



CloudContact

Облачный Контакт-центр

СКРИПТЫ РАЗГОВОРА
ИНСТРУКЦИЯ



Скрипты разговора

Порядок работы. Краткая инструкция

Содержание

Условные обозначения	4
1. Вход в приложение.....	5
2. Основные элементы экрана	6
3. Создание нового скрипта. Основные действия	7
4. Построение диалога.	8
5. Просмотр скрипта	10
6. Редактирование элементов скрипта	11
7. Форматирование элементов скрипта	11
8. Использование персональных данных	13
a. Отображение данных о клиенте при исходящем звонке.....	13
b. Ввод новой информации.....	14
c. Задание списков	15
d. Отправка E-mail.....	16
9. Отображение информации при входящих вызовах	21
10. Ввод статусов разговора.....	22
a. Скрытые статусы	22
11. Формирование ссылки для скриптов.....	24
12. Добавление скрипта разговора в кампанию исходящего обзвона в режиме Предпросмотр ..	27
13. Добавление скрипта разговора в сценарий обслуживания входящих вызовов или в кампанию обзвона в режимах Прогрессивный/Предсказывающий	28
14. Выгрузка результатов работы со скриптом.....	29
15. Экспорт/ импорт скриптов разговора	30

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

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

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

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

www.cloudcontact.ru – web адрес;

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

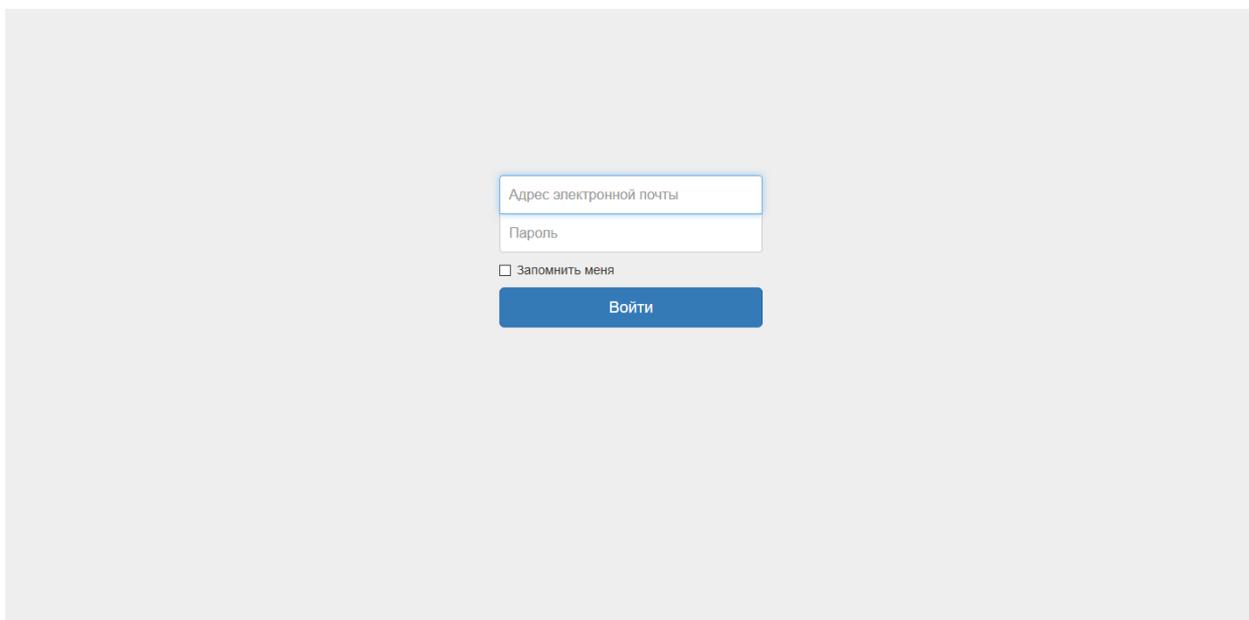
Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы)

Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

1. Вход в приложение

Для входа в приложение перейдите по ссылке <https://callscript.hostedcc.ru> и введите регистрационные данные, полученные от администратора сервиса (e-mail и пароль).



The screenshot shows a login form centered on a light gray background. The form consists of the following elements:

- A text input field with the placeholder text "Адрес электронной почты" (Email address).
- A text input field with the placeholder text "Пароль" (Password).
- A checkbox labeled "Запомнить меня" (Remember me).
- A blue button with the text "Войти" (Login).

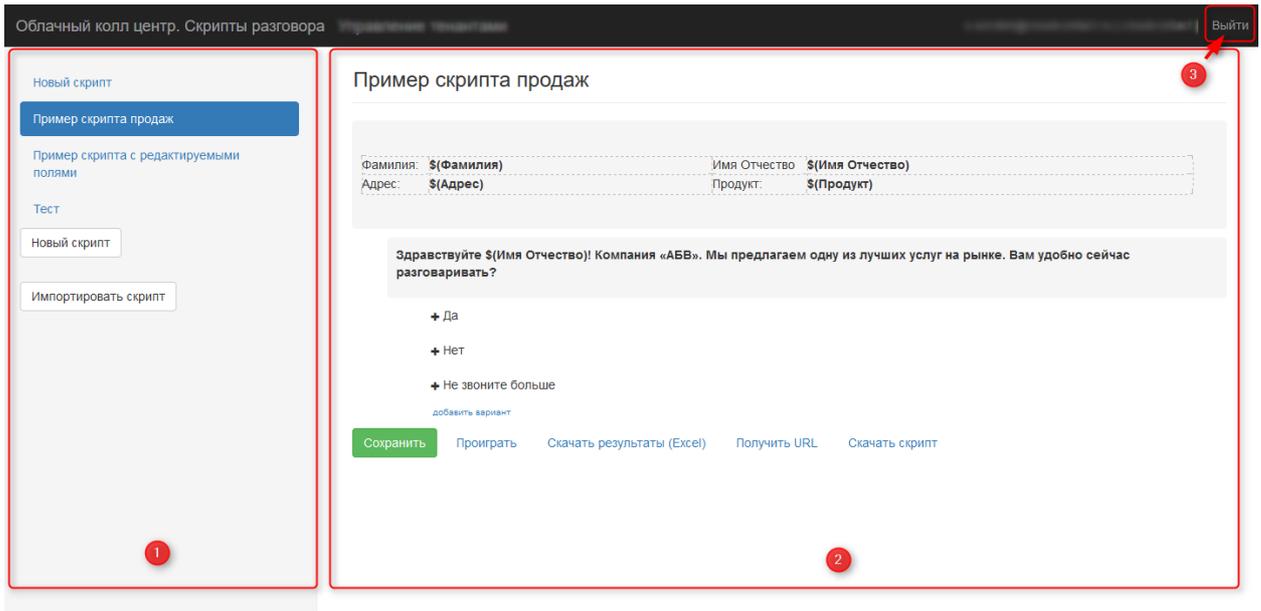
2. Основные элементы экрана

Рабочая область состоит из трех основных частей:

1 – перечень готовых скриптов разговора/ добавление нового скрипта/ загрузка скрипта (ранее сохраненного на диске по кнопке «скачать скрипт»)

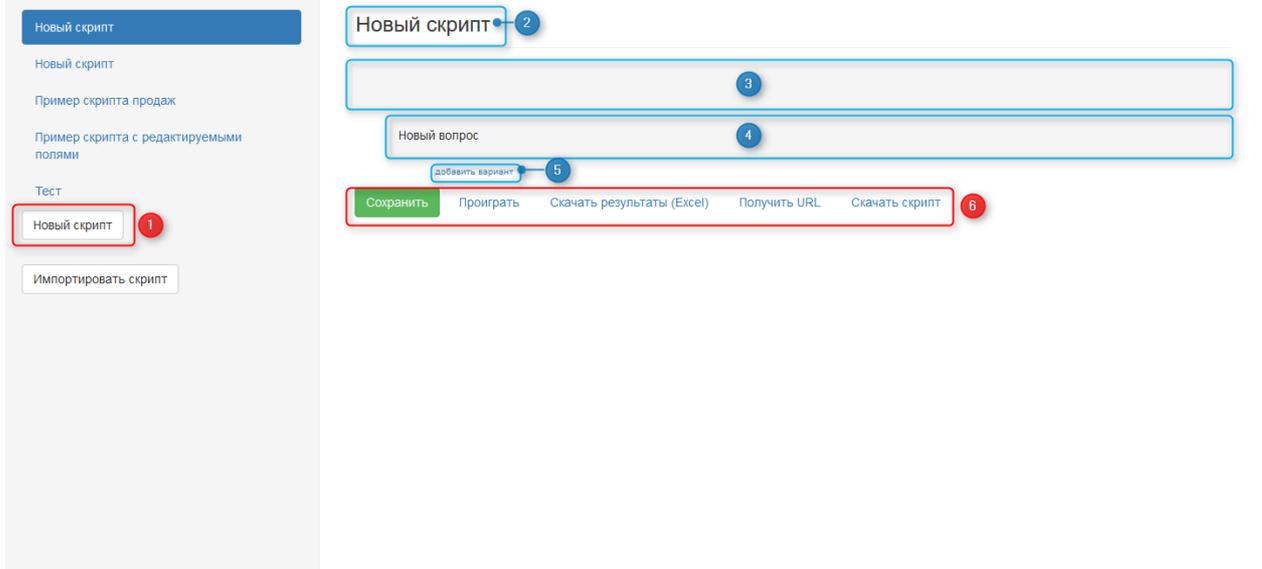
2 – область редактирования скрипта

3 – кнопка выхода из приложения



3. Создание нового скрипта. Основные действия

Для создания *нового скрипта* нажмите кнопку **Новый скрипт** (1).



