



CloudContact

Облачный Контакт-центр

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА КАМПАНИЙ
ОБЗВОНА
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](#) .

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
Общие положения.....	5
Режим одновременной работы.....	6
Настройка режима одновременной работы	7
Режим последовательной работы	11
Настройка режима последовательной работы	13

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

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

«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

Общие положения

Для ускорения прохода списка обзвона в *Облачном Контакт Центре* предусмотрен специальный механизм. Он предполагает использование **дополнительной кампании**, работающей совместно с основной кампанией.

Дополнительная кампания использует список обзвона, который пополняется записями из основной кампании, завершившимися с определенными статусами.

Этот процесс выполняется автоматически, что сокращает время обзвона, за счет отсутствия необходимости ручной выгрузки, корректировки и повторной загрузки списка.

Далее в данной инструкции основная кампания называется *кампания №1*; дополнительная кампания - *кампания №2*.

Дополнительная кампания может работать в двух режимах:

1. Одновременно с основной кампанией.

Кампания №2 работает с тем же списком обзвона, что и *кампания №1*. Она набирает записи, завершившиеся с определенными статусами в *кампании №1*. **Кампании работают одновременно.**

Этот режим может использоваться **для ускорения прохода списка обзвона**. Например, для автоматического набора через альтернативного провайдера в случае, если произошел недозвон при наборе номеров через основного провайдера связи.

Настройка кампании в данном режиме описана в разделе [Режим одновременной работы](#).

2. По окончании работы основной кампании

Работа *кампании №2* начинается по окончании работы *кампании №1*. *Кампания №2* может работать как с тем же списком обзвона, что и *кампания №1*, так и с отдельным списком обзвона.

Этот режим может использоваться для **полного прохода списка обзвона**. Например, для автоматического набора записей, завершившихся с определенными статусами в *кампании №1* (номер занят, нет ответа, недоступен и т.п.).

Настройка кампании в данном режиме описана в разделе [Режим последовательной работы](#).

Режим одновременной работы

В этом режиме дополнительная кампания (кампания №2) работает одновременно с основной кампанией (кампания №1).

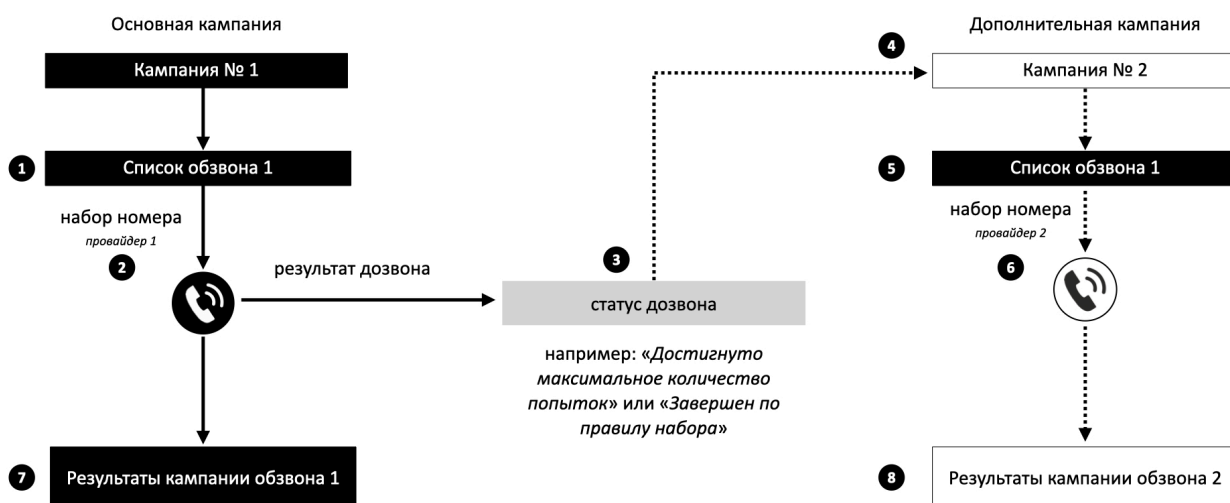
Кампания №1 использует список обзвона 1 - ❶. В процессе работы она начинает набор номера, с использованием провайдера телефонии 1 - ❷.

Если при наборе номера результат набора (статус) совпадает со статусом, заданным в настройках дополнительной кампании - ❸, то такая запись будет использоваться в работе дополнительной кампании (кампания №2) - ❹. Примеры статусов: запись завершена со статусом «Достигнуто максимальное количество попыток» или «Завершен по правилу набора».

Как только запись завершается с заданным статусом - ❸, она начинает набираться (возможно через альтернативного провайдера 2) в кампании №2 - ❺.

Таким образом кампании №1 и 2 работают одновременно, повышая результативность обзвона.

Результаты работы компаний 1 и 2 сохраняются в соответствующих отчетах - ❷ и ❸.



Настройка режима одновременной работы

Создайте (2) новую кампанию (3), которая будет использоваться в качестве дополнительной кампании (кампания №2). Ее настройки (4), за исключением вкладки Списки могут совпадать или отличаться от настроек основной кампании (кампания №1) (5) - в зависимости требований бизнес-процесса.

