



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ЗАПИСИ ОБРАЩЕНИЙ

И

ЭКРАНОВ ОПЕРАТОРОВ

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

Оглавление

Условные обозначения	4
1. ЗАПИСИ РАЗГОВОРОВ.....	5
1.1.Включение записи разговоров	5
1.1.1.Режим записи при переводе вызова	7
1.2.Критерии оценки качества	8
1.3.Прослушивание записей разговоров	9
1.3.1.Настройка критериев поиска обращений	9
1.3.2.Отображение результатов поиска обращений	15
1.3.3.Прослушивание записи и оценка вызова	21
1.4.Просмотр записей чатов.....	24
1.5.Просмотр EMail	26
2. ЗАПИСИ ЭКРАНОВ.....	29
2.1.Включение режима записи экранов.....	29
2.2.Просмотр записей экранов	34
3. ШИФРОВАНИЕ	37

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживанию сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на [Справочном портале](#) .

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](#) .

Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 3.x

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

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

1. ЗАПИСИ РАЗГОВОРОВ

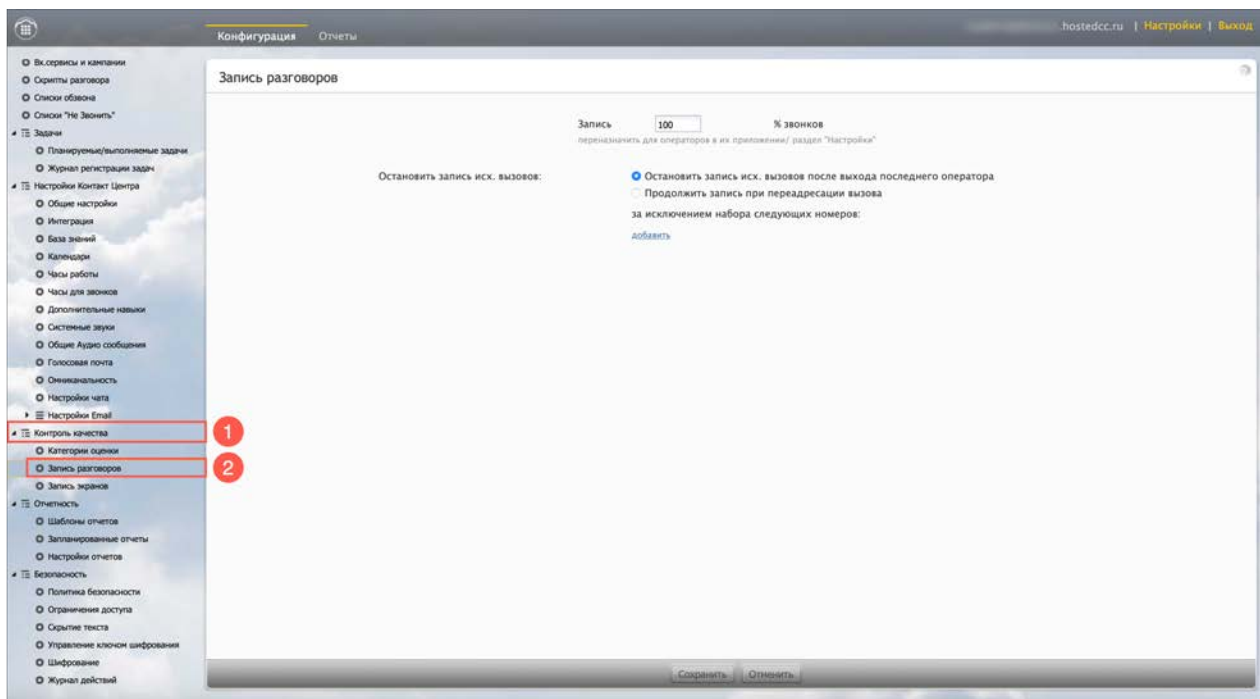
1.1. Включение записи разговоров

Для чатов и *email* платформа **автоматически записывает все обращения** и сохраняет их в течении периода времени, согласованного с *Провайдером сервиса*.

Запись *телефонных вызовов* настраивается в разделе *Контроль качества / Запись разговоров* в приложении *Администратор контакт-центра*.

Примечание: запись звонков включается автоматически, независимо от настроек в *приложении Администратора*, в случае **начала мониторинга** оператора из *приложения Супервизора*.

Для настройки правил записи телефонных вызовов (разговоров) перейдите в раздел *Контроль качества (1) / Запись разговоров (2)*.



Для голосовых вызовов вы можете указать процент звонков, которые будут записываться, относительно всех звонков в Контакт-центре (включая и внутренние вызовы).

Перечень параметров настроек правил записи разговоров перечислен в таблице ниже.

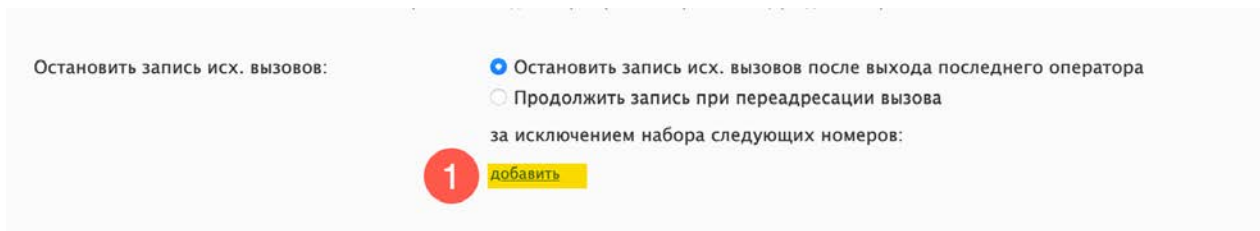
Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Запись ____ % звонков	Record ____ % calls	<p>Задаёт процент записанных вызовов.</p> <p>По умолчанию вызовы не записываются. Чтобы установить процент, введите нужное значение в поле Запись.</p> <p>Обратите внимание:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вы можете установить процент записанных вызовов индивидуально для каждого оператора. Сделанные персональные настройки имеют больший приоритет по сравнению с настройками для всего КЦ в данном разделе (поясняется ниже). • Вы также можете установить процент записанных вызовов отдельно для конкретных сервисов. Эти настройки имеют больший приоритет по сравнению с настройками для всего КЦ в данном разделе. <p>Сохраненные записи можно автоматически экспортировать на внешние ресурсы Заказчика через регулярные промежутки времени.</p> <p>Обратите внимание: данные настройки можно перезаписать в других разделах (перечисленными в порядке приоритета от низшего к высшему):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Настройки для всего КЦ (данный пункт - низший приоритет); • Настройки для конкретного <i>сервиса</i>; • Настройки для конкретного <i>пользователя</i>; • Значение переменной в сценарии \$ (doNotRecord) ; • Ручная постанова на паузу/возобновление записи оператором/супервизором ; • Автоматическое включение записи при он-лайн контроле вызова супервизором ; • Запись с использованием соответствующих методов API приложения оператора ; • Значение переменной сценария \$ (banVoiceRecording) (высший приоритет).

1.1.1.Режим записи при переводе вызова

В ряде случаев может потребоваться прекратить запись вызова при осуществлении его перевода на другой номер. Примеры таких ситуаций приведены ниже:

- клиенты настаивают, чтобы вызов после перевода на внешний номер не записывался;
- клиенты настаивают, чтобы была записана только консультационная часть звонка, чтобы иметь информацию о работе оператора;
- операторы не должны записывать вызовы при переводе на конкретные номера.

Последующие настройки позволяют настроить режим записи при переводе вызова.



Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Остановить запись исх. вызовов после выхода последнего оператора	Stop recording of an outbound call after the last agent leaves	При выборе данного пункта , оператор может совершить консультационный вызов на внешний номер (в ТфОП) , завершить переадресацию - при этом запись будет продолжаться, пока оператор не отключится от вызова.
Продолжить запись при переадресации вызова	Continue recording of the calls transferred outside	При выборе этого пункта запись вызова будет продолжена при завершении переадресации.

Возможно задать особые правила для для остановки / продолжения записи вызовов. Для этого нажмите добавить (1). Этот пункт позволяет останавливать запись при переводе на определенные номера, а также останавливать запись на уровне сервиса.

Настройки по умолчанию при вводе номера - Остановить запись исх. вызовов после выхода последнего оператора.

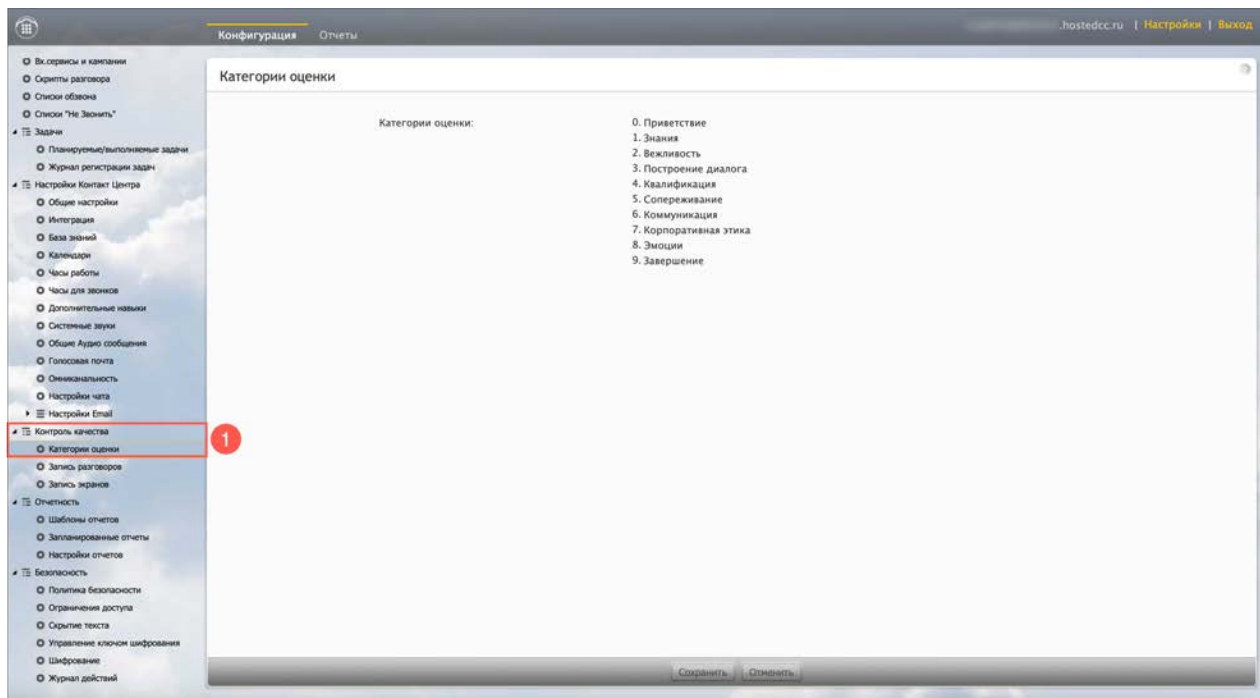
Если вы хотите, чтобы запись продолжалась после переадресации на этот номер: выберите пункт Продолжить запись при переадресации вызова, нажмите добавить и введите номер.

1.2. Критерии оценки качества

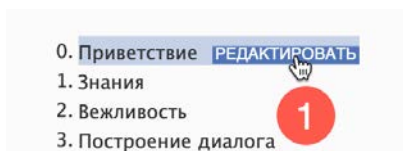
В контакт-центрах процесс контроля качества обслуживания включает оценку работы операторов на основе прослушивания записей вызовов, просмотра чатов и сообщений электронной почты.

В Облачном Контакт Центре можно задать до 10 различных категорий оценки. Эти категории будут доступны персоналу Контакт-центра, ответственному за контроль работы, в процессе работы с записями обращений. Возможная шкала оценок: от 1 до 9.

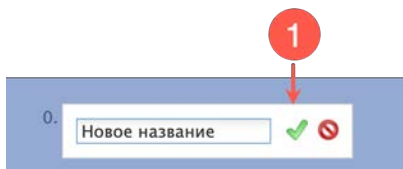
Для редактирования категорий оценки выберите раздел Контроль качества. / Категории оценки (1).



Для изменения названия конкретного пункта, наведите на него и нажмите редактировать (1).

