 (лля з	д страны по вонков по России).
Лополиитольные	Науманте флажок осли помимо учета мостного вре	
условия	кода города/моб. оператора необходимо учитыва	ть почтовый индекс
	региона.	
	По умолчанию это условие не учитывается и набор	осуществляется
	только по <i>местному времени</i> телефона (код город – см.п. Местное время.	ца или моб.оператора)
	В настоящее время эта опция действует только д	ля звонков в США.
Учитывать	Данная опция позволяет учитывать ограничения по	о времени набора
ограничения	номеров, существующие в отдельных странах/реги	юнах. Ограничения
	предварительно задаются в разделе Настройки	контакт центра/

Часы для звонков. Подробнее см. раздел Настройка часов для звонков по кодам регионов в данной инструкции.

По умолчанию флажок выключен.

Если необходимо **учитывать ограничения**, включите флажок в данном пункте. В этом случае, набор будет осуществляться следующим образом: перед набором номера сервис проверяет, попадает ли текущее время в разрешенный интервал, заданный для данного региона в разделе Часы ДЛЯ ЗВОНКОВ.

🗍 Учитывать ограничения	Часы для звонков
	1

Если нажать ссылку Часы для звонков (1) можно перейти в данный раздел для редактирования ограничений.

Данная опция работает даже если учет местного времени не задан или может работать совместно с ним.

Для работы данной опции в списке обзвона следует предусмотреть наличие столбца с *названием* региона. При загрузке списка данному столбцу необходимо назначить *mun* Регион.

## 3. 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.

Свойства Персонал	а Списки обзвона	Статусы Скриг	тты Номера	Обзвон	Результаты	Архив Шаблоны
	Общие Врем	ля > Прави.	па набора 🔪	Не звонить	> Диагности	ка
Максимальное ко на запись:	личество попыток	5				
Максимальное ко на номер:	личество попыток	3				
Последовательно номера из записи	набирать все ::					
٩	)	÷				
Статус	Повторы		Интервал повтор	юв	Действие	
Abandoned					Переплан	ировать (24ч)
Agent failure					Переплан	ировать (1ч)
all failed	3		10		Остановит	ъ набор номера
Congestion					Переплан	ировать (2ч)
Disposition not found					Ожидать (	244)
ast busy	3		10		Переплан	ировать (1ч)
lo agent					Переплан	ировать (24ч)
lo disposition					Переплан	ировать (24ч)
Number matches DNC					Остановит	ъ набор номера
Other connection issue					Остановит	ъ набор номера
	_	Сохранить	Отменить	_	_	

Каждый раз, когда сервис выбирает очередную запись для набора, действует следующий порядок очередности (в порядке от большего приоритета к меньшему):

1. По порядку Списков обзвона (см. Вх.сервисы и Кампании обзвона/Списки обзвона/Параметры/Порядок)

2. Согласно Соотношению Списков обзвона, если они имеют одинаковый порядок (см.п. см. Вх.сервисы и Кампании обзвона/Списки обзвона/Параметры/Соотношение)

3. По приоритету записи в Списке обзвона (если при загрузке списка был задан тип поля Приоритет; см. Списки обзвона/Добавить список/Поля/Тип). Приоритет действует только для <u>первой</u> попытки набора записи, при последующих попытках данная запись обрабатывается на общих условиях. Также при загрузке списка можно задать интервал времени, по истечении которого действие приоритета закончится.

4. Перенесенные записи у которых подошло время повторного набора. Если для записи был задан интервал перезвона, то по его завершении данная запись будет обрабатываться на общих условиях (даже если она не была набрана в течении интервала перезвона).

5. По порядку расположения записей в списке обзвона.

В настройках правил перезвона используются следующие понятия:

**Попытка** - <u>процесс</u> по дозвону (для конкретного статуса). Включает в себя *повторные наборы* номера (повторы) и *действия*.

**Повтор** - <u>набор</u> номера. Может проводиться несколько раз, через небольшие интервалы времени (до 10 мин.).

**Действие** – <u>событие</u>, происходящее по завершении повтора. Может быть как *перезвоном* через <u>длительный</u> интервал времени (от 1 часа), так и *событием*, связанным с обработкой записи (*остановка набора номера/записи, вызов определенного сценария* и т.п.)

Связь между понятиями Попытка, Повтор и Действие показана на диаграмме ниже.



#### Основные настройки секции Перезвоны:

Пункт	Характеристика
Максимальное количество попыток на запись	Предельное число попыток на <i>запись</i> . По его превышении запись <u>закрывается</u> и набор записи <u>прекращается</u> . Если запись содержит только <u>один</u> номер, по прекращению набора записи в Результатах кампании отражается статус <u>последней</u> попытки набора номера. Если запись содержит <u>несколько</u> номеров, по прекращению набора записи в Результатах кампании заносится статус Достигнуто максимальное количество попыток.
Максимальное количество попыток на номер	Предельное число попыток на один <i>телефонный номер</i> . По его превышении начинается набор <u>следующего</u> телефонного номера из записи.
Последовательно набирать все номера из записи	Если запись содержит несколько номеров - задаёт порядок, в котором они будут набираться. По умолчанию, если флажок не выбран, то применяется следующий порядок: набирается <u>каждый первый номер записи</u> . По полному проходу списка начинают набираться все вторые номера записей и т.д.



