



CloudContact

Облачный Контакт-центр

список «НЕ ЗВОНИТЬ»
настройка и использование

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

1. СОЗДАНИЕ НОВОГО СПИСКА В РАЗДЕЛЕ КОНФИГУРАЦИИ КЦ 4
2. ДОБАВЛЕНИЕ СПИСКА «НЕ ЗВОНИТЬ» В НАСТРОЙКАХ КАМПАНИИ ОБЗВОНА 7

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

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

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

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными.

Данная Инструкция описывает работу ПО *Облачного контакт-центра* версии 3.X.x

Список «Не звонить»

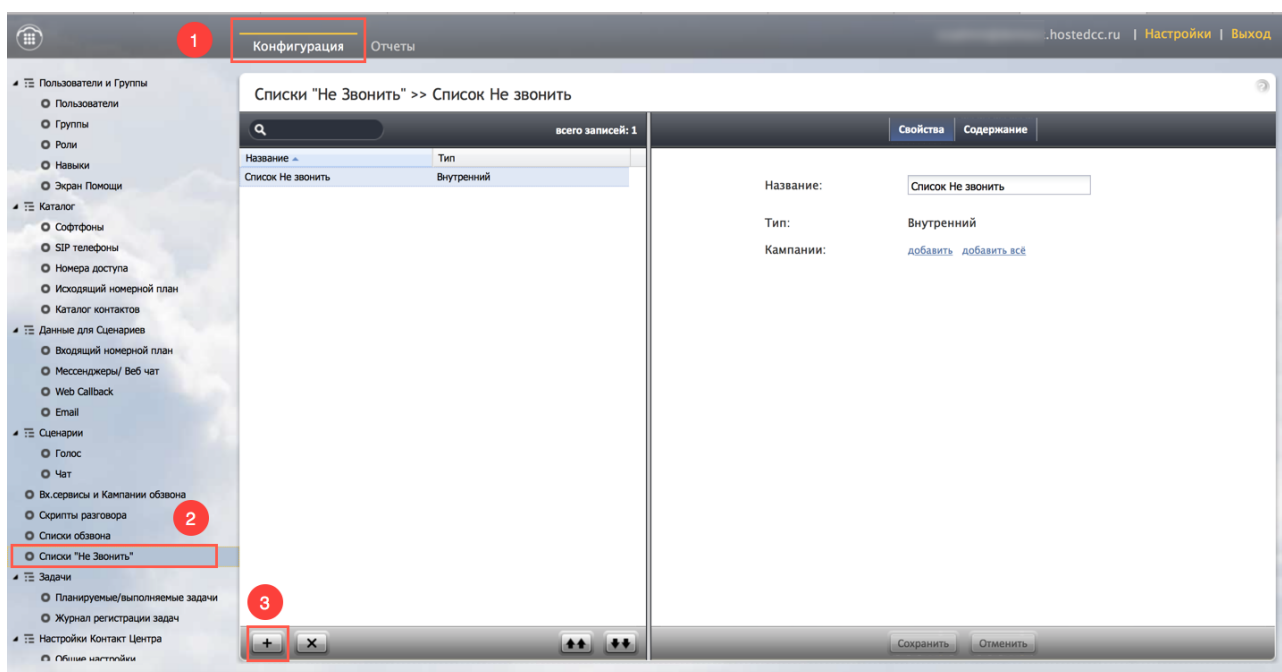
Списки «Не звонить» используются в *кампаниях обзвона*. В них содержатся данные о записях, которые не должны набираться в рамках конкретной кампании.

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 `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 результатов* кампании.

