



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН
НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

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



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (495) 927-01-41

Содержание

Условные обозначения	4
1. Общие сведения	5
2. Быстрый запуск кампании обзвона	6
3. Полная настройка и запуск кампании обзвона	19
Загрузка и настройка Списка обзвона (1)	20
Загрузка и настройка списка «Не звонить» (2)	22
Настройка часов для звонков по кодам регионов (3)	23
Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса (4)	27
Назначение групп операторов (5)	31
Создание дополнительных навыков (6)	35
Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис (7)	37
Подключение списков обзвона (8)	40
Настройка статусов разговора (9)	52
Настройка сценария обработки вызовов (10)	58
Создание скриптов разговора (11)	60
1. Одноуровневые скрипты	60
Подключение одноуровневого скрипта к кампании обзвона	62
2. Многоуровневые скрипты разговора	64
Назначение телефонных номеров (12)	65
Настройка параметров обзвона и проверка корректности (13)	69
1. Общие	70
2. Время	78
3. Перезвон (Правила набора)	82
4. Не звонить	89
5. Диагностика	92
Настройка экспорта результатов кампании (14)	93
4. Автоматическая выгрузка результатов	94
5. Автоматическая выгрузка записей обращений	97
Запуск кампании обзвона (15)	102
4. После старта	103
1. Ручная выгрузка отчета Результатов кампании	103
2. Архив	105
3. Шаблоны	106

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

support@cloudcontact.ru

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на *Справочном портале* по адресу:

<https://cloudcontact.zendesk.com/hc/ru>

Видео-инструкции «*Колл центр за 1 час*» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены на *Справочном портале* или на специализированном канале YouTube по адресу: <http://goo.gl/IB6P92>.

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

www.cloudcontact.ru – web адрес;

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

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

Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

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* - <https://help.brightpattern.com/Documentation/ServicePattern/3.16/contact-center-administrator-guide/>

2. Быстрый запуск кампании обзвона

Данный раздел содержит перечень типовых 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 СПИСОК ОБЗВОНА

The screenshot shows the 'Списки обзвона >> Список клиентов' configuration page. On the left, a sidebar menu has 'Списки обзвона' highlighted. A red circle '1' is next to the 'Конфигурация' tab. A red circle '2' is next to 'Списки обзвона' in the sidebar. A red circle '3' is next to a '+' button at the bottom. A red callout bubble with the text 'добавить новый СПИСОК' points to the '+' button. The main area shows a table with 3 records and a configuration panel on the right with fields for Name, Format, Campaign, and Import settings.

Основные действия:

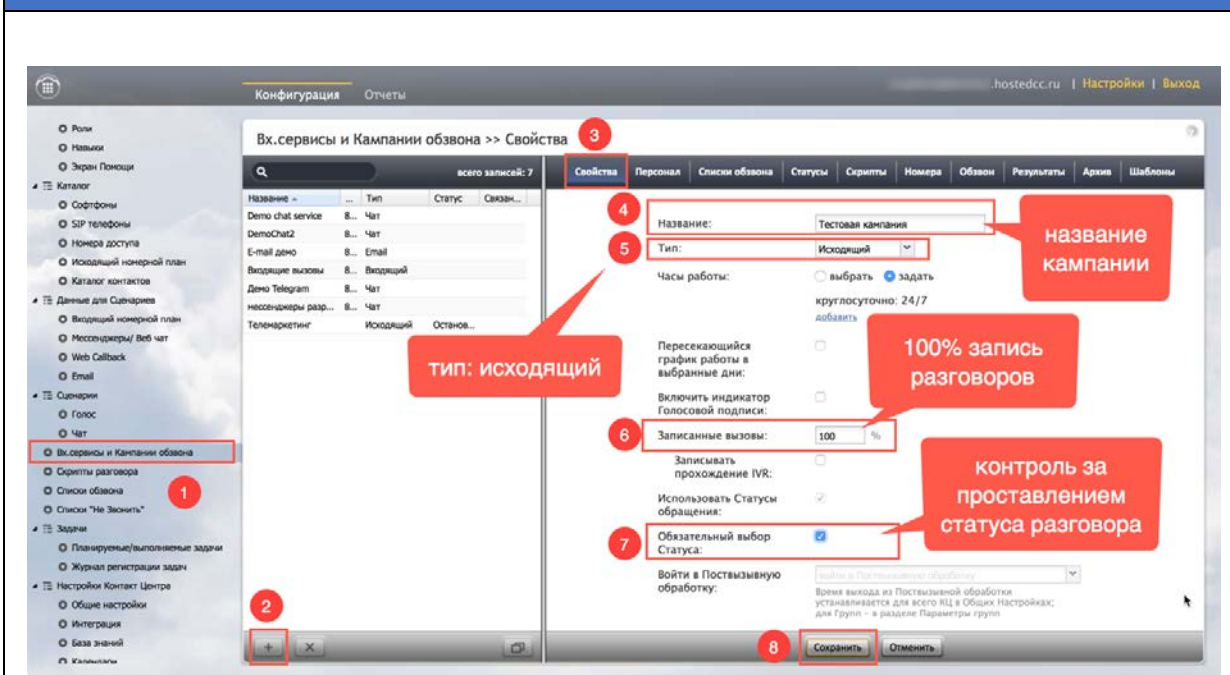
- Добавить новый *список* обзвона (1).

Для загрузки списка используйте таблицу, сохраненную как CSV файл.

Подробное описание.
Раздел данной инструкции:

Загрузка и настройка списков обзвона

СОЗДАТЬ КАМПАНИЮ ОБЗВОНА



Основные действия:

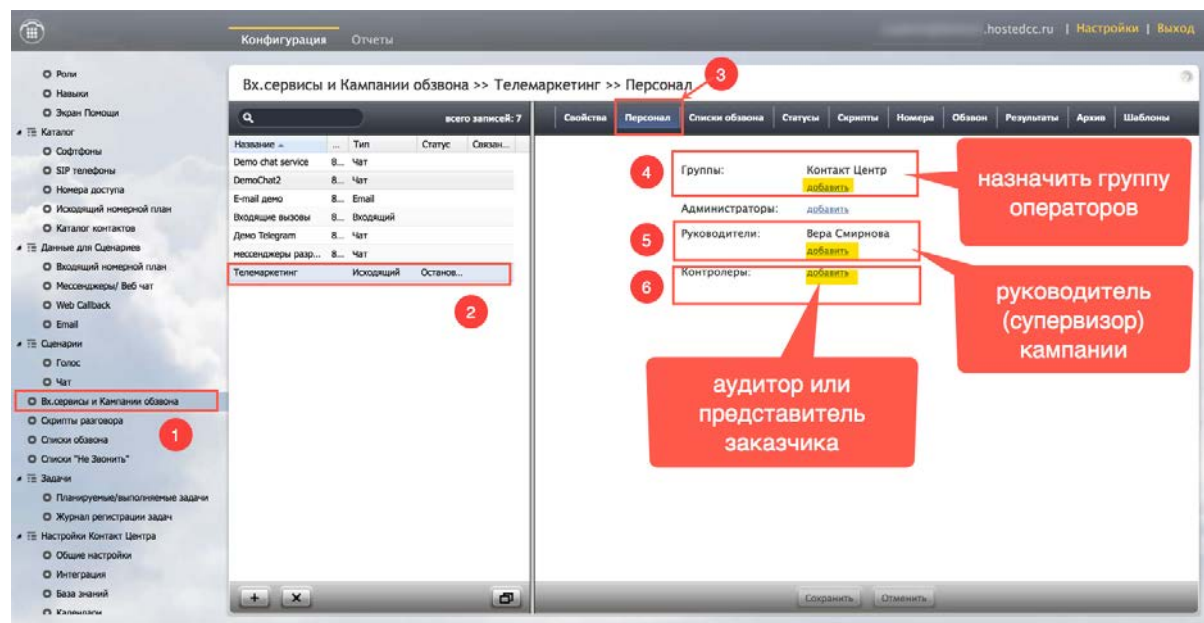
- Создать новый *сервис* (2)
- Назвать кампанию (4)
- Выбрать тип сервиса (5) – *исходящий*;
- Включить 100% запись всех разговоров (6);
- Опционально: установить режим обязательного проставления оператором *статуса* разговора (7).

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

Создание и общие настройки исходящей кампании/ смешанного сервиса

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

НАЗНАЧИТЬ ПЕРСОНАЛ



Основные действия:

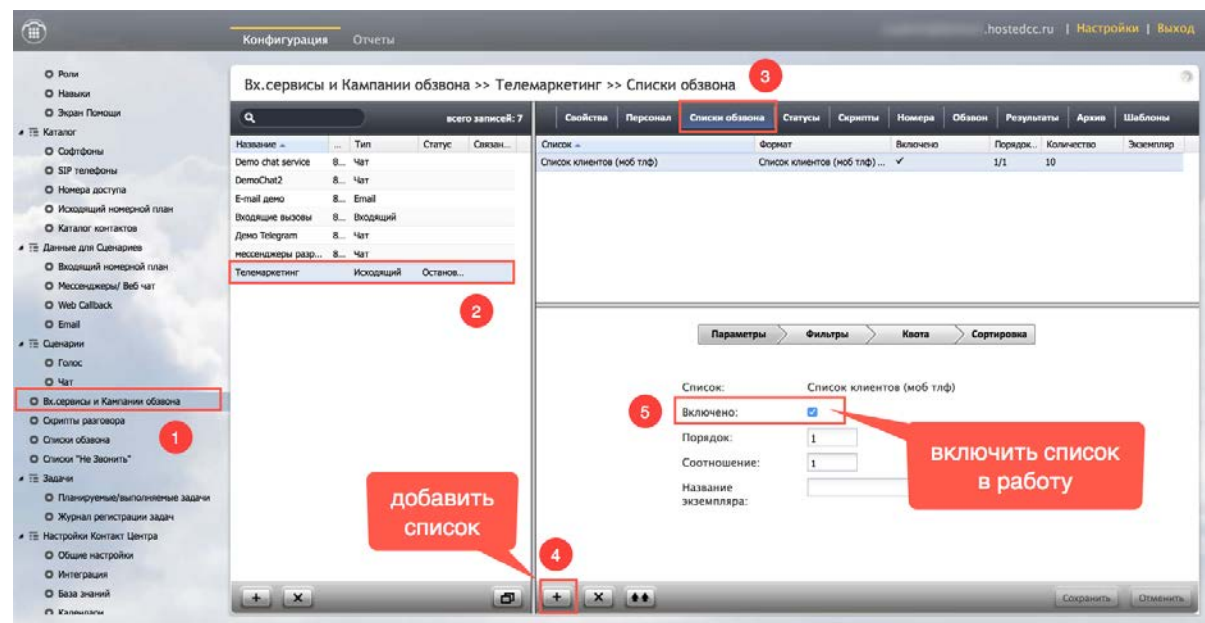
- Добавить *группу* операторов, которая будет работать в кампании (4);
- Назначить *Руководителя (супервизора)* для on-line контроля за ходом обзвона (5);
- Опционально: добавить *аудитора (представителя заказчика)* для прослушивания записей разговоров (6).

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

Назначение групп операторов

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

ПОДКЛЮЧИТЬ СПИСОК ОБЗВОНА К КАМПАНИИ



Основные действия:

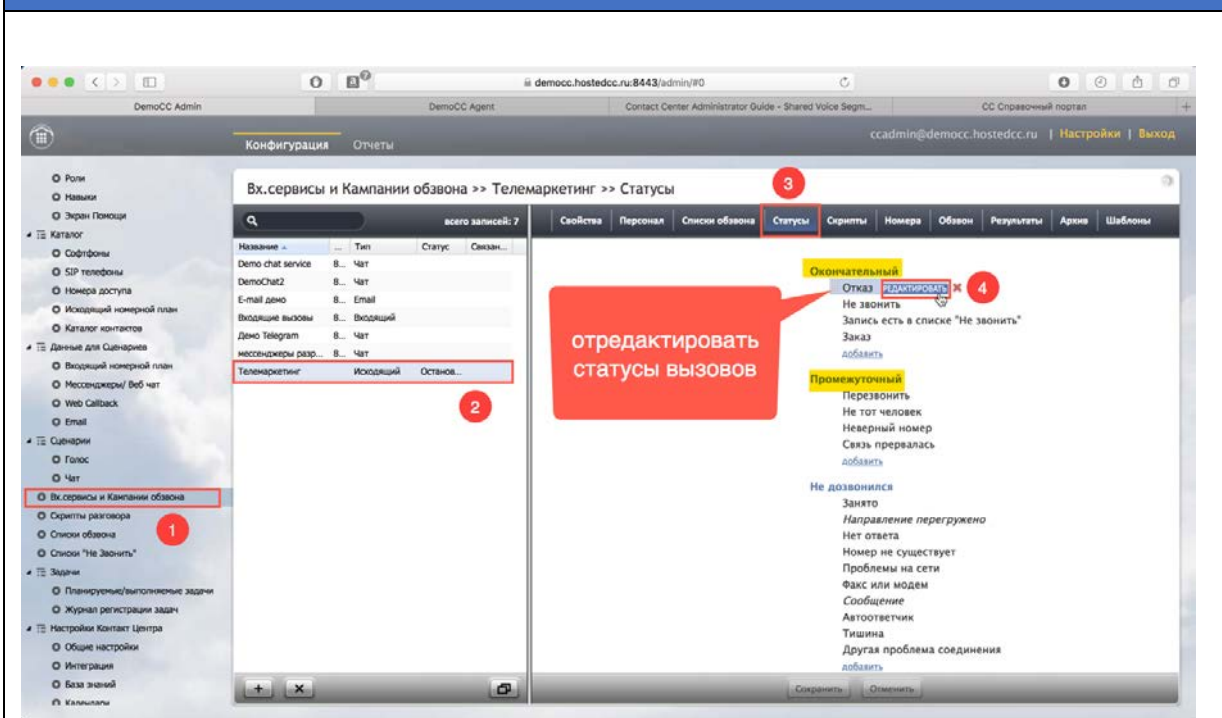
- Добавить *список* в кампанию (4);
- Включить список в работу (5).

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

Подключение списков обзвона

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

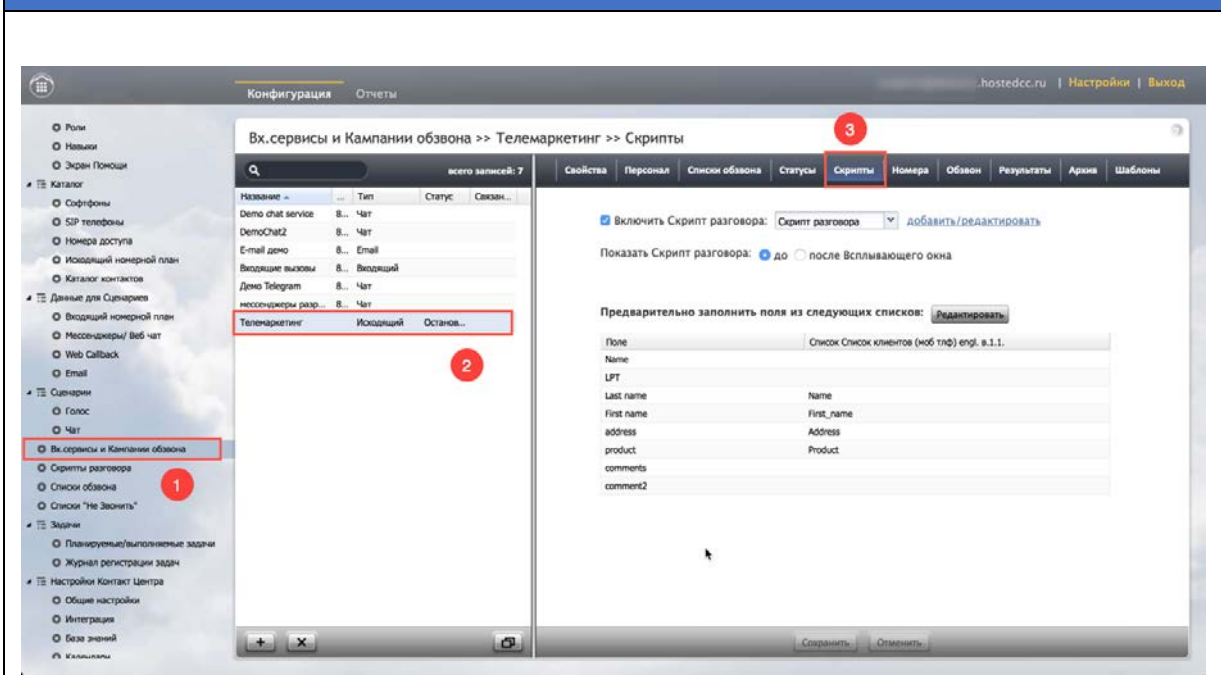
ЗАДАТЬ СТАТУСЫ ВЫЗОВА



<p>Основные действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Задать <i>статусы</i> вызовов, которые будут использоваться в кампании (4); <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>окончательные</i> статусы – закрывают запись; ○ <i>промежуточные</i> – задают перезвоны.
<p>Подробное описание. Раздел данной инструкции:</p>	<p><i>Настройка статусов разговора</i></p>

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

ПОДКЛЮЧИТЬ СКРИПТЫ РАЗГОВОРА



Основные действия:

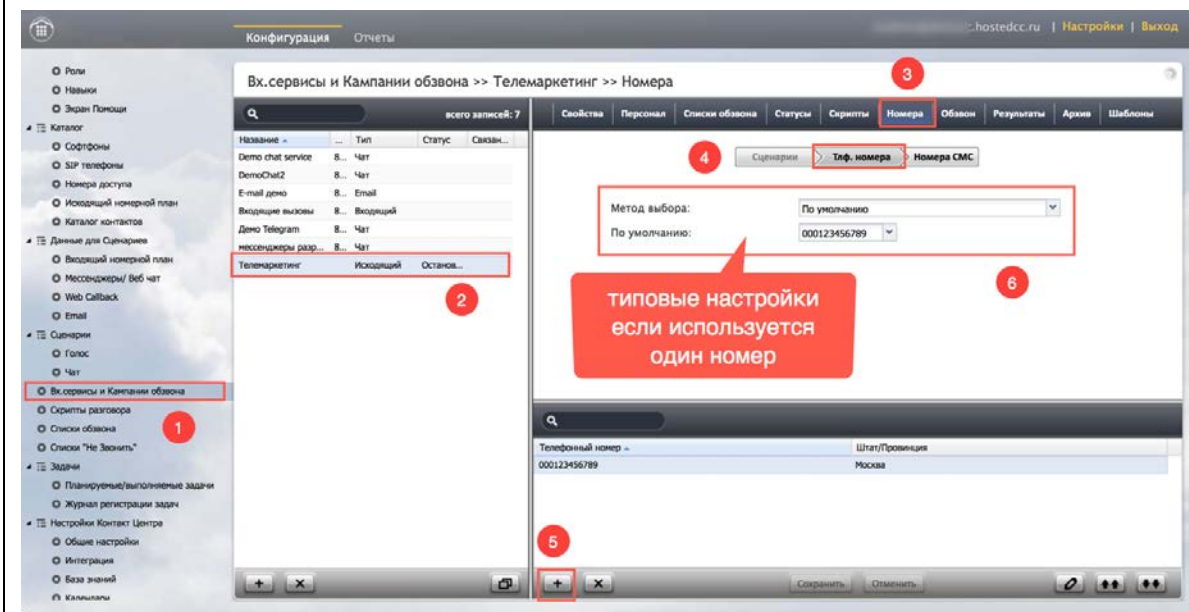
- в вкладке **СКРИПТЫ** подключаются заранее подготовленные плоские скрипты (одноуровневые);
- подключение многоуровневых скриптов – см. инструкцию в разделе *Скрипты разговора* на *Справочном портале*;

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

Создание скриптов разговора

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

НАЗНАЧЕНИЕ ТЕЛЕФОННЫХ НОМЕРОВ НА КАМПАНИЮ



Основные действия:

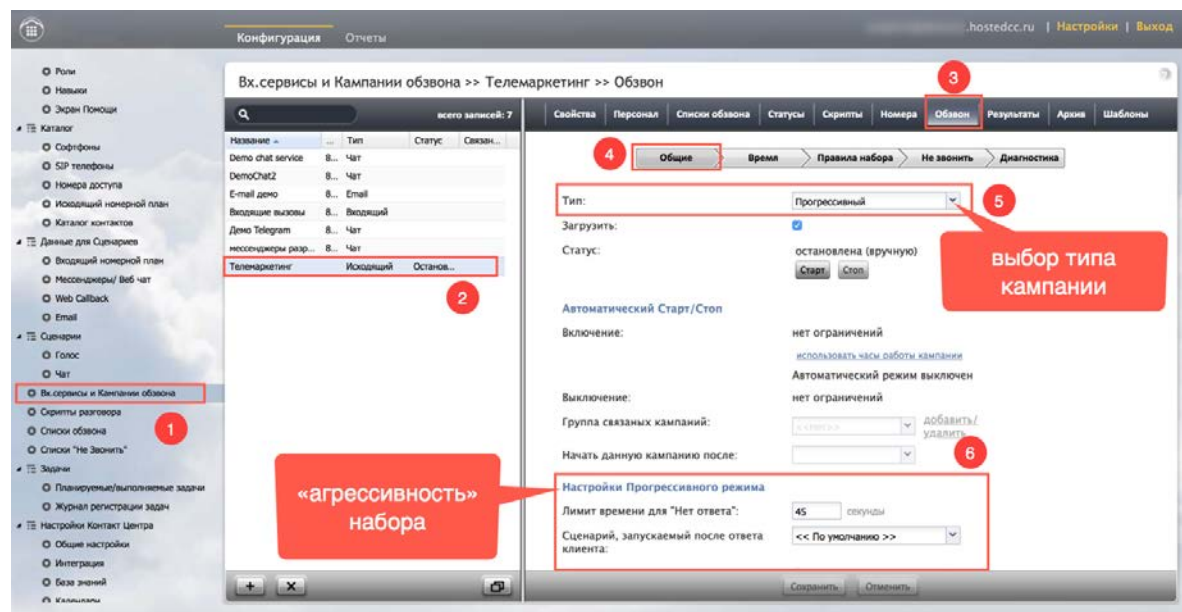
- Выбрать из подключенных тлф. номеров: какие номера будут использоваться в кампании (5);
- Если используется один номер - применить типовые настройки (6).

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

Назначение телефонных номеров

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

ВЫБОР ТИПА КАМПАНИИ ОБЗВОНА



Основные действия:

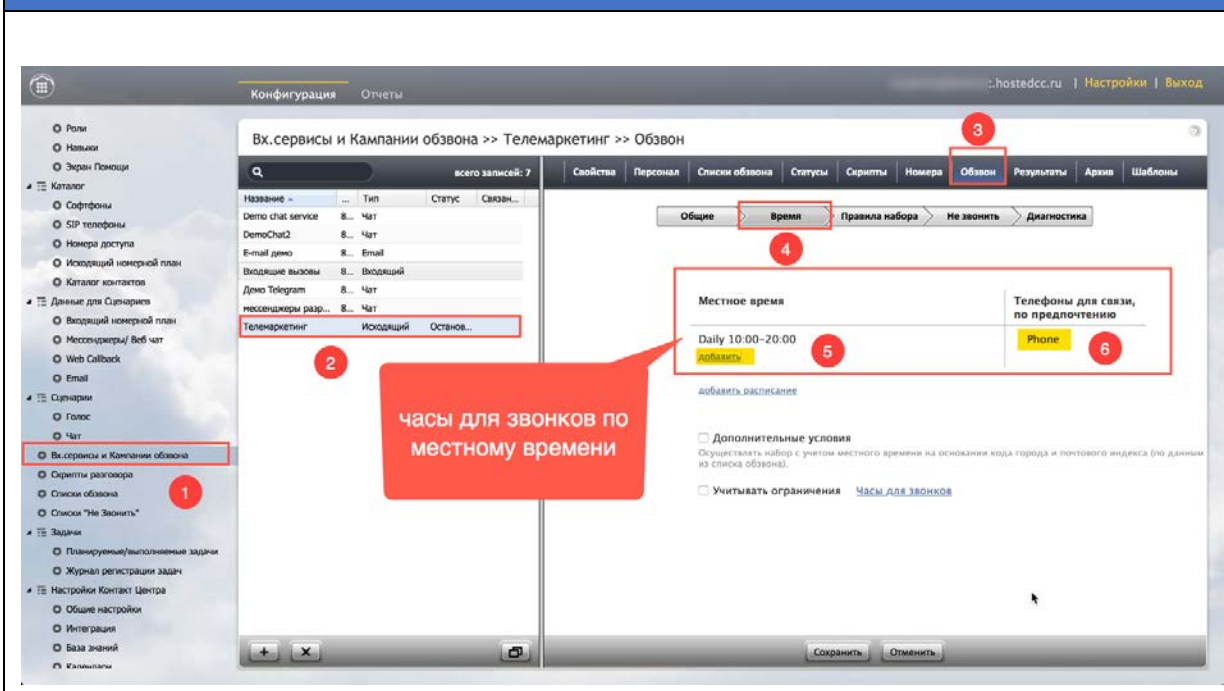
- Выбрать тип кампании обзвона: *Предпросмотр/ Прогрессивный/ Предсказывающий/ IVR* (5);
- Настроить параметры обзвона для *Прогрессивной/ Предсказывающей* кампании (6): «агрессивность» обзвона – количество одновременных наборов на одного оператора.

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

Настройка параметров обзвона

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

УЧЁТ ВРЕМЕННЫХ ПОЯСОВ



Основные действия:

- Установите часы для звонков с учётом *местного времени* (5);
- Добавьте названия столбцов с телефонами из списка обзвона, по которым будут звонить в заданном интервале (6);
- Если временные пояса учитывать не надо: установите круглосуточно 24/7

Местное время

круглосуточно: 24/7

[добавить](#)

Телефоны для связи, по предпочтению

Phone

- определение *временного пояса* для каждого телефона из списка происходит автоматически.