Правила перезвона подробно рассматриваются в инструкции Настройка процедуры дозвона в разделе Исходящий обзвон на Справочном портале.

В нижней части секции содержится список всех *статусов*, связанных с перезвоном и *правила перезвона* (1). Он включает в себя как *системные статусы*, связанные с недозвоном, так и статусы, заданные для данной кампании и имеющие *тип* Продолжить (см. раздел *Настройка статусов разговора*).

Для каждого статуса указывается *количество повторов* (2) и *интервал* между ними (3), а также *действие*, запланированное по истечении заданного количества повторов (4).

*Системные* статусы, связанные с перезвоном, имеют индивидуальные предустановленные настройки (например – (5)).

Для статусов, заданных *вручную* и имеющих *тип* Продолжить, по умолчанию задано действие Перезвонить (через 24 часа) (например – (6)).

	- \ -			-	
0	время	Правила набора	Не звонить	> Диагностика	
Максимальное коли на запись:	ичество попыток	5			
Максимальное коли на номер:	ичество попыток	3			
Последовательно н номера из записи:	абирать все				
٩	2		3	(	4
Статус	Повторы	Интервал пов	торов	Действие	
Направление перегружено	3	10		Перепланировати	ь <mark>(1ч)</mark>
Не тот человек				Перепланировате	ь (3ч)
Неверный номер				Остановить набо	р номера во
Нет оператора				Перепланироват	b (244)
Нет ответа				Перепланировати	b (14)
Неудавшийся звонок	3	10		Остановить набо	р номера
Номер не существует				Остановить набо	р номера во
Перегрузка				Перепланировати	a (24)
Перезвонить				Перепланировати	s (244)
				Перепланироват	ь (24ч)
Проблемы на сети				riepennumpobuli	- ( )

## Для редактирования правил перезвона после конкретного статуса нажмите на его название (1).

Занято	3	5	Перепланировать (1ч)
1			Succession State

### Откроется окно с настройками правил перезвона (для одной попытки).

Редактировать Правила набора							
Статус:	Занят	o					
Повтор:							
Максимальное количество повторов:	3						
Интервал повторов:	5	минут(ы)					
Действие:	Перег	планировать	*				
Перепланировать на:	1	час(а)					
Сценарий:		~					

Ок Отменить

Пункт	Характеристика
Статус	Название редактируемого статуса
Повтор	Определяет, будет ли производиться <u>повторный набор</u> номера, если текущий набор завершился с данным статусом.
	Повторный набор производится через небольшие промежутки времени (от 1 до 10 мин.). Обычно применяется для статусов, связанных с временной недоступностью номера (например: Занято или Сетевое сообщение).
	Если для данного статуса необходимо выполнить повторный набор, включите флажок.
Максимальное количество повторов	Задаёт максимальное количество <i>повторов</i> (повторных наборов) в рамках одной <i>попытки</i> .
Интервал повторов	Интервал времени (в мин.) между <i>попытками</i> набора номера. Может быть задан в диапазоне от 1 до 10 мин.
Действие	Выполняется после завершения максимального количества повторов (если повторы заданы). Если повторы не заданы, то выполняется <u>сразу</u> после текущего статуса.
	Возможные варианты действий:
	• Выполнить сценарий – выполняется сценарий, выбранный в п. Сценарий ниже. Применимо только к автоматическим кампаниям (Прогрессивный, Предсказывающий и IVR) и к вызовам, которые <u>не были обработаны</u> оператором. Например, если в процессе набора номера был определен статус Автоответчик, то сервис по данному статусу может запустить сценарий «Оставить предзаписанное сообщение на автоответчик». Если же вызов был соединен с оператором и он сам проставил статус Автоответчик, то сценарий <u>не будет</u>

•	Остановить набор номера – в рамках текущей кампании
	данный номер больше не будет набираться.

- Остановить набор номера во всех кампаниях данный номер больше не будет набираться во всех кампаниях где подключены списки обзвона с этим номером.
- Остановить набор записи в рамках *текущей кампании* <u>все</u> <u>номера</u> данной записи больше не будут набираться.
- Перезвонить (Перепланировать) данный номер будет повторно набран через интервал времени, заданный в п. Перезвонить через (Перепланировать на) (1).

Редактировать	Правила	набора	
---------------	---------	--------	--

Сценарий:		*	
Перепланировать на:	1	час(а)	
Действие:	Перег	лланировать	
Интервал повторов:	5	минут(ы)	
повторов:			
Максимальное	3		
Повтор:			
Статус:	Занят	0	

Если данный статус виден оператору, он может задать дату и время перезвона вручную.

Если запись имеет несколько телефонных номеров, обратите внимание на следующее:

- Если при <u>ручном</u> задании перезвона оператор ввел номер перезвона (в поле на (номер)), то повторный набор номера будет совершён на номер, указанный оператором.
- Если перезвон задан автоматически, то после повторного набора данного номера будут набираться другие номера записи (при выбранном флажке Последовательно набирать все номера из записи) или номер следующей записи (если флажок Последовательно набирать все номера из записи не выбран).
- Ожидать обработка данной записи будет продолжена согласно общим правилам кампании. Если будет необходимо выполнить *перезвон*, то он произойдет через интервал (в часах), заданный в п. Мин. время ожидания (1). Данное действие используется преимущественно в кампаниях с небольшим количеством записей или близких к завершению, чтобы исключить быстрый повторный набор одних и тех же номеров.

