



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ЗАПИСЬ 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

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 [видео-канале](#) .

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

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения	5
Настройка режимов записи	6
Запись обращений	6
Запись телефонных вызовов	7
Запись чатов и email	13
Отключение записи обращений для конкретных сервисов и пользователей	14
Запись экранов операторов	16
Категории оценки работы операторов	20
Функционал OMNI QM	21
Поиск записей обращений	23
Задание критериев поиска	23
Результаты поиска	30
Отображение результатов поиска	30
Ручная выгрузка результатов поиска	32
Содержание страницы Результаты поиска	34
Прохождение блоков сценария	39
Изменение вида Результаты поиска	40
Возврат к критериям поиска	41
Просмотр / прослушивание записей обращений	42
Прослушивание записи разговора / просмотр записи чата	43
Область отображения записи экрана	44
Область оценки качества работы	46
Область служебных действий	48
Область воспроизведения записи	51
Область воспроизведения при включённом функционале OMNI QM	53
Удаление одиночной записи	54
Просмотр переписки по email	56
Область цепочки писем и комментариев операторов	57
Область содержания email / заметки оператора	59
Область оценки качества работы	60
Область служебных действий	61
Удаление цепочки email (запроса)	62
Автоматическая выгрузка записей обращений	65
Групповое удаление записей обращений	72
Шифрование записей	75

Ручное создание ключа шифрования76

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

Настройка режимов записи

Запись обращений

⚠ Ниже описываются настройки режимов записи, которые применяются в масштабах всего Контакт Центра для всех сервисов.

Данные настройки могут быть **переназначены** с помощью индивидуальных настроек *сервисов*, *пользователей* и специальных *переменных* в *сценариях* работы. Полный перечень приоритетов вкл. / откл. режима записи приведён ниже в таблице раздела [Запись телефонных вызовов](#), п. *Запись разговоров*.

Примеры переназначения настроек записи для *сервисов* и *пользователей* приведены в разделе [Отключение записи обращений для конкретных сервисов и пользователей](#).

Запись телефонных вызовов

 Запись звонков включается **автоматически**, независимо от настроек в *приложении Администратора*, в случае **начала он-лайн контроля** оператора из *приложения Супервизора*.

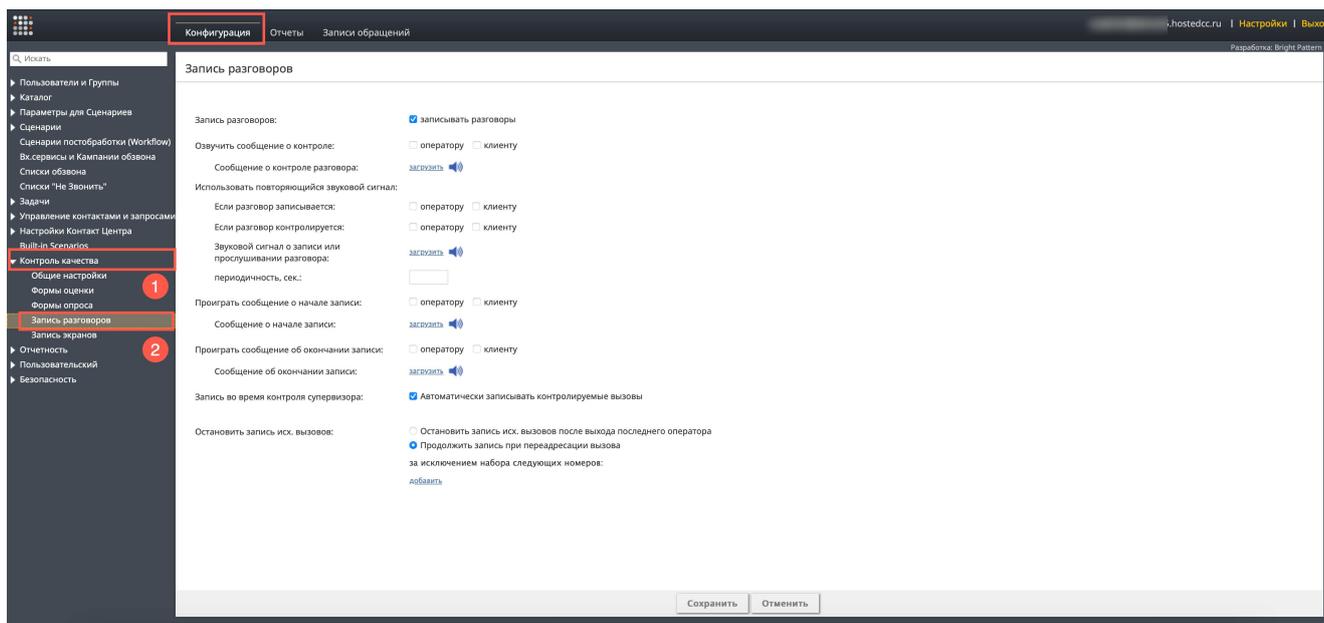
Подробная информация об он-лайн контроле на р.м. супервизора представлена в инструкции  [Работа супервизора](#) и видео-инструкции  [Работа супервизора](#), размещенных на [Справочном портале](#).

Записи разговоров можно прослушивать:

- в приложении *Администратора* во вкладке *Записи обращений*;  для прослушивания требуется наличие *полномочия Доступ к записям всех разговоров и чатов* или *Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов для назначенных сервисов* (данное полномочие обычно предоставляется представителям компании-заказчика, которые пользуются услугами аутсорсингового КЦ);
- в приложении *Оператора / Супервизора*;  для прослушивания требуется наличие *полномочия Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов* или *Доступ к записям собственных разговоров и чатов*.

Записи разговоров также можно **экспортировать** на внешние ресурсы для архивного хранения (см. разделы [Ручная выгрузка результатов поиска](#) и [Автоматическая выгрузка записей обращений](#)).

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



Перечень параметров настроек правил записи разговоров перечислен в таблице ниже.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Запись разговоров	Call Recording	<p>Установите флажок, чтобы включить запись разговоров.</p> <p>После включения будут записываться все голосовые вызовы (входящие, исходящие и внутренние).</p> <p>По умолчанию, используется запись разговора в <i>формате GSM</i>, при которой речь всех участников разговора записывается в <u>один файл</u>.</p> <p>По запросу, <i>провайдер сервиса</i> может включить <i>многоканальную запись</i>, при которой речь каждого участника разговора записывается в <u>отдельный файл</u> и выполняется в 16-битном формате PCM без сжатия.</p> <p>При включении данного режима, многоканальная запись будет выполняться одновременно с обычной записью и будет контролироваться теми же настройками.</p> <p>Обратите внимание: из-за большого объема многоканальные записи обычно хранятся в течение ограниченного времени (длительность хранения согласовывается с <i>провайдером сервиса</i>) и могут быть экспортированы только с помощью метода API <i>Многоканальная запись / Multichannel Recording</i>.</p> <p>Установленный в данном пункте параметр может быть переназначен в следующих настройках (расположены в порядке от низшего приоритета к высшему):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Настройки сервиса / кампании обзвона; • Настройки конкретного пользователя; • Значение переменной сценария \$ (doNotRecord) • Ручная остановка / включение записи, выполненная оператором или супервизором на своем р.м. ; • Автоматическое включение записи в случае начала он-лайн контроля оператора из приложения Супервизора; • Запись с использованием соответствующих методов API для р.м. оператора (<i>Agent / Embedded Desktop API</i>); • Значение переменной сценария \$ (banVoiceRecording).

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Запись разговоров (продолжение)		<p>При <i>перевode</i> вызова, состояние записи вызова определяется настройкой самого высокого приоритета, присутствующей в основном или консультационном вызове после перевода.</p> <p>Если два или более вызовов объединяются в <i>конференцию</i>, состояние записи вызовов определяется настройкой самого высокого приоритета, присутствующей в любом объединенном вызове.</p> <p>После запуска записи вручную через API ее можно остановить только вызовом API или установкой значения переменной \$ (banVoiceRecording) в сценарии.</p> <p>Добавление или удаление сервисов или других пользователей не остановит запись, включенную через API.</p>
Озвучить сообщение о контроле	Play monitoring notification	Включите флажок оператору или клиенту или оба флажка, чтобы указать, какая из сторон разговора будет слышать уведомление о контроле.
Сообщение о контроле разговора	Monitoring prompt	Сообщение о контроле - это звуковое или аудио сообщение, которое будет использоваться для уведомления о включении контроля. Нажмите загрузить, чтобы добавить звуковой файл (в формате WAV 8000 Hz 16 bits Mono).
Использовать повторяющийся звуковой сигнал	Play notification tone periodically	
Если разговор записывается	When call is recorded	Включите флажок оператору или клиенту или оба флажка, чтобы указать, какая из сторон разговора будет слышать звуковой сигнал во время записи разговора.
Если разговор контролируется	When call is monitored	Включите флажок оператору или клиенту или оба флажка, чтобы указать, какая из сторон разговора будет слышать звуковой сигнал во время подключения супервизора / контролёра к разговору в режиме он-лайн.
Звуковой сигнал о записи или прослушивании разговора	Periodic Monitoring or Recording prompt	Нажмите загрузить, чтобы добавить звуковой файл (в формате WAV 8000 Hz 16 bits Mono), который будет использоваться для уведомления в процессе записи или контроля разговора.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
периодичность, сек.	period, sec	Интервал времени (в секундах) между перед повторным воспроизведением звукового сигнала о записи или прослушивании разговора. Например, если указать 10 секунд, звуковой сигнал о записи или прослушивании разговора будет воспроизводиться с интервалом в 10 секунд.
Проиграть сообщение о начале записи	Play notification when recording starts	Включите флажок оператору или клиенту или оба флажка, чтобы указать, какая из сторон разговора будет слышать звуковой сигнал о начале записи разговора. Обратите внимание: данный звуковой сигнал звучит только случае ручного включения записи разговора.
Сообщение о начале записи	Start recording prompt	Нажмите загрузить, чтобы добавить звуковой файл (в формате WAV 8000 Hz 16 bits Mono, не более 3 МБ), который будет использоваться для уведомления о включении записи разговора.
Проиграть сообщение об окончании записи	Play notification when recording stops	Включите флажок оператору или клиенту или оба флажка, чтобы указать, какая из сторон разговора будет слышать звуковой сигнал об окончании записи разговора. Обратите внимание: данный звуковой сигнал звучит только случае ручного выключения записи разговора.
Сообщение об окончании записи	Stop recording prompt	Нажмите загрузить, чтобы добавить звуковой файл (в формате WAV 8000 Hz 16 bits Mono, не более 3 МБ), который будет использоваться для уведомления о выключении записи разговора.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Запись во время контроля супервизора	Recording during supervisor monitoring	<p>Этот параметр позволяет настроить, будут ли записываться разговоры во время он-лайн контроля со стороны супервизора / контролёра.</p> <p>В предыдущих версиях Облачного Контакт Центра в случае начала контроля оператора, сразу же включалась запись вызова.</p> <p>В текущей версии Облачного КЦ этот режим включен по умолчанию.</p> <p>Дополнительно, добавлена возможность отключения автоматической записи контролируемых вызовов. Для этого снимите флажок в данном пункте.</p> <p>! Обратите внимание: если включен флажок в данном пункте, контролируемые супервизором вызовы будут записываться независимо от того, включена ли запись вызовов для всего контакт-центра (см. п.Запись вызовов выше).</p>
Остановить запись при переадресации вызовов на внешние номера	Recording after external transfer	
Остановить запись вызовов, переадресованных на внешние номера	Stop recording of calls transferred outside	<p>Для телефонных вызовов возможно отключить запись разговора при переводе вызова на внешний номер.</p> <p>Примеры ситуаций, в которых может потребоваться отключение записи при переадресации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • клиенты настаивают, чтобы вызовы не записывались после перевода на внешний номер; • клиентам необходимо записать только разговор с оператором, чтобы сохранить историю коммуникаций с компанией; • операторы не должны записывать вызовы при переводе на конкретного оператора.
Продолжить запись при переадресации вызова	Continue recording of calls transferred outside	В данном пункте задаётся продолжение записи разговора при переадресации вызова.
за исключением перевода на следующие номера	except when calling the following numbers	<p>В данном пункте можно задать исключения для прекращения записи разговоров при переводе на заданные номера.</p> <p>Для добавления номеров нажмите добавить.</p>

Запись чатов и email

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

Отключение записи обращений для конкретных сервисов и пользователей

Настройки включения режима записи обращений, приведенные в разделе [Запись телефонных вызовов](#), могут быть **переназначены** с помощью индивидуальных настроек *сервисов, пользователей* и специальных *переменных в сценариях работы*. Полный перечень приоритетов вкл. / откл. режима записи приведён в таблице раздела [Запись телефонных вызовов](#), п. *Запись разговоров*.

В данном разделе приводятся настройки **отключения режима записи для конкретных сервисов и пользователей**.

Для конкретного *сервиса / кампании обзвона* можно **индивидуально выключить** запись обращений в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона (1) / [название сервиса] (2) / вкладка Свойства (3) / поставив флажок в п. Не записывать вызовы (4).

Данная настройка будет иметь **более высокий приоритет** по сравнению с настройками для всего КЦ в разделе Контроль качества / Запись разговоров.

The screenshot shows the configuration interface for 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' (Incoming calls and campaigns). The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options. Item 1 (red circle) is 'Вх.сервисы и Кампании обзвона'.
- Table:** Lists services. Item 2 (red circle) is 'Входящие в...'.
- Top Panel:** Shows the selected service 'Входящие вызовы' and its type 'Входящий'. Item 3 (red circle) is the 'Свойства' (Properties) tab.
- Right Panel:** Contains configuration options. Item 4 (red circle) is the 'Не записывать вызовы:' checkbox, which is currently unchecked.

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

Для конкретного *сотрудника* можно **индивидуально выключить** запись обращений в разделе Пользователи и Группы / Пользователи (1) / [сотрудник] (2) / вкладка Сотрудник (3) / поставив флажок в п. Не записывать вызовы (4).

Данная настройка будет иметь **более высокий приоритет** по сравнению с настройками для всего КЦ в разделе Контроль качества / Запись разговоров и настройкой для сервисов в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона.

Пользователи >> Галина Иванова >> Сотрудник

Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группа	Создан	Последний ...
Николай	Попов	1000	Админист...	Administra...	20.08.18, 1...	11.12.21, 1
Ирина	Петрова	8001	Оператор	Контакт ц...	20.08.18, 1...	09.11.23, 1
Галина	Иванова	8002	Оператор	Контакт ц...	20.08.18, 1...	03.11.23, 1
API доступ	Редактор ...	9011	Менедже...	Administra...	07.06.23, 2...	
Поддержка	CloudCont...	9003	QM Рукон...	Админист...	21.08.18, 1...	12.11.23, 2
Игорь	Елисеев	9002	Заказчик	Контакт ц...	21.08.18, 1...	09.12.20, 1
Demo	Demo	9008	ListAPI, Ад...	Админист...	26.03.22, 1...	26.03.22, 1
Developer	Salesforce	9007	Оператор	Administra...	04.06.21, 2...	04.06.21, 2
List	API	9006	ListAPI	Administra...	21.11.19, 1...	
Елена	Белова	8003	QM Оцен...	Контакт ц...	21.08.18, 1...	01.04.23, 1
Site24x7	monitorin...	9010	ListAPI	Administra...	14.04.22, 1...	
Вера	Смирнова	8004	QM Рукон...	Контакт ц...	20.08.18, 1...	09.11.23, 2

Имя пользователя: agent2

API secret:

Отключен:

Пользователь должен поменять пароль при следующем входе в систему:

Lockout: [Не заблокирован](#)

Имя:

Фамилия:

Группа:

Не записывать вызовы:

Должность:

Запись экранов операторов

Облачный Контакт Центр позволяет записывать видео экранов рабочих мест операторов и сохранять их для последующего просмотра и анализа в целях контроля качества обслуживания и обучения операторов.

Для записи экранов используется кодек [VP8](#). При воспроизведении записи экрана (при объединении записи звука и видео экрана) звук перекодировается из кодека GSM в аудиокодек [Vorbis](#), а звук и видео сохраняются в формате [WebM](#).

⚠️ Обратите внимание: перед использованием записи экрана, данный функционал **должен быть включен** провайдером сервиса. Кроме этого, существуют **ограничения на объём** дискового пространства, выделенного провайдером сервиса для хранения записей видео.