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

Настройка параметров обзвона

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

ЗАДАНИЕ ПРАВИЛ ПЕРЕЗВОНА

Максимальное количество попыток на запись: 5

Максимальное количество попыток на номер: 3

Последовательно набирать все номера из записи:

Статус	Повторы	Интервал повторов	Действие
Автоответчик			Перезвонить (24ч)
Другая проблема соединения			Остановить набор номера
Занято	3	5	Перезвонить (1ч)
Занято скрипт			Перезвонить (24ч)
Направление перегружено	3	10	Перезвонить (1ч)
Не тот человек			Перезвонить (3ч)
Неверный номер			Остановить набор номера во все...
Нет оператора			Перезвонить (24ч)
Нет ответа			Перезвонить (1ч)
Неудавшийся звонок	3	10	Остановить набор номера

Основные действия:

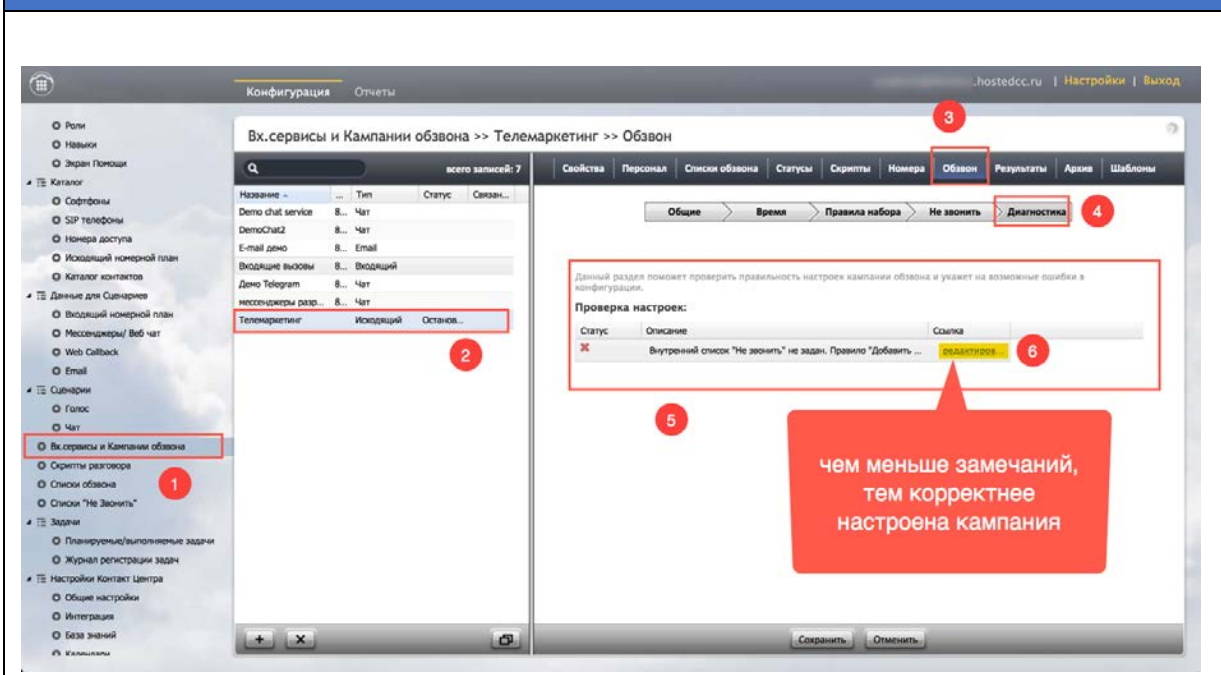
- Установите ограничения на количество *перезвонов (попыток)* (5);
- Опционально: задайте правила *перезвона для каждого статуса недозвона* (6).

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

Настройка параметров обзвона

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

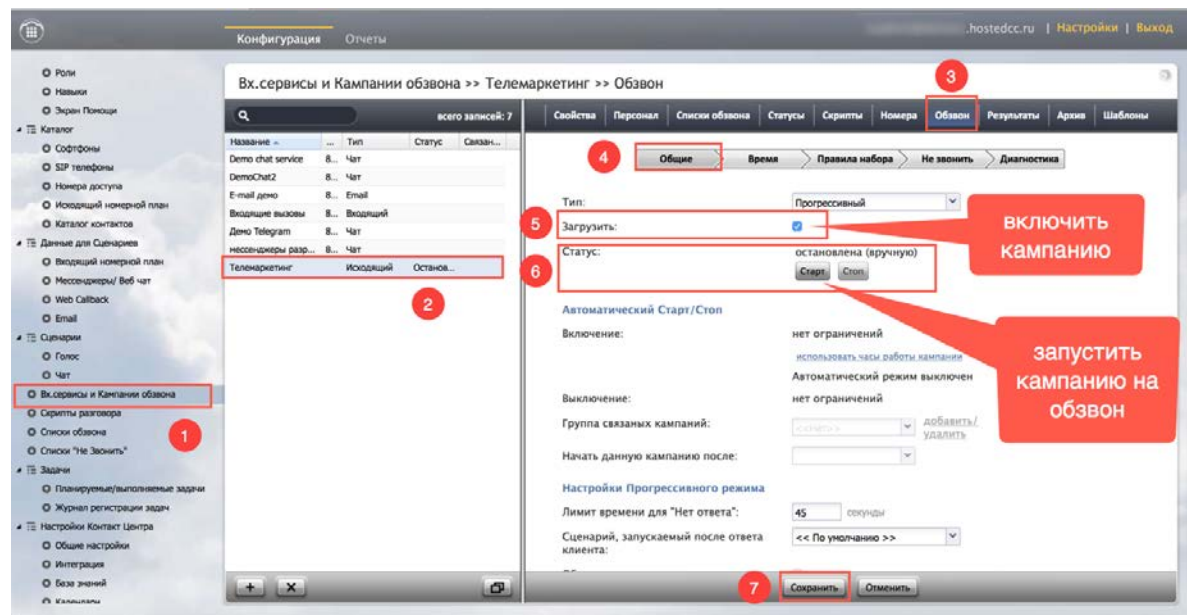
ПРОВЕРКА КОРРЕКТНОСТИ НАСТРОЕК



<p>Основные действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • В данной секции можно проверить <i>корректность</i> настроек кампании обзвона (5). • Замечания не блокируют возможность запустить кампанию обзвона; • Каждое замечание содержит <i>ссылку</i> (6) на раздел, где его можно исправить.
<p>Подробное описание. Раздел данной инструкции:</p>	<p><i>Настройка параметров обзвона</i></p>

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

ЗАПУСК КАМПАНИИ



Основные действия:

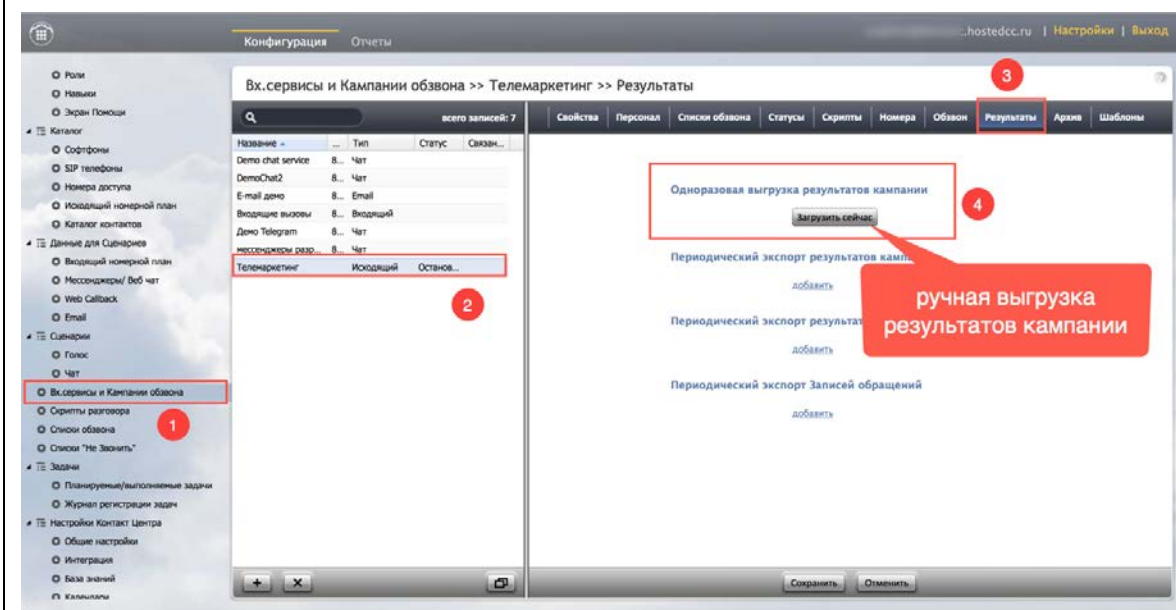
- *Включить* (загрузить) кампанию (5);
- *Запустить* кампанию на обзвон (6).

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

Запуск кампании обзвона

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ КАМПАНИИ ОБЗВОНА



Основные действия:

- Выгрузить табличный отчет о результатах кампании обзвона (4);
 - Может выполняться во время работы кампании.

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

После старта. 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.

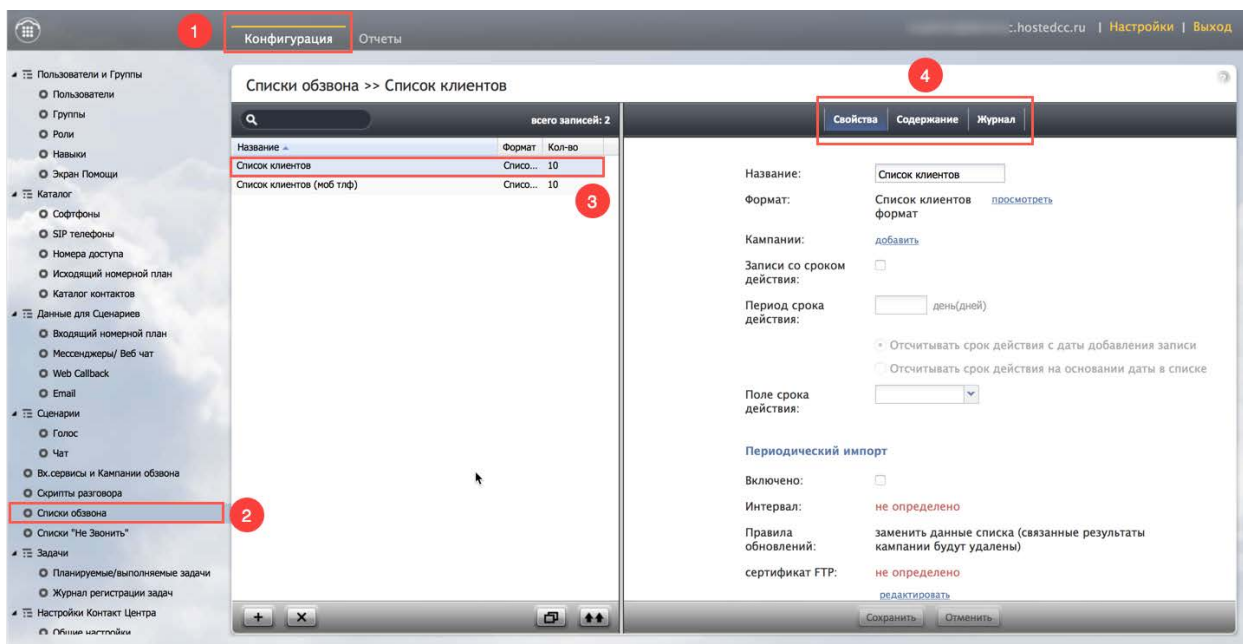


Загрузка и настройка Списка обзвона (1)

Загрузите *список* обзвона, который будет использоваться в кампании обзвона.

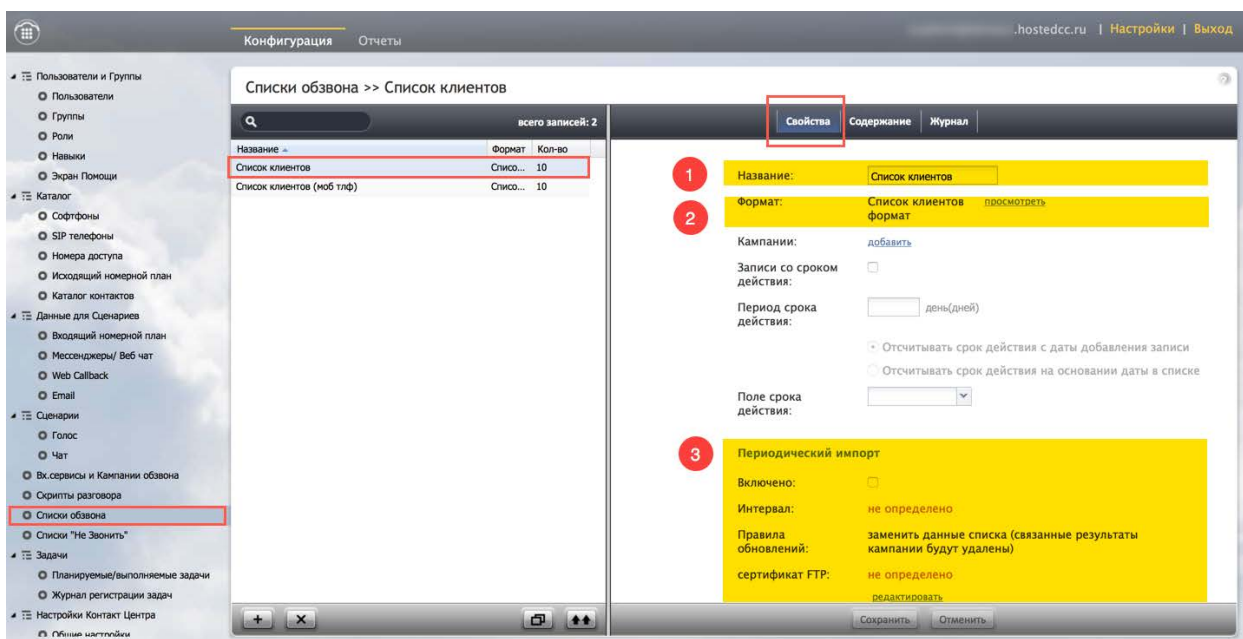
Порядок загрузки списка описан в документе «*Списки обзвона*», расположенном на *Справочном портале* в разделе *Исходящий обзвон*.

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

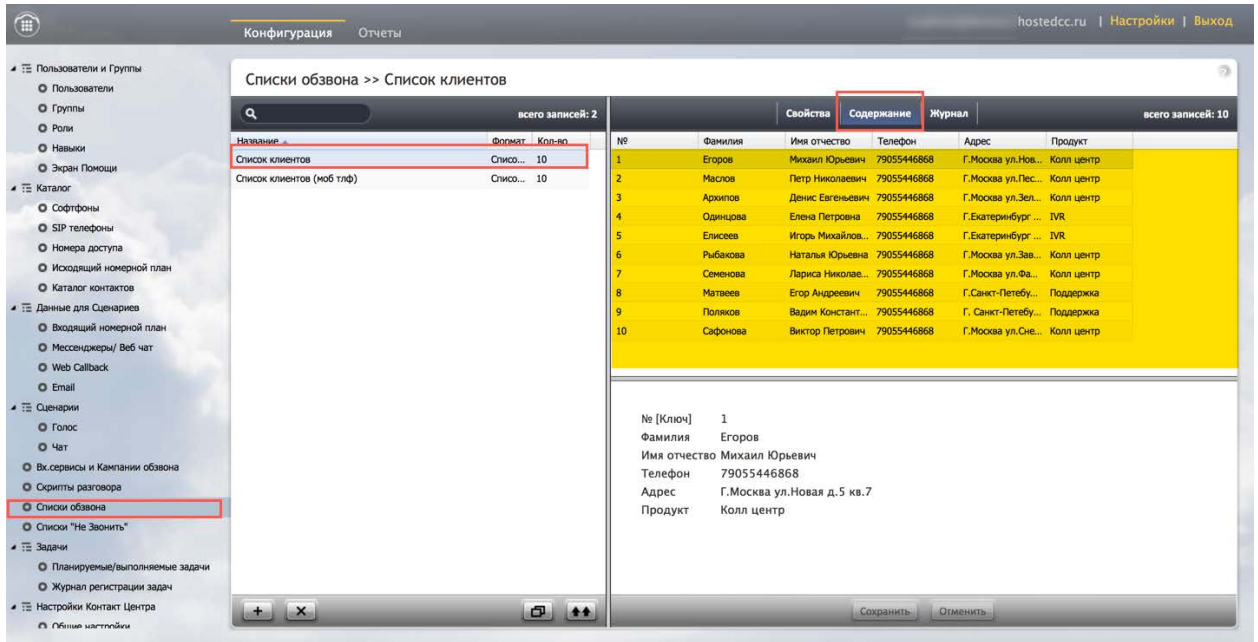


Данный раздел содержит 3 вкладки, позволяющие выполнить дополнительные настройки списка (4):

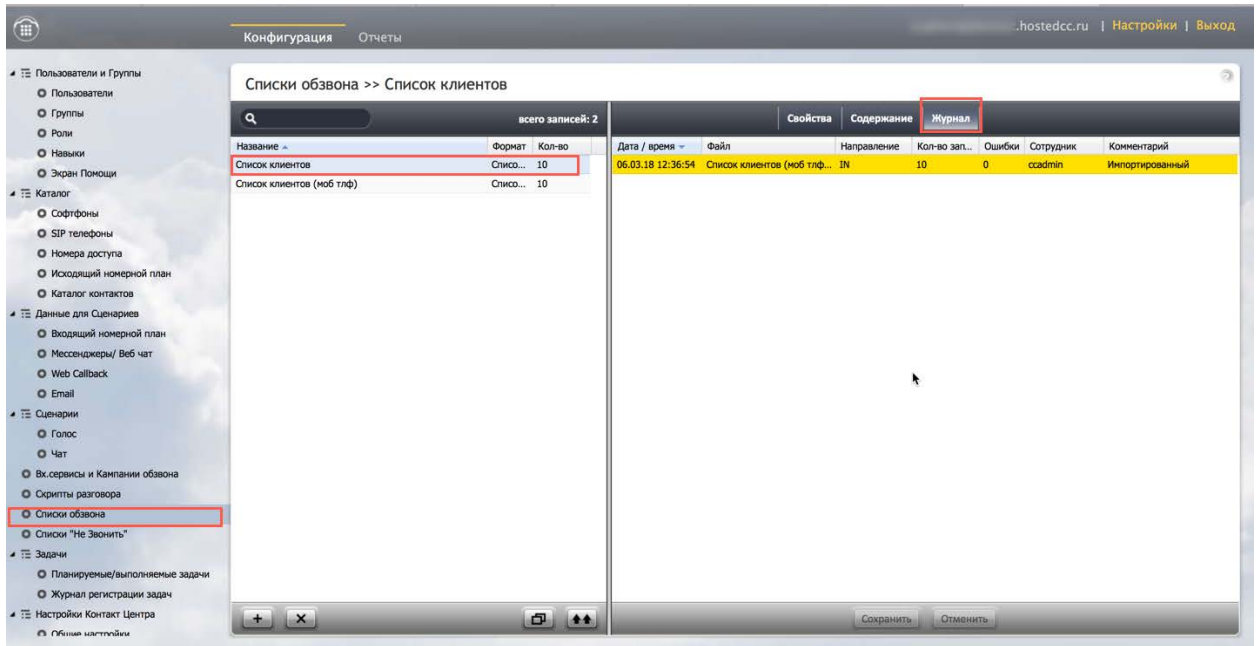
- **Свойства** – изменение названия списка (1); просмотр настроек формата импорта списка (2), настройка периодического (автоматического) обновления списка (3).



- **Содержание** – просмотр содержания загруженного списка.



- **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.



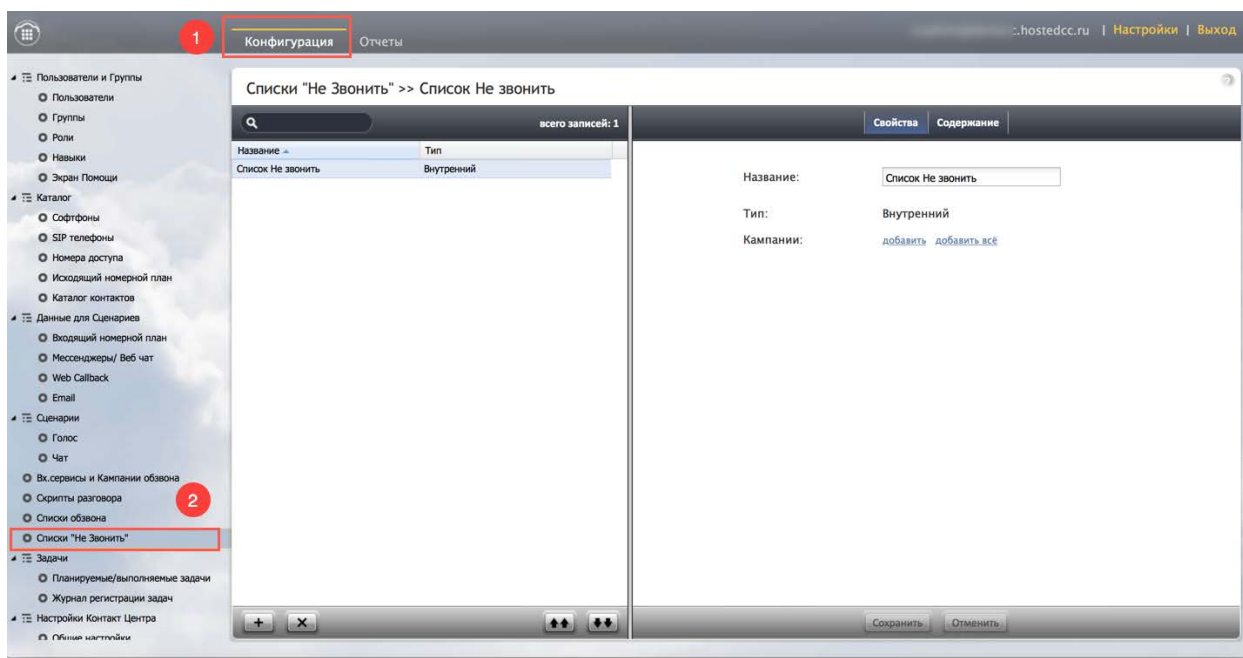
Загрузка и настройка списка «Не звонить» (2)

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».



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)*.

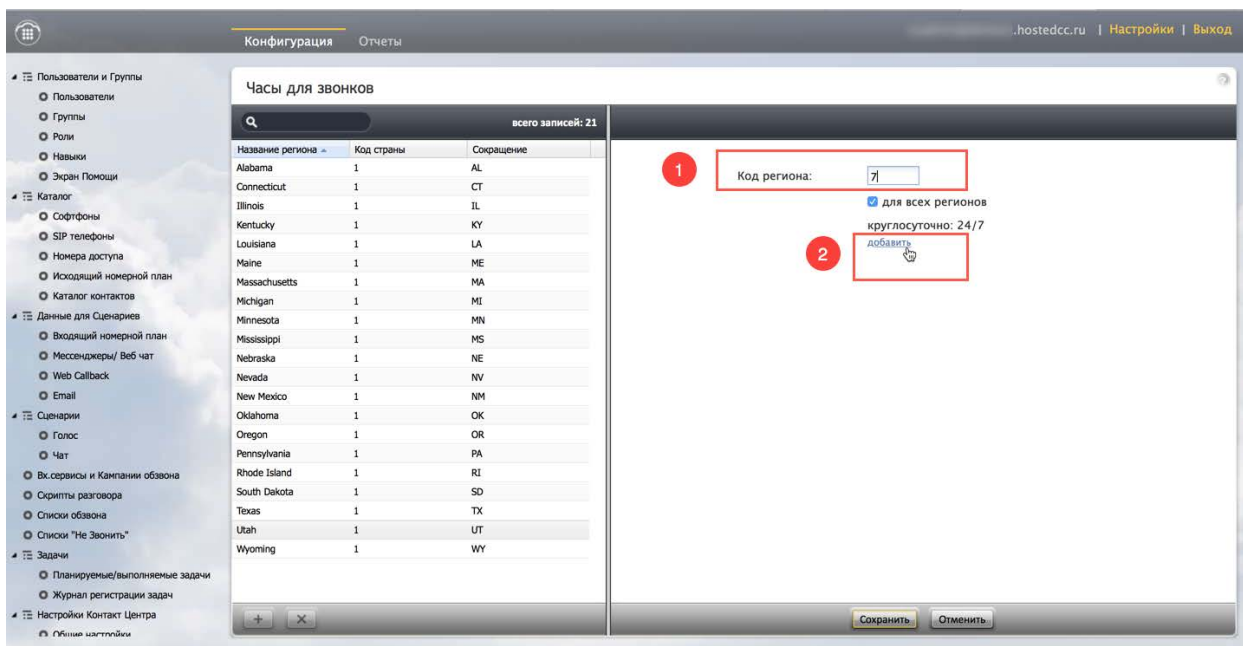
По умолчанию, конфигурация *Облачного КЦ* содержит настройки часов для звонков для штатов США (3).

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

The screenshot shows the 'Cloud Call Center' configuration interface. The main window is titled 'Часы для звонков >> Wyoming'. On the left, there is a sidebar menu with various settings categories. The 'Часы для звонков' (Call Hours) option is highlighted with a red box and a red circle '2'. Below it, the 'Добавить новый' (Add New) button is also highlighted with a red box and a red circle '4'. The main content area displays a table of regions with columns for 'Название региона' (Region Name), 'Код страны' (Country Code), and 'Сокращение' (Abbreviation). The table lists 50 US states and their abbreviations. A red box highlights the table, and a red circle '3' is placed near the 'Wyoming' row. To the right of the table, there is a form for adding a new region. The form includes fields for 'Код региона:' (Region Code), 'Название (как в списке обзвона):' (Name as in call list), and 'Название региона:' (Region Name). The 'Daily 8:00-20:00' time range is shown, and a 'добавить' (add) button is present. At the bottom right, there are 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) buttons.

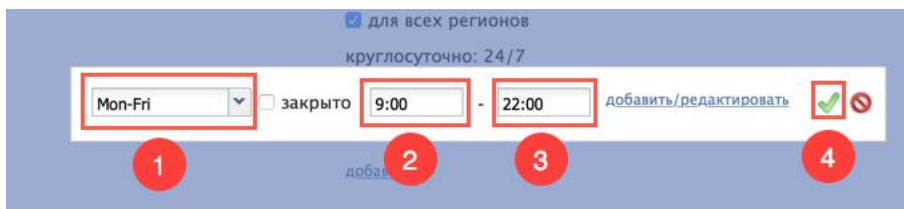
Название региона	Код страны	Сокращение
Alabama	1	AL
Connecticut	1	CT
Illinois	1	IL
Kentucky	1	KY
Louisiana	1	LA
Maine	1	ME
Massachusetts	1	MA
Michigan	1	MI
Minnesota	1	MN
Mississippi	1	MS
Nebraska	1	NE
Nevada	1	NV
New Mexico	1	NM
Oklahoma	1	OK
Oregon	1	OR
Pennsylvania	1	PA
Rhode Island	1	RI
South Dakota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

- 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).



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.



ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

- 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

Часы для звонков

всего записей: 21

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

Код региона: 7

для всех регионов (1)

Название (как в списке обзвона): МСК (3)

Название региона: Москва (4)

круглосуточно: 24/7

Добавить (5)

Сохранить (6) | Отменить

Новый *регион* (1) будет добавлен в список.

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

Часы для звонков >> Москва

всего записей: 22

Название региона	Код страны	Сокращение
Alabama	1	AL
Connecticut	1	CT
Illinois	1	IL
Kentucky	1	KY
Louisiana	1	LA
Maine	1	ME
Massachusetts	1	MA
Michigan	1	MI
Minnesota	1	MN
Mississippi	1	MS
Nebraska	1	NE
Nevada	1	NV
New Mexico	1	NM
Oklahoma	1	OK
Oregon	1	OR
Pennsylvania	1	PA
Rhode Island	1	RI
South Dakota	1	SD
Texas	1	TX
Utah	1	UT
Wyoming	1	WY
Москва	7	МСК

Код региона: 7

для всех регионов

Название (как в списке обзвона): МСК

Название региона: Москва

круглосуточно: 24/7

Добавить

Сохранить | Отменить

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).

