



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН.
РУЧНОЙ УЧЕТ РЕГИОНАЛЬНОГО
ВРЕМЕНИ
ИНСТРУКЦИЯ



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



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на [Справочном портале](#), раздел «[Облачный КЦ в.5.x](#)».

Видео-инструкции «*Контакт центр за 1 час*» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены на [Справочном портале](#) или на специализированном [канале YouTube](#).

Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения	4
1. Предварительная подготовка	5
2. Внесение списка регионов и времени для звонков	6
3. Загрузка списка обзвона с кодами регионов	8

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

[сайт](#) – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

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

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

Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

Платформа Облачного Контакт Центра, помимо *автоматического* определения и учета временных зон на основании кода города и / или мобильного номера, позволяет **точно задать** временную зону для каждого телефонного номера из списка обзвона.

Ручное задание временных зон включает в себя выполнение следующих действий:

1. предварительная подготовка;
2. внесение списка регионов и времени для звонков;
3. загрузка списка обзвона с кодами регионов.

1. Предварительная подготовка

Перед началом ввода списка регионов рекомендуется заранее подготовить список, содержащий поля, указанные в таблице ниже. Это позволит упростить и ускорить ввод *списка регионов* в *приложении Администратора*.

поле	содержание	пример
сокращенное название региона	Название региона, как оно будет указано в списке обзвона. Рекомендуется использовать сокращенное название латинскими буквами или использовать цифровой код.	SMR или 1234
полное название региона	расшифровка сокращённого названия региона	Самара
время для звонков	интервал времени для совершения вызовов в данном регионе, заданный по времени в котором находится КЦ (часовой пояс в котором находится КЦ задается в приложении Администратора в разделе <i>Настройки Контакт Центра / Общие настройки / Часовой пояс по умолчанию</i>).	Исходные данные: регион для звонков: Самара; местное время для звонков: 09:00-18:00 КЦ находится в Москве; разница во времени между КЦ и регионом: - 1 час на основании этих данных в поле следует ввести время: 08:00-17:00

2. Внесение списка регионов и времени для звонков

В приложении Администратора перейдите в раздел Настройки Контакт Центра (1) / Часы для звонков (2).

Если в этом разделе содержатся данные по штатам США (3) - удалите их, нажав кнопку Удалить (4).

The screenshot displays the 'Hours for calls' configuration page for Alabama. The interface is divided into three main sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options. 'Настройки Контакт Центра' (1) and 'Часы для звонков' (2) are highlighted with red boxes and numbered circles.
- Table:** Lists US states with columns for 'Название региона', 'Код страны', and 'Сокращение'. The 'Alabama' row is highlighted with a red box and a red circle (3). At the bottom of the table, there are '+' and 'X' buttons, with the 'X' button highlighted by a red box and a red circle (4).
- Right Panel:** Contains configuration fields for the selected region: 'Код региона' (1), 'Название (как в списке обзвона)', and 'Название региона'. Below these are time slots: 'Mon-Fri 8:00-20:00', 'Saturday 8:00-20:00', 'US Alabama Holidays 0:00-0:00 (закрыто)', and 'US Federal Holidays 0:00-0:00 (закрыто)'. A 'добавить' link is also present. At the bottom are 'Сохранить' and 'Отменить' buttons.

Для **добавления нового региона** нажмите кнопку **Добавить новый** (1). В панели в правой части экрана в поле **Код региона** введите **7** (код России) (2). Снимите галку в пункте **для всех регионов** (3). В п. **Название** (как в списке обзвона) введите сокращенное название региона (4); в п. **Название региона** - полное название (5).

Для **ввода времени для звонков** нажмите **добавить** (6). В открывшемся окне (7) выберите день недели (8); введите часы для звонков по часовому поясу КЦ (см. пояснения в п. *Предварительная подготовка*) и нажмите **сохранить** (10).

Для **сохранения нового региона** нажмите **Сохранить** (11).

Скриншот экрана конфигурации «Часы для звонков». В таблице «Часы для звонков» (всего записей: 2) отображены следующие данные:

Название региона	Код страны	Сокращение
<по умолчанию>	1	
Камчатка	7	PETT

В форме добавления нового региона:

- Код региона: 7
- для всех регионов:
- Название (как в списке обзвона): SMR
- Название региона: Самара
- круглосуточно: 24/7
- добавить
- Time slot configuration: Daily, закрыто, 08:00 - 17:00, добавить/деактивировать
- Сохранить
- Отменить

Повторите указанные действия для каждого региона.