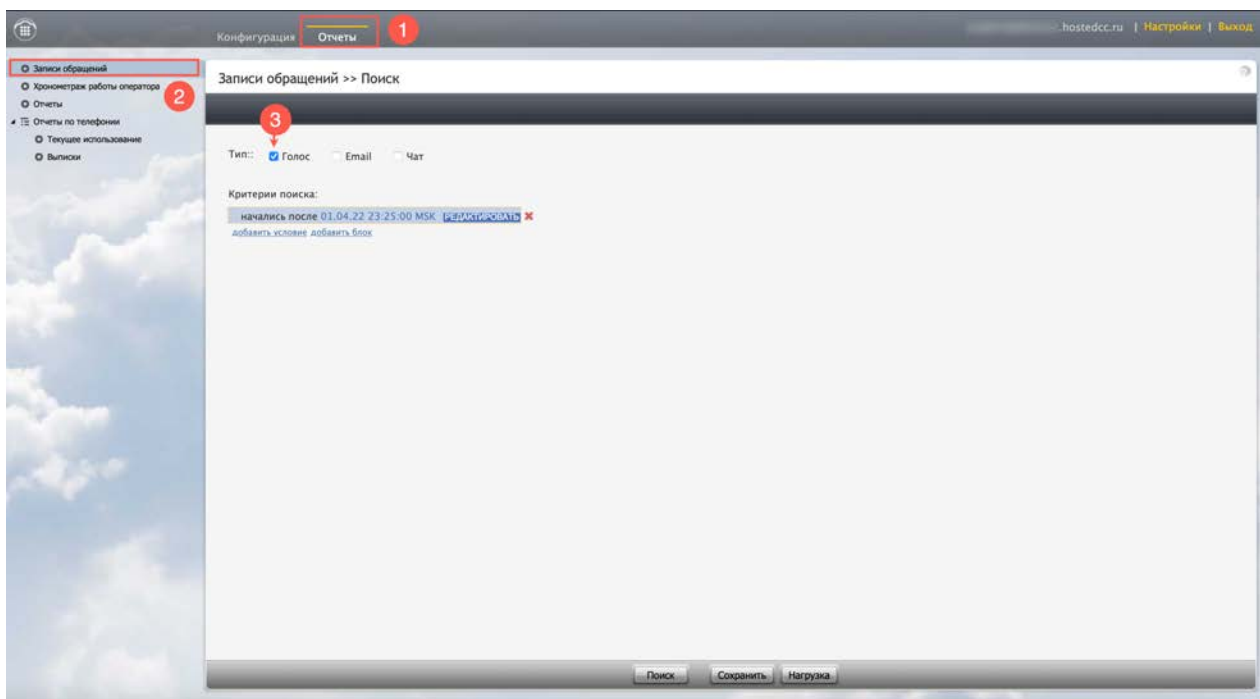


Введите новое название и нажмите (1) для его сохранения.



1.3. Прослушивание записей разговоров

Для прослушивания записей разговоров перейдите во вкладку Отчеты (1) и выберите раздел Записи обращений (2). Для выбора записей телефонных вызовов поставьте флажок в пункте Тип: Голос (3).

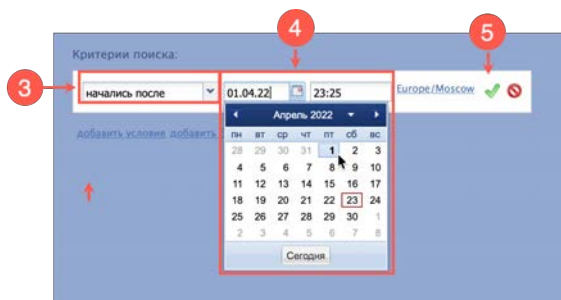


1.3.1. Настройка критериев поиска обращений

Критерии поиска обращений задаются в пункте Критерии поиска (1). Для **изменения** критерия выберите его и нажмите редактировать (2).



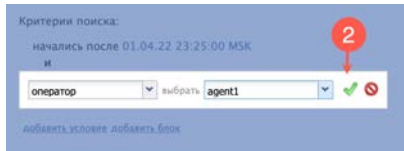
Вы можете выбрать новый критерий из выпадающего списка (3) и изменить условия его работы (4). Сохраните сделанные изменения (5).



Для сокращения результатов поиска можно одновременно использовать несколько критериев. Для **добавления нового критерия** нажмите добавить условие (1).



Выберите новый критерий и задайте его настройки. Сохраните изменения (2).

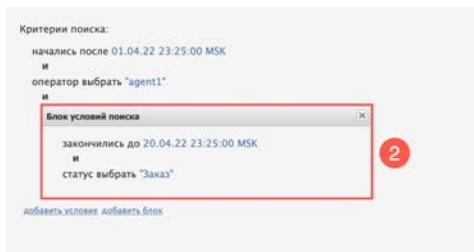
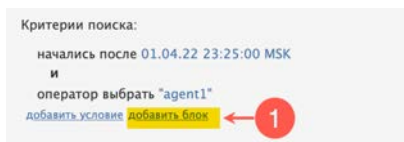


Определите, как будут выбираться записи на основе нескольких *критериев*: с помощью логических операторов **И** / **ИЛИ** (1):

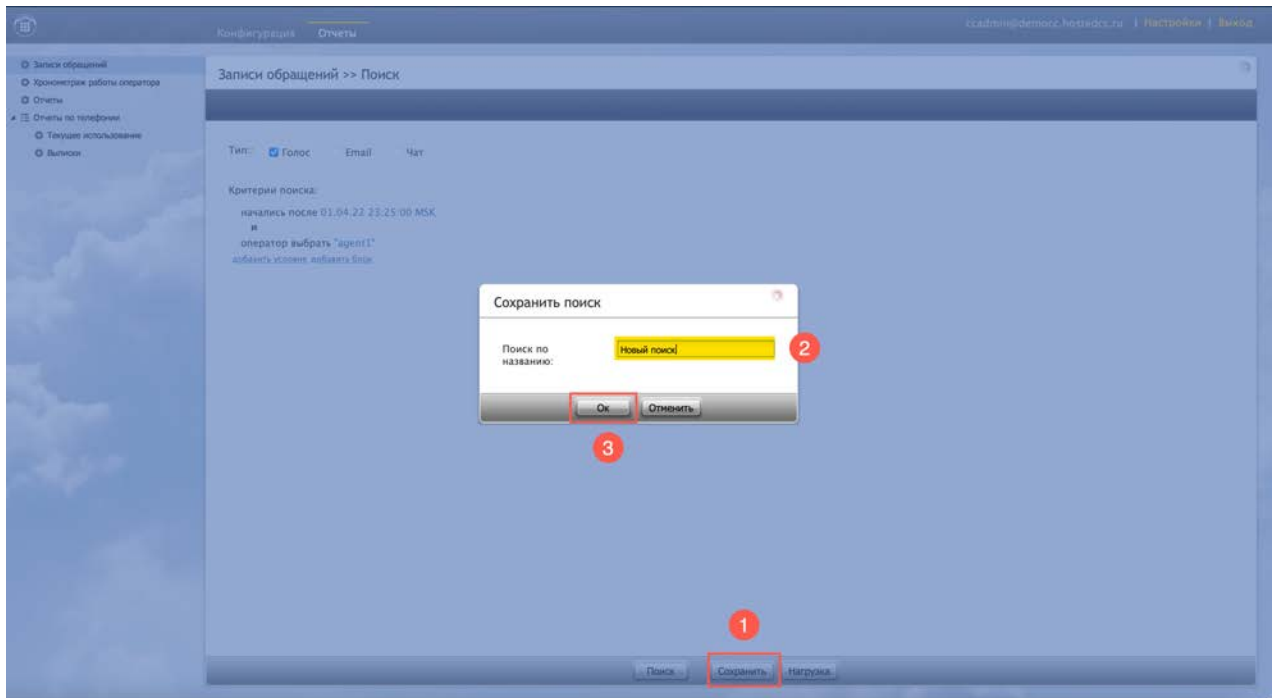
- оператор **И** : будут выбраны записи, которые соответствуют **всем** заданным критериям ;
- оператор **ИЛИ** : будут выбраны записи, которые соответствуют **хотя бы одному** из заданных критериев.



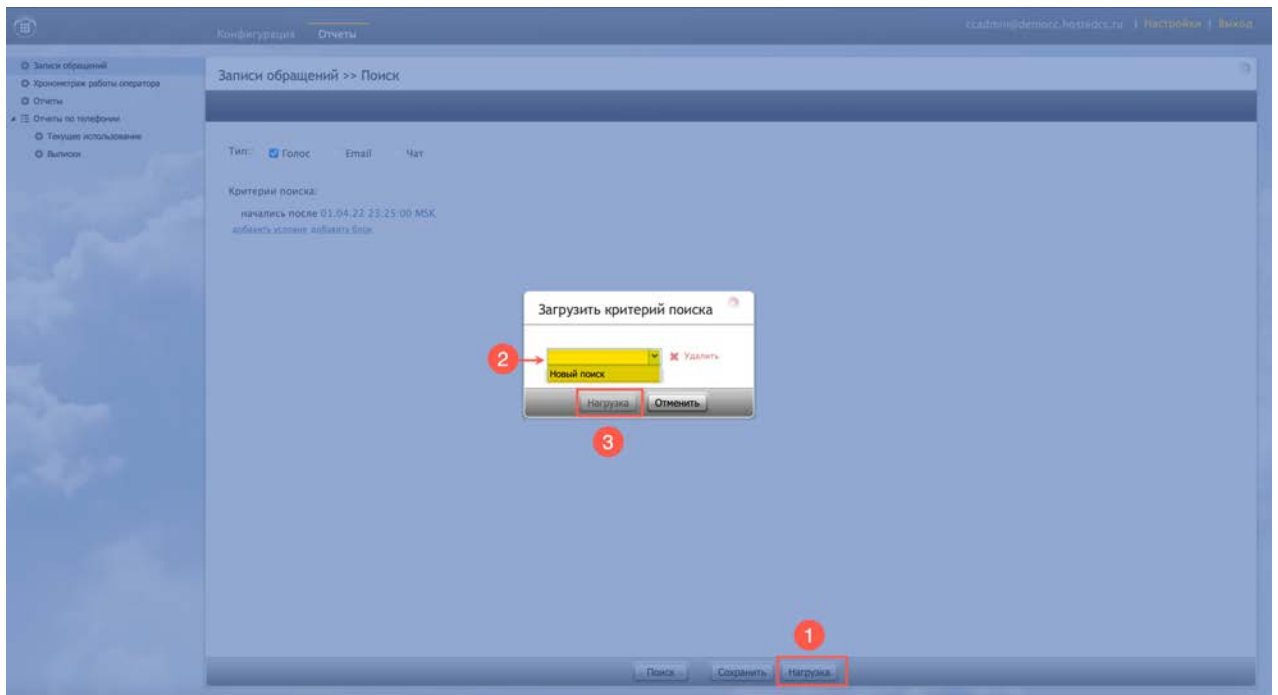
Совокупность критериев может быть объединена в *блоки* для их быстрого включения. Нажмите **добавить блок** (1) и в открывшемся окне добавьте нужные критерии (2).




Вы можете **сохранить** сделанный набор критериев поиска для дальнейшего использования. Для этого нажмите Сохранить (1), введите название для нового набора критериев (2) и нажмите ОК (3).



Для **открытия сохраненного набора** критериев нажмите Нагрузка (1), выберите набор из списка (2) и нажмите Нагрузка (3).



Перечень возможных критериев поиска приведен в таблице ниже (критерии расположены по алфавиту).

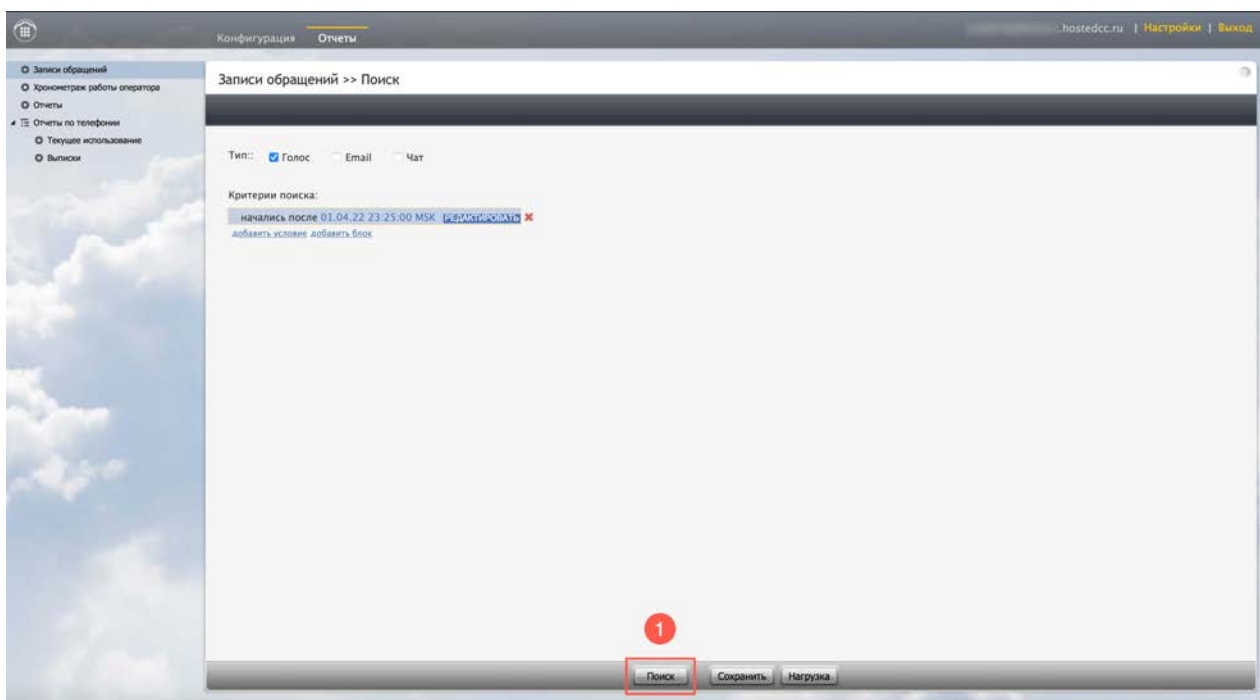
Название	Описание
GIID	Поиск по уникальному <i>Глобальному идентификатору обращения</i> (<i>Global interaction identifier - GIID</i>).
без использования БЗ	Ищет записи обращений, в которых не была использована <i>База Знаний</i> . Обратите внимание: это условие поиска применяется только к текстовым обращениям: email и чатам.
длительность	Поиск обращений с длительностью большей или меньшей заданной величины.
есть голосовая подпись	Ищет записи вызовов, во время которых у клиента собиралась голосовая подпись. Обратите внимание: данное условие поиска также <u>возвращает</u> записи вызовов, которые были удалены из-за превышения времени хранения обращений, установленных Провайдером сервиса. Если эти записи ранее были экспортированы и сохранены во внешнем хранилище, вы можете использовать сведения о таких записях (например, на основании <i>GIID</i>) для поиска этих записей во внешнем хранилище.
есть запись	Ищет записи вызовов, которые были записаны и доступны для прослушивания. Обратите внимание: данное условие поиска <u>не возвращает</u> записи вызовов, которые были удалены из-за превышения времени хранения обращений, установленных Провайдером сервиса.
есть запись экрана	Ищет записи вызовов, у которых есть записи экранов, доступных для просмотра в КЦ. Обратите внимание: данное условие поиска <u>не возвращает</u> записи вызовов, которые были удалены из-за превышения времени хранения обращений, установленных Провайдером сервиса.
закончились до	Поиск записей, обработка которых закончилась <u>до</u> указанной даты и времени.
закончились после	Поиск записей, обработка которых завершилась <u>после</u> указанной даты и времени.
запрос о помощи	Ищет записи обращений, во время которых оператор попросил помощи: нажал кнопку  Отметить разговор .
имя	Ищет записи обращений, обработанных операторами с указанным именем.
использовалась База Знаний	Ищет записи обращений, в которых была использована <i>База Знаний</i> . Обратите внимание: это условие поиска применяется только к текстовым обращениям: email и чатам.