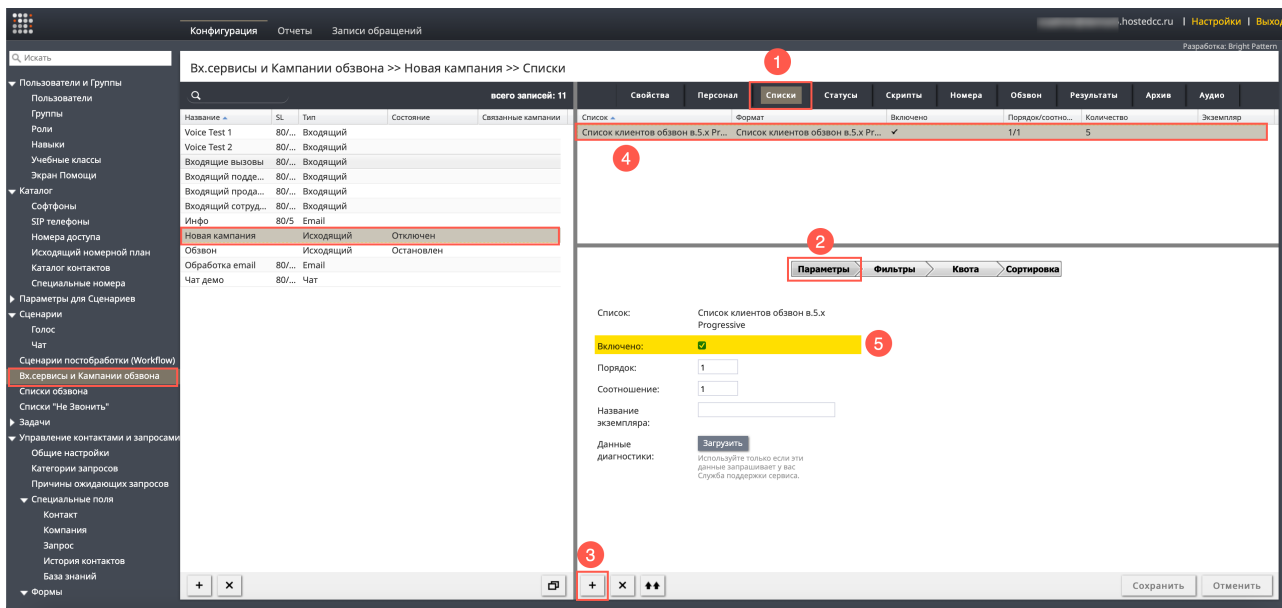
Скриншот интерфейса настройки кампании. Вкладки: Свойства, Персонал, Списки, Статусы, Скрипты, Номера, Обзвон, Результаты, Архив, Аудио.

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные кампании
Voice Test 1	80/...	Входящий		
Voice Test 2	80/...	Входящий		
Входящие вызовы	80/...	Входящий		
Входящий прода...	80/...	Входящий		
Входящий сотруд...	80/...	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Новая кампания	Исходящий	Отключен		
Обзвон	Исходящий	Остановлен		
Обработка email	80/...	Email		
Чат демо	80/...	Чат		

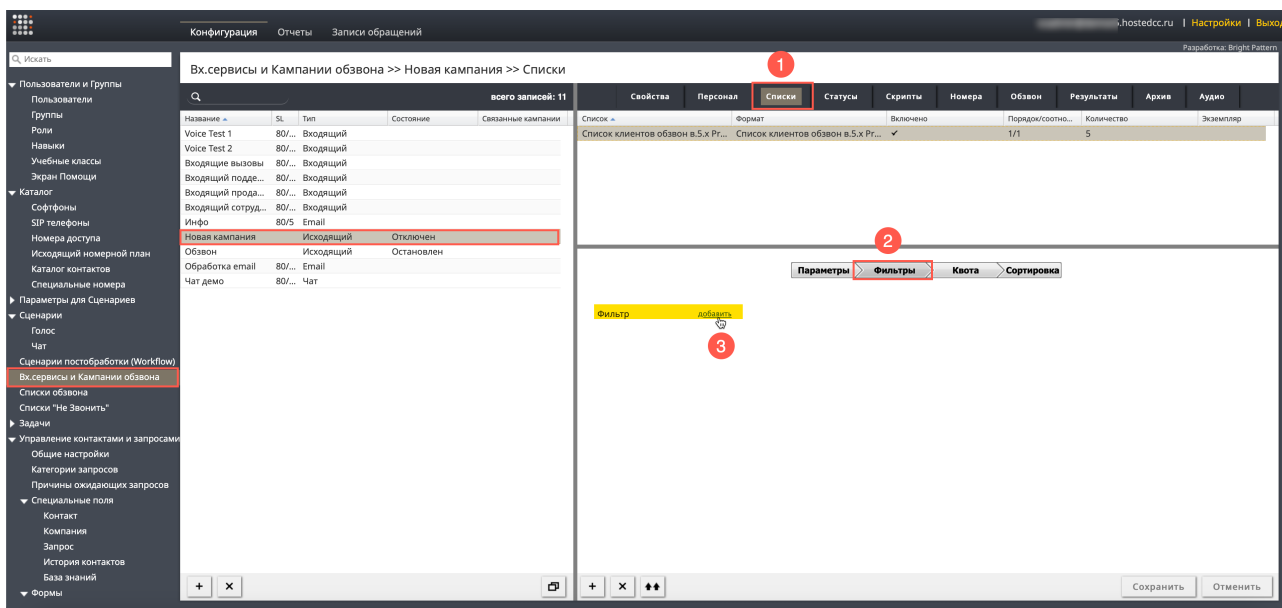
Если необходимо, во вкладке Номера (1) / Тлф. номера (2) задайте номер альтернативного провайдера (3), через которого будет осуществляться набор кампания №2 (4).

Скриншот вкладки 'Номера' для настройки альтернативного провайдера. По умолчанию: 8.

Во вкладке Списки (1) / Параметры (2) добавьте (3) тот же список (4), что используется в основной кампании (кампания №1). Включите список в работу (5).



В подвкладке Фильтры (2), п. Фильтр выберите добавить (3) для настройки правил обновления записей списка обзвона.



В открывшемся окне задайте правила обновления содержания списка кампании №2:

номер	наименование	действие
1	Фильтровать записи по	выберите п. статусы из кампании для использования записей из основной кампании (кампания №1)
2	Кампания	выберите основную кампанию (кампания №1)
3	Статусы	выберите статусы , на основании которых записи будут использоваться в дополнительной кампании (кампания №2)
4	Включить записи со статусами	выберите режим, по которому будут выбираться записи со статусами , заданными в п.Статусы: <ul style="list-style-type: none"> • совпадающие - будут выбираться записи , совпадающие с выбранными статусами; • не совпадающие - будут выбираться записи со статусами, отличающимися от выбранных статусов
5	Задержка первой попытки (опционально)	по умолчанию, как только запись из кампании №1 будет соответствовать критериям , заданным в пп.3 и 4 - она сразу используется в кампании №2 и будет совершена попытка ее набора; в данном пункте можно задать задержку (в минутах) попытки набора записи в кампании №2

Сохраните сделанные настройки (6).

