



CloudContact

# Облачный Контакт-центр

**ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ**

НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

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



[www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)



[support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)



+7 (495) 927-01-41

**Содержание**

Условные обозначения.....	4
1. Общие сведения .....	5
2. Быстрый запуск сервиса .....	6
3. Полная настройка и запуск входящего сервиса.....	12
Общие настройки входящего сервиса (1) .....	13
Назначение персонала (2) .....	17
Создание дополнительных навыков (3).....	21
Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис (4) .....	23
Настройка статусов разговора (5).....	26
Создание скриптов разговора (6) .....	31
Одноуровневые скрипты .....	32
Многоуровневые скрипты .....	34
Создание сценария обслуживания (7) .....	35
Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов (8) .....	37
Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов (9).....	43
Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров (10) .....	47
Подкладка Сценарии .....	48
Подкладка Телефонные номера .....	49
Подкладка Номера SMS .....	51
Установка Уровня сервиса (11) .....	52
Настройка автоматической выгрузки записей обращений (12).....	53
Использование шаблонов голосовых сообщений (13).....	58

### 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](mailto: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.

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

## Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

[www.cloudcontact.ru](http://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 сервиса по обработке входящих телефонных вызовов. Приводится описание основных настроек, влияющих на работу сервиса.**

В сокращенном виде содержание данной инструкции, а также **общие требования**, необходимые для начала работы в сервисе, представлены в документе [Пристиупая к работе](#), расположенном на *Справочном портале* CloudContact .

Полный перечень параметров интерфейса *Администратора Контакт Центра* приведен в документе [Contact Center Administrator Guide](#) на англ. яз. на сайте разработчика, компании *BrightPattern*.

## 2. Быстрый запуск сервиса

Данный раздел содержит перечень типовых действий, необходимых для быстрого включения сервиса по обработке входящих телефонных обращений.

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

### ОБЩИЕ НАСТРОЙКИ ВХОДЯЩЕГО СЕРВИСА

Основные действия:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создать новый <i>сервис</i> (2)</li> <li>• Ввести название (4)</li> <li>• Выбрать тип сервиса (5) – <i>входящий</i>;</li> <li>• Включить 100% запись всех разговоров (6);</li> <li>• Опционально: включить использование <i>статусов</i> разговора [(7) и установить режим <i>обязательного</i> проставления оператором <i>статуса</i> (8).</li> </ul>	
Подробное описание. Раздел данной инструкции:	<p><i>Общие настройки входящего сервиса</i></p>

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (9).

НАЗНАЧИТЬ ПЕРСОНАЛ

Вх.сервисы и компании >> Входящие вызовы >> Персонал

Название	SLA	Тип	Ст...	Сл...
Demo chat service	80/20	Чат		
E-mail демо	80/5	Email		
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Демо Чат	80/20	Чат		
Телемаркетинг		Исходящий	Ос...	

Группы: Контакт Центр **добавить**

Администраторы: **добавить**

Руководители: Вера Смирнова **добавить**

Контролеры: **добавить**

назначить группу операторов

руководитель (супервизор) сервиса

аудитор или представитель заказчика

Основные действия:

- Добавить *группу* операторов, которая будет обслуживать сервис (4);
- Назначить *Руководителя (супервизора)* для on-line контроля за работой сервиса (5);
- Опционально: добавить *аудитора (представителя заказчика)* для прослушивания записей разговоров (6).

Подробное описание. Раздел данной инструкции:

*Назначение персонала*

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

**ЗАДАТЬ СТАТУСЫ ВЫЗОВА**

Вх.сервисы и кампании >> Входящие вызовы >> Статусы

всего записей: 5

Название	SLA	Тип	Ст...	Ст...
Demo chat service	80/20	Чат		
E-mail демо	80/5	Email		
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Демо Чат	80/20	Чат		
Телемаркетинг		Исходящий	Ост...	

Статусы

**Окончательный**

- Заказ **РЕДАКТИРОВАТЬ**
- Справка
- Отказ
- добавить

**Промежуточный**

- Перезвонить
- Разговор прервался
- Отложен
- добавить

**Служебные**

- Тишина
- Связь прервалась
- добавить

**System**

- Свой системы
- Свой на р.м. оператора
- Статус не найден
- добавить

добавить раздел

Импорт Экспорт

Сохранить Отменить

Основные действия:

- Задать *статусы* вызовов, которые будут использоваться для сохранения результата разговора (4);

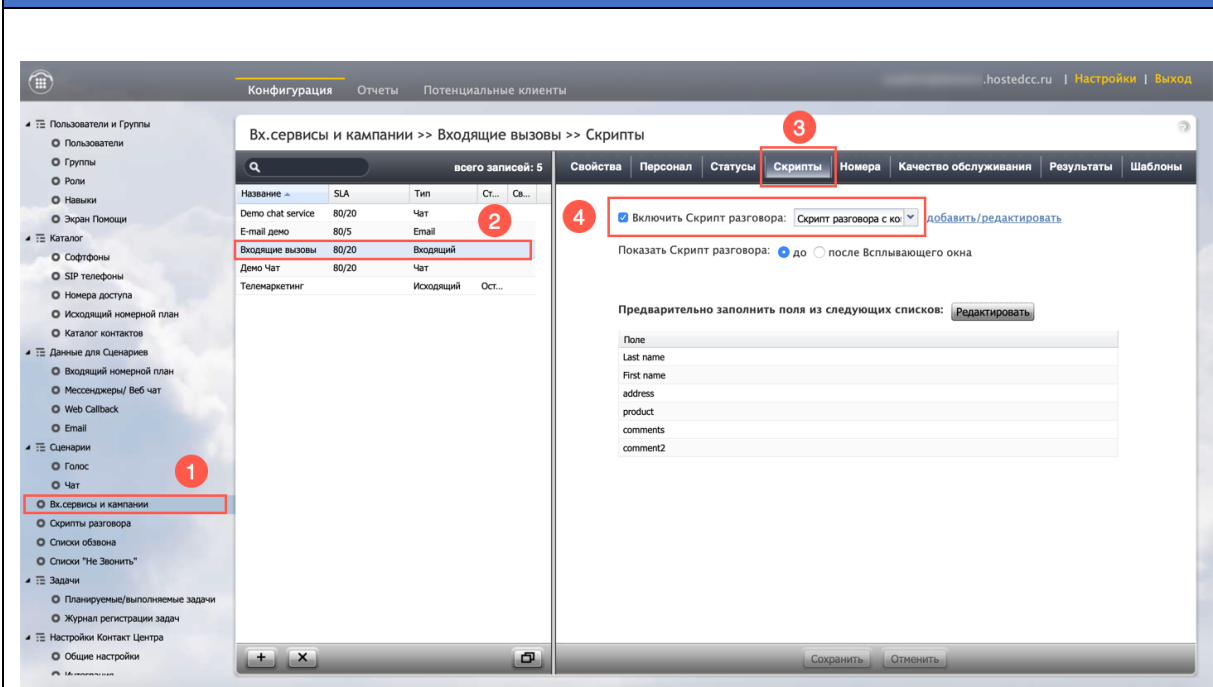
Подробное описание. Раздел данной инструкции:

*Настройка статусов разговора*

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».



ПОДКЛЮЧИТЬ СКРИПТ РАЗГОВОРА



Основные действия:

- в вкладке СКРИПТЫ (3) подключается (4) заранее подготовленный плоский скрипт (одноуровневый);
- 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».

**ПОДКЛЮЧИТЬ СЦЕНАРИЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТЕЛЕФОННЫЙ НОМЕР**

Скриншот интерфейса с настройками входящих вызовов. В левом меню (1) выделен пункт «Сценарии». В таблице «Вх.сервисы и компании» (2) выделена строка «Входящие вызовы». Вкладки (3) выделены «Номера». В форме редактирования (4) выделен выпадающий список «Сценарий». В форме (5) выделено поле «Внешние номера».

**Основные действия:**

- подключить ранее подготовленный сценарий обслуживания к сервису (4);
- назначить заранее подключенный внешний телефонный номер на сервис (5);

**Подробное описание. Раздел данной инструкции:**

*Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов*

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

**ЗАДАТЬ УРОВЕНЬ СЕРВИСА**

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

Вх.сервисы и кампании >> Входящие вызовы >> Качество обслуживания

Название	SLA	Тип	Ст...	Сл...
Demo chat service	80/20	Чат		
E-mail демо	80/5	Email		
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Демо Чат	80/20	Чат		
Телеркетинг		Исходящий	Ос...	

SLA:

Отвеченные вызовы:  %

в пределах:  секунды

Сохранить | Отменить

**Основные действия:**

- задайте значение показателя *Уровня сервиса (Service Level)* (4);
- задайте *интервал времени*, в котором он будет измеряться (5).

**Подробное описание. Раздел данной инструкции:**

*Установка Уровня сервиса*

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить».

### 3. Полная настройка и запуск входящего сервиса

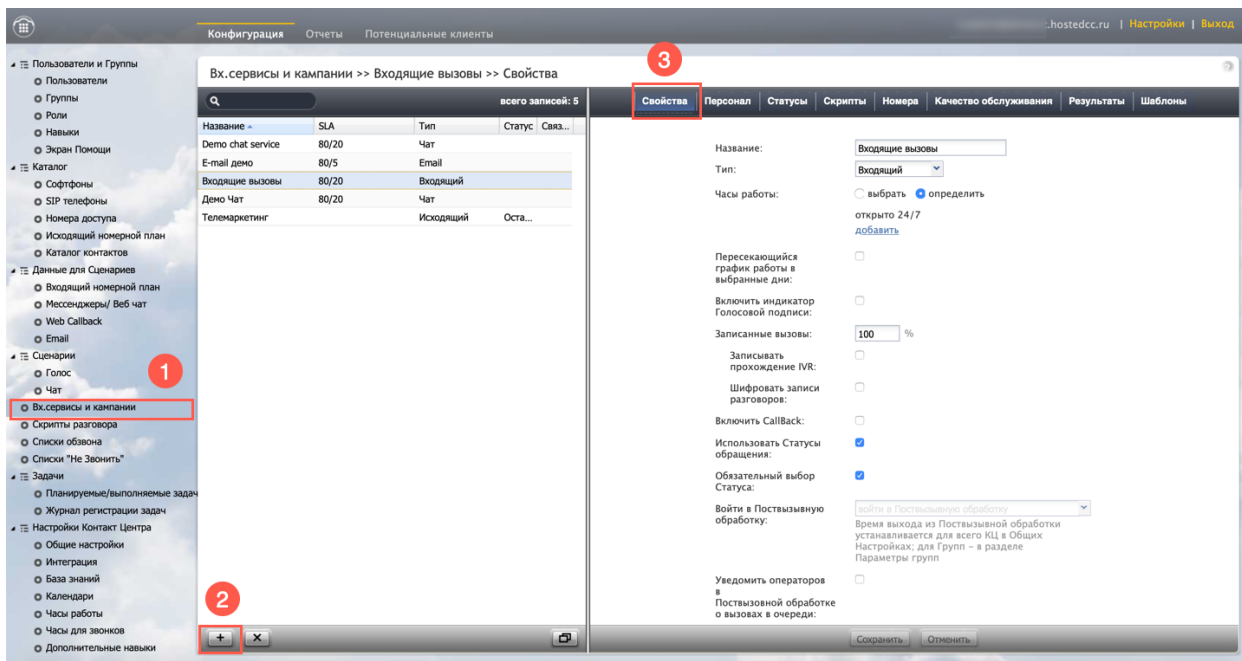
Для корректного запуска *входящего сервиса* рекомендуем выполнить действия, представленные на диаграмме ниже. Она включает в себя **полный список** действий.

Последующие разделы содержат **подробное описание** настроек для каждого шага.



## Общие настройки входящего сервиса (1)

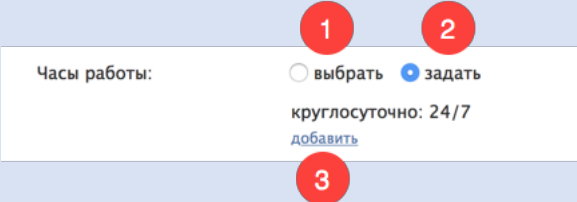
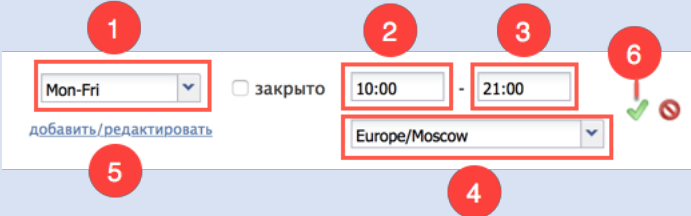
Для создания нового сервиса по обработке входящих вызовов перейдите в раздел Вх. сервисы и Кампании обзвона. Нажмите кнопку Добавить сервис (2).



Во вкладке Свойства (3) задаются общие настройки работы сервиса, наиболее типовые из которых перечислены ниже.

