



ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ ЦЕНТР



**ПЕРЕЗВОНЫ**

исходящий обзвон

1

## ЧТО ЭТО ТАКОЕ?

### ПРОЦЕДУРА ДОЗВОНА:

Специальный механизм для гарантированного дозвона до клиента в рамках кампании исходящего обзвона.



### КОГДА ИСПОЛЬЗУЕТСЯ?

Применяется в случае, если не удалось дозвониться до клиента: *номер занят, не отвечает, проблемы на линии* и т.п.



# 2

## ГДЕ НАХОДЯТСЯ НАСТРОЙКИ?

Приложение Администратора Контакт Центра:  
Вх.сервисы и Кампании обзвона/ [название кампании]/ Обзвон/ Перезвоны

The screenshot displays the administrative interface of a Contact Center. The main navigation menu on the left is highlighted with a red box and a red circle '1' around the item 'Вх.сервисы и Кампании обзвона'. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Новая кампания >> Обзвон'. A red box and red circle '2' highlight the 'Обзвон' tab in the breadcrumb. Below this, a table lists various call campaigns, with the row 'Новая кампа...' highlighted in grey and a red box and red circle '2' around it. To the right, the configuration page for the selected campaign is shown, with a red box and red circle '3' around the 'Обзвон' tab. The 'Перезвоны' sub-tab is also highlighted with a red box and red circle '4'. The configuration page includes fields for 'Максимальное количество попыток на запись' (set to 5) and 'Максимальное количество попыток на номер' (set to 3). At the bottom, there are 'Сохранить' and 'Отменить' buttons.

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные кам...
Voice Test 1	8...	Входящий		
Voice Test 2	8...	Входящий		
Входящие в...	8...	Входящий		
Входящий по...	8...	Входящий		
Входящий п...	8...	Входящий		
Входящий со...	8...	Входящий		
Инфо	8...	Email		
Новая кампа...		Исходящий	Отключен	
Обзвон		Исходящий	Остановлен	
Обработка е...	8...	Email		
Чат демо	8...	Чат		

Статус	Повторы	Интервал повторов	Действие
Автоформатор или IVR			Перезвонить (24ч)
Автоответчик			Перезвонить (24ч)
Другая проблема соедине...			Остановить набор номера
Занято	3	10	Перезвонить (1ч)
Молчание	1	2	Остановить набор номера
Направление перегружено	3	10	Перезвонить (1ч)
Не тот человек			Перезвонить (3ч)
Неверный номер			Остановить набор номера ...
Неверный номер			Остановить набор номера ...
Нет оператора			Перезвонить (24ч)
Нет ответа			Перезвонить (1ч)