	Редактировать Правила набора
Мин. время	Данный пункт появляется при выборе действия Ожидания (см. выше).
ожидания	Задаёт интервал для повторного набора.
Перезвонить через	Данный пункт появляется при выборе действия Перезвонить
(Перепланировать	(Перепланировать) (см. выше). Задаёт интервал для повторного
на)	набора.
Сценарий	Данный пункт становится активным при выборе действия Выполнить сценарий (см.выше). Выберите нужный сценарий из выпадающего списка.

Пример действия настроек показан на схеме ниже:



### 4. 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.



Создание списка Не звонить описано в инструкции Списки «Не звонить», расположенной в разделе Исходящий обзвон на Справочном портале.

Для добавления списка «Не звонить» в кампанию обзвона нажмите добавить (1).



В открывшемся окне выберите *название* имеющегося списка «Не звонить» (1) и *статус*, который будет записан в отчете Результаты кампании в случае совпадения записи из списка обзвона с записью в данном списке «Не звонить» (2). Если в ходе кампании обзвона список может пополняться новыми записями (оператор выбрал статус разговора с *типом* «Не звонить»), то ставим флажок оператор может добавлять (3).

Список "Не звонить"	Список Не звонить		🗹 оператор может добавлять	
	🗌 применить ко всем кам	ипаниям в связанной группе	3	~ 0
Статус	Автоответчик Другая проблема соединения Занято Занято скрипт Направление перегружено Не тот человек Неверный номер Нет оператора Нет ответа Неудавшийся звонок	▼ 10бавить		4
	Номер совпадает с "Не звони	пъ"2		
	Перегрузка Перезвонить Проблемы на сети			

Если кампания является частью *группы кампаний* обзвона, то при добавлении списка Не звонить к данной кампании, он может быть автоматически добавлен на все кампании группы. Для этого поставьте флажок применить ко всем кампаниям в связанной группе (1).

#### По умолчанию, флажок не стоит.

Список "Не звонить"	Список Не звонить	~	🗹 оператор может	г добавлять
	применить ко всем ка	мпаниям в связанн	ой группе	🗸 🛇
Статус	Номер совпадает с "Не звон	ить" 🎽		

## 5. Диагностика

Данная секция (5) 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.

1	Конфигурация	Отчеты	_	.hostedcc.ru   Hact	ройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервисы и	и Кампании	обзвона >> Телема	ааркетинг >> Обзвон	0
О Группы	٩		всего записей: 7	Свойства Персонал Списки обзвона Статусы Скрипты Номера Обзвон Результаты Архи	в Шаблоны
О Роли	Название 🔺		Статус Связан		
О Навыки	Demo chat service	8 Чат		Общие Время Правила набора Не звонить Диагностика	
О Экран Помощи	DemoChat2	8 Чат			
• 🔁 Каталог	E-mail демо	8 Email		5	
О Софтфоны	Входящие вызовы	8 Входящий			
О SIP телефоны	Демо Telegram	8 Чат		Данный раздел поможет проверить правильность настроек кампании обзвона и укажет на возможные ошибки н конфигурации.	·
О Номера доступа	мессенджеры разра	8 Чат		Engranza Hacchook:	
О Исходящий номерной план	Телемаркетинг	Исходящий	Останов	проверка пастроек.	
• Каталог контактов	-			Статус Описание Ссылка	
<ul> <li>Панные для Сценариев</li> </ul>			3	Внутренний список "Не звонить" не задан. Правило "Добавить редактиров	
Входящий номерной план					
О Мессенджеры/ Веб чат					
O Web Callback					
O Email					
🙃 Сценарии					
O Fonoc					
О Чат					
О Вх.сервисы и Кампании обзвона					
О Скрипты разговора					
о Списки обзвона					
О Списки "Не Звонить"					
та Залачи					
О Планиоуемые/выполняемые залачи					
О Журнар регистрации зарач					
	+ ×		0	Сохранить Отменить	

В данную секцию можно обращаться на любом этопе настройки кампании обзвона.

Неверные/пропущенные настройки отображаются со значком 🔀 (1). Нажмите редактировать (2), чтобы перейти в ту вкладку, в которой содержатся настройки, рекомендуемые к исправлению.

роверка	а настроек:		
Статус	Описание	Ссылка	
×	Внутренний список "Не звонить" не задан. Правило "Добавить	редактиров	

Чем меньше будет замечаний по результатам диагностики, тем правильнее настроена кампания с точки зрения данной инструкции.

Наличие замечаний в данной секции не блокирует запуск кампании обзвона. Они носят информационный характер.

## Настройка экспорта результатов кампании (14)

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).