Пункт	Характеристика
Название	Название сервиса. Должно быть уникальным и не совпадать с названиями других сервисов.
Тип	<p>Выберите тип сервиса. Обработка входящих вызовов может осуществляться в двух типах сервисов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Входящий</i> – для обслуживания исключительно входящих вызовов;</li> <li>• <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.</li> </ul> <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"> <li>▪ Оба сервиса должны иметь одинаковые настройки вкладки Свойства;</li> <li>▪ Оба сервиса должны использовать одинаковый список Не звонить;</li> <li>▪ Входящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса должен иметь статус разговора Не звонить;</li> <li>▪ Исходящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса должен быть постоянно <b>включен</b> (раздел Вх. сервисы и Кампании обзвона/Обзвон/Общие).</li> </ul>

## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Исходящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса не должен иметь заданных часов работы (см. следующий пункт).</li> </ul>
<p><b>Часы работы</b></p>	<p>Время работы сервиса: старт и выключение сервиса. По умолчанию задана <i>круглосуточная работа (24/7)</i>.</p> <p>Нажмите <b>выбрать</b> для выбора одного из предустановленных интервалов работы или нажмите <b>задать</b> для самостоятельной настройки времени работы. При выборе <b>задать</b>, нажмите <b>добавить (3)</b> для <u>самостоятельного</u> ввода времени работы кампании.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>В открывшемся окне выберите <i>день (дни) недели</i> (1), введите <i>время начала работы</i> (2) и ее <i>остановки</i> (3). Время вводится в формате [час]:[минуты].</p> <p>Если необходимо, измените <i>поясное время</i> (4), к которому относятся часы работы. По умолчанию, используется поясное время из <i>общих настроек</i> КЦ (раздел Настройки Контакт Центра/Общие настройки/Часовой пояс по умолчанию).</p> <p>Можно одновременно задать разные часы работы сервиса для <u>разных</u> дней недели (например: рабочие дни и выходные). Для добавления <u>нового</u> правила нажмите <b>добавить/редактировать</b> (5).</p> <p>По завершении настроек подтвердите изменения (6).</p> <div style="text-align: center;">  </div>
<p><b>Пересекающийся (временный) график работы в выбранные дни</b></p>	<p>Выбрав данный селектор можно задать временный график работы для определенных дней, отменив для них общие настройки из п. Часы работы.</p>
<p><b>Включить индикатор Голосовой подписи</b></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 <i>одноуровневом скрипте</i> разговора.</p> <p>Сбор голосовых подписей имеет смысл только в случае, если включена запись разговоров. Поэтому, при выборе данного селектора, параметр <i>Записанные вызовы</i> (см.ниже) <u>автоматически</u> получит значение 100% (запись всех разговоров).</p>

## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

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

## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

<b>Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди</b>	<p>Оператор, находящийся в статусе Поствызывная обработка, может получать уведомления о <i>входящих вызовах</i>, находящихся в очереди. Уведомление поступает в виде звукового и текстового сообщения. Уведомление напоминает оператору о необходимости быстрее завершить работу с обращением и перейти к следующему вызову.</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 Поствызывная обработка.</p> <p>Относится только к сервисам типа Входящий и Смешанный.</p>
<b>Уведомить после ожидания в течении</b>	<p>Определяет количество времени нахождения в очереди входящего вызова в сек., по истечении которого операторам отправляется уведомление (если стоит флажок Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди).</p> <p>Если ничего не задано или 0, то уведомление будет поступать <u>сразу</u> по помещению нового вызова в очередь.</p>

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



## Назначение персонала (2)

Задайте **персонал** (*группы операторов, руководители, контролёры, ИТ*) для данного сервиса.

Для добавления персонала перейдите в раздел Вх. сервисы и Кампании обзвона, вкладка Персонал (3).

Конфигурация | Отчеты | Потенциальные клиенты | ..hostedcc.ru | [Настройки](#) | [Выход](#)

Вх. сервисы и кампании >> Входящие вызовы >> Персонал

Свойства | **Персонал** | Статусы | Скрипты | Номера | Качество обслуживания | Результаты | Шаблоны

Название	SLA	Тип	Ст...	Св...
Demo chat service	80/20	Чат		
E-mail демо	80/5	Email		
<b>Входящие вызовы</b>	<b>80/20</b>	<b>Входящий</b>		
Демо Чат	80/20	Чат		
Телемаркетинг		Исходящий	Ос...	

Группы: Контакт Центр [добавить](#)

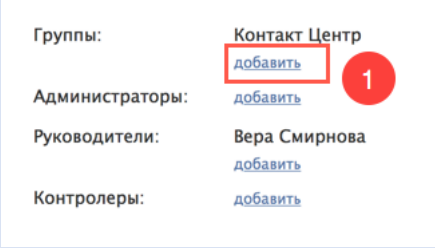
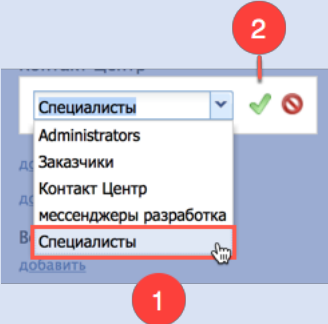
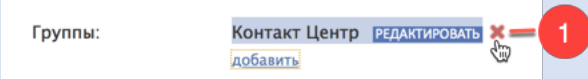
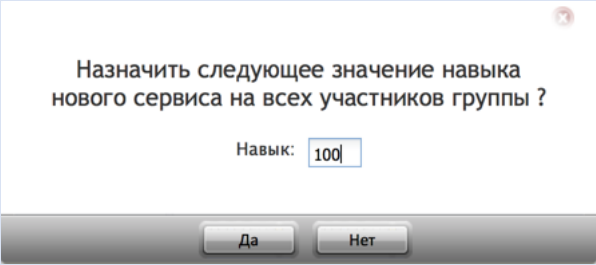
Администраторы: [добавить](#)

Руководители: Вера Смирнова [добавить](#)

Контролеры: [добавить](#)

Сохранить | Отменить

Характеристики настроек данной вкладки приведены ниже.

Пункт	Характеристика
Группы	<p>Выберите одну или несколько <i>групп</i> операторов, которые будут участвовать в работе данного сервиса.</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 сервиса типа <i>Смешанный</i> 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 на Справочном портале</i>.</p>

	<p><b>Только ДЛЯ СЕРВИСА ТИПА СМЕШАННЫЙ:</b> обращаем внимание, что если с одной из компаний обзвона работают несколько групп, то они должны быть <u>взаимно</u> назначены на все кампании этих групп.</p> <p>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.</p> <p>Схемы ниже показывают <u>правильные</u> примеры назначений групп на кампании обзвона.</p>  <p>Примеры <u>неправильного</u> назначения групп на кампании показаны на схемах ниже.</p>  <p>О неправильном назначении групп свидетельствует сообщение Назначенные на кампанию группы не согласованы между собой в разделе Диагностика вкладки Обзвон.</p>
<p><b>Администраторы</b></p>	<p><b>Сотрудники, которые могут менять настройки сервиса.</b></p> <p>Нажмите добавить и выберите пользователя из списка. Настройки сервиса могут менять только пользователи, обладающие <i>полномочием</i> Управление назначенными сервисами и кампаниями (задаётся в разделе Роли/Свойства).</p> <p>Если назначенный сотрудник <u>лишается</u> данного полномочия, в списке Администраторов он будет выделен красным цветом.</p>
<p><b>Руководители</b></p>	<p><b>Только ДЛЯ СЕРВИСА ТИПА СМЕШАННЫЙ:</b> Сотрудники, которые могут наблюдать и управлять ходом кампании обзвона на р.м. супервизора в режиме on-line.</p> <p>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).</p>

## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

	Если назначенный сотрудник <u>лишается</u> данного полномочия, в списке Руководителей он будет выделен красным цветом.
<b>Контролеры</b>	<p><b>Пользователи, имеющие доступ к записям разговоров для данного сервиса.</b></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 (3)

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.

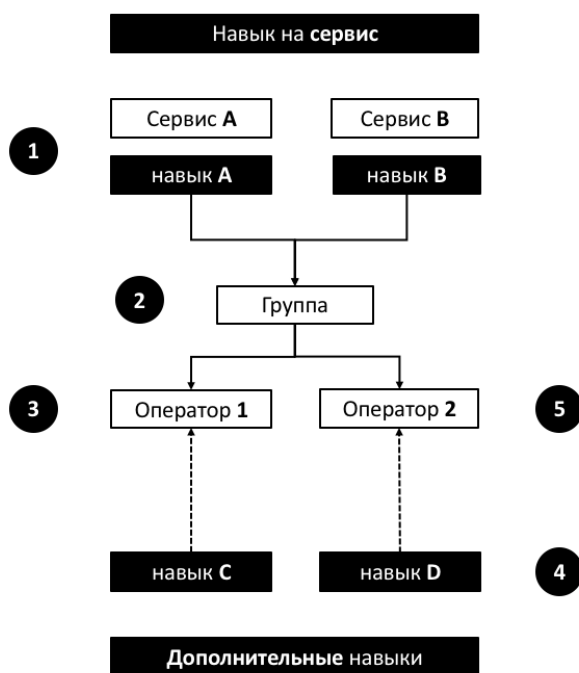
*Навык* связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании *сервиса* (*входящего, исходящего или цифрового*) создаётся *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается навык, связанный с данным сервисом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

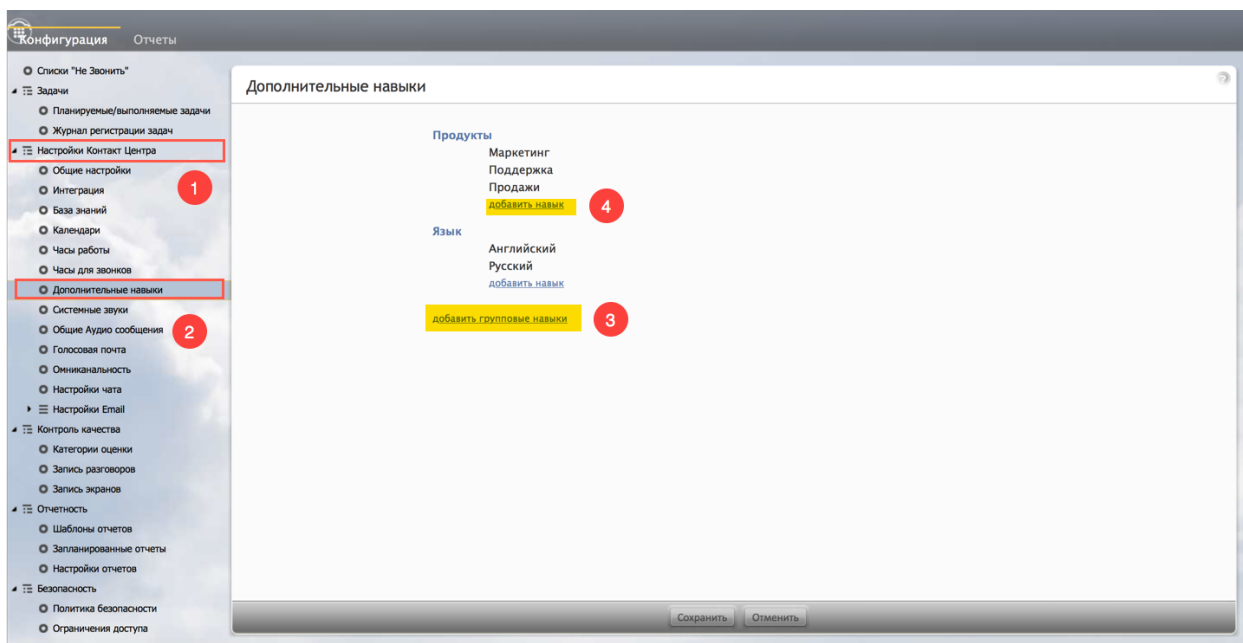
3 – всем операторам группы присваиваются *навыки А* и *В*

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

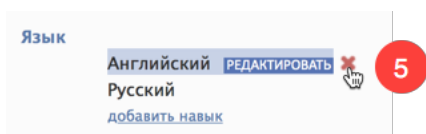
5 – *дополнительные навыки* назначаются индивидуально для каждого оператора

## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

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

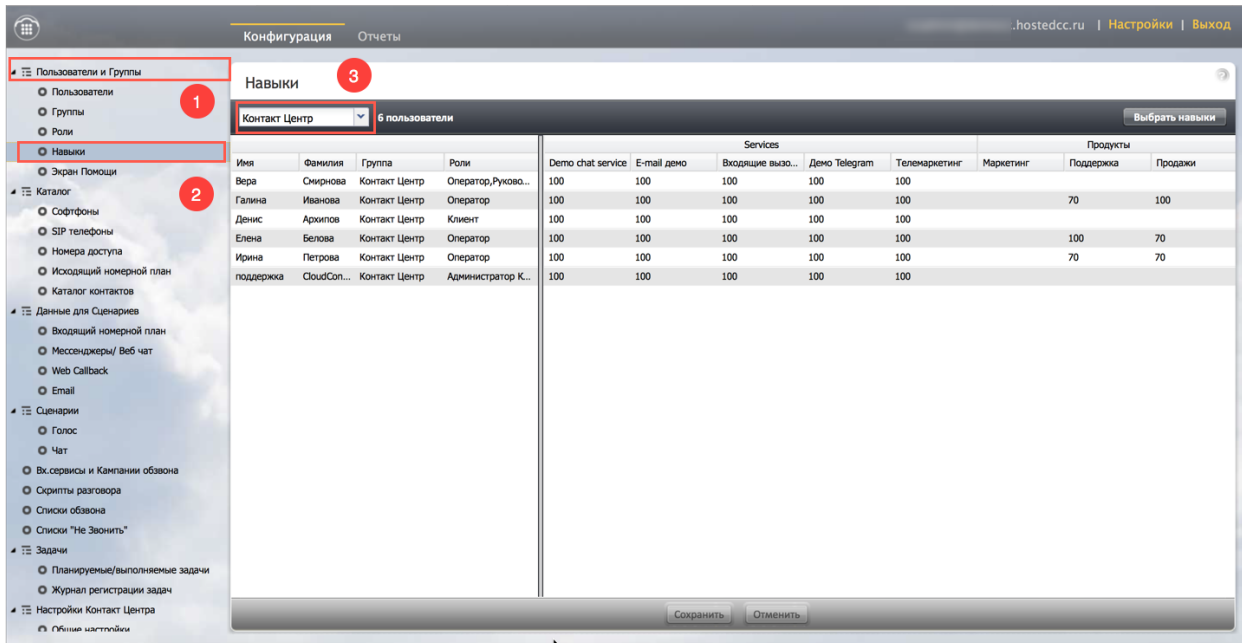


*Дополнительные навыки* объединяются в группы, как на примере выше. Для добавления новой *группы навыков* нажмите добавить групповые навыки (3). Для добавления нового *навыка в группу* – нажмите добавить навык (4). Для удаления навыка наведите на него мышкой и нажмите на знак X (5).