⚠️ Рекомендуется использовать запись экранов только для запланированных задач по контролю за операторами и/или обучению (т. е. выполнять записи экранов для выбранных операторов) **и отключать ее, как только эти задачи будут выполнены.**

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

The screenshot shows the configuration page for 'Запись экранов' (Screen Recording) in the Cloud Contact Center. The interface includes a sidebar with navigation options and a main configuration area. The 'Запись экранов' option in the sidebar is highlighted with a red box and a red circle with the number '2'. The 'Контроль качества' (Quality Control) option is also highlighted with a red box and a red circle with the number '1'. The main configuration area contains the following settings:

- Входы в сервис:**
 - Контроль всех операторов указанных групп: [Контакт центр редактировать](#)
 - Контроль отдельных операторов: [редактировать](#)
 - Записывать всех операторов
- Запись:**
 - 100 % входов
 - Ч/б запись
- Скорость:**
 - 512 кб/сек.
- Не записывать, если оператор находится в состоянии:**
 - Готов
 - Не готов
 - Занят
 - Пост.обработка
 - Контроль
- Несколько мониторов:**
 - Записать всё
 - Записывать только основной монитор
 - Записывать только самый большой монитор
- Хранение:**
 - Локальное
 - Amazon AWS
- Интеграция:**
 -

At the bottom of the configuration area, there are two buttons: 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel).

Перечень параметров настроек правил записи разговоров перечислен в таблице ниже.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Работа в сервисе / вход в сервис	Login sessions	
Контроль всех операторов указанных групп	Login sessions of all agents of these teams	При выборе данного пункта будет производиться запись экранов рабочих сессий всех операторов, входящих в выбранные группы. Нажмите редактировать для изменения контролируемых групп.
Контроль отдельных операторов	Login sessions of these agents	При выборе данного пункта будет производиться запись экранов рабочих сессий выбранных операторов. Нажмите редактировать для изменения списка операторов.
Записывать всех операторов	Record login sessions of all agents	Включите данный пункт, если необходимо записывать экраны всех операторов всех групп в КЦ. При его включении, настройки предыдущих двух пунктов автоматически изменятся на записывать всё. ⚠️ Обратите внимание: существуют ограничения на объём дискового пространства, выделенного провайдером сервиса для хранения записей видео. Перед включением данного пункта рекомендуется запросить провайдера сервиса о наличии достаточного места для хранения большого объема видео-записей.
Запись: [...] % залогиненых операторов / % входов	Record [X]% of sessions	Укажите процент записываемых операторов от общего количества операторов, работающих в сервисе. Например, если ввести значение 30, система будет записывать 30 % операторов, от общего числа работающих в сервисе.
Ч/б запись	Grayscale recording	При включении данного пункта записи экранов будут выполняться в ч/б варианте, вместо цветной записи, для экономии места.
Скорость	Target bitrate	Данный параметр устанавливает максимальную скорость для записи экрана. С его помощью можно добиться желаемого соотношения качества видео и объема хранимых записей экрана. ⚠️ Обратите внимание: провайдер сервиса может устанавливать ограничения на максимальную скорость записи. Перед включением данного пункта рекомендуется запросить провайдера сервиса о доступной максимальной скорости записи.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Не записывать, если оператор находится в состоянии	Do not record session when agent states are	<p>Можно отключить запись экранов, когда оператор находится в следующих состояниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Готов</i> • <i>Не готов</i> • <i>Занят</i> • <i>Пост.обработка</i> • <i>Контроль</i>
Несколько мониторов	Multiple monitors	<p>Если в Контакт Центре операторы используют несколько мониторов, все экраны записываются и объединяются в одно изображение. Поскольку экраны объединяются, может быть трудно увидеть содержимое каждого экрана.</p> <p>Следующие параметры упрощают просмотр записей нескольких экранов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Записать все - записываются все экраны (настройка по умолчанию). • Записывать только основной монитор - записывается только экран, определенный как основной в настройках ОС. • Записывать только самый большой монитор - записывается только экран с самым высоким разрешением (если все экраны имеют одинаковое разрешение, для записи выбирается основной экран).

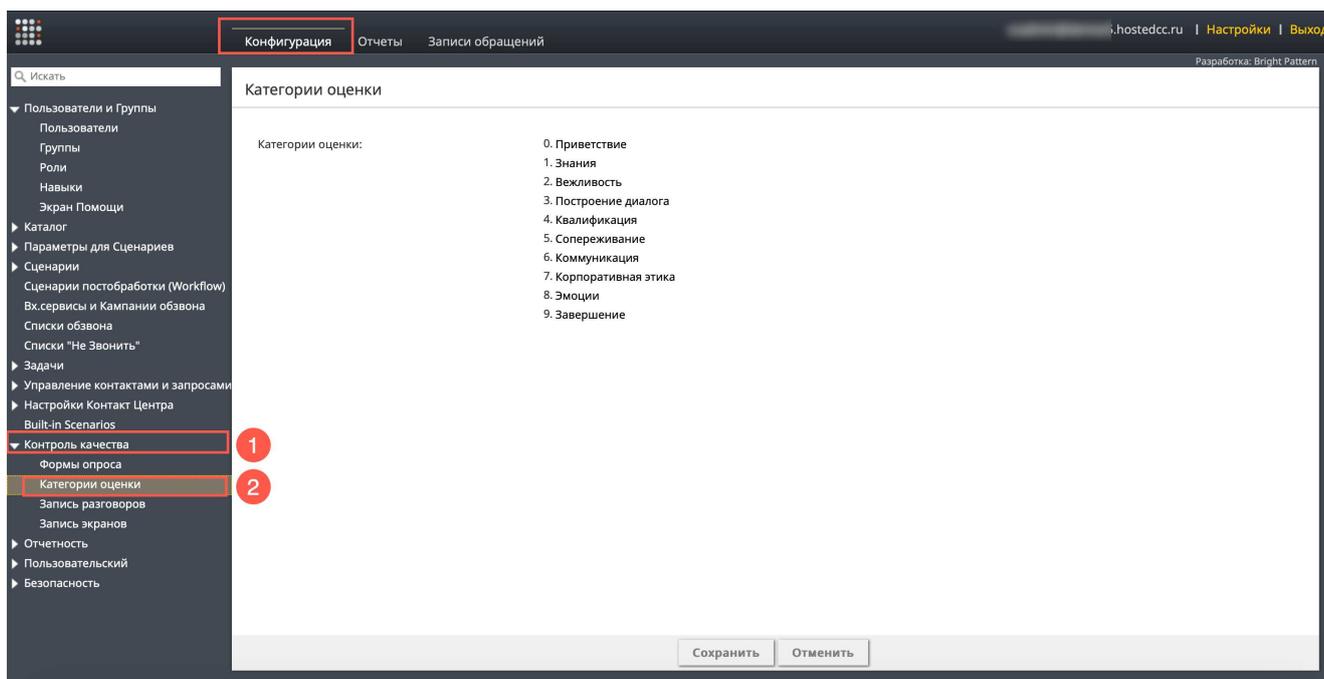
Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Хранение	Storage	<p>Выбирается место для загрузки и хранения записей экрана.</p> <p>Выберите один из следующих вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Локальное - сохраняет записи экранов на местных серверах провайдера сервиса (выбрано по умолчанию). • Amazon AWS - доступно, если настроена учетная запись интеграции AWS (см. п. Интеграция ниже). <p>Если выбрать Amazon AWS, записи экрана первоначально сохраняются локально, затем система будет пытаться загрузить 15-минутные сегменты в Amazon AWS, как только каждый сегмент будет записан на локальные ресурсы. После успешной загрузки, система удалит локальную копию и сделает соответствующую запись в базу данных. Если записи зашифрованы, система не расшифровывает их перед загрузкой на S3.</p> <p>Система записи экранов рассматривает Amazon AWS как жесткий диск (т. е., если файл не удастся загрузить на AWS с первой попытки, он будет удален из AWS, а информация об ошибке будет записана в логах системы).</p>
Интеграция	Integration account	<p>Выбор варианта интеграции становится доступен только при выборе варианта хранения Amazon AWS (см. п. выше).</p> <p>При выборе <i>локального</i> хранения записей выбор варианта интеграции недоступен.</p>

Категории оценки работы операторов

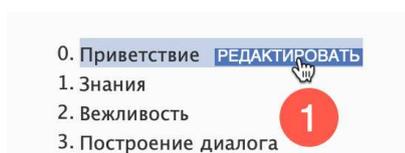
В *Облачном Контакт Центре* под *контролем качества* понимается процесс оценки работы операторов на основе анализа записей разговоров, расшифровок чатов и ответов по электронной почте.

В стандартной конфигурации в *Облачном КЦ* можно определить до 10 различных категорий оценки. Эти категории будут доступны сотрудникам контакт-центра в процессе контроля качества. Возможная шкала оценок: от 1 до 9.

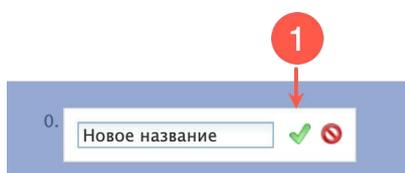
Для **просмотра и редактирования категорий оценки**, выберите раздел **Контроль качества (1) / Категории оценки (2)**.



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



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



Функционал OMNI QM

Облачный Контакт Центр позволяет использовать специальные формы оценки с расширенным функционалом. Это делается с помощью функционала [OMNI QM](#) (*Omnichannel Quality Management*).

Редактор формы оценки	Оценка вх. вызовов	Мин.оценка: 20	Макс.оценка: 100				
Вопросы Флажок Радио-кнопки Горизонтальные Радио-кнопки Выпадающий список Да / Нет Да / Нет / НД	1. Приветствие: 12%						
	2. Идентификация: 12%						
	3. Выяснение: 12%						
	4. Решение: 12%						
	5. Поведение: 12%						
	6. Общение: 12%						
	7. Допродажи: 6%						
	8. Процедуры: 12%						
	9. Завершение: 12%						
		6. Общение - 12%					
	6-1. Не использует жаргона и сленга	<input type="radio"/> Да	<input checked="" type="radio"/> Нет	25%			
	6-2. Ясно формулирует	<input type="radio"/> Да	<input checked="" type="radio"/> Нет	25%			
	6-3. Вежлив во время разговора	<input type="radio"/> Да	<input checked="" type="radio"/> Нет	25%			
	6-4. Правильная речь	<input type="radio"/> Да	<input checked="" type="radio"/> Нет	25%			
Области оценки, общие							

Разработка: Bright Pattern

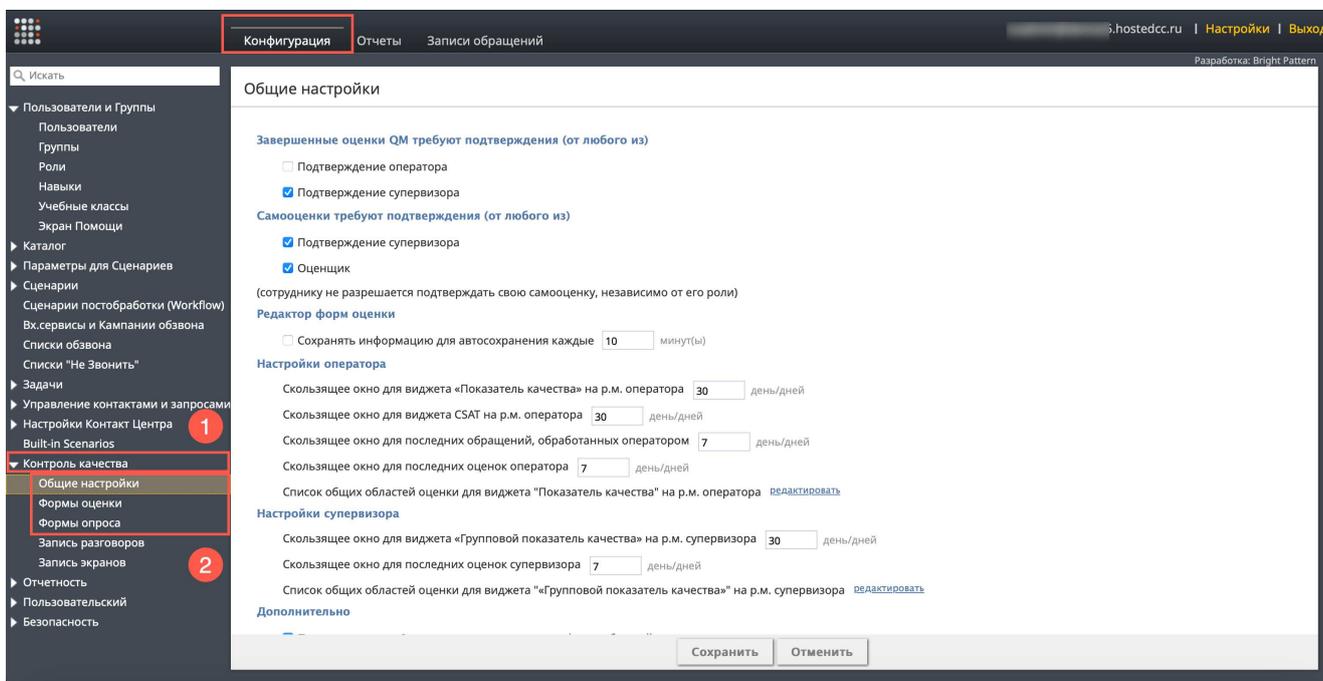
Функционал *OMNI QM* предоставляет набор передовых инструментов управления качеством, предназначенных для облегчения процесса оценки и улучшения качества обслуживания обращений клиентов по всем каналам: голос, email, чат, мессенджеры.

OMNI QM основывается на базовой функциональности контроля качества, предоставляя **расширенные функции**, такие как возможность самостоятельной разработки форм оценки качества работы; настройку процесса оценки; возможность организации самооценки операторов; назначение баллов операторам; проведение процесса калибровки с целью улучшения процесса оценки; использование специализированных табличных отчетов; отображение результатов оценки на р.м. операторов / супервизоров и многое другое.

⚠ Функционал *OMNI QM* является дополнительной платной опцией. Для получения информации о включении и условиях использования - обратитесь к провайдеру сервиса.

После включения функционала *OMNI QM* в разделе **Контроль качества** появятся три дополнительных раздела:

- **Общие настройки** - настройка процедуры контроля качества с использованием *OMNI QM*;
- **Формы оценки** - настройка форм оценки качества, используемых при прослушивании / просмотре обращений;
- **Формы опроса** - настройка форм оценки работы КЦ для отправки клиентам по email.



Поиск записей обращений

Для выборки и поиска необходимых записей обращений перейдите во вкладку Записи обращений (1).

Задание критериев поиска

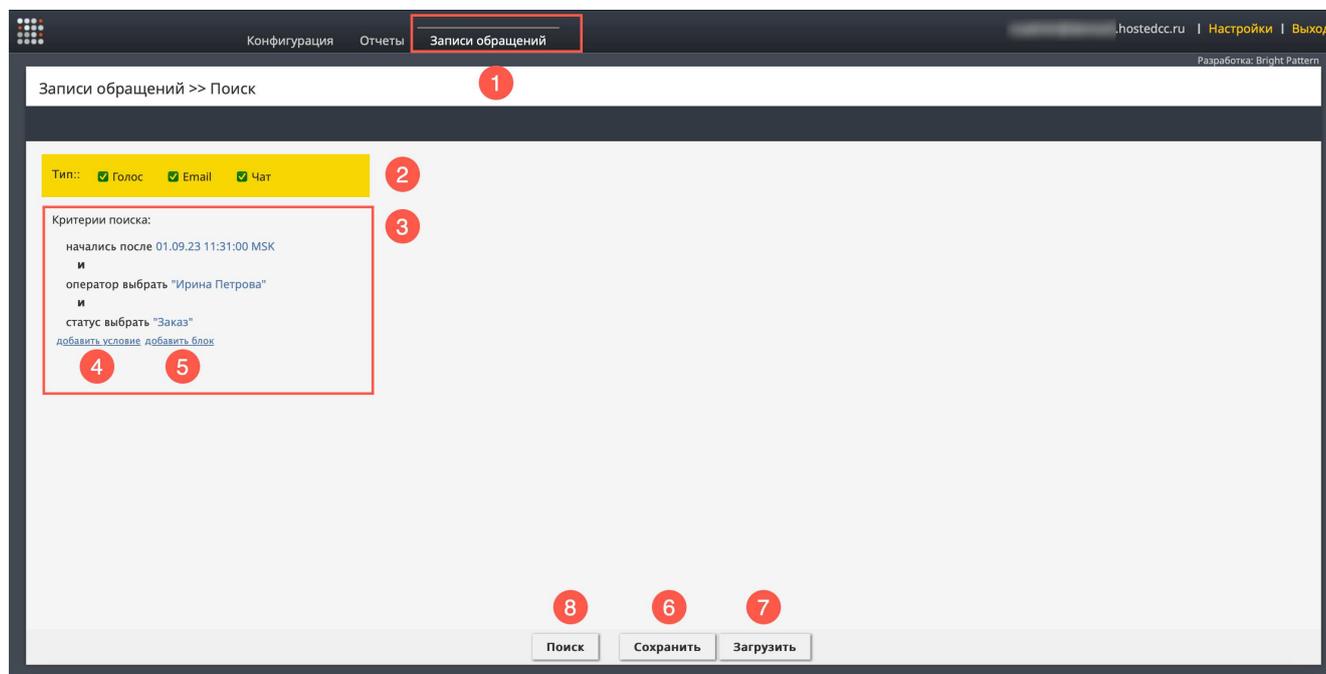
Выберите **тип записи** обращений: голос (телефонные вызовы), email , чат (включая веб-чат и мессенджеры) (2).