	Конфигурация	Отчеты		-		_				.h	ostedcc.ru	Настро	йки   Выход	
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Телемаркетинг >> Результаты										0	1		
О Группы	٩		всего записей: 7	Свойства	Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Шаблоны	
О Навыки	Название 🔺	Тип	Статус Связан									1		1
О Экран Помощи	Demo chat service	8 Чат									4			
A TE Karanor	DemoChat2	8 Чат				0								
	E-mail демо	8 Email				Одноразовая в	ы рузка р	езультато	вкампани					1
	Входящие вызовы	8 Входящий					Jar	рузить сейча	ac					
	Демо Telegram	8 Чат												
	мессенджеры разра.	. 8 Чат				Периодический	й экспорт	результат	ов кампан	ии				
	Телемаркетинг	Исходящий	Останов											
							доб	авить						
			3			-								
O Merceusvenu/ Be6 uat						Периодически	и экспорт	результат	ов по рабо	ore c Sale	storce.com			
O Web Callback							доба	авить						
O Feel														
						Периодический	і экспорт	Записей о	бращений	1				
• 12 Сценарии							080							
O TORC							доб.	авить						
	-													
о вх.сервисы и кампании оозвона														
О Скрипты разговора													•	
О Списки обзвона														
О Списки "Не Звонить"														
• := Задачи														
О Планируемые/выполняемые задачи														
• Журнал регистрации задач														
<ul> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>	+ ×		<b>P</b>				Coxp	анить	Отменить					
О Общие настоойки														10

*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 <u>УДАЛЯЮТСЯ</u>. НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!

#### 1. 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.

Свойства	Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Шаблоны
		Одноразовая вь	ігрузка ро Заг	езультатов рузить сейча	кампани	1			
		Периодический	экспорт   д <u>оба</u>	результато	в кампани	ии			
		Периодический	экспорт	результато	в по рабо	те с Sales	force.com		
			доба	авить					
		Периодический	экспорт	Записей об	іращений				
			доба	авить					

## В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта результатов.

едактировать параметрь	і экспорта	
Название:		
Включено:		
Экспортировать:		
Списки:		~
Статусы:		*
Формат:	<ul> <li>простой (окончательные результаты)</li> </ul>	
and the second	О подробный (все попытки набора)	
	О подробный (наборы в заданном интервале врем	ени)
Период:		
Дата и время начала:	DD.MM.YY 🖾 H:mm Europe/Moscow	~
Интервал экспорта:	Часы	
Путь:		
FTP URL с именем файла:		
Протокол	O FTP ○ SFTP	
имя пользователя FTP:		
пароль FTP:		
	Тестировать соединение	
Дата и время будут добавлен	ы к имени файла в URL	

Ок Отменить

Пункт	Характеристика	Характеристика							
Название	Название задачи по выгрузке результатов. Под этим названием задача будет отображаться в списке выполняемых задач (раздел Задачи/Планируемые, Выполняемые задачи).								
Включено	Установите флажок для включения задачи в работу.								
Экспортировать/ Списки	Выберите список(и) обзв Экспортировать: Списки:	она, задействованные в кампании.							
Экспортировать/	Выберите интересующие	статусы кампании. Для экспорта результатов по							
Статусы	всем статусам, выберите	Bce.							

	Экспортировать: Статусы: Все Автоответчик Достигнуто максимальное количество попыток Другая проблема соединения Завершён по правилу набора Заказ Занято Занято Занято скрипт Запись недействительна Запись есть в списке "Не звонить"
Экспортировать/ Формат	<ul> <li>Задаёт <i>тип</i> отчета:</li> <li>Простой - показаны результаты <u>последней</u> попытки набора для каждой записи из списка обзвона;</li> <li>Подробный - показаны результаты <u>всех</u> попыток набора для каждой записи из списка обзвона.</li> </ul>
	обзвон на Справочном портале.
Период/ Дата и время начала	Дата и время начала экспорта результатов.
Период/ Интервал экспорта	<ul> <li>Периодичность экспорта результатов. Минимальный интервал составляет:</li> <li>для простого отчета и подробного отчета (все закрытые записи и попытки набора) – 1 час;</li> <li>для подробного отчета (все попытки в заданном интервале времени) – 15 мин.</li> </ul>
Путь/ FTP URL с именем файла	Ссылка на <i>FTP</i> сайт, содержащая имя файла, в который будут выгружаться экспортируемые результаты. Дата и время выгрузки добавляются к имени файла автоматически.
Путь/ Протокол	Выберите тип используемого протокола: FTP или SFTP.
Путь/ имя пользователя FTP	Введите имя пользователя для доступа на FTP.
Путь/ пароль FTP	Введите пароль для доступа на <i>FTP</i> .
Тестировать соединение	Нажмите для проверки доступа на <i>FTP</i> с введенными регистрационными данными.

## 2. Автоматическая выгрузка записей обращений

В данном разделе настраиваются параметры *автоматической* выгрузки *записей обращений* (причем, как для кампаний обзвона, так и для входящих сервисов/ чатов).