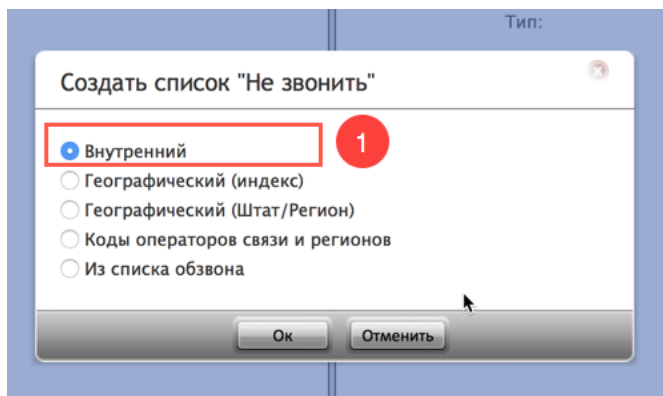
1. Создание нового списка в разделе конфигурации КЦ

1.1. В приложении *Администратора КЦ* выберите Конфигурация (1), раздел Списки «Не звонить» (2) и нажмите кнопку Добавить список «Не звонить» (3).

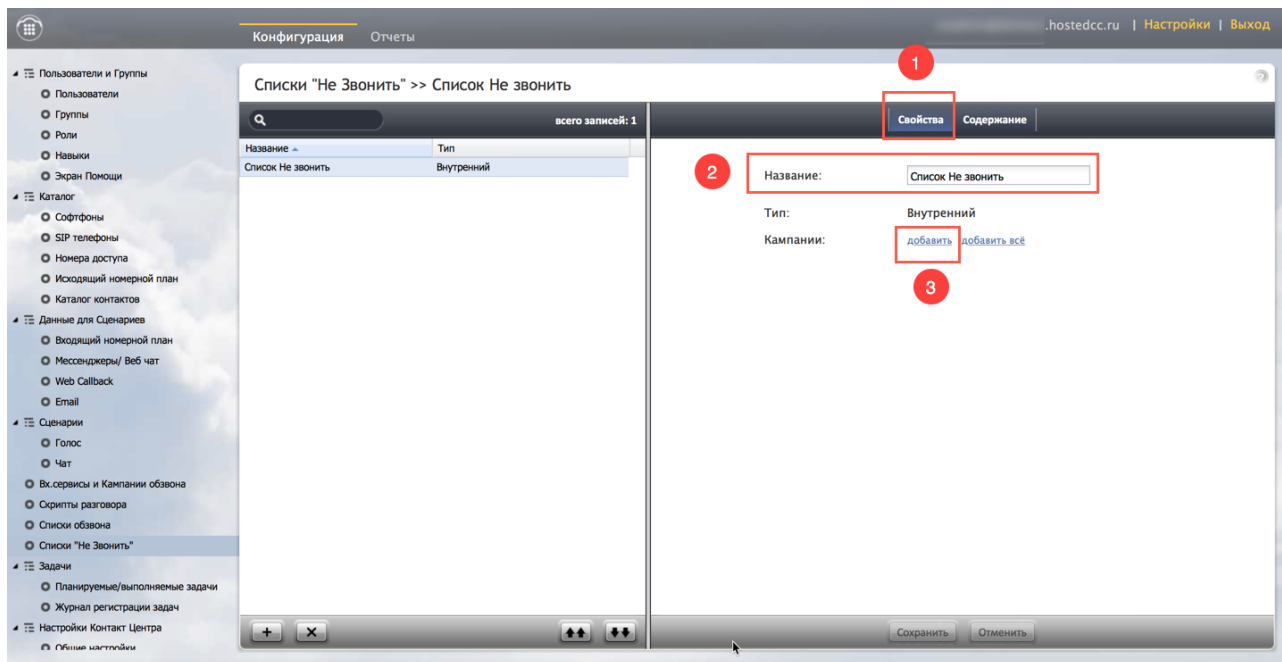


Список «Не звонить»

1.2. В открывшемся окне выбираем *тип списка*. В случае, если в список попадают записи, обработанные в ходе кампании обзвона – выбираем тип *Внутренний*.