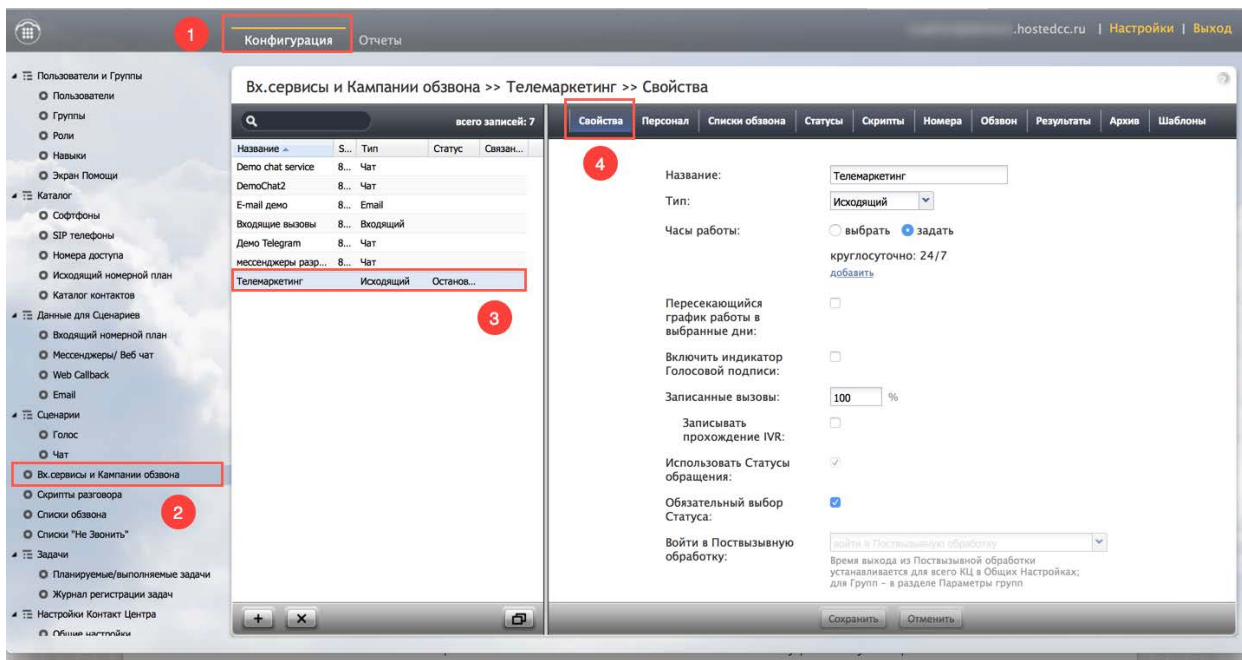
Скриншот интерфейса системы управления звонками. В левом меню (1) выбран пункт «Вх.сервисы и Кампании обзвона». В центре экрана (2) выделена запись «Телемаркетинг» в таблице с заголовками: Название, S..., Тип, Статус, Связан... Таблица содержит следующие данные:

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

В правой части экрана (3) выбран вклад «Обзвон», а (4) — подвкладка «Время». В нижней части панели (5) отмечено флажком «Учитывать ограничения» и выбран вариант «Часы для звонков».

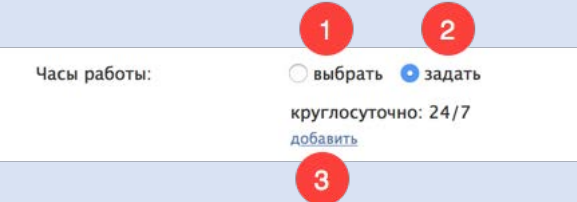
Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса (4)

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



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	<p>Выберите тип сервиса. Исходящему обзвону соответствуют два типа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Исходящий</i> – для проведения исключительно кампании исходящего обзвона; • <i>Смешанный</i> - 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. <p>Если для участия в кампании исходящего обзвона и обработки входящих вызовов должны использоваться <u>разные группы</u> операторов, то следует задать отдельно два сервиса: один – тип <i>исходящий</i>, другой – тип <i>смешанный</i>. При этом должны быть соблюдены следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Оба сервиса должны иметь одинаковые настройки вкладки <i>Свойства</i>; ▪ Оба сервиса должны использовать одинаковый список <i>Не звонить</i>; ▪ Входящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса должен иметь статус разговора <i>Не звонить</i>;

	<ul style="list-style-type: none"> Исходящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса должен быть постоянно <u>включен</u>; <p>Исходящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса не должен иметь заданных часов работы (см. следующий пункт).</p>
<p>Часы работы</p>	<p>Время работы кампании обзвона: старт и остановка кампании. По умолчанию задана <i>круглосуточная работа (24/7)</i>.</p> <p>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.</p>  <p>В открывшемся окне выберите <i>день (дни) недели (1)</i>, введите <i>время начала работы (2)</i> и ее <i>остановки (3)</i>. Время вводится в формате [час]:[минуты].</p> <p>Если необходимо, измените <i>поясное время (4)</i>, к которому относятся часы работы. По умолчанию, используется поясное время из <i>общих настроек КЦ (раздел Настройки Контакт Центра/Общие настройки/Часовой пояс по умолчанию)</i>.</p> <p>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).</p> <p>По завершении настроек подтвердите изменения (6).</p>
<p>Пересекающийся (временный) график работы в выбранные дни</p>	<p>Выбрав данный селектор можно задать временный график работы для определенных дней, отменив для них общие настройки из п. <i>Часы работы</i>.</p>
<p>Включить индикатор Голосовой подписи</p>	<p>Выбрав данный селектор, оператор получит возможность указать, что в процессе разговора была создана <i>Голосовая подпись</i> клиента. <i>Индикатор</i> Голосовой подписи будет сохранен вместе с записью разговора для упрощения поиска и выгрузки таких записей.</p> <p><i>Индикатор</i> голосовой подписи отображается в области <i>Активного обращения</i> приложения <i>оператора</i> или в одноуровневом <i>скрипте</i> разговора.</p> <p>Сбор голосовых подписей имеет смысл только в случае, если включена запись разговоров. Поэтому, при выборе данного</p>

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

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

<p>Войти в Поствызывную обработку</p>	<p>Определяет, будет ли в данном сервисе оператор, по окончании разговора, переходить в статус <i>Поствызывная обработка</i>.</p> <p>Для сервисов в режимах <i>Исходящий</i> и <i>Смешанный</i> переход в <i>Поствызывную обработку</i> является обязательным и не может быть изменен.</p>
<p>Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди</p>	<p>Оператор, находящийся в статусе <i>Поствызывная обработка</i>, 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.</p> <p>При выборе данного селектора, уведомления будут поступать ко всем операторам, имеющим <i>навык</i> по данному сервису больше 0 и находящимся в статусе <i>Поствызывная обработка</i>.</p> <p>Относится только к сервисам типа <i>Входящий</i> и <i>Смешанный</i>.</p>
<p>Уведомить после ожидания в течении</p>	<p>Определяет количество времени нахождения в очереди входящего вызова в сек., по истечении которого операторам отправляется уведомление (если стоит флажок <i>Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди</i>).</p> <p>Если ничего не задано или 0, то уведомление будет поступать сразу по помещению нового вызова в очередь.</p>

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

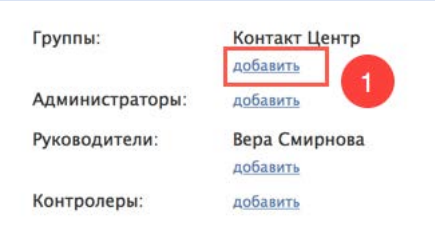
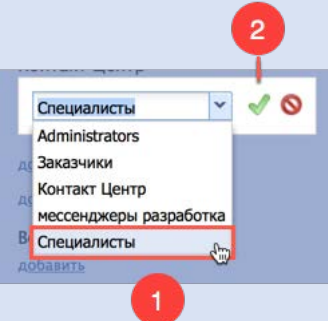
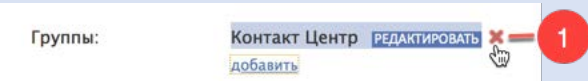
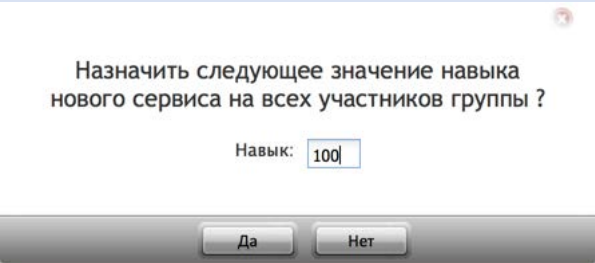
Назначение групп операторов (5)

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).

The screenshot displays the configuration interface for call campaigns. The left sidebar shows the navigation menu, with 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' selected. The main content area is divided into a table of services and a personnel assignment section. The table lists services such as 'Demo chat service', 'E-mail демо', and 'Телемаркетинг'. The personnel section on the right lists roles like 'Группы:', 'Администраторы:', 'Руководители:', and 'Контролеры:', each with a 'добавить' link. The interface includes a top navigation bar with 'Конфигурация' and 'Отчеты', and a bottom bar with 'Сохранить' and 'Отменить' buttons. Red circles 1, 2, 3, and 4 highlight specific elements: 1 points to 'Конфигурация', 2 to the sidebar menu, 3 to the 'Телемаркетинг' row in the table, and 4 to the 'добавить' link for 'Группы:'.

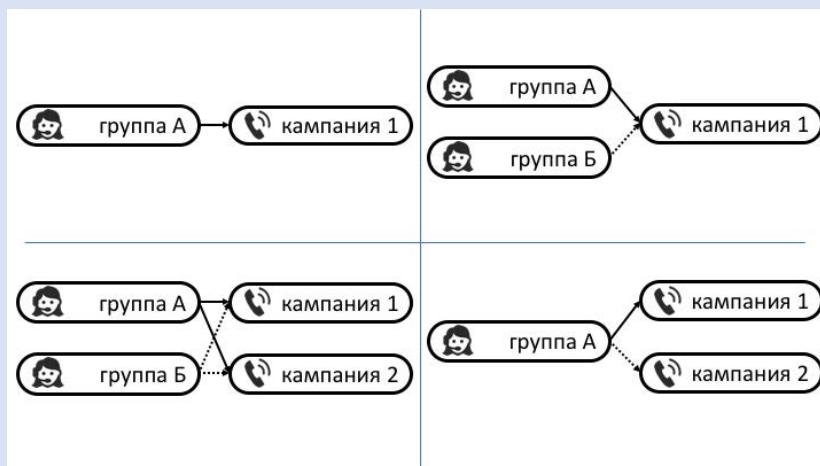
Характеристики настроек данной вкладки приведены ниже.

Пункт	Характеристика
<p>Группы</p>	<p>Выберите одну или несколько <i>групп</i> операторов, которые будут участвовать в кампании обзвона.</p> <p>Для <u>добавления</u> группы нажмите добавить (1).</p>  <p>Выберите <i>группу</i> из списка (1) и нажмите (2) для завершения выбора.</p>  <p>Для <u>удаления</u> группы наведите на неё мышкой и нажмите на знак X (1).</p>  <p>При назначении новой группы всем её участникам присваивается одноимённый <i>навык</i>. По умолчанию он равен 100. Подробнее о навыках – см. <i>Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков по сервису</i>.</p>  <p>Для кампаний исходящего обзвона группы могут быть назначены в <u>on-line режиме</u> на р.м. супервизора. Подробнее об этом – см. инструкцию <i>Супервизор Облачного КЦ: инструкция пользователя</i> на <i>Справочном портале</i>.</p>

Обращаем внимание, что если с одной из кампаний работают несколько групп, то они должны быть взаимно 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 правильные примеры назначений групп на кампании.



Примеры неправильного назначения групп на кампании показаны на схемах ниже.



О неправильном назначении групп свидетельствует сообщение Назначенные на кампанию группы не согласованы между собой в разделе Диагностика вкладки Обзвон.

Администраторы

Сотрудники, которые могут менять настройки кампании.

Нажмите **добавить** и выберите пользователя из списка. Настройки кампании могут менять только пользователи, обладающие *полномочием Управление назначенными сервисами и кампаниями* (задаётся в разделе Роли/Свойства).

Если назначенный сотрудник *лишается* данного полномочия, в списке Администраторов он будет выделен красным цветом.

Руководители

Сотрудники, которые могут наблюдать и управлять ходом кампании на р.м. супервизора в режиме on-line.

Нажмите **добавить** и выберите пользователя из списка. Наблюдать и управлять ходом кампании on-line могут только пользователи, обладающие *полномочием Управление кампаниями обзвона* (задаётся в разделе Роли/Свойства).

Если назначенный сотрудник *лишается* данного полномочия, в списке Руководителей он будет выделен красным цветом.

<p>Контролеры</p>	<p>Пользователи, имеющие доступ к записям разговоров для данной кампании.</p> <p>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).</p> <p>Если назначенный пользователь <u>лишается</u> данного полномочия, в списке Контролеров он будет выделен красным цветом.</p>
--------------------------	---

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.

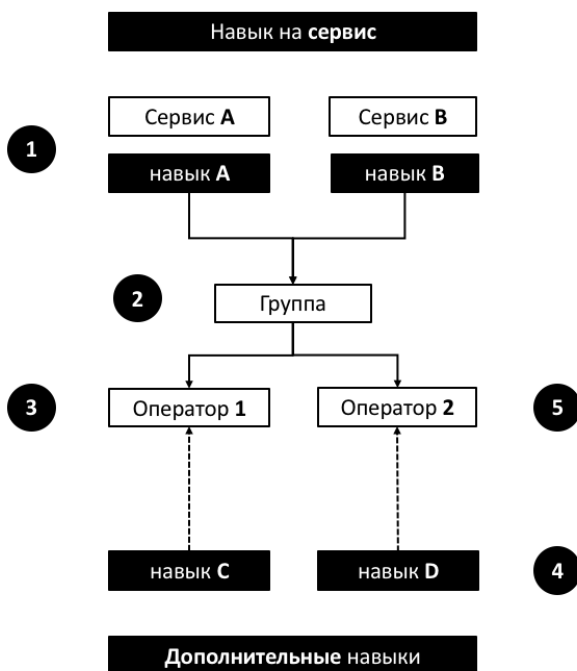
Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании *сервиса* (*входящего, исходящего или цифрового*) создаётся *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается навык, связанный с данным сервисом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

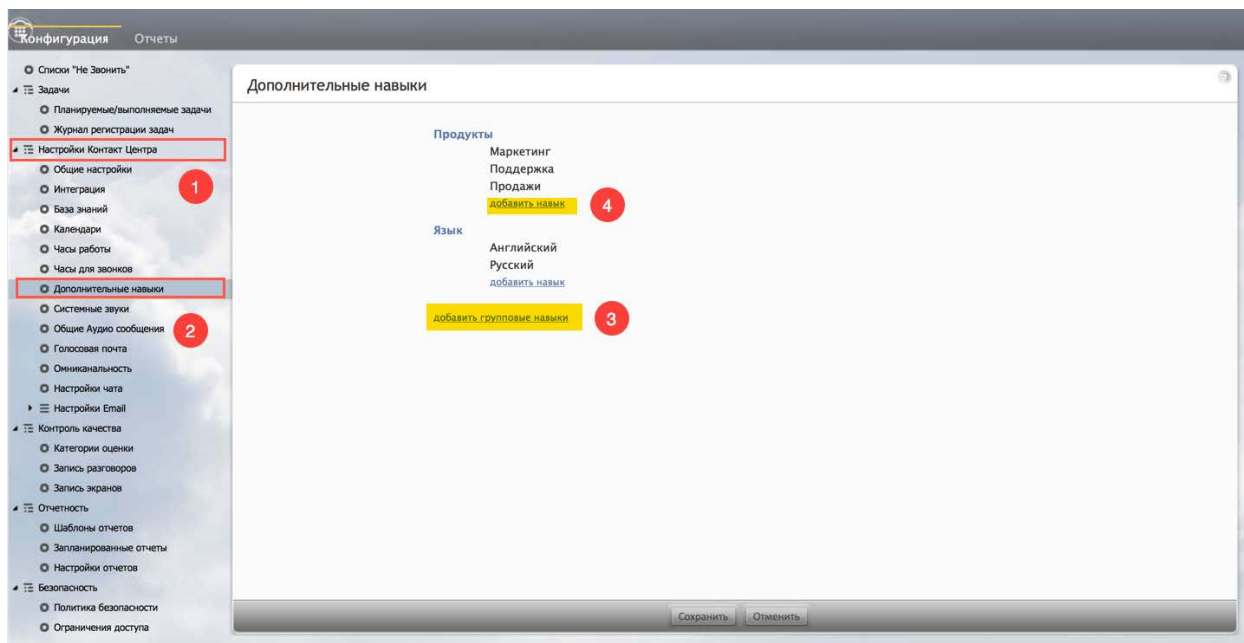
2 – *группа* операторов назначается на *сервисы А* и *В*

3 – всем операторам группы присваиваются *навыки А* и *В*

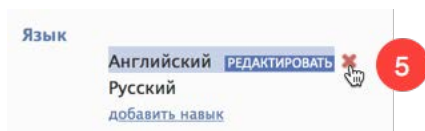
4 – *дополнительные навыки* создаются независимо от сервисов и распространяются на весь контакт центр

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)*.

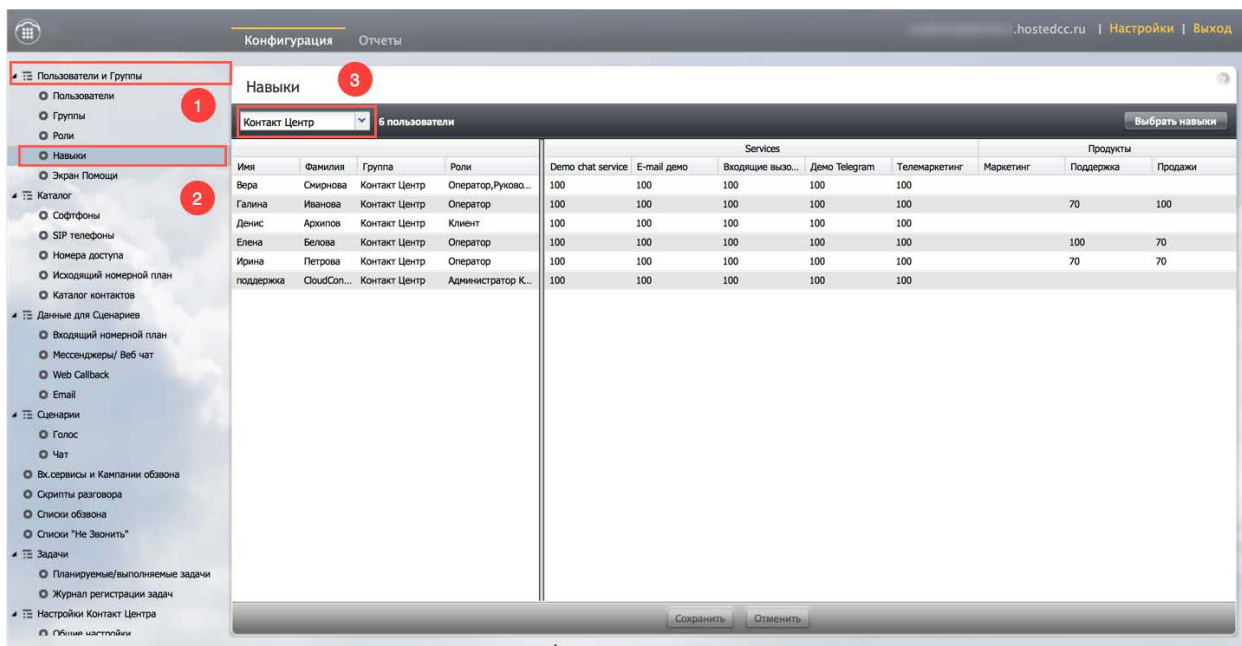


Дополнительные навыки объединяются в группы, как на примере выше. Для добавления новой *группы навыков* нажмите *добавить групповые навыки* (3). Для добавления нового *навыка в группу* – нажмите *добавить навык* (4). Для удаления навыка наведите на него мышкой и нажмите на знак X (5).



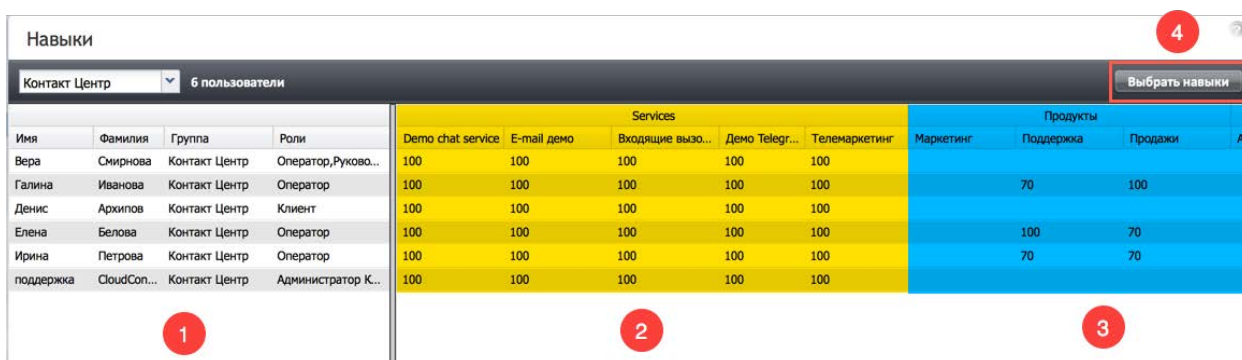
Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис (7)

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).



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

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



Выберите необходимые навыки из списка.

Навыки пользователей

Продукты

- Маркетинг
- Поддержка
- Продажи

Язык

- Английский
- Русский

[Редактировать навыки и группы навыков](#)

Ок Отменить

На экране останутся *навыки по сервисам* и выбранные *дополнительные навыки*.

Навыки

Контакт Центр 6 пользователей Выбрать навыки

Имя	Фамилия	Группа	Роли	Services					Язык	
				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	CloudCop...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100		

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

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

Назначить следующее значение навыка нового сервиса на всех участников группы ?

Навык:

Да Нет

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

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

Навыки

Контакт Центр 6 пользователей Выбрать навыки

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

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.

Конфигурация Отчеты hostedcc.ru | Настройки | Выход

Навыки

Контакт Центр 6 пользователей Выбрать навыки

Имя	Фамилия	Группа	Роли	Services					Язык	
				Demo chat service	E-mail демо	Входящие вызо...	Демо Telegram	Теле	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	CloudCop...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100		

Сохранить **Отменить**

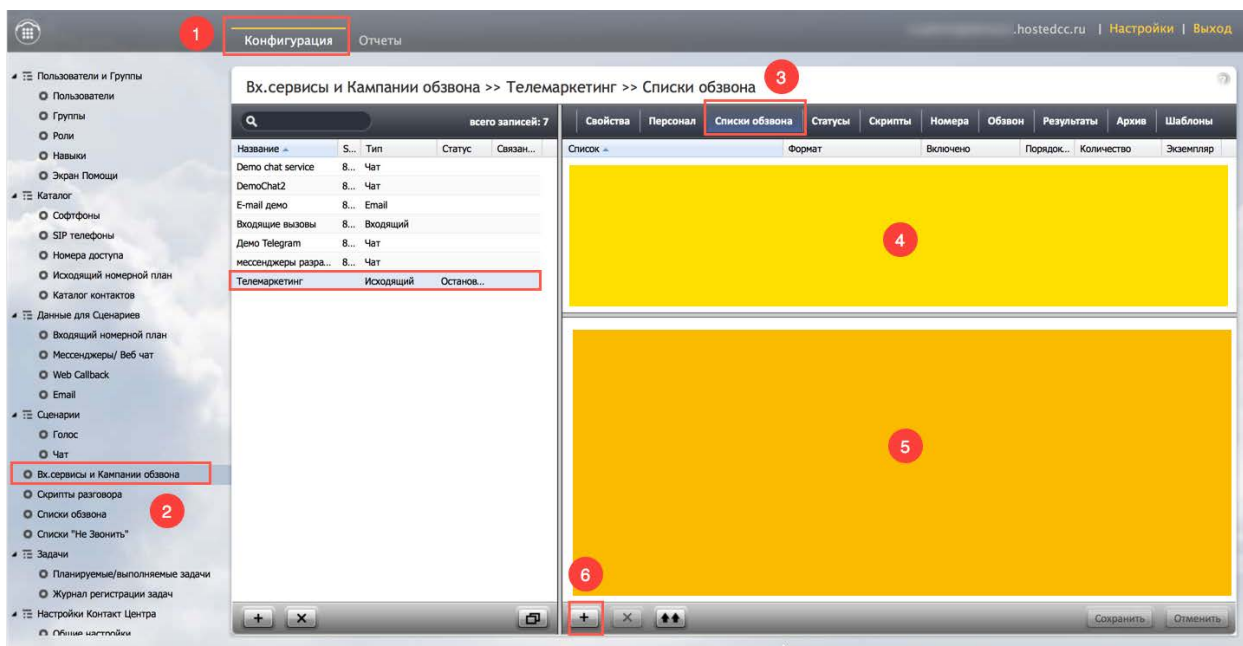
С помощью редактирования навыков можно быстро переводить операторов из сервиса в сервис, например, при росте нагрузки на одном из них.

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

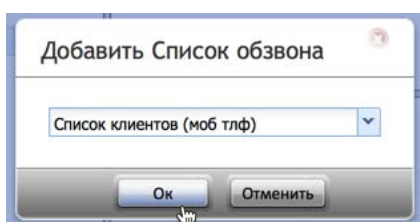
Подключение списков обзвона (8)

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

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

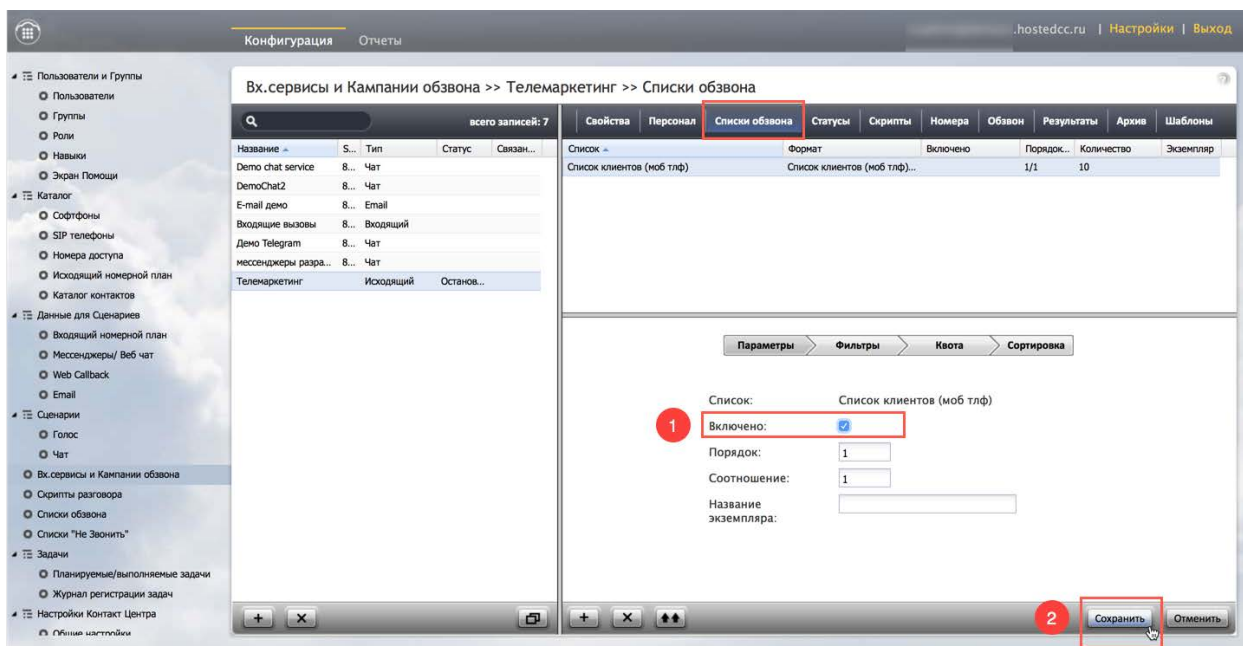


Нажмите **ОК** для добавления списка в кампанию.