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

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

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

Свойства Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Шаблоны
	Одноразовая вы	грузка ре	зультатов	кампании	1			
		Barp	узить сейчас					
	Периодический	экспорт р	езультато	в кампани	и			
		доба	вить					
	Периодический	экспорт р	езультато	в по рабо	re c Sales	force.com		
_		<u>доба</u>	вить					
	Периодический	экспорт З	аписей об	ращений				
L		доба	вить	1				

## В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта записей.

Название:				
Включить:				
Экспортировать:				
Только с Голосовой подписью клиента:				
Статусы:				
Записи, завершенные после:	24.05.18	<sup>3</sup> 19:42	Europe/Moscow	
	Оценить объе	m		
Интервал времени для ежедне	вной выгрузки	4		
(задается провайдером сервиса)	12:00 AM - 1	11:45 PM (M	MSK)	
Путь:				
<b>Путь:</b> URL папки с записями разговоров:				
<b>Путь:</b> URL папки с записями разговоров: Имя файла с записью разговора:	recordings/\$(	callDate)/\$(ca	allHour)/\$(callDate)\$(callT	'ime)_\$(customerPh
Путь: URL папки с записями разговоров: Имя файла с записью разговора: Имя CSV файла с записями разговоров:	recordings/\$(c	callDate)/\$(ca tails_%d_%t.	allHour)/\$(callDate)\$(callT cSV	ime)_\$(customerPh
Путь: URL папки с записями разговоров: Имя файла с записью разговора: Имя CSV файла с записями разговоров: Протокол	recordings_det	callDate)/\$(ca tails_%d_%t. TP	allHour)/\$(callDate)\$(callT csv	ime)_\$(customerPh
Путь: URL папки с записями разговоров: Имя файла с записью разговора: Имя CSV файла с записями разговоров: Протокол Авторизация	recordings_5(s) recordings_det	callDate)/\$(ca tails_%d_%t. TP	allHour)/\$(callDate)\$(callT csv	ime)_\$(customerPh
Путь: URL папки с записями разговоров: Имя файла с записью разговора: Имя CSV файла с записями разговоров: Протокол Авторизация Имя пользователя:	recordings_det	callDate)/\$(ca tails_%d_%t. TP	allHour)/\$(callDate)\$(callT .csv	ime)_\$(customerPh
Путь: URL папки с записями разговоров: Имя файла с записью разговора: Имя CSV файла с записями разговоров: Протокол Авторизация Имя пользователя: Пароль:	recordings_det	callDate)/\$(ca tails_%d_%t. TP	allHour)/\$(callDate)\$(callT .cSv	ime)_\$(customerPh
Путь: URL папки с записями разговоров: Имя файла с записью разговора: Имя CSV файла с записями разговоров: Протокол Авторизация Имя пользователя: Пароль:	recordings_det	callDate)/\$(ca tails_%d_%t. TP :оединение	allHour)/\$(callDate)\$(callT csv	ime)_\$(customerPh

Пункт	Характеристика
Название	Название задачи по выгрузке записей. Под этим названием задача будет отображаться в списке выполняемых задач (раздел Задачи/Планируемые, Выполняемые задачи).
Включено	Установите флажок для включения задачи в работу.
Экспортировать/ Только с Голосовой подписью клиента	Поставьте флажок, чтобы экспортировать только записи, содержащие голосовую подпись клиента (подтверждение личности клиента по голосу).
Экспортировать/ Статусы	Выберите интересующие статусы кампании. Для экспорта результатов по всем статусам, выберите Все.

	Экспортировать:							
	Статусы: Все Автоответчик Достигнуто максимальное количество попыток Другая проблема соединения Завершён по правилу набора Заказ Занято Занято Занято скрипт Запись недействительна Запись есть в списке "Не звонить"							
Экспортировать/ Записи, завершенные после	Дата и время начала экспорта записей (первого экспорта). В дальнейшем - автоматически обновляется и показывает дату/ время последней выгруженной записи.							
Оценить объем	Нажмите, чтобы получить предварительную оценку <i>объема места,</i> необходимого для выгружаемых записей. Ориентировочный размер: 5204 Kb.							
Интервал времени для ежедневной выгрузки (задаётся провайдером сервиса)	Показывает интервал времени, в течении которого может производиться выгрузка записей. Задаётся провайдером сервиса.							
Путь/ FTP URL папки с записями разговоров	Ссылка на <i>FTP</i> папку, в которую будут выгружаться записи разговоров.							
Путь/ имя файла с записью разговора	Задаёт <i>шаблон</i> имени файла и структуру <i>подпапок</i> с записями. По умолчанию, файлы помещаются в подпапки с названиями recordings/[дата]/[час], где дата и час – дата и время, когда состоялись вызовы. <i>Шаблон</i> 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)]. Для <b>изменения</b> имени файла и/или структуры подпапок, нажмите на <i>имя файла</i> . Откроется окно редактирования. В нём показано поле с <i>текущим шаблоном</i> имени файла (1), ниже приводится <i>пример</i> имени с текущими настройками (2). Для редактирования имени поместите курсор в нужное место в поле (1) и нажмите Вставить переменную/Insert placeholder (3).							