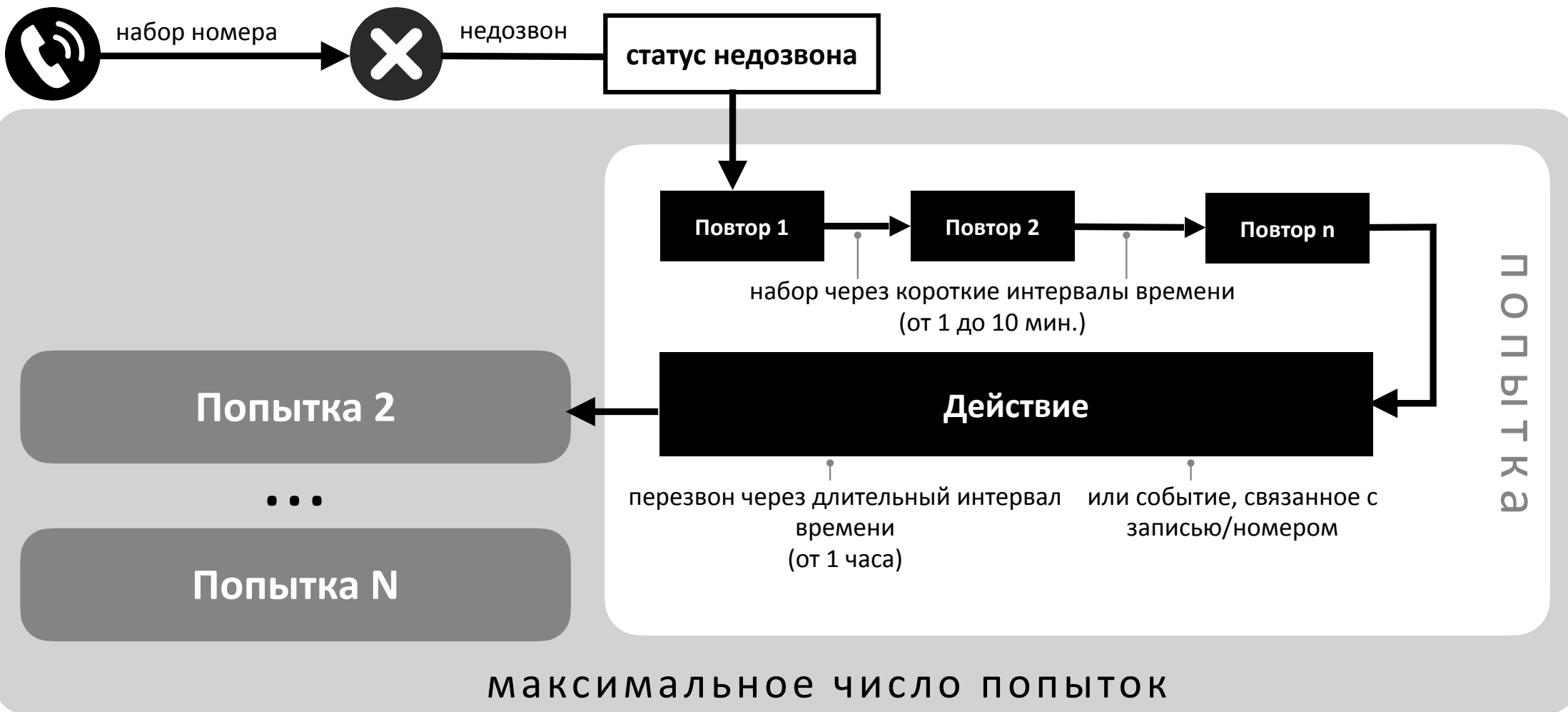
# 3

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

<b>Запись</b>	Отдельная строка в <i>списке</i> обзвона. Может содержать один или несколько телефонных номеров.
<b>Статус</b>	Результат <i>набора</i> номера.
<b>Попытка</b>	Процесс по дозвону (для конкретного <i>статуса</i> недозвона). Включает в себя <i>повторы</i> (повторные наборы номера) и <i>действия</i>
<b>Повтор</b>	<i>Набор</i> номера. Может проводиться несколько раз, через <u>небольшой</u> интервал времени (от 1 до 10 мин.).
<b>Действие</b>	<i>Событие</i> , происходящее по завершении <i>повтора</i> . Может быть как перезвоном через <u>длительный</u> интервал времени (от 1 часа), так и событием, связанным с обработкой записи

4

# ПОПЫТКА = ПОВТОР + ДЕЙСТВИЕ



# 5

## ОСНОВНЫЕ НАСТРОЙКИ (1)

1. Предельное число **попыток** на **запись**. По его превышении запись закрывается и набор записи прекращается.

2. Предельное число **попыток** на один **телефонный номер**. По его превышении начинается набор **следующего** телефонного номера из **записи**.

3. Область настроек действий для каждого **статуса** перезвона.

The screenshot shows a configuration interface for call attempts. The top navigation bar includes tabs for 'Свойст', 'Персон', 'Списки', 'Статус', 'Скрипт', 'Номер', 'Обзвон', 'Результ', 'Архив', and 'Аудио'. The 'Обзвон' tab is active. Below it are sub-tabs: 'Общие', 'Время', 'Перезвон', 'Не звонить', and 'Диагностика'. The 'Перезвон' sub-tab is selected.

Configuration fields include:

- Максимальное количество попыток на запись: 5 (marked with a red circle 1)
- Максимальное количество попыток на номер: 3 (marked with a red circle 2)
- Последовательно набирать все номера из записи:

Below the fields is a table with columns: Статус, Повторы, Интервал повторов, and Действие. A red box highlights the table, and a red circle 3 is placed over the 'Неверный номер' row.