The screenshot shows the 'Списки' (Lists) configuration window. A red circle highlights a list of filter rules:

- Добавить в список "Не звонить"
- Достигнуто максимальное количество попыток
- Завершен по правилу набора
- Заказ
- Запись недействительна
- Запись есть в списке "Не звонить"
- Неверная запись
- Нет интереса
- Отказ

The 'Фильтры' (Filters) dialog is open, showing the following configuration:

1. Фильтровать записи по: статусы из кампании
2. Кампания: Обзвон
3. Статусы: (empty field)
4. Включить записи со статусами: совпадающие не совпадающие
5. Задержка первой попытки: 0 минут
6. (Green checkmark icon)

На этом настройки работы кампаний завершены.

В указанном примере они будут работать следующим образом:

В кампании №2 (Новая кампания) в списке, с которым работает данная кампания, остаются только те записи из основной кампании №1 (Обзвон), которые были закрыты по причине недозвона (статусы *Достигнуто максимальное количество попыток* и *Завершен по правилу набора*). Как только запись в кампании №1 закрывается по причине недозвона - она сразу становится активной в кампании №2 и уходит в набор. Набор осуществляется через номер (провайдера), заданный во вкладке Номера.

В результате две кампании будут работать параллельно - что позволит быстрее пройти все записи и повысить производительность набора.

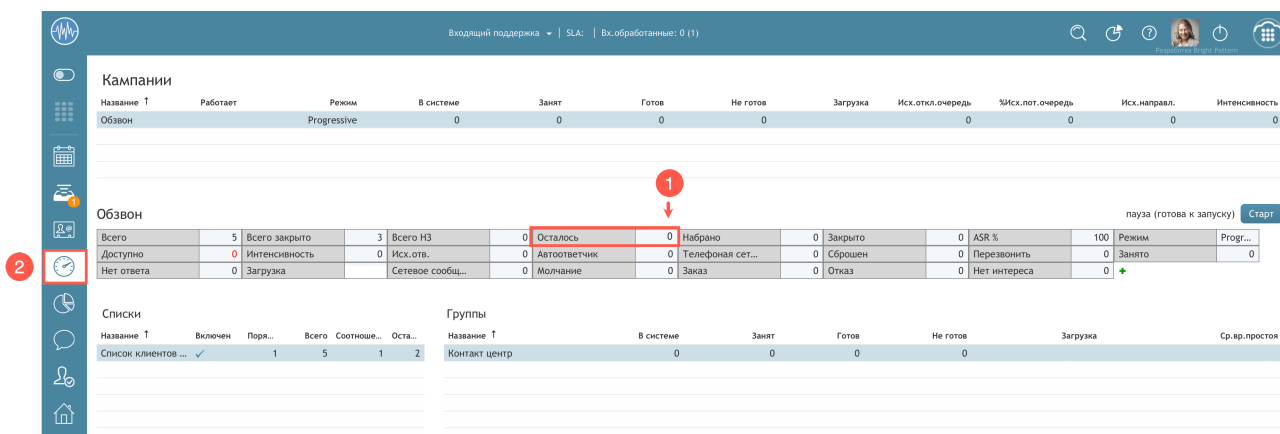
Режим последовательной работы

В этом режиме дополнительная кампания (кампания №2) - она называется **связанной кампанией**, начинает работу **по окончании** работы основной кампании (кампания №1).

Для работы в данном режиме кампания №2 (связанная) должна иметь те же настройки, что и кампания №1, а именно: одинаковый тип работы кампании; часы работы; группу операторов и их навыки.

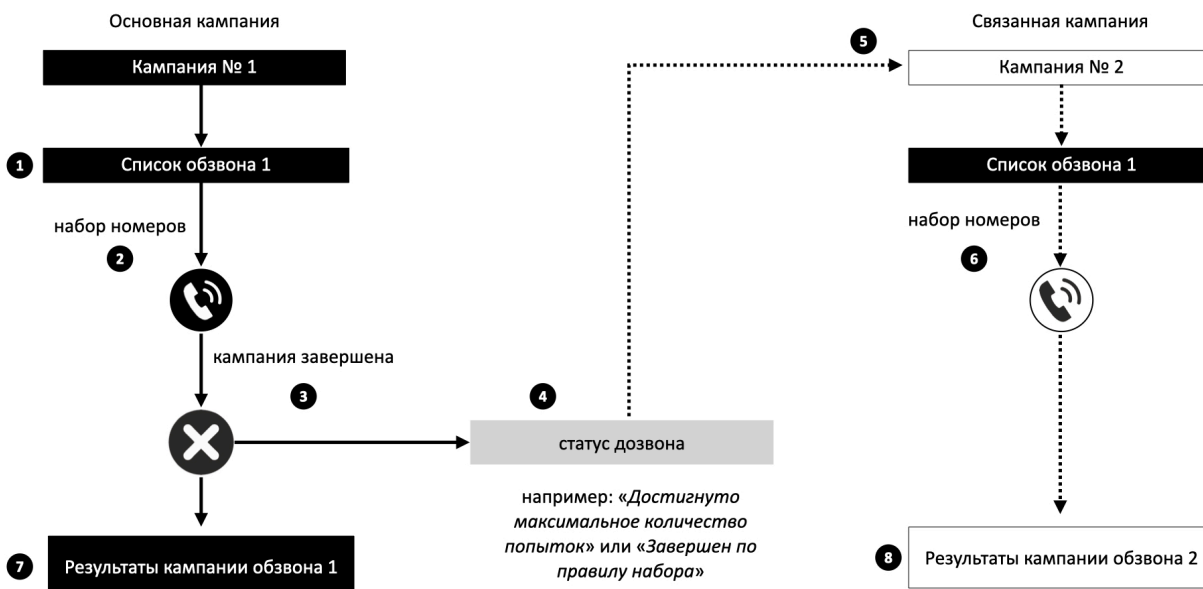
Кампания №1 в своей работе использует список обзвона 1 - ❶. По завершении работы кампании №1 - ❷, записи, чей статус совпадает со статусом, заданным в настройках связанной кампании - ❸, будут использоваться в работе этой кампании (кампания №2) - ❹.