\$(direction) – тип обращения (Входящий или Исходящий);

- \$(disposition) статус вызова;
- \$(flagged) индикатор запроса помощи оператором (нажатие

кнопки

🚬 на р.м. оператора в процессе разговора);

	<ul> <li>\$(globalInteractionId) - Глобальный идентификатор вызова; в случае переадресации вызова будет одинаковым у нескольких записей;</li> <li>\$(service) - название сервиса или кампании обзвона, в рамках которой был обработан вызов;</li> <li>\$(uniqueId) - уникальный номер данной записи;</li> <li>\$(voiceSignature) - индикатор, содержит ли запись голосовую подпись клиента.</li> </ul>
Имя CSV файла с записями	Шаблон имени файла, содержащий <i>таблицу</i> , связывающую основные данные о вызове с его записью.
разговоров	В каждой выгрузке записей разговоров содержится файл в виде таблицы, содержащей ряд сведений о вызове и имя файла с записью данного разговора. Файл выгружается в то же место, что и записи разговоров. Формат файла – GSV. Состав полей частично совпадает с перечнем переменных в имени файла записи (см.п.выше) и помогает быстро найти необходимый вызов и соответствующую ему запись разговора.
	По умолчанию, шаблон имени файла: recordings_details_[дата]_[время], с датой и временем выгрузки файла.
Протокол	Выберите тип используемого протокола: FTP или SFTP.
Авторизация/ Имя пользователя	Введите имя пользователя для доступа на FTP.
Авторизация/ Пароль	Введите пароль пользователя для доступа на FTP.
Тестировать соединение	Нажмите для проверки доступа на <i>FTP</i> с введенными регистрационными данными.

# Запуск кампании обзвона (15)

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

#### КАМПАНИЯ НАЧНЕТ РАБОТУ !

	 Конфигурация Отчеты	_	:.hostedcc.ru   Настройки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Теле	маркетинг >> Обзвон	3
О Группы	Q всего записей: 7	Свойства Персонал Списки обзвона (	Статусы Скоипты Номера Обавон Результаты Архив Шаблоны
О Роли			
О Навыки	Название Тип Статус Связан		
О Экран Помощи	Demo chat service 8 Чат	Общие Врем	ия 💫 Правила набора 🔪 Не звонить 🖉 Диагностика
A TE Katanor	DemoChat2 8 Чат		
О Софтфоны	E-mail демо 8 Email	4	
О SIР телефоны	Входящие вызовы 8 Входящий	Тип:	Прогрессивный
О Номера доступа	Демо Telegram 8 Чат	Загрузить:	<b>2</b> 5
О Исхолящий номерной план	мессенджеры разр 8 Чат	Статус:	остановлена (вручную)
	Телемаркетинг Исходящий Останов		Crapr Cron
и - Ланные для Сценариев		6	
О Вхоляший номерной план		Автоматический Старт/Стор	
O Marcauswenu/ Be6 uar		Automatin section chapty cron	
O Web Callback		Включение:	нет ограничений
O Email			использовать часы работы кампании
			Автоматический режим выключен
• := сценарии		Выключение:	нет ограничений
O Tonoc			and and an and a second s
U Yat		Группа связаных кампании:	Каралить (Саралить)
Вх.сервисы и Кампании обзвона		Начать данную кампанию после	1×1
О Скрипты разговора			
О Списки обзвона		Настройки Прогрессивного режима	
О Списки "Не Звонить"		Пимит времени для "Нет ответа"	45 09/04/04
▲ 🗄 Задачи		Similar openetia più rier orbera :	T3 CONTINUE
О Планируемые/выполняемые задачи		Сценарий, запускаемый после ответа	<< По умолчанию >>
<ul> <li>Журнал регистрации задач</li> </ul>		KJINEHTA.	
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>	+ × 0	7	Сохранить Отменить
О Общие настоойки			

Также кампанию можно запустить нажав кнопку CTapT (1) из *р.м. Супервизора* (она должна быть предварительно *загружена (включена*).

Вера Смирнова Контроль				лемаркет								¢	⊘ ¢	•
Контакт Центр Email (мои: 1   группа: 6)	Кампании													
Кампании	Название	Работает	Режим	Всистем	е Занят	Готов		Не готов 3	агрузка	Исх.от	гкл <sup>%</sup>	Исх.пот	Исх.перев	Интенсив
Календарь	Телемаркетинг		Прогрессивн	ый	0	0	0	0	0		0	0		0 0
🗁 Запросы														
🐵 8004 Введите номер													1	
• Телемаркетинг	Телемаркети	нг										пауза (	готова к зап	уску) Старт
🕥 педавние 🙀 🛒 🕶	Режим	Прогр	Всего	10	Исх.обрабо	танн.	0	Завершено		0	Осталос	сь		0
	Доступно	0	Исх.сейчас	0	Номер не с	ущес	-	Занято			Автооте	ветчик		-
	Перезвонить	-	Не звонить		Отказ		-	Заказ			Заказ %			
	Исх.звонят поте 0 +													
	Списки Группы													
	Название 🔺	Включена	Порядок Все	ero Co	отношение	Название	•	В системе	Занят	Гот	ов	Не готов	Загрузка	Ср.вр.пр
	Список клиенто	*	1	10	1	Контакт Це	нтр	0	)	0	0	0	(	0
	Список клиент	гов (моб тл	ıφ)		Отключить	Контакт	Центр	0						* =
	100 Исх.обработанн. 0 Исх.отклоненные 0 +													
	80		20200000											
	60	3	запланировано											
	40	<b>a</b> c	осталось											
			3870				_			_				

Подробнее о запуске кампании из р.м. супервизора см. инструкцию <u>Супервизор Облачного КЦ:</u> инструкция пользователя в разделе *Супервизор КЦ* на *Справочном портале*.