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).

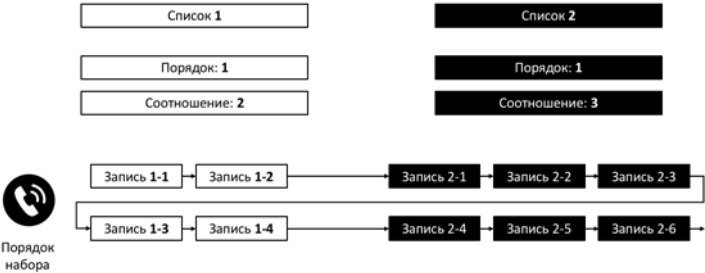



Во время работы кампании записи из списка обзвона будут набираться в порядке, **как они содержатся в списке**.

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

Данная область содержит следующие настройки:

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

	<p>Соотношение</p>	<p>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.</p>  <p>Для одного списка в кампании значение равно 1.</p>
	<p>Название экземпляра</p>	<p>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.</p> <p>Обращаем внимание, что в данном случае, система не проверяет имена на уникальность.</p>
<p>Фильтры</p>	<p>Фильтр</p>	<p><i>Фильтр</i> позволяет задать правило по которому в списке обзвона останутся только записи, удовлетворяющие этому правилу. Можно задать несколько фильтров одновременно.</p> <p>Обращаем внимание, что:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Фильтры не применяются к спискам с заданными <i>квотами</i>. Если на список с фильтрами устанавливается квота, то действие фильтров отменяется. <p>Для формирования нового правила нажмите добавить.</p>  <p>Откроется окно с настройками. Набор настроек зависит от выбранного параметра фильтрации в п: Фильтровать записи по.</p>

Фильтровать записи по:

Кампания:

Статусы:

Включить записи со статусами: выбранные кроме выбранных



Статусы из кампании – позволяет выбрать записи, которые использовались в предыдущей кампании и были завершены с определенным статусом. Например: данный список был использован ранее в кампании продаж. В настоящее время необходимо провести кампанию оценки удовлетворенности совершенными покупками. Для этого из результатов кампании продаж выбираются записи со статусом, связанным с продажей услуги/продукта.

- **Кампания:** берите кампанию из списка. В списке отображаются кампании, удовлетворяющие следующим критериям: 1) использован тот же список обзвона; 2) результаты кампании присутствуют в системе; 3) для кампании не была задана *квота*.
- **Статусы:** выберите *статусы*, записи с которыми должны быть включены (или не включены) в новую кампанию.
- **Включить записи со статусами:** задайте, какие записи из предыдущей кампании будут в нем оставлены – выбранные (совпадающие с заданными статусами) или кроме выбранных (не совпадающие).

Фильтровать записи по:

Поле:

конкретные значения диапазон значений

Введите значения (по одному в строке):

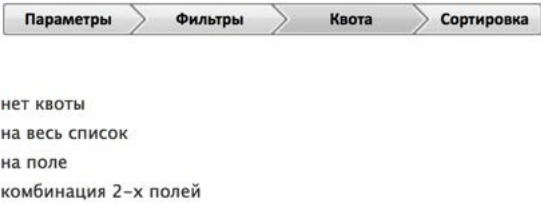
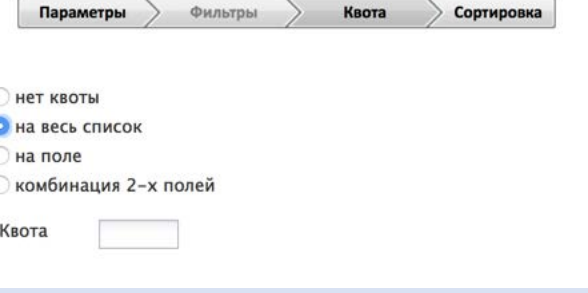
Включить записи со значениями: совпадающими с указанными выше не совпа



Значения полей списка – позволяет оставить в списке записи, у которых значения выбранного поля совпадает с заданным правилом.

- **Поле:** выберите название нужного поля.
- **Конкретные значения:** выберите, если содержание данного поля должно точно совпадать (или не совпадать) с заданным правилом.

		<ul style="list-style-type: none"> • Диапазон значений: выберите, если значение данного поля должно попадать (или не попадать) в интервал заданного правила. Действует только для цифровых значений. • Введите значения (для конкретных значений): введите правила, по одному в каждой строке. • Задать диапазон (для диапазона значений): указать верхнюю и нижнюю границы диапазона. • Включить записи со значениями: задайте, какие записи из списка будут в нем оставлены - совпадающие с заданными выше правилами или не совпадающие. <div data-bbox="667 616 1276 712"> <p>Фильтровать записи по: <input type="text" value="о записи, которые еще не участвовали в обзвоне"/></p> <p>Кампания: <input type="text"/></p> </div> <div data-bbox="1252 739 1316 772"> </div> <p>Только записи, которые еще не участвовали в обзвоне: позволяет выбрать записи, которые были включены в предыдущую кампанию и не были обзвонены. Например: прошлая кампания была выключена до того, как были обзвонены все записи из списка.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кампания: берите кампанию из списка. В списке отображаются кампании, удовлетворяющие следующим критериям: 1) использован тот же список обзвона; 2) результаты кампании присутствуют в системе; 3) для кампании не была задана <i>квота</i>. <div data-bbox="667 1243 1276 1339"> <p>Фильтровать записи по: <input type="text" value="все незавершенные записи"/></p> <p>Кампания: <input type="text"/></p> </div> <div data-bbox="1252 1366 1316 1400"> </div> <p>Все незавершенные записи: позволяет выбрать записи, которые были включены в предыдущую кампанию и не были завершены. Например: прошлая кампания была выключена до того, как были перенабраны записи, у которых был установлен повторный набор.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кампания: берите кампанию из списка. В списке отображаются кампании, удовлетворяющие следующим критериям: 1) использован тот же список обзвона; 2) результаты кампании присутствуют в системе; 3) для кампании не была задана <i>квота</i>.
<p>Квота</p>		<p>В кампаниях обзвона <i>квоты</i> используются в случаях, когда необходимо получить определенное количество результатов заданного типа. Типичными примерами использования квот являются опросы и исследования.</p> <p>В случае использования квот обзвон прекращается после того, как достигнуто заданное количество вызовов с определенным статусом. Для записей набор которых был остановлен или вообще</p>

		<p>не начинался из-за достижения квоты значение <i>Достигнута квота</i> в <i>Результатах кампании</i> равно 1 (см. инструкцию <i>Результаты кампании</i> в разделе <i>Исходящий обзвон</i> на <i>Справочном портале</i>).</p> <p>Важно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • В кампании с квотой может быть включен только <u>один список обзвона</u>. Если в кампании было включено несколько списков, то при добавлении квоты на одном из них, остальные будут автоматически отключены. • В списке обзвона кампании с квотой не должны быть установлены фильтры. Если в кампании были включены фильтры, то при добавлении квоты фильтры будут автоматически отключены. • Квота не может быть установлена, если результаты кампании используются как фильтры в другой кампании (см. п. <i>Фильтры</i> выше).
	<p>Нет квоты</p>	 <p>Показывает, что для данного списка не задана квота.</p>
	<p>На весь список</p>	 <p>Данный тип квоты используется когда необходимо обзвонить определенное количество записей, без учета конкретного статуса.</p> <p>Введите необходимое количество в поле <i>Квота</i>.</p> <p>Кампания остановится, когда будет достигнуто указанное количество записей <u>любого статуса</u> с типом <u>Успешный</u> (см. раздел <i>Настройка статусов разговора</i> в данной инструкции).</p>

На поле

Данный тип квоты используется для установки:

- 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*).

Для установки квоты на поле выберите нужное *поле* из выпадающего списка *Поле* (1).

Для текстовых значений нажмите *Задать квоту* (2). Откроется дополнительное окно, содержащее список всех значений данного поля в списке обзвона.

Введите квоты для отдельных значений поля (1).

Можно задать одинаковую 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 *типа Успешный* для записей с данными значениями поля. По достижении заданного количества по всем значениям поля, кампания будет автоматически остановлена.

Параметры > Фильтры > Квота > Сортировка

нет квоты
 на весь список
 на поле
 комбинация 2-х полей

Поле: Phone

совпадение диапазон группы

[Задать квоту](#)

1

Для цифровых значений квота может быть задана на совпадение со значениями поля (1). Дальнейшие действия аналогичны установке квот для текстовых значений.

Также квота может быть задана для диапазона значений, например для столбца *Возраст* могут быть заданы разные квоты в зависимости от возрастных групп.

Чтобы можно было задать квоту для диапазона, при импорте списка *тип* данного столбца должен быть задан как *Число* (см. инструкцию *Загрузка и обновление списка обзвона* в разделе *Исходящий обзвон* на *Справочном портале*).

Для задания диапазона выберите нужное поле (1), нажмите диапазон (2) и выберите группы (3).

Параметры > Фильтры > Квота > Сортировка

нет квоты
 на весь список
 на поле
 комбинация 2-х полей

Поле: №

совпадение диапазон группы

[Задать квоту](#)

1
2
3

В открывшемся окне нажмите добавить чтобы ввести начальное и конечное значение диапазона, а также его название, которое будет отображаться в отчете о выполнении квоты и Результатах кампании.



Диапазон для "№"

Диапазон	Название группы	Кол-во записей	↻
Начало: <input style="width: 100px;" type="text" value="0"/>	конец: <input style="width: 100px;" type="text" value="5"/>		
Название: <input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Номера"/>		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
добавить			

47

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	
0-5	Номера	5	

[добавить](#)



Можно задавать несколько диапазонов. Пересекающиеся значения не допускаются. По завершении настроек диапазонов нажмите **Задать квоту**.

Параметры > Фильтры > **Квота** > Сортировка

- нет квоты
- на весь список
- на поле
- комбинация 2-х полей

Поле: №

- совпадение
- диапазон [группы](#)

Задать квоту 

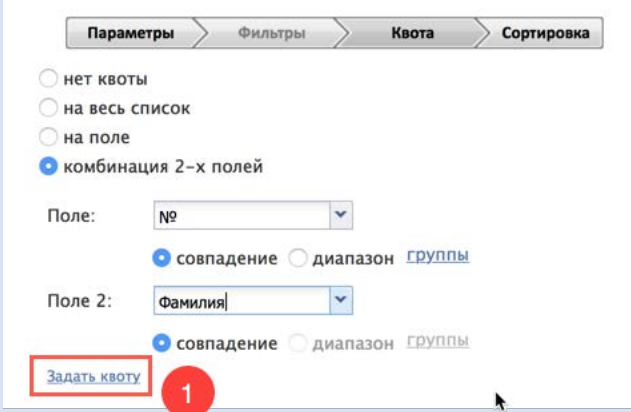
Откроется окно, аналогичное заданию квот для *текстовых значений*. Введите квоту для каждого диапазона (1) или одинаковые квоты для всех диапазонов (2). Сохраните настройки.

Квоты

№	Квота
Номера	3

Все группы: **сохранить** 



		<p>В процессе обзвона, кампания будет вести подсчёт количества статусов <i>типа Успешный</i> для записей, попадающих в заданные диапазоны. По достижении заданного количества по всем диапазонам, кампания будет автоматически остановлена.</p> <p>Общее замечание для всех типов квот на поле:</p> <p>Записи из списка обзвона, которые не попадают в диапазон или не совпадают с настройками, заданными для квот, не участвуют в кампании обзвона. Такие записи отмечаются в отчете <i>Результаты кампании</i>: в поле <i>Достигнута квота</i> стоит 1; в поле <i>Группа квоты</i> стоит «no match»/не соответствует (см. инструкцию <i>Результаты кампании</i> в разделе <i>Исходящий обзвон на Справочном портале</i>).</p> <p>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.</p>
	<p>Комбинация из двух полей</p>	 <p>Данный тип квоты позволяет задавать квоту для <u>комбинации значений</u> из любых двух полей списка.</p> <p>Задайте значения (диапазон значений) для любых двух полей, аналогично предыдущему п. На поле.</p> <p>Нажмите <i>задать квоту</i> (1).</p> <p>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.</p>

Квоты

№	Фамилия	Квота
1	Архипов	5
1	Егоров	
1	Елисеев	
1	Маслов	
1	Матвеев	3
1	Одинцова	
1	Поляков	
1	Рыбакова	
1	Сафонова	
1	Семенова	
10	Архипов	
10	Егоров	
10	Елисеев	

Все группы:

В процессе обзвона, кампания будет вести подсчёт количества статусов типа Успешный для заданных комбинаций записей. По достижении требуемого количества по всем заданным комбинациям, кампания будет автоматически остановлена.

Сортировка

Параметры > Фильтры > Квота > Сортировка

Порядок сортировки:

настоящий

случайный

пользовательский

Позволяет задать порядок следования записей в списке обзвона. Можно задать три типа сортировки:

- Настоящий – оставить порядок списка без изменений;
- Случайный – набор записей будет производиться в случайном порядке;
- Пользовательский – позволяет задать свой порядок сортировки.

Для пользовательской сортировки нажмите **добавить** (1) для настройки сортировки.

Параметры > Фильтры > Квота > Сортировка

Порядок сортировки:

настоящий



случайный

пользовательский

Выполнить полный проход списка (набор новых записей в порядке добавления):

Поле для сортировки: (1)

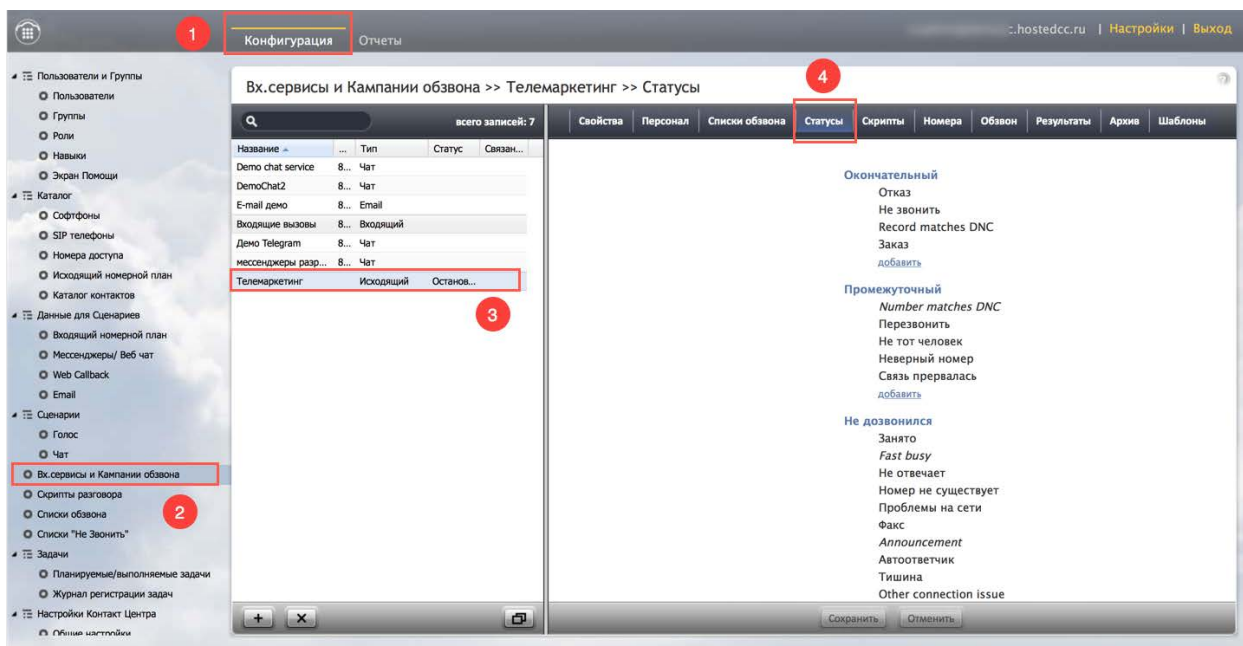
В новом окне выберите *поле*, по которому будет осуществляться сортировка и *порядок* сортировки (восходящий или нисходящий). Можно добавить несколько параметров сортировки.

		<p>Поле: <input type="text"/></p> <p>Направление: <input checked="" type="radio"/> восходящий <input type="radio"/> нисходящий</p> <p style="text-align: right;"> </p> <p>Общие замечания для сортировки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Применение сортировки требует время на реорганизацию списка. Если кампания была включена, то на время реорганизации списка набор по нему приостанавливается. Время приостановки зависит от размера списка. Во время реорганизации обзвон по другим спискам, включённым в кампанию, продолжается. • Настройки <u>Приоритета записи</u> (устанавливается при загрузке списка во вкладке <u>Поля</u>; подробнее см. инструкцию <i>Загрузка и обновление списка обзвона</i> в разделе <i>Исходящий обзвон</i> на <i>Справочном портале</i>) <u>преобладают</u> над сортировкой. • Ранее набранные и перенесенные записи имеют преимущество в наборе по сравнению с приоритетом записи и порядком сортировки.
--	--	--

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 API.

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



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

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

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

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

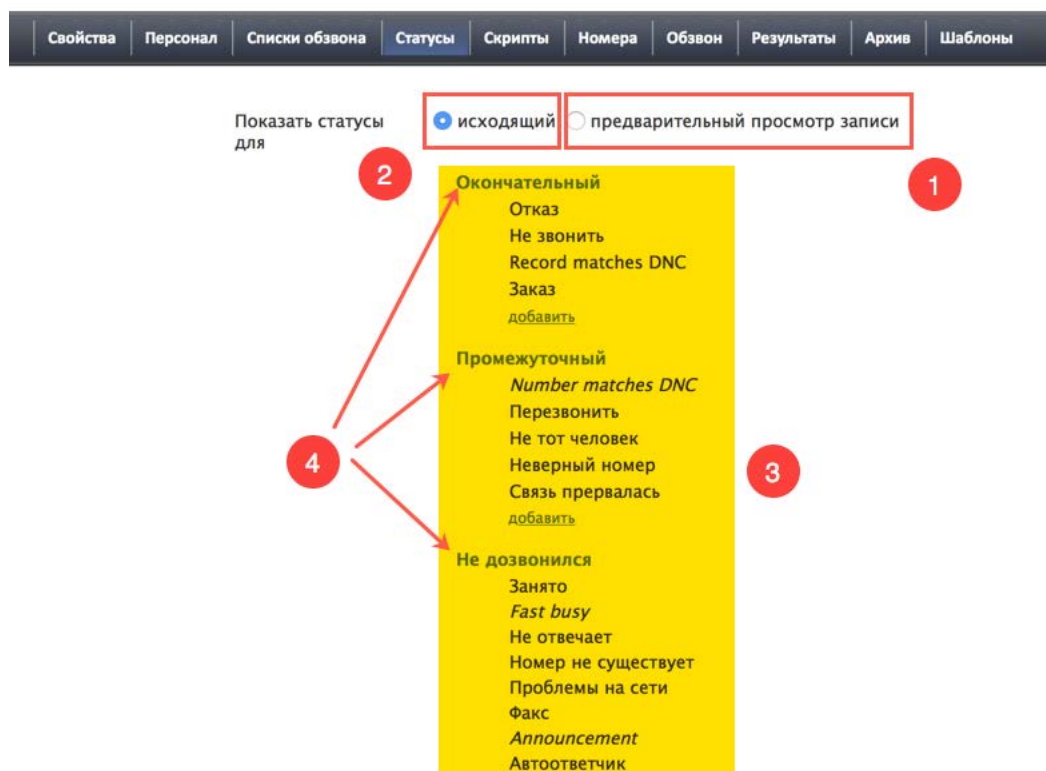
- Статусы для входящих и исходящих вызовов должны соответствовать друг другу (входящие должны быть частью исходящих).
- Исходящая кампания в рамках *Смешанного сервиса* должна быть все время *загружена* (раздел *Вх.сервисы и Кампании обзвона/Обзвон/Общие*).

Статусы могут быть установлены **оператором** на любом этапе работы с обращением (включая *Постобработку*), **сервисом** – в случае неуспешного набора номера или в сценарии обработки обращения.

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

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

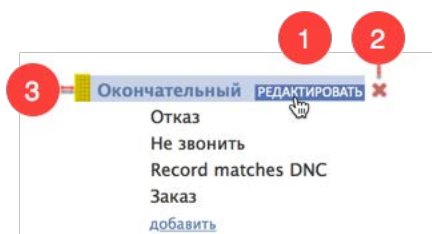
- **до набора номера:** опция *Предварительный просмотр записи* (1);
- **во время набора номера, разговора и по его окончанию:** опция *Исходящий* (2).



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

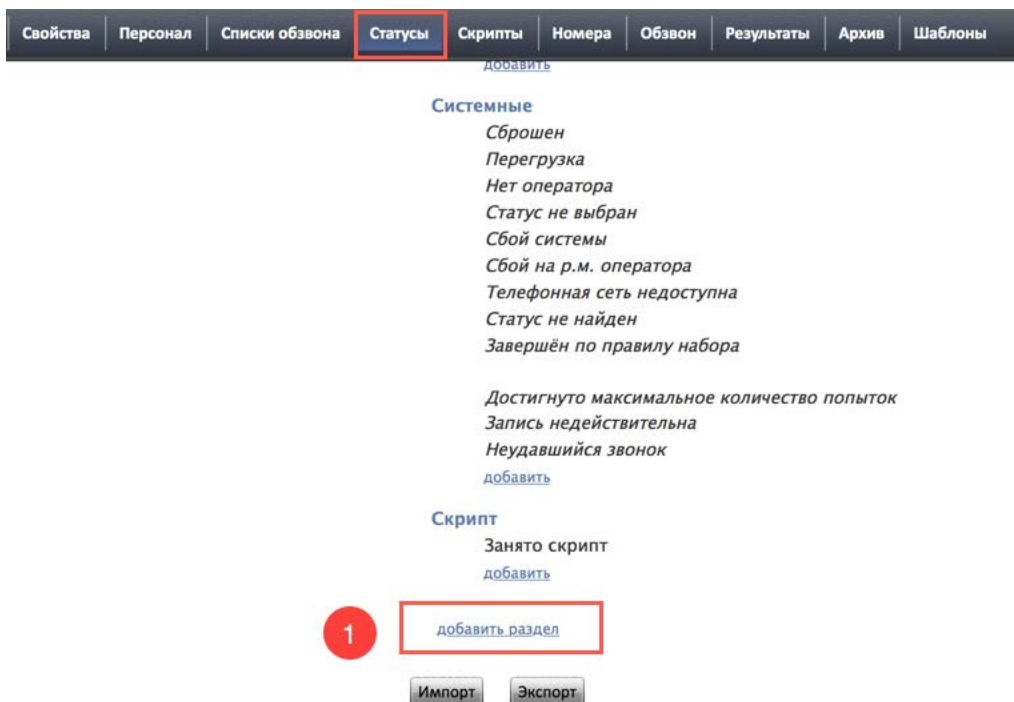
Статусы сгруппированы по *разделам* (4). Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер. Чаще всего отдельно группируют *закрывающие* статусы и статусы, *переносящие* вызовы на другое время (см.ниже).

- 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).



ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

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:

Описание:

Оператор выбирает: да

Тип: Успешный (завершает запись)
 Неуспешный (завершает запись)
 Не звонить (завершает запись)
 Продолжить

Область действия: исходящий предварительный просмотр

Код: ✔ ✘

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	Тип статуса. Выберите один из 4-х типов: <ul style="list-style-type: none"> • Успешный (завершает запись) – успешное завершение обращения (например: клиент принял предложение) или закрытие запроса email. • Неуспешный (завершает запись) – неуспешное завершение обращение, которое не требует дальнейших действий (например: клиент категорически отказался от предложения). Действует только для голосовых обращений. • Не звонить (завершает запись) – используется для обращений, в которых клиент категорически отказался от дальнейших контактов. Действует только для голосовых обращений. • 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).
Область действия	Для кампании обзвона в режиме <i>Предпросмотр</i> . Укажите, на каком этапе вызова будет отображаться данный статус: <ul style="list-style-type: none"> • до набора номера (предварительный просмотр); • во время набора и разговора (исходящий); • на обоих этапах.
Код	Позволяет использовать <i>цифровые коды</i> статусов помимо их названий. Одним из возможных применений кодов оператором, является их ввод с клавиатуры аппаратного IP-телефона. Также коды могут быть использованы в сценарии обработки обращения. Использование кодов является опциональным. Коды отображаются в отчётах вместе с названием статуса.

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

Статусы, расположенные в разделах *Не дозвонился* и *Системные* нельзя удалить. 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 Службных статусов приведено в инструкции *Результаты кампании обзвона*, расположенной на *Справочном портале* в разделе *Исходящий обзвон*.

1 **Системные статусы:** Занято

Оператор выбирает: да

Описание:

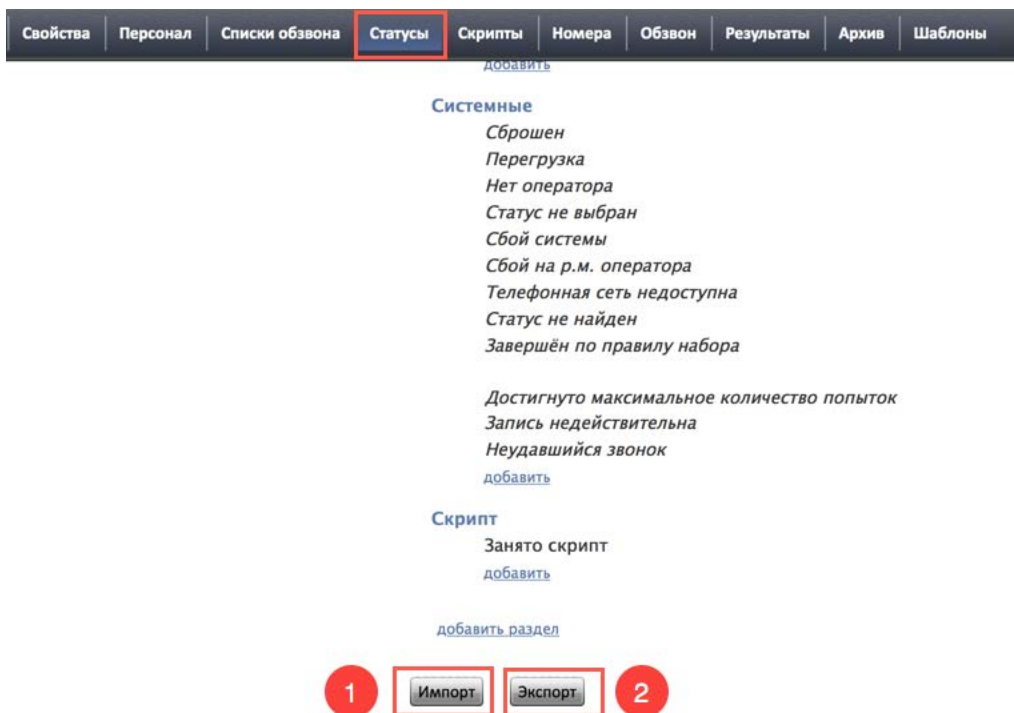
Название:

Код:  

Статусы можно выгрузить и отредактировать 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 [«Отображение статуса при ручном 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.