Статус	Повторы	Интервал повторов	Действие
Автоформатор или IVR			Перезвонить (24ч)
Автоответчик			Перезвонить (24ч)
Другая проблема соединения			Остановить набор номера
Занято	3	10	Перезвонить (1ч)
Молчание	1	2	Остановить набор номера
Направление перегружено	3	10	Перезвонить (1ч)
Не тот человек			Перезвонить (3ч)
Неверный номер			Остановить набор номера в...
Неверный номер			Остановить набор номера в...
Нет оператора			Перезвонить (24ч)
Нет ответа			Перезвонить (1ч)
Неудавшийся вызов	3	10	Остановить набор номера

At the bottom, there are buttons for 'Сохранить' and 'Отменить', and a small edit icon.

# 5

## ОСНОВНЫЕ НАСТРОЙКИ (2)

4. Настройте **повторы** набора и **действий** для каждого **статуса** перезвона.

### Редактировать Правила перезвонов 4

Статус: Занято

Повтор:

Максимальное количество повторов:

Интервал повторов:  минут(ы)

Действие:

Мин. время ожидания:  час(а)

Сценарий:

Занято	3	10	Перезвонить (1ч)
--------	---	----	------------------

## 6

## МАКСИМАЛЬНОЕ ЧИСЛО ПОПЫТОК

Свойст Персон Списки Статусь Скрипт Номер: **Обзвон** Резуль' Архив Аудио

Общие > Время > **Перезвоны** > Не звонить > Диагностика

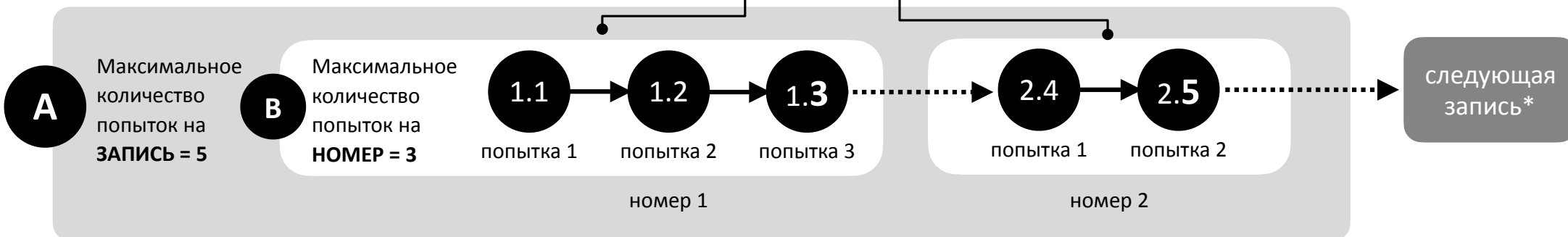
Максимальное количество попыток на запись: 5 **A**

Максимальное количество попыток на номер: 3 **B**

Последовательно набирать все номера из записи:

запись 1

№	Фамилия	Имя отчество	Телефон 1	Телефон 2	Адрес	Продукт
1	Егоров	Михаил Юрьевич	4951239000	9164561278	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр



\* - при включении селектора «Последовательно набирать все номера из записи»