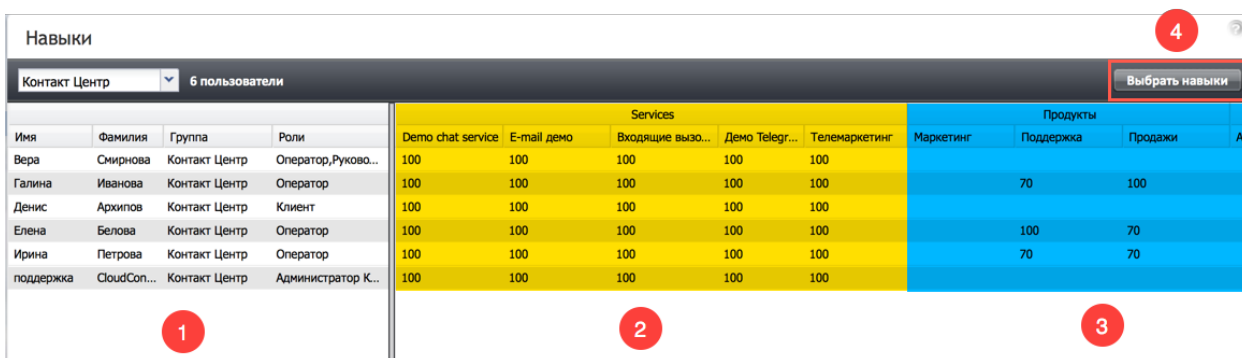
Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис (4)

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	100	100
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100	100	100
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100
поддержка	CloudCop...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	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

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	100	100
Галина	Иванова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100
Денис	Архипов	Контакт Центр	Клиент	100	100	100	100	100	100	100
Елена	Белова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100
Ирина	Петрова	Контакт Центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100
поддержка	CloudCop...	Контакт Центр	Администратор К...	100	100	100	100	100	100	100

1

2

**Сохранить** **Отменить**

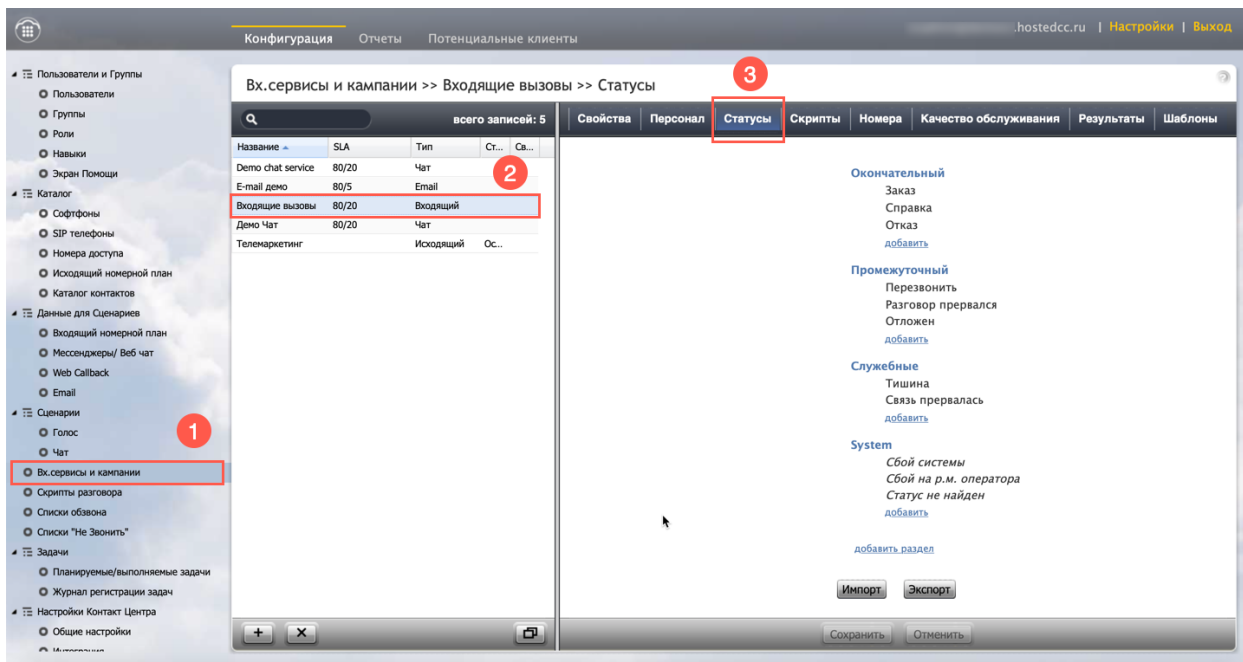
С помощью редактирования навыков можно быстро переводить операторов из сервиса в сервис, например, при росте нагрузки на одном из них.

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

## Настройка статусов разговора (5)

*Статусы* используются для сохранения результата обращения. Например, итог разговора с клиентом или причину, по которой соединение не могло быть установлено. Статусы сохраняются в 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 (3).



Вкладка Статусы отображается, если выбран п. Использовать Статусы обращения во вкладке Свойства (см. *Общие настройки входящего сервиса*).

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).

Подробнее о настройке статусов в *кампании исходящего набора* см. инструкцию [Настройка и запуск кампании обзвона](#) на *Справочном портале* в разделе *Исходящий Обзвон*.

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

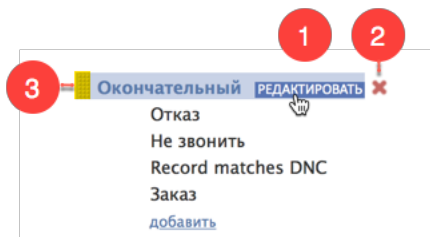
## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК



При создании сервиса ей присваивается определенный набор *предустановленных* статусов (2). Их можно редактировать, удалять, перемещать и создавать свои собственные статусы.

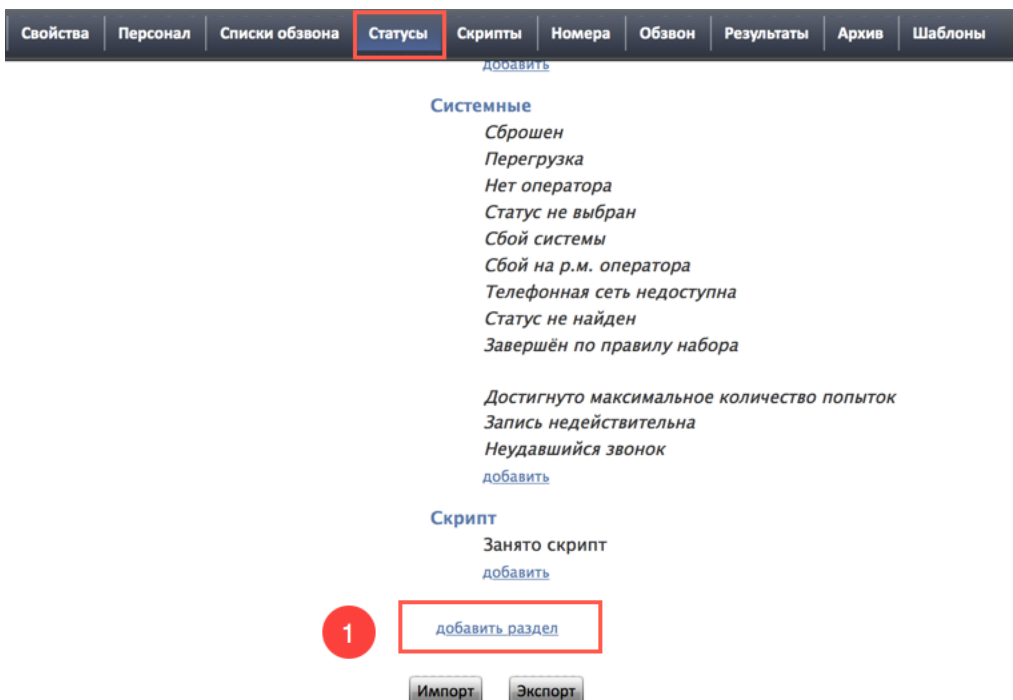
Статусы сгруппированы по *разделам* (2). Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер. Чаще всего отдельно группируют *закрывающие* статусы и статусы, *переносящие* вызовы на другое время (см.ниже).

- 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).

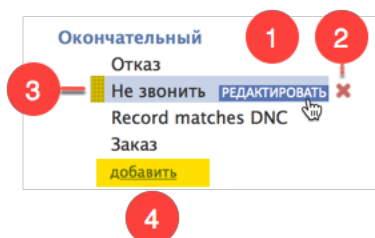


## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

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:  ✔ ✘

## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

Перечень *параметров* нового статуса перечислен в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
<b>Название</b>	<p>Название статуса. Не должно совпадать с названиями других статусов для данного сервиса.</p> <p>Обязательный параметр.</p>
<b>Описание</b>	<p>Характеристика статуса в произвольной форме.</p> <p>Опциональный параметр.</p>
<b>Оператор выбирает</b>	<p>Поставьте флажок, если оператор должен <u>видеть</u> данный статус и <u>выбирать</u> его по окончании обращения.</p> <p>Если оператор <i>не должен видеть</i> статус (например: статус используется только в сценарии обработки обращения) – снимите флажок.</p> <p>По умолчанию, при создании нового статуса, флажок поставлен.</p>
<b>Тип</b>	<p>Тип статуса. Выберите один из 4-х типов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Успешный (завершает запись) – успешное завершение обращения (например: клиент принял предложение) или закрытие запроса email.</li> <li>• Неуспешный (завершает запись) – неуспешное завершение обращение, которое не требует дальнейших действий (например: клиент категорически отказался от предложения). Действует только для голосовых обращений.</li> <li>• Не звонить (завершает запись) – используется для обращений, в которых клиент категорически отказался от дальнейших контактов. Действует только для голосовых обращений.</li> <li>• Продолжить – неудачное завершение данного обращения, которое требует дальнейших действий (например, клиенту неудобно сейчас разговаривать и он попросил перезвонить в другое время) или email запрос, переписка по которому может быть продолжена. По умолчанию, в рамках кампании обзвона данному типу соответствует действие Перезвонить (через 24 часа) – настраивается во вкладке Обзвон/ Правила набора (Перезвон).</li> </ul>
<b>Код</b>	<p>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.</p> <p>Использование кодов является опциональным. Коды отображаются в отчётах вместе с названием статуса.</p>

Статусы, расположенные в разделах Службные и System/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*.

1 **Системные статусы:** Занято

Оператор выбирает:  да

Описание:

Название:

Код:

✔ ❌

Описание всех *Системных* статусов приведено в инструкции [Результаты кампании обзвона](#), расположенной на *Справочном портале* в разделе *Исходящий обзвон*.

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).

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

[добавить](#)

**Системные**

- Сброшен*
- Перегрузка*
- Нет оператора*
- Статус не выбран*
- Сбой системы*
- Сбой на р.м. оператора*
- Телефонная сеть недоступна*
- Статус не найден*
- Завершён по правилу набора*

*Достигнуто максимальное количество попыток*

*Запись недействительна*

*Неудавшийся звонок*

[добавить](#)

**Скрипт**

- Занято скрипт*

[добавить](#)

[добавить раздел](#)

1   2

Создание скриптов разговора (6)

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) .

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

- *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 content area. The sidebar contains contact information for 'Денис Евгеньевич Архипов' and various control buttons. The main content area displays a survey form with the following fields and options:

- Header:** 'Анкета клиента' (Customer Survey)
- 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:**
  - Under 'ДА': 'Спасибо, соединяю Вас со специалистом'
  - Under 'НЕ СЕЙЧАС': 'Когда Вам можно перезвонить?'
  - Under 'НЕ ИНТЕРЕСНО': 'Всего хорошего. До свидания !'
- Form Elements:** 'комментарий' (comment) and 'заметка' (note) text input fields.

### Одноуровневые скрипты

Настройка *одноуровневых* скриптов происходит в разделе Скрипты разговора (1).

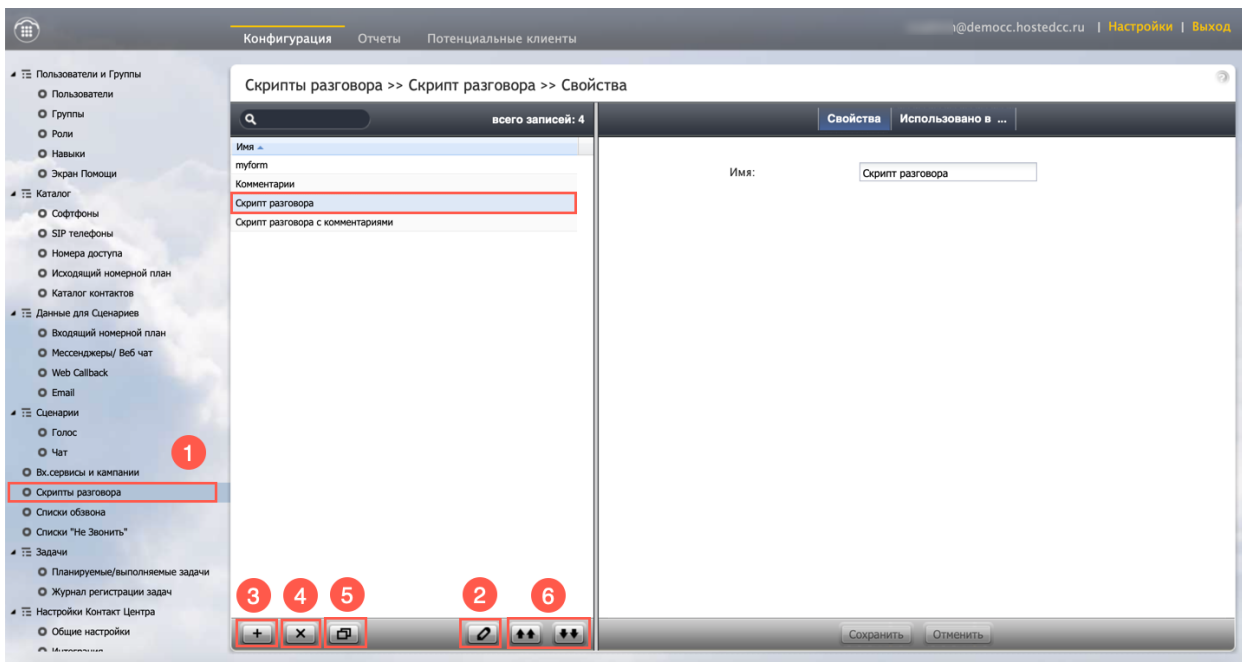
Для **редактирования** существующего скрипта нажмите кнопку Редактировать (2). Для создания **нового** – Новый скрипт (3). *Шаблон* для редактирования откроется в новой вкладке браузера.