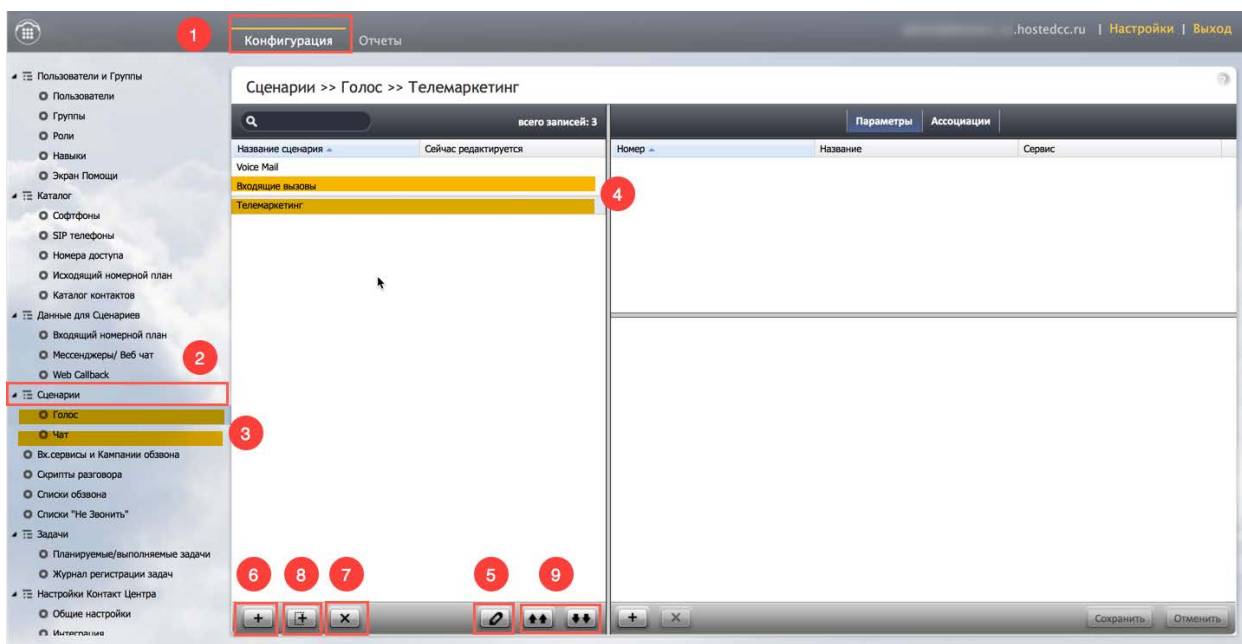
Настройка сценариев происходит в разделе *Сценарии* (2). Сценарии настраиваются отдельно для голосовых обращений и чата (3).

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).

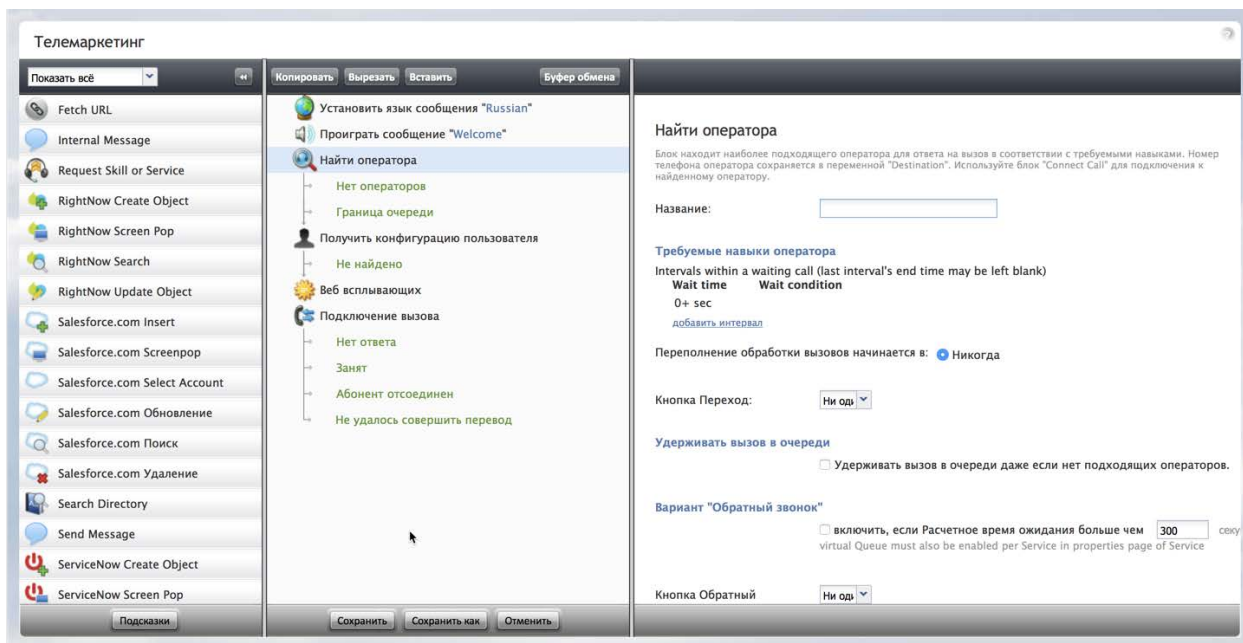
Для **редактирования** существующего сценария нажмите кнопку *Редактировать сценарий* (5). Для создания **нового** – *Добавить сценарий* (6). Сценарий откроется в новой вкладке браузера.

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).



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



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

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

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 компаний 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.

The screenshot shows a CRM interface with a sidebar on the left and a main window displaying a customer survey form. The sidebar includes contact information for Galina Ivanova and Denis Evgenyevich Arkhipov, along with various service and reporting tools. The main window, titled 'Анкета клиента', contains the following fields and sections:

- Header:** 'Анкета клиента' with status indicators: 'Телемаркетинг', 'Осталось: 8', 'Обработано: 1 (1)', 'Заказ: 0 (1)'.
- Form Fields:**
 - фамилия: Архипов
 - имя отчество: Денис Евгеньевич
 - адрес: Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76
 - продукт: << Не выбрано >>
- Text:** 'Наша компания предлагает одну из лучших услуг на рынке.'
- Question:** 'Вы готовы рассмотреть наше предложение?'
- Buttons:** 'ДА', 'НЕ СЕЙЧАС', 'НЕ ИНТЕРЕСНО'.
- Feedback:** 'Спасибо, соединю Вас со специалистом', 'Когда Вам можно перезвонить?', 'Всего хорошего. До свидания !'
- Text Fields:** 'комментарий' and '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.

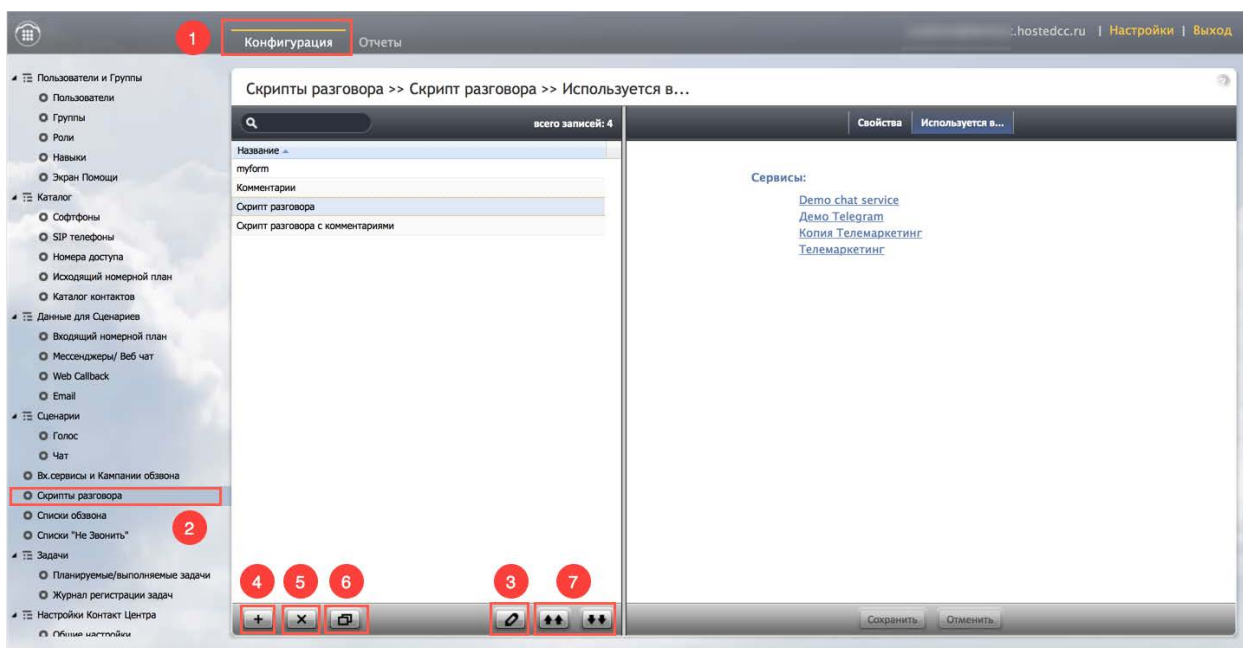
Для **редактирования** существующего скрипта нажмите кнопку *Редактировать* (3). Для создания **нового** – *Новый скрипт* (4). *Шаблон* для редактирования откроется в новой вкладке браузера.

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

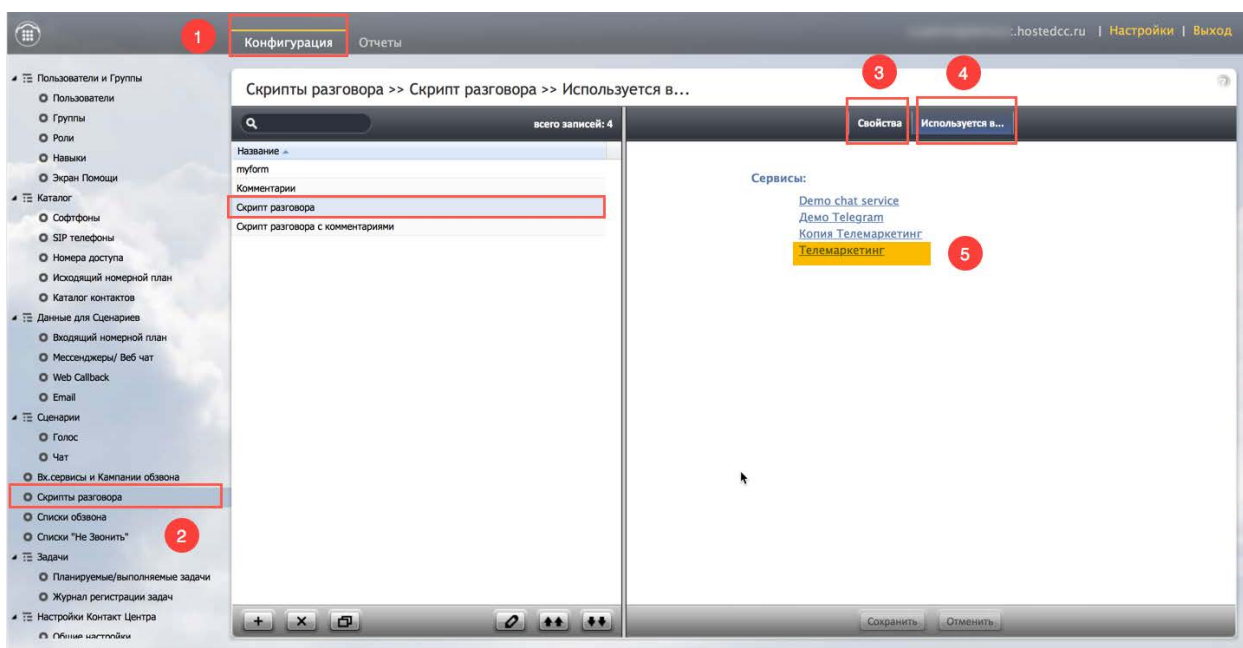
Для **удаления** скрипта нажмите кнопку *Удалить скрипт* (5).

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).

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

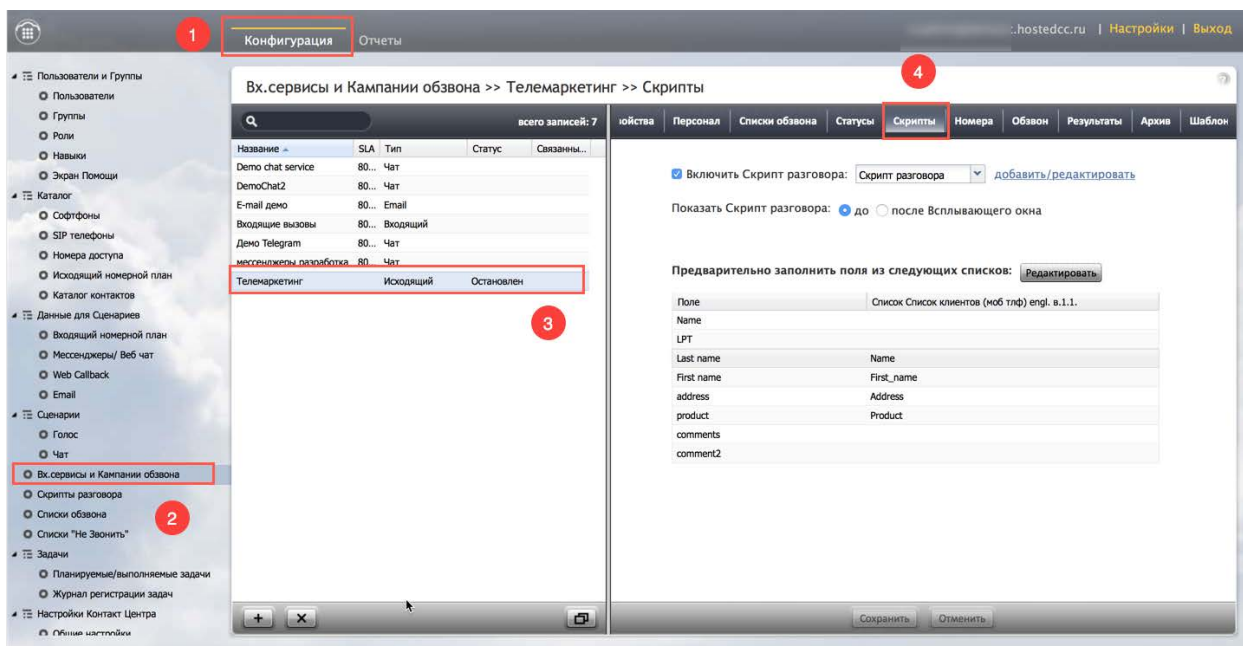


Во вкладке **Свойства** (3) можно изменить *имя* скрипта. Вкладка **Используется в ...** (4) содержит перечень названий *сервисов*, в которых используется данный скрипт. Нажав на *название* сервиса (5) произойдет переход в раздел **Вх.сервисы** и **Кампании обзвона** к настройкам данного сервиса.



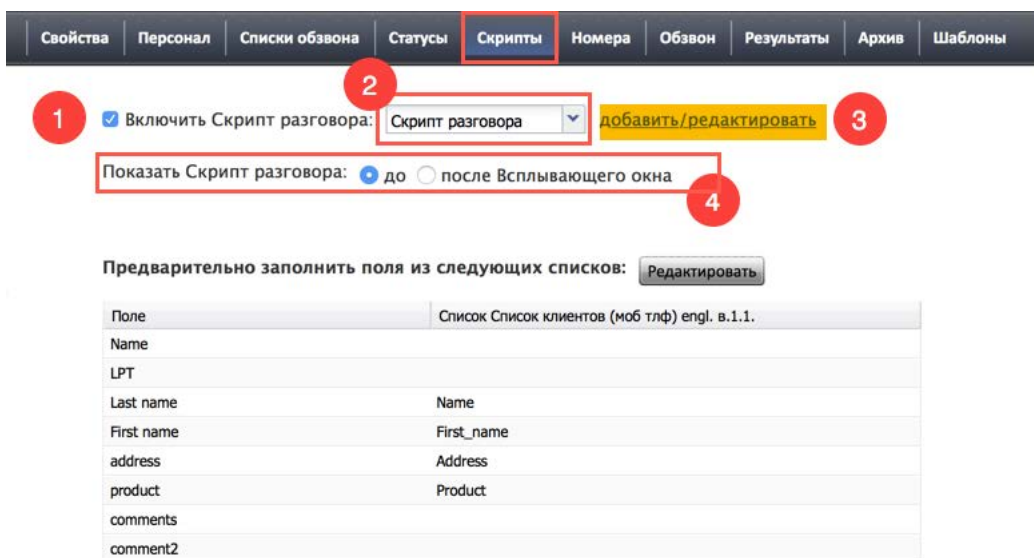
Подключение одноуровневого скрипта к кампании обзвона

Подключение скрипта происходит во вкладке **Скрипты** (4).



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: перед вкладками со всплывающими окнами или после них.



ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

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).

Поле	Список
Name	Список клиентов (моб тлф) engl. v.1.1.
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).

Поле	Тип	Результат
Name	Текст	
LPT	Список	
Last name	Текст	
First name	Текст	
address	Текст	
product	Список	
comments	Текст	
comment2	Текст	

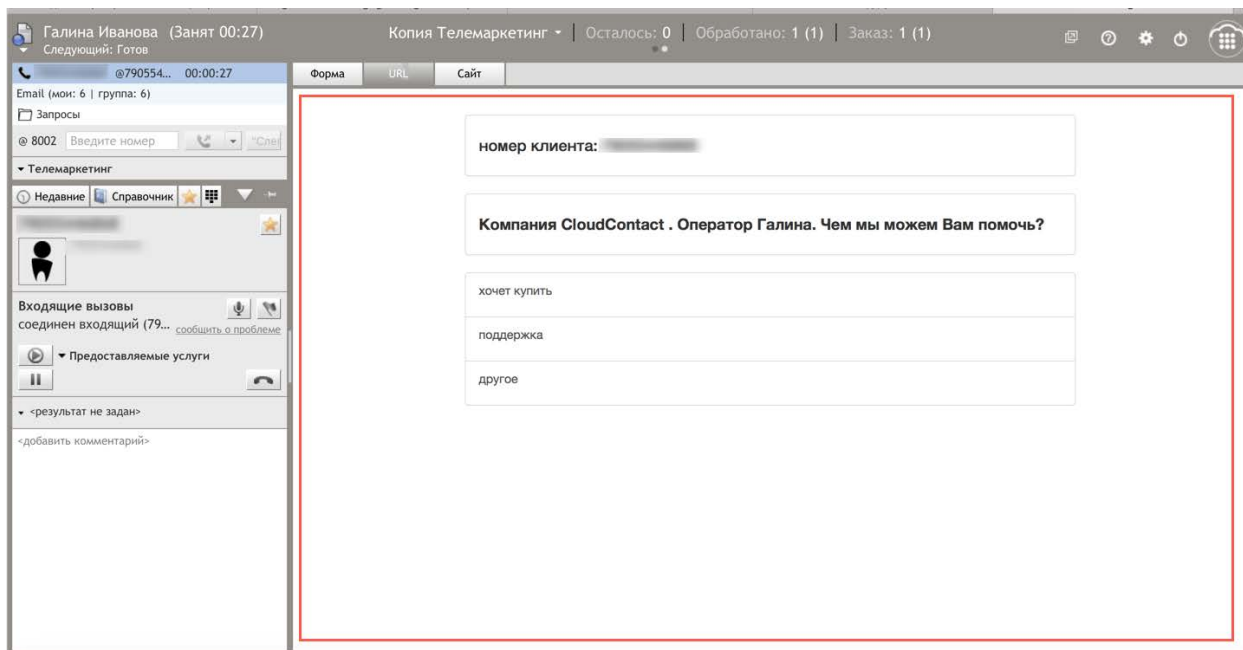
Список Список клиентов (моб тлф) engl. v.1.1.:

- <пусто>
- <пусто>
- N
- Name
- First_name
- Phone
- Address
- Product

Сохранить Отменить

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.



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

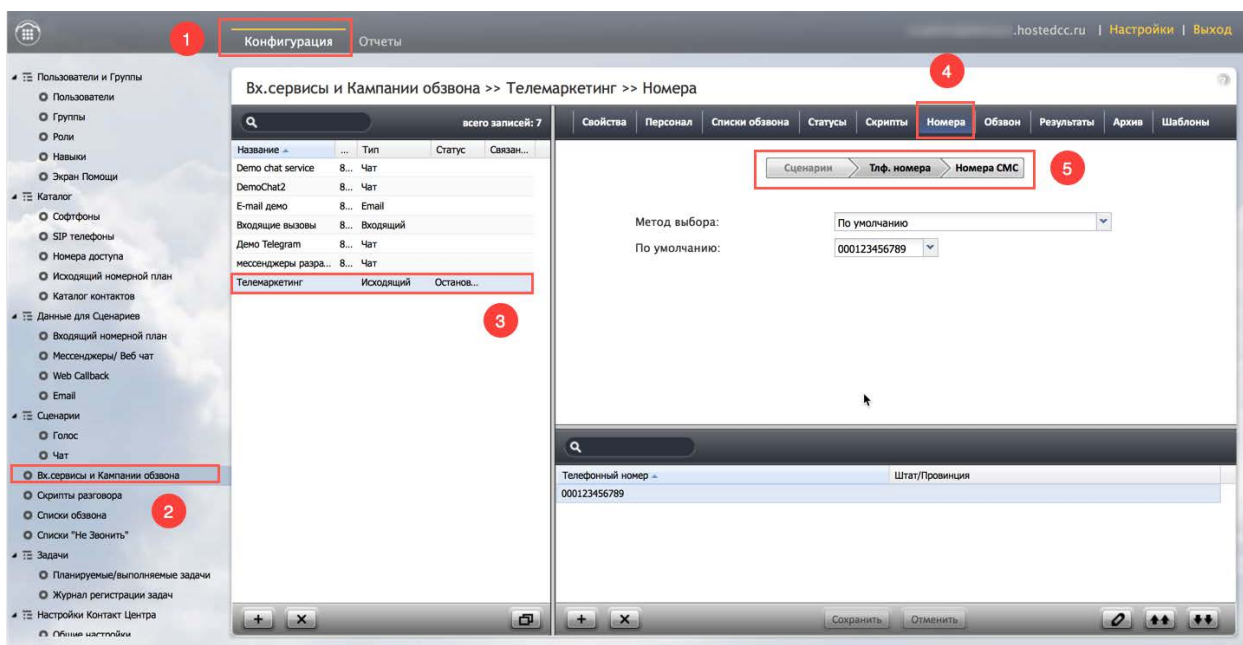
Назначение телефонных номеров (12)

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

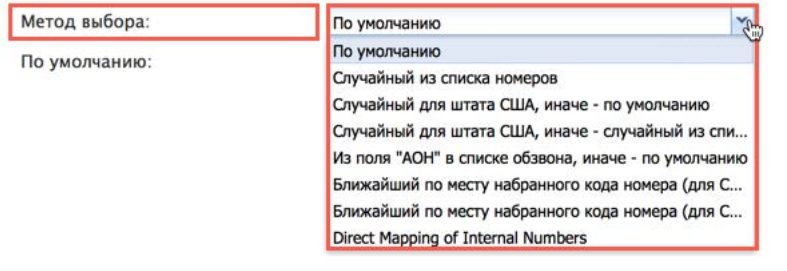
Общий порядок действий по добавлению тлф.номера:

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**.

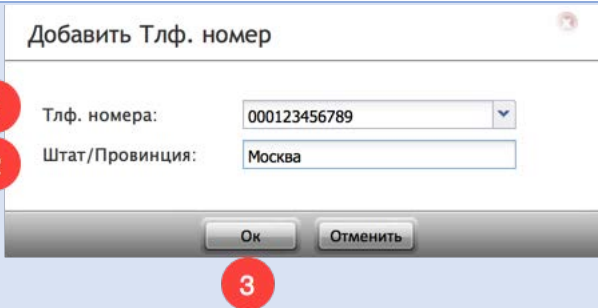
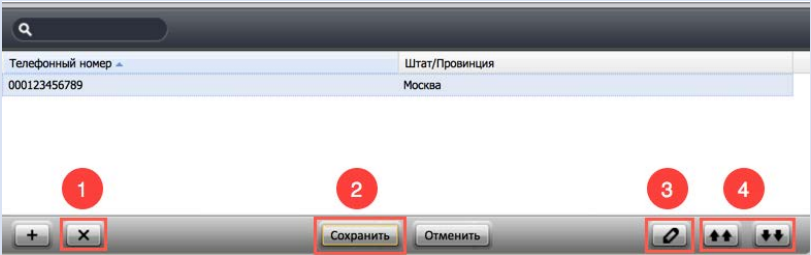
Для настройки используются три секции (5), содержание которых описано в таблице ниже.



Вкладка	Пункт	Содержание
Сценарии		Используется для настройки входящих сервисов.
Тлф.номера		

		<p>Данная вкладка позволяет выбрать телефонные номера, которые будут использоваться в кампании обзвона.</p>
	<p>Метод выбора</p>	 <p>Позволяет определить очередность, с которой эти номера будут использоваться в кампании.</p> <p>Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • По умолчанию: для набора всех номеров кампании используется номер, заданный в п. По умолчанию (см. ниже). Если в кампании используется один тлф.номер – необходимо выбрать этот пункт. • Случайный из списка номеров: для каждой записи из списка случайным образом выбирается номер из списка номеров, назначенных на кампанию (см. ниже). • Случайный для региона штата США (региона), иначе – по умолчанию: в случае, если для тлф.номеров задан регион и он совпадает с названием региона для записи в списке обзвона (тип поля: Штат/Провинция (Регион)) – такие тлф.номера подставляются случайным образом. Если совпадений нет или в списке обзвона не задан регион : используется номер, заданный в п. По умолчанию. • Случайный для штата США (региона), иначе – случайный из списка номеров: в случае, если для тлф.номеров задан регион и он совпадает с названием региона для записи в списке обзвона (тип поля: Штат/Провинция (Регион)) – такие тлф.номера подставляются случайным образом. Если совпадений нет или в списке обзвона не задан регион : случайным образом выбирается номер из списка номеров, назначенных на кампанию. • Из поля «АОН» в списке обзвона, иначе – по умолчанию: в качестве АОН (номер, который будет видеть клиент, когда сервис дозвонится до него) используется номер, указанный в соответствующем поле списка обзвона (тип поля: CallerID (АОН)). Если ваш провайдер не разрешает использовать произвольный АОН, данное правило будет работать только в случае, если АОН из списка обзвона совпадает с реальным АОН тлф. Номера, назначенного на кампанию. Во всех остальных случаях будет использоваться номер, заданный в п. По умолчанию. • Ближайший по месту набранного кода номера: выбирает тлф.номер, совпадающий или географически ближайший к региону, к которому относится набираемый номер. Действует только для США, Канады и Австралии.