Рабочая область построения скрипта состоит из следующих блоков:

2 – название скрипта

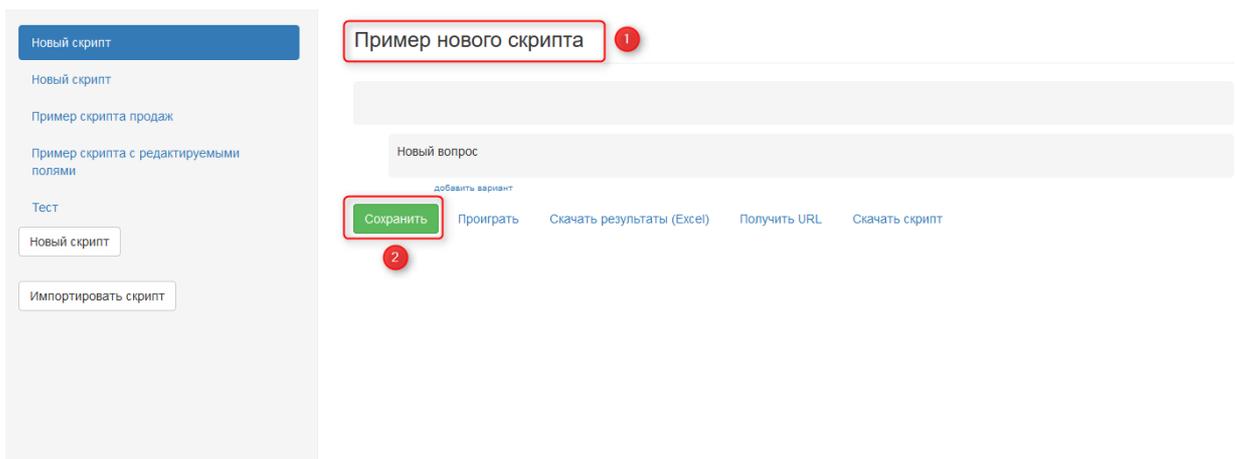
3 – заголовок: постоянная часть, которая присутствует на каждой странице скрипта

4 – текстовый блок (уровень скрипта)

5 – варианты ответа

6 – рабочие кнопки

Введите название скрипта. Для этого встаньте курсором в область названия (1). Введите название и нажмите кнопку **Сохранить** (2).



Скрипты разговора. Порядок работы.

Разместите необходимые данные в заголовке скрипта (элементы скрипта будут рассмотрены ниже).

The screenshot shows a web interface for creating scripts. On the left is a sidebar with a menu: 'Новый скрипт' (highlighted in blue), 'Новый скрипт', 'Пример скрипта продаж', 'Пример скрипта с редактируемыми полями', 'Тест', 'Новый скрипт', and 'Импортировать скрипт'. The main workspace is titled 'Пример нового скрипта' and contains a script example with variables: 'Фамилия: \$(Фамилия)', 'Имя Отчество: \$(Имя Отчество)', 'Адрес: \$(Адрес)', and 'Продукт: \$(Продукт)'. Below the script is a text input field labeled 'Новый вопрос' and a 'добавить вариант' button. At the bottom are buttons: 'Сохранить', 'Проиграть', 'Скачать результаты (Excel)', 'Получить URL', and 'Скачать скрипт'.

Рекомендуем после каждого важного действия сохранять изменения нажав кнопку **Сохранить**.

4. Построение диалога.

В *текстовом блоке* введите первый вопрос (1). Для добавления вариантов ответа нажмите блок *добавить вариант* (2).

This screenshot is similar to the previous one but shows the script example with a question: 'Здравствуйте, Компания «АБВ». Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке. Вам удобно сейчас разговаривать?' with a red '1' icon next to it. The 'добавить вариант' button is highlighted with a red box and a red '2' icon. The sidebar menu is also visible, with 'Пример нового скрипта' highlighted in blue.

Скрипты разговора. Порядок работы.

После знака + введите первый вариант ответа (1). Для ввода следующих вариантов нажмите добавить вариант.

The screenshot shows the 'Example of a new script' interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Новый скрипт', 'Пример нового скрипта', 'Пример скрипта продаж', 'Пример скрипта с редактируемыми полями', 'Тест', 'Новый скрипт', and 'Импортировать скрипт'. The main area is titled 'Пример нового скрипта' and contains a form with fields for 'Фамилия: \${Фамилия}', 'Имя Отчество: \${Имя Отчество}', 'Адрес: \${Адрес}', and 'Продукт: \${Продукт}'. Below the form is a message: 'Здравствуйте, Компания «АБВ». Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке. Вам удобно сейчас разговаривать?'. Underneath the message are three response options: '+ Да', '+ Нет', and '+ Больше не звоните'. A red circle with the number '1' and an arrow points to the '+ Да' option. Below the options is a 'добавить вариант' link and a 'Сохранить' button. At the bottom are links for 'Проиграть', 'Скачать результаты (Excel)', 'Получить URL', and 'Скачать скрипт'.

Для перехода на следующий уровень диалога нажмите знак + возле соответствующего ответа, он изменится на знак - (1). Раскроются панели для ввода текста (2) и вариантов ответа нового уровня (3).

This screenshot shows the same interface as the previous one, but with the '+ Да' option expanded. A red circle with the number '1' and an arrow points to the minus sign on the '+ Да' option. A red box highlights the expanded area, which contains a text input field with the text: 'Наш сервис позволяет существенно увеличить продажи. Хотите узнать, как наши клиенты подняли продажи на 20%?'. Below the text input are two buttons: '+ Да' (with a red circle '3' next to it) and '- Нет'. A red circle with the number '2' is positioned to the right of the text input field. Below the buttons is a 'добавить вариант' link and a 'Сохранить' button. At the bottom are links for 'Проиграть', 'Скачать результаты (Excel)', 'Получить URL', and 'Скачать скрипт'.

5. Просмотр скрипта

Вы всегда можете увидеть, как будет выглядеть скрипт на *экране оператора*. Для этого нажмите кнопку **Проиграть (1)**.

The screenshot shows a web interface for editing scripts. On the left is a sidebar with the following elements:

- Новый скрипт
- Пример нового скрипта (highlighted in blue)
- Пример скрипта продаж
- Пример скрипта с редактируемыми полями
- Тест
- Новый скрипт (button)
- Импортировать скрипт (button)

The main area is titled "Пример нового скрипта" and contains a preview of a script:

Фамилия: \$(Фамилия) Имя Отчество: \$(Имя Отчество)
Адрес: \$(Адрес) Продукт: \$(Продукт)

Здравствуйте, Компания «АБВ». Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке. Вам удобно сейчас разговаривать?

- Да
Наш сервис позволяет существенно увеличить продажи. Хотите узнать, как наши клиенты подняли продажи на 20%?

+ Да
добавить вариант

+ Нет
+ Больше не звоните
добавить вариант

Buttons at the bottom: Сохранить (green), **Проиграть (1)** (red circle), Скачать результаты (Excel), Получить URL, Скачать скрипт.

В отдельной *закладке* откроется скрипт разговора. По нему можно перемещаться, как по реальному скрипту, выбирая варианты ответов.

Фамилия: \$(Фамилия)	Имя Отчество: \$(Имя Отчество)
Адрес: \$(Адрес)	Продукт: \$(Продукт)

Здравствуйте, Компания «АБВ». Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке. Вам удобно сейчас разговаривать?

Да
Нет
Больше не звоните

6. Редактирование элементов скрипта

Вы всегда можете *удалить* определенный уровень скрипта или вариант ответа (1).

Новый скрипт

- Пример нового скрипта
- Пример скрипта продаж
- Пример скрипта с редактируемыми полями
- Тест
- Новый скрипт
- Импортировать скрипт

Пример нового скрипта

Фамилия: \$(Фамилия) Имя Отчество: \$(Имя Отчество)
Адрес: \$(Адрес) Продукт: \$(Продукт)

Здравствуйте, Компания «АБВ». Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке. Вам удобно сейчас разговаривать?

- Да **удалить**

Наш сервис позволяет существенно увеличить продажи. Хотите узнать, как наши клиенты подняли продажи на 20%?