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

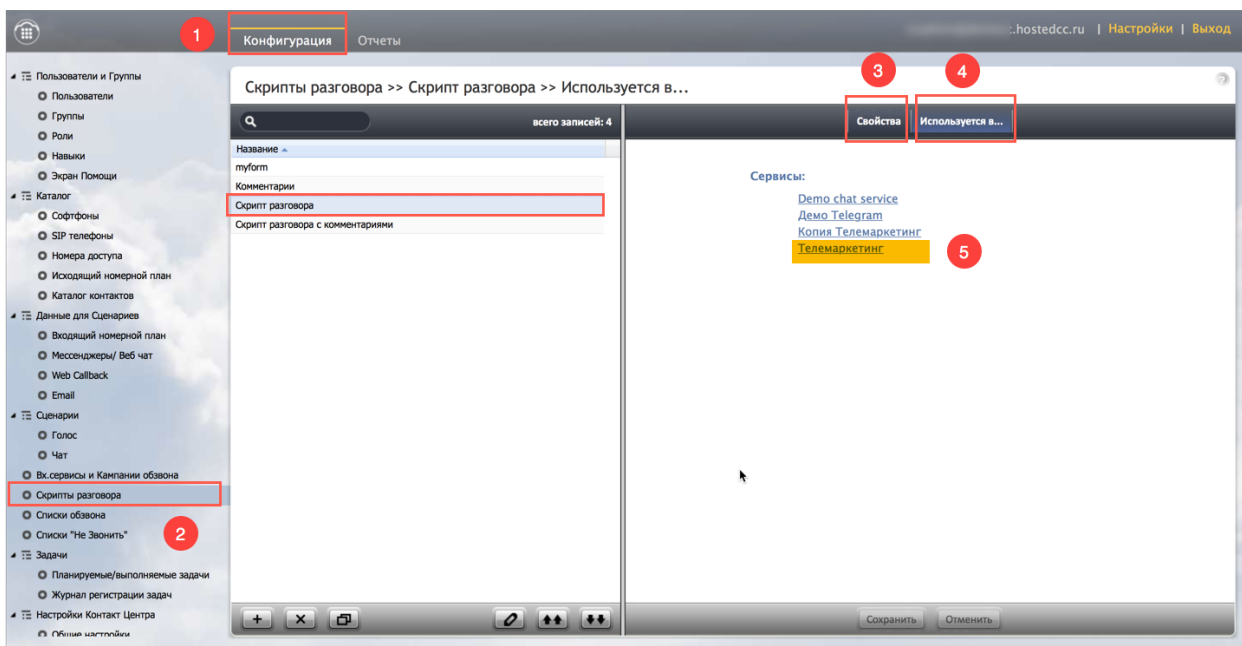
Для **удаления** скрипта нажмите кнопку Удалить скрипт (4).

Скрипт можно создать, *скопировав* другой скрипт. Для этого нажмите кнопку Копировать (5).

Также сценарий можно выгрузить и загрузить из ПК с помощью кнопок *экспорта/импорта* (6).



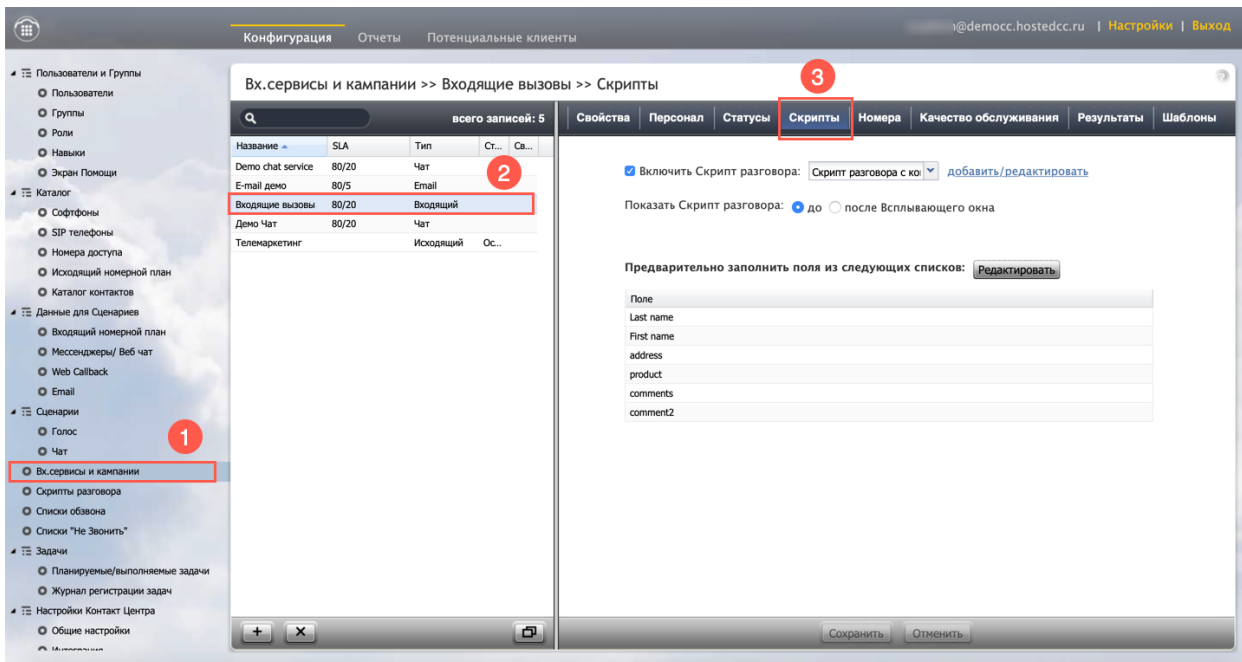
Во вкладке *Свойства* (3) можно изменить *имя* скрипта. Вкладка *Используется в ...* (4) содержит перечень названий *сервисов*, в которых используется данный скрипт. Нажав на *название* сервиса (5) произойдет переход в раздел *Вх. сервисы* и *Кампании* обзвона к настройкам данного сервиса.





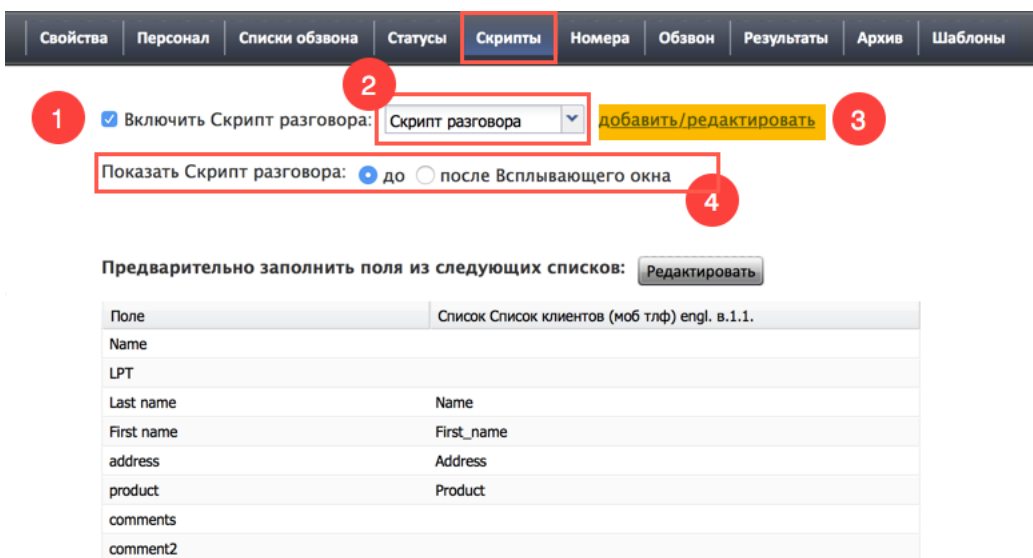
## Подключение одноуровневого скрипта к кампании обзвона

Подключение скрипта к сервису происходит в разделе Входящие сервисы и кампании (1), во вкладке Скрипты (3).



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.

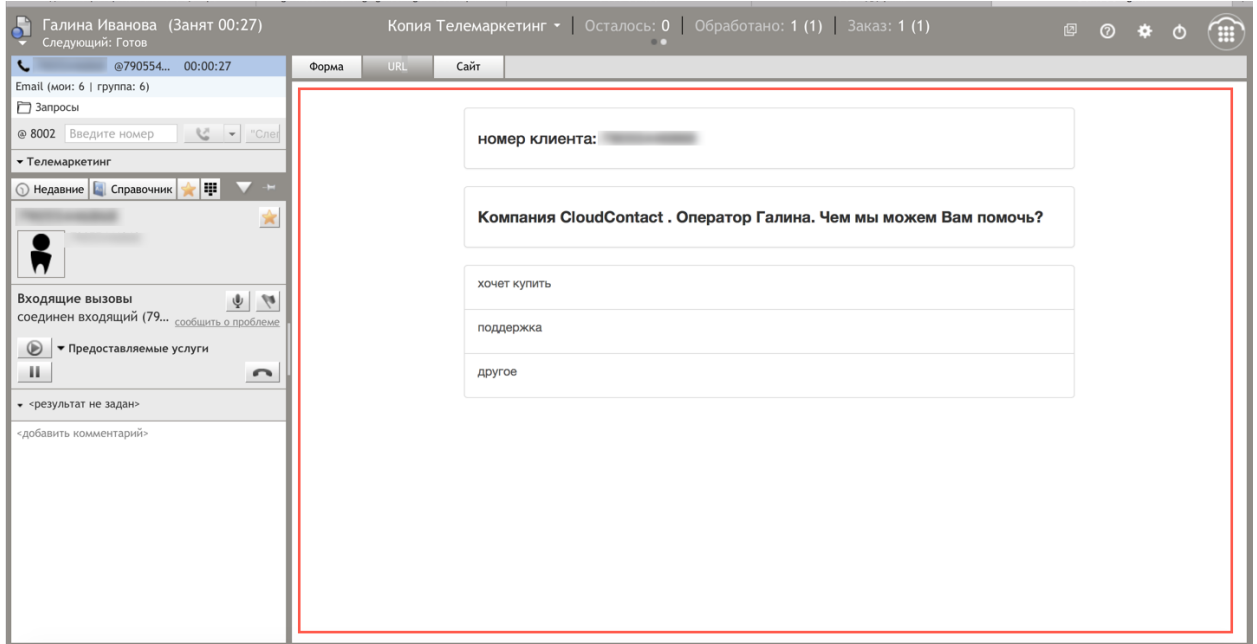
В случае, если на р.м. оператора при приеме вызова открывается несколько вкладок с приложениями (Всплывающие окна), пункт Показать Скрипт разговора (4) определяет как будет показана вкладка со скриптом разговора: перед вкладками со всплывающими окнами или после них.



## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

### Многоуровневые скрипты

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 сервису содержится в документе [Многоуровневые скрипты разговора](#), расположенном на *Справочном портале* в разделе *Скрипты разговора*.

## Создание сценария обслуживания (7)

По умолчанию, распределение входящих вызовов в сервисе 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, а также использовать *Автоинформатор (IVR)* для голосового меню – для этого используются *сценарии* обработки вызовов.

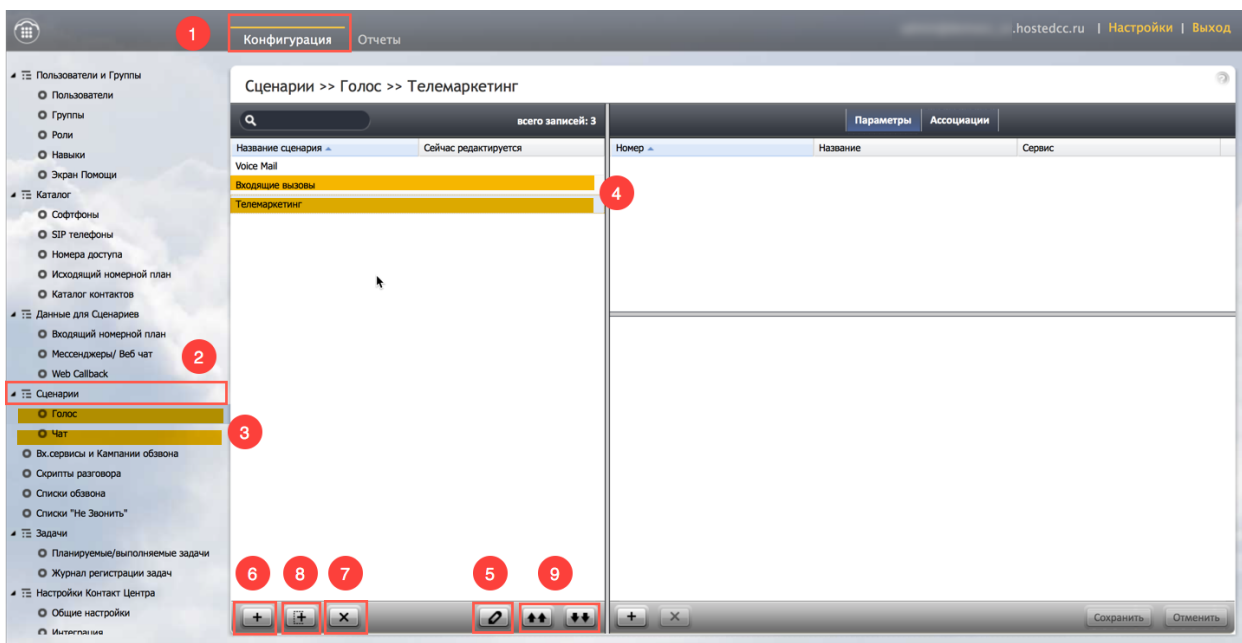
Настройка сценариев происходит в разделе Сценарии (2). Сценарии настраиваются отдельно для голосовых обращений и чата (3).

Облачный контакт центр поставляется с двумя примерами сценариев: Входящие вызовы - для обработки входящих вызовов и Телемаркетинг – для использования в кампании обзвона.

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).



## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

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

The screenshot shows the 'Входящие вызовы' (Incoming Calls) configuration window. It features a left sidebar with a list of actions such as 'Fetch URL', 'Internal Message', 'Request Skill or Service', and 'Salesforce.com Insert'. The central area displays a flowchart for a 'Меню "MainMenu"' (Menu 'MainMenu') with steps like 'Выбор языка сообщений "Russian"', 'Проиграть подсказку "Приветствие вх."', and 'Найти оператора'. The right-hand panel is titled 'Меню' and contains configuration options for the menu, including 'Подсказка для проигрывания' (Playback hint) and 'Метки для выхода блока' (Block exit tags). The 'Метки для выхода блока' section includes a table for 'Действительный выбор' (Valid choice) with columns for 'Label' and 'Value', and a 'Неверный ввод строки' (Invalid string input) section with a 'выбрать' (select) button. At the bottom, there are buttons for 'Подсказки' (Hints), 'Сохранить' (Save), 'Сохранить как' (Save as), and 'Отменить' (Cancel).

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

Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов (8)

Для того, чтобы можно было обрабатывать входящие вызовы, надо связать входящий телефонный номер и сценарий обслуживания.

Конкретный сценарий запускается, когда входящее обращение поступает на определенную *точку доступа (access point)*. Для входящих телефонных обращений *точкой доступа* является *телефонный номер*.

**Для связи телефонного номера (точки доступа) и сценария используется номерной план.**

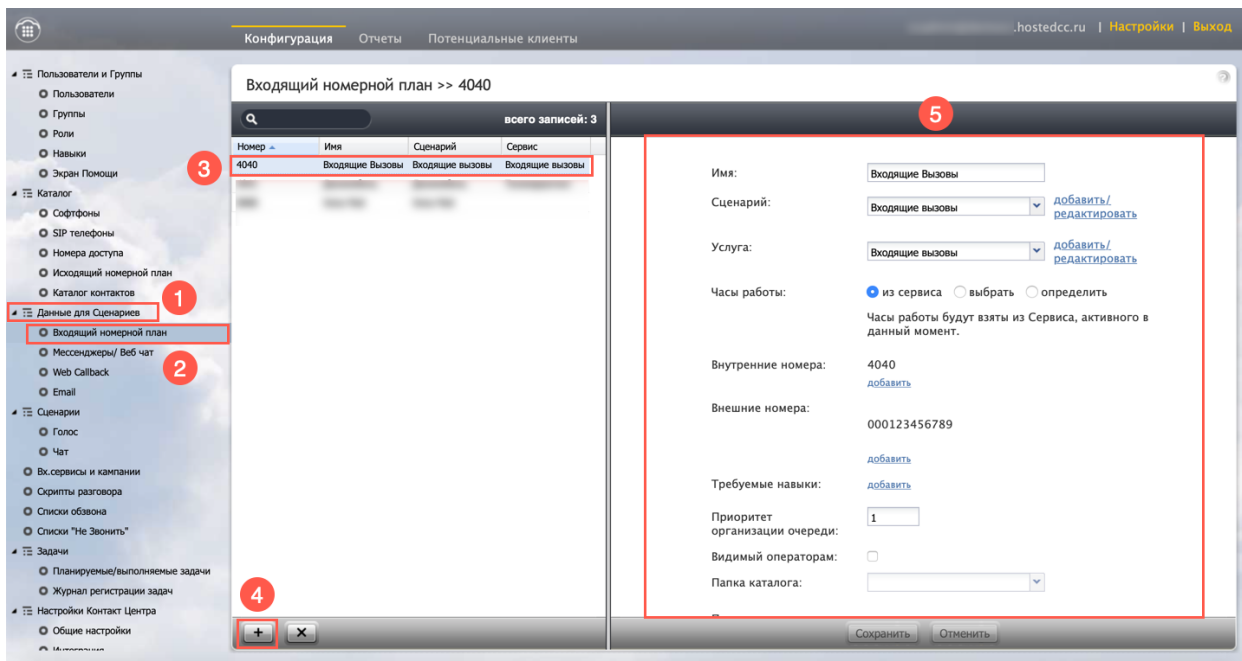
Связь между телефонным номером, *точкой доступа*, сценарием и сервисом показана на диаграмме ниже.



## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

В Облачном Контакт Центре *номерной план* задаётся в разделе Данные для сценариев/Входящий номерной план (2).

Начальная конфигурация включает одну *точку доступа*, привязанную к сервису Входящие вызовы (2). Выберите её для настройки или нажмите кнопку добавить точку доступа (добавить параметр Сценария входящих вызовов) (4). Настройка *точки доступа* происходит в блоке (5).



Параметры настройки *точки доступа* представлены в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
<b>Имя</b>	<p><i>Название</i> точки доступа. Не должно совпадать с названиями других точек доступа.</p> <p>Обязательный параметр.</p>
<b>Сценарий</b>	<p><i>Сценарий</i>, с которым будет работать данная точка доступа.</p> <p>Сценарий: <input type="text" value="Входящие вызовы"/> <a href="#">добавить/редактировать</a></p> <p>При нажатии <a href="#">добавить/редактировать</a> произойдет переход в раздел настройки выбранного сценария (раздел Сценарии/Голос).</p>
<b>Сервис (Услуга)</b>	<p><i>Сервис</i>, с которым связан выбранный в предыдущем пункте сценарий.</p> <p>Услуга: <input type="text" value="Входящие вызовы"/> <a href="#">добавить/редактировать</a></p> <p>При нажатии <a href="#">добавить/редактировать</a> произойдет переход в раздел настройки выбранного сервиса (раздел Вх. сервисы и кампании).</p>
<b>Часы работы</b>	<p>Задаёт временной график работы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Из сервиса</b> – часы работы берутся из настроек сервиса, выбранного выше (задаются в разделе Вх. сервисы и Кампании/Свойства/Часы работы).</li> </ul>

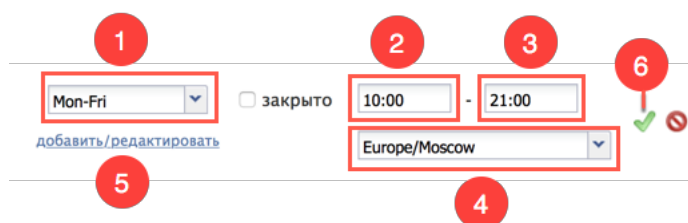
- **Выбрать** – часы работы выбираются из заранее заданных часов работы Контакт Центра (задаются в разделе Настройки Контакт Центра/Часы работы).
- **Задать (Определить)** – задать часы работы вручную. По умолчанию задана круглосуточная работа (24/7). Для изменения – нажмите добавить.

В открывшемся окне выберите *день (дни) недели* (1), введите *время начала работы* (2) и ее *остановки* (3). Время вводится в формате [час]:[минуты].

Если необходимо, измените *поясное время* (4), к которому относятся часы работы. По умолчанию, используется поясное время из *общих настроек* КЦ (раздел Настройки Контакт Центра/Общие настройки/Часовой пояс по умолчанию).

Можно одновременно задать разные часы работы кампании для разных дней недели (например: рабочие дни и выходные). Для добавления нового правила нажмите *добавить/редактировать* (5).

По завершении настроек подтвердите изменения (6).



**Во всех случаях**, кроме круглосуточной работы (24x7), в *сценарии* необходимо предусмотреть обработку вызовов в рабочие и во внерабочие часы (использовать блок Если/IF и условие «Текущие дата и время» «равно/неравно» «Часы работы Сценария, заданные по умолчанию».

### Внутренние номера

Со сценарием может быть связан не только *внешний* телефонный номер, но и *внутренний* номер. *Внутренние номера* используются в случае, когда оператору необходимо перевести вызов на другой *сценарий (сервис)*. Также их можно использовать для *тестирования* работы сервиса без вызова на внешние телефонные номера.


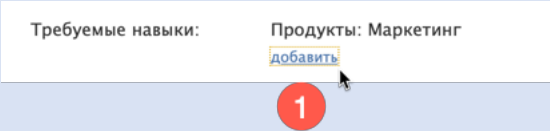
Введите в данном поле любой номер. Внутренний номер должен быть уникальным и не использоваться в других *номерных планах*. Можно ввести несколько внутренних номеров: нажмите *добавить* (1).

Внутренние номера: 4040

1

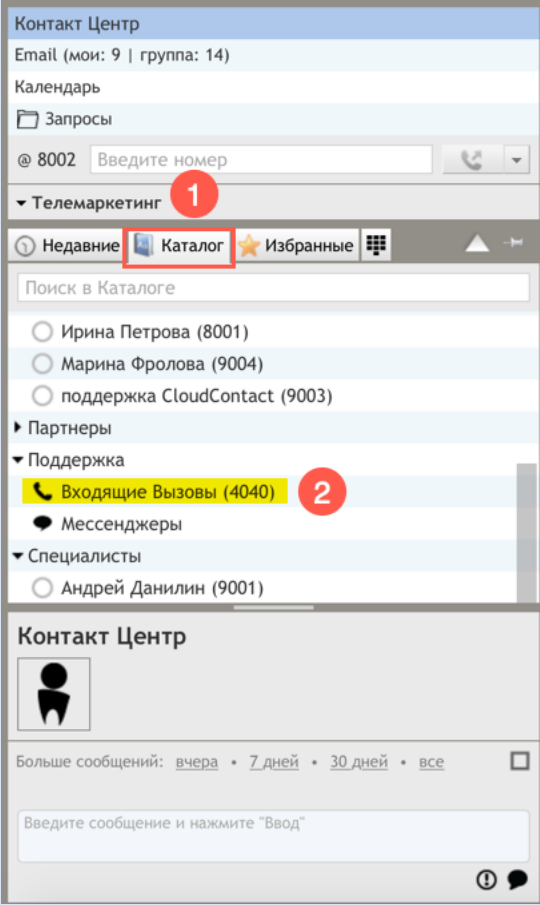
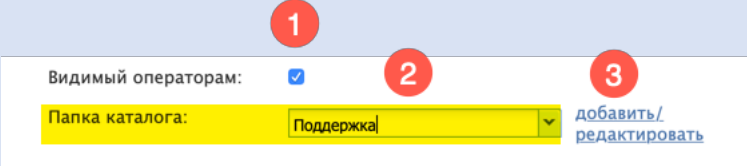
Использование внутреннего номера является необязательным, но рекомендуемым.

**Если внутренний номер не задан, то настройку точки доступа следует производить в разделе** Каталог/Номера доступа.

<p><b>Внешние номера</b></p>	<p>Выберите из выпадающего списка один из <i>внешних</i> телефонных номеров, подключенных к сервису. Если номер уже назначен на один из сценариев или сервисов – это будет указано в списке (1). <b>Ранее назначенный номер нельзя назначить на другой сценарий.</b></p>  <p>На один сценарий может быть назначено <u>несколько</u> внешних телефонных номеров. Это может использоваться в тех случаях, когда в компании имеются несколько входящих номеров и звонки по этим номерам должны быть обработаны по одинаковым правилам.</p> <p>Для добавления нового номера нажмите <b>добавить</b> (2).</p> <p><b>! Внешние телефонные номера должны быть заранее подключены к Контакт Центру (см. перечень параметров для подключения в конце данного раздела).</b></p>
<p><b>Требуемые (Дополнительные) навыки</b></p>	<p>В данном пункте подключаются <i>дополнительные навыки</i> (см. раздел <i>Создание дополнительных навыков</i> данной инструкции).</p> <p>Данный пункт позволяет использовать один и тот же <i>сценарий</i> в разных номерных планах, изменяя только <i>дополнительные навыки</i>, требуемые для обслуживания вызовов. Например, в компании для продажи Товаров А и Б используются отдельные внешние телефонные номера. Применяя дополнительные навыки Товар А и Товар Б можно использовать единый сценарий обслуживания данных вызовов.</p> <p>Для <b>добавления</b> дополнительных навыков нажмите <b>добавить</b> (1). Можно добавить несколько навыков.</p> 
<p><b>Приоритет (в) организации очереди</b></p>	<p>Задаёт <i>приоритет</i> обработки вызовов по выбранному <i>сценарию</i> обслуживания. Используется в случае, если одна группа операторов обрабатывает вызовы из разных сценариев (сервисов).</p> <p>Пример 1: клиенты сервиса разбиты на несколько категорий (обычные, бронзовые, серебряные и золотые). Для «золотых» категорий клиентов выделен отдельный телефонный номер. В этом случае, следует создать две точки доступа: для «обычных» и «золотых» клиентов. Каждая точка доступа будет иметь свой внешний телефонный номер, обслуживаться одним сценарием, но с разными приоритетами очереди.</p> <p>Пример 2: вызовы, переадресованные операторами из других сервисов. Если такие вызовы должны обслуживаться быстрее, чем вызовы только что поступившие на внешние телефонные номера, то эта задача также решается с помощью задания приоритета очереди.</p>



## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

	<p>Значением приоритета может быть любое число (целое или дробное) от 0 до 100. Значением по умолчанию является 1. Приоритет обслуживания конкретного обращения определяется как функция от значения установленного параметра и времени нахождения данного обращения в очереди.</p> <p>Например: 0,5 – данный приоритет означает, что обращения будут обслуживаться вдвое медленнее, чем обращения с приоритетом 1; 2 – такие обращения будут обслуживаться вдвое быстрее, чем обращения с приоритетом 1.</p>
<p><b>Видимый операторам</b></p>	<p>Данная опция позволяет отображать название <i>точки доступа</i> в <i>Каталоге</i> на р.м. оператора (1). Выбрав название <i>точки доступа</i> (фактически <i>сервиса</i>) (2), оператор может сделать на него <u>перевод</u> вызова.</p>  <p>При включении данного селектора (1) появится поле Папка каталога (2) для выбора раздела <i>Каталога</i>, в котором будет отображаться название точки доступа. Можно создать новую папку или отредактировать существующие – нажав добавить/редактировать (3).</p> 
<p><b>Параметры сценария</b></p>	<p>При построении <i>сценария</i> обслуживания (раздел <i>Сценарии</i>) может быть использован определенный набор <i>переменных</i>, значения</p>

## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

	<p>которых могут меняться в зависимости от <i>точки доступа</i>, в которой используется данный сценарий.</p> <p>В этом случае, в данном пункте отображается список таких переменных. Для каждой переменной можно задать значение, которое будет использоваться в <i>сценарии</i> при поступлении вызова в данную <i>точку доступа</i>.</p> <p>Данный механизм упрощает администрирование сервисов, т.к. позволяет использовать один сценарий в разных сервисах (точках доступа).</p> <p>Шаблон названия <i>переменной</i>: <code>\$(app.custom.XXX)</code>, тип используемой <i>голосовой подсказки</i>: <a href="#">Voice, from parameter</a> (Голос, из параметра).</p>
--	---

*Внешние входящие телефонные номера* подключаются сотрудниками *CloudContact* на основании данных, полученных от Заказчика. После успешного подключения, *внешние входящие телефонные номера* становятся доступными для выбора в интерфейсе Администратора Контакт Центра, как описано выше.