		<ul style="list-style-type: none"> • 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.
	<p>По умолчанию</p>	<div data-bbox="614 383 1358 461" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Метод выбора: <input type="text" value="По умолчанию"/></p> <p>По умолчанию: <input type="text" value="000123456789"/></p> </div> <p>При выборе очередности По умолчанию (см.п.выше) позволяет задать какой тлф. номер будет использован при наборе всех номеров из списка.</p>
	<p>Список тлф. номеров</p>	<div data-bbox="603 651 1422 1272" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Свойства Персонал Списки обзвона Статусы Скрипты Номера Обзвон Результаты Архив Шаблоны</p> <p>Сценарии > Тлф. номера > Номера СМС</p> <p>Метод выбора: <input type="text" value="По умолчанию"/></p> <p>По умолчанию: <input type="text" value="000123456789"/></p> <hr/> <p>Телефонный номер - Штат/Провинция</p> <p>000123456789</p> <p style="text-align: right;">+ x Сохранить Отменить</p> </div> <p>В данном пункте назначаются тлф.номера на кампанию и указываются регионы, к которым они относятся. Для добавления номера:</p> <p>Нажмите Добавить номер (1).</p> <div data-bbox="603 1467 1406 1715" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Телефонный номер - Штат/Провинция</p> <p style="text-align: right;">+ x Сохранить Отменить</p> </div> <p>В новом окне выберите <i>номер</i> из списка подключенных к КЦ номеров (1) и введите его <i>регион (Штат/провинция)</i> (если необходимо – см.п.выше)(2). Нажмите ОК (3) для завершения.</p>

		 <p>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.</p> <p>Для удаления номера нажмите <i>Удалить номер</i> (1). Для сохранения всех сделанных настроек в данной вкладке нажмите <i>Сохранить</i> (2).</p> <p>Тлф. номер можно редактировать (сменить номер и регион). Для этого нажмте <i>Редактировать номер</i> (3). Список номеров можно экспортировать на ПК и импортировать для использования в других сервисах/компаниях. Для этого нажмите кнопки (4).</p> 
<p>Номера SMS</p>		<p>Добавление тлф. номеров (АОН), которые будут использоваться для работы с SMS обращениями.</p>

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.

The screenshot displays the configuration page for outgoing call campaigns. The interface includes a sidebar menu, a main content area with a table of campaigns, and a detailed settings panel on the right.

Table of Campaigns:

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

Configuration Panel (Общие):

- 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 связанных кампаний: <<Нет>> (добавить/удалить)
- Начать данную кампанию после: []
- Настройки Прогрессивного режима
 - Лимит времени для "Нет ответа": 45 секунды
 - Сценарий, запускаемый после ответа клиента: << По умолчанию >>

1. Общие

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

The screenshot shows the 'Общие' (General) settings tab for a campaign. The navigation bar includes: Свойства, Персонал, Списки обзвона, Статусы, Скрипты, Номера, **Обзвон**, Результаты, Архив, Шаблоны. The sub-tabs are: **Общие**, Время, Правила набора, Не звонить, Диагностика.

Configuration details:

- Тип: Прогрессивный
- Загрузить:
- Статус: остановлена (вручную)
 - Старт
 - Стоп
- Автоматический Старт/Стоп
 - Включение: нет ограничений
 - [использовать часы работы компании](#)
 - Автоматический режим выключен
 - Выключение: нет ограничений
- Группа связанных компаний: <<Нет>> [добавить/удалить](#)
- Начать данную кампанию после: [dropdown]
- Настройки Прогрессивного режима
 - Лимит времени для "Нет ответа": 45 секунды
 - Сценарий, запускаемый после ответа клиента: << По умолчанию >>

Пункт	Характеристика
Тип	<div data-bbox="539 1227 1219 1397"> </div> <p>Выберите <i>тип</i> кампании обзвона. Можно выбрать один из четырёх режимов работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предпросмотр: полуавтоматический режим. Оператору сначала выводится скрипт/карточка клиента, затем оператор вручную начинает набор номера. • Прогрессивный: автоматический режим. Как только оператор становится <u>свободным</u>, сервис начинает набор номера. Если клиент ответил – сервис распределяет вызов на оператора. • Предсказывающий: автоматический режим. Еще <u>до окончания</u> разговора сервис, на основании статистики предыдущих вызовов, начинает набор номера. Если клиент ответил – сервис распределяет вызов на оператора. • Автоматический (IVR): автоматический режим. Обзвон без участия операторов: сервис набирает номер, выполняет сценарий IVR и завершает вызов. <p>Подробное описание и сравнение режимов обзвона - http://cloudcontact.ru/dialler-types/</p>

<p>Загрузить (Включить)</p>	<p>Загрузить: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Показывает текущее <i>состояние</i> кампании обзвона (<i>включена/выключена</i>).</p> <p>По умолчанию, сразу после создания, кампания <i>выключена</i>. Рекомендуется не включать её до завершения всех настроек. Корректность настроек можно проверить в секции <i>Диагностика</i> (см. п. <i>Диагностика</i> в этом разделе).</p> <p>После завершения и проверки корректности всех настроек установите флажок и <i>включите</i> кампанию.</p> <p>По завершении кампании её можно <i>выключить</i>, но не удалять, для хранения <i>Результатов</i> кампании.</p> <p>Включение/выключение кампании всегда выполняется <i>вручную</i>.</p> <p>Для <i>Смешанного</i> 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 <i>Смешанного</i> типа – удалите все <i>Часы для звонков</i> (в секции <i>Время</i> данной вкладки).</p>
<p>Статус</p>	<p>Статус: остановлена (вручную)</p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="Старт"/> <input type="button" value="Стоп"/></p> <p>Показывает <u>работает</u> сейчас кампания или <u>остановлена</u>. Для начала обзвона нажмите кнопку <i>Старт</i>; для остановки – <i>Стоп</i>.</p> <p>Кампания также может быть вручную включена из рабочего места Супервизора (см. инструкцию «<i>Супервизор Облачного КЦ: инструкция пользователя</i>», расположенную на <i>Справочном портале/ Супервизор КЦ</i>).</p> <p>Кампания может быть автоматически остановлена согласно настройкам п. <i>Автоматический старт/стоп</i> (см. ниже).</p>
<p>Автоматический старт/стоп</p>	<p>Автоматический Старт/Стоп</p> <p>Включение: нет ограничений <input type="button" value="РЕДАКТИРОВАТЬ"/> ✖</p> <p style="text-align: center;">использовать часы работы кампании</p> <p>Автоматический режим выключен</p> <p>Выключение: нет ограничений</p> <p>Данный пункт определяет время <i>автоматического старта/стопа</i> кампании в пределах интервала работы кампании, заданного во вкладке <i>Свойства</i>, п. <i>Часы работы</i>.</p> <p>Для ввода времени <u>включения</u> (начало работы) кампании наведите мышкой на данный пункт и нажмите <u>редактировать</u>. Выберите дату и время включения и временной пояс (опционально).</p> <p><input type="text" value="DD.MM.YY"/> <input type="text" value="H:mm"/> <input type="button" value="✓"/> <input type="button" value="✖"/></p> <p><input type="text" value="Europe/Moscow"/></p> <p>Аналогично задается время <u>выключения</u> (остановки) кампании.</p> <p>По умолчанию, если в этом пункте ничего не задано, кампания работает согласно времени, установленному во вкладке <i>Свойства</i>, п. <i>Часы работы</i> (если задано) – об этом говорит ссылка <i>использовать часы</i></p>

	<p>работы кампании. Если на неё нажать – можно перейти в данный раздел и изменить настройки.</p> <p>Когда подойдет время автоматической остановки, новые вызовы набираться не будут, кампания дождется окончания всех вызовов, которые находятся в работе – после этого будет остановлена.</p> <p>В любой момент можно выполнить старт/стоп кампании в ручном режиме.</p>
<p>Группа связанных кампаний</p> <p>Начать данную кампанию после</p>	<div data-bbox="539 459 1273 564" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Группа связанных кампаний: <input style="width: 100px;" type="text" value=" <<Нет>> "/> добавить/удалить</p> <p>Начать данную кампанию после: <input style="width: 100px;" type="text" value=" "/></p> </div> <p>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.</p> <p>Для добавления кампании в группу связанных кампаний выберите <i>группу</i> из списка в п. <i>Группа связанных кампаний</i>. Параметры, общие для всех кампаний данной группы, будут подчеркнуты жёлтыми точками. Для удаления кампании из группы выберите <i>Нет</i> в выпадающем списке.</p> <p>По умолчанию, <i>порядок</i>, в котором кампании группы будут работать, определяется <i>очередностью</i> их включения в группу. Его можно изменить в п. <i>Начать данную кампанию после</i>.</p>
<p>Настройки кампании в зависимости от ее типа</p>	
<p>Предпросмотр</p> <div data-bbox="392 1124 1321 1464" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Настройки Предпросмотра</p> <p>URL Всплывающего окна: <input style="width: 200px;" type="text" value=" https://www.cloudcontact.ru "/></p> <p>Автоматический набор первого номера: <input type="checkbox"/></p> <p>Начать автоматический набор после: <input style="width: 50px;" type="text" value=" "/> секунды</p> <p>Распределять на предварительно назначенных операторов : <input type="checkbox"/></p> </div>	
<p>URL всплывающего окна</p>	<p>Ссылка на <i>web-страницу</i>, которая откроется у оператора в <i>Области информации</i>, когда он начнет работу с записью (подробнее см. раздел 7. <i>Участие в кампании обзвона</i> инструкции <i>Рабочее место оператора: инструкция пользователя</i> на <i>Справочном портале</i>).</p> <p>В частности, при использовании многоуровневого скрипта разговора, в это поле необходимо вставить ссылку на скрипт (см. раздел 12. <i>Добавление скрипта разговора в кампанию исходящего обзвона в режиме Предпросмотр</i> инструкции <i>Многоуровневые скрипты разговора</i> на <i>Справочном портале</i>).</p> <p>Если этот пункт оставить пустым, у оператора будет отображаться <i>номер телефона</i> и <i>имя клиента</i> (если оно присутствует в <i>списке обзвона</i>).</p>
<p>Автоматический набор первого номера</p>	<p>По умолчанию, в режиме <i>Предпросмотр</i> оператор набирает все номера <u>вручную</u>.</p> <p>Если поставить флажок в этом пункте, при приёме оператором <i>первой записи</i>, по истечении периода времени, заданного в п. <i>Начать</i></p>

	автоматический набор после (см. ниже) телефонный номер будет набран <u>автоматически</u> .
Начать автоматический набор после	Время перед началом автоматического набора номера <i>первой</i> записи. Действует только если выбран флажок <i>Автоматический набор первого номера</i> .
Распределять на предварительно назначенных операторов	<p>В режиме <i>Предпросмотр</i> записи в списке обзвона могут распределяться между <u>заранее</u> заданными операторами.</p> <p>Для этого в список обзвона необходимо добавить столбец с <i>именами пользователей (логинами операторов)</i>. При загрузке списка данному столбцу надо присвоить <i>тип</i> <i>Логин оператора</i>.</p> <p>Если выбрать флажок в этом пункте, записи в списке обзвона будут распределяться <u>только на назначенных операторов</u>.</p>
Прогрессивный	
<p>Настройки Прогрессивного режима</p> <p>Лимит времени для "Нет ответа": <input type="text" value="45"/> секунды</p> <p>Сценарий, запускаемый после ответа клиента: <input type="text" value=" << По умолчанию >>"/></p> <p>Обнаружение голоса: <input type="checkbox"/></p> <p>Обнаружение автоответчика: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Ожидание сигнала начала записи автоответчика: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Лимит ожидания ответа оператора: <input type="text" value="2"/> секунды</p> <p>Максимум отключенных вызовов: <input type="text" value="2"/></p> <p>кол-во набираемых номеров/на оператора,%: <input type="text" value="100"/></p>	
Лимит времени для «Нет ответа»	Данный параметр определяет, сколько времени кампания будет ждать ответа клиента после получения сигнала контроля посылки вызова (<i>КПВ</i> , или " <i>длинные гудки</i> "). По истечении этого времени вызов будет завершен со статусом « <i>Нет ответа</i> ».
Сценарий, запускаемый после ответа клиента	<p>Определяет, какой <i>сценарий</i> обработки вызова будет запущен при ответе клиента (см. раздел <i>Настройка сценария обработки вызовов</i>).</p> <p>По умолчанию используется простейший сценарий распределения на <i>наименее занятого оператора</i>. В нем вызовы, не соединенные с оператором в течении интервала, заданного в п. «<i>Лимит ожидания ответа оператора</i>» завершаются автоматически.</p> <p>Для назначения сценария выберите его из выпадающего списка.</p>
Обнаружение голоса	<p>Определяет, будет ли сервис выявлять <i>ответ голосом</i> перед соединением на оператора.</p> <p>Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по поднятию трубки на стороне клиента соединять на оператора.</p>
Обнаружение автоответчика	Определяет, будет ли сервис пытаться отличать ответ человека от приветствия, записанного на <i>автоответчик</i> . Работает совместно с параметром « <i>Обнаружение голоса</i> ».

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

	Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по началу звучания голоса соединять на оператора.
Ожидание сигнала начала записи автоответчика	<p>Задаёт, будет ли решение об обнаружении автоответчика основываться на выявлении звукового сигнала после окончания речевого приветствия.</p> <p>Если флажок не выбран, для всех вызовов с длинными голосовыми сообщениями будет проставлен статус Автоинформатор или IVR (Announcement).</p> <p>Работает совместно с пунктом Обнаружение автоответчика.</p>
Лимит ожидания ответа оператора	<p>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).</p> <p>По умолчанию сервис завершает вызов.</p>
Максимум отключенных вызовов	<p>Задаёт максимально допустимое значение отключенных вызовов (вызовов, завершённых по превышении параметра Лимит ожидания ответа оператора).</p> <p>Задаётся в процентах от общего числа вызовов.</p>
Кол-во набираемых номеров/ на оператора,%	<p>Показывает в процентах отношение общего количества попыток набора к ожидаемому количеству отвеченных попыток набора. Этот показатель определяет скорость обзвона.</p> <p>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.</p> <p>По умолчанию, данный показатель равен 100%. Это означает, что на одного свободного оператора сервис будет набирать один номер, т.е. предполагается, что все вызовы будут отвечены.</p>

Предсказывающий

Настройки Предсказывающего режима

Лимит времени для "Нет ответа": секунды

Сценарий, запускаемый после ответа клиента:

Обнаружение голоса:

Обнаружение автоответчика:

Ожидание сигнала начала записи автоответчика:

Лимит ожидания ответа оператора: секунды

Максимум отключенных вызовов:

Интенсивность набора

Загрузка оператора:

начальное кол-во набираемых номеров/на оператора,%: (100 % успешных попыток набора)

Лимит времени для «Нет ответа»	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 после ответа клиента	<p>Определяет, какой сценарий обработки вызова будет запущен при ответе клиента (см. раздел <i>Настройка сценария обработки вызовов</i>).</p> <p>По умолчанию используется простейший сценарий распределения на <i>наименее занятого оператора</i>. В нем вызовы, не соединенные с оператором в течении интервала, заданного в п. «Лимит ожидания ответа оператора» завершаются автоматически.</p> <p>Для назначения сценария выберите его из выпадающего списка.</p>
Обнаружение голоса	<p>Определяет, будет ли сервис выявлять <i>ответ голосом</i> перед соединением на оператора.</p> <p>Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по поднятию трубки на стороне клиента соединять на оператора.</p>
Обнаружение автоответчика	<p>Определяет, будет ли сервис пытаться отличать ответ человека от приветствия, записанного на <i>автоответчик</i>. Работает совместно с параметром «Обнаружение голоса».</p> <p>Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по началу звучания голоса соединять на оператора.</p>
Ожидание сигнала начала записи автоответчика	<p>Задаёт, будет ли решение об обнаружении автоответчика основываться на выявлении звукового сигнала после окончания речевого приветствия.</p> <p>Если флажок не выбран, для всех вызовов с длинными голосовыми сообщениями будет проставлен статус Автоинформатор или IVR (Announcement).</p> <p>Работает совместно с пунктом Обнаружение автоответчика.</p>
Лимит ожидания ответа оператора	<p>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).</p> <p>По умолчанию сервис завершает вызов.</p>
Максимум отключенных вызовов	<p>Задаёт максимально допустимое значение отключенных вызовов (вызовов, завершённых по превышении параметра Лимит ожидания ответа оператора).</p> <p>Задаётся в процентах от общего числа вызовов.</p>
Интенсивность набора. Загрузка оператора	<p>Определяет <i>занятость (загрузку)</i> 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:</p> $\frac{\text{время разговора} + \text{время ожидания}}{\text{время разговора} + \text{время ожидания} + \text{время в состоянии Готов}} * 100$ <p>Изменения этого параметра вступают в действие незамедлительно.</p> <p>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 Сервисов (см. раздел 5.4 Показатели работы Сервисов инструкции Рабочее место супервизора).</p>

<p>Интенсивность набора. Начальное кол-во набираемых номеров/ на оператора,%</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>При необходимости, реальный показатель набора может быть сброшен, нажатием на кнопку «Сброс статистики». В этом случае, система будет использовать значение, установленное в Начальном показателе набора.</p>
---	--

Автоматический (IVR)

<p>Максимум одновременных вызовов</p>	<p>Максимальное количество одновременно обрабатываемых вызовов.</p>
<p>Лимит времени для «Нет ответа»</p>	<p>Данный параметр определяет, сколько времени кампания будет ждать ответа клиента после получения сигнала контроля посылки вызова (<i>КПВ</i>, или "<i>длинные гудки</i>"). По истечении этого времени вызов будет завершен с результатом «Нет ответа».</p>
<p>Сценарий, запускаемый после ответа клиента</p>	<p>Определяет, какой сценарий обработки вызова будет запущен при ответе клиента (см. раздел <i>Настройка сценария обработки вызовов</i>).</p> <p>Для кампании в режиме Автоматический (IVR) сценарий в обязательном порядке должен содержать записанные <i>голосовые сообщения</i>.</p>
<p>Обнаружение голоса</p>	<p>Определяет, будет ли сервис выявлять <i>ответ голосом</i> перед соединением на оператора.</p> <p>Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по поднятию трубки на стороне клиента соединять на оператора.</p>
<p>Обнаружение автоответчика</p>	<p>Определяет, будет ли сервис пытаться отличать ответ человека от приветствия, записанного на <i>автоответчик</i>. Работает совместно с параметром «Обнаружение голоса».</p> <p>Если этот флажок не выбран – сервис будет сразу по началу звучания голоса соединять на оператора.</p>

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

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

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 компании (по временной зоне, в которой находится КЦ). Во вкладке *Время* задаются интервалы набора номеров (по временным зонам, к которым относятся номера из списка обзвона).

Свойства | Персонал | Списки обзвона | Статусы | Скрипты | Номера | **Обзвон** | Результаты | Архив | Шаблоны

Общие | **Время** | Правила набора | Не звонить | Диагностика

Местное время

круглосуточно: 24/7
[добавить](#)

Телефоны для связи, по предпочтению

Телефон
 Phone
 Телефон_1
 Телефон_2

[добавить расписание](#)

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

Учитывать ограничения [Часы для звонков](#)

Пункт	Характеристика
Местное время	<p>В данной таблице задаются <i>временные интервалы</i> для набора номеров из списка обзвона. Время указывается местное.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>

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.

Местное время	Телефоны для связи, 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).

Местное время	Телефоны для связи, по предпочтению
круглосуточно: 24/7 добавить	добавить
добавить расписание	

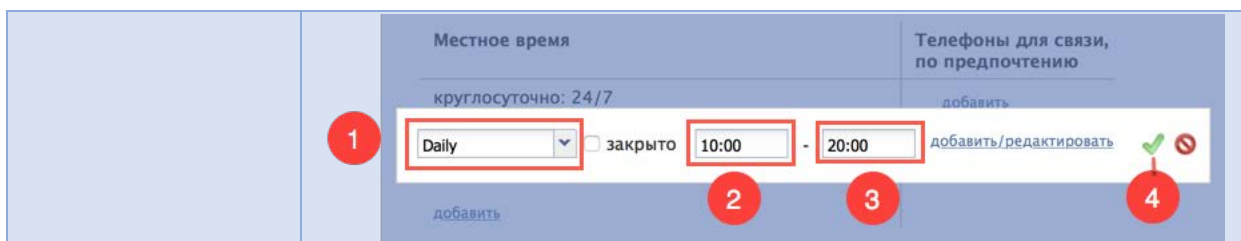
Выберите *столбец* с телефонами, к которым будет относиться это правило (1). Если столбцов с телефонами несколько – нажмите **добавить** (2).

Местное время	Телефоны для связи, по предпочтению
круглосуточно: 24/7 добавить	Телефон <input type="text"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> добавить

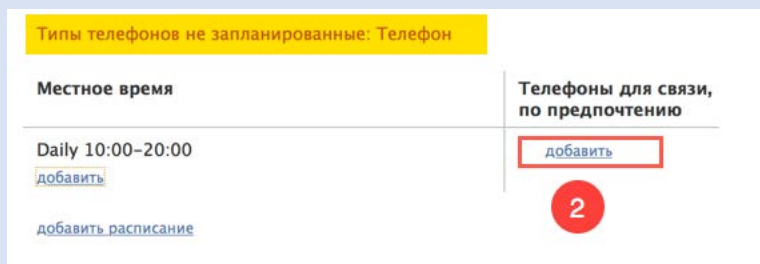
Для задания интервала с учётом местного времени нажмите **добавить (1).**

Местное время	Телефоны для связи, по предпочтению
круглосуточно: 24/7 добавить	добавить
добавить расписание	

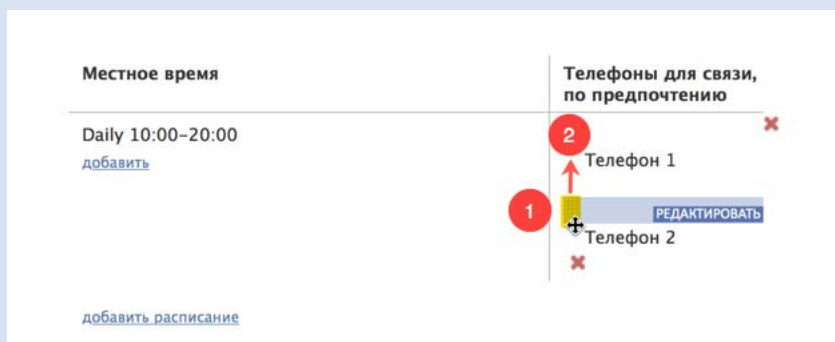
В новом окне выберите *дни недели* (1), установите время *начала* (2) и *завершения* звонков (3). Время вводите в формате: [час]:[минуты]. Нажмите (4) для завершения настройки.



Сервис подскажет, что необходимо задать телефоны, для которых будет действовать этот интервал (1). Нажмите **добавить** (2) для выбора названия *столбцов* с телефонами из *списка* обзвона (1).



Если к данному интервалу относятся несколько столбцов с телефонами, они будут набираться в порядке добавления (в примере ниже: сначала Телефон 1, затем – Телефон 2). Порядок можно поменять: выберите строку с названием телефона и нажмите на полосу слева (1). Перетащите строку в нужное место (2).



Для работы кампании обзвона в автоматических режимах (Прогрессивный, Предсказывающий, IVR) и учёта местного времени необходимо при загрузке списка обзвона в п. Код страны по умолчанию вкладки Поля установить ? (для звонков по России).

<p>Дополнительные условия</p>	<p>Нажмите флажок если помимо учета местного времени на основании кода города/моб. оператора необходимо учитывать <i>почтовый индекс региона</i>.</p> <p>По умолчанию это условие не учитывается и набор осуществляется только по <i>местному времени</i> телефона (код города или моб.оператора) – см.п. Местное время.</p> <p>В настоящее время эта опция действует только для звонков в США.</p>
<p>Учитывать ограничения</p>	<p>Данная опция позволяет учитывать <i>ограничения по времени набора номеров</i>, существующие в отдельных странах/регионах. Ограничения предварительно задаются в разделе <i>Настройки контакт центра/</i></p>

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](#).



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 *тип* 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.

Статус	Повторы	Интервал повторов	Действие
Abandoned			Перепланировать (24ч)
Agent failure			Перепланировать (1ч)
Call failed	3	10	Остановить набор номера
Congestion			Перепланировать (2ч)
Disposition not found			Ожидать (24ч)
Fast busy	3	10	Перепланировать (1ч)
No agent			Перепланировать (24ч)
No disposition			Перепланировать (24ч)
Number matches DNC			Остановить набор номера
Other connection issue			Остановить набор номера

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 первой 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.**

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

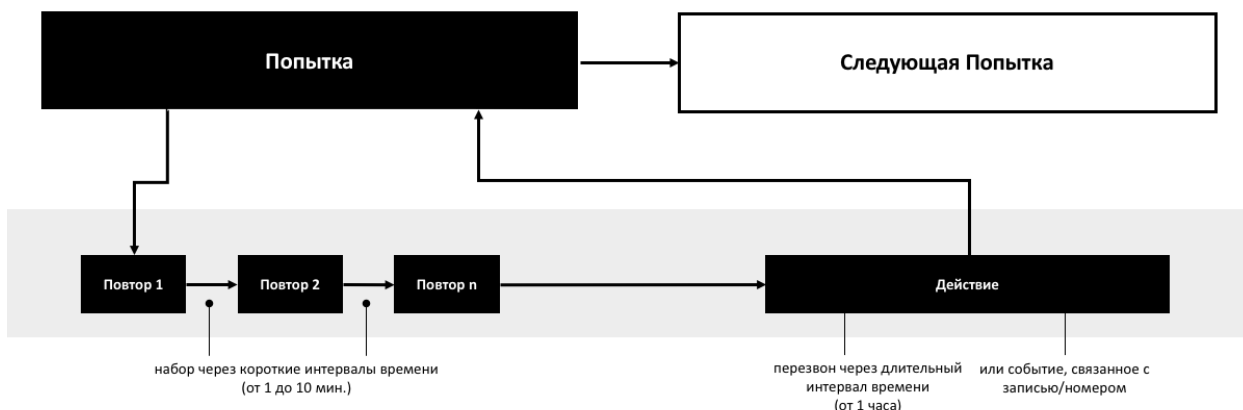
В настройках *правил перезвона* используются следующие понятия:

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

Повтор - набор номера. Может проводиться несколько раз, через небольшие интервалы времени (до 10 мин.).