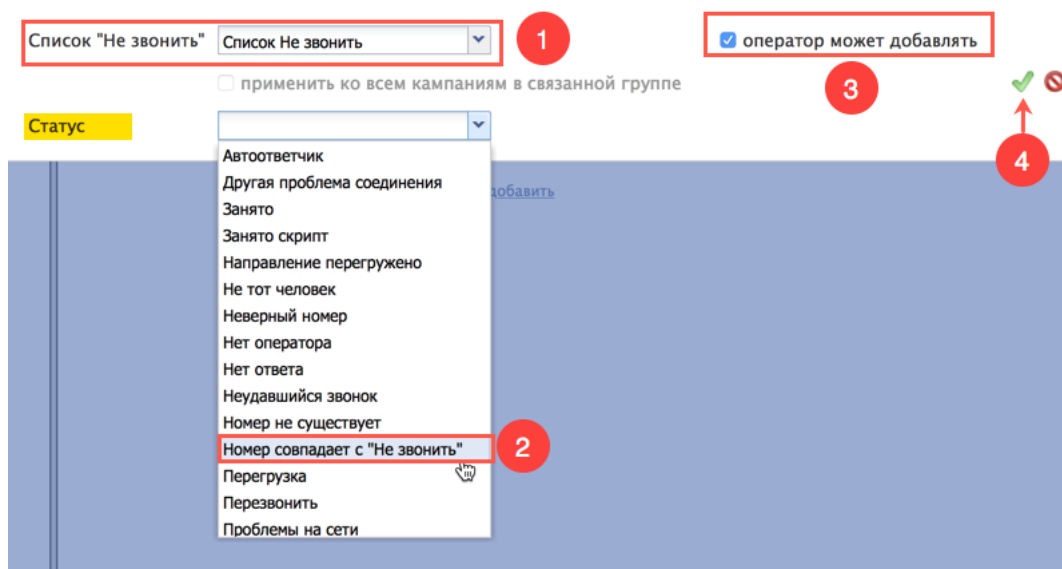


1.3. Во вкладке *Свойства* (1) вводим *название* списка (2) и нажимаем *добавить* (3) для выбора *кампании обзвона*, с которой будет связан данный список.



Список «Не звонить»

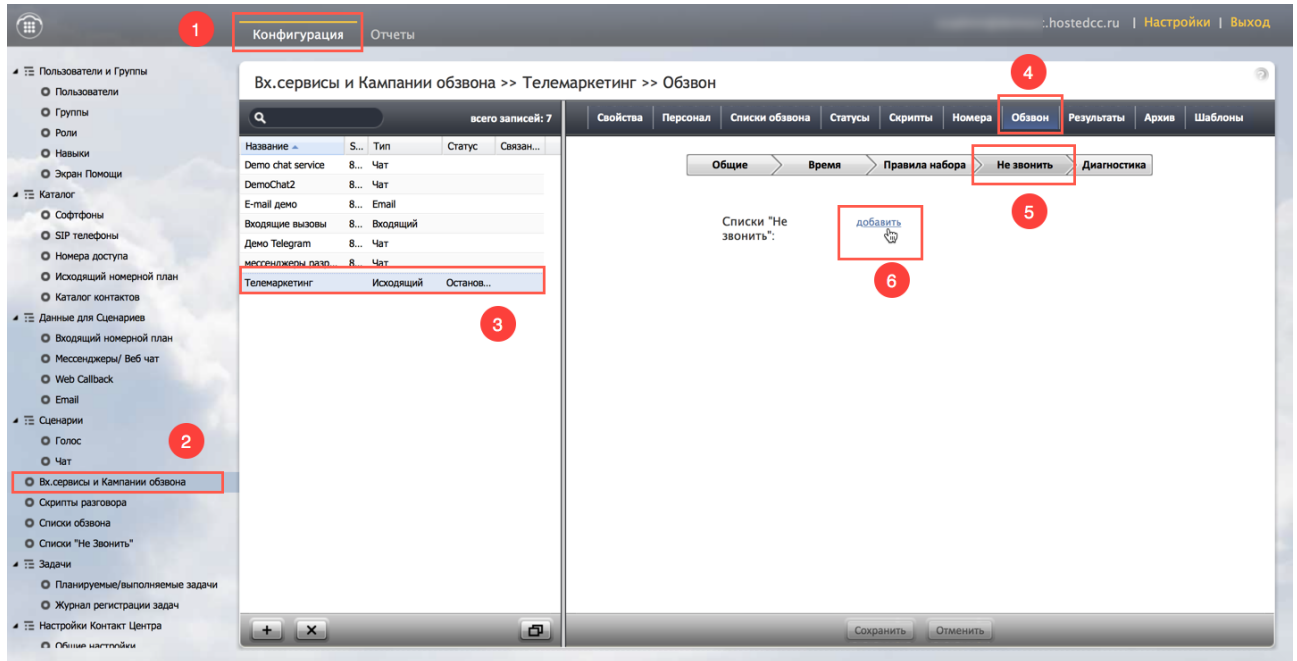
1.4. В новом окне выбираем кампанию обзвона из *списка* (1). Далее выбираем статус Номер совпадает с Не звонить/ Number matches DNC, который будет записан в отчете Результаты кампании в случае совпадения записи из списка обзвона с записью в данном списке «*Не звонить*» (2). Если в ходе кампании обзвона список может пополняться новыми записями (оператор выбрал статус разговора с типом «Не звонить»), то ставим галочку в поле оператор может добавлять (3). Сохраняем настройки (4).