Кампания №2 начинает свою работу **после завершения работы кампании №1**. Завершением работы кампании №1 является отсутствие записей, оставшихся для набора: показатель **Осталось** = 0 (1) в окне Кампании обзвона (2) приложения Супервизора.

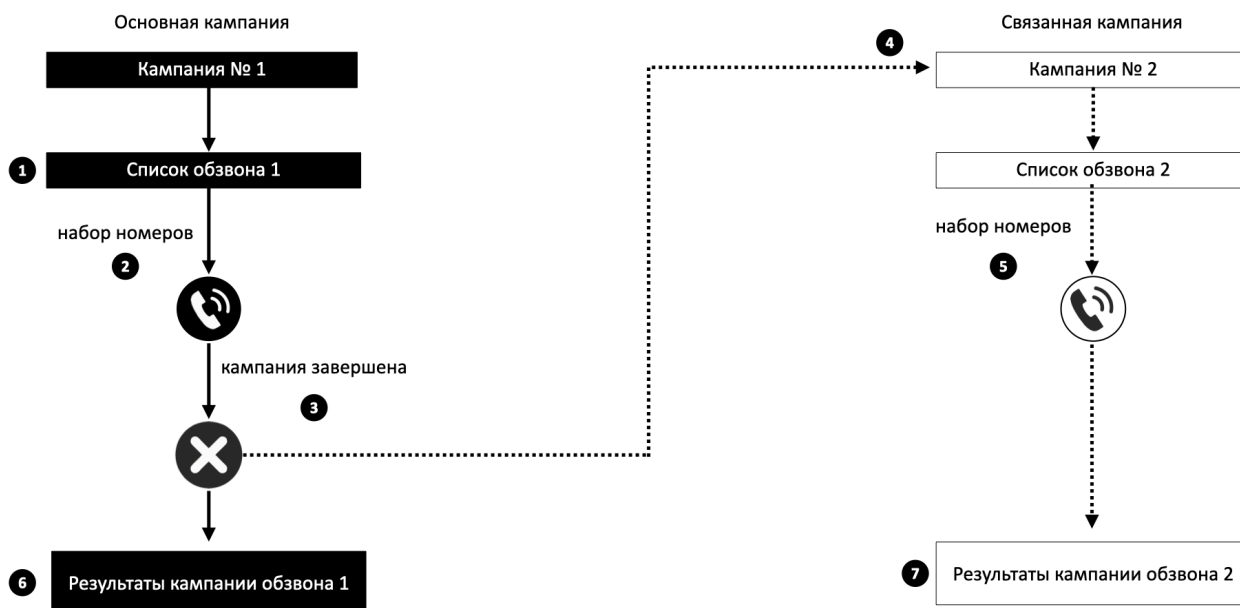


Таким образом кампании №1 и 2 работают последовательно, позволяя дополнительно обзвонить записи, завершенные с определенным статусом (например: номер занят, нет отвечает, недоступен или обзвонить клиентов, согласившихся со сделанным предложением).

Результаты работы кампаний 1 и 2 сохраняются в соответствующих отчетах - ❷ и ❸.



Частным случаем работы связанных компаний является работа *компании №2* с отдельным списком обзвона. В этом случае, по завершении работы *компании №1* - ❸, связанная компания (*компания №2*) - ❹ начинает обзвон по своему списку ❺.



Если после завершения работы основной компании (*компании №1*) в ее списке обзвона появляются записи, доступные для набора - работа связанной компании **приостанавливается**.

Связанных компаний может быть несколько, что позволяет формировать **цепочку запуска** компаний. Например: по завершении основной *компании №1* запускается связанная *компания №2*, по ее завершении - *компания №3* и т.д.

Настройка режима последовательной работы

В приложении *Администратора* выберите кампанию, которая является основной (*кампания №1*) (1). Если она работает - остановите (4) и выключите ее (5). В п. *Группа связанных кампаний* нажмите *добавить* / *удалить* (6).

Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Обзвон >> Обзвон

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные кампании
Voice Test 1	80/20	Входящий		
Voice Test 2	80/20	Входящий		
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Входящий поддержка	80/20	Входящий		
Входящий продажи	80/20	Входящий		
Входящий сотрудник	80/20	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Новая кампания		Исходящий	Отключен	
Обзвон		Исходящий	Отключен	
Обработка email	80/24	Email		
Чат демо	80/20	Чат		

Тип:

Включить:

Состояние:

Автоматический Старт/Стоп

Начало работы: не задано

Остановка: не задано

Группа связанных кампаний: <<Не задано>>

Начать данную кампанию после:

Настройка Прогрессивного режима

Лимит времени для "Нет ответа": 45 секунды

Сценарий, запускаемый после ответа клиента: Обзвон

Обнаружение голоса:

Обнаружение автоответчика:

Ожидание сигнала начала записи автоответчика:

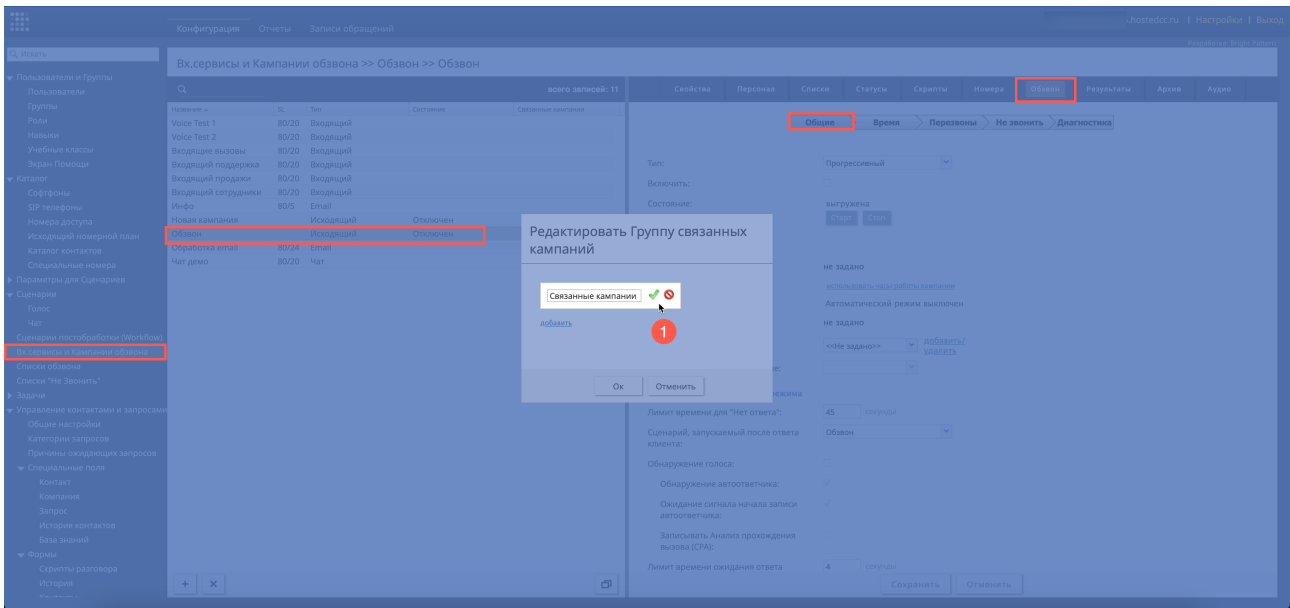
Записывать Анализ прохождения вызова (CPA):

Лимит времени ожидания ответа: 4 секунды

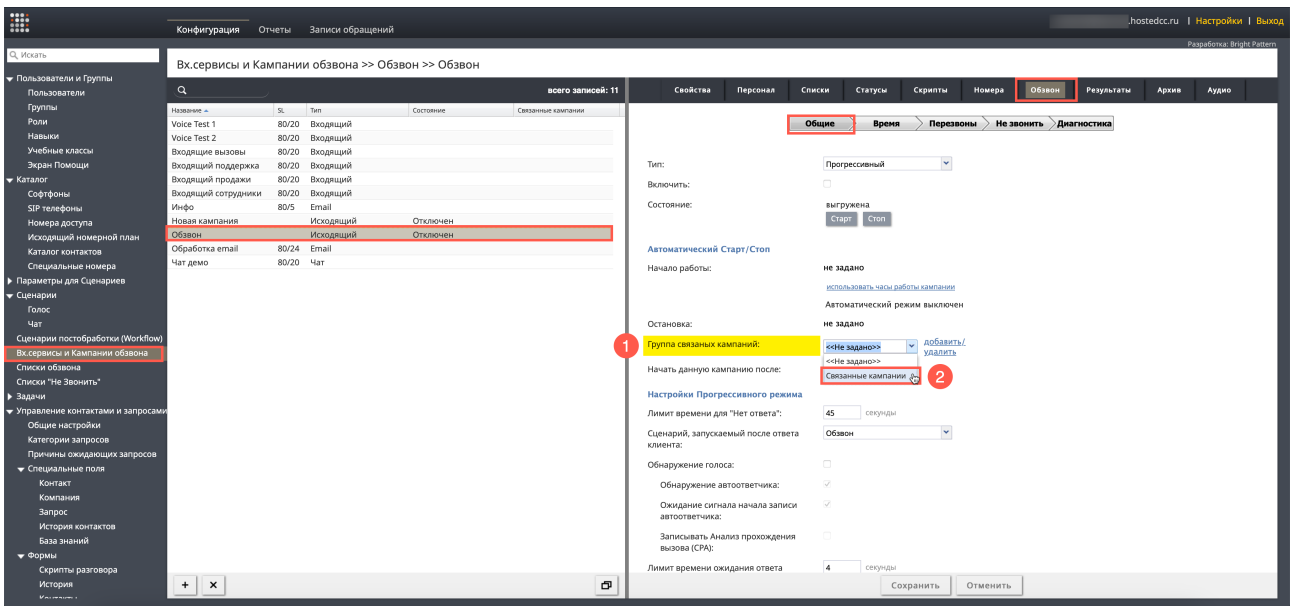
В открывшемся окне нажмите *добавить* (1).

Редактировать Группу связанных кампаний

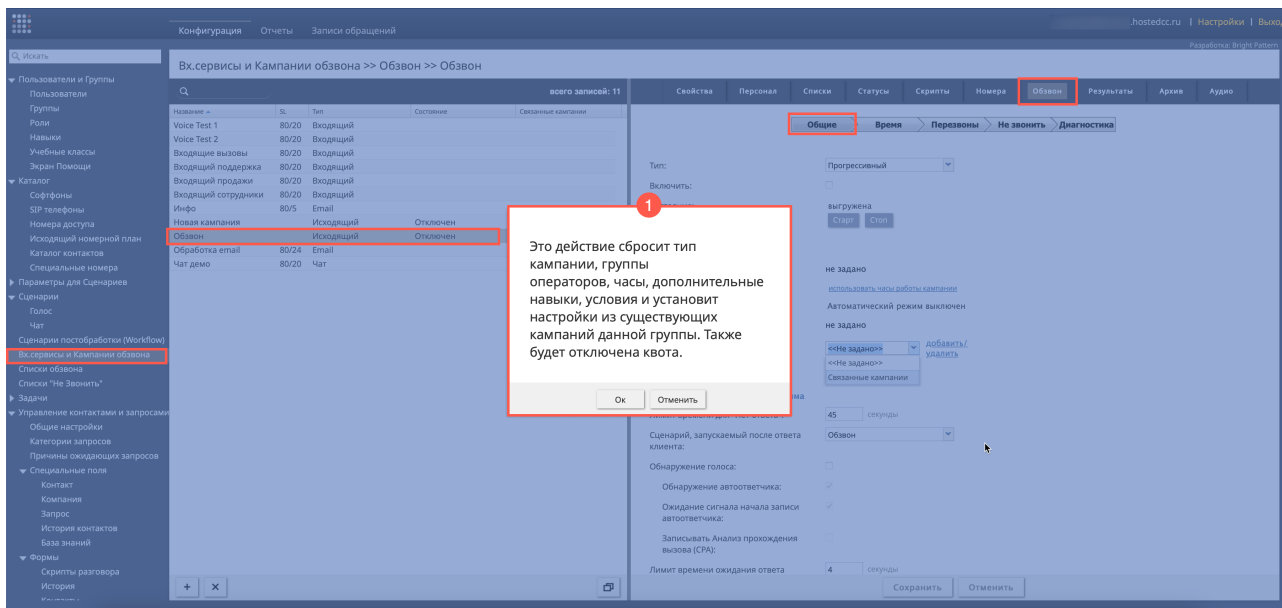
Введите название для новой группы связанных кампаний (1).