Название	Описание
кому	<p>Поиск записей обращений, поступивших в указанное исходное место назначения.</p> <ul style="list-style-type: none"> • для входящих вызовов - ищет вызовы поступившие на <u>номер</u>, набранный клиентом. • для чатов - ищет обращения, поступившие на <u>точку входа</u>, указанную в разделе Данные для сценариев / Мессенджеры - Веб чат приложения Администратора.
направление	<p>Данный критерий может быть использован для ограничения поиска только входящими, исходящими или внутренними обращениями.</p> <p>Обратите внимание: что не все направления можно применить ко всем каналам обращений.</p>
начались до	Поиск записей, которые были получены или начались <u>до</u> указанной даты и времени.
начались после	Поиск записей, которые были получены или начались <u>после</u> указанной даты и времени.
номер запроса	<p>Ищет email, связанные с заданным номером запроса.</p> <p>Обратите внимание: это условие поиска применяется только к email.</p>
номер разговора	<p>Ищет email, связанные с заданным номером <i>цепочки писем</i> (например: JXA6PDRNQ2SO).</p> <p>Обратите внимание: это условие поиска применяется только к email.</p>
оператор	Поиск записей обращений, обработанных оператором с указанным именем пользователя.
от кого	<p>Поиск записей взаимодействий, совершенных с указанного адреса.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Для входящих вызовов - ищет вызовы по идентификатору вызывающего абонента (АОН). • Для исходящих и внутренних вызовов - ищет вызовы внутреннему номеру, с которого был осуществлен вызов. • Для чатов - ищет обращения по IP-адресу компьютера отправителя.
ответ из БЗ	<p>Ищет записи обращений, в которых использовалась заданная статья <i>Базы Знаний</i>.</p> <p>Обратите внимание: это условие поиска применяется только к текстовым обращениям: email и чатам.</p>
проблемы с вызовом	<p>Ищет вызовы, которые были отмечены операторами, как вызовы с проблемами качества: в которых оператор нажал ссылку Сообщить о проблемах в области Активного обращения на р.м. оператора.</p> <p>В выпадающем списке можно выбрать конкретный тип проблемы или задать любой, чтобы получить все записи с любыми проблемами качества.</p>
с переадресацией	Ищет записи обращений, которые были переадресованы в ходе обработки.

Название	Описание
сервис	Поиск записей обращений, связанных с заданным сервисом.
соединен с	Ищет записи вызовов, которые были отвечены на указанном номере телефона.
статус	Ищет записи обращений, завершившихся с заданным статусом.
тема email	Ищет все email, содержащих указанный текст в теме письма. Обратите внимание: это условие поиска применяется только к email.
учетная запись	Ищет все попытки вызовов в рамках кампаний обзвона, содержащих указанное значение учетной записи в списках обзвона (столбец с этими данными должен быть отмечен как тип: учетная запись).
фамилия	Ищет записи обращений, обработанных операторами с указанной фамилией.

1.3.2. Отображение результатов поиска обращений

После завершения формирования критериев (указанных в предыдущем разделе) нажмите кнопку Поиск (1).



В новом окне отобразятся все обращения, отвечающие заданным критериям. Данные в этом окне могут быть использованы для различных целей, например: контроля работы операторов, обучения, просмотра показателей обработки обращений, понимания прохождения блоков сценария, доступа к записям обращений и т. п.




Результаты поиска приведены в виде таблицы данных. Каждый столбец можно отсортировать, наведя указатель мыши на заголовок столбца и щелкнув стрелку «вниз».



Содержание столбцов данных приведено в таблице ниже (в порядке отображения).

Название	Описание
(тип обращения)	Самый первый столбец показывает тип обращения в виде иконки: 📞 - телефонный вызов; 💬 - чат; ✉️ - email.

Название	Описание
Дата и время	<p>Для входящих обращений показывает дату и время поступления обращения в КЦ.</p> <p>Для внутренних и исходящих обращений в этом столбце отображаются дата и время начала взаимодействия.</p> <p>Обратите внимание: время указано в часовом поясе Всемирного координированного времени (UTC).</p>
От кого	<p>Для чатов и email отображает IP-адрес компьютера отправителя.</p> <p>Для входящих вызовов отображает идентификатор вызывающего абонента (АОН).</p> <p>Для исходящих и внутренних вызовов показывает внутренний номер, с которого был осуществлен вызов.</p>
Кому	<p>Отображается исходный пункт назначения обращения.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Для входящих вызовов отображается номер, набранный вызывающим абонентом. • Для чатов показывается точка входа, заданная в разделе Данные для сценариев / Мессенджеры - Веб чат приложения <i>Администратора</i>. • Для email отображается адрес электронной почты получателя.
Соединен	<p>Отображает имя или адрес электронной почты (если известен) стороны, получившей вызов, чат или email .</p> <p>Если данные неизвестны - ничего не отображается.</p>
Длительность	<p>Для вызовов и чатов отображает общую продолжительность обращения с момента его поступления на точку входа в КЦ или его начала (для исходящей коммуникации) до его завершения.</p> <p>Время указано в часовом поясе Всемирного координированного времени (UTC).</p> <p>Обратите внимание: что для удобства отчетности обращениям с переадресацией соответствуют несколько записей (называемых сегментами), где первая запись показывает продолжительность в виде пустой строки, а последняя запись показывает общую продолжительность взаимодействия.</p>
Сценарий	<p>Показывает название первого сценария, который использовался для обработки этого обращения.</p> <p>Название сценария указывается в виде ссылки, при нажатии на которую происходит переход на страницу прохождения сценария, на которой показаны все действия, выполненные в ходе обработки обращения в данном сценарии. Описание столбцов страницы приводится по окончании данной таблицы.</p>
Сервис	<p>Название сервиса входящих или исходящих вызовов, чата или email , связанного с данным обращением.</p> <p>Обратите внимание: для целей отчетности, если обращение было перемещено в другой сервис, каждое такое событие будет создавать новую запись с новым именем сервиса.</p>
Статус	<p>Статус обращения, проставленный оператором.</p>

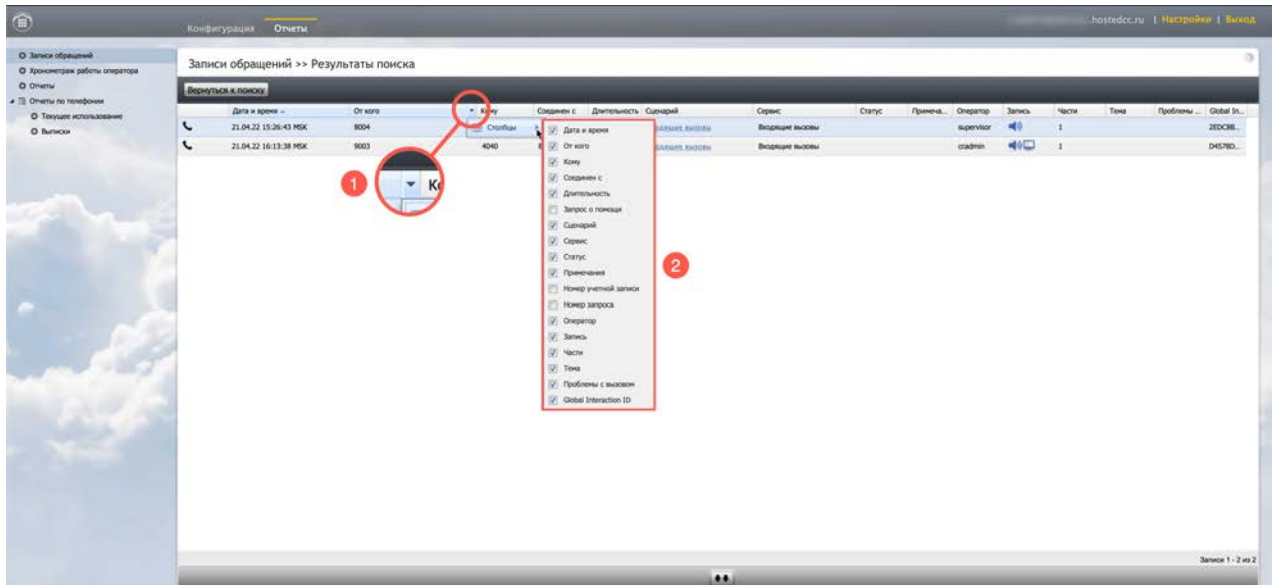
Название	Описание
Примечания	<p>Показывает наличие комментария, внесенного оператором по окончании обращения.</p> <p>Комментарии позволяют передать дополнительную информацию об обращении, которая может быть не очевидна из статуса обращения.</p>
Номер учетной записи	<p>Номер учетной записи - это идентификатор клиента, который может быть использован в качестве ключа для исходящего вызова.</p> <p>Если с вызовом связан номер учетной записи, этот номер будет отображаться в этом столбце.</p>
Номер запроса	Для обращений по email показывает номер запроса, с которым связано данное письмо.
Оператор	Учетная запись оператора, который обработал данное обращение.
Запись	<p>В случае наличия записи обращения и/ или записи экрана показывает тип записи в виде иконки:</p> <ul style="list-style-type: none">  - запись разговора;  - запись чата;  - запись экрана. <p>Нажатие на иконку откроет окно прослушивания записи / просмотра чата / просмотра записи экрана оператора.</p>
Части	<p>Общение с одним и тем же клиентом может состоять из нескольких частей. Например, входящий вызов может быть принят одним оператором, а затем переадресован другому. В результате, одно обращение состоит из двух частей.</p> <p>В данном столбце указывается общее количество частей конкретного обращения. Если обращение было обработано и завершено без переадресаций, то это отображается как 1 часть.</p>
Тема	Для email указывается его тема.
Проблемы с вызовом	Показывает справочную информацию о качестве вызова.
GIID	Уникальный <i>Глобальный идентификатор обращения (Global interaction identifier - GIID)</i> .

Содержание столбцов страницы *сценария обработки* приведено в таблице ниже (в порядке отображения).