Данные, которые необходимо сообщить, для подключения *внешних телефонных номеров*:

1. Поддержка протокола *SIP* и кодека *G711 Alaw* или *Ulaw*,
2. Тип авторизации: входящая (к провайдеру), исходящая (от провайдера), статическая (по IP);
3. IP адрес и порт для работы по SIP протоколу;
4. логин / пароль.

## Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов (9)

Если операторы в процессе обработки *входящих* вызовов могут совершать *исходящие* вызовы (например, для консультационных вызовов или для перевода вызовов на внешние номера) необходимо задать *исходящие телефонные номера*. Система определяет исходящий вызов на основании анализа *префикса* - первой цифры (или набора цифр) набираемого номера.

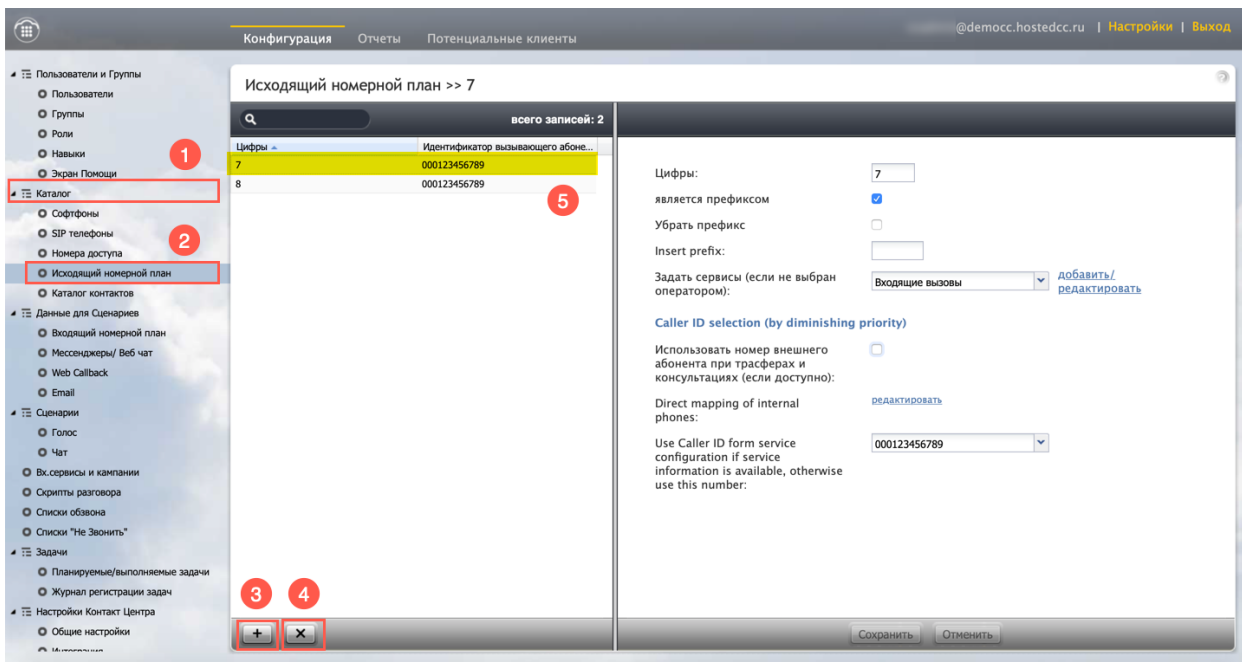
*Исходящие телефонные номера* подключаются сотрудниками *CloudContact* на основании данных, полученных от Заказчика. После успешного подключения, *исходящие телефонные номера* становятся доступными для выбора в интерфейсе Администратора Контакт Центра, как описано ниже. Данные для подключения аналогичны *внешним входящим телефонным номерам* (см. предыдущий раздел).

При подключении исходящих телефонных номеров сотрудники *CloudContact*, с учетом данных, полученных от Заказчика, устанавливают *префикс выхода* для городских/междугородних вызовов. Обычно это цифры **7** или **8**.

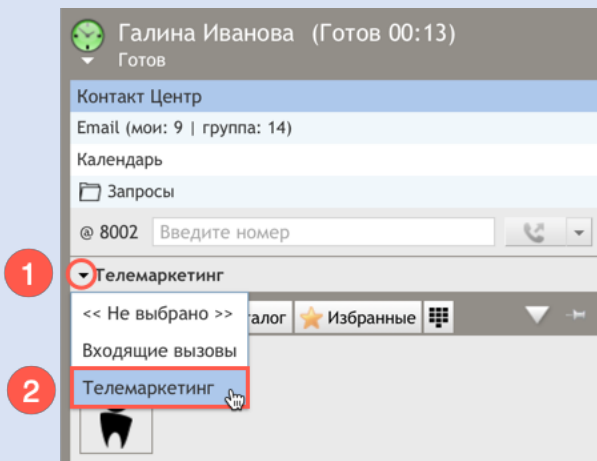
Назначать каждый раз отдельные *исходящие телефонные номера* при создании нового *входящего сервиса* необязательно, если только это не требуется согласно бизнес-процессам компании. Можно осуществлять исходящие вызовы с использованием уже имеющихся номеров.

Для назначения *исходящих номеров*, выберете раздел *Каталог* / пункт *Исходящий номерной план* (2). Для **создания** нового/ **удаления** существующего исходящего номерного плана нажмите кнопки (3) или (4) соответственно.

Для **редактирования** существующего *исходящего номерного плана*, выберете его из списка (5). В правой части отобразятся настройки плана.



Параметры настройки *исходящего номерного плана* представлены в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
<b>Цифры</b>	<p>Одна или несколько цифр (<i>префикс</i>), набранных перед основным телефонным номером, которые показывают, что совершается <u>исходящий вызов</u> на внешний телефонный номер.</p> <p>Может содержать знак +, показывающий, что совершается исходящий международный вызов.</p> <p>Является обязательным параметром. Не должен совпадать с префиксами других исходящих номерных планов.</p>
<b>Является префиксом</b>	Выбор данного селектора показывает системе, что цифры, заданные в пункте <i>Цифры</i> , являются <i>префиксом</i> , а не частью телефонного номера.
<b>Убрать префикс</b>	Выбор данного селектора показывает системе, что цифры, заданные в пункте <i>Цифры</i> , необходимо <b>удалить</b> при передаче набранного исходящего номера.
<b>Вставить префикс / Insert prefix</b>	Выбор данного селектора показывает системе, что цифры, заданные в пункте <i>Цифры</i> , необходимо <b>сохранить</b> при передаче набранного исходящего номера.
<b>Выбрать Сервис (если не выбран оператором):</b>	<p>Данный параметр позволяет установить <i>сервис</i>, с которым будет связан <i>исходящий вызов</i>, совершенный согласно настройкам данного исходящего номерного плана.</p> <p><b>Является опциональным параметром.</b> Задаётся для случаев, когда в статистике или записях разговоров необходимо различать исходящие вызовы, сделанные в рамках отдельных <i>сервисов</i>.</p> <p>Обратите внимание: оператор может <u>вручную</u> выбрать сервис (2), в рамках которого совершается исходящий вызов. Подробнее об этом написано в <a href="#">инструкции</a> <i>Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя</i>, размещенной на <i>Справочном портале</i>.</p>  <p><b>В случае конфликта настроек, приоритетным является сервис, заданный <u>вручную</u> оператором.</b></p>
<b>Использовать номер клиента при переадресации и</b>	При выборе данного селектора, в качестве <i>исходящего АОН</i> при переводе вызова от клиента будет использоваться его <u>телефонный номер</u> . Настройка действует для всех видов <b>вызова</b> клиента (входящий вызов, исходящий ручной вызов, исходящий вызов в

<p><b>консульт. вызовах (если имеется)</b></p>	<p>рамках кампании обзвона) и <b>перевода</b> вызова (прямой перевод; перевод в два шага; перевод в другой сервис).</p> <p>Возможность использования данной функции задаётся <i>провайдером сервиса</i>.</p> <p><b>Если данная функция не активна или не используется, то отображение АОН можно настроить с помощью последующих пунктов.</b></p>																								
<p><b>Использовать внутр. номер оператора, как АОН</b></p> <p>/ Direct mapping of internal phones</p>	<p>Данный пункт позволяет использовать внутренние номера операторов в качестве АОН при совершении исходящих вызовов. Обычно в этих случаях используются <i>DID-номера</i> (Direct Inward Dialing - прямой входящий набор номера), полученные от провайдера телефонии. Они задаются как внутренний номер в настройках раздела Каталог/ Номера доступа.</p> <p>Для включения данной настройки нажмите редактировать (1).</p> <div data-bbox="587 734 1185 797" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Использовать внутр.номер оператора как АОН: <span style="float: right; background-color: yellow; padding: 2px 10px;">редактировать</span></p> </div> <div data-bbox="991 786 1038 831" style="text-align: center; margin: 0 auto;"> <span style="background-color: red; color: white; border-radius: 50%; padding: 5px 10px; font-weight: bold;">1</span> </div> <p>Откроется всплывающее окно в котором можно выбрать/удалить <i>внутренние номера</i>, которые будут использоваться в качестве АОН.</p> <div data-bbox="587 943 1455 1469" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Выбрать внутр. номера для префикса 7</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: left; padding: 2px;">Все внутр.номера с номера...</th> <th colspan="4" style="text-align: left; padding: 2px;">Выбранные внутр.номера</th> </tr> <tr> <th style="padding: 2px;">Номер ▲</th> <th style="padding: 2px;">Внутренний</th> <th style="padding: 2px;">Тип</th> <th style="padding: 2px;">Подробнос...</th> <th style="padding: 2px;">Номер ▲</th> <th style="padding: 2px;">Внутренний</th> <th style="padding: 2px;">Тип</th> <th style="padding: 2px;">Подробно...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">000000528...</td> <td style="padding: 2px;">8007</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> <span style="margin: 0 5px;">»»</span> <span style="margin: 0 5px;">&gt;</span> <span style="margin: 0 5px;">&lt;</span> <span style="margin: 0 5px;">««</span> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <span style="border: 1px solid gray; padding: 2px 10px; margin-right: 10px;">Ок</span> <span style="border: 1px solid gray; padding: 2px 10px;">Отменить</span> </div> </div> <p>Если выбран селектор <b>Использовать номер клиента</b> при переадресации и консульт. Вызовах, то настройки данного пункта <b>игнорируются</b>.</p>	Все внутр.номера с номера...				Выбранные внутр.номера				Номер ▲	Внутренний	Тип	Подробнос...	Номер ▲	Внутренний	Тип	Подробно...	000000528...	8007						
Все внутр.номера с номера...				Выбранные внутр.номера																					
Номер ▲	Внутренний	Тип	Подробнос...	Номер ▲	Внутренний	Тип	Подробно...																		
000000528...	8007																								
<p><b>Использовать АОН из настроек сервиса (если задано), в остальных случаях - использовать данный номер:</b></p> <p>/ Use Caller ID form service configuration if service information is available, otherwise use this number:</p>	<p>Настройки данного пункта зависят от настроек <i>сервиса</i> и подвкладки Вх.сервисы и кампании/ Номера/ Тлф.номера (см. следующий раздел <i>Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров</i> данной инструкции).</p> <p>Если в настройках <i>сервиса</i> заданы исходящие телефонные номера и настроен порядок их использования, то при <b>ручном выборе сервиса оператором</b>, будут использоваться настройки из сервиса.</p> <p>Если оператор при совершении исходящего вызова <b>не выбрал сервис вручную</b> - будет использоваться номер, заданный в <u>данном пункте</u>.</p> <p>Если выбран селектор <b>Использовать номер клиента</b> при переадресации и консульт. Вызовах или пункт <b>Использовать</b></p>																								

## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

внутр. номер оператора, как АОН, то настройки данного пункта **игнорируются**.

Общая схема взаимосвязи настроек назначения *сервиса* и *АОН* при совершении *исходящих вызовов* представлена на диаграмме ниже.



## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

### Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров (10)

Завершение привязки *телефонных номеров* к *сервису* по обслуживанию входящих вызовов происходит во вкладке *Номера* (3) раздела *Вх. сервисы и кампании*.

The screenshot displays the configuration interface for incoming calls. On the left sidebar, the menu item "Вх. сервисы и кампании" is highlighted with a red box and a red circle containing the number 1. The main content area is divided into two sections. The top section is a table titled "Вх. сервисы и кампании >> Входящие вызовы >> Номера" with a search bar and a "всего записей: 5" indicator. The table has columns for "Название", "SLA", "Тип", and "Статус". The row "Входящие вызовы" is highlighted with a red box and a red circle containing the number 2. The bottom section is a configuration panel for "Номера" (3), which has sub-tabs "Сценарии", "Тлф. номера", and "Номера СМС" (4). The "Номера СМС" sub-tab is active, showing a table with columns "Номер", "Название", and "Сценарий". The row "4040" is highlighted. Below the table, there are fields for "Имя", "Сценарий", "Услуга", "Часы работы", "Внутренние номера", "Внешние номера", and "Требуемые навыки".

Вкладка содержит три подвкладки (4), содержание которых рассматривается ниже.

Подкладка Сценарии

1

Сценарии Тлф. номера Номера СМС

Номер	Название	Сценарий
4040	Входящие Вызовы	Входящие вызовы

2

4

Имя: Входящие Вызовы

Сценарий: Входящие вызовы [добавить/редактировать](#)

Услуга: Входящие вызовы [добавить/редактировать](#)

Часы работы:  из сервиса  выбрать  определить  
 Часы работы будут взяты из Сервиса, активного в данный момент.