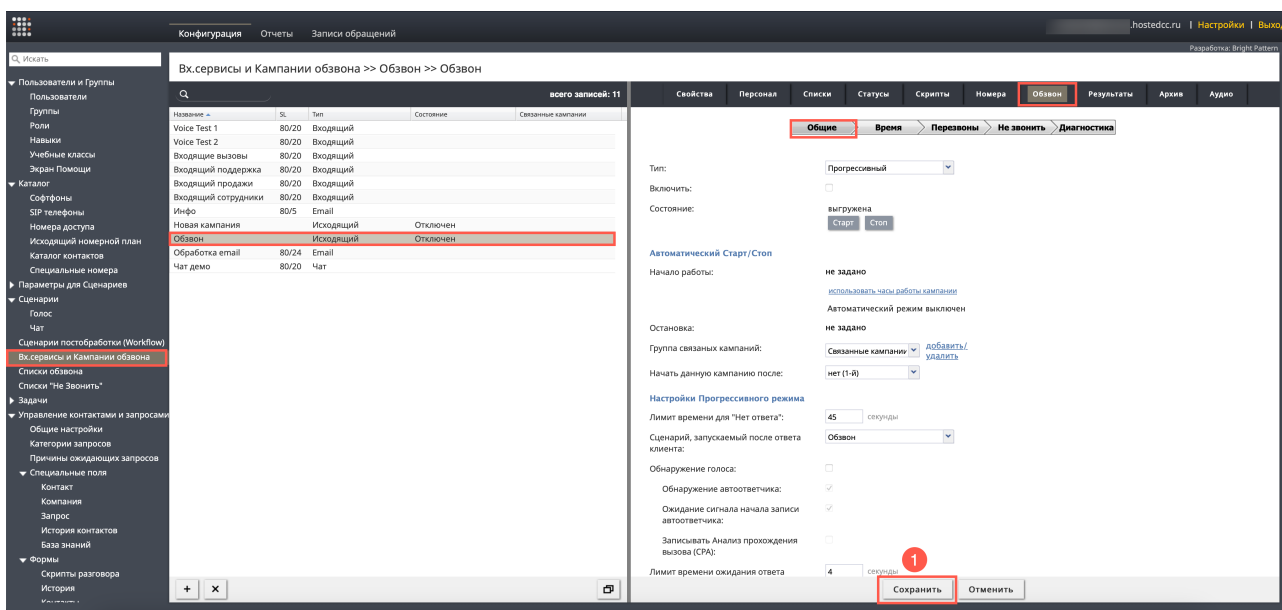
В п. **Группа связанных кампаний** (1) выберите из списка название созданной группы (2). Это действие включит **кампанию №1** в группу связанных кампаний.



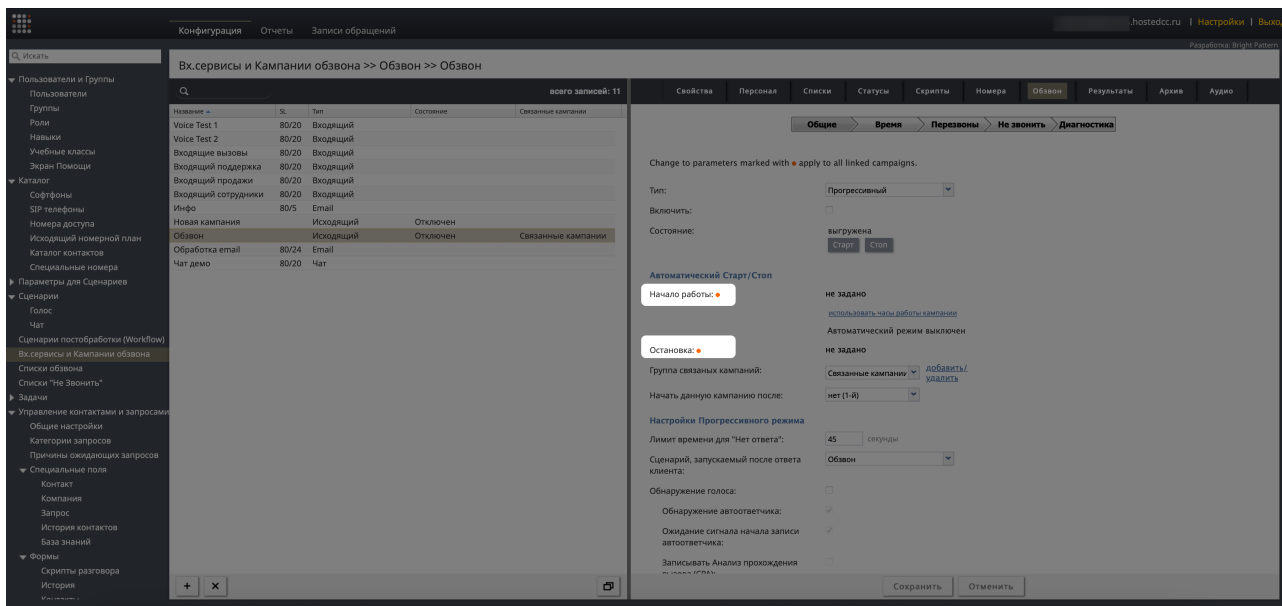
Появится предупреждение, связанное с тем, что ряд настроек связанных компаний должен быть **одинаковым**. За основу берутся настройки основной компании (*компания №1*). При подключении остальных компаний их настройки будут изменены, чтобы соответствовать настройкам *компания №1*.
Нажмите **ОК** для подтверждения.



Нажмите **Сохранить (1)** для сохранения сделанных настроек *компания №1*.