## 4. После старта

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

#### 1. Ручная выгрузка отчета Результатов кампании

*Результаты кампании* доступны в режиме <u>реального</u> 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 ApxuB (подробнее см. раздел После запуска/АpxuB настоящей инструкции).

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

Свойства	Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Шаблоны
		Одноразовая вы	грузка ре	езультатов	кампании	1			
			Bar	рузить сейча	] (1)				
		Периодический	экспорт ј	результато	в кампани	чи			
			доба	авить					
		Периодический	экспорт ј	результато	в по рабо	те с Sales	force.com		
			д <u>оба</u>	авить					
		Периодический	экспорт 3	Записей об	<b>Бращений</b>				
			д <u>оба</u>	авить					

Откроется окно с настройками параметров выгрузки.

Экспортировать:		
Списки:	<выбрать>	
Статусы:	Bce	
Формат:	<ul> <li>простой (окончательные результаты)</li> <li>подробный (все попытки набора)</li> <li>подробный (наборы в заданном интервале времени)</li> </ul>	
Записи закрытые между:	DD.MM.YY	
Часовой пояс	Europe/Moscow	
Сжатие файла:	ВКЛЮЧИТЬ	

Подробнее о *ручной* выгрузке результатов кампании и перечне данных, содержащихся в отчете, см. инструкцию <u>Результаты кампании обзвона</u> в разделе *Исходящий обзвон* на *Справочном портале*.

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

### 2. 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.

۲ (۱)	Конфигураци	я Отчеты	_							.h	ostedcc.ru	Настр	ойки   Выход
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> <li>Пользователи</li> </ul>	Вх.сервись	і и Кампани	и обзвона >> Теле	маркетинг >> А	Архив							4	9
О Группы	۹		всего записей: 7	Свойства П	ерсонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Шаблоны
О Роли								A CONTRACTOR OF	1 manual and	lise a second	Letter Develope		
О Навыки	Название 🔺	Тип	Статус Связан										
Экран Помощи	Demo chat service	8 Чат				a							
A TE Katanor	DemoChat2	8 Чат											_
О Софтфоны	E-mail демо	8 Email		Список		Дата и время		200 2016	кол-во записе	и			-
О SIP телефоны	Входящие вызовы	8 Входящий		пример обзвона Дм	LCSV	Wed Dec 14 12	2:12:25 GMT+	300 2016			12		
О Номера доступа	Демо Telegram	8 Чат		пример оозвона дм	2.CSV	Wed Dec 21 21	1:05:47 GMT+	300 2016			12		
О Исходящий номерной рлан	мессенджеры разр	. 8 Чат		пример обзвона Дм	2.CSV	Wed Dec 21 21	1:07:19 GMT+	300 2016			12		
	Телемаркетинг	Исходящий	Останов	пример оозвона дм	.csv	Wed Dec 21 21	1:07:26 GMT+	300 2016			12		
				Список клиентов (М	оо тлф) в.1.1	Tue Dec 27 09:	53:17 GMT+3	300 2016			10		
			3	пример оозвона дм	.csv	Tue Dec 27 09:	:50:15 GMT+3	300 2016			12		
				Список клиентов ко	мм (моо тлф)	wed Jul 06 20:	:04:45 GM1+3	300 2016			10		
O Meccentoxepsi/ beo 4a1				Список клиентов ко	MM Z	wed Jul 06 20:	:57:39 GM1+3	300 2016			10		
O web Caliback				Список клиентов (м	оо тлф) в.1.1	Sun Jul 10 23:0	02:27 GM1+30	00 2016			10		
				Список клиентов (м	00 TAQ) B.1.1	Mon Aug 15 09	9:25:00 GMT+	300 2016			10	ి	
<ul> <li>ТЕ Сценарии</li> </ul>				Список клиентов (м	оо тлф) в.1.1	wed Aug 17 11	1:45:38 GMT+	300 2016			10		
О Голос				Список клиентов (м	оо тлф) в.1.1	Tue Aug 23 18:	:42:22 GM1+3	300 2016			10		
О Чат				Список клиентов (м	оо тлф) в.1.1	Wed Sep 14 13	3:47:28 GMT+	300 2016			10		
Вх.сервисы и Кампании обзвона				Список клиентов вр	ем. зоны	Wed Sep 14 13	3:47:33 GMT+	300 2016			10		
О Скрипты разговора				Список клиентов (м	00 TAQ) 8.1.1	Wed Sep 21 09	5:41:02 GMT+	300 2016			10		
О Списки обзвона				Список клиентов (м	00 TAQ) 8.1.1	Mon Oct 03 20	115:38 GMT+3	300 2016			10		
О Списки "Не Звонить"				Список клиентов (м	00 TAQ) 8.1.1	fue Oct 11 12:	21:18 GM1+3	00 2016			10		
🔺 🖽 Задачи			•	I COLORING									
О Планируемые/выполняемые задачи				X Barpy:	зить								
О Журнал регистрации задач													
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>	(+) ×		( <b>A</b> )	7	6		Coxoa	нить	Отменить				
О Общие настоойки							- Apr						

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

#### 3. 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.

Работа оператора с предзаписанными сообщениями описана в инструкции *Рабочее место* оператора / Инструкция пользователя, расположенной в разделе Оператор КЦ на Справочном портале.