добавить вариант

+ Нет

+ Больше не звоните

добавить вариант

Сохранить Прогреть Скачать результаты (Excel) Получить URL Скачать скрипт

Удаление варианта ответа удаляет все вложенные уровни и варианты ответов.

7. Форматирование элементов скрипта

Текстовый блок позволяет форматировать и выделять содержание для более наглядного отображения и удобства ведения диалога.

Для форматирования встаньте мышкой на *текстовый блок*. Появится *панель редактирования* (1). *Блок форматирования* находится в нижней части панели (выделен желтым).

Новый скрипт

- Пример нового скрипта
- Пример скрипта продаж
- Пример скрипта с редактируемыми полями
- Тест
- Новый скрипт
- Импортировать скрипт

Пример нового скрипта

Фамилия: \$(Фамилия) Имя Отчество: \$(Имя Отчество)
Адрес: \$(Адрес) Продукт: \$(Продукт)

Здравствуйте, Компания «АБВ». Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке. Вам удобно сейчас разговаривать?

- Да **удалить**

Наш сервис позволяет существенно увеличить продажи. Хотите узнать, как наши клиенты подняли продажи на 20%?

добавить вариант

+ Нет

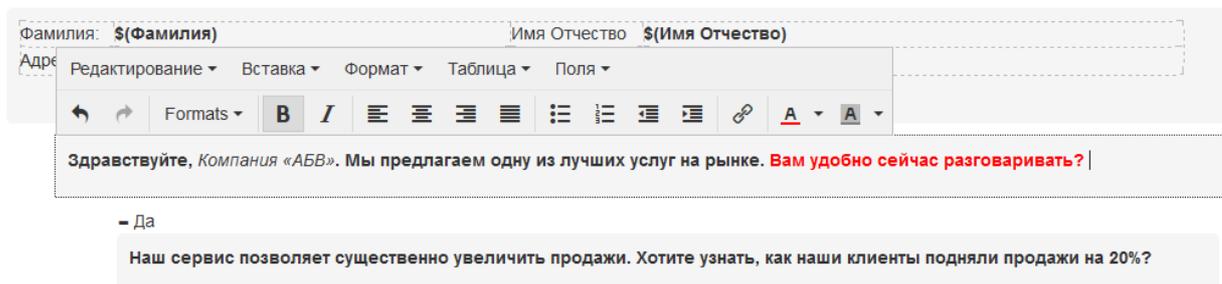
+ Больше не звоните

добавить вариант

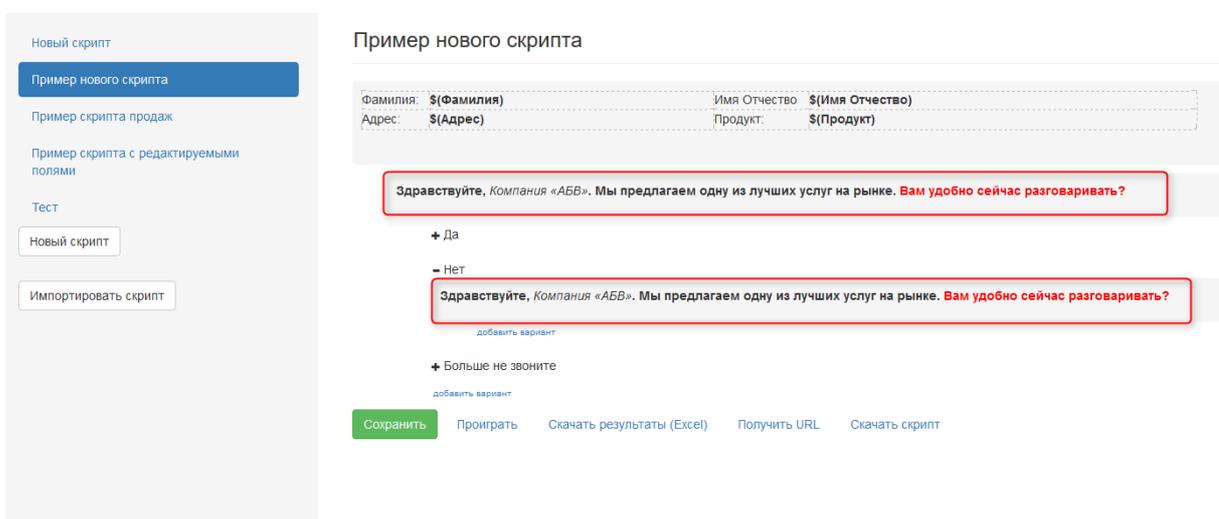
Сохранить Прогреть Скачать результаты (Excel) Получить URL Скачать скрипт

Скрипты разговора. Порядок работы.

Пример отформатированного текста показан на снимке ниже.



Приложение позволяет копировать фрагменты текста и вставлять его в другую часть скрипта. Для этого: выделите необходимый текст, нажмите `control-C` для копирования, перейдите в другую часть скрипта и нажмите `control-V` для вставки текста. Форматирование при этом сохранится.



8. Использование персональных данных

Эффективность скрипта разговора значительно повышается, если использовать в диалоге персональную информацию о клиенте. Скрипт разговора позволяет отображать данные о клиенте и вводить новую информацию в процессе разговора.

а. Отображение данных о клиенте при исходящем звонке

Скрипт разговора позволяет вставлять *данные о клиенте* (ФИО, адрес, телефон, услуги, которыми клиент пользуется) из *списка обзвона* (для исходящих обращений). Для этого используется специальная разметка, она имеет вид \$ (название поля в списке обзвона).

Для примера, используем список обзвона следующего вида (названия полей выделены жирным):

№	Фамилия	Имя_отчество	Телефон	Адрес	Продукт
1	Егоров	Михаил Юрьевич	7001	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр
2	Маслов	Петр Николаевич	7002	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Колл центр
3	Архипов	Денис Евгеньевич	7003	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76	Колл центр

Для отображения в скрипте поля **Фамилия**, надо в скрипт разговора вставить следующее выражение: \$ (Фамилия) .

Необходимо вставить название поля именно так, как оно задано в списке обзвона. Для корректного отображения, пробелы в заголовках рекомендуется заменить на подчеркивание (например: Имя_отчество).

Пример внесения данных о клиенте в *заголовок скрипта* показан на снимке ниже.

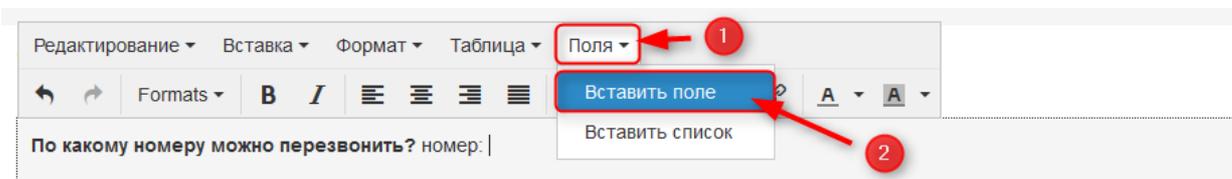
The screenshot shows a web interface for creating a script. On the left, there are navigation buttons: 'Новый скрипт', 'Пример нового скрипта', 'Пример скрипта продаж', 'Пример скрипта с редактируемыми полями', 'Тест', 'Новый скрипт', and 'Импортировать скрипт'. The main area is titled 'Пример нового скрипта' and contains a preview of a script with variables. A red box highlights the header section: 'Фамилия: \$(Фамилия) Имя Отчество: \$(Имя_Отчество)' and 'Адрес: \$(Адрес) Продукт: \$(Продукт)'. Below this, the script text reads: 'Здравствуйте, Компания «АБВ». Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке. Вам удобно сейчас разговаривать?'. There are two radio buttons: '+ Да' and '- Нет'. At the bottom, there are buttons: 'Сохранить', 'Проиграть', 'Скачать результаты (Excel)', 'Получить URL', and 'Скачать скрипт'.

Скрипты разговора. Порядок работы.

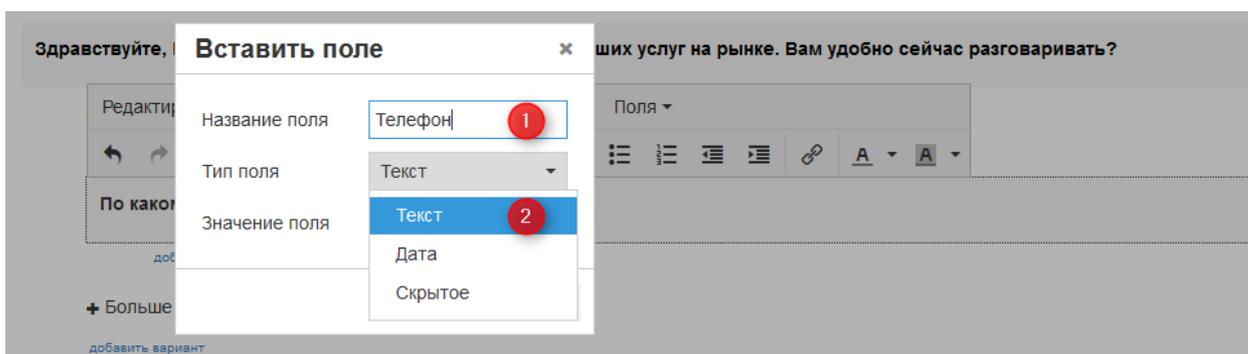
б. Ввод новой информации

Скрипт разговора позволяет вводить новые данные по ходу разговора с клиентом. Это могут быть уточнения номера телефона, дата переноса разговора, выбор предпочтений и т.п.