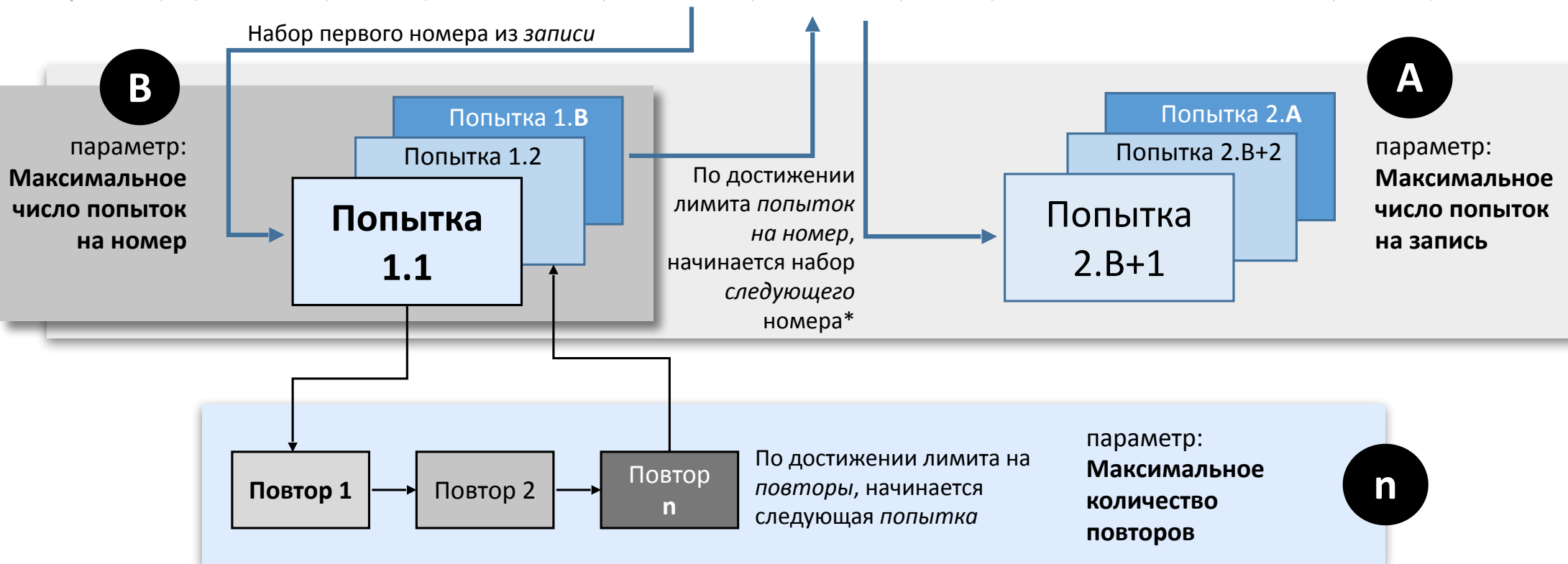


## 7

## СВЯЗЬ МЕЖДУ ПОПЫТКАМИ И ПОВТОРАМИ

## Запись

№	Фамилия	Имя отчество	Телефон 1	Телефон 2	Адрес	Продукт
1	Егоров	Михаил Юрьевич	4951239000	9164561278	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр



\* - при включении селектора «Последовательно набирать все номера из записи»

## ПРИМЕР НАСТРОЕК ПОПЫТКИ

Редактировать Правила перезвонов

Статус:  Занято  статус

Повтор:

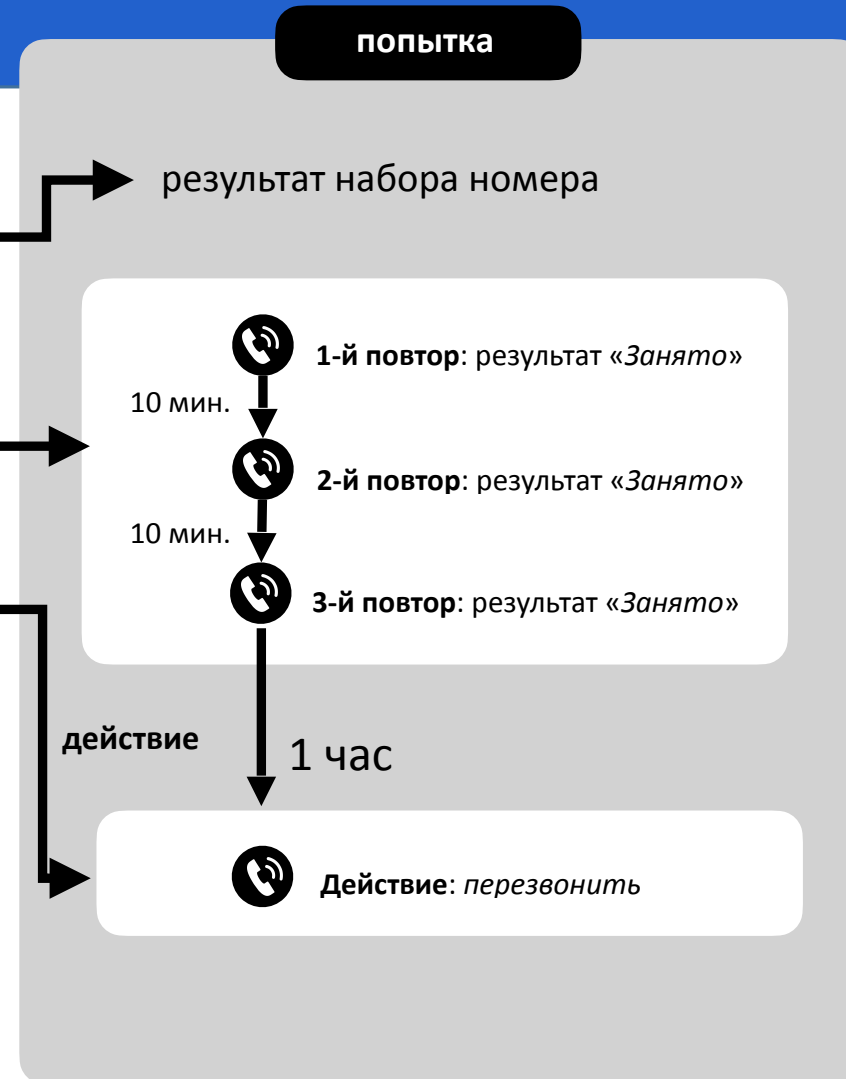
Максимальное количество повторов:  повторы