Также, *стандартные* сообщения могут быть загружены *централизовано* и добавлены в *сервис/кампанию* обзвона. В этом случае они будут доступны *всем* операторам, работающим в данном сервисе/кампании обзвона. Назначение стандартных сообщений происходит во вкладке Шаблоны (4).



Для использования стандартных сообщений в кампании обзвона первоначально они должны быть загружены в КЦ. Загрузка происходит в разделе Настройки Контакт Центра/ Общие Аудио сообщения (2). Нажмите Добавить общий голосовой файл (3) для добавления нового сообщения.

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

۵ 🚺	Конфигурация Отчеты	_		-	hostedcc.ru   Настройки   Выход
D 10/00					2
О Чат	Общие Аудио сообщения				
Вх.сервисы и Кампании обзвона	0		La la		
Скрипты разговора	4	всего записеи: 0		Параметры Ассоциации	
О Списки обзвона	Название 🔺				
О Списки "Не Звонить"					
🖌 🗄 Задачи					
О Планируемые/выполняемые задачи					
• Журнал регистрации задач					
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>					
О Общие настройки					
О Интеграция					
О База знаний					
О Календари					
О Часы работы					
О Часы для звонков					
О Дополнительные навыки					
О Системные звуки					
О Общие Аудио сообщения					
О Голосовая почта					
О Омниканальность					
О Настройки чата					
<ul> <li>         Енастройки Email         </li> </ul>					
<ul> <li>Та Контроль качества</li> </ul>					
О Категории оценки					
О Запись разговоров					
О Запись экранов	3				
. ПОТЧЕТНОСТЬ					
О Шаблоны отчетов	+ ×		L.	Сохранить Отменить	

После этого голосовой файл можно добавить к кампании обзвона. Выберите вкладку Шаблоны (4) и нажмите добавить/удалить в Стандартных аудио сообщениях (5). В новом окне выберите необходимые голосовые файлы из списка. По завершении, нажмите Сохранить (6) для сохранения сделанных изменений.

1	Конфигураци	a 0	тчеты		-			-				:.h	ostedcc.ru	Настро	йки   Выход
<ul> <li>Попос</li> </ul>	Вх.сервисы	и Ка	мпании	обзвона	а >> Теле	маркетинг >	> Шаблон	ны							0
О Чат	(Q.		)	всег	о записей: 7	Свойства	Персонал	Списки обзвона	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Шаблоны
Вх.сервисы и Кампании обзвона	Название		ип	Статус	Связан				22.1						
О Скрипты разговора	Demo chat service	8 4	ат	1.0.0.1	1 200000000		Contra								4
О Списки обзвона	DemoChat2	8 4	ат				лобая	ить/улалить	ния						
О Списки "Не Звонить"	E-mail демо	8 Er	mail				ACCOUNT	HIS PARTITS							
и 🔁 Задачи	Входящие вызовы	8 B	кодящий					5							
О Планируемые/выполняемые задачи	Демо Telegram	8 4	ат												
• Журнал регистрации задач	мессенджеры разр	8 4	ат												
<ul> <li>Пастройки Контакт Центра</li> </ul>	Телемаркетинг	И	сходящий	Останов	2										
О Общие настройки	1														
О Интеграция					3										
О База знаний															
О Календари															
О Часы работы															
О Часы для звонков															
О Дополнительные навыки															
О Системные звуки															
О Общие Аудио сообщения															
О Голосовая почта															
О Омниканальность															
О Настройки чата															
<ul> <li>Настройки Email</li> </ul>															
🔺 🖽 Контроль качества															
О Категории оценки										6					
О Запись разговоров						-			_	-					
О Запись экранов	+ ×	-	_	_	ð		_	h	Cox	ранить	Отменить	_	_	_	_

Оператор может в любой момент во время разговора включить одно из предзаписанных сообщений. Для этого выберите название сообщения из выпадающего списка (1) в области

*Активного обращения*. Нажмите кнопку Проиграть (2). Оператор будет слышать сообщение, которое проигрывается клиенту. Сразу по окончании сообщения, оператор может продолжить разговор.

		00:01:11	
Email (мои: 4	группа: 1)		
Календарь			
🛅 Запросы			
8002 Вве     Вве	дите номер	8.	- 1
<ul> <li>≺ Не выбра</li> </ul>	ано >>		
🕥 Недавние	툏 Каталог 👷 И	Ізбранные 💵	$\overline{}$
The other designs	-		
2			
Вхоляшие в			as II.
соединен вх	одяший (		¥
		Сообщить о п	рооле
🕑 🔻 Пре,	доставляемые ус	луги 1	
		+0	2 .
	не залан>		
• <результат	ine support		
<ul> <li><pезультат< li=""> <li>&lt;добавить ком</li> </pезультат<></li></ul>	лментарий>		
ООО «Клауд Контакт» предоставляет сервис Облачного Контакт Центра на основе платформы ServicePattern™ компании Bright Pattern Inc.

Подробная информация: <u>www.cloudcontact.ru</u>

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