В итоге список регионов и часов для звонков в них может выглядеть следующим образом:

Скриншот экрана конфигурации «Часы для звонков >> Екатеринбург». В таблице «Часы для звонков» (всего записей: 5) отображены следующие данные:

Название региона	Код страны	Сокращение
<по умолчанию>	1	
Екатеринбург	7	EKB
Камчатка	7	PETT
Москва	7	MSK
Самара	7	SMR

В форме добавления нового региона (для Екатеринбурга):

- Код региона: 7
- для всех регионов:
- Название (как в списке обзвона): EKB
- Название региона: Екатеринбург
- Daily 7:00-16:00
- Закрыто во все остальное время
- добавить
- Сохранить
- Отменить

3. Загрузка списка обзвона с кодами регионов

Подготовьте список обзвона в котором будет столбец с *кодами регионов*. Коды должны совпадать с сокращениями, указанными в разделе *Настройки Контакт Центра / Часы для звонков*, столбец *Сокращения* (см. раздел *Внесение списка регионов и времени для звонков*).

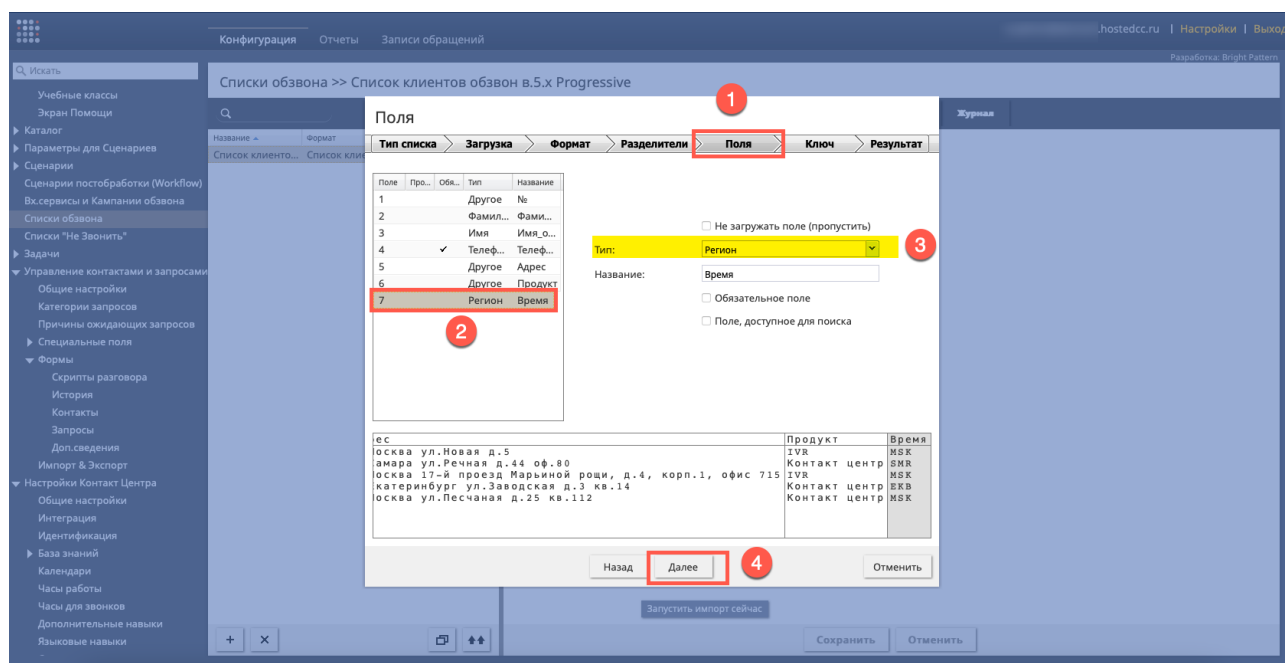
Пример списка обзвона с *кодами регионов* (1) указан на снимке ниже (все данные вымышленные):

№	Фамилия	Имя_отчество	Телефон	Адрес	Продукт	Время
1	Елисеев	Игорь Михайлович	4959270141	г.Москва ул.Новая д.5	IVR	MSK
2	Егоров	Михаил Юрьевич	4959876543	г.Самара ул.Речная д.44 оф.80	Контакт центр	SMR
3	Стариков	Дмитрий Сергеевич	9165671678	г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи, д.4, корп.1, офис 715	IVR	MSK
4	Одинцова	Елена Петровна	9126549889	Г.Екатеринбург ул.Заводская д.3 кв.14	Контакт центр	EKB
5	Маслов	Петр Николаевич	4995671234	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Контакт центр	MSK

При **загрузке списка обзвона** следует указать , в каком поле содержатся *коды регионов*.

Для этого на *шаге загрузки Поля* (1) выберите поле с *кодами регионов* (2) и задайте ему тип *Регион* (3). Если необходимо, задайте соответствующие тип для других полей.

Перейдите к следующему шагу по кнопке *Далее* (4) и завершите загрузку списка обычным порядком.



В процессе **работы кампании** обзвона для каждого номера будет осуществляться сопоставление *кода региона* из списка обзвона с *временем для звонков* , указанным в разделе *Часы для звонков* приложения *Администратора*.

Информация о сервисе Облачный Контакт Центра: [сайт](#) CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2023 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.