Внутренние номера: 4040 [добавить](#)

Внешние номера: 000123456789 [добавить](#)

Требуемые навыки: [добавить](#)

3

+ x Сохранить Отменить

В данной подкладке отображаются все *сценарии* и связанные с ними *номерные планы*, которые используются в данном сервисе (2). Связка *номерной план – сценарий – сервис* настраивается на шаге *Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов*.

В подкладке можно настроить новую связку или удалить существующую с помощью кнопок (3).

Редактирование настроек происходит в блоке (4).

Параметры настроек аналогичны находящимся в разделе *Данные для сценариев/ Входящий номерной план* и описаны в шаге *Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов* данной инструкции.



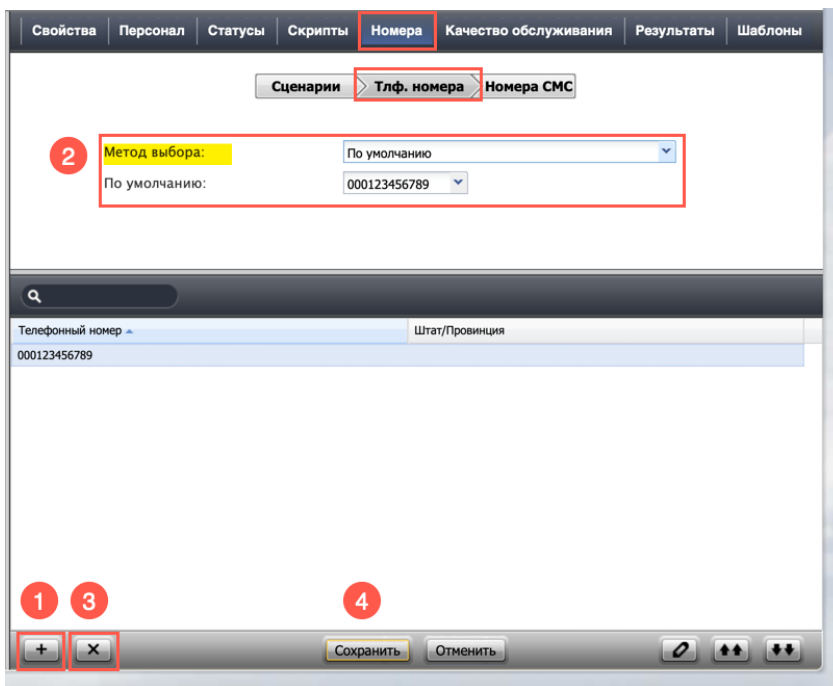
Подкладка Телефонные номера

В подкладке Тлф. номера происходит выбор исходящих телефонных номеров и настройка порядка их использования для случаев, **когда оператор выбирает сервис вручную**.

Рекомендуется следующий порядок настройки *исходящих номеров* при ручном выборе сервиса:

- Задать телефонные номера (1);
- Указать метод выбора телефонных номеров (2);
- Для **удаления** номера из списка – нажмите (3), для **сохранения** настроек – (4).

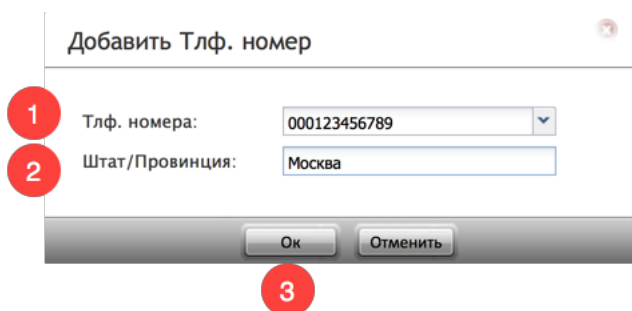
Далее подробно рассматриваются настройки (1) и (2).



Нажмите добавить номер (1) для **добавления** телефонных номеров, которые будут использоваться при ручных исходящих вызовах.

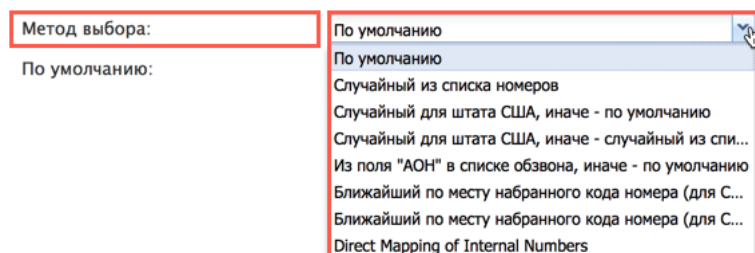
В новом окне выберите *номер* из списка подключенных к КЦ номеров (1) и, если необходимо, введите его *регион (Штат/провинция)*(2). Нажмите ОК (3) для завершения.

Пункт Регион обычно используется при массовом исходящем обзвоне, когда требуется учитывать законодательные ограничения на интервал времени, в течении которого можно выполнять звонки в рамках кампании обзвона. Подробнее об этом – см. [ИНСТРУКЦИЮ](#) Настройка и запуск кампании обзвона на Справочном портале.



## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

Пункт Метод выбора позволяет определить **очередность**, с которой заданные телефонные номера будут использоваться при ручном выборе сервиса оператором и совершении исходящего вызова.



Возможны следующие варианты:

- По умолчанию: для набора исходящих номеров используется номер, заданный в п. По умолчанию (см. ниже). **Если для набора используется один тлф.номер – необходимо выбрать этот пункт.**
- Случайный из списка номеров: при каждом наборе номера случайным образом выбирается номер из списка номеров, назначенных на сервис (см. выше).
- Случайный для региона штата США (региона), иначе – по умолчанию: используется при настройке кампаний исходящего обзвона.
- Случайный для штата США (региона), иначе – случайный из списка номеров: используется при настройке кампаний исходящего обзвона.
- Из поля «АОН» в списке обзвона, иначе – по умолчанию: используется при настройке кампаний исходящего обзвона
- 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.
- 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.

Метод выбора:

По умолчанию:

При выборе очередности По умолчанию (см.п.выше) в данном пункте задаётся какой тлф. номер будет использован при исходящем наборе.

## Подкладка Номера SMS

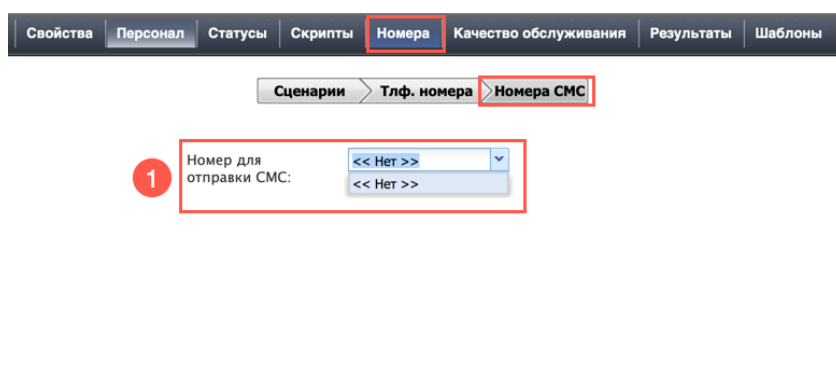
В подкладке Номера SMS задается номер, который будет отображаться у клиента при отправке оператором SMS.

Для отправки SMS оператор должен обладать полномочием Отправить SMS (раздел Работа с обращениями).

Предварительно, номер(а) SMS должны быть подключены к сервису. Подключение выполняется сотрудниками CloudContact на основании данных, полученных от Заказчика. Требование к провайдеру SMS: **поддержка стандарта SMPP**.

После успешного подключения, номера SMS становятся доступными для выбора в интерфейсе Администратора Контакт Центра в разделе Каталог/ Номера доступа. Такие номера отображаются в формате [номер]/SMS format.

Для подключения номера SMS выберите его из списка в пункте Номер для отправки SMS (1).



Клиент, получивший SMS от оператора, может отправить на него ответ. Сервис автоматически связывает полученное сообщение с исходным исходящим SMS и направляет его на оператора, который отправил начальное сообщение.

Для оператора, работа с SMS отображается аналогично чату.

Обращаем внимание, что в текущей версии сервиса такие чаты (т.е. сессии, вызванные *исходящим SMS* от оператора) **не учитываются** как чаты в on-line статистике и не отображаются в исторических отчетах.

### Установка Уровня сервиса (11)

Качество обслуживания для входящего сервиса определяется показателем *Уровень сервиса (Service Level – SL)*, который рассчитывается, как отношение вызовов, обработанных операторами в пределах заданного времени, к общему количеству вызовов, поступивших в сервис (ответченные + потерянные).

Реальное значение данного показателя отображается в on-line статистиках на р.м. *операторов, супервизоров* и в *Настенных панелях/ Wallboard*.

Для on-line статистики на р.м. *супервизора* можно задать пороговое значение *Уровня сервиса*. При снижении показателя ниже порогового значения на р.м. супервизора появится предупреждение. Установка пороговых значений описана в инструкции [Супервизор Облачного КЦ: инструкция пользователя](#) в разделе *Супервизор КЦ на Справочном портале*.

В данной вкладке задается *Уровень сервиса* для *входящих* телефонных обращений, *смешанного* сервиса (входящие/исходящие вызовы) и *чата*. *Уровень сервиса для email* задается отдельно.

Для установки *Уровня сервиса* выберите вкладку *Уровень сервиса (Качество обслуживания)* (1).

Параметры настройки *Уровня сервиса* представлены в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
<b>Отвеченные вызовы</b>	Данный показатель определяется как количество вызовов или чатов, которые <u>должны быть отвечены</u> в течение заданного интервала (см. ниже), по отношению ко <u>всем</u> вызовам/чатам, которые были отвечены + потеряны по истечении данного интервала. Вызовы/чаты, потерянные в течении заданного интервала учитываются в статистике, как <i>короткие потерянные вызовы</i> .  Задаётся в %.
<b>В интервале:</b>	Интервал оценки. Задаётся в секундах.

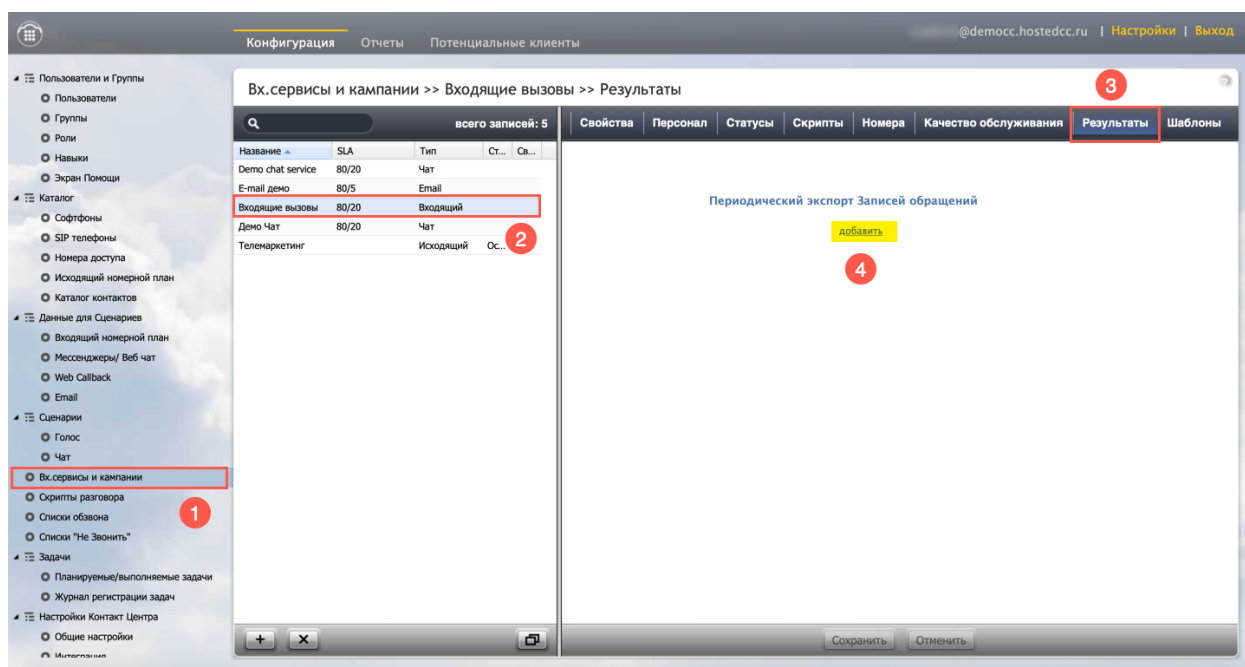
### Настройка автоматической выгрузки записей обращений (12)

Сервис позволяет настроить параметры *автоматической выгрузки записей обращений* (причем, как для входящих сервисов/ чатов, так и для кампаний обзвона).

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* выберите раздел *Вх. сервисы и кампании* (1)/ [название сервиса] (2)/ *Результаты* (3)/ *Периодический экспорт записей обращений* и нажмите *добавить* (4).



В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта записей.