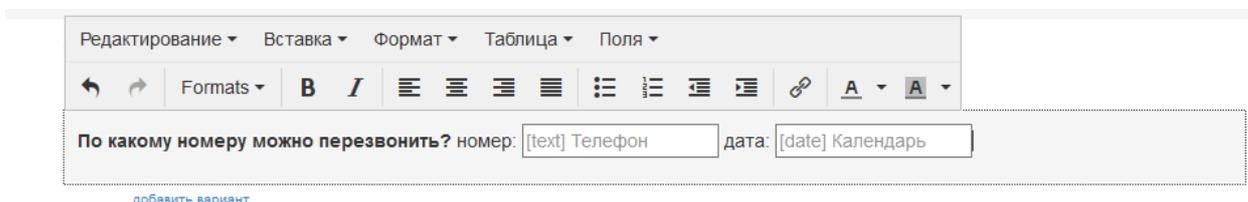
Для ввода *нового поля* нажмите Поля (1), Вставить поле (2).



Введите *название поля* (1) и его *тип* (2). Для ввода *произвольного текста* – выберите тип Текст, для выбора *даты* - Дата.



Вставленные в скрипт *поля для ввода* выглядят следующим образом:



Не забывайте сохранять сделанные изменения: кнопка **сохранить** результат.

Скрипты разговора. Порядок работы.

Для просмотра сделанных изменений, нажмите **Проиграть**. В новой вкладке откроется скрипт разговора, как он будет выглядеть на экране оператора. В новые поля можно вводить данные или выбирать дату.

Фамилия: \$(Фамилия)	Имя Отчество: \$(Имя_Отчество)
Адрес: \$(Адрес)	Продукт: \$(Продукт)

По какому номеру можно перезвонить? номер: дата:

Июнь 2016						
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

с. Задание списков

Помимо полей для ввода произвольного текста или выбора данных, можно задавать выбор в виде *выпадающего списка*. Выберите Поля (1) и вставить Список (2).

Редактирование ▾ Вставка ▾ Формат ▾ Таблица ▾ Поля ▾ 1

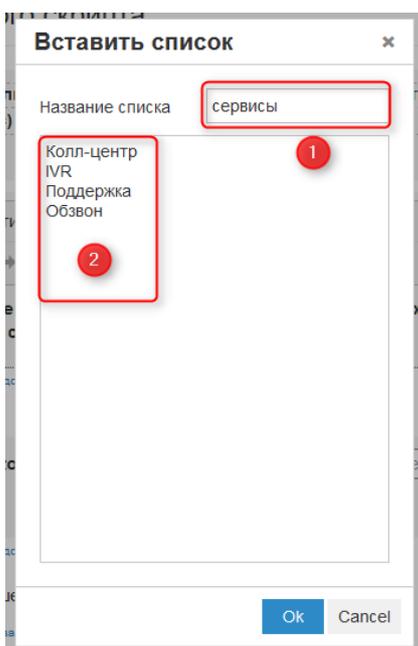
Вставить поле

Вставить список 2

Наш сервис позволяет существенно увеличить продажи. Наши клиенты подняли продажи на 20%? Какой сервис Вам может быть интересен? сервисы: |

В открывшемся окне введите *название* списка (1) и его *содержание* (2). Каждое новое значение введите с новой строки.

Скрипты разговора. Порядок работы.



Не забывайте сохранять сделанные изменения: кнопка **сохранить результат**.

Для просмотра сделанных изменений, нажмите **Проиграть**. В новой вкладке откроется *скрипт разговора*, как он будет выглядеть на экране оператора. В новом поле можно выбирать данные из списка.

Фамилия: \$(Фамилия)	Имя Отчество: \$(Имя_Отчество)
Адрес: \$(Адрес)	Продукт: \$(Продукт)

Наш сервис позволяет существенно увеличить продажи. Хотите узнать, как наши клиенты подняли продажи на 20%? Какой сервис Вам может быть интересен? сервисы:

Сохранить результат Назад

- Колл центр
- Колл центр
- IVR
- Поддержка
- Обзвон

d. Отправка E-mail

Скрипт разговора позволяет отправить сообщение электронной почты по окончании работы со скриптом. Сообщение может быть заранее сформировано или включать данные, заполненные в ходе прохождения скрипта.

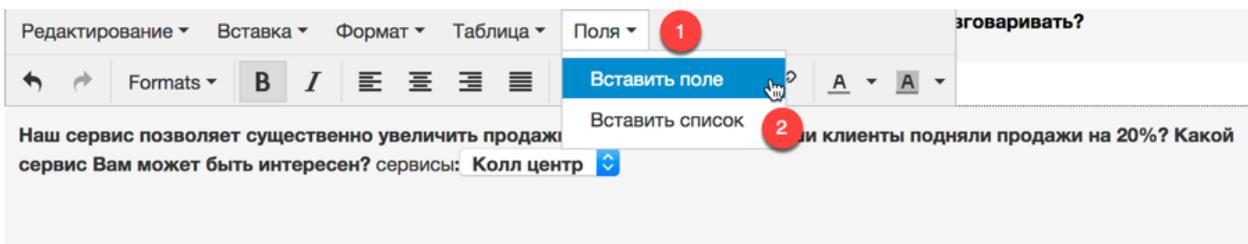
Перед использованием данной функции необходимо сообщить в CloudContact следующие данные для настройки SMTP-соединения: *имя пользователя и пароль*.

Специалисты CloudContact заведут новое соединение и сообщат его *имя* для использования в скрипте разговора.

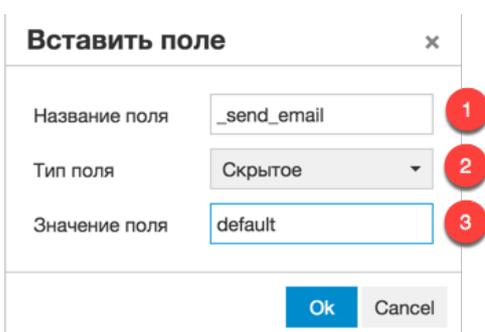
Скрипты разговора. Порядок работы.

Для использования функционала отправки e-mail перейдите в раздел скрипта из которого должна производиться отправка.

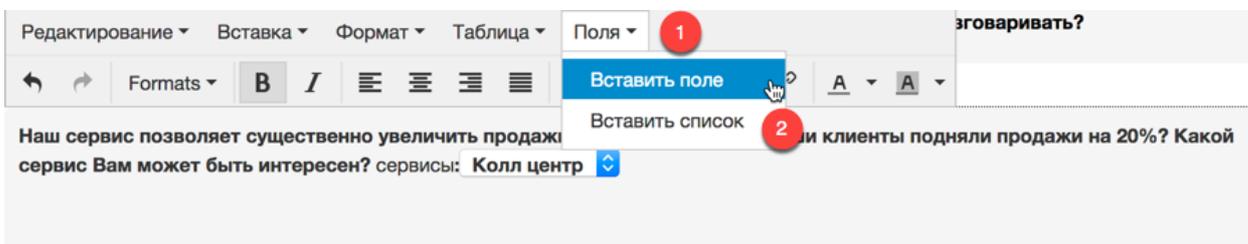
- **Поле включения функции отправки e-mail.** Нажмите Поля (1), Вставить поле (2).



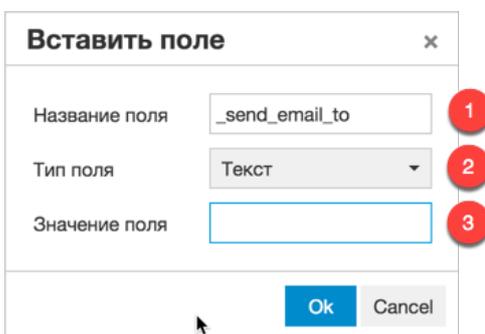
В открывшемся окне в поле Название поля введите: `_send_email` (1). Выберите Тип поля (2) - Скрытое. В поле Значение поля введите название SMTP-соединения, полученного от специалистов CloudContact (3).



- **Поле ввода e-mail получателя.** Нажмите Поля (1), Вставить поле (2).



В открывшемся окне в поле Название поля введите: `_send_email_to` (1).