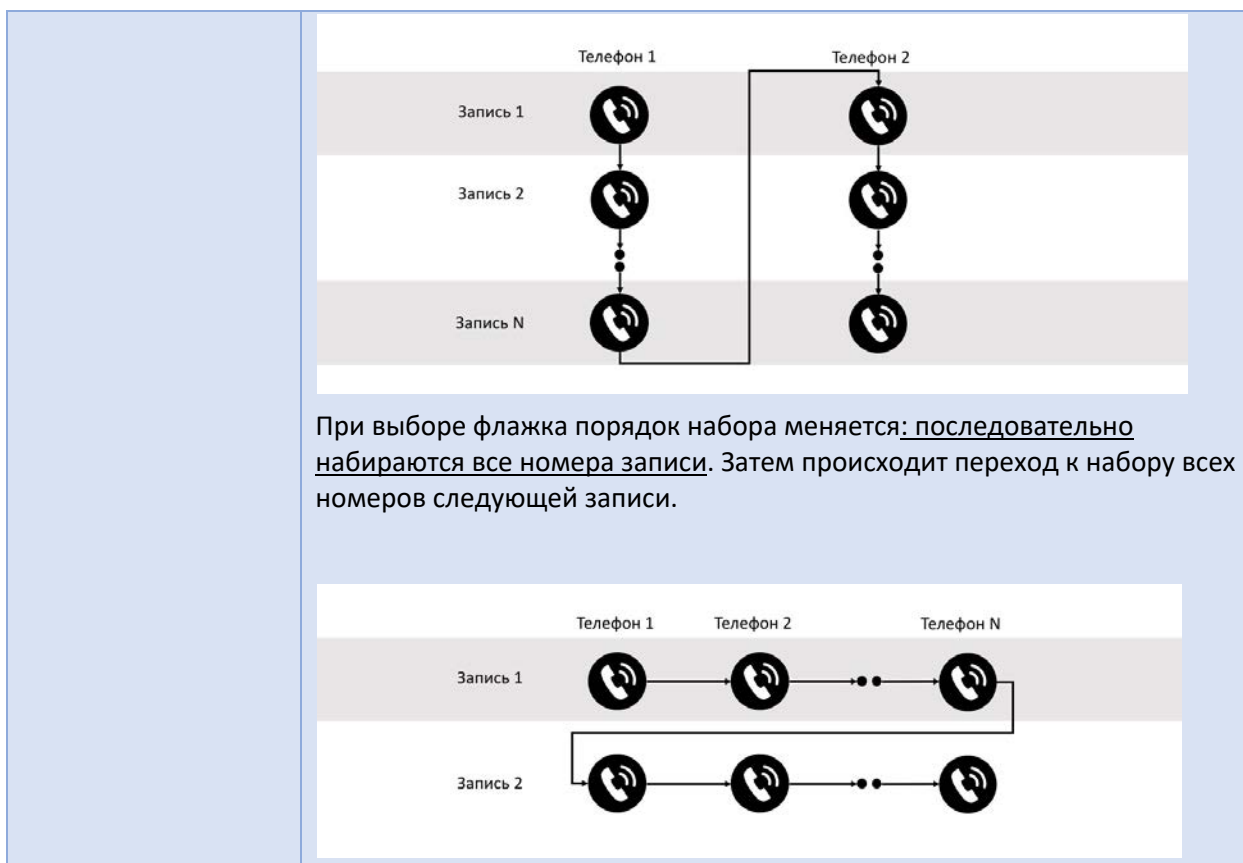
Действие – событие, происходящее по завершении повтора. Может быть как *перезвоном* через длительный интервал времени (от 1 часа), так и *событием*, связанным с обработкой записи (*остановка набора номера/записи, вызов определенного сценария* и т.п.)

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



Основные настройки секции *Перезвоны*:

Пункт	Характеристика
Максимальное количество попыток на запись	<p>Предельное число попыток на <i>запись</i>. По его превышении запись <u>закрывается</u> и набор записи <u>прекращается</u>.</p> <p>Если запись содержит только <u>один</u> номер, по прекращению набора записи в <i>Результатах кампании</i> отражается статус <u>последней</u> попытки набора номера.</p> <p>Если запись содержит <u>несколько</u> номеров, по прекращению набора записи в <i>Результатах кампании</i> заносится статус <u>Достигнуто максимальное количество попыток</u>.</p>
Максимальное количество попыток на номер	<p>Предельное число попыток на один <i>телефонный номер</i>. По его превышении начинается набор <u>следующего</u> телефонного номера из <i>записи</i>.</p>
Последовательно набирать все номера из записи	<p>Если запись содержит несколько номеров - задаёт порядок, в котором они будут набираться.</p> <p>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.</p>



При выборе флажка порядок набора меняется: последовательно набираются все номера записи. Затем происходит переход к набору всех номеров следующей записи.

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)).

Максимальное количество попыток на запись:

Максимальное количество попыток на номер:

Последовательно набирать все номера из записи:

Статус	Повторы	Интервал повторов	Действие
Направление перегружено	3	10	Перепланировать (1ч)
Не тот человек			Перепланировать (3ч)
Неверный номер			Остановить набор номера во все...
Нет оператора			Перепланировать (24ч)
Нет ответа			Перепланировать (1ч)
Неудавшийся звонок	3	10	Остановить набор номера
Номер не существует			Остановить набор номера во все...
Перегрузка			Перепланировать (2ч)
Перезвонить			Перепланировать (24ч)
Проблемы на сети			Перепланировать (24ч)
Пропущена	30	3	Ожидать (24ч)

Сохранить Отменить

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



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

Редактировать Правила набора

Статус: Занято

Повтор:

Максимальное количество повторов:

Интервал повторов: минут(ы)

Действие:

Перепланировать на: час(а)

Сценарий:

Пункт	Характеристика
Статус	Название редактируемого <i>статуса</i>
Повтор	<p>Определяет, будет ли производиться <u>повторный набор</u> номера, если текущий набор завершился с данным статусом.</p> <p>Повторный набор производится через небольшие промежутки времени (от 1 до 10 мин.). Обычно применяется для статусов, связанных с <i>временной недоступностью</i> номера (например: Занято или Сетевое сообщение).</p> <p>Если для данного статуса необходимо выполнить повторный набор, включите флажок.</p>
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	<p>Выполняется после завершения максимального количества повторов (если повторы заданы). Если повторы не заданы, то выполняется <u>сразу</u> после текущего статуса.</p> <p>Возможные варианты действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> Выполнить сценарий – выполняется сценарий, выбранный в п. Сценарий ниже. Применимо только к <i>автоматическим</i> кампаниям (<i>Прогрессивный</i>, <i>Предсказывающий</i> и <i>IVR</i>) и к вызовам, которые <u>не были обработаны</u> оператором. Например, если в процессе набора номера был определен статус <i>Автоответчик</i>, то сервис по данному статусу может запустить сценарий «<i>Оставить предзаписанное сообщение на автоответчик</i>». Если же вызов был соединен с оператором и он сам проставил статус <i>Автоответчик</i>, то сценарий <u>не будет</u> запущен.

- 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* все номера данной *записи* больше не будут набираться.
- Перезвонить (Перепланировать) – данный номер будет повторно набран через интервал времени, заданный в п. Перезвонить через (Перепланировать на) (1).

Редктировать Правила набора

Статус: Занято

Повтор:

Максимальное количество повторов:

Интервал повторов: минут(ы)

Действие: Перепланировать

Перепланировать на: час(а) 1

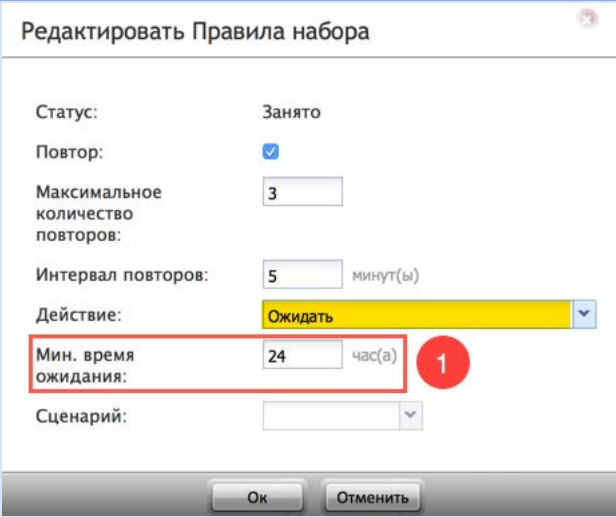
Сценарий:

Ок Отменить

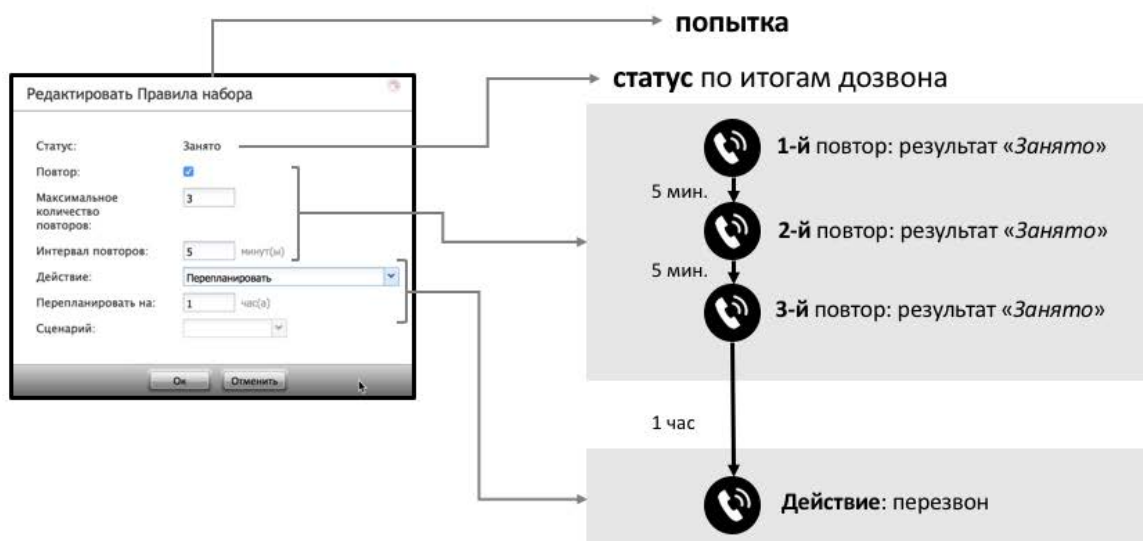
Если данный статус виден оператору, он может задать дату и время перезвона вручную.

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

- Если при ручном 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.

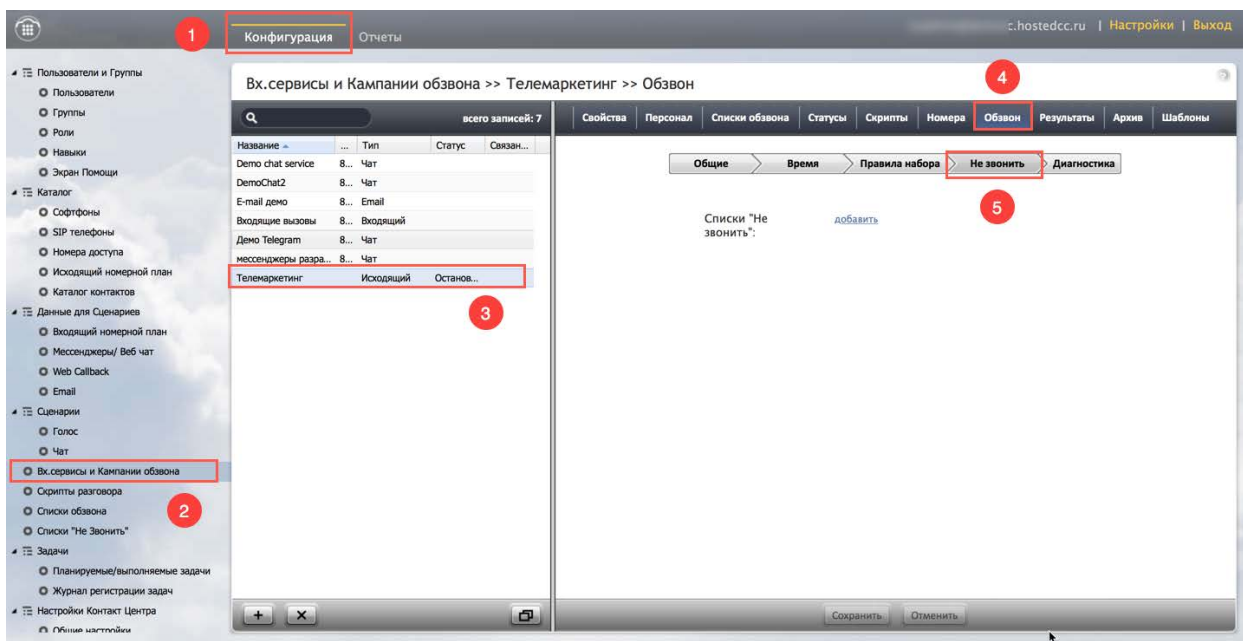
	
<p>Мин. время ожидания</p>	<p>Данный пункт появляется при выборе действия Ожидания (см. выше). Задаёт интервал для повторного набора.</p>
<p>Перезвонить через (Перепланировать на)</p>	<p>Данный пункт появляется при выборе действия Перезвонить (Перепланировать) (см. выше). Задаёт интервал для повторного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

Пример действия настроек показан на схеме ниже:



4. Не звонить

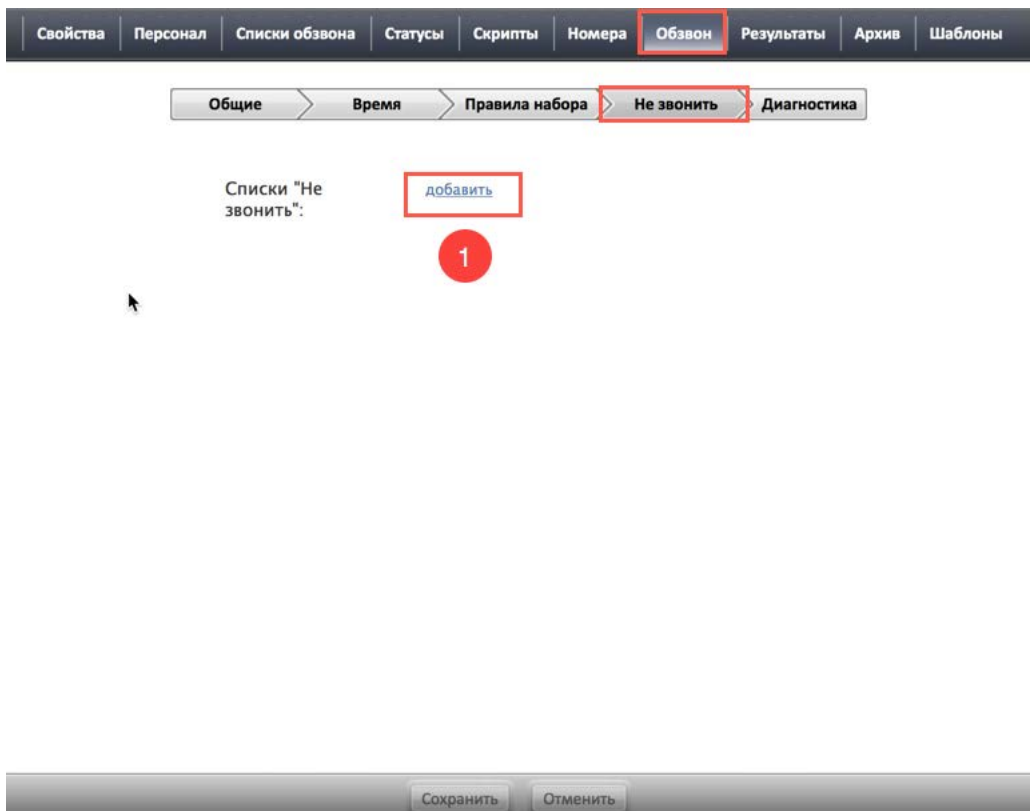
Данная секция позволяет подключить к кампании обзвона список «Не звонить». В ходе кампании обзвона, каждая запись из списка обзвона сравнивается с записями в списке «Не звонить». Если запись совпадает, то обзвон по ней не производится. В **Результатах кампании** такие записи отмечаются специальным **системным результатом** Номер есть в списке "Не звонить" / Number matches DNC.



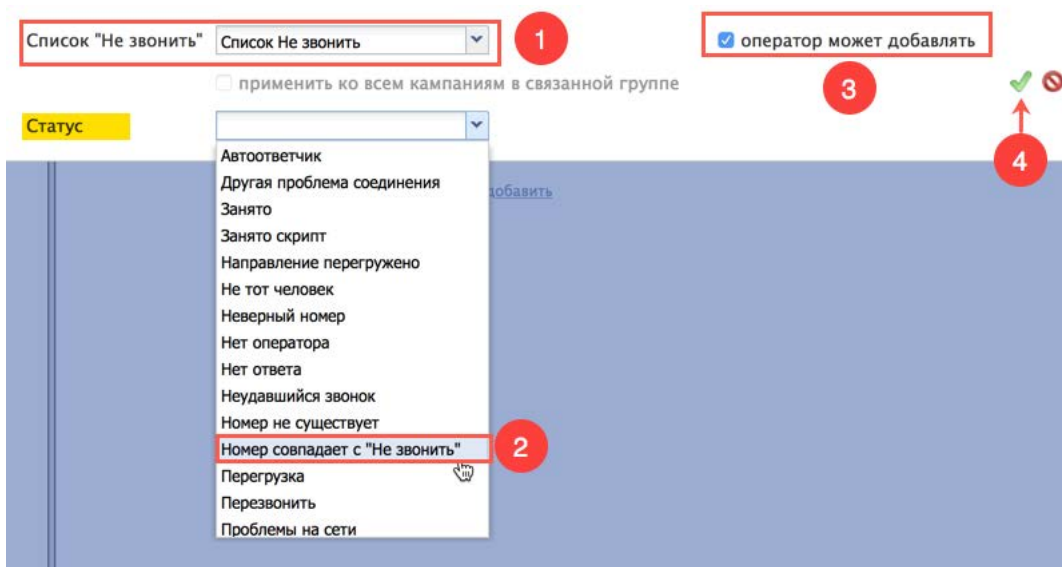
Создание списка **Не звонить** описано в инструкции *Списки «Не звонить»*, расположенной в разделе *Исходящий обзвон* на *Справочном портале*.

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

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).



ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

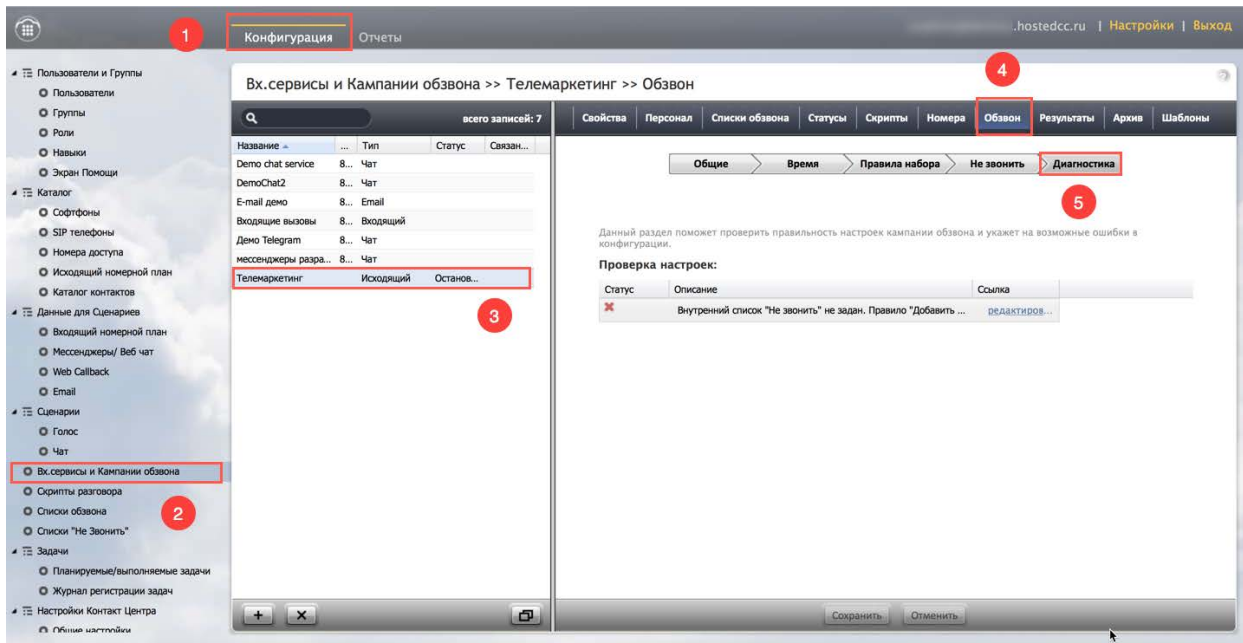
Если кампания является частью *группы кампаний* обзвона, то при добавлении списка Не звонить к данной кампании, он может быть автоматически добавлен на все кампании группы. Для этого поставьте флажок применить ко всем кампаниям в связанной группе (1).

По умолчанию, флажок не стоит.

Список "Не звонить"	<input type="text" value="Список Не звонить"/>	<input checked="" type="checkbox"/> оператор может добавлять
	<input type="checkbox"/> применить ко всем кампаниям в связанной группе	 
Статус	<input type="text" value="Номер совпадает с \" звонить\""="" не=""/>	

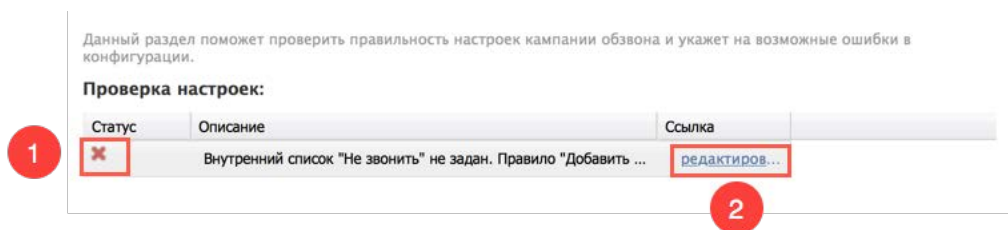
5. Диагностика

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.



В данную секцию можно обращаться на *любом этапе* 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.



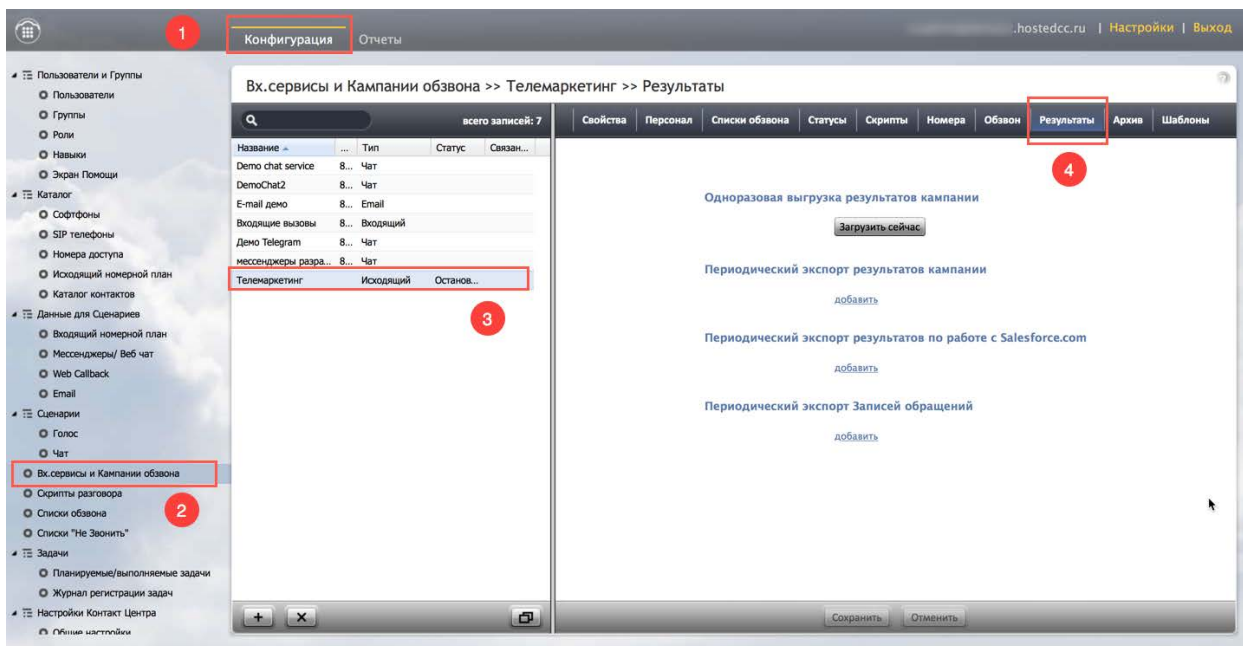
Чем меньше будет замечаний по результатам диагностики, тем правильнее настроена кампания с точки зрения данной инструкции.

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 задается во вкладке **Результаты** (4).



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

Результаты обзвона могут также храниться в виде **.zip** файла во вкладке **Архив** (подробнее см. раздел **После запуска/Архив** настоящей инструкции).

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

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.



Одноразовая выгрузка результатов кампании

[Загрузить сейчас](#)

Периодический экспорт результатов кампании

[добавить](#) **1**


Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

[добавить](#)

Периодический экспорт Записей обращений

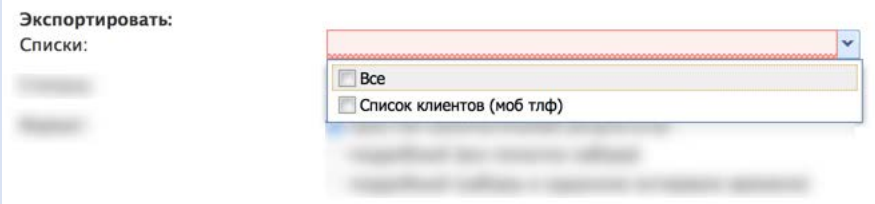
[добавить](#)

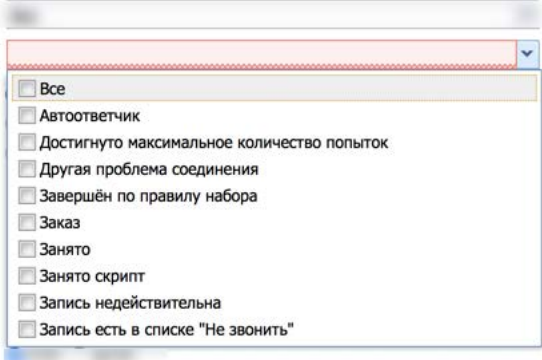
В открывшемся окне появятся поля для настройки *экспорта* результатов.