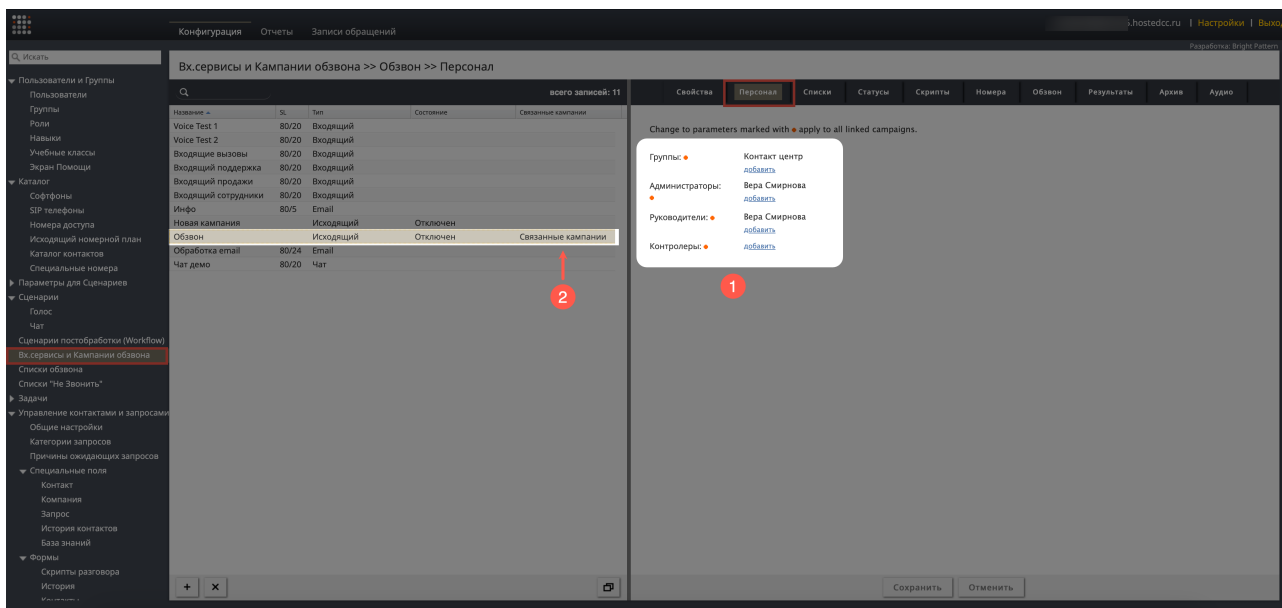


Параметры работы кампании, которые будут общими для всех связанных кампаний, отмечаются **оранжевой точкой**.



Для примера также приводим вид вкладки **Персонал**, т.к. на связанных кампаниях должны работать одинаковые группы операторов (1).

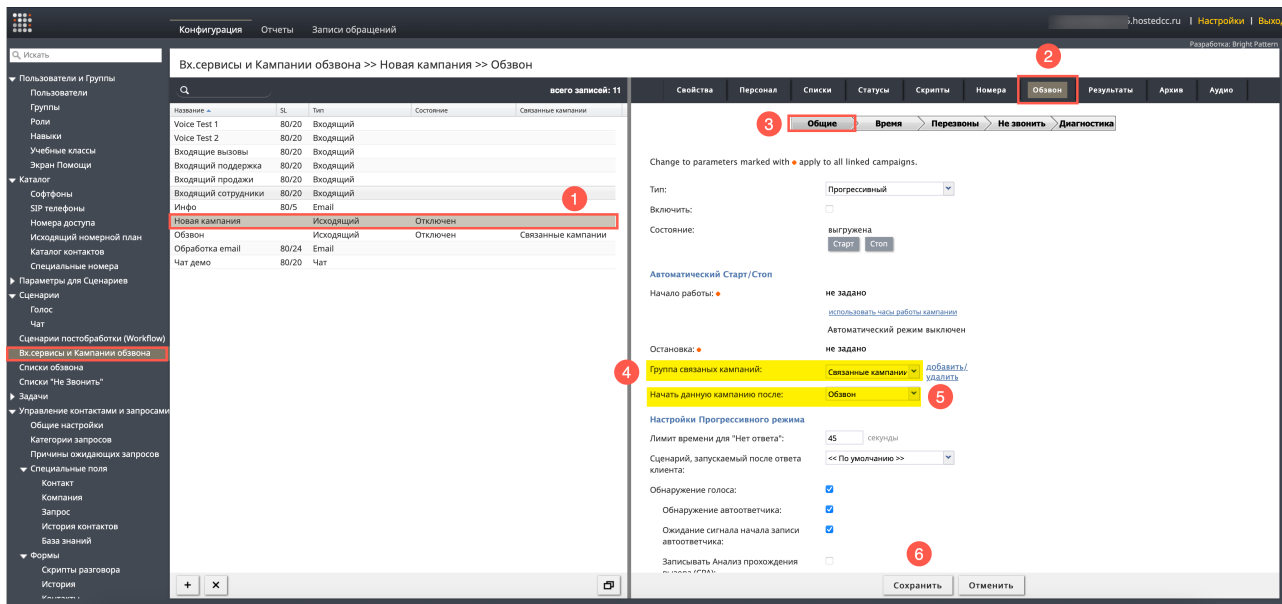
Кроме того, в списке входящих сервисов и кампаний обзвона, в специальном столбце указывается, что данная кампания входит в связанную группу (2).



Далее переходим к настройкам **кампании №2**.