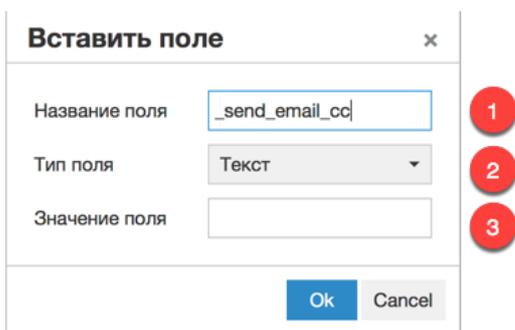


Выберите Тип поля (2). Если выбрать Скрытое, то письма будут отправляться на адрес, введенный в поле Значение поля (3); тип поля Текст позволит оператору самому ввести адрес эл. почты, на который будут отправлено сообщение.

Можно вводить несколько адресов, разделенных знаками: `,` или `;`

Скрипты разговора. Порядок работы.

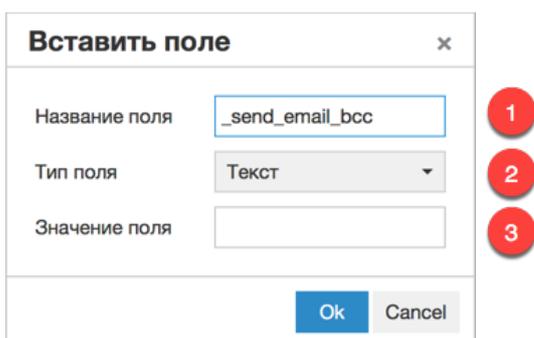
- **Поле ввода копия.** Нажмите Поля, Вставить поле. В открывшемся окне в поле Название поля введите: `_send_email_cc` (1).



Выберите Тип поля (2). Если выбрать Скрытое, то письма будут отправляться на адрес, введенный в поле Значение поля (3); тип поля Текст позволит оператору самому ввести адрес эл. почты, на который будут отправлено сообщение.

Можно вводить несколько адресов, разделенных знаками: `/` или `;`

- **Поле ввода скрытая копия.** Нажмите Поля, Вставить поле. В открывшемся окне в поле Название поля введите: `_send_email_bcc` (1).

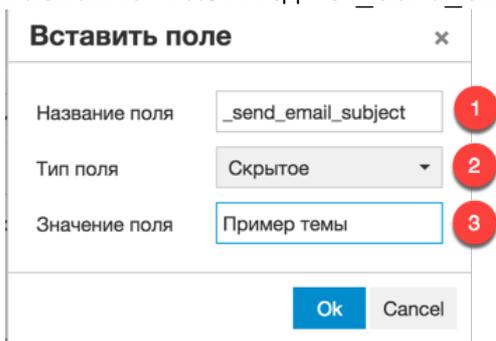


Выберите Тип поля (2). Если выбрать Скрытое, то письма будут отправляться на адрес, введенный в поле Значение поля (3); тип поля Текст позволит оператору самому ввести адрес эл. почты, на который будут отправлено сообщение.

Можно вводить несколько адресов, разделенных знаками: `/` или `;`

Скрипты разговора. Порядок работы.

- **Поле ввода темы письма.** Нажмите Поля, Вставить поле. В открывшемся окне в поле Название поля введите: `_send_email_subject` (1).



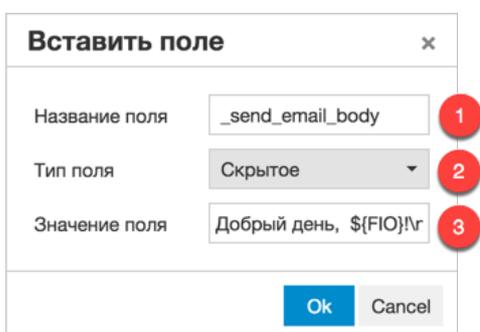
The screenshot shows a dialog box titled "Вставить поле" with a close button (x) in the top right corner. It contains three input fields, each with a red circle containing a number next to it:

- 1. "Название поля" (Field name): `_send_email_subject`
- 2. "Тип поля" (Field type): "Скрытое" (Hidden) with a dropdown arrow.
- 3. "Значение поля" (Field value): "Пример темы" (Example subject).

At the bottom of the dialog are two buttons: "Ok" (blue) and "Cancel" (grey).

Выберите Тип поля (2). Если выбрать Скрытое, то письма будут отправляться с темой, введенной в поле Значение поля (3); тип поля Текст позволит оператору самому ввести тему письма.

- **Поле ввода текста письма.** Нажмите Поля, Вставить поле. В открывшемся окне в поле Название поля введите: `_send_email_body` (1).



The screenshot shows a dialog box titled "Вставить поле" with a close button (x) in the top right corner. It contains three input fields, each with a red circle containing a number next to it:

- 1. "Название поля" (Field name): `_send_email_body`
- 2. "Тип поля" (Field type): "Скрытое" (Hidden) with a dropdown arrow.
- 3. "Значение поля" (Field value): "Добрый день, \${FIO}!\n"

At the bottom of the dialog are two buttons: "Ok" (blue) and "Cancel" (grey).

Выберите Тип поля (2). Если выбрать Скрытое, то письма будут отправляться с текстом, введенным в поле Значение поля (3); тип поля Текст позволит оператору самому ввести текст письма.

Текст вводится в одну строку, в качестве разделителя строк используется символ `\n`. В текст могут быть вставлены значения из других полей скрипта, для этого надо ввести `${название поля}`.
Пример текста: Добрый день, `${FIO}!`\nСпасибо за обращение в нашу компанию.\nОператор контакт-центра

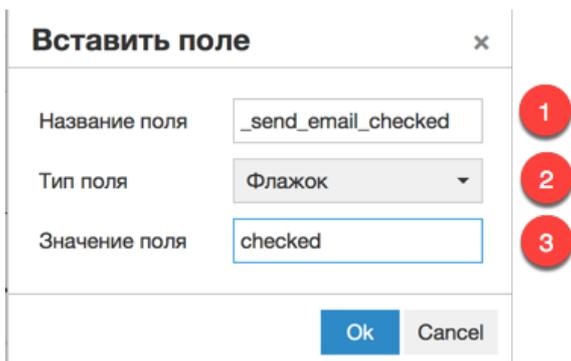
При отправке письма данный текст будет выглядеть следующим образом:

Добрый день, Николай Иванович Петров!
Спасибо за обращение в нашу компанию.
Оператор контакт-центра

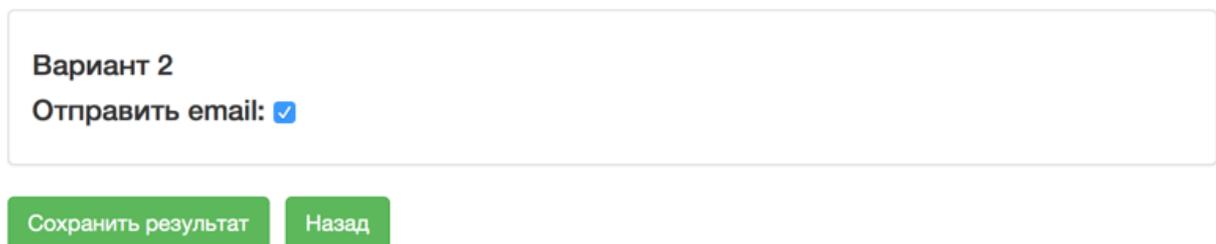
- **Поле Отправка email**

В скрипт разговора можно добавить поле (в виде галочки/флажка), позволяющее оператору для каждого разговора определять, отправлять или нет письмо по эл. почте.

Нажмите Поля , Вставить поле . В открывшемся окне в поле Название поля введите: `_send_email_checked` (1). Тип поля – флажок (2). Если необходимо, чтобы по умолчанию была выбрана отправка email – в поле Значение поля введите `checked` (3). Если это поле оставить пустым – по умолчанию email не будут отправляться.



В скрипте это будет выглядеть следующим образом:



В процессе работы со скриптом оператор может сам снять или поставить флажок.

Не забывайте сохранять сделанные изменения: кнопка **сохранить результат**.

Для просмотра сделанных изменений, нажмите **Проиграть**. В новой вкладке откроется *скрипт разговора*, как он будет выглядеть на экране оператора. Нажатие кнопки **Сохранить результат** вызовет отправку письма.

9. Отображение информации при входящих вызовах

Скрипт разговора позволяет отображать определенный набор информации о **входящем вызове**. Например, *номер вызывающего клиента* или *Глобальный идентификатор обращения (Global interaction identifier – GII)*, используемый в Облачном КЦ для однозначной идентификации обращения.

Для использования определенного *параметра* входящего вызова в скрипте, необходимо вставить новое поле: задав его *имя* и установив *тип* поля (видимое оператору или скрытое), как описано в пп.б «Ввод новой информации».