Порядок выполнения	Дата и время	Продолжительность	Название сценария	Тип блока	Название Блока	Идентификатор Блока	Выбран блок Выход
0	21.04.22 15:26:43	0	Входящие вызовы	AnswerCall		-1	normal exit
1	21.04.22 15:26:43	0	Входящие вызовы	IdentifyCustomer		-2	normal exit
2	21.04.22 15:26:43	0	Входящие вызовы	SetLanguage.1	Russian	16	normal exit
3	21.04.22 15:26:43	0:03	Входящие вызовы	Play.1	Приветствие эк.	17	normal exit
4	21.04.22 15:26:46	0:03	Входящие вызовы	Menu.1	MainMenu	18	1
5	21.04.22 15:26:49	0:03	Входящие вызовы	Play.1	1 - Соединение с отделом пр...	24	normal exit
6	21.04.22 15:26:52	0	Входящие вызовы	FindAgent.1		19	normal exit
7	21.04.22 15:26:52	0	Входящие вызовы	GetUserConfiguration.1		20	normal exit
8	21.04.22 15:26:52	0	Входящие вызовы	WebScreenprop.1	Скрипт	21	normal exit
9	21.04.22 15:26:52	0	Входящие вызовы	SetPriority.1	0.5	22	normal exit
10	21.04.22 15:26:52	1:06	Входящие вызовы	Connect.1		23	TargetDisconnected

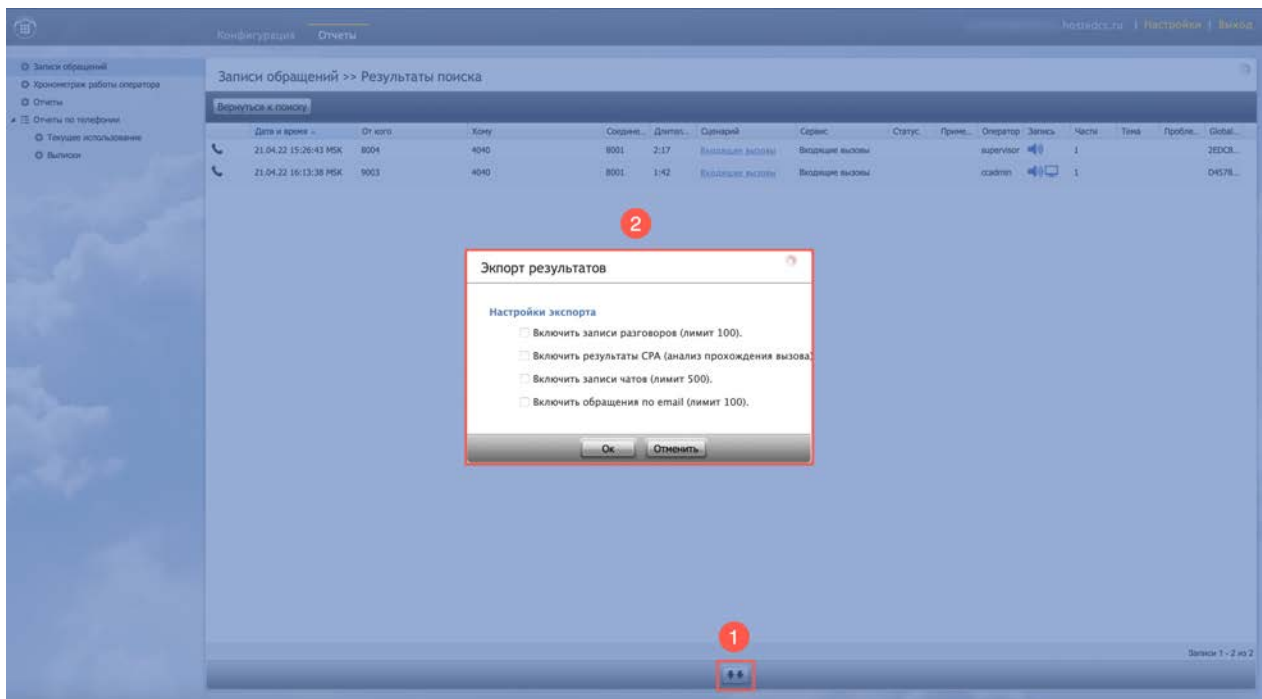
Название	Описание
Порядок выполнения	Порядок прохождения блоков сценария.
Дата и время	Дата (день/месяц/год) и время (в часовом поясе по Всемирному координированному времени (UTC)) выполнения шага сценария.
Продолжительность	Продолжительность прохождения данного шага сценария.
Название сценария	Название используемого на данном шаге сценария.
Тип блока	Сокращенное название блока сценария (например: IdentifyCustomer).
Название блока	Название блока сценария, если для задания переменной в нем использовалась переменная или функция.
Идентификатор блока	Цифровое значение блока сценария.
Выбран блок Выход	Тип выхода из блока, используемого в сценарии. Обратите внимание: это один из наиболее важных показателей, т.к. он указывает, почему обращение было завершено.

Состав отображаемых столбцов может быть изменен. Для этого нажмите на указатель (1) на любом названии столбца и поставьте / снимите флажок рядом с названием нужного столбца (2).

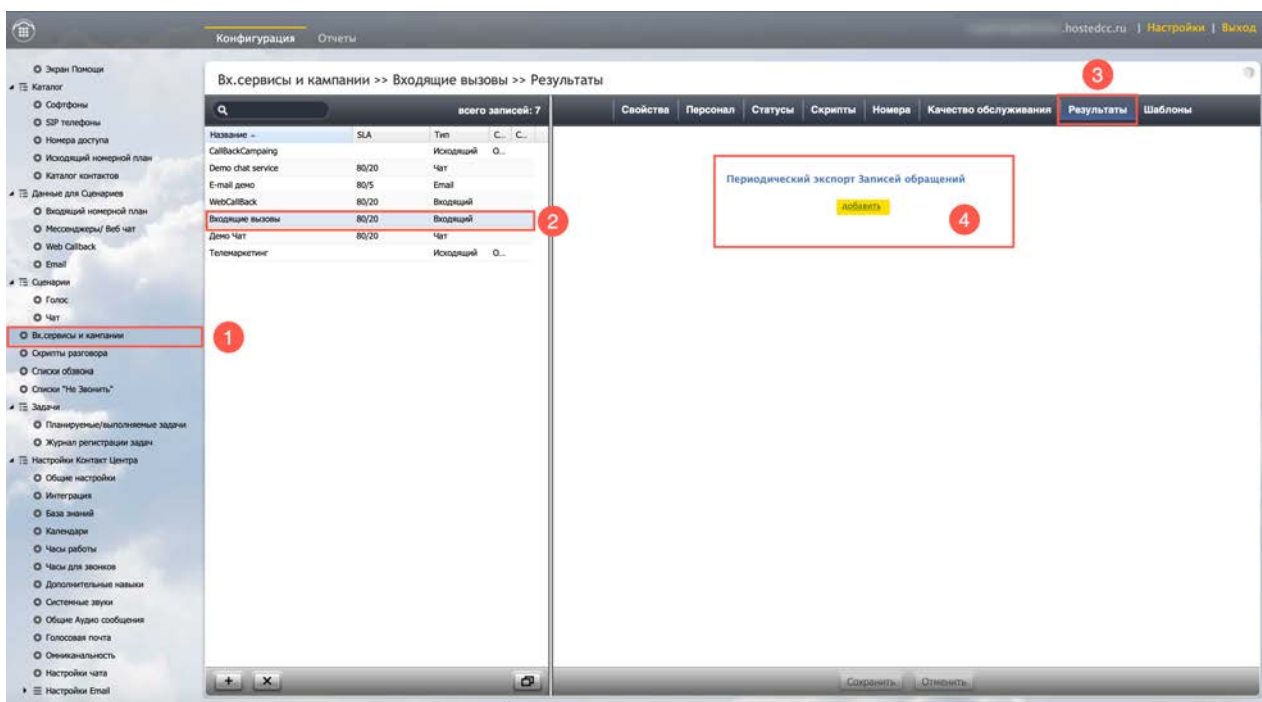


Записи, соответствующие заданным критериям, можно сразу **загрузить на ПК**. Для этого нажмите кнопку Сохранить ... (1). В открывшемся окне (2) выберите тип обращений для загрузки и нажмите ОК.


Обратите внимание: для снижения нагрузки на сеть имеются ограничения на количество одновременно выгружаемых записей обращений в зависимости от типа обращения.



Для выгрузки большого количества записей обращений рекомендуем настроить *периодическую выгрузку*. Она задается в настройках сервиса во вкладке Результаты (3), пункт Периодический экспорт Записей обращений (4).



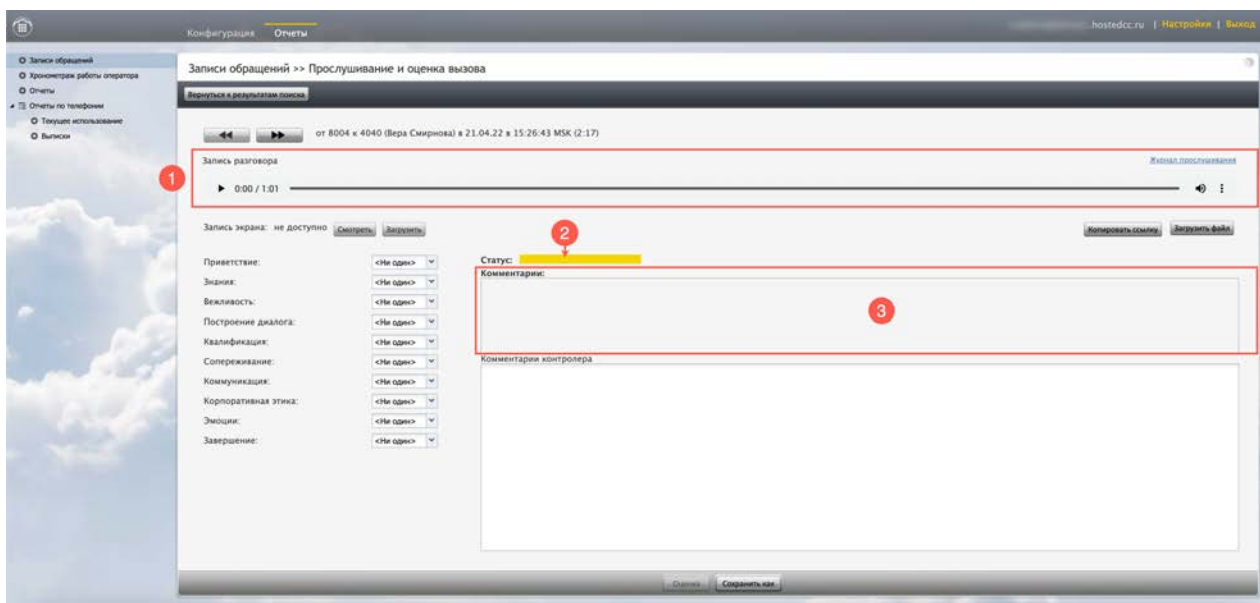
1.3.3. Прослушивание записи и оценка вызова

Записанные вызовы отображаются в окне поиска специальным значком . Щелкнув на значок, Вы можете прослушать запись разговора и просмотреть примечания, проставленные оператором, работавшим с вызовом.

Записи вызовов полезны, например, для супервизоров или сотрудников, ответственных за оценку качества работы операторов.

Для **прослушивания** записи нажмите на значок воспроизведения в области Запись разговора (1). В зависимости от типа используемого браузера вид аудио плеера может отличаться от показанного на снимке.

Если оператор проставил *статус* разговора (2) и ввел *комментарии* (3), то они также отображаются на экране.



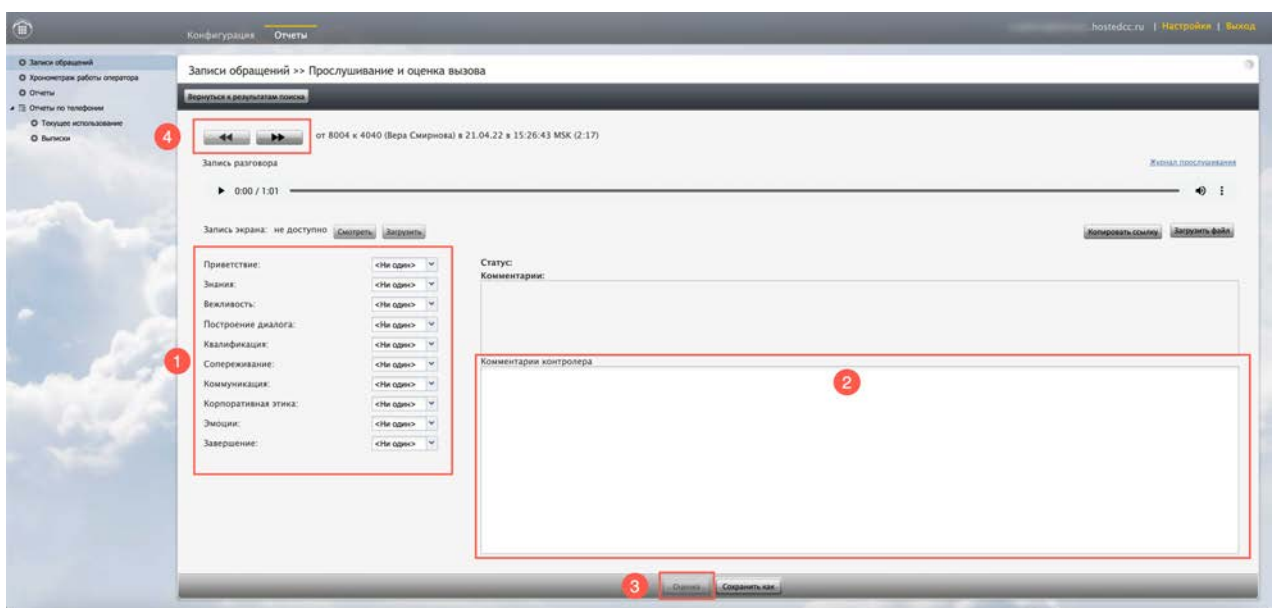
Если в вашем Контакт-центре используются оценки качества разговоров, то в специальной области (1) Вы можете оценить работу оператора по шкале от одного до девяти в любой из этих категорий.

Вы также можете ввести свои комментарии в свободной форме в специальной области **Комментарии контролера** (2).

Нажмите кнопку **Оценка** (3), чтобы сохранить результаты оценки. Ваши оценки и комментарии к этой записи будут сохранены и доступны другим пользователям, которые впоследствии будут просматривать запись звонка.

Обратите внимание: одна и та же запись предоставляется для всех частей вызова, но Вы можете оценивать производительность каждого оператора, который обрабатывал звонок отдельно. Используйте кнопки «**предыдущий**» и «**следующий**» (4) для перехода между частями вызова.

Отсутствие области оценки для определенной части вызова означает, что в этой части вызов был обслужен в IVR.

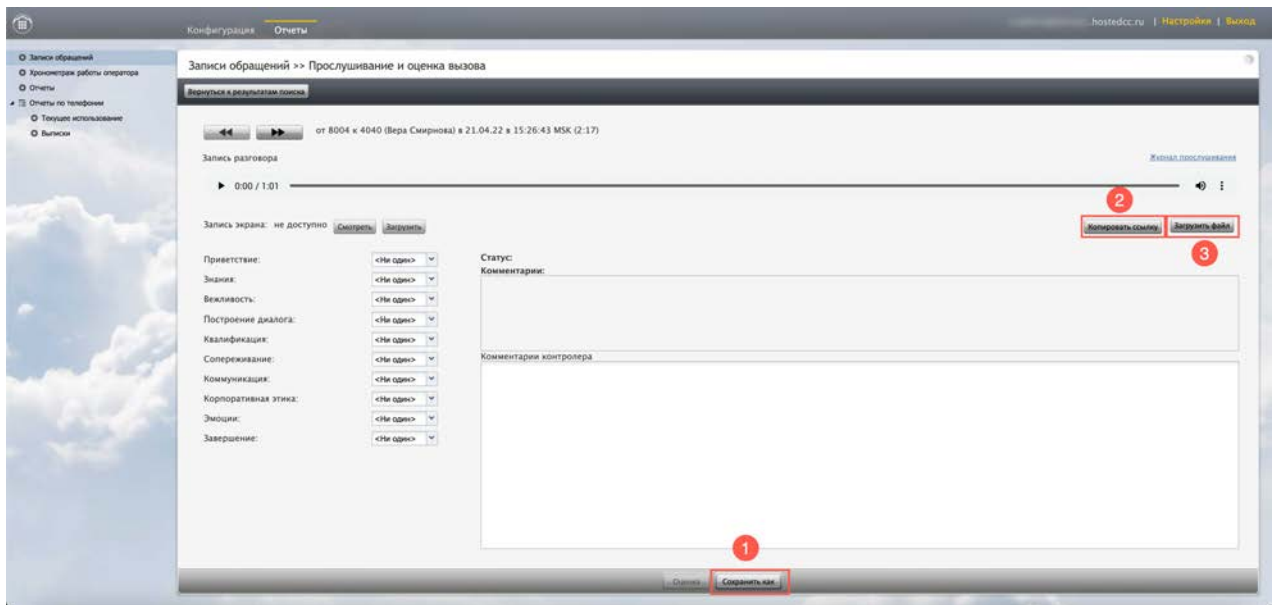


Чтобы **загрузить** оценки, примечания контролера (аудитора) и запись на свой ПК, нажмите кнопку Сохранить как (1).

Вы можете **поделиться** ссылкой на запись вызова с другими сотрудниками. Для этого нажмите Копировать ссылку (2). Ссылка на эту страницу будет скопирована в буфер обмена. Вы можете вставить эту ссылку в email или текстовое сообщение Вашим коллегам.

Обратите внимание: для доступа к этой записи сотрудник должен обладать полномочием Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов (в разделе Контроль качества соответствующей роли).

Нажатие кнопки Загрузить файл (3) сохранит звуковой файл в формате wav на ПК.

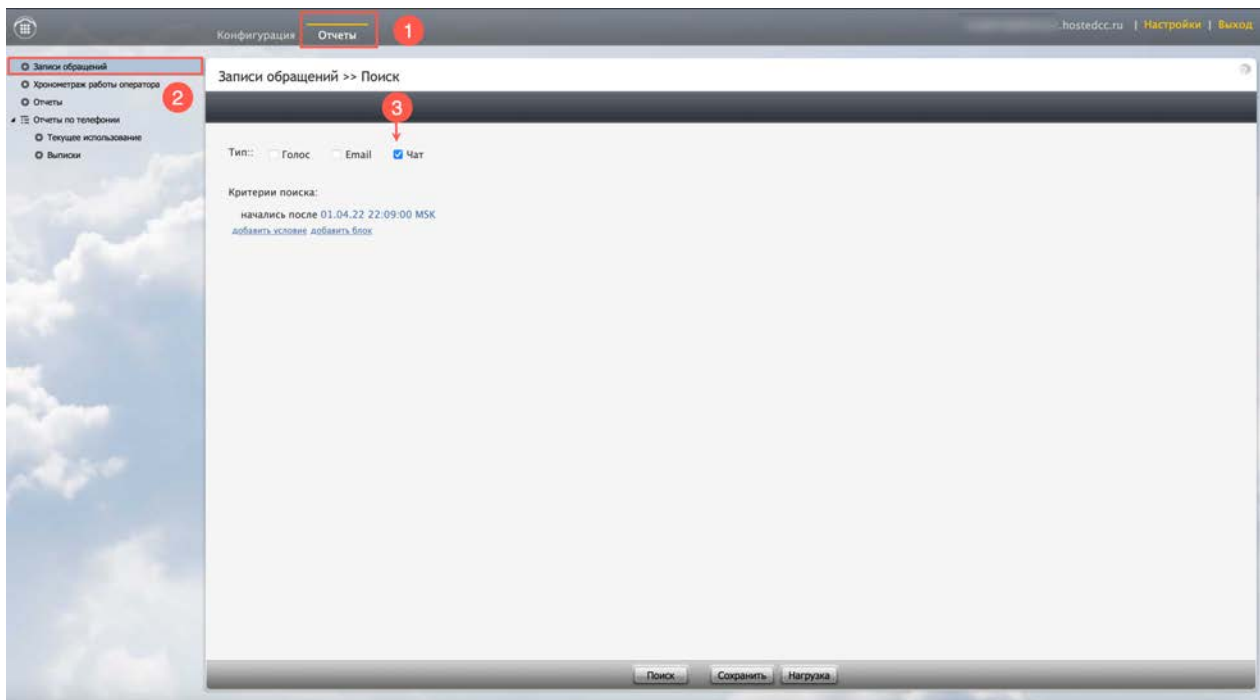


1.4. Просмотр записей чатов

Записи чатов содержат полный текст переписки (включая диалог с ботом) и данные о дате/времени общения в чате с момента поступления чата в систему.

Записи чатов полезны, например, для супервизоров или сотрудников, ответственных за оценку качества работы операторов звонки операторов.

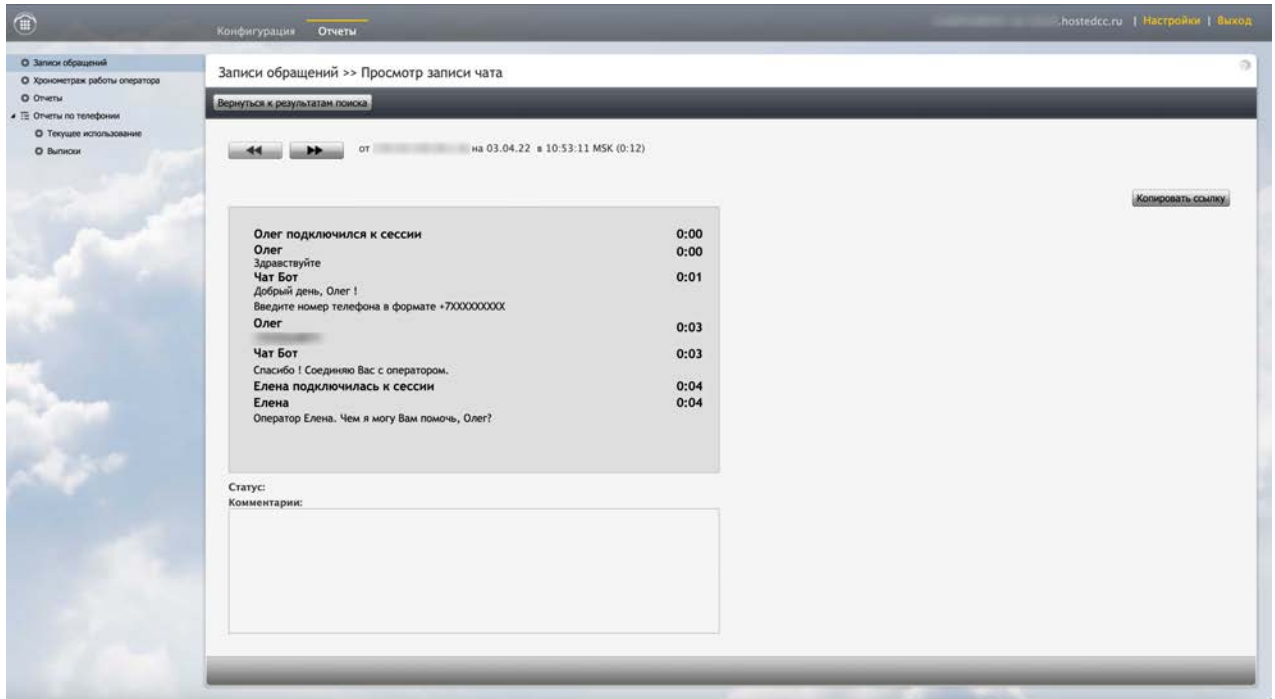
Для просмотра записей чатов перейдите во вкладку **Отчеты** (1) и выберите раздел **Записи обращений** (2). Для выбора записей чатов поставьте флажок в пункте **Тип: Чат** (3).



Введите критерии поиска записей. Они подробно описаны в разделе [Настройка критериев поиска обращений](#). Нажмите кнопку **Поиск**.

В новом окне отобразятся все обращения, отвечающие заданным критериям. Нажав на значок, Вы можете просмотреть запись чата и просмотреть примечания, проставленные оператором, работавшим с обращением.

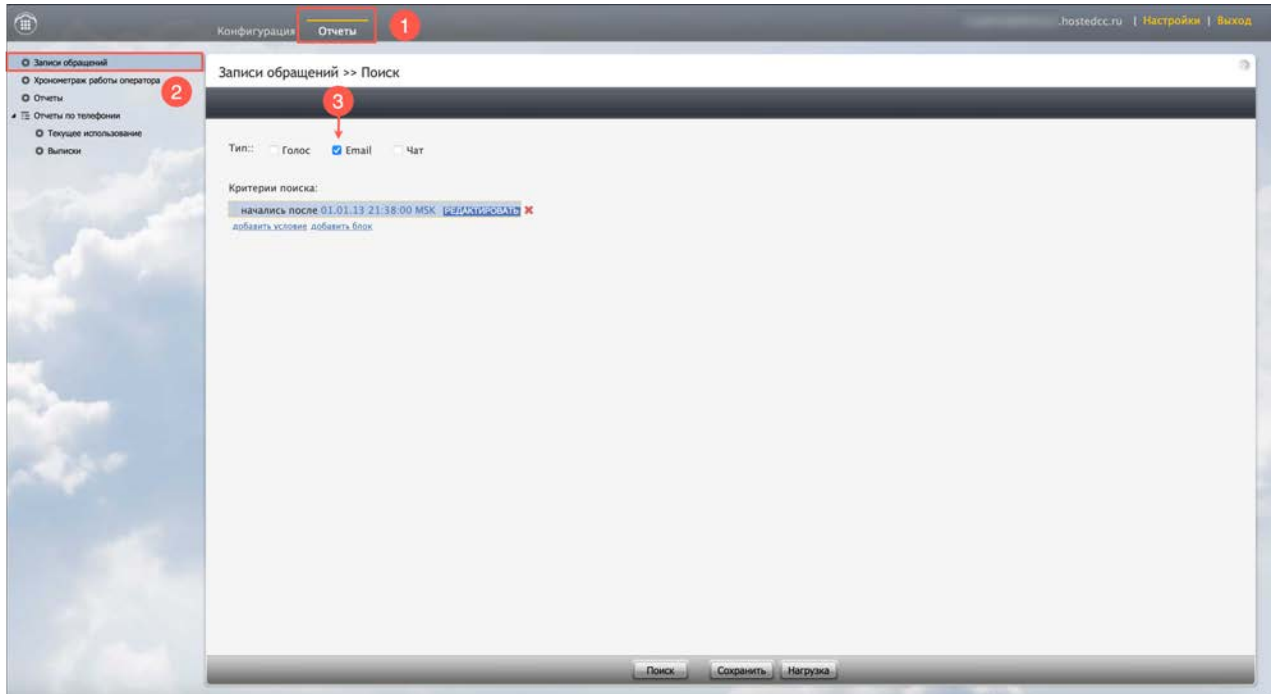
Основные элементы экрана просмотра и оценки чата совпадают с экраном прослушивания записи разговора, описанным в разделе [Прослушивание записи и оценка вызова](#).



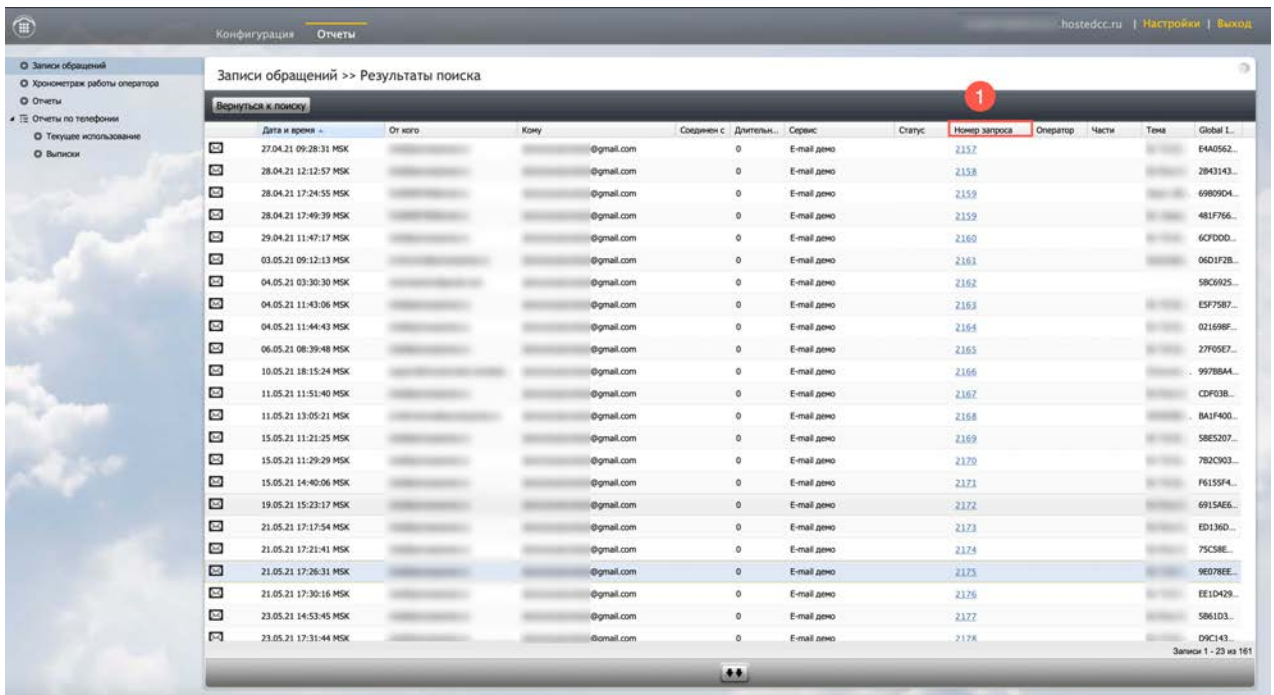
1.5.Просмотр EMail




Для просмотра переписки по email перейдите во вкладку Отчеты (1) и выберите раздел Записи обращений (2). Для выбора записей email поставьте флажок в пункте Тип: Email (3).


Введите критерии поиска записей. Они подробно описаны в разделе [Настройка критериев поиска обращений](#). Нажмите кнопку Поиск.



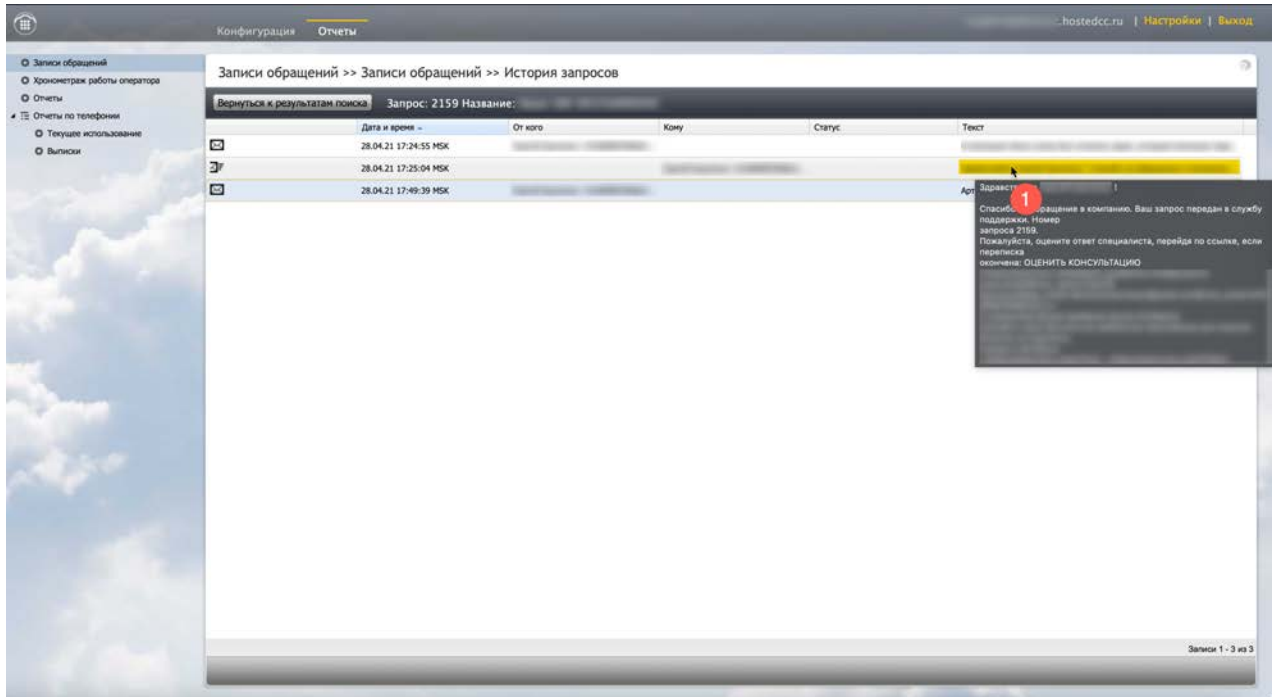
В новом окне отобразятся все обращения, отвечающие заданным критериям. Содержание столбцов данных приведено в разделе [Отображение результатов поиска обращений](#). Нажмите на номер запроса в соответствующем столбце (1) для открытия цепочки email .



Откроется окно с цепочкой писем. Все входящие, переадресованные и исходящие email, связанные с данным запросом, будут представлены в хронологическом порядке. Входящие письма отображаются значком ; переадресованные - , исходящие письма - .

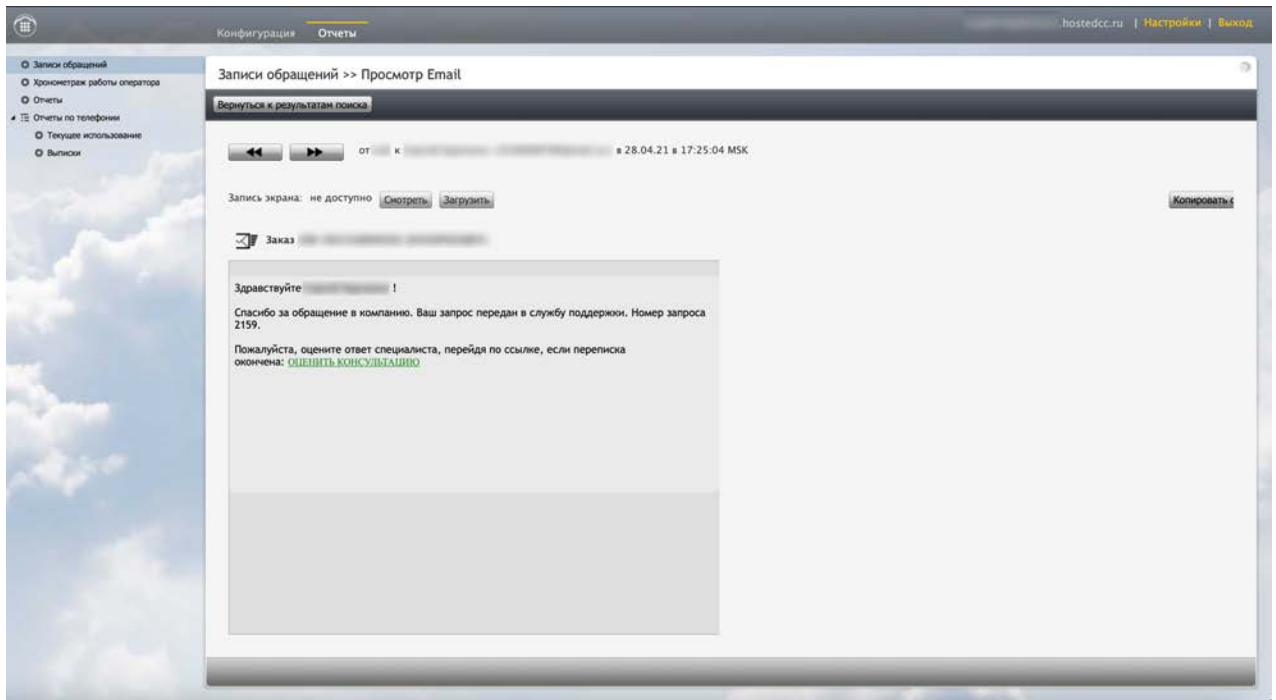
Статусы и комментарии, проставленные операторами при обработке данного запроса, отмечаются значком .

Для быстрого просмотра содержания конкретного email, наведите указатель мыши на столбец Текст (1).



Нажав на конкретное письмо, можно просмотреть его содержание и цепочку предыдущей переписки.

Основные элементы экрана просмотра и оценки email совпадают с экраном прослушивания записи разговора, описанным в разделе [Прослушивание записи и оценка вызова](#).



2. ЗАПИСИ ЭКРАНОВ

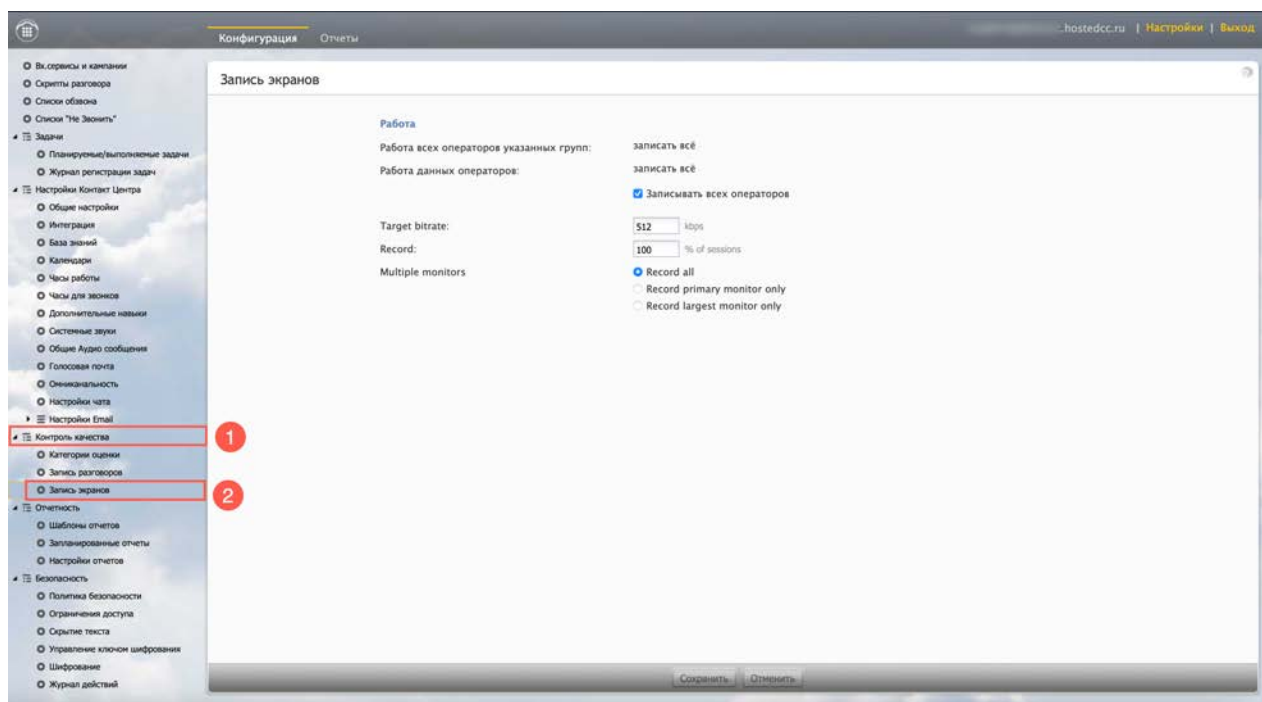
Платформа Облачного Контакт Центра предоставляет возможность **видео-записи** экранов рабочих мест операторов во время их работы. Эти видео можно использовать для контроля качества работы операторов и в целях обучения персонала.

Обратите внимание: для видео-записи используется [кодек VP8](#). Данная возможность является дополнительной опцией платформы Облачного Контакт Центра. Для ее включения обратитесь к *Провайдеру сервиса*.

В зависимости от условий использования функции записи экранов, согласованных с *Провайдером сервиса*, может быть рекомендовано использовать приведенные ниже параметры для конкретных задач контроля качества и/или обучения (т. е. записывать выбранных операторов) и отключать их, как только эти задачи будут выполнены.

2.1. Включение режима записи экранов.

Для настройки записи экранов операторов перейдите в раздел **Контроль качества (1) / Запись экранов (2)**.



Работа

Работа всех операторов указанных групп: [РЕДАКТИРОВАТЬ](#)

Работа данных операторов: [РЕДАКТИРОВАТЬ](#)

Записывать всех операторов

Target bitrate: kbps

Record: % of sessions

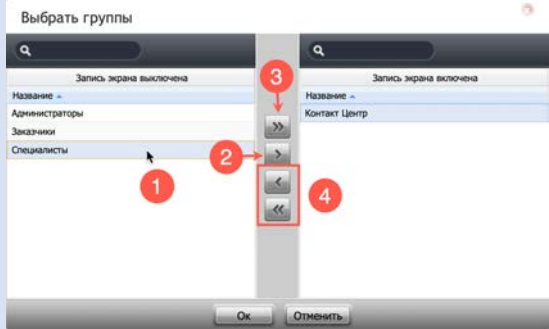
Multiple monitors

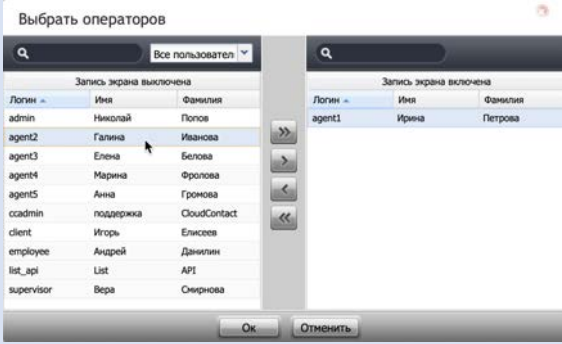
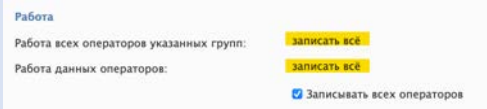
Record all

Record primary monitor only

Record largest monitor only

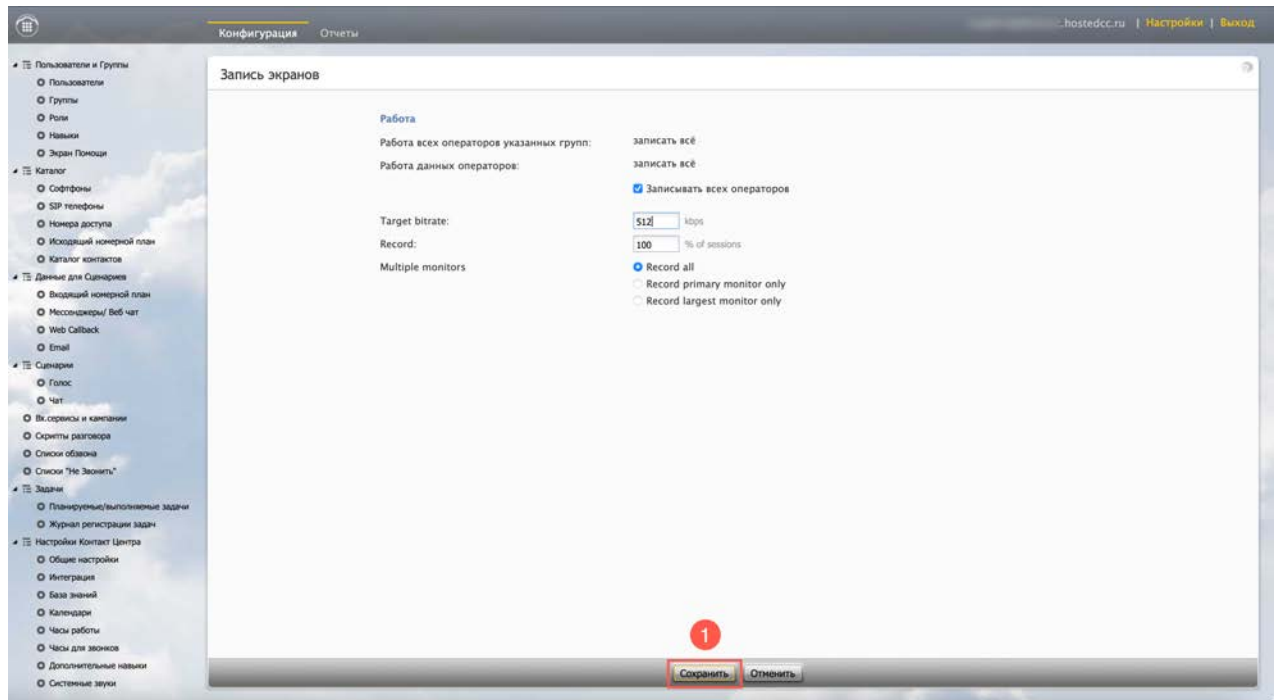
Перечень параметров настроек правил записи экранов перечислен в таблице ниже.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Работа всех операторов указанных групп	Login sessions of all agents of these teams	<p>Будет выполняться запись экранов операторов, входящих в <u>выбранные группы</u>. Экраны будут записываться в течении всей рабочей смены операторов.</p> <p>Для выбора групп нажмите редактировать.</p> <p>В открывшемся окне выберите нужную группу (1) и нажмите (2) для добавления ее в список групп, экраны операторов которых будут записываться. Также можно сразу добавить все группы: для этого нажмите кнопку (3).</p> <p>Для исключения группы (или всех групп) из списка записываемых - нажмите аналогичные кнопки (4).</p> 

<p>Работа данных операторов</p>	<p>Login sessions of these agents</p>	<p>Будет выполняться запись экранов <u>конкретных операторов</u>, выбранных в этом пункте. Экраны будут записываться в течении всей рабочей смены операторов.</p> <p>Для выбора операторов нажмите редактировать.</p> <p>В открывшемся окне отобразится список всех операторов КЦ. Дальнейшие действия аналогичны описанным в предыдущем пункте.</p> 
<p>Записывать всех операторов</p>	<p>Record login sessions of all agents</p>	<p>Установите этот флажок, если вы планируете записывать всех операторов Контакт-центра.</p> <p>При включении этой опции, два вышеуказанных параметра изменят свои значения на записать всё, независимо от их предыдущих настроек.</p>  <p>Обратите внимание: перед включением опции рекомендуется согласовать это действие с <i>Провайдером сервиса</i>, ввиду возможных ограничений на объем и период хранения записей экранов.</p>
<p>Ограничение скорости записи</p>	<p>Target bitrate</p>	<p>Увеличение скорости записи экрана приводит к росту объема записей и повышению требований к пропускной способности интернет-соединения с р.м. оператора. Ограничение скорости записи позволяет установить оптимальное значение этого показателя и не превышать его в процессе использования сервиса.</p> <p>По умолчанию лимит скорости записи составляет 512 кбит/с.</p>

<p>Записывать [X]% всех обращений</p>	<p>Record [X]% of sessions</p>	<p>Данная настройка позволяет записывать указанный процент обращений от общего числа обращений, обработанных операторами, работающими в смену.</p> <p>Например: ввод значения 30 приведет к тому, что система будет записывать 30 % обращений для всех операторов КЦ, работающих в сервисе.</p>
<p>Несколько мониторов</p>	<p>Multiple monitors</p>	<p>Если оператор КЦ работает с несколькими мониторами, записи могут объединяться на одном экране, что затрудняет просмотр мелких деталей.</p> <p>Дополнительные настройки режима записи позволяют улучшить работу с записями с нескольких мониторов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Записывать все / Record all – записываются все экраны (установка по умолчанию); • Запись основного экрана / Record primary monitor only – Записывается только экран с монитора, заданного как основной в ОС ПК оператора; • Запись большего экрана / Record largest monitor only – записывается экран с монитора с большим разрешением (если все мониторы имеют одинаковое разрешение, то для выбора необходимо воспользоваться параметром Запись основного экрана / Record primary monitor only).

Для сохранения сделанных изменения нажмите Сохранить (1).

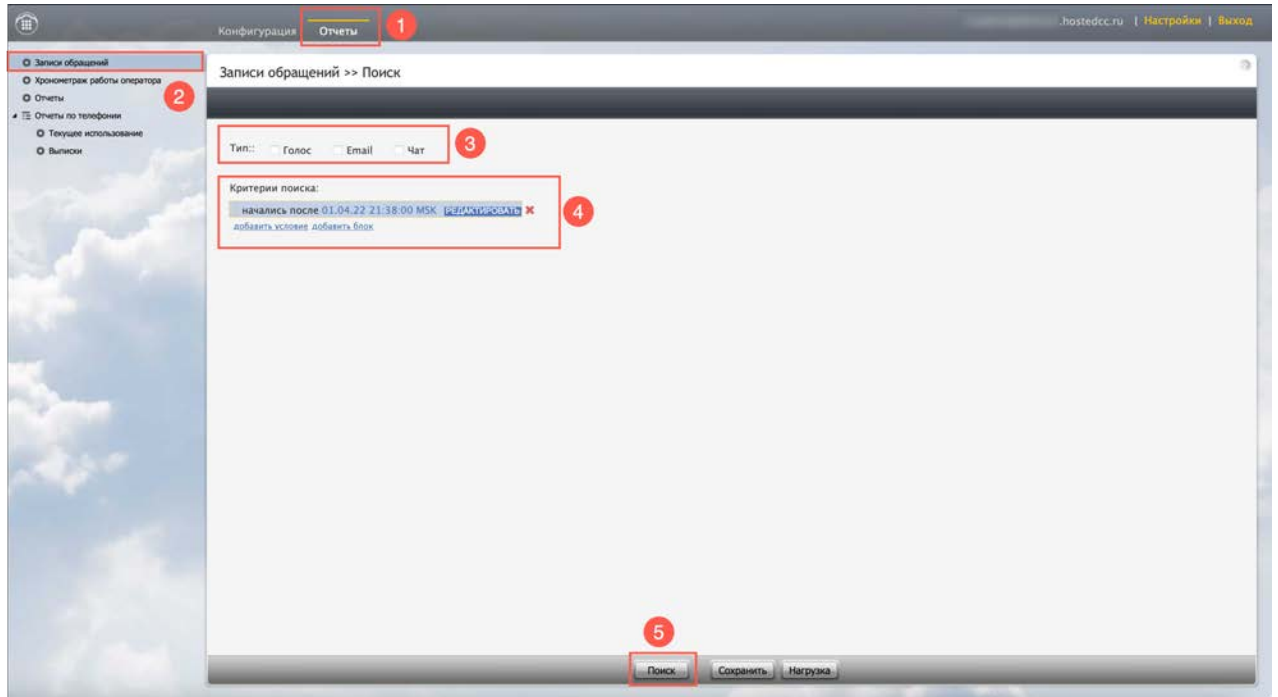


После сохранения сделанных изменений рекомендуем всем контролируемым операторам **перезайти** в сервис для начала записи экранов их рабочих мест.


2.2. Просмотр записей экранов

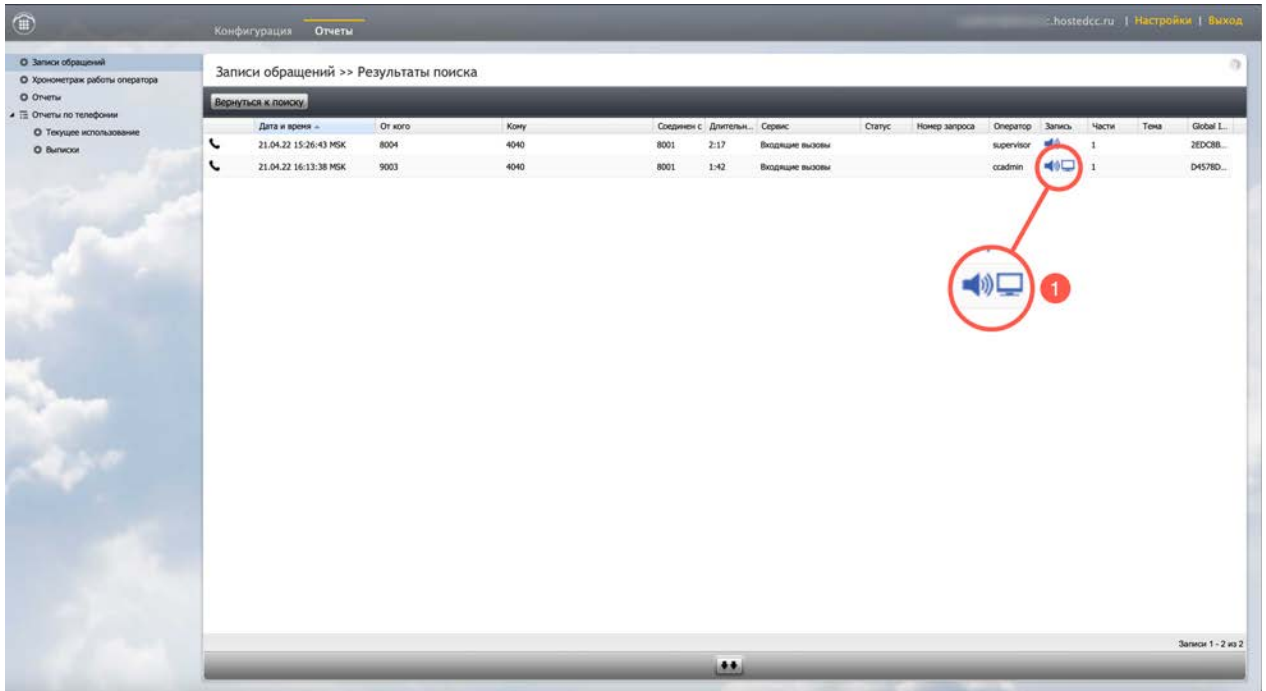
Для просмотра записи экранов перейдите во вкладку Отчеты (1) и выберите раздел Записи обращений (2). Выберите интересующий Вас тип обращений (3).

Введите критерии поиска записей (4). Они подробно описаны в разделе [Настройка критериев поиска обращений](#). Нажмите кнопку Поиск (5).