Задайте *набор критериев* поиска (3). Нажмите **добавить условие** (4) для добавления нового *критерия* (перечень всех *критериев* приводится ниже в данном разделе) . Нажмите **добавить блок** (5) - для добавления нескольких критериев, объединённых в *группу (блок)* для формирования более сложных критериев поиска.

Можно **сохранить набор критериев** поиска для повторного использования в дальнейшем. Для этого нажмите **Сохранить** (6). В открывшемся окне введите название *набора критериев* и сохраните его.

Чтобы **использовать** ранее сохраненный *набор критериев* поиска, нажмите **Загрузить** (7). В новом окне выберите название нужного *набора критериев*.

Для выполнения **поиска записей** обращений по заданным критериям - нажмите **Поиск** (8).



Возможные критерии поиска записей обращений представлены в таблице ниже (критерии расположены по алфавиту в порядке отображения на экране Поиск).

⚠ Обратите внимание: критерии, отмеченные *, **не доступны** пользователям с полномочием *Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов для назначенных сервисов.*

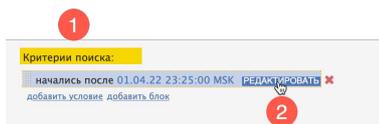
Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
GIID	GIID	Поиск по уникальному <i>Глобальному идентификатору обращения (Global interaction identifier - GIID)</i> .
[пользовательские поля]*	my_custom_field*	<p>Позволяет выполнять поиск по значениям <i>пользовательских переменных</i>, заданных в разделе <i>Пользовательский / Поля пользовательского отчета приложения Администратора</i>.</p> <p>Выберите <i>пользовательскую переменную</i> в качестве критерия и введите её значение для поиска обращений.</p>
без использования БЗ*	no KM template used*	<p>Ищет записи обращений, в которых <u>не была</u> использована <i>База Знаний</i>.</p> <p>Обратите внимание: это условие поиска применяется только к текстовым обращениям: email и чатам.</p>
длительность	duration	Поиск обращений с длительностью большей или меньшей заданной величины.
есть голосовая подпись	has voice signature	<p>Ищет записи вызовов, во время которых у клиента собиралась <i>голосовая подпись</i>.</p> <p>Обратите внимание: данное условие поиска также возвращает записи вызовов, которые были удалены из-за превышения времени хранения обращений, установленных <i>Провайдером сервиса</i>.</p> <p>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.</p>
есть запись	has recording	<p>Ищет записи вызовов, которые были записаны и доступны для прослушивания.</p> <p>Обратите внимание: данное условие поиска <u>не возвращает</u> записи вызовов, которые были удалены из-за превышения времени хранения обращений, установленных <i>Провайдером сервиса</i>.</p>

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
есть запись экрана*	has screen recording *	Ищет записи вызовов, у которых есть записи экранов, доступных для просмотра в КЦ. Обратите внимание: данное условие поиска не возвращает записи вызовов, которые были удалены из-за превышения времени хранения обращений, установленных <i>Провайдером сервиса</i> .
закончились до	ended before	Поиск записей, обработка которых закончилась до указанной даты и времени.
закончились после	ended after	Поиск записей, обработка которых завершилась после указанной даты и времени.
запрос помощи*	was flagged*	Ищет записи обращений, во время которых оператор попросил помощи: нажал кнопку  Отметить разговор в приложении Оператора.
имя*	first name *	Ищет записи обращений, обработанных операторами с указанным именем.
использовалась БЗ*	KM template used *	Ищет записи обращений, в которых была использована <i>База Знаний</i> . Обратите внимание: это условие поиска применяется только к текстовым обращениям : email и чатам.
кому	to	Поиск записей обращений, поступивших в указанное исходное место назначения. <ul style="list-style-type: none"> для входящих вызовов - ищет вызовы поступившие на номер, который <u>набрал</u> клиент. для чатов - ищет обращения, поступившие на <u>точку входа</u>, указанную в разделе Параметры для сценариев / Мессенджеры - Веб чат приложения / п.Название конфигурации в приложении Администратора.
направление	direction	Данный критерий может быть использован для ограничения поиска только выбранным направлением. Доступны для выбора: <i>внутренний, входящий, исходящий</i> . Обратите внимание: не все направления доступны для конкретного типа обращения.
начались до	started before	Поиск записей, которые были получены или начались до указанной даты и времени.
начались после	started after	Поиск записей, которые были получены или начались после указанной даты и времени.

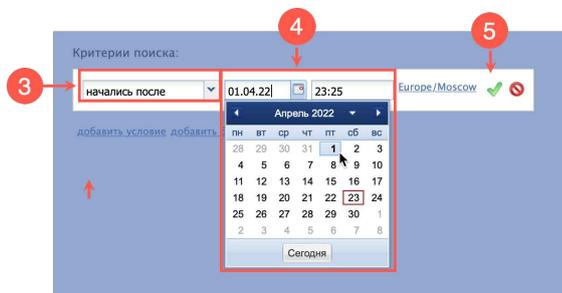
Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
номер запроса*	case number*	Ищет email , связанные с заданным номером запроса. Обратите внимание: это условие поиска применяется только к email.
номер цепочки email / разговора	thread ID	Ищет email , связанные с заданным номером <i>цепочки писем</i> (например: JXA6PDRNQ250). Обратите внимание: это условие поиска применяется только к email.
оператор*	agent*	Поиск записей обращений, обработанных оператором с указанным <i>именем пользователя (логином)</i> .
от кого	from	Поиск записей обращений, совершенных с указанного адреса. <ul style="list-style-type: none">• Для входящих вызовов - ищет вызовы по идентификатору вызывающего абонента (АОН) - номеру, <u>с которого</u> звонил клиент.• Для исходящих и внутренних вызовов - ищет вызовы по внутреннему номеру сотрудника КЦ, с которого был осуществлен вызов.• Для чатов - ищет обращения по IP-адресу компьютера отправителя.
ответ из БЗ*	specific KM Template used*	Ищет записи обращений, в которых использовалась заданная статья <i>Базы Знаний</i> . Обратите внимание: это условие поиска применяется только к текстовым обращениям: email и чатам.
поиск текста*	text search*	Текстовый поиск используется для сопоставления записей обращений (только голосовые вызовы и чат) с результатами полнотекстового поиска (Full Text Search) в отчете <i>Patterns</i> . Текстовый индекс создается для chat_transcripts.messages.msg если chat_transcripts.messages.event = «party_message». Обратите внимание: данный критерий поиска возможно использовать только при включённой интеграции с системами <i>STT (Speech-To-Text)</i> или <i>NLU (Natural Language Understanding)</i> .

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
проблемы с вызовом*	has call problem*	Ищет вызовы, которые были отмечены операторами, как вызовы с проблемами качества: в которых оператор нажал ссылку Сообщить о проблеме в области Активного обращения на р.м. оператора. В выпадающем списке можно выбрать конкретный тип проблемы или выбрать любой, чтобы получить все записи с любыми проблемами качества.
с переадресацией	was transferred	Ищет записи обращений, которые были переадресованы в ходе обработки.
сервис	service	Поиск записей обращений, связанных с заданным сервисом.
соединен с*	connected to*	Ищет записи вызовов, которые были отвечены на указанном номере телефона.
статус		Ищет записи обращений, завершившихся с заданным статусом.
тема email*	in email subject*	Ищет все email, содержащие указанный текст в теме письма. Обратите внимание: это условие поиска применяется только к email.
учетная запись	account number	Ищет все попытки вызовов в рамках кампании обзвона, содержащих указанное значение в списке обзвона (столбец с этими данными в списке обзвона должен быть отмечен как тип: учетная запись). Подробнее см. в инструкции Списки обзвона , размещённой на Справочном портале .
фамилия*	last name*	Ищет записи обращений, обработанных операторами с указанной фамилией.
эмоции*	sentiment as float*	Позволяет задать в качестве критерия среднее значение эмоционального фона обращения. Данный критерий позволяет найти обращение с негативным или позитивным эмоциональным фоном. Например, поиск значения "< -0,5" выдаст обращения с негативными эмоциями, а поиск значения "> 0,75" найдет обращения с положительными эмоциями. Обратите внимание: данный критерий можно использовать, если настроена и используется интеграция с сервисом Распознавания Естественного Языка (Natural Language Understanding - NLU).

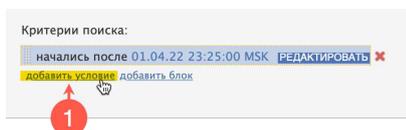
Для **изменения** критерия выберите его и нажмите редактировать (2).



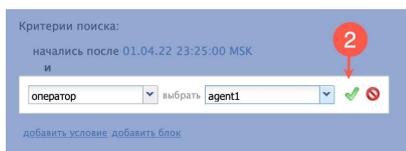
Вы можете выбрать новый критерий из выпадающего списка (3) и изменить его параметры (4). Сохраните сделанные изменения (5).



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

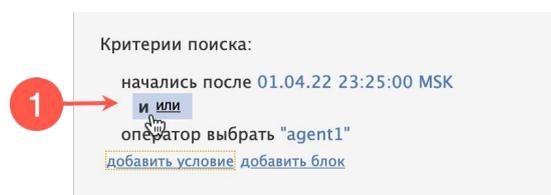


Выберите новый критерий и задайте его настройки. Сохраните изменения (2).

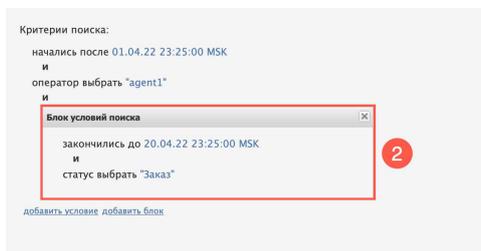
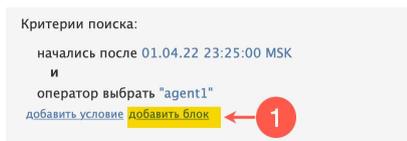


Определите, как будут выбираться записи при использовании нескольких критериев: для этого применяются логические операторы **И** / **ИЛИ** (1):

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



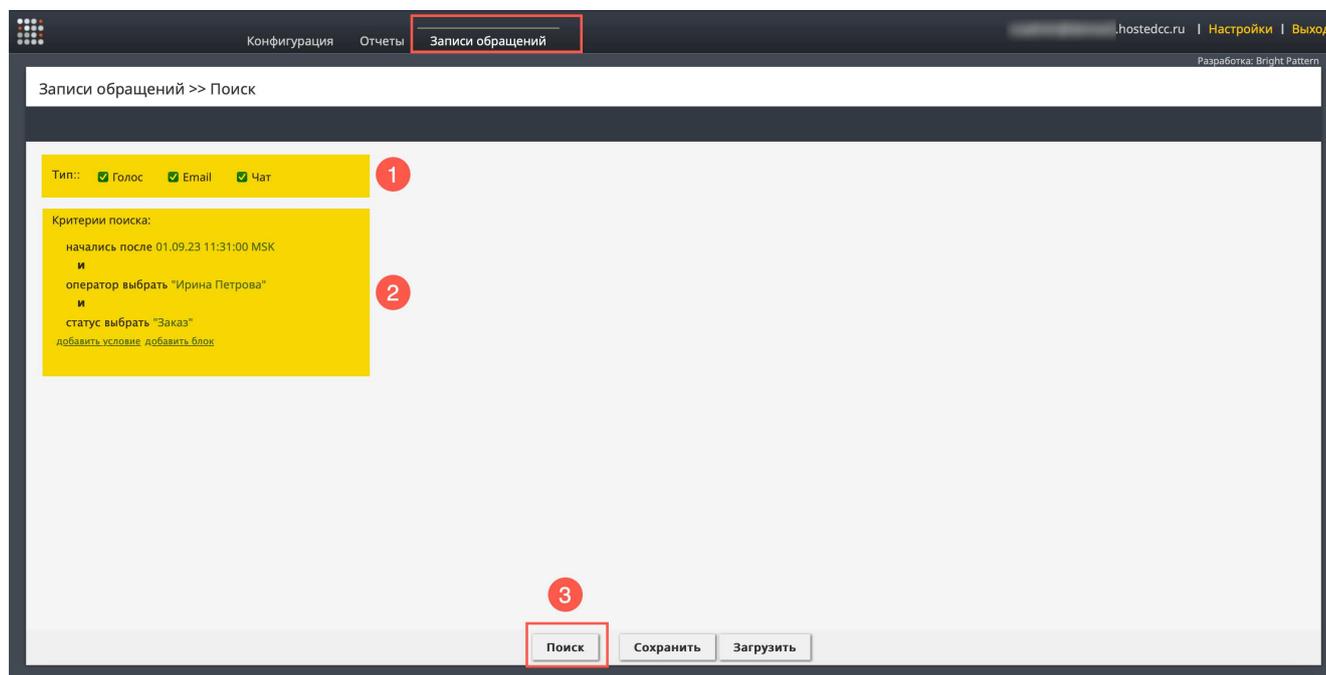
Совокупность критериев может быть объединена в *блоки* для их быстрого включения. Нажмите **добавить блок** (1) и в открывшемся окне добавьте нужные критерии (2).



Результаты поиска

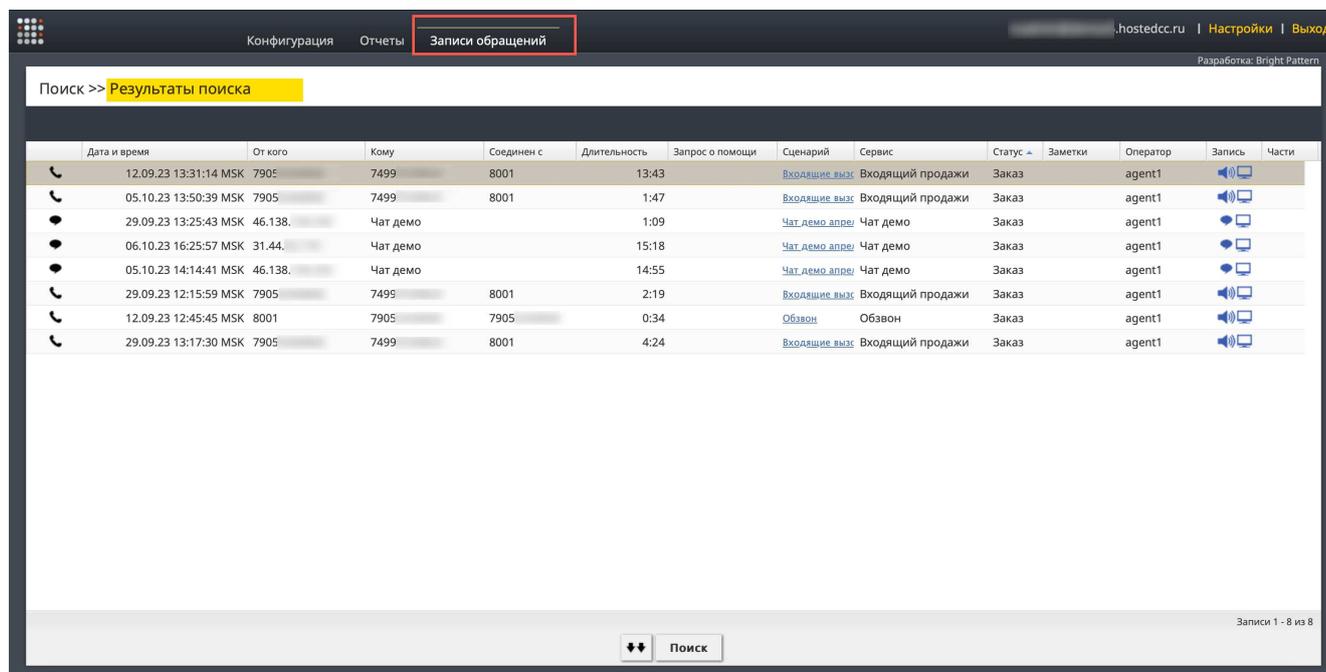
Отображение результатов поиска

После выбора *канала обращения* (1) и задания *критериев* поиска (2) (см. раздел [Задание критериев поиска](#)) нажмите кнопку Поиск (3).