Связь между новым полем и параметром входящего вызова задается в специальной ссылке, сгенерированной в приложении построения Скрипта разговора (см.раздел 11).

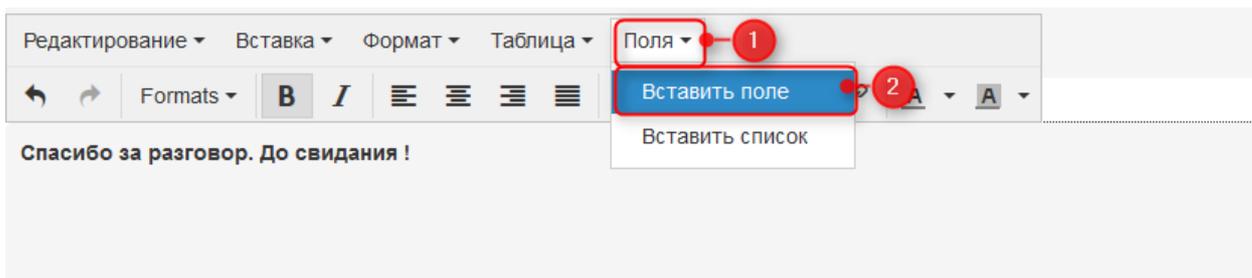
При подготовке ссылки обратитесь в службу поддержки CloudContact, сообщив название нового поля и требуемого параметра входящего вызова.

10. Ввод статусов разговора

а. Скрытые статусы

Скрипт позволяет *автоматически*, без участия оператора, проставлять *статус разговора* по завершении определенной ветки скрипта. При этом, оператор не видит, какой статус выставляется и не может его самостоятельно изменить.

Для добавления скрытого статуса необходимо выбрать **Поля** и **Вставить поле**.

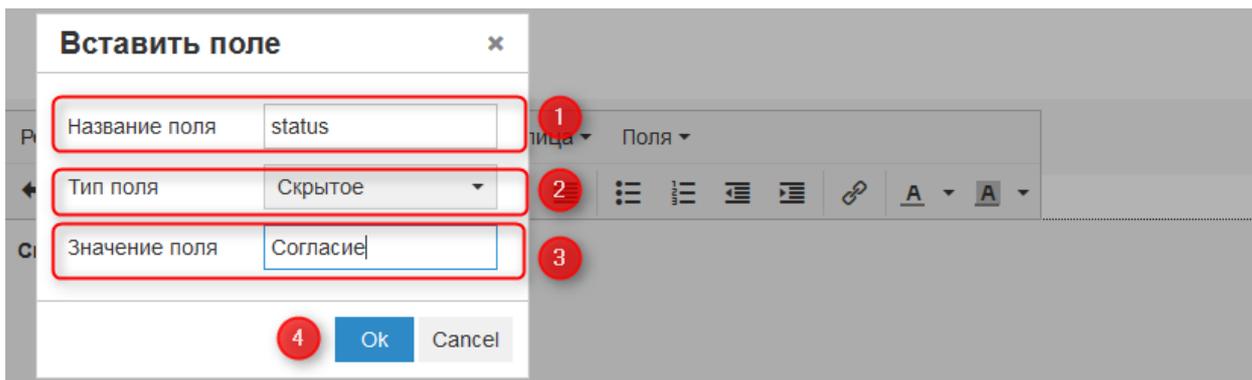


В открывшемся окне следует ввести следующие данные:

Название поля – ввести *название* поля статусов (1). Так будет называться столбец со статусами скриптов при выгрузке *результатов работы* с ними (см.п.10). Если скрытые статусы необходимо проставить в нескольких ветках скрипта, это название поля необходимо вводить в названии поля в каждой ветке скрипта.

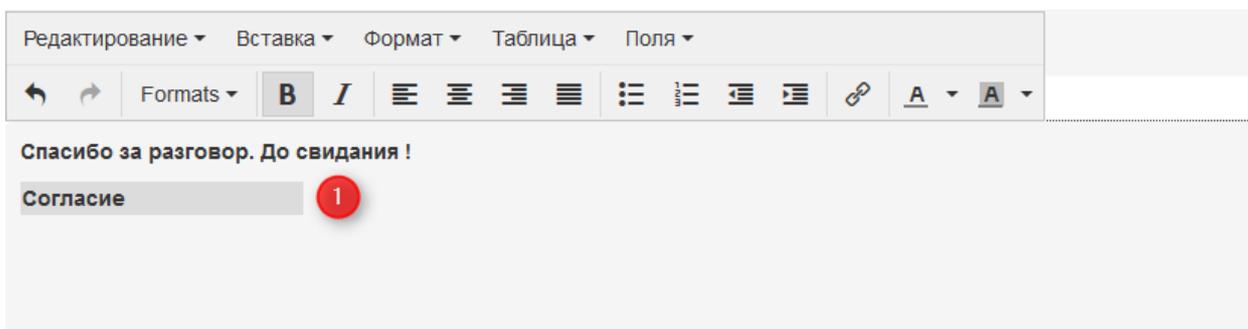
Тип поля – выбрать *скрытое* (2)

Значение поля – ввести статус, который соответствует данной *ветке скрипта* (3). При завершении скрипта в этой ветке, именно это значение будет показано в *таблице результатов работы* скрипта.



Завершить настройки нажав **ОК** (4). Скрипт разговора будет выглядеть следующим образом, скрытый статус выделен серым (1):

Скрипты разговора. Порядок работы.



Редактирование ▾ Вставка ▾ Формат ▾ Таблица ▾ Поля ▾

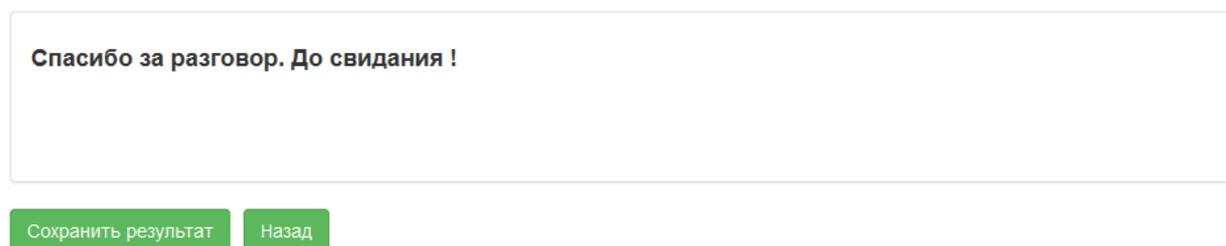
← → Formats ▾ **B** *I* [List Icons] [Link Icon] A ▾ A ▾

Спасибо за разговор. До свидания !

Согласие 1

Не забывайте сохранять сделанные изменения: кнопка **сохранить** результат.

При *работе* оператора скрытый статус не отображается.



Спасибо за разговор. До свидания !

Сохранить результат Назад

11. Формирование ссылки для скриптов

Ссылка используется отображения скрипта разговора на р.м. оператора и заполнения его данными из списка обзвона. Для этого, в ссылке задается соответствие между полями в скрипте разговора и полями в списке обзвона.

Для формирования ссылки нажмите кнопку **Получить URL (1)**.

Входящий скрипт

Диспозиции

номер клиента: \$(номер)

Компания CloudContact . Оператор \$(имя_оператора). Чем мы можем Вам помочь?

- + хочет купить
- + поддержка
- + другое

добавить вариант

Сохранить Проиграть Скачать результаты (csv) Скачать результаты (Excel) **Получить URL** (1)

Скачать скрипт

В открывшемся окне следует задать **соответствие** между названиями **полей в скрипте** и названиями соответствующих им **столбцов в списке обзвона**.

Для этого **удаляем** пример соответствия (1).

URL скрипта

https://callscript.hostedcc.ru/api/play/5671c8c81101e87bc65bbf11?
Фамилия=\$(workitem.lastName)

Использовать токен для авторизации?