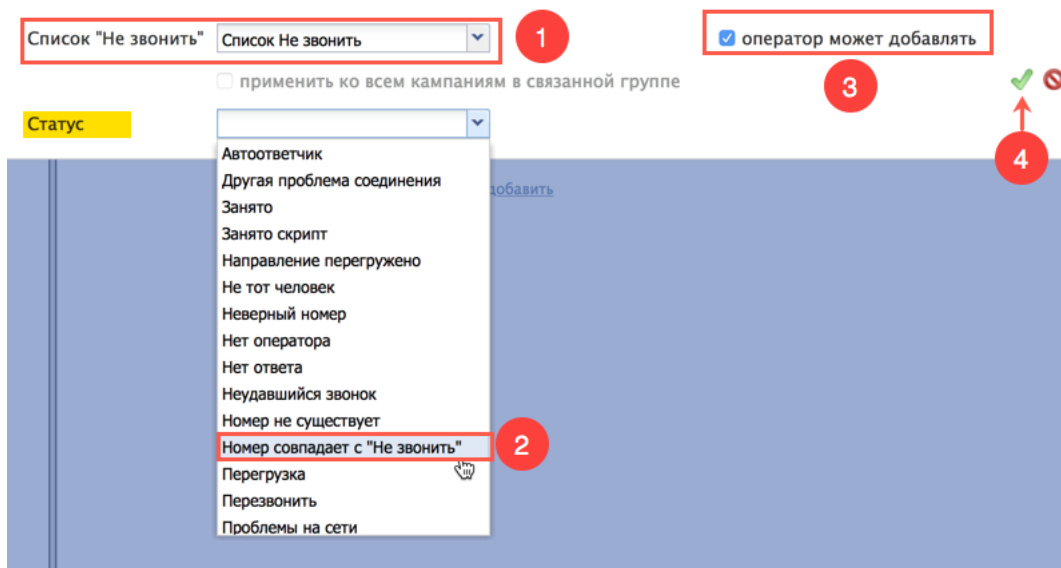
2. Добавление списка «Не звонить» в настройках кампании обзвона

Данный способ является альтернативным действием, описанным в пп.1.3 и 1.4.

- 2.1. Выберите Конфигурация (1), Вх.сервисы и Кампании обзвона (2), [название кампании] (3), Обзвон (4), Не звонить (5). Нажмите добавить (6).



- 2.2. В открывшемся экране 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 «Не звонить»), то ставим флажок в поле оператор может добавлять (3).



Список «Не звонить»

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.