Откроется страница *Результаты поиска* со списком записей обращений, соответствующих критериям поиска. Каждая строка отображаемой таблицы содержит одно обращение.

Данные в этой странице 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.



⚠ Обратите внимание:

- В поиске записей обращений отображаются только **завершенные обращения**. Для **email** это означает, что письмо появится в результатах поиска только после того, как на него: был отправлен ответ; email был закрыт без ответа или оно было сохранено как черновик. Таким образом, email, находящиеся в очереди (групповой или персональной), не отображаются в результатах поиска.
- **Стандартный интервал времени для сбора исходных данных**, используемых для формирования записей обращений и исторических отчетов, **составляет 15 минут**; поэтому обычно записи обращений становятся доступны для поиска и отображения в течение 15 минут после их завершения.
- В случае задержек с обработкой данных, записи обращений будут доступны в течении двух стандартных интервалов сбора данных, т.е. через 30 минут. Поэтому **рекомендуется начинать поиск записей обращений через 30 минут после их завершения**.

⚠ Обратите внимание: обращение может состоять из нескольких частей (например, когда вызов был обработан несколькими операторами). Количество частей в обращении отображается в столбце Части (1). Сведения о обработке обращения в каждой части можно посмотреть, нажав на цифру в столбец Части.

Дата и время	От кого	Кому	Соединен с	Длительность	Запрос о помощи	Сценарий	Сервис	Статус	Заметки	Оператор	Запись	Части
12.09.23 13:31:14 MSK	7905	7499	8001	13:43		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		1
05.10.23 13:50:39 MSK	7905	7499	8001	1:47		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		1
29.09.23 13:25:43 MSK	46.138.	Чат демо		1:09		Чат демо аппре	Чат демо	Заказ		agent1		1
06.10.23 16:25:57 MSK	31.44.	Чат демо		15:18		Чат демо аппре	Чат демо	Заказ		agent1		1
05.10.23 14:14:41 MSK	46.138.	Чат демо		14:55		Чат демо аппре	Чат демо	Заказ		agent1		1
29.09.23 12:15:59 MSK	7905	7495	8001	2:19		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		1
12.09.23 12:45:45 MSK	8001	7905	7905	0:34		Обзвон	Обзвон	Заказ		agent1		1
29.09.23 13:17:30 MSK	7905	7499	8001	4:24		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		1

В некоторых столбцах отображаются данные, зависящие от канала обращения (например, *тема обращения* относится только к email).

Содержание всех столбцов страницы Результаты поиска приводится в подразделе [Содержание страницы Результаты поиска](#).

Ручная выгрузка результатов поиска

Можно **выгрузить результаты поиска** (*ручная выгрузка*) в виде *таблицы* в формате CSV, а также непосредственно сами *записи* обращений. Для выгрузки, нажмите кнопку Экспорт (2) в нижней части страницы.

The screenshot displays the 'Записи обращений' (Call Records) section of the Cloud Contact Center interface. The search results are shown in a table with the following columns: Дата и время, От кого, Кому, Соединен с, Длительность, Запрос о помощи, Сценарий, Сервис, Статус, Заметки, Оператор, Запись, and Части. The table contains 8 rows of call records. A red circle '3' highlights the 'Записи обращений' menu item, and another red circle '1' highlights the 'Части' column header. At the bottom of the page, a red circle '2' highlights the 'Поиск' (Search) button.

Дата и время	От кого	Кому	Соединен с	Длительность	Запрос о помощи	Сценарий	Сервис	Статус	Заметки	Оператор	Запись	Части
12.09.23 13:31:14 MSK	7905	7499	8001	13:43		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		
05.10.23 13:50:39 MSK	7905	7499	8001	1:47		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		
29.09.23 13:25:43 MSK	46.138.	Чат демо		1:09		Чат демо аппре	Чат демо	Заказ		agent1		
06.10.23 16:25:57 MSK	31.44.	Чат демо		15:18		Чат демо аппре	Чат демо	Заказ		agent1		
05.10.23 14:14:41 MSK	46.138.	Чат демо		14:55		Чат демо аппре	Чат демо	Заказ		agent1		
29.09.23 12:15:59 MSK	7905	7499	8001	2:19		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		
12.09.23 12:45:45 MSK	8001	7905	7905	0:34		Обзвон	Обзвон	Заказ		agent1		
29.09.23 13:17:30 MSK	7905	7499	8001	4:24		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		

Зачисли 1 - 8 из 8

Поиск

В открывшемся окне выберите вариант выгрузки:

- не выбран ни один пункт - будет выгружен только список всех обращений в виде таблицы в формате CSV ;
- Включить записи разговоров (лимит 100) - будут выгружены записи разговоров, отвечающие критериям поиска; выгрузка ограничена 100 вызовами. Для выгрузки большего количества записей следует настроить автоматическую выгрузку (подробнее см. раздел [Автоматическая выгрузка записей обращений](#));
- Включить результаты CPA (анализ прохождения вызова) - записи разговоров будут включать этап CPA (*call progress analysis - анализ прохождения вызова*) на котором происходит определение состояния линии; данный вариант обычно используется в случаях, когда требуется подробно разобрать ситуацию с прохождением вызова;  запись CPA является дополнительной опцией, для её включения следует обратиться к провайдеру сервиса; выгрузка ограничена 500 вызовами. Для выгрузки большего количества записей следует настроить автоматическую выгрузку (подробнее см. раздел [Автоматическая выгрузка записей обращений](#));
- Включить чат и стенограмму вызова (лимит 500) - выгрузка записей чатов и стенограмм (расшифровки) телефонных вызовов; выгрузка ограничена 500 обращениями. Для выгрузки большего количества записей следует настроить автоматическую выгрузку (подробнее см. раздел [Автоматическая выгрузка записей обращений](#));
- Включить обращения по email (лимит 100) - выгрузка email; выгрузка ограничена 100 email; Для выгрузки большего количества записей следует настроить автоматическую выгрузку (подробнее см. раздел [Автоматическая выгрузка записей обращений](#)).

Экспорт результатов

Настройки экспорта

- Включить записи разговоров (лимит 100).
- Включить результаты CPA (анализ прохождения вызова)
- Включить чат и стенограмму вызова (лимит 500).
- Включить обращения по email (лимит 100).

Ок

Отменить

Содержание страницы Результаты поиска

Перечень столбцов таблицы Результаты поиска представлен в таблице ниже (названия расположены в порядке отображения при выборе состава столбцов).

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
[тип обращения]	Interaction Icons	<p>Самый первый столбец показывает тип обращения в виде иконки:</p> <ul style="list-style-type: none">  - телефонный вызов;  - чат;  - email. <p>Данный столбец всегда показывается в таблице.</p>
Дата и время	Date and Time	<p>Для входящих обращений показывает дату и время <u>поступления</u> обращения в КЦ.</p> <p>Для внутренних и исходящих обращений в этом столбце отображаются дата и время <u>начала</u> обращения: набор номера, отправка чата или email.</p> <p>Обратите внимание: время указывается по часовому поясу, в котором <u>работает КЦ</u> (настраивается в приложении <i>Администратора</i> в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки / п.Часовой пояс по умолчанию).</p>
От кого	From	<p>Для чатов и email отображает IP-адрес компьютера отправителя.</p> <p>Для входящих вызовов отображает идентификатор вызывающего абонента (АОН) - номер, с которого позвонил клиент.</p> <p>Для исходящих и внутренних вызовов показывает внутренний номер сотрудника КЦ, с которого был осуществлен вызов.</p>
Кому	To	<p>Отображается <u>исходный</u> пункт назначения обращения.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Для телефонных вызовов отображается номер, который был <u>набран</u> клиентом (для входящих вызовов) или сотрудником КЦ (для внутренних или исходящих вызовов). • Для чатов показывается название конфигурации, в котором был <u>обработан</u> чат; задается в разделе Параметры для сценариев / Мессенджеры - Веб чат / п. Название конфигурации приложения <i>Администратора</i>. • Для email отображается адрес электронной почты <u>получателя</u>.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Соединен с	Connected to	<p>Отображает номер, имя или адрес электронной почты (если известен) стороны, <u>принявшей</u> телефонный вызов, чат или email .</p> <p>Если данные неизвестны - ничего не отображается.</p>
Длительность	Duration	<p>Для вызовов и чатов отображает общую продолжительность обращения с момента его поступления в КЦ или с его начала (для исходящих обращений) до его завершения.</p> <p>Обратите внимание: что для удобства отчетности обращениям с переадресацией соответствуют несколько записей (называемых <i>частями</i>), где первая запись показывает продолжительность в виде пустой строки, а последняя запись показывает общую длительность обработки обращения.</p>
Запрос о помощи	Flag	<p>Если обращение было отмечено оператором, который работал с ним (с помощью нажатия кнопки ) или руководителем, контролировавшим работу с обращением, в этом столбце отображается небольшой значок флажка  .</p>
Сценарий	Scenario	<p>Показывает название <u>первого сценария</u>, 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 прохождения сценария приводится по окончании данной таблицы.</p>
Сервис	Service	<p>Название сервиса по обработке входящих вызовов, кампании обзвона, обработки чатов 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>

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Статус	Disposition	<p>Статус обращения, предоставленный оператором.</p> <p>Обратите внимание: если в КЦ используются статусы с одинаковым названием, но разным написанием (например, «не звонить» и «НЕ звонить»), при <u>просмотре записей экрана</u> может быть показано сообщение об ошибке.</p> <p>Для её исключения, следует удалить один из дубликатов. Если необходимо использовать оба статуса (т. е. каждый статус имеет определенное значение), один из них необходимо переименовать.</p>
Заметки	Notes	<p>Указывает на наличие <i>заметок</i>, внесенных оператором по окончании работы с обращением.</p> <p>Комментарии позволяют передать дополнительную информацию об обращении, которая может быть не очевидна из статуса обращения.</p>
Номер учётной записи	Account number	<p>Номер учетной записи - это идентификатор клиента, который может быть использован в качестве ключа в списке обзвона.</p> <p>Если с вызовом связан номер учетной записи, этот номер будет отображаться в данном столбце.</p> <p>Предварительно, столбец с учётными записями в списке обзвона должен быть отмечен как тип: учетная запись). Подробнее см. в инструкции Списки обзвона, размещённой на Справочном портале.</p>
Номер запроса	Case number	<p>Для обращений по email показывает номер <i>запроса</i>, с которым связано данное письмо.</p> <p>Номер запроса указывается в виде ссылки, при нажатии на которую происходит открытие страницы с историей обработки email. Описание страницы представлено в разделе Просмотр переписки по email.</p>
Оператор	Agent	<p><i>Учетная запись (логин)</i> оператора, который обработал данное обращение.</p>

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Запись	Recording	<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>
Эмоция	Sentiment	<p>При использовании интеграции с сервисом <i>Распознавания Естественного Языка (Natural Language Understanding - NLU)</i> в данном столбе в виде иконки показывается среднее значение эмоционального фона обращения.</p>
Значение эмоции	Sentiment value	<p>Значение эмоции показывает числовой показатель среднего значения эмоционального фона обращения. Цифра показывает, насколько негативным или позитивным было взаимодействие на основе анализа эмоций оператора и клиента.</p>
Части	Segments	<p>Общение с 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 в данном столбце будет стоять 1.</p>
Тема	Subject	<p>Для email - указывается тема письма.</p>
Проблемы с вызовом	Call Problem	<p>Показывает справочную информацию о качестве связи во время разговора.</p> <p>Для этого оператор должен был по окончании вызова нажать ссылку <i>Сообщить о проблеме в области Активного обращения</i> на р.м. оператора и выбрать тип проблемы.</p>

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Global Interaction ID	Global Interaction ID	<p>Уникальный Глобальный идентификатор обращения (Global interaction identifier - GIID) - уникальный номер, присваиваемый каждому обращению в Облачном Контакт Центре.</p> <p>Нажатие на номер откроет окно прослушивания записи / просмотра чата / просмотра записи экрана оператора.</p>

Прохождение блоков сценария

Нажатие на название сценария в столбце Сценарий откроет окно с информацией о прохождении блоков сценария, который использовался при обработке данного обращения.

Порядок выполнения	Дата и время	Продолжительность	Название конфигурации	Тип Блока	Название Блока	Идентификатор Блока	Выбран блок Выход
0	05.10.23 13:50:39	0	Входящие вызовы	AnswerCall		-1	normal exit
1	05.10.23 13:50:39	0	Входящие вызовы	SetLanguage.1	Russian	24	normal exit
2	05.10.23 13:50:39	0	Входящие вызовы	RequestSkill.1	Services = Входящие ...	25	normal exit
3	05.10.23 13:50:39	0:03	Входящие вызовы	Play.1	Приветствие вх.	26	normal exit
4	05.10.23 13:50:42	0:07	Входящие вызовы	Menu.1	Меню	27	1
5	05.10.23 13:50:49	0:03	Входящие вызовы	Play.1	1 - Соединение с отд...	45	normal exit
6	05.10.23 13:50:52	0	Входящие вызовы	RequestSkill.1	Services = Входящий ...	46	normal exit
7	05.10.23 13:50:52	0	Входящие вызовы	FindAgent.1	Поиск по навыкам	28	normal exit
8	05.10.23 13:50:52	0	Входящие вызовы	GetUserConfiguration.1		29	normal exit
9	05.10.23 13:50:52	0	Входящие вызовы	WebScreenpop.1	Вкладки	30	normal exit
10	05.10.23 13:50:52	0	Входящие вызовы	SetProperty.1	ttt to \${item.from}	31	normal exit
11	05.10.23 13:50:52	0:49	Входящие вызовы	Connect.1		32	TargetDisconnected
12	05.10.23 13:51:41	0	Входящие вызовы	Goto.1	Комментарий "Опро...	63	normal exit
13	05.10.23 13:51:41	0	Входящие вызовы	Comment.1	Опрос по телефону	34	normal exit
14	05.10.23 13:51:41	0:08	Входящие вызовы	Play.1	QM Приветствие	35	normal exit
15	05.10.23 13:51:49	0:08	Входящие вызовы	Menu.1	QM FCR	36	1
16	05.10.23 13:51:57	0	Входящие вызовы	SetProperty.1	first_call_resolution to 1	64	normal exit
17	05.10.23 13:51:57	0	Входящие вызовы	Goto.1	Collect Digits "contact...	65	normal exit
18	05.10.23 13:51:57	0:11	Входящие вызовы	CollectDigits.1	contact satisfaction	38	normal exit
19	05.10.23 13:52:08	0	Входящие вызовы	If.2	Check CSAT entered v...	39	normal exit
20	05.10.23 13:52:08	0:12	Входящие вызовы	CollectDigits.1	NPS	40	normal exit
21	05.10.23 13:52:20	0	Входящие вызовы	If.2	Check NPS entered va...	41	normal exit
22	05.10.23 13:52:20	0	Входящие вызовы	Survey.1		42	normal exit
23	05.10.23 13:52:20	0:06	Входящие вызовы	Play.1	Завершение обслуж...	43	normal exit
24	05.10.23 13:52:26	0	Входящие вызовы	Exit.1		44	exception

Описание столбцов таблицы Шаги сценария представлено в таблице ниже.