Редактировать параметры экспорта 

Название:
 Включено:
 Экспортировать:
 Списки:
 Статусы:
 Формат: простой (окончательные результаты)
 подробный (все попытки набора)
 подробный (наборы в заданном интервале времени)
 Период:
 Дата и время начала:
 Интервал экспорта:
 Путь:
 FTP URL с именем файла:
 Протокол: FTP SFTP
 имя пользователя FTP:
 пароль FTP:

Дата и время будут добавлены к имени файла в URL

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

	<p>Экспортировать:</p> <p>Статусы:</p> 
<p>Экспортировать/ Формат</p>	<p>Задаёт <i>тип</i> отчета:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Простой - показаны результаты <u>последней</u> попытки набора для каждой записи из списка обзвона; • Подробный - показаны результаты <u>всех</u> попыток набора для каждой записи из списка обзвона. <p>Подробнее о перечне данных, содержащихся в разных типах отчетах, см. инструкцию <i>Результаты кампании обзвона</i> в разделе <i>Исходящий обзвон</i> на <i>Справочном портале</i>.</p>
<p>Период/ Дата и время начала</p>	<p>Дата и время начала экспорта результатов.</p>
<p>Период/ Интервал экспорта</p>	<p>Периодичность экспорта результатов. Минимальный интервал составляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • для <i>простого</i> отчета и <i>подробного</i> отчета (все закрытые записи и попытки набора) – 1 час; • для <i>подробного</i> отчета (все попытки в заданном интервале времени) – 15 мин.
<p>Путь/ FTP URL с именем файла</p>	<p>Ссылка на <i>FTP</i> сайт, содержащая имя файла, в который будут выгружаться экспортируемые результаты. Дата и время выгрузки добавляются к имени файла автоматически.</p>
<p>Путь/ Протокол</p>	<p>Выберите тип используемого протокола: <i>FTP</i> или <i>SFTP</i>.</p>
<p>Путь/ имя пользователя FTP</p>	<p>Введите имя пользователя для доступа на <i>FTP</i>.</p>
<p>Путь/ пароль FTP</p>	<p>Введите пароль для доступа на <i>FTP</i>.</p>
<p>Тестировать соединение</p>	<p>Нажмите для проверки доступа на <i>FTP</i> с введенными регистрационными данными.</p>

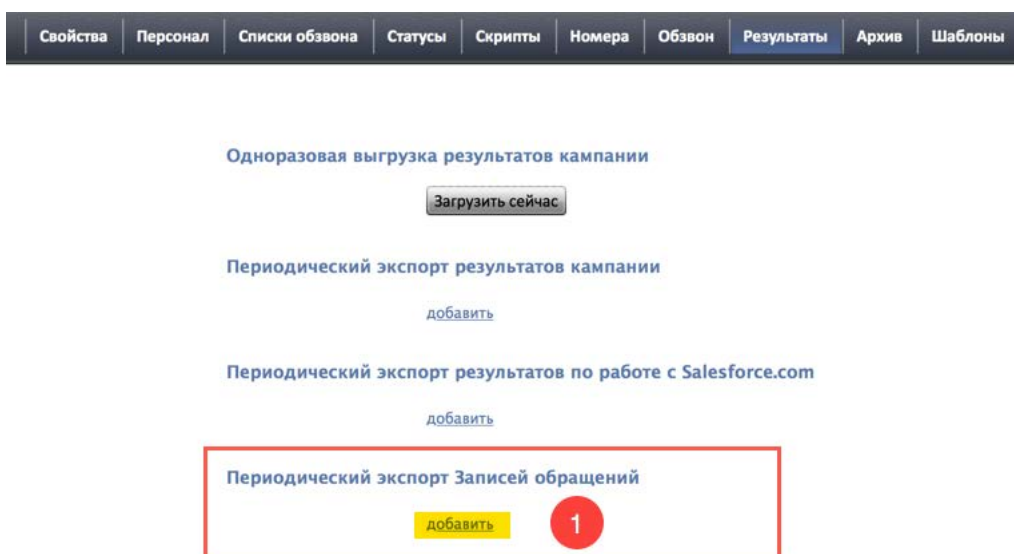
2. Автоматическая выгрузка записей обращений

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

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

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

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



В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта записей.

Периодический экспорт Записей обращений

Название:

Включить:

Экспортировать:
Только с Голосовой подписью клиента:

Статусы:

Записи, завершённые после: 24.05.18 19:42 Europe/Moscow

Интервал времени для ежедневной выгрузки
(задается провайдером сервиса) 12:00 AM – 11:45 PM (MSK)

Путь:
URL папки с записями разговоров:

Имя файла с записью разговора: [recordings/\\${callDate}/\\${callHour}/\\${callDate}\\${callTime}_\\${customerPh...](#)

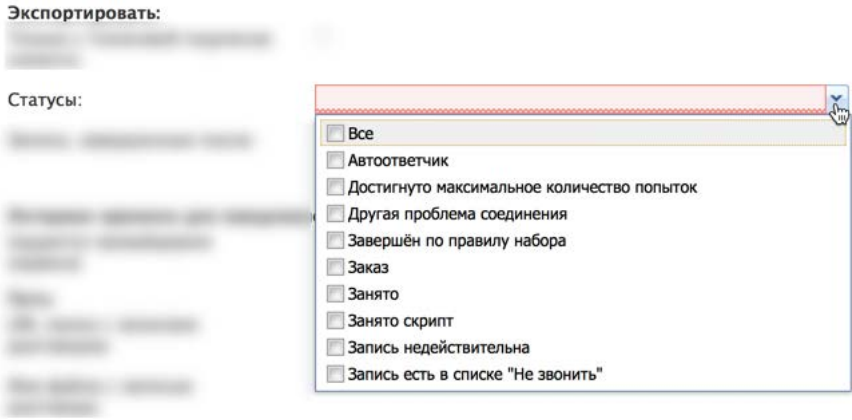
Имя CSV файла с записями разговоров:

Протокол FTP SFTP

Авторизация
Имя пользователя:

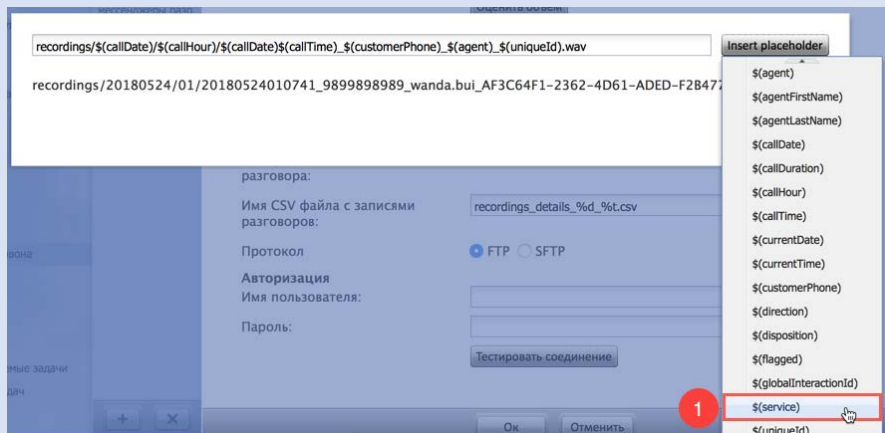
Пароль:

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

	
<p>Экспортировать/ Записи, завершённые после</p>	<p>Дата и время начала экспорта записей (первого экспорта). В дальнейшем - автоматически обновляется и показывает дату/ время последней выгруженной записи.</p>
<p>Оценить объем</p>	<p>Нажмите, чтобы получить предварительную оценку <i>объема места</i>, необходимого для выгружаемых записей.</p> <p style="text-align: center;">Ориентировочный размер: 5204 Кб.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Ок"/> </p>
<p>Интервал времени для ежедневной выгрузки (задаётся провайдером сервиса)</p>	<p>Показывает интервал времени, в течении которого может производиться выгрузка записей. Задаётся <i>провайдером сервиса</i>.</p>
<p>Путь/ FTP URL папки с записями разговоров</p>	<p>Ссылка на <i>FTP</i> папку, в которую будут выгружаться записи разговоров.</p>
<p>Путь/ имя файла с записью разговора</p>	<p>Задаёт <i>шаблон</i> имени файла и структуру <i>подпапок</i> с записями.</p> <p>По умолчанию, файлы помещаются в подпапки с названиями <code>recordings/[дата]/[час]</code>, где <i>дата</i> и <i>час</i> – дата и время, когда состоялись вызовы.</p> <p><i>Шаблон</i> имени файла с записью, по умолчанию, имеет следующий вид: <code>[дата начала вызова] _ [время начала вызова] _ [телефонный номер клиента] _ [логин (имя пользователя) оператора, последним обрабатывавшего вызов] _ [глобальный идентификатор записи (уникальный номер записи, присвоенный системой)]</code>.</p> <p>Для изменения 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).</p>



Выберите необходимую переменную из выпадающего списка (1).




Данная переменная будет вставлена в шаблон названия файла. Рекомендуется отделять одну переменную от другой, например символом `_`. Для сохранения изменений нажмите (1).



Перечень доступных переменных:

- `$(agent)` – логин (имя пользователя) оператора, который последним работал с обращением;
- `$(agentFirstName)` – имя оператора, который последним работал с обращением;
- `$(agentLastName)` - фамилия оператора, который последним работал с обращением;
- `$(callDate)`, `$(callTime)` – дата и время начала обращения;
- `$(callDuration)` – общая длительность обращения;
- `$(callHour)` – час, в который началось обращение; цифра от 00 до 23;
- `$(currentDate)` – дата, когда произошла выгрузка файла с записью;
- `$(currentTime)` - время, когда произошла выгрузка файла с записью;
- `$(customerPhone)` – телефонный номер клиента (в общем случае – номер абонента, с которым разговаривал оператор);
- `$(direction)` – тип обращения (Входящий или Исходящий);
- `$(disposition)` – статус вызова;
- `$(flagged)` – индикатор запроса помощи оператором (нажатие

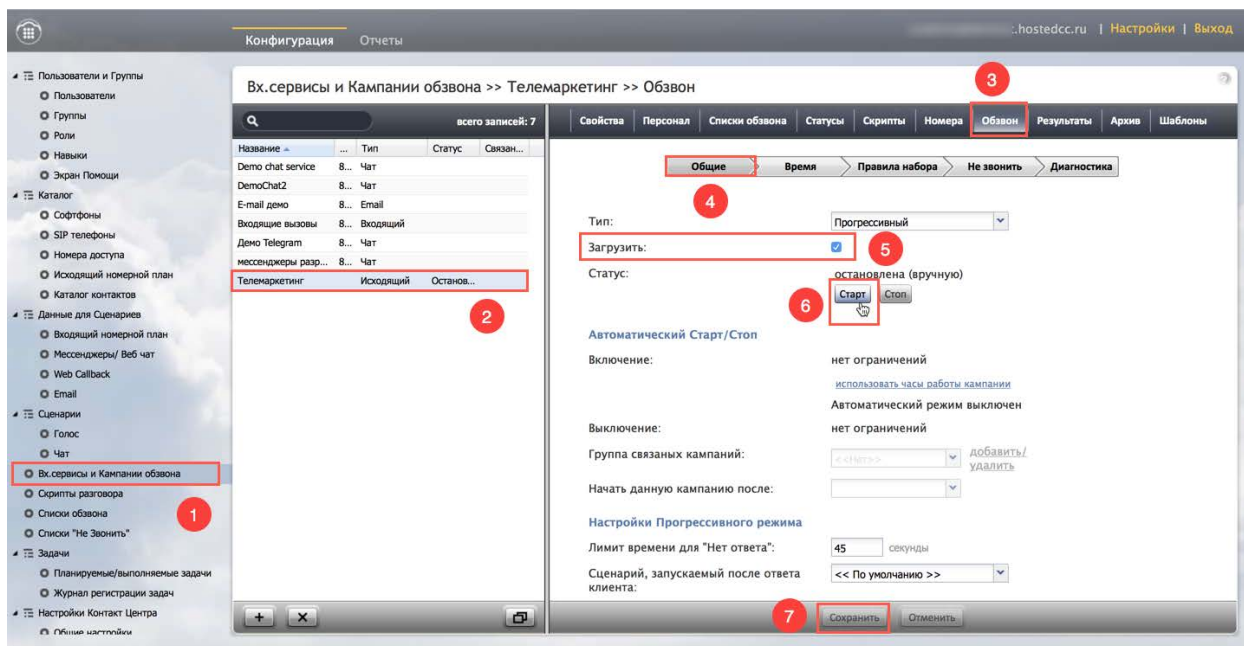
кнопки  на р.м. оператора в процессе разговора);

	<ul style="list-style-type: none"> • $\\$(globalInteractionId)$ – Глобальный идентификатор вызова; в случае переадресации вызова будет одинаковым у нескольких записей; • $\\$(service)$ – название сервиса или компании обзвона, в рамках которой был обработан вызов; • $\\$(uniqueId)$ – уникальный номер данной записи; • $\\$(voiceSignature)$ – индикатор, содержит ли запись голосовую подпись клиента.
Имя CSV файла с записями разговоров	<p>Шаблон имени файла, содержащий <i>таблицу</i>, связывающую основные данные о вызове с его записью.</p> <p>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 – <i>csv</i>. 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.</p> <p>По умолчанию, шаблон имени файла: <code>recordings_details_[дата]_[время]</code>, с датой и временем выгрузки файла.</p>
Протокол	Выберите тип используемого протокола: <i>FTP</i> или <i>SFTP</i> .
Авторизация/ Имя пользователя	Введите имя пользователя для доступа на <i>FTP</i> .
Авторизация/ Пароль	Введите пароль пользователя для доступа на <i>FTP</i> .
Тестировать соединение	Нажмите для проверки доступа на <i>FTP</i> с введенными регистрационными данными.

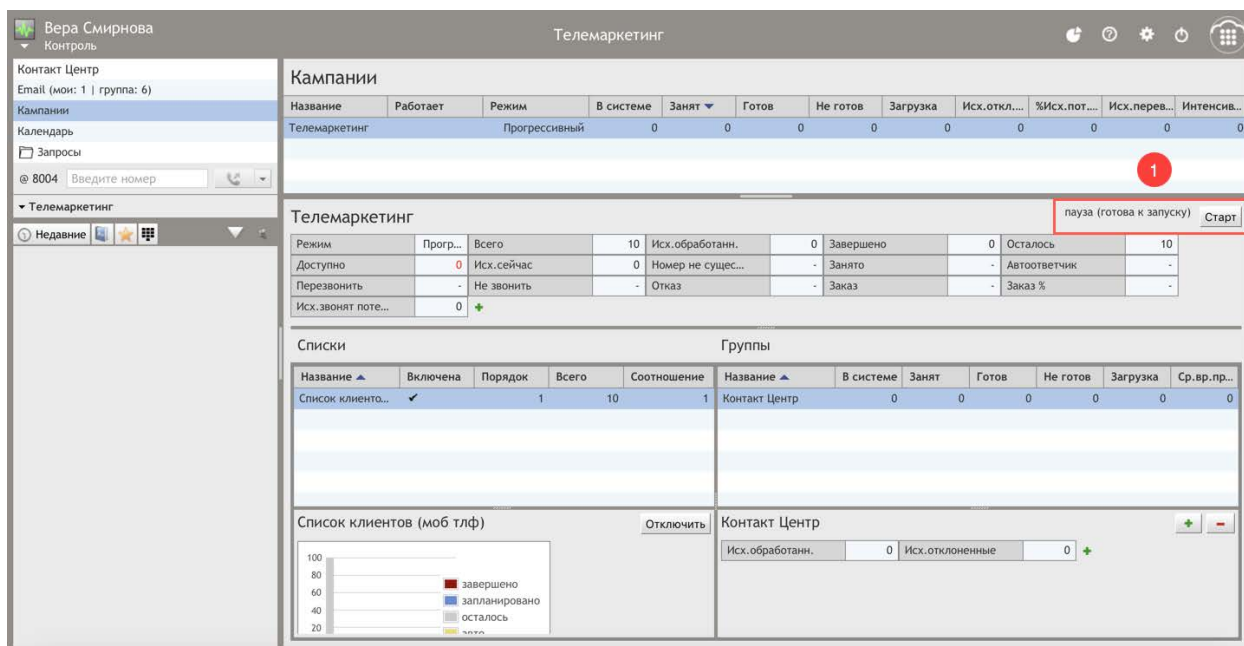
Запуск кампании обзвона (15)

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

КАМПАНИЯ НАЧНЕТ РАБОТУ !



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



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

4. После старта

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

1. Ручная выгрузка отчета Результаты кампании

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

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

Результаты обзвона могут также храниться в виде `.zip` файла во вкладке *Архив* (подробнее см. раздел *После запуска/Архив* настоящей инструкции).

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



Одноразовая выгрузка результатов кампании

Загрузить сейчас

1

Периодический экспорт результатов кампании

[добавить](#)


Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

[добавить](#)

Периодический экспорт Записей обращений

[добавить](#)

Открывается окно с настройками параметров выгрузки.

Экспорт Результатов Кампании 

Экспортировать:

Списки:

Статусы:

Формат:

простой (окончательные результаты)

подробный (все попытки набора)

подробный (наборы в заданном интервале времени)

Записи закрытые между: и и

Часовой пояс:

Сжатие файла: включить

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

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

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.

The screenshot shows the 'Архив' (Archive) section of the software. The main area contains a table with the following data:

Список	Дата и время	Кол-во записей
пример обзвона ДМ.csv	Wed Dec 14 12:12:25 GMT+300 2016	12
пример обзвона ДМ 2.csv	Wed Dec 21 21:05:47 GMT+300 2016	12
пример обзвона ДМ 2.csv	Wed Dec 21 21:07:19 GMT+300 2016	12
пример обзвона ДМ.csv	Wed Dec 21 21:07:26 GMT+300 2016	12
Список клиентов (моб тлф) в.1.1	Tue Dec 27 09:53:17 GMT+300 2016	10
пример обзвона ДМ.csv	Tue Dec 27 09:56:15 GMT+300 2016	12
Список клиентов комм (моб тлф)	Wed Jul 06 20:04:45 GMT+300 2016	10
Список клиентов комм 2	Wed Jul 06 20:57:39 GMT+300 2016	10
Список клиентов (моб тлф) в.1.1	Sun Jul 10 23:02:27 GMT+300 2016	10
Список клиентов (моб тлф) в.1.1	Mon Aug 15 09:25:00 GMT+300 2016	10
Список клиентов (моб тлф) в.1.1	Wed Aug 17 11:45:38 GMT+300 2016	10
Список клиентов (моб тлф) в.1.1	Tue Aug 23 18:42:22 GMT+300 2016	10
Список клиентов (моб тлф) в.1.1	Wed Sep 14 13:47:28 GMT+300 2016	10
Список клиентов врем. зоны	Wed Sep 14 13:47:33 GMT+300 2016	10
Список клиентов (моб тлф) в.1.1	Wed Sep 21 09:41:02 GMT+300 2016	10
Список клиентов (моб тлф) в.1.1	Mon Oct 03 20:15:38 GMT+300 2016	10
Список клиентов (моб тлф) в.1.1	Tue Oct 11 12:21:18 GMT+300 2016	10

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

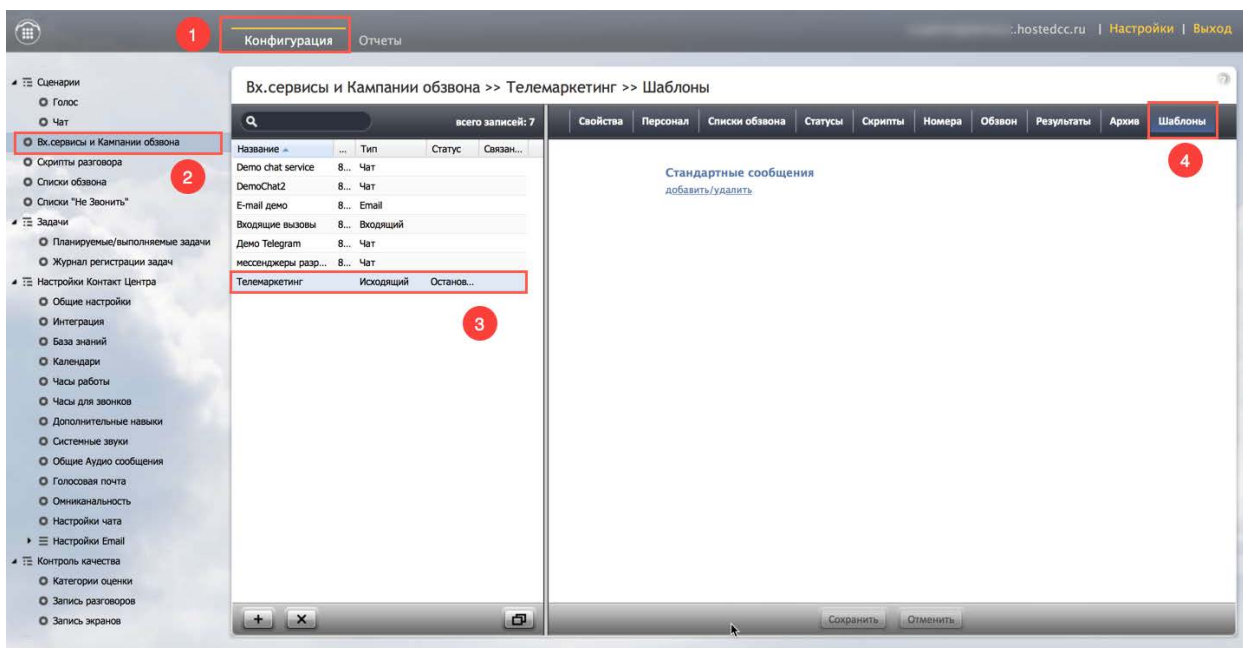
3. Шаблоны

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*.

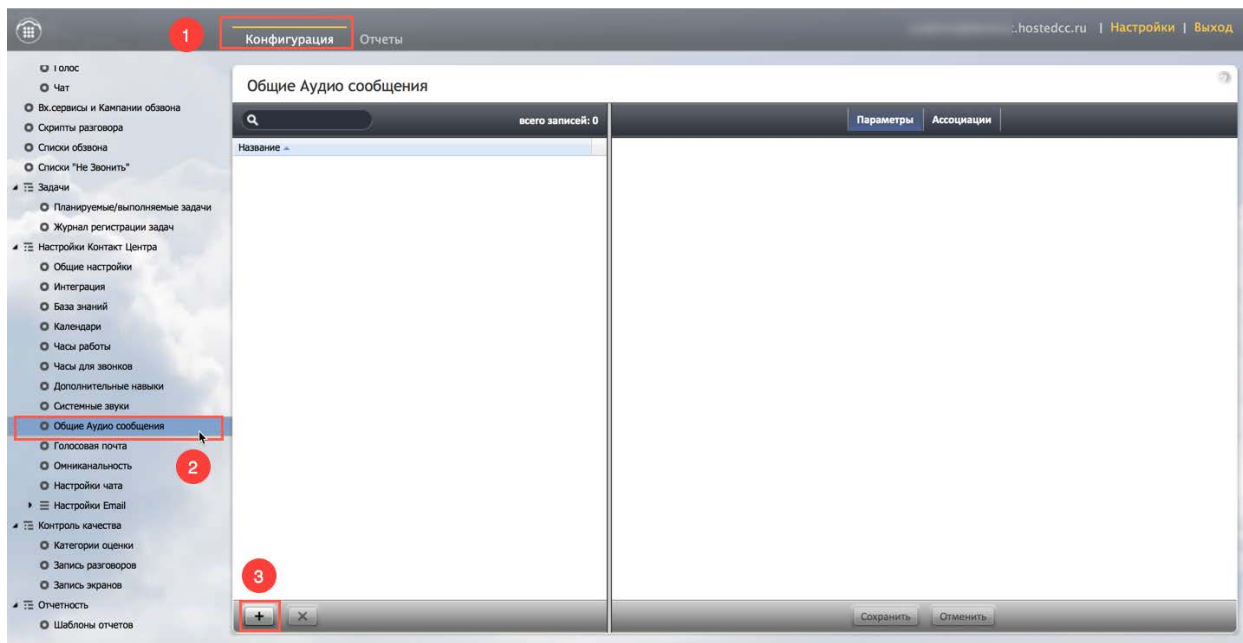
Также, *стандартные* сообщения могут быть загружены *централизованно* и добавлены в *сервис/кампанию* обзвона. В этом случае они будут доступны *всем* операторам, работающим в данном сервисе/кампании обзвона. Назначение стандартных сообщений происходит во вкладке **Шаблоны** (4).



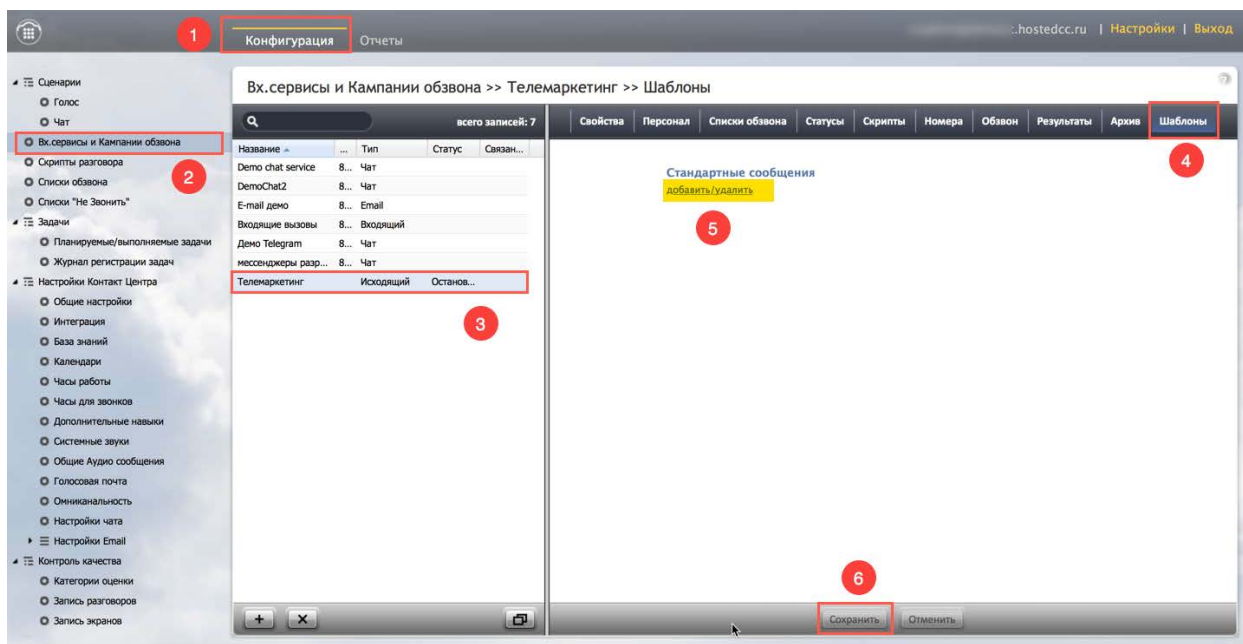
ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

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 МВ.




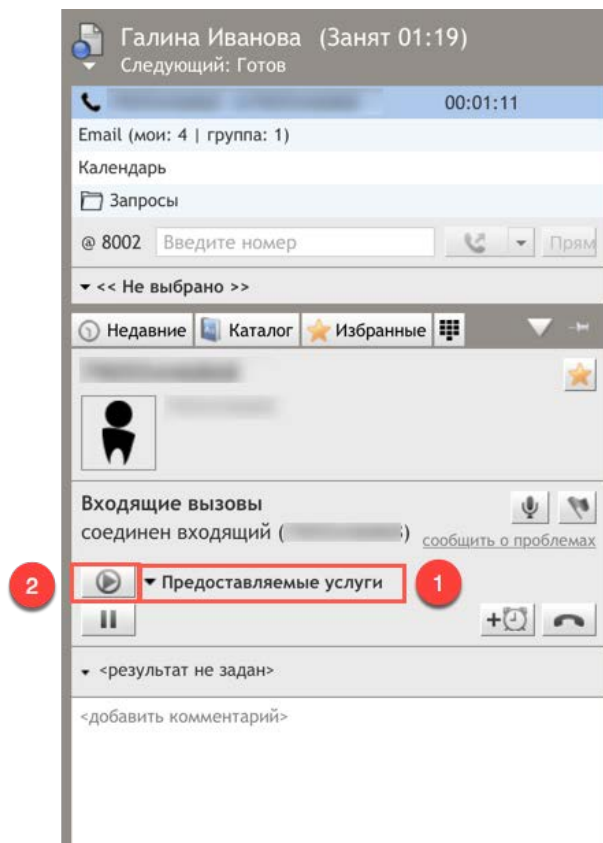
После этого голосовой файл можно **добавить к кампании обзвона**. Выберите вкладку **Шаблоны** (4) и нажмите **добавить/удалить** в **Стандартных аудио сообщениях** (5). В новом окне выберите необходимые голосовые файлы из списка. По завершении, нажмите **Сохранить** (6) для сохранения сделанных изменений.



ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН | НАСТРОЙКА И ЗАПУСК

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.



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

Подробная информация: www.cloudcontact.ru

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