Интервал повторов:  минут(ы)

Действие:

Перезвонить через:  час(а)

Сценарий:



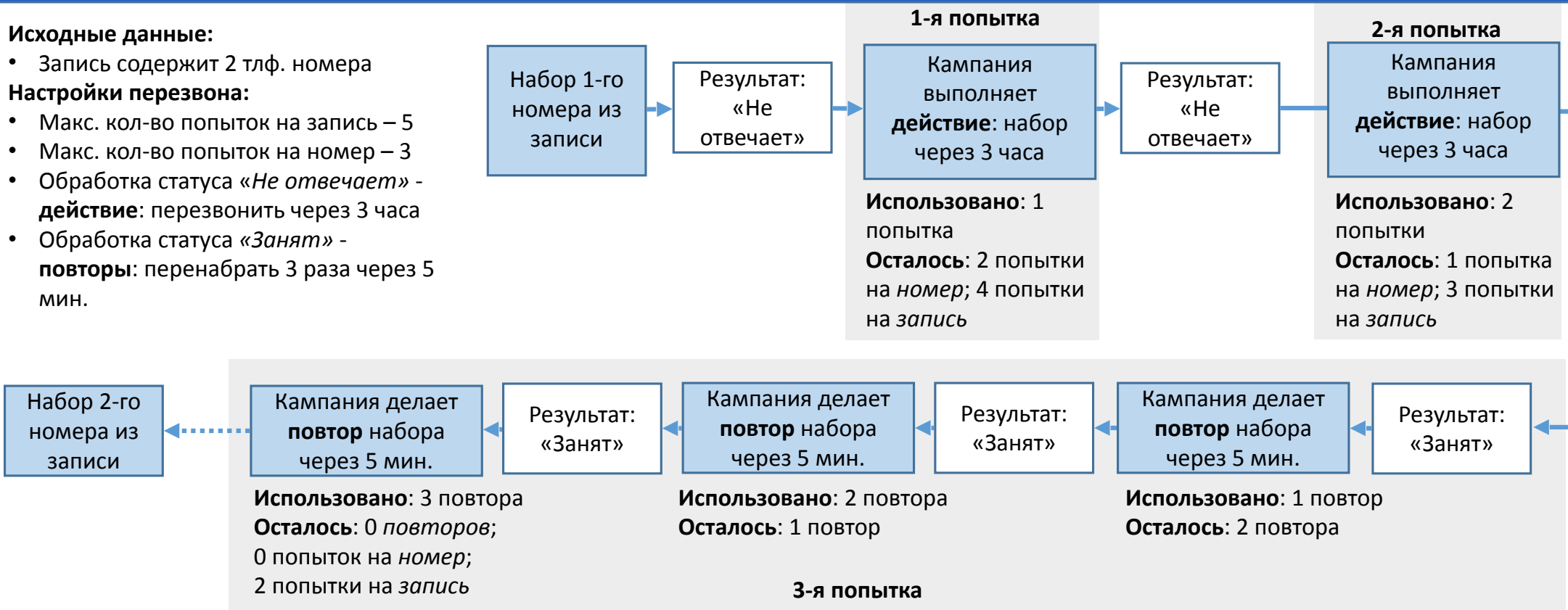
# ПРИМЕР ПРОЦЕДУРЫ ДОЗВОНА

## Исходные данные:

- Запись содержит 2 тлф. номера

## Настройки перезвона:

- Макс. кол-во попыток на запись – 5
- Макс. кол-во попыток на номер – 3
- Обработка статуса «*Не отвечает*» - **действие:** перезвонить через 3 часа
- Обработка статуса «*Занят*» - **повторы:** перенабрать 3 раза через 5 мин.





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

© ООО «Клауд Контакт», 2023 г. Составление