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Порядок выполнения	Execution Order	Порядок прохождения блоков сценария.
Дата и время	Date & Time	Дата (день/месяц/год) и время выполнения шага сценария.
Продолжительность	Duration	Продолжительность выполнения данного шага сценария.
Название сценария / конфигурации	Scenario Name	Название используемого на данном шаге сценария.
Тип блока	Block Type	Сокращенное название типа блока сценария на англ. яз. (например: SetLanguage).
Название блока	Block Title	Название блока в сценарии или значение переменной / функции, заданной в нем.
Идентификатор блока	Block ID	Цифровое значение блока сценария.
Выход из блока / Выбран блок Выход	Block Exit taken	Тип выхода из блока, используемого в сценарии. Обратите внимание: это один из наиболее важных показателей, т.к. он указывает, почему обращение было завершено.

Изменение вида Результаты поиска

На странице Результаты поиска возможно изменение состава отображаемых столбцов для более удобной работы с записями обращений, которые необходимо прослушать / просмотреть.

Для этого нажмите на *указатель* (1) на любом названии столбца и поставьте / снимите флажок рядом с названием нужного столбца (2).

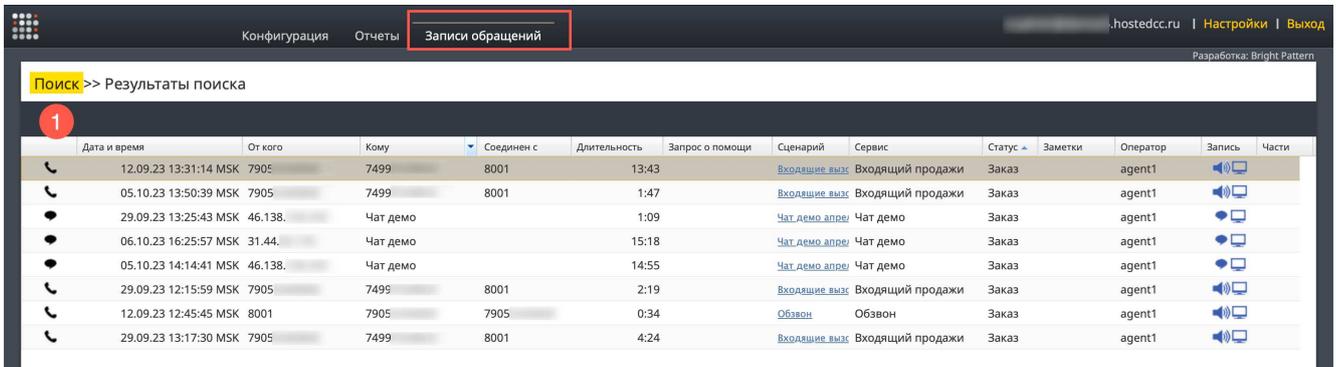
The screenshot shows the 'Записи обращений' (Call Records) page in a web application. At the top, there are navigation tabs: 'Конфигурация', 'Отчеты', and 'Записи обращений' (highlighted with a red box and a red circle '3'). The main content area is titled 'Поиск >> Результаты поиска'. Below the title is a table of call records with columns: 'Дата и время', 'От кого', 'Кому', 'Соединен с', 'Длительность', 'Запрос о помощи', 'Сценарий', 'Сервис', 'Статус', 'Заметки', 'Оператор', 'Запись', and 'Части'. A red circle '1' highlights the 'Соединен с' column header. A context menu is open over this column, showing a list of columns with checkboxes. A red circle '2' highlights the 'Заметки' checkbox, which is currently unchecked. The table contains several rows of call data. At the bottom right, there is a status bar that says 'Записи 1 - 8 из 8'.

Дата и время	От кого	Кому	Соединен с	Длительность	Запрос о помощи	Сценарий	Сервис	Статус	Заметки	Оператор	Запись	Части
12.09.23 13:31:14 MSK	7905	7499	8001	13:43			Входящий продажи	Заказ		agent1		
05.10.23 13:50:39 MSK	7905	7499					Входящий продажи	Заказ		agent1		
29.09.23 13:25:43 MSK	46.138.	Чат демо		1:09			Чат демо	Заказ		agent1		
06.10.23 16:25:57 MSK	31.44.	Чат демо		15:18			Чат демо	Заказ		agent1		
05.10.23 14:14:41 MSK	46.138.	Чат демо		14:55			Чат демо	Заказ		agent1		
29.09.23 12:15:59 MSK	7905	7499	8001	2:19			Входящий продажи	Заказ		agent1		
12.09.23 12:45:45 MSK	8001	7905	7905	0:34			Обзвон	Заказ		agent1		
29.09.23 13:17:30 MSK	7905	7499	8001	4:24			Входящий продажи	Заказ		agent1		

Возврат к критериям поиска

Просмотрев результаты поиска можно вернуться на страницу настройки критериев поиска для **изменения** критериев.

Для этого нажмите на название Поиск (1) в строке названия страницы. Произойдёт возврат на страницу настройки критериев поиска.



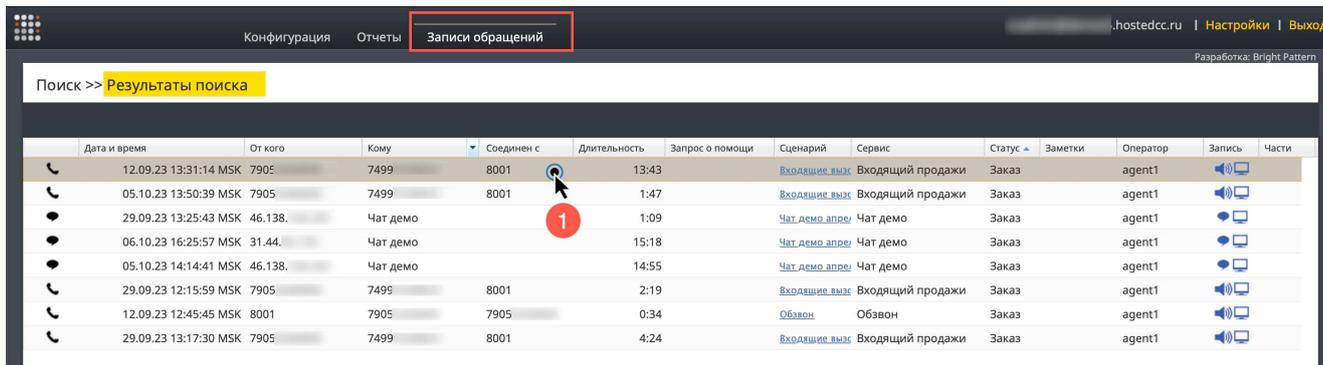
Конфигурация Отчеты **Записи обращений** hostedcc.ru | Настройки | Выход

Поиск >> Результаты поиска

Дата и время	От кого	Кому	Соединен с	Длительность	Запрос о помощи	Сценарий	Сервис	Статус	Заметки	Оператор	Запись	Части
12.09.23 13:31:14 MSK	7905	7499	8001	13:43		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		
05.10.23 13:50:39 MSK	7905	7499	8001	1:47		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		
29.09.23 13:25:43 MSK	46.138.	Чат демо		1:09		Чат демо аппе	Чат демо	Заказ		agent1		
06.10.23 16:25:57 MSK	31.44.	Чат демо		15:18		Чат демо аппе	Чат демо	Заказ		agent1		
05.10.23 14:14:41 MSK	46.138.	Чат демо		14:55		Чат демо аппе	Чат демо	Заказ		agent1		
29.09.23 12:15:59 MSK	7905	7499	8001	2:19		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		
12.09.23 12:45:45 MSK	8001	7905	7905	0:34		Обзвон	Обзвон	Заказ		agent1		
29.09.23 13:17:30 MSK	7905	7499	8001	4:24		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		

Просмотр / прослушивание записей обращений

Для работы с конкретным обращением выделите и нажмите на строку с ним (1) на странице Результаты поиска.



Дата и время	От кого	Кому	Соединен с	Длительность	Запрос о помощи	Сценарий	Сервис	Статус	Заметки	Оператор	Запись	Части
12.09.23 13:31:14 MSK	7905	7499	8001	13:43		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		
05.10.23 13:50:39 MSK	7905	7499	8001	1:47		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		
29.09.23 13:25:43 MSK	46.138.	Чат демо		1:09		Чат демо apre	Чат демо	Заказ		agent1		
06.10.23 16:25:57 MSK	31.44.	Чат демо		15:18		Чат демо apre	Чат демо	Заказ		agent1		
05.10.23 14:14:41 MSK	46.138.	Чат демо		14:55		Чат демо apre	Чат демо	Заказ		agent1		
29.09.23 12:15:59 MSK	7905	7499	8001	2:19		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		
12.09.23 12:45:45 MSK	8001	7905	7905	0:34		Обзвон	Обзвон	Заказ		agent1		
29.09.23 13:17:30 MSK	7905	7499	8001	4:24		Входящие вызв	Входящий продажи	Заказ		agent1		

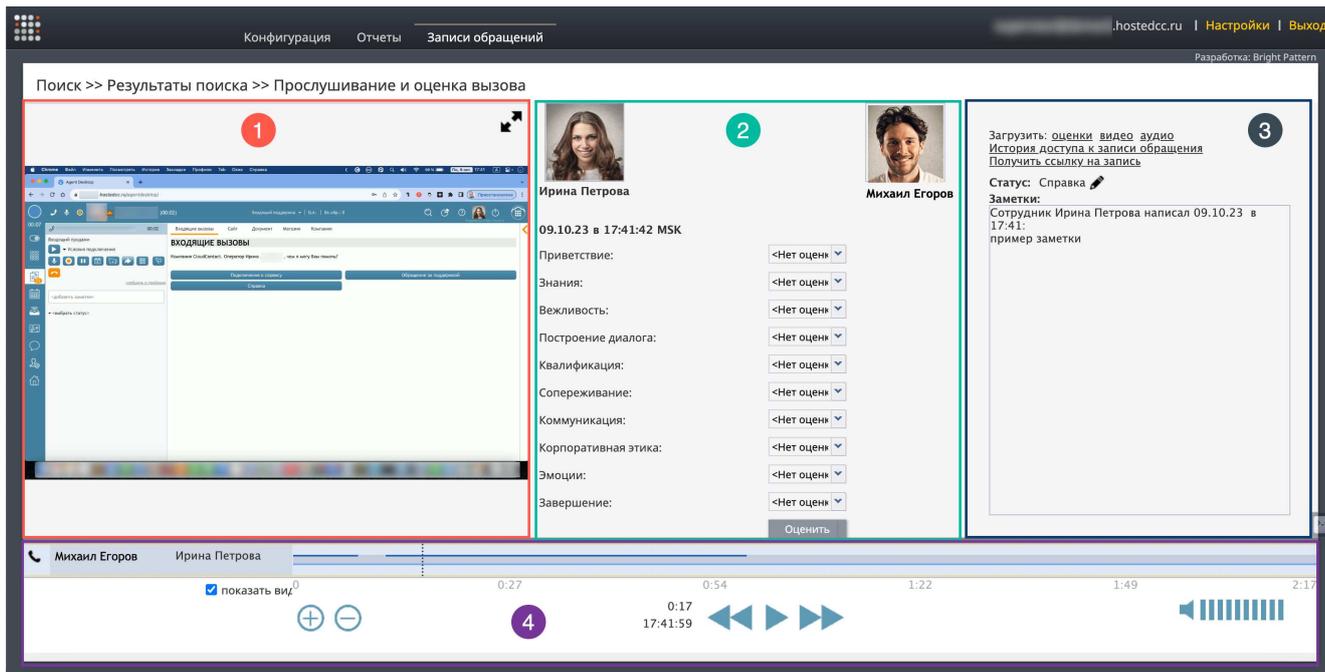
Откроется окно с записью обращения. В зависимости от типа обращения интерфейс окна может отличаться.

Прослушивание записи разговора / просмотр записи чата

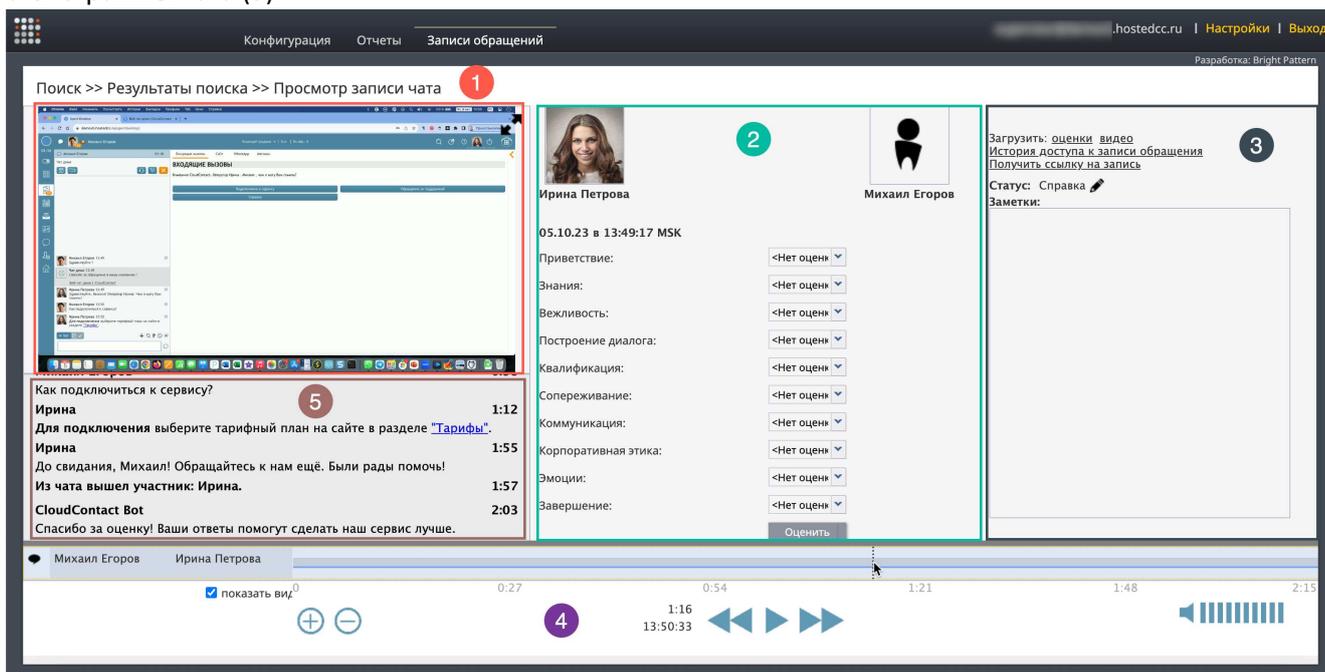
Окно прослушивания записи разговора / просмотра записи чата состоит из следующих элементов:

- 1 - область отображения записи экрана (если проводилась);
- 2 - область оценки качества работы;
- 3 - область служебных действий;
- 4 - область воспроизведения записи (если велась запись экрана, то одновременно с прослушиванием будет воспроизводиться запись экрана в области 1).

Если запись экрана не проводилась - в верхней части будут отображаться только области 2 и 3.



При просмотре записи чата окно просмотра выглядит похожим образом. Добавляется область стенограммы чата (5).