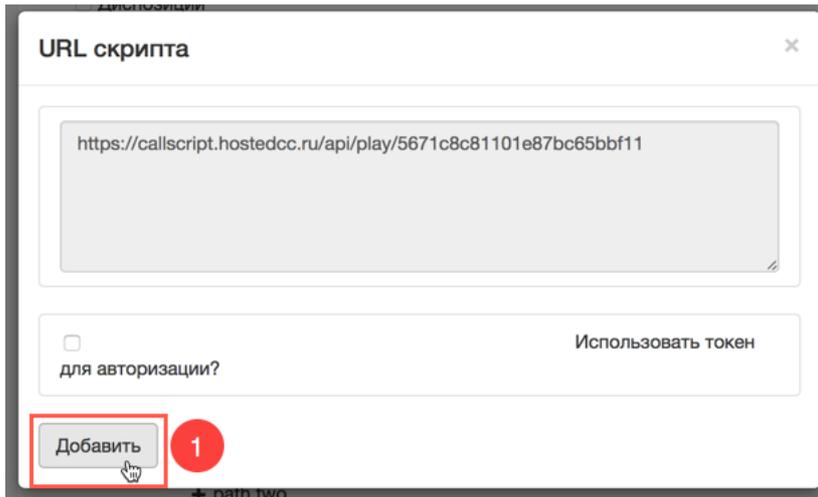
Фамилия	\$(workitem.lastName) x
---------	--------------------------------

Добавить

1

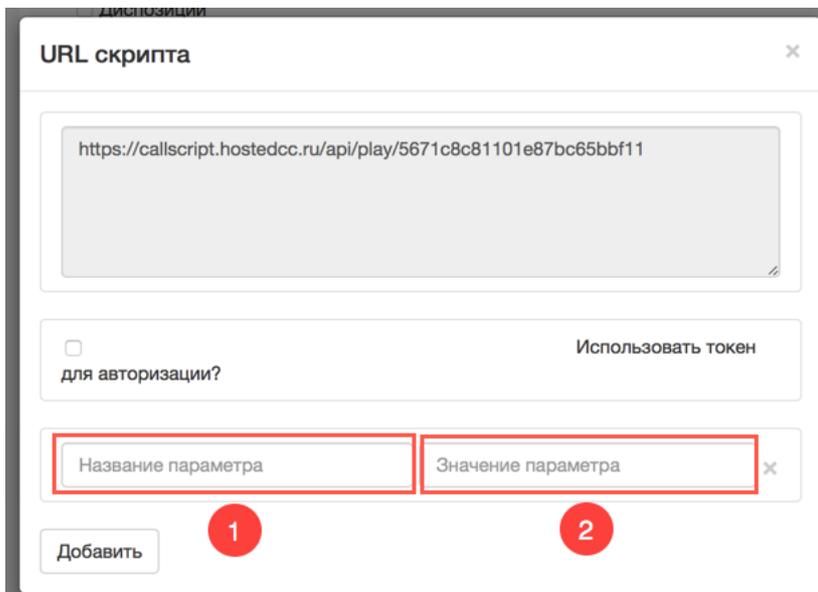
Скрипты разговора. Порядок работы.

Нажимаем **Добавить** (1) для **редактирования** нового соответствия.



Область **Название параметра** (1) предназначено для ввода названия поля в скрипте разговора (см. п.8 *Использование персональных данных*).

Область **Значение параметра** (2) – для ввода переменной и названия поля в списке обзвона.



В области (2) Используются несколько типов *переменных*. Наиболее часто используемые:

`$(workitem.fullInfo.название поля в скрипте)` – для вставки значения из **списка обзвона**

`$(user.firstName)` – для вставки **имени оператора** в скрипт разговора (например, в фразу: *Здравствуйте, оператор Галина*).

Скрипты разговора. Порядок работы.

Пример заданного соответствия (1) приведен на снимке ниже. Для добавления новой связки нажмите **Добавить** (2).

The screenshot shows a dialog box titled "URL скрипта" with a close button (X) in the top right corner. Inside, there is a text area containing the URL: `https://callscript.hostedcc.ru/api/play/5671c8c81101e87bc65bbf11?Фамилия=$(workitem.fullInfo.Фамилия)`. Below the text area is a checkbox labeled "Использовать токен для авторизации?". Underneath, there is a table with two columns: a text input field and a dropdown menu. The first row shows "Фамилия" in the input field and "\$ (workitem.fullInfo.Фамилия)" in the dropdown. A red box highlights this row, with a red circle containing the number "1" next to it. Below the table is a "Добавить" button, which is also highlighted with a red box and a red circle containing the number "2".

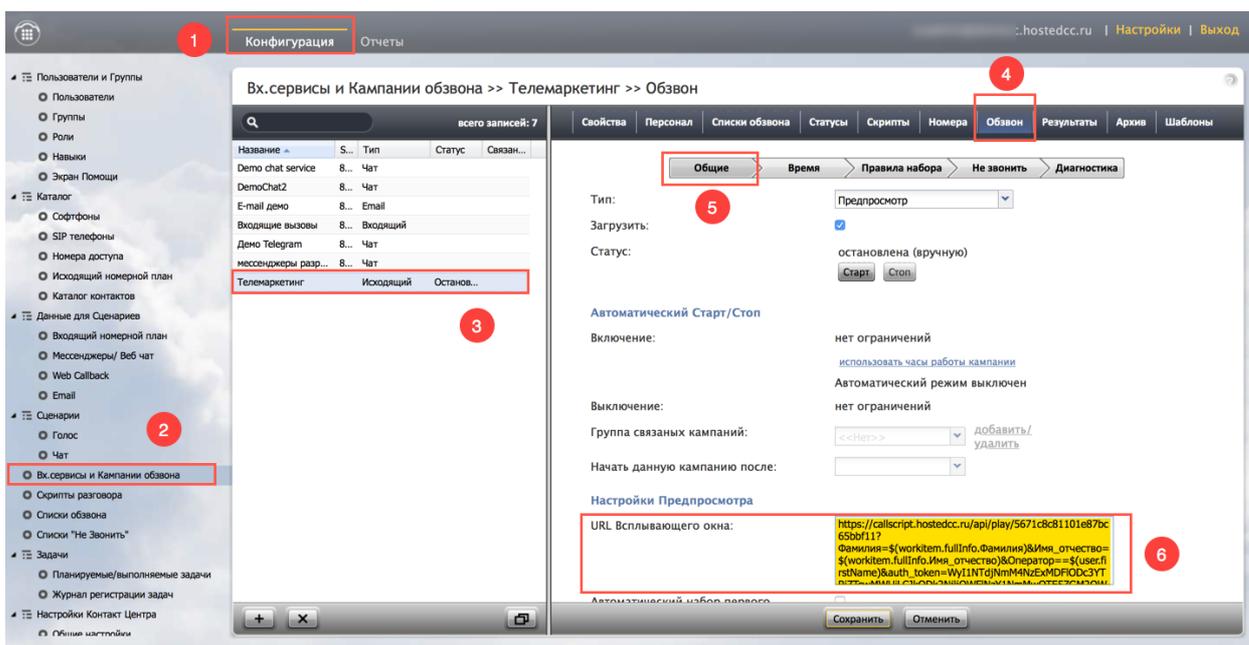
По окончании связки всех полей в списке выберите селектор **Использовать токен для авторизации?** (1), скопируйте полную *ссылку* в области (2) и закройте окно (3).

The screenshot shows the same "URL скрипта" dialog box, but now with the "Использовать токен для авторизации?" checkbox checked. The text area contains a longer URL: `https://callscript.hostedcc.ru/api/play/5671c8c81101e87bc65bbf11?Фамилия=$(workitem.fullInfo.Фамилия)&Имя_отчество=$(workitem.fullInfo.Имя_отчество)&Оператор=$(user.firstName)&auth_token=Wyl1NTdjNmM4NzExMDFIODc3YTRiZTcwMWUjLkJKODk2NjJjOWFInzY1NmMwOTE5ZGM2OWUyMTg3YWQyMiJd.DdNfpA._dgycX6BGDiFP2vTY-ebImPrCDs`. A red box highlights the text area, with a red circle containing the number "2" next to it. Below the text area, the "Использовать токен для авторизации?" checkbox is checked, and this row is highlighted with a red box and a red circle containing the number "1". Below this are three rows of variable mappings: "Фамилия" mapped to "\$ (workitem.fullInfo.Фамилия)", "Имя_отчество" mapped to "\$ (workitem.fullInfo.Имя_отчество)", and "Оператор" mapped to "=\$(user.firstName)". At the bottom is a "Добавить" button. In the top right corner, there is a red circle containing the number "3" and a close button (X).

Если формирование ссылки вызывает затруднения – обратитесь в Службу поддержки.

12. Добавление скрипта разговора в кампанию исходящего обзвона в режиме Предпросмотр

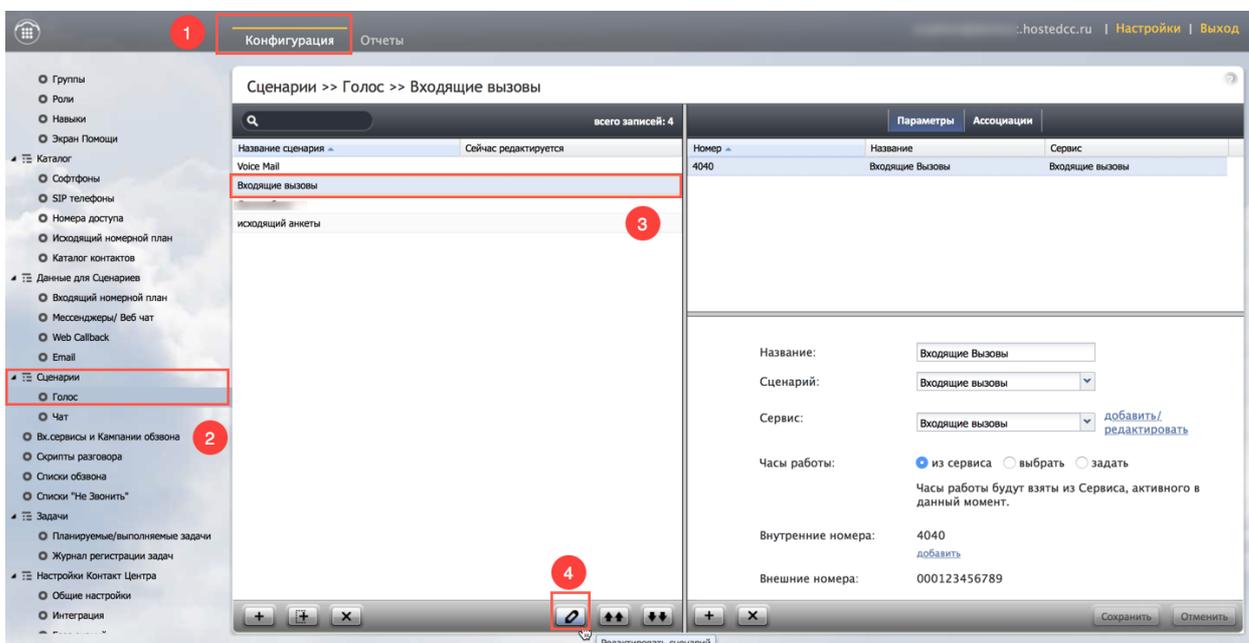
Если кампания работает в режиме *Предпросмотр*, добавление скрипта происходит в *Приложении Администратора* контакт-центра по адресу [https://\[название_контакт-центра\].hostedcc.ru/admin/](https://[название_контакт-центра].hostedcc.ru/admin/) в разделе *Конфигурация/ Вх.сервисы и Кампании обзвона/ [название кампании]/ Обзвон/ Общие/ Настройки предпросмотра/ URL Всплывающего окна (6)*.



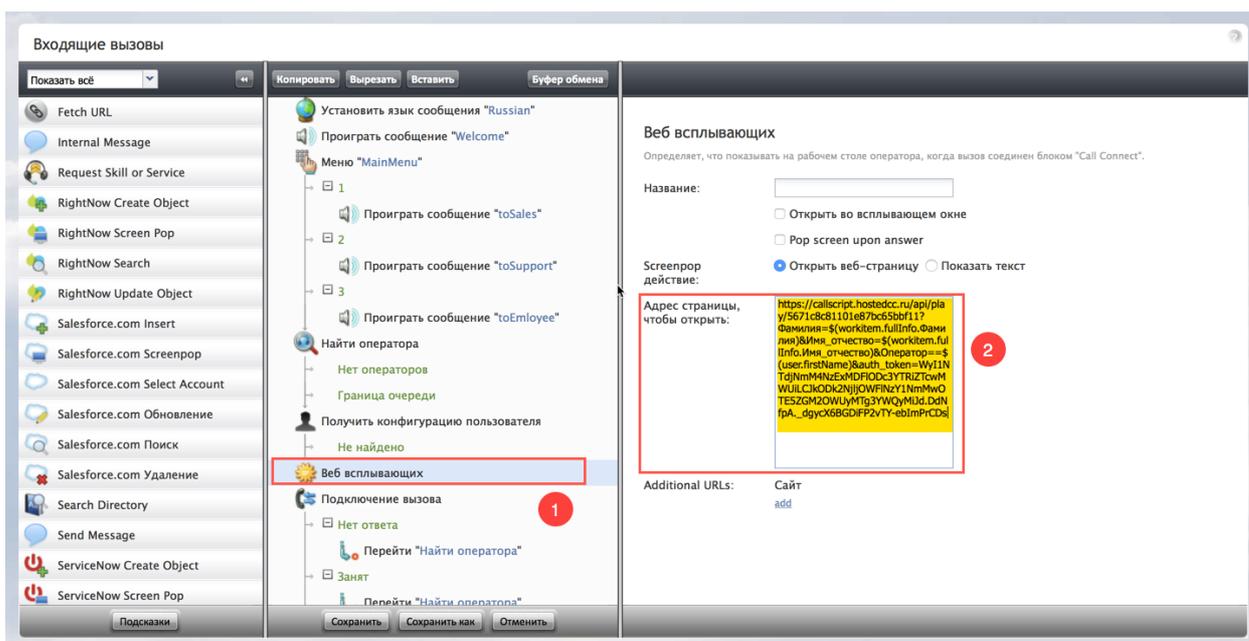
В окошко пункта URL Всплывающего окна необходимо вставить ссылку (выделена желтым), сгенерированную и скопированную в приложении построения Скрипта разговора (см. раздел 11. *Формирование ссылки для скриптов*).

13. Добавление скрипта разговора в сценарий обслуживания входящих вызовов или в кампанию обзвона в режимах Прогрессивный/Предсказывающий

Добавление скрипта происходит в *Приложении Администратора* контакт-центра по адресу [https://\[название_контакт-центра\].hostedcc.ru/admin/](https://[название_контакт-центра].hostedcc.ru/admin/) в разделе Конфигурация/ Сценарии/ Голос. Необходимо выбрать *сценарий обслуживания* и нажать кнопку Редактировать сценарий (4).



В новой вкладке браузера откроется *приложение* для редактирования сценария. Следует выбрать блок Веб в всплывающих (1) и в него вставить ссылку (2) (выделена желтым), сгенерированную и скопированную в приложении построения Скрипта разговора (см. раздел 11. *Формирование ссылки для скриптов*).



14. Выгрузка результатов работы со скриптом

Для того, чтобы данные, введенные в скрипте в процессе разговора, были сохранены, необходимо по завершении разговора нажать кнопку «Сохранить результат».

Сохраненные данные можно выгрузить в формате Excel для последующей обработки и анализа. Для этого нажмите кнопку «Скачать результаты (Excel)» (1).

Таблица с результатами содержит следующие виды данных:

- 1 – служебную информацию: дата и время заполнения, ссылка на скрипт, номер сессии
- 2 – данные, загруженные из списка обзвона
- 3 – данные, введенные в процессе разговора

Поля с данными располагаются по алфавиту. Пример таблицы с результатами приведен ниже.

script_run_timestamp	bpspatorigin	session_id	Адрес	Имя_отчество	Календарь	Продукт	Сервисы	телефон	Фамилия		
2016.04.16 23:36:29	https://1-line	306F158F-51EE	г.Москва ул.Новая Михаил Юрьевич		25.06.2016	колл центр	IVR	71239994567	Егоров		None
2016.04.16 23:39:07	https://1-line	9E30F68D-4FF	г.Москва ул.Песча Петр Николаевич		05.06.2016	колл центр	поддержка	73219999990	Маслов		None
2016.04.17 11:03:33	https://1-line	18138203-74D	г.Москва ул.Зелен Денис Евгеньевич			колл центр	Колл центр	78881234567	Архипов		None

служебная информация

данные из списка обзвона и заполненные во время разговора

15.Экспорт/ импорт скриптов разговора

Сервис поддерживает возможность *выгрузки скрипта* разговора на жесткий диск ПК для резервного хранения и последующей загрузки в приложение.

Для *выгрузки* скрипта нажмите кнопку **Скачать скрипт (1)**. Для последующей *загрузки* скрипта в приложение нажмите кнопку **Импортировать скрипт (2)**.

The image shows two parts of a web interface. On the left is a sidebar menu titled 'Новый скрипт' (New script) with several options: 'Пример нового скрипта' (Example of a new script), 'Пример скрипта продаж' (Example of a sales script), 'Пример скрипта с редактируемыми полями' (Example of a script with editable fields), and 'Тест' (Test). Below these are buttons for 'Новый скрипт' (New script) and 'Импортировать скрипт' (Import script), with the latter highlighted by a red box and a red circle containing the number 2. On the right is a preview window titled 'Пример нового скрипта' (Example of a new script). It contains a form with fields for 'Фамилия: \${Фамилия}' (Surname), 'Имя Отчество: \${Имя_Отчество}' (Name and patronymic), and 'Адрес: \${Адрес}' (Address), along with 'Продукт: \${Продукт}' (Product). Below the form is a text block: 'Здравствуйте, Компания «АБВ». Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке. Вам удобно сейчас разговаривать?' (Hello, Company 'ABC'. We offer one of the best services on the market. Is it convenient for you to talk now?). Underneath are three expandable options: '+ Да' (Yes), '+ Нет' (No), and '+ Больше не звоните' (Don't call anymore). At the bottom of the preview are several buttons: 'Сохранить' (Save), 'Проиграть' (Play), 'Скачать результаты (Excel)' (Download results (Excel)), 'Получить URL' (Get URL), and 'Скачать скрипт' (Download script), with the last one highlighted by a red box and a red circle containing the number 1.

Скрипты разговора. Порядок работы.

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.