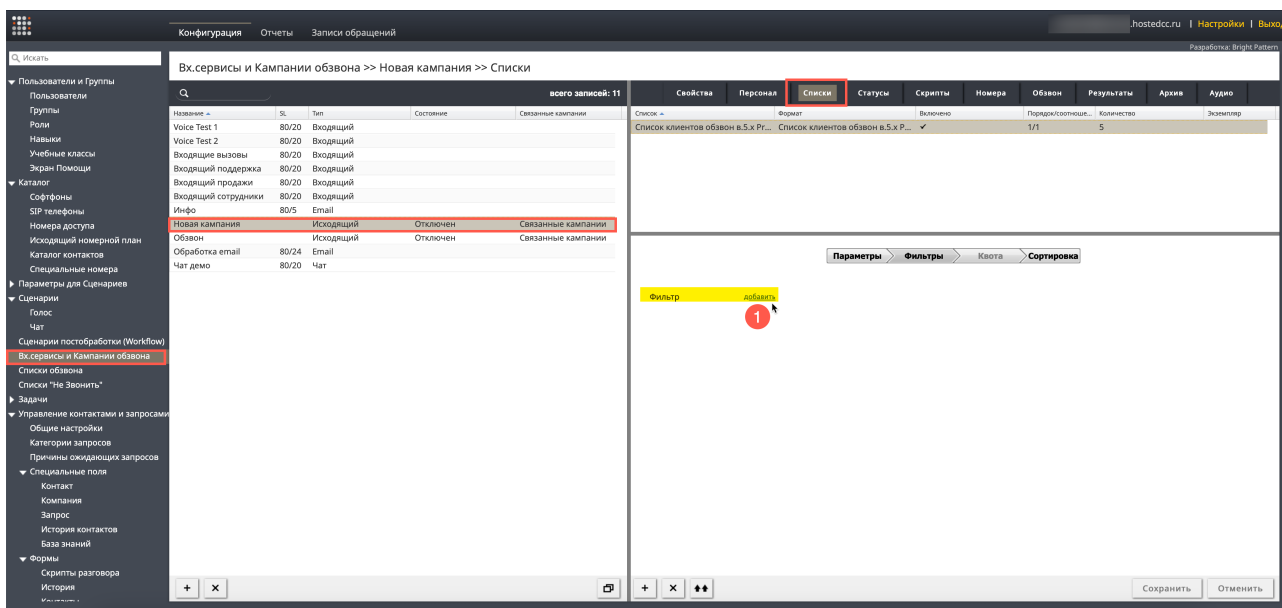
Создайте новую кампанию или выберите существующую, которая будет использоваться в качестве *кампании №2* (1). В п. *Группа связанных кампаний* выберите группу, в которую будет входить данная кампания (4). В п. *Начать данную кампанию после* выберите кампанию, по завершении которой начнет работу данная кампания (5). Сохраните изменения (6).

Настройки *кампании №2* будут изменены, чтобы соответствовать настройкам основной кампании (*кампания №1*). Измененные настройки отмечены *оранжевыми точками*.

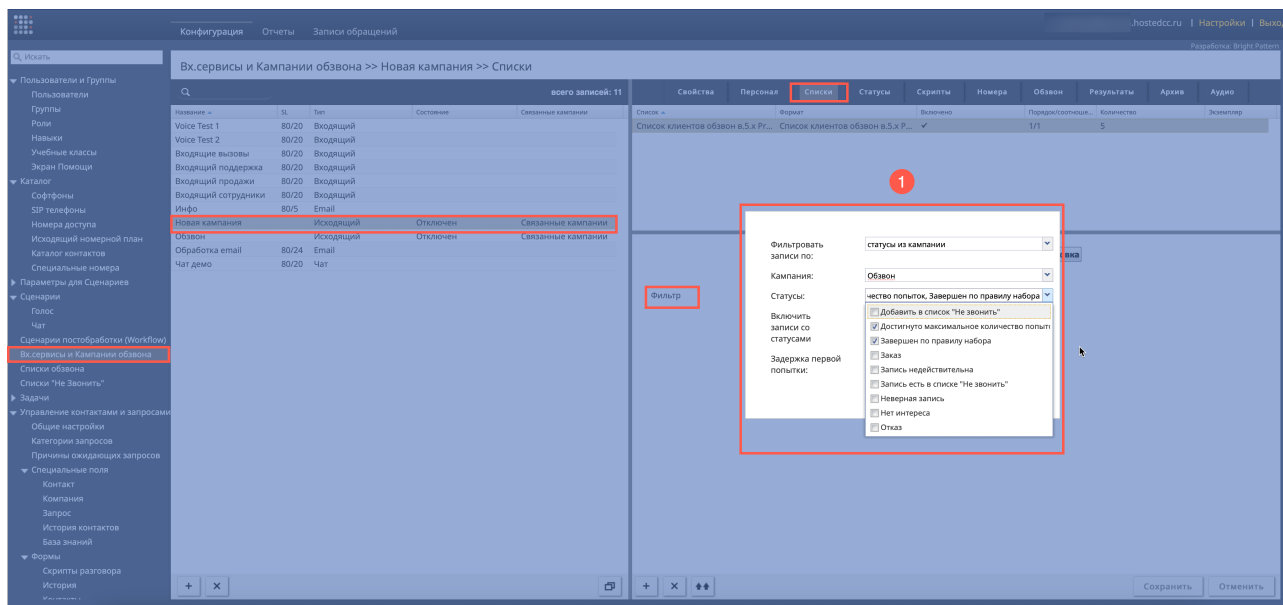


Настройте работу списка обзвона для *кампании №2*.

Если кампания №2 работает с тем же списком, что кампания №1, то в п. *Фильтр* нажмите *добавить* (1).



Дальнейшая настройка фильтра выполняется для того, чтобы *кампания №2* использовала записи, завершённые в *кампании №1* с определенным статусом (1). Эти настройки подробно описаны в разделе [Настройка режима одновременной работы](#).



На этом настройки работы связанных кампаний завершены.

В указанном примере они будут работать следующим образом:

В *кампании №2* (Новая кампания) в списке, с которым работает данная кампания, остаются только те записи из основной *кампании №1* (Обзвон), которые были закрыты по причине недозвона (статусы *Достигнуто максимальное количество попыток* и *Завершен по правилу набора*). Как только *кампания №1* останавливается (все записи завершены) - *кампания №2 сразу начинает набор номеров*. Если в *кампании №1* появляются записи для набора (например: добавляются новые записи) - *кампания №2* останавливается и автоматически возобновляет работу после следующего завершения *кампании №1*.

В результате две кампании будут работать последовательно - что позволит пройти все записи из первого списка обзвона и обеспечить последующую обработку записей с помощью *кампании №2*.

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

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