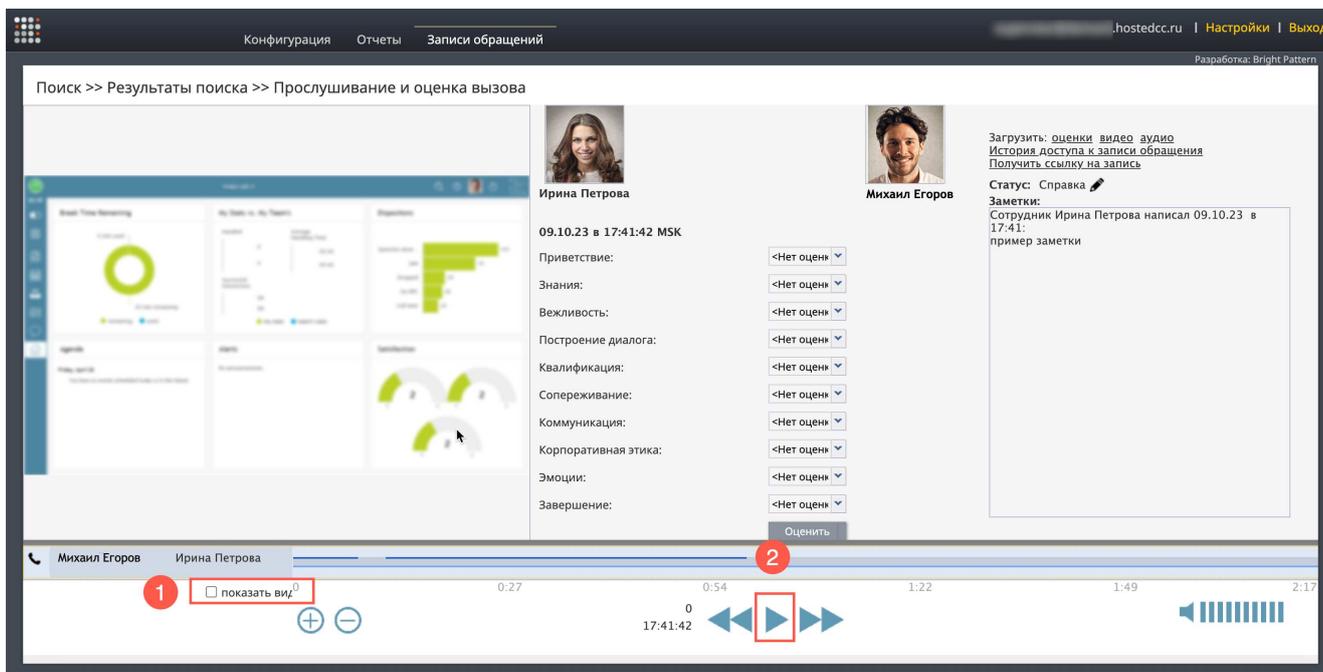


Рассмотрим более подробно возможности и настройки каждой области экрана записи обращения.

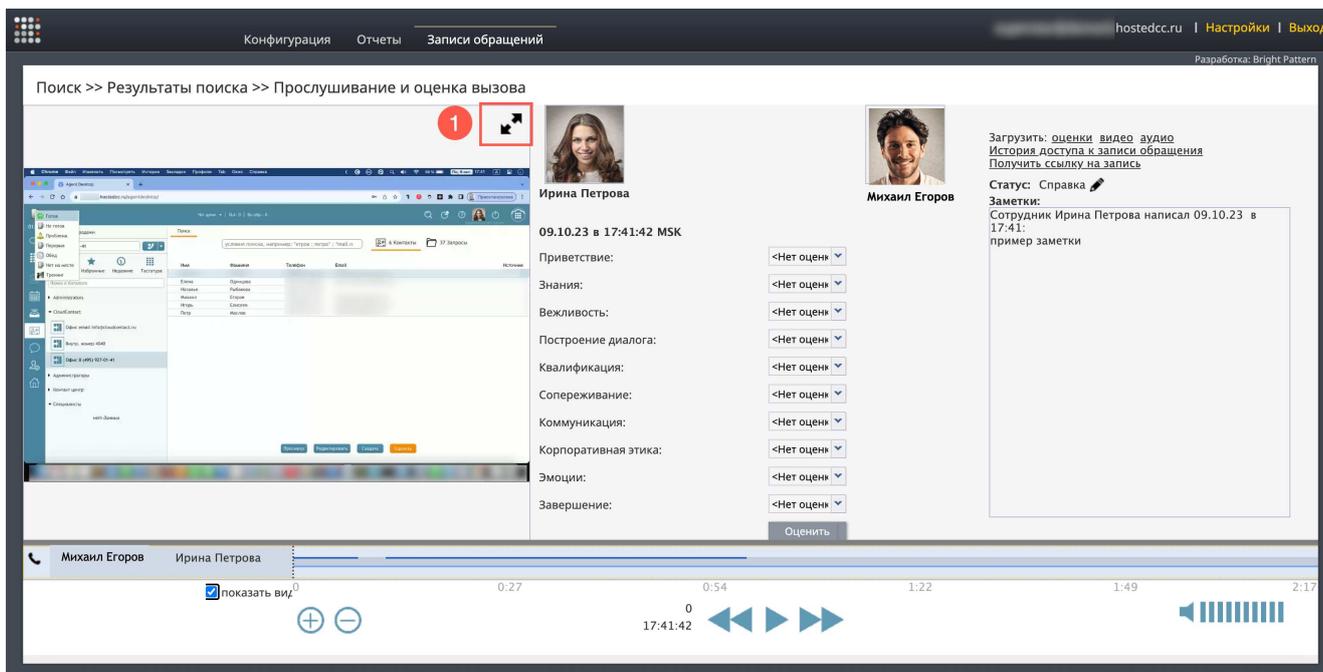
Область отображения записи экрана

Для начала просмотра видео записи экрана оператора включите флажок **показать видео** (1) в области воспроизведения записи. Видео будет загружено в область *отображения*.

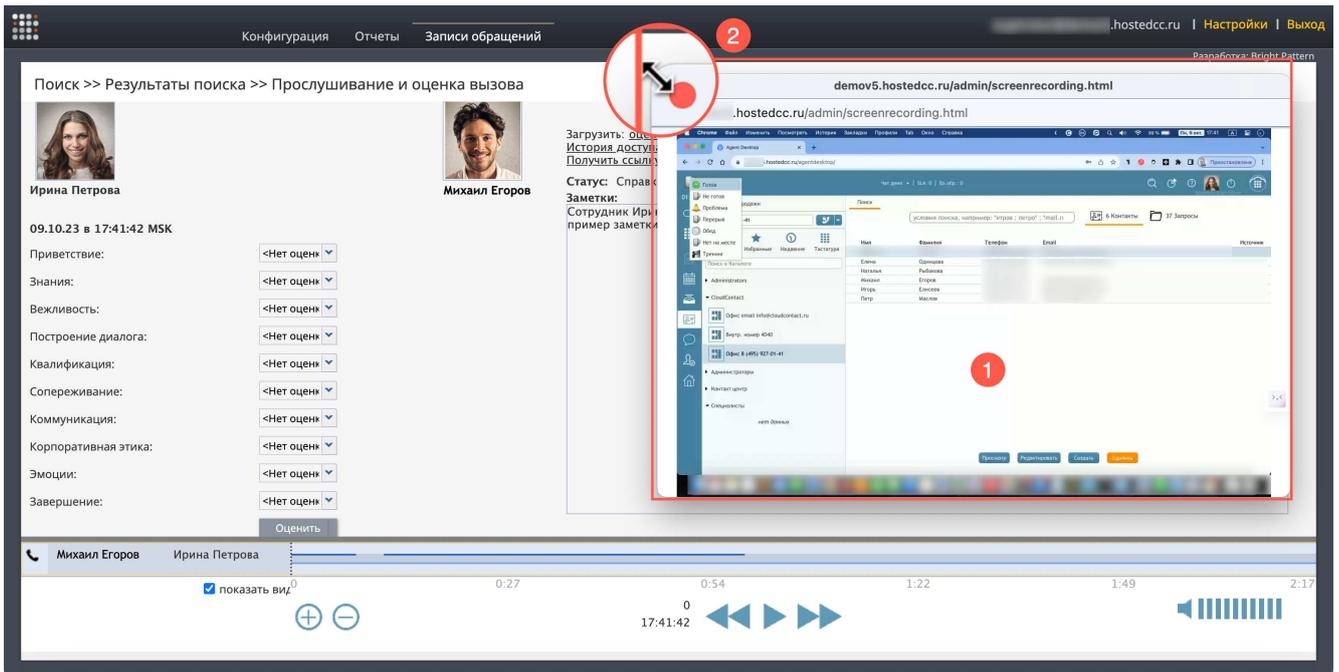
Для просмотра видео нажмите кнопку *воспроизведения* (2). Одновременно с видео будет воспроизводиться звук разговора или показываться соответствующая часть стенограммы чата. Для быстрого перемещения по записи видео используйте кнопки *перемотки вперед* и *назад*.



Для удобства просмотра, видео можно показать в отдельном окне. Для этого нажмите кнопку (1).



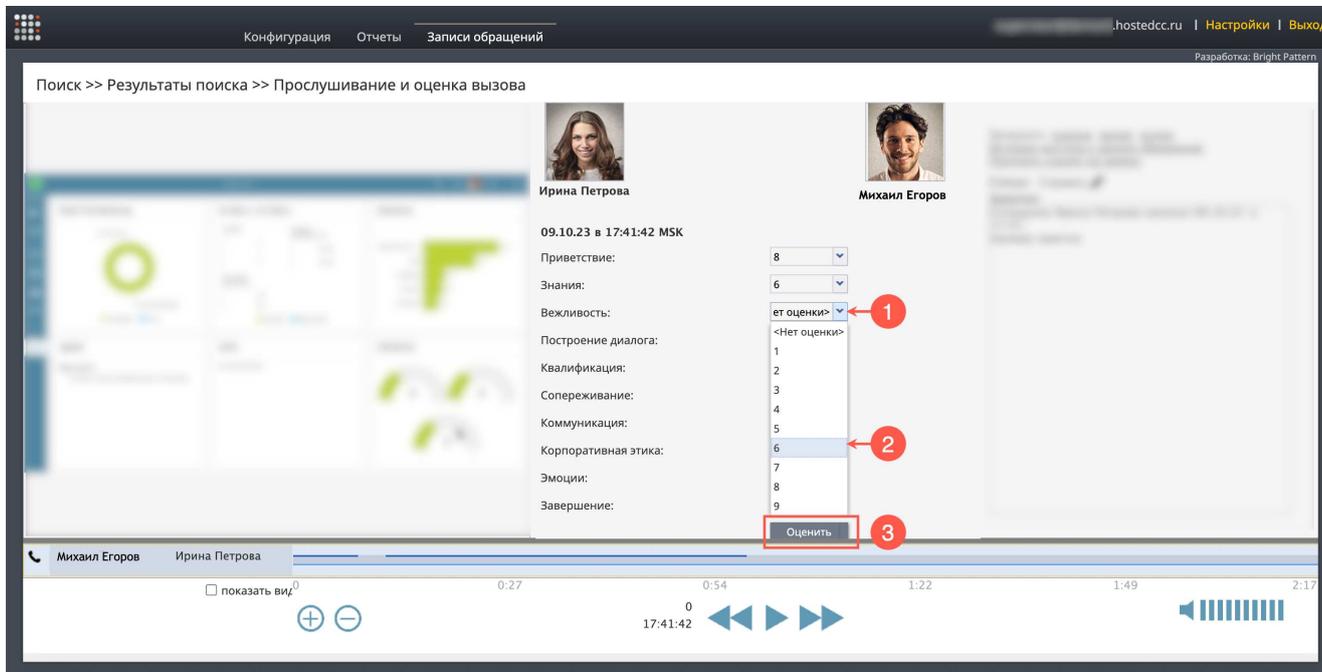
Видео будет показано в отдельном окне (1), которое можно увеличить до желаемого размера потянув за край экрана (1).



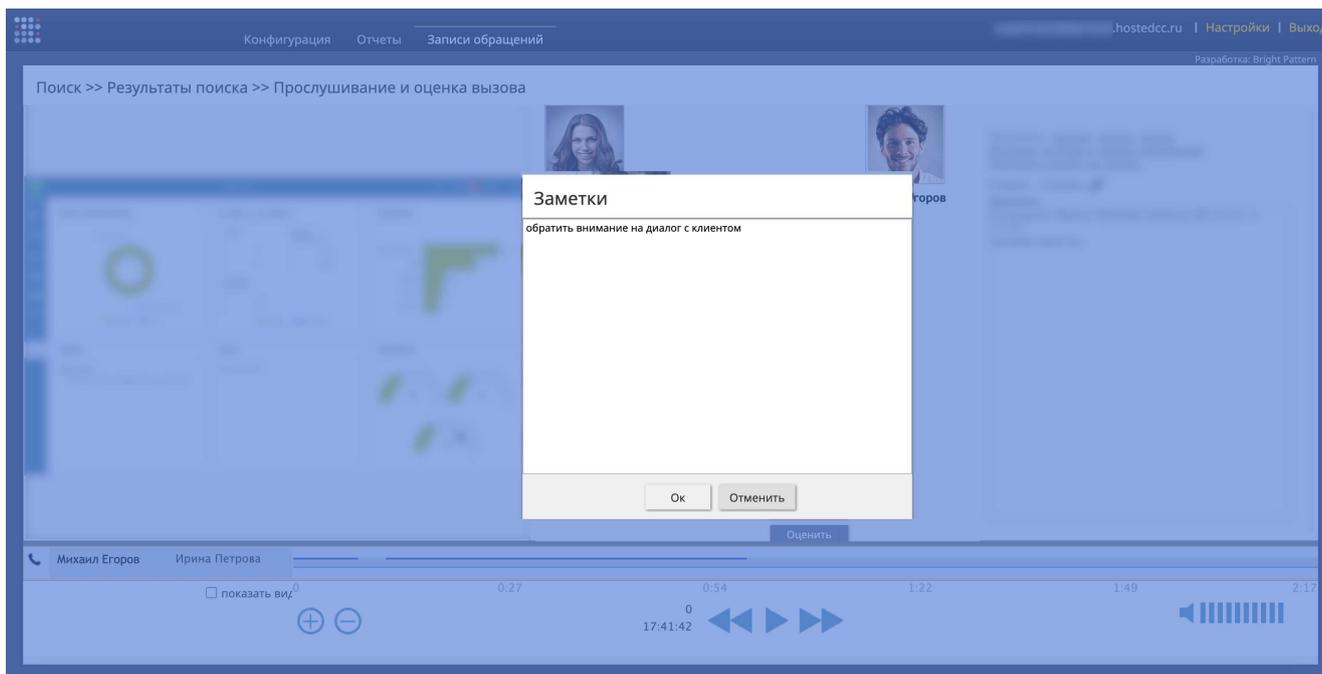
Область оценки качества работы

В области *оценки качества работы* сотрудник, отвечающий за контроль качества работы персонала, может проставить оценку работы оператора по 10 критериям. Настройка критериев описана в разделе [Категории оценки работы операторов](#).

Для проставления оценки выберите *категорию* (1) и проставьте *оценку* (2) по шкале от 1 до 9. По окончании оценки нажмите *Оценить* (3) для сохранения результата оценки.



Нажатие кнопки *Оценить* откроет дополнительное окно для ввода *заметки*. В этом окне можно ввести комментарии по работе оператора с данным обращением и проставленным оценкам. Для сохранения заметки нажмите *ОК*. Заметка контролёра будет отображаться вместе с другими данными в области *служебных действий* при следующем открытии данной записи обращения.



⚠ Обратите внимание: если вызов состоит из нескольких *частей*, то можно оценить работу каждого оператора, принимавшего участие в обработке вызова. Для этого перемещайтесь между записями каждой части вызова (подробнее об этом написано в подразделе [Область воспроизведения записи](#)). Отсутствие категорий оценки вызова для определенной части вызова означает, что в этой части вызов обслуживался в IVR.

Если в КЦ используется **дополнительный функционал OMNI QM (Omnichannel Quality Management)**, то в области оценки качества отображается расширенная форма оценки работы оператора (1).

Поиск >> Результаты поиска >> Прослушивание и оценка

Михаил Егоров
09.10.2023 17:41 MSK

Ирина Петрова
Контакт центр

Входящий продажи: Справка

Оценка Подробности Все оценки

Оценка входящих вызовов: 30

1. Приветствие: 100
2. Идентификация: 100
3. Выяснение: 50
4. Решение: 22
5. Поведение: 0
6. Общение: 0
7. Допродажи: 0
8. Процедуры: 0
9. Завершение: 0

4-1. Правильно определяет ресурсы, необходимые для решения вопроса клиента Да Нет НД

4-2. Правильно использует ресурсы Да Нет НД

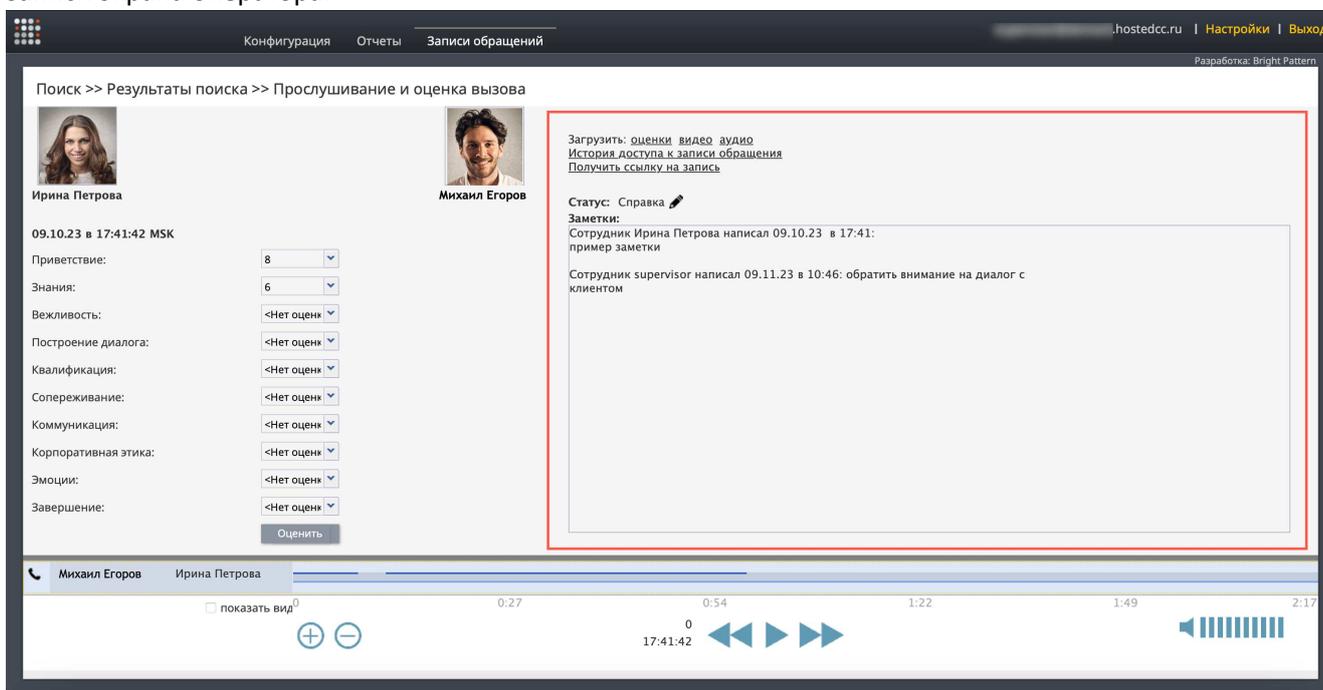
Назначить Настроить Сохранить как черновик

0.5x 1x 2x 3x 2:17

Область служебных действий

В данной области отображаются: статус обращения, заметки введенные оператором и контролёром, а также ссылки для выгрузки записи обращения и экрана оператора на ПК сотрудника.

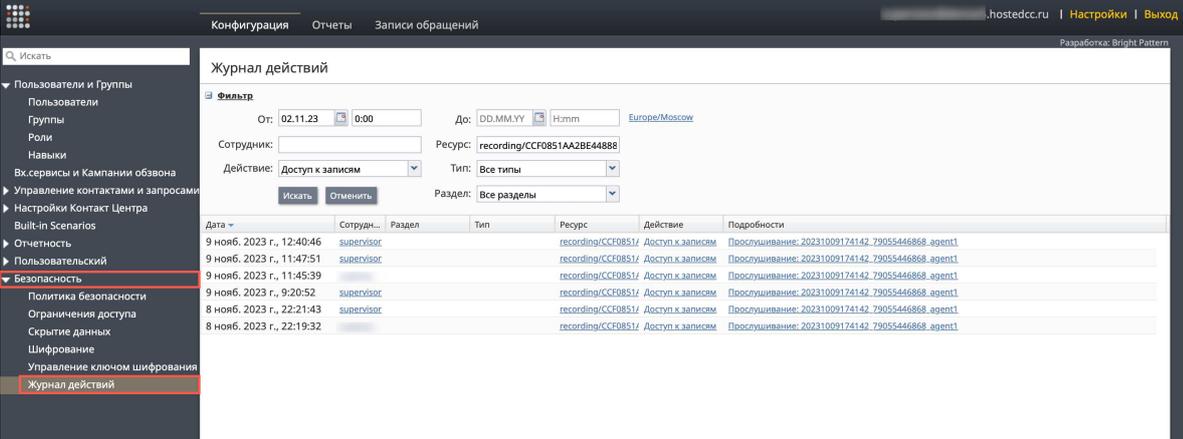
Для удобства работы с данной инструкцией, снимок показывает вариант страницы при отключённой записи экрана оператора.



Описание действий, которые можно выполнить в данной области приводится в таблице ниже (пункты показаны в порядке отображения на экране).

! В зависимости от настроек КЦ у сотрудника могут отображаться не все пункты, перечисленные в таблице.

название	описание
Загрузить	
оценки	Выгружает архив в формате ZIP файла, содержащий: запись обращения и таблицу в формате Excel с данными по обращению и проставленными оценками качества работы оператора, включая заметки контролёра.
видео	Выгружает видео записи экрана оператора (если выполнялась видео-запись) в формате WEBM; видео содержит звуковую дорожку с аудио записью вызова.
аудио	Выгружает аудио запись вызова в формате WAV.
История доступа к записи обращения	Открывает раздел Безопасность / Журнал действий приложения Администратора, в котором показаны все сотрудники, кто открывал запись данного обращения.

название	описание
пример экрана с данными о доступе к записи обращения	

Получить ссылку на запись

Ссылка на страницу с записью обращения будет скопирована в буфер обмена. Она может быть вставлена в email или текстовое сообщение другим сотрудникам КЦ для совместного обсуждения и анализа работы.

⚠️ Обратите внимание: для доступа к записи сотрудник, которому отправлена ссылка, должен обладать полномочием *Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов* (задаётся в разделе *Работа с обращениями* соответствующей роли).

Статус

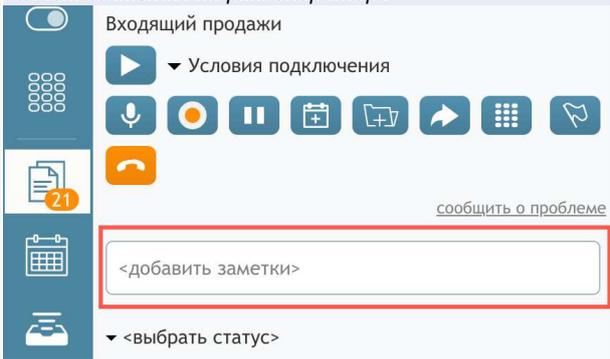
В данном пункте показывается *статус* обращения, проставленный оператором по окончании работы с ним.

Сотрудник может **изменить** статус обращения. Для этого надо нажать на значок карандаш.

Статус: Справка 

Откроется окно, в котором следует выбрать новый статус, а также ввести комментарий о причинах изменения (опционально).

⚠️ Обратите внимание: для изменения статуса сотрудник должен обладать полномочием *Изменять окончательный статус обращения* (задаётся в разделе *Дополнительные функции управления* соответствующей роли)

название	описание
<p>Изменить статус</p> <p>Статус: <input type="text" value="Отказ"/></p> <p>Причина изменения: <input type="text" value="неправильно определена причина разговора"/></p> <p><input type="button" value="Ок"/> <input type="button" value="Отменить"/></p>	<p>окно изменения статуса обращения и ввода комментариев по причине изменения</p>
<p>Заметки</p>	<p>В данном блоке показываются заметки, введённые оператором по окончании работы с обращением (в поле заметки в <i>списке активных обращений</i>) и контролёром по итогам прослушивания / просмотра записи обращения и проставления оценок в области оценки качества работы.</p> <p><i>область заметки на р.м. оператора</i></p> 

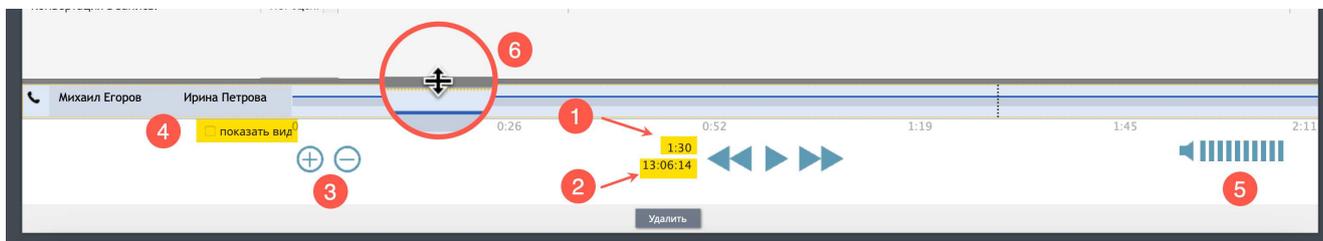
Область воспроизведения записи

В данной области можно управлять прослушиванием записи разговора или просмотром стенограммы чата.

Для начала воспроизведения нажмите кнопку . Для быстрого перемещения по записи, нажмите кнопки:  (вперед);  (назад). Каждое нажатие на эти кнопки перемещает на 10 сек. записи.

Дополнительные элементы управления:

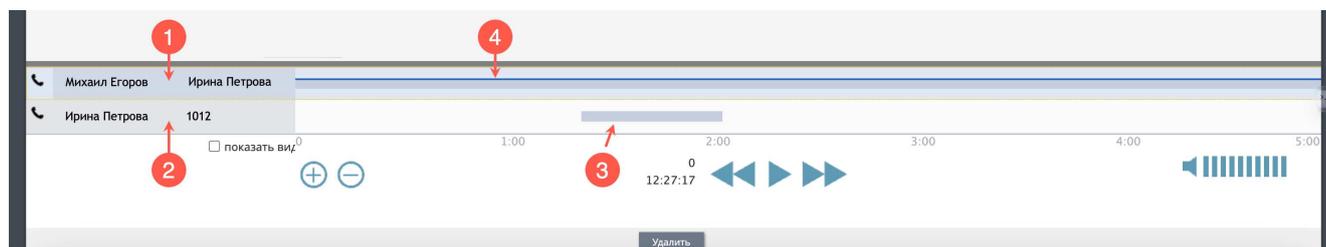
- 1 - текущее время воспроизведения;
- 2 - время обработки обращения, соответствующее текущему времени воспроизведения;
- 3 - кнопки увеличения / уменьшения временной шкалы воспроизведения;
- 4 - п. загрузки видео записи экрана оператора (если производилась запись), подробнее см. п. Область отображения записи экрана;
- 5 - регулировка громкости звука воспроизведения;
- 6 - изменение ширины области воспроизведения записи.



Если обращение состояло из **нескольких частей**, каждая *часть* отображается в *области воспроизведения* в виде отдельной строки.

Рассмотрим прослушивание обращения из нескольких *частей* на примере: клиент (Михаил Егоров) позвонил в КЦ. Вызов принял оператор Ирина Петрова. В процессе разговора оператор поставил входящий вызов на удержание и совершил консультационный вызов сотруднику компании на внутренний номер 1012. Затем вернулся к разговору с клиентом и завершил консультацию.

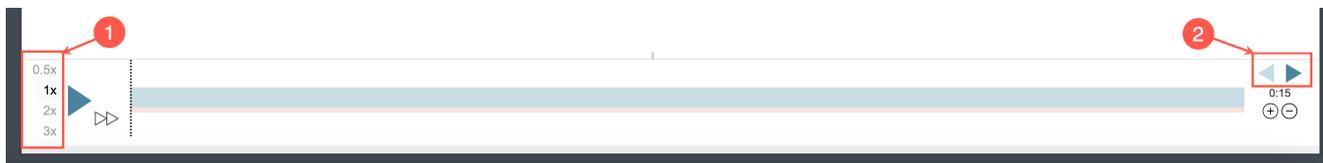
В этом примере вызов состоит из двух *частей*: 1-я часть - разговор между клиентом и оператором; 2-я часть - консультационный вызов оператором сотрудника. В *области воспроизведения* каждая *часть* представлена отдельной строкой: (1) и (2). На *временной шкале* длительность каждой *части* показана в виде серого прямоугольника (например, (3) для консультационного разговора). Это позволяет быстро найти нужную *часть* на *временной шкале* для прослушивания. Чтобы прослушать часть разговора, выберите нужную строку. Выбранная строка выделяется темным цветом (1); на временной шкале - подчеркивается синей полоской (4).



Область воспроизведения при включённом функционале OMNI QM.

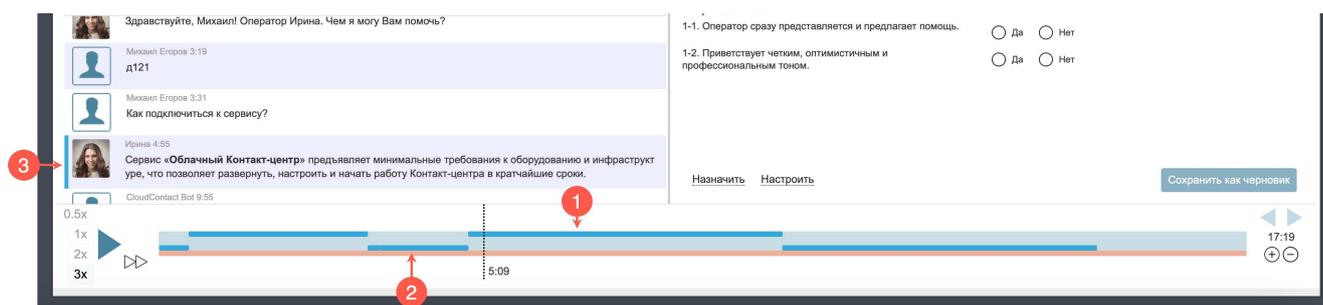
Область воспроизведения для **телефонных вызовов** при включённом дополнительном функционале **OMNI QM** имеет следующие особенности:

- воспроизведение возможно на нескольких скоростях (1): от замедленного до ускоренного в 2 или 3 раза;
- переключение между *частями* разговора происходит с помощью кнопок След. / Пред. (2).



Область воспроизведения для **чатов** при включённом дополнительном функционале **OMNI QM**, помимо перечисленных выше, имеет следующие особенности:

- каждая сторона чата (клиент и оператор) визуальны представлены на временной шкале в виде полос синего цвета, расположенных на разном уровне: верхняя полоска соответствует отправке сообщений со стороны оператора (1); нижняя полоска - отправке сообщений со стороны клиента (2); одновременно в области *стенограммы чата* сообщение, соответствующее воспроизводимой полоске на временной шкале, также выделяется цветом: на примере ниже на временной шкале воспроизводится сообщение от оператора (1) - в области стенограммы текст самого сообщения выделяется синей полоской (3).

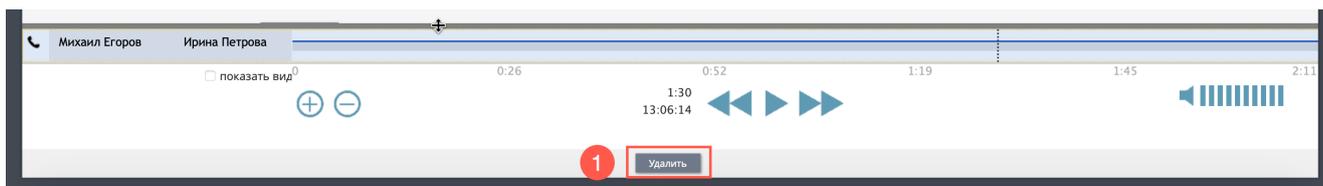


Удаление одиночной записи

В области воспроизведения можно удалить содержание записи (т. е. непосредственно запись голоса, стенограмму чата, текст сообщения электронной почты и т. д.), что может потребоваться в целях соблюдения конфиденциальности или стандартов безопасности.

⚠ Обратите внимание: в области воспроизведения можно удалить содержание одной записи за раз. Для удаления сотрудник должен обладать полномочием *Редактировать и удалять записи обращений* (задаётся в разделе *Администрирование КЦ соответствующей роли*).

Если сотрудник обладает необходимым полномочием, в области воспроизведения будет отображаться кнопка **Удалить** (1). Для удаления содержания записи - нажмите её.



Откроется окно выбора вариантов удаления. В блоке **Удалить** следующие записи (1) выберите, что планируется удалить: запись разговора, запись экрана или оба варианта. В блоке **Причина** (2) введите причину удаления. Указание причины является **обязательным условием**. Нажмите кнопку **Удалить** (3).

Удалить запись обращения

Удалить следующие записи 1

- Запись разговора
- Запись экрана

Причина

содержит данные кредитной карты 2

3 **Удалить** Отменить

На последнем шаге отображается информация о сделанном выборе. Нажмите **Удалить** для завершения действия.

⚠ Будьте внимательны: на этом шаге содержание записи будет окончательно удалено и не подлежит восстановлению.

Удалить запись обращения

Запрошенная операция безвозвратно уничтожит следующее кол-во обращений: запись экрана/запись разговора.
Внимание: записи экранов, содержащие обработку выбранных обращений, будут удалены.

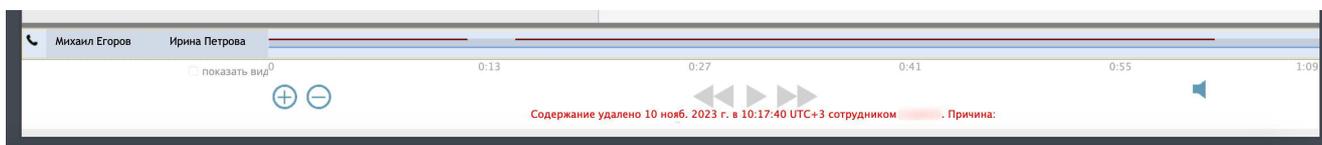
Удалить Отменить

⚠ Обратите внимание: для email при нажатии кнопки **Удалить** будет удалено одно сообщение из цепочки писем за раз; для *голоса* и *чата* будут удалены все записи обращения, если оно состояло из нескольких частей.

⚠ Обратите внимание: при нажатии кнопки **Удалить** удаляется содержание записи (запись вызова, содержание email или переписка в чате), но не статистика о самом обращении (когда оно поступило, его длительность, кто обработал и т.п.). **Статистика по обращению по прежнему будет доступна в исторических отчетах.** Такое обращение будет отображаться в списке записей обращений, но значки записей обращения и экрана оператора будут показаны серым цветом (1), что означает что они недоступны.

Дата и время	От кого	Кому	Соединен с	Длительность	Сценарий	Сервис	Статус	Оператор	Запись	Части	Global Interact...
04.10.23 15:41:57 MSK				0:07	Обзвон	Обзвон					1 974D8AC8-
04.10.23 15:42:10 MSK				0:03	Обзвон	Обзвон	Нет опера...				1 140D6EA5-
04.10.23 16:48:47 MSK				0:17	Обзвон	Обзвон	Отказ				1 70919596-
05.10.23 13:50:39 MSK				1:47	Входящие вызовы	Входящий продажи	Заказ	agent1			1 25078353-
05.10.23 14:21:59 MSK				11:01	Входящие вызовы	Входящий продажи	Отказ	agent1			1 D4FEFFDD-
06.10.23 15:57:48 MSK				0:27	Входящие вызовы	Входящий продажи	Справка	agent1			1 BDF8A8BF-
09.10.23 17:41:42 MSK				1:01	Входящие вызовы	Входящий продажи	Справка	agent1			1 76785776-

При открытии записи такого обращения прослушать и просмотреть его будет невозможно. В *области воспроизведения* будет отображаться информация о удалении записи, кто её выполнил и причина удаления (1).



Групповое удаление записей обращений описано в одноименном [разделе](#).

Просмотр переписки по email

После выбора email в качестве *канала обращения* и задания *критериев* поиска (см. раздел [Задание критериев поиска](#)) откроется страница Результаты поиска со списком email, соответствующих критериям поиска (см. раздел [Отображение результатов поиска](#)). Выберите необходимое письмо и нажмите на строку с ним.

Откроется окно истории работы с *запросом*, состоящее из следующих элементов:

- 1 - область цепочки писем и комментариев операторов по данному запросу;
- 2 - область содержания выбранного email / заметки оператора;
- 3 - область оценки качества работы;
- 4 - область служебных действий.

The screenshot displays the 'Просмотр Email' (View Email) interface. At the top, there is a navigation bar with 'Конфигурация', 'Отчеты', and 'Записи обращений'. The main content area shows a search result table with columns for 'Дата и время', 'От кого', 'Кому', 'Длительность', 'Сервис', 'Статус', 'Заметки', 'Оператор', and 'Запись'. A red box highlights the first row of the table, which is circled with a red '1'. Below the table, the interface is divided into three main sections:

- Section 2 (left):** Contains the email content. It starts with 'Re заказ № 123-45' and a greeting 'Здравствуйте, Михаил!'. The message body says: 'Заказ № 123-45 готовится к отправке. Для оформления документов просьба сообщить паспортные данные. Спасибо за использование нашего сервиса!'. The sender is 'Ирина Петрова, специалист Облачного контакт центра'. There is a 'cloudCONTACT' logo and a 'загрузить' button.
- Section 3 (middle):** Shows the sender's profile 'Ирина Петрова' and the recipient's profile 'Михаил Егоров'. Below the profiles, the date and time '24.07.22 в 17:49:14 MSK' are displayed. There are several evaluation dropdown menus: 'Приветствие:', 'Знания:', 'Вежливость:', 'Построение диалога:', 'Квалификация:', and 'Сопереживание:', each with a '<Нет оценки>' option.
- Section 4 (right):** Contains service actions: 'Загрузить: оценки видео', 'Смотреть запись экрана', and 'Получить ссылку на запись'. Below these are 'Статус:' and 'Заметки:' fields.

A 'Удалить' button is located at the bottom center of the interface.

Область цепочки писем и комментариев операторов

История работы с запросом представляется в виде *цепочки писем*. Все входящие, переадресованные и исходящие email, связанные с данным *запросом*, показаны в хронологическом порядке (вверху - самые последние письма).

Поиск >> Результаты поиска >> Просмотр Email									
	Дата и время	От кого	Кому	Длительность	Сервис	Статус	Заметки	Оператор	Запись
	24.07.22 18:09:04 MSK	Ирина Петрова			Обработка email	Ответ предостав...		agent1	
	24.07.22 18:08:39 MSK	Ирина Петрова	Михаил Егоров <mih...>		Обработка email			agent1	
	24.07.22 17:54:45 MSK	Михаил Егоров <mih...>	Ирина Петрова		Обработка email			agent1	
	24.07.22 17:49:28 MSK	Ирина Петрова			Обработка email	Требуется доп. и...		agent1	
	24.07.22 17:49:14 MSK	Ирина Петрова	Михаил Егоров <mih...>		Обработка email			agent1	

Перечень столбцов таблицы в *области цепочки писем* представлен ниже (названия расположены в порядке отображения при выборе состава столбцов).

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
[тип коммуникации]	Interaction icons	Самый первый столбец показывает тип коммуникации в виде иконки: - входящий email ; - исходящий email ; - комментарий оператора.
Дата и время	Date and Time	Для входящего email показывает дату и время <u>поступления</u> письма в КЦ. Для исходящего email в этом столбце отображаются дата и время <u>отправки</u> письма. Для комментария : дата и время его сохранения. Обратите внимание : время указывается по часовому поясу, в котором <u>работает КЦ</u> (настраивается в приложении <i>Администратора</i> в разделе <i>Настройки Контакт Центра / Общие настройки / п.Часовой пояс по умолчанию</i>).
От кого	From	Имя / Фамилия отправителя (если известно); иначе - показывает email отправителя.
Кому	To	Имя / Фамилия исходного получателя письма (если известно); иначе - показывает email получателя.
Длительность	Duration	Продолжительность работы над email.
Сервис	Service	Название сервиса в котором был обработан данный email.
Статус	Disposition	Статус email, предоставленный оператором.
Заметки	Notes	Указывает на наличие заметок, внесенных оператором по завершении работы с письмом.
Оператор	Agent	Учетная запись (логин) оператора, который работал с email .

Название (рус.)	Название (англ.)	Описание
Запись	Recording	Иконка  указывает на наличие записи экрана для данного email.

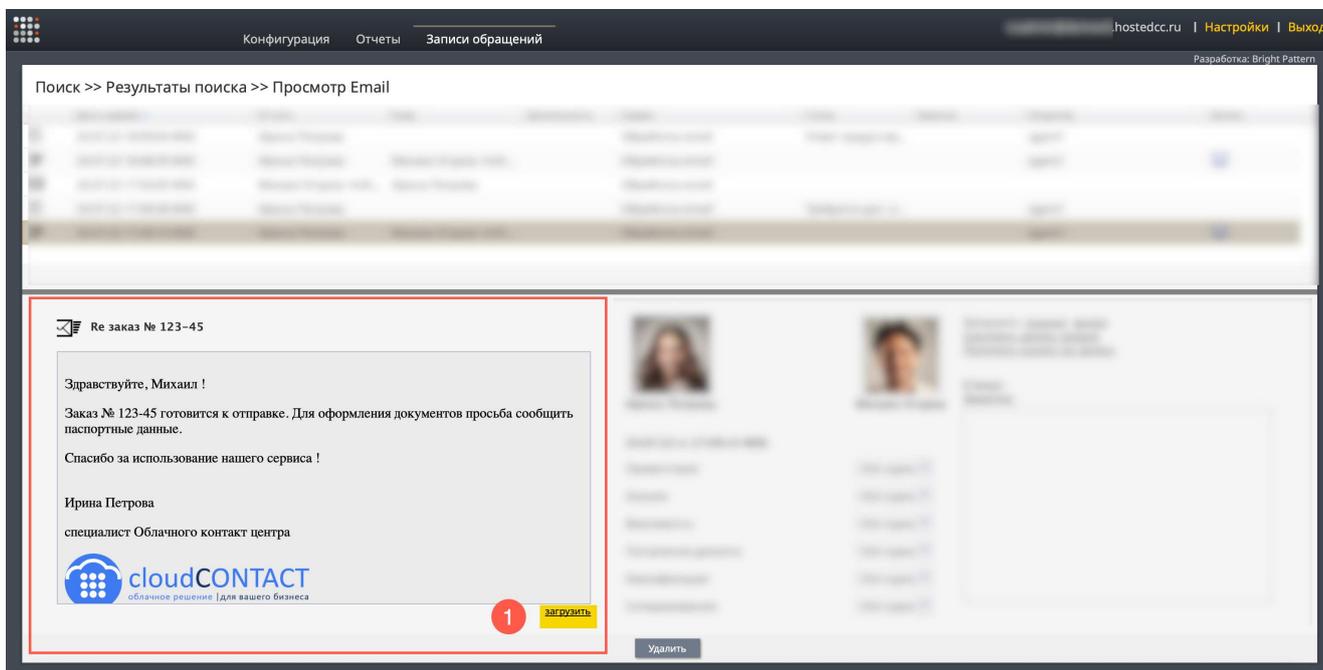
Обратите внимание: область цепочки писем позволяет отображать длительную переписку на одном экране. Максимальное количество отображаемых строк - 50. Строки от 51 и дальше будут разбиты на страницы по 50 строк; их содержимое можно просмотреть, нажав на кнопки ↓ Следующая страница /

↑ Предыдущая страница.

Область содержания email / заметки оператора

В данной области отображается содержание выбранного письма / заметки оператора. Текст письма включает все вложения в него.

Письмо можно **выгрузить** на ПК. Для этого нажмите на ссылку загрузить (1). Письмо будет выгружено в формате EML.



Область оценки качества работы

В области оценки качества работы сотрудник, отвечающий за контроль качества работы персонала, может проставить оценку работы оператора с выбранным email по 10 критериям. Настройка критериев описана в разделе [Категории оценки работы операторов](#).

Проставление оценки происходит аналогично описанному в разделе [Область оценки качества работы](#) для вызовов и чатов.

Поиск >> Результаты поиска >> Просмотр Email

Ирина Петрова

Михаил Егоров

24.07.22 в 17:49:14 MSK

Приветствие: <Нет оценок>

Знания: <Нет оценок>

Вежливость: <Нет оценок>

Построение диалога: <Нет оценок>

Квалификация: <Нет оценок>

Сопереживание: <Нет оценок>

Удалить

Область служебных действий

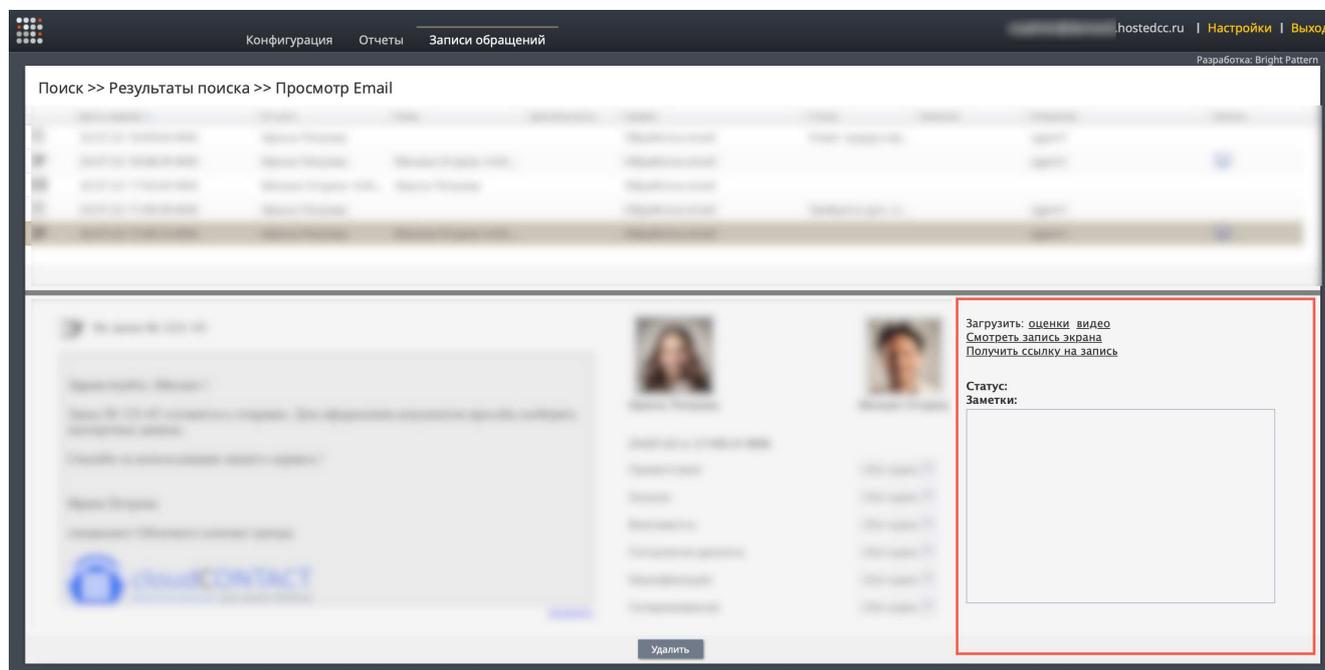
В данной области отображаются: статус обращения, заметки введенные оператором и контролёром, а также ссылки для выгрузки записи экрана оператора и доступа к данной странице для отправки другому сотруднику.

⚠ Обратите внимание: *статус* и *заметки* оператора отображаются при выборе строки с *заметкой* (отображается в виде иконки ) в *области цепочки писем*. Сотрудник может **изменить** статус обращения. Для этого надо нажать на значок карандаш.



Откроется окно, в котором следует выбрать новый статус, а также ввести комментарий о причинах изменения (опционально).

⚠ Обратите внимание: для изменения статуса цепочки email сотрудник должен обладать полномочием *Изменять окончательный статус обращения* (задаётся в разделе *Дополнительные функции управления соответствующей роли*)



Действия по выгрузке записи экрана, оценок и копирования ссылки на данную цепочку писем происходит аналогично описанному в разделе [Область служебных действий](#) для вызовов и чатов.

Удаление цепочки email (запроса)

На странице Просмотр Email можно удалить содержание цепочки email, что может потребоваться в целях соблюдения конфиденциальности или стандартов безопасности.

! Обратите внимание: на странице Просмотр Email можно удалить