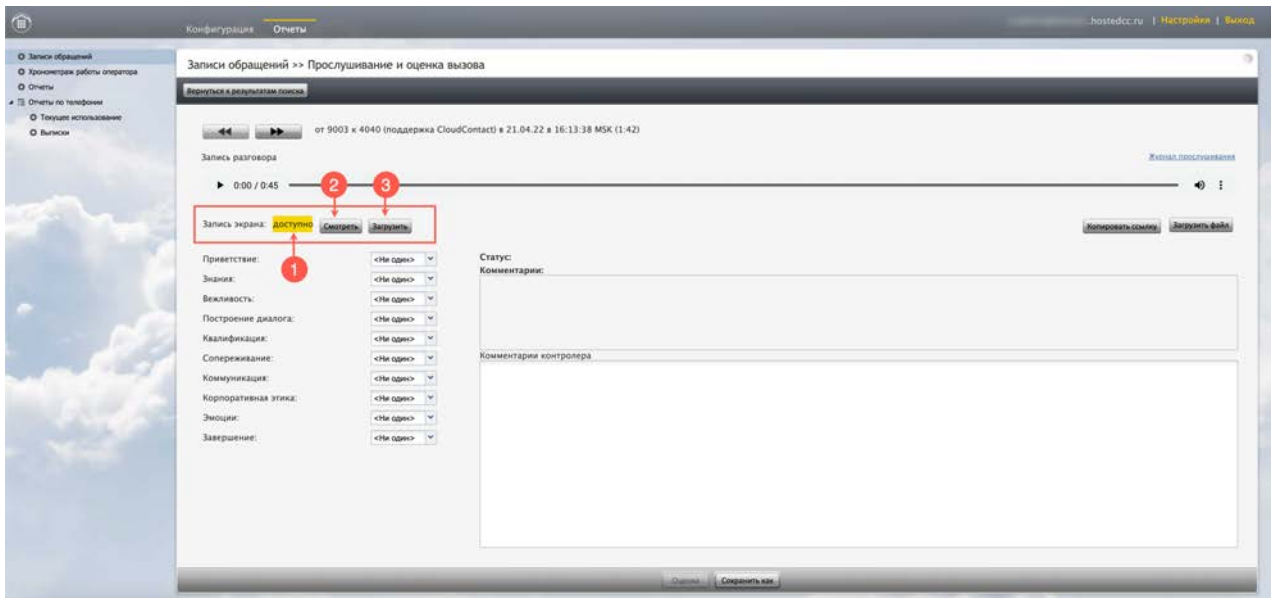
В новом окне отобразятся все обращения, отвечающие заданным критериям.

Если во время обработки обращения велась запись экрана оператора, то такое обращение будет отмечено значком  в столбце Запись (1). Нажмите на значок для просмотра записи обращения.

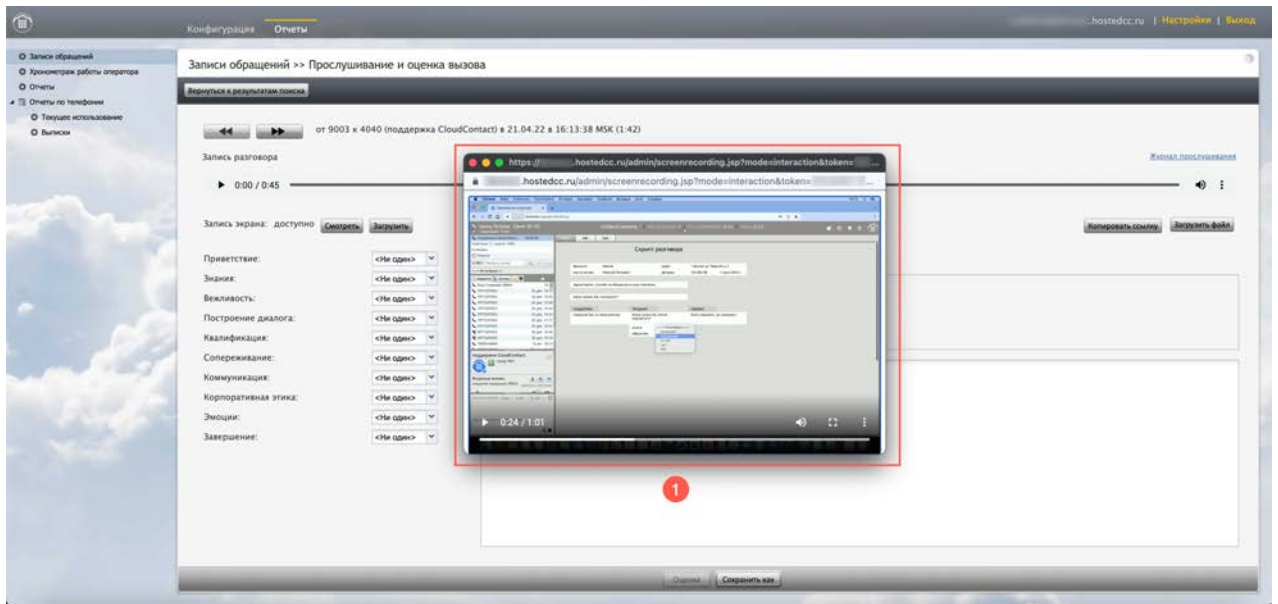


Откроется окно с записью обращения. При наличии доступной для просмотра записи экрана в п. Запись экрана будет пометка доступно (1). Нажмите кнопку Смотреть (2) для просмотра записи.

Для сохранения записи экрана на ПК - нажмите Загрузить (3). Запись сохраняется в формате [webm](http://www.webm.org/), разработанным Google и поддерживаемым всеми основными типами браузеров и медиа-плеерами.



При нажатии кнопки **Смотреть**, запись экрана откроется в отдельном окне (1). Воспроизведение видео сопровождается аудио записью.



Примечание: Каждый раз, когда Вы выбираете запись экрана для воспроизведения, она открывается в новом окне. В зависимости от используемого браузера, может потребоваться разрешить открытие всплывающих окон в настройках безопасности браузера.

3. ШИФРОВАНИЕ

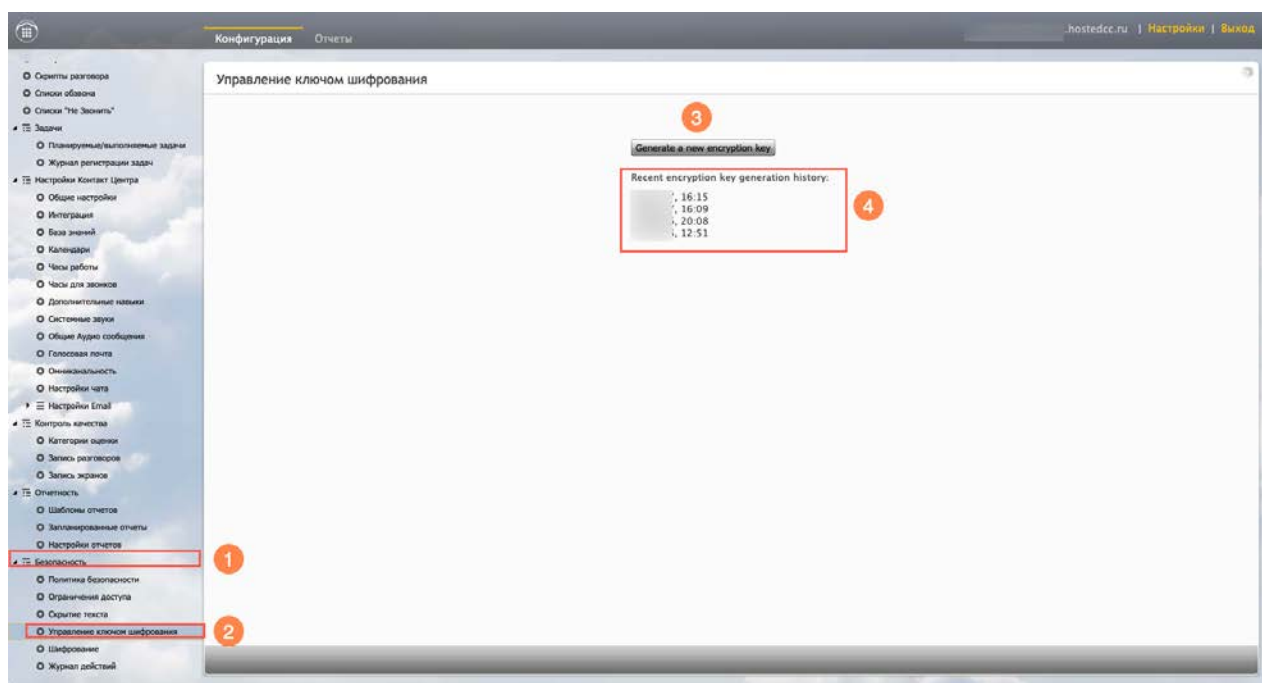
Для обеспечения большей безопасности и конфиденциальности данных, записи обращений и экранов операторов могут быть *зашифрованы*.

Для шифрования используется алгоритм [AES-256](#).

Для включения функционала *шифрования* обратитесь к *Провайдеру сервиса*.

После включения функционала ключ шифрования данных будет сгенерирован системой автоматически. Вы можете вручную сгенерировать новый ключ шифрования в любое время. Для этого перейдите в раздел Безопасность (1) / Управление ключом шифрования (2) и нажмите кнопку Создать новый ключ шифрования / Generate a new encryption key (3).

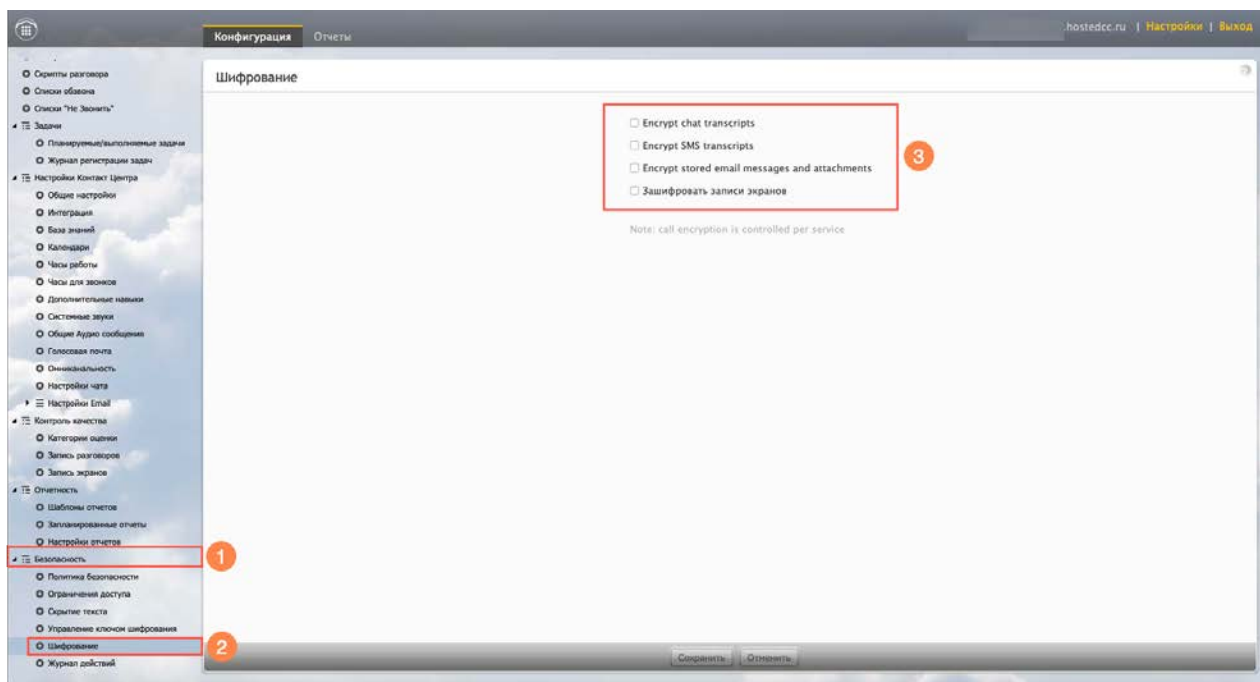
Старые ключи шифрования хранятся в системе; они используются для расшифровки данных, которые были зашифрованы с помощью этих ключей. Вы можете просмотреть дату и время генерации текущего и предыдущего ключей в этом же разделе (4).



Обратите внимание: сами ключи шифрования данных шифруются с помощью *ключа шифрования ключей (КЕК)*, который хранится отдельно.

Для настройки **функционала шифрования**, перейдите в раздел **Безопасность (1) / Шифрование (2)** и отметьте виды обращений, которые Вы собираетесь хранить в зашифрованном виде (3) :

- Шифрование чат-сессий / Encrypt chat transcripts;
- Шифрование SMS / MMS сообщений / Encrypt SMS/MMS transcripts;
- Шифрование email и вложений в них / Encrypt stored email messages and attachments;
- Шифрование записей экранов / Encrypt screen recordings.



Обратите внимание: шифрование записей телефонных вызовов настраивается для каждого сервиса отдельно (в разделе Вх.сервисы и кампании / Свойства п.Шифровать записи разговоров).

При экспорте обращений во внешние ресурсы, они будут дешифрованы.

ООО «Клауд Контакт» предоставляет сервис Облачного Контакт Центра на основе решения компании [Bright Pattern Inc.](#)

Подробная информация: www.cloudcontact.ru

© ООО «Клауд Контакт», 2022 г. Составление и перевод. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.