Периодический экспорт Записей обращений

Название:

Включить:

Экспортировать:  
Type of content

Complete call recordings  
 Recordings of agent segments

Только с Голосовой подписью клиента:

Статусы:

Записи, завершённые после: 08.02.19 21:46 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}\_\${c...}

Имя CSV файла с записями разговоров: recordings\_details\_%d\_%t.csv

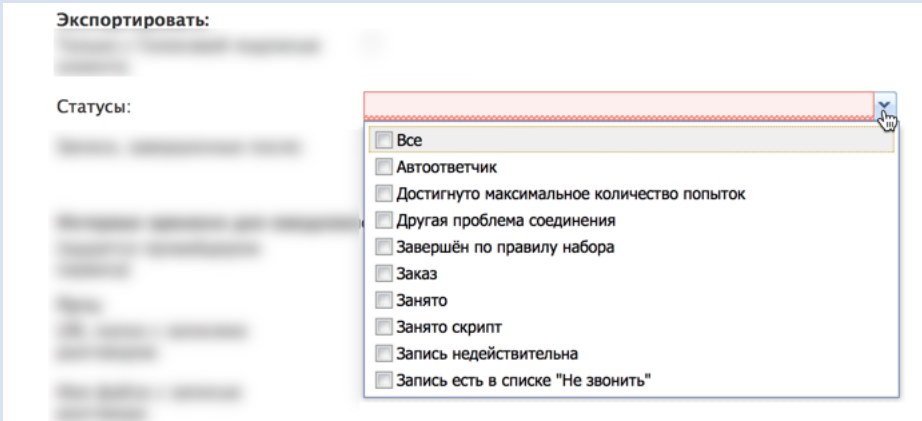
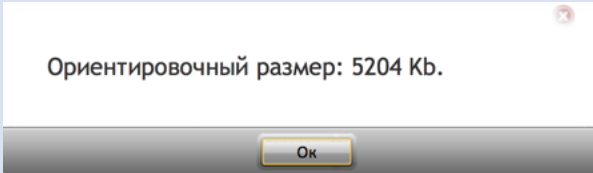
Протокол  FTP  SFTP

Авторизация  
Имя пользователя:

Пароль:

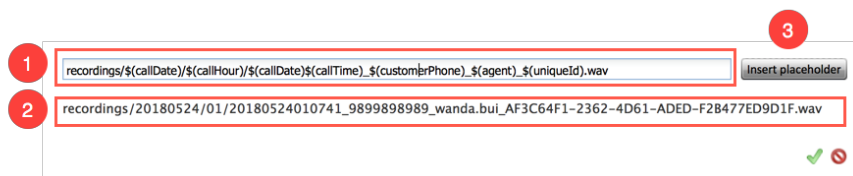
Параметры настройки *Экспорта записей* представлены в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
<b>Название</b>	Название задачи по выгрузке записей. Под этим названием задача будет отображаться в списке выполняемых задач (раздел Задачи/Планируемые, Выполняемые задачи).
<b>Включено</b>	Установите флажок для включения задачи в работу.
<b>Экспортировать/ Тип файла (Type of content)</b>	<p>Можно выбрать два варианта экспорта записей:</p> <p><b>Единый файл</b> (Complete call recordings) – запись всего вызова экспортируется как один файл. Включено по умолчанию.</p> <p><b>Отдельные файлы</b> (Recordings of agent segments) – каждая часть разговора экспортируется как отдельный файл.</p> <p>Тип экспорта <b>Отдельные файлы</b> имеет следующие особенности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>если оператор участвует в обработке вызова несколько раз (например: оператор 1 перевел вызов оператору 2, а затем оператор 2 вернул вызов оператору 1) – в этом случае будут экспортированы два отдельных файла разговора оператора 1 ;</li> <li>при конференц-связи с участием нескольких операторов будут экспортированы отдельные записи для каждого оператора;</li> <li>часть вызова, обработанная в IVR, будет экспортирована как отдельный вызов (если задана запись IVR – в разделе</li> </ul>

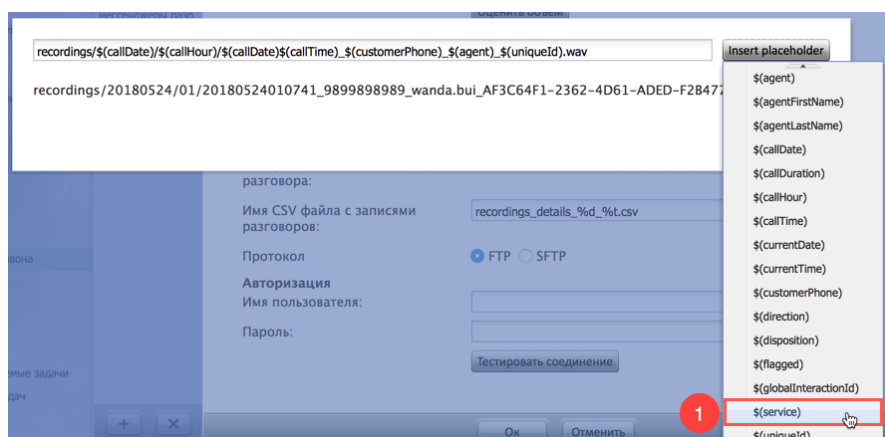
	<p>Вх.сервисы и кампании/ Свойства/ пункт Записывать прохождение IVR);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>в некоторых случаях, консультационная часть вызова (когда операторы разговаривают друг с другом с помощью перевода в 2 шага) при экспорте для одного оператора может включать запись разговора, а для другого оператора – музыку на удержании.</li> </ul>
<b>Экспортировать/ Только с Голосовой подписью клиента</b>	<p>Поставьте флажок, чтобы экспортировать только записи, содержащие <i>голосовую подпись</i> клиента (подтверждение личности клиента по голосу).</p>
<b>Экспортировать/ Статусы</b>	<p>Выберите интересующие статусы вызовов. Для экспорта результатов по всем статусам, выберите Все.</p> 
<b>Экспортировать/ Записи, завершенные после</b>	<p>Дата и время начала экспорта записей (первого экспорта). В дальнейшем - автоматически обновляется и показывает дату/ время последней выгруженной записи.</p>
<b>Оценить объем</b>	<p>Нажмите, чтобы получить предварительную оценку <i>объема места</i>, необходимого для выгружаемых записей.</p> 
<b>Интервал времени для ежедневной выгрузки (задаётся провайдером сервиса)</b>	<p>Показывает интервал времени, в течении которого может производиться выгрузка записей. Задаётся <i>провайдером сервиса</i>.</p>
<b>Путь/ FTP URL папки с записями разговоров</b>	<p>Ссылка на <i>FTP</i> папку, в которую будут выгружаться записи разговоров.</p>
<b>Путь/ имя файла с записью разговора</b>	<p>Задаёт <i>шаблон</i> имени файла и структуру <i>подпапок</i> с записями.</p> <p>По умолчанию, файлы помещаются в подпапки с названиями recordings/[дата]/[час], где дата и час – дата и время, когда состоялись вызовы.</p> <p><i>Шаблон</i> имени файла с записью, по умолчанию, имеет следующий вид: [дата начала вызова] _ [время начала вызова] _ [телефонный номер клиента] _ [логин (имя пользователя) оператора, последним</p>

обработывавшего вызов] \_ [глобальный идентификатор записи (уникальный номер записи, присвоенный системой)].

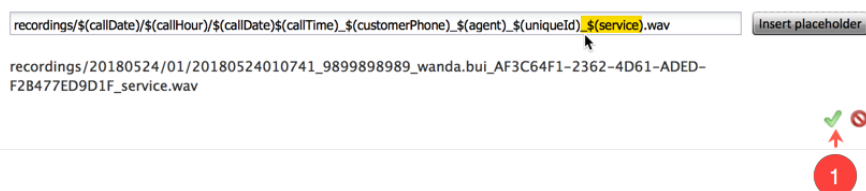
Для **изменения** имени файла и/или структуры подпапок, нажмите на *имя файла*. Откроется окно редактирования. В нём показано поле с *текущим шаблоном* имени файла (1), ниже приводится *пример* имени с текущими настройками (2). Для редактирования имени поместите курсор в нужное место в поле (1) и нажмите Вставить переменную/Insert placeholder (3).



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;



## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\\$(customerPhone)</math> – телефонный номер клиента (в общем случае – номер абонента, с которым разговаривал оператор);</li> <li>• <math>\\$(direction)</math> – тип обращения (Входящий или Исходящий);</li> <li>• <math>\\$(disposition)</math> – статус вызова;</li> <li>• <math>\\$(flagged)</math> – индикатор запроса помощи оператором (нажатие кнопки  на р.м. оператора в процессе разговора);</li> <li>• <math>\\$(globalInteractionId)</math> – Глобальный идентификатор вызова; в случае переадресации вызова будет одинаковым у нескольких записей;</li> <li>• <math>\\$(service)</math> – название сервиса или кампании обзвона, в рамках которой был обработан вызов;</li> <li>• <math>\\$(uniqueId)</math> – уникальный номер данной записи;</li> <li>• <math>\\$(voiceSignature)</math> – индикатор, содержит ли запись голосовую подпись клиента.</li> </ul>
<b>Имя CSV файла с записями разговоров</b>	<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>
<b>Протокол</b>	Выберите тип используемого протокола: <i>FTP</i> или <i>SFTP</i> .
<b>Авторизация/ Имя пользователя</b>	Введите имя пользователя для доступа на <i>FTP</i> .
<b>Авторизация/ Пароль</b>	Введите пароль пользователя для доступа на <i>FTP</i> .
<b>Тестировать соединение</b>	Нажмите для проверки доступа на <i>FTP</i> с введенными регистрационными данными.

### Использование шаблонов голосовых сообщений (13)

В зависимости от специфики работы КЦ, оператор может часто **повторять одинаковую информацию**, например: персональное приветствие или уведомление о правилах обслуживания. Такие типовые сообщения могут быть записаны заранее и **проиграны клиенту во время разговора**.

- Оператор может **самостоятельно** записать сообщения *собственным голосом*.

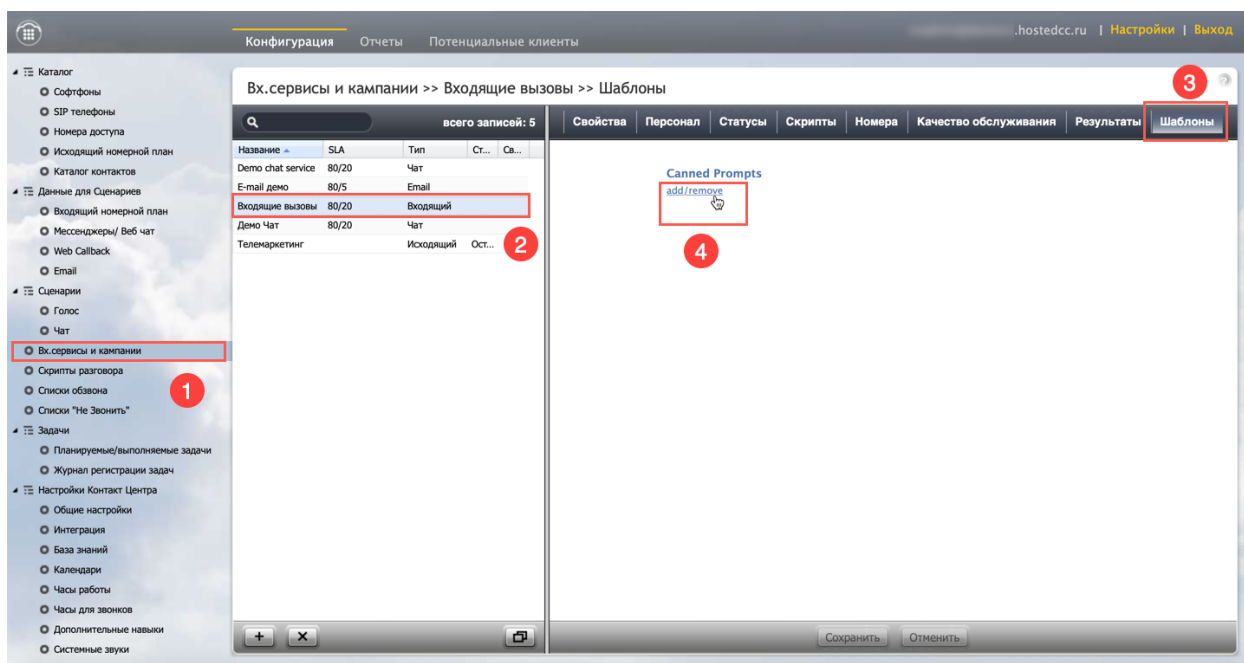
Инструкция по записи шаблонов сообщений голосом оператора и использовании предзаписанных сообщений содержится в документе [Оператор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#), размещенном на *Справочном Портале* в разделе *Оператор КЦ*.

- Некоторые предзаписанные сообщения могут быть подготовлены **централизованно**.

Рекомендации по записи общих аудио сообщений приводятся в разделе 2. *Общие настройки Контакт Центра/ 4-й шаг. Подготовка и загрузка системных звуков, настройка общих аудио сообщений и сообщений голосовой почты* [инструкции](#) *Облачный Контакт-Центр. Приступая к работе*, размещенной на *Справочном портале*.

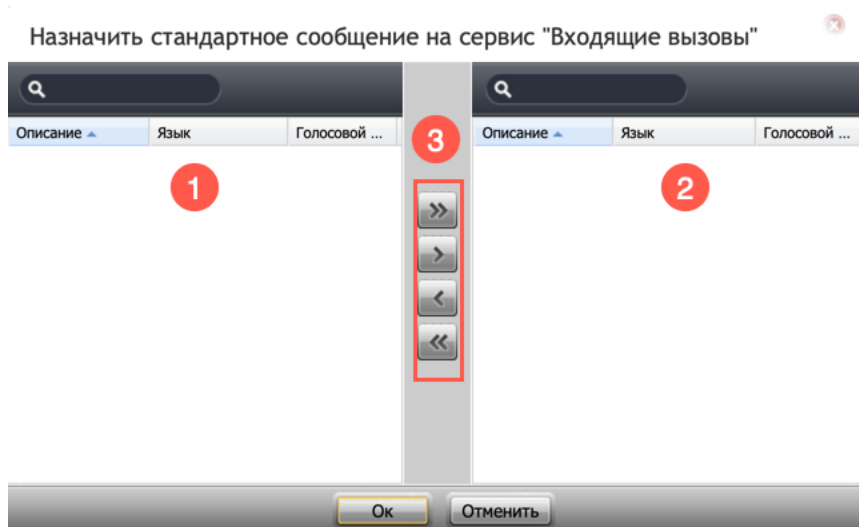
Общие аудио сообщения располагаются в разделе Настройки Контакт Центра/ Общие аудио сообщения.

При настройке *сервиса* обработки входящих сообщений можно задать, какими *общими аудио сообщениями* могут пользоваться операторы при обслуживании вызовов. Для этого нажмите вкладку *Шаблоны* (3) и нажмите add/remove (добавить/удалить) (4).



## ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ. НАСТРОЙКА и ЗАПУСК

В открывшемся окне в секции (1) **выберите** предзаписанные *стандартные аудио сообщения* и **добавьте** их в секцию (2) для использования в данном сервисе. Добавление/ редактирование сообщений осуществляется с помощью кнопок (3).



Предзаписанный голосовой файл должен быть в формате *несжатый A-law* или *μ-law PCM 16-bit*, размер: не более 20 МВ.

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

Подробная информация: [www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)

© ООО «Клауд Контакт», 2019 г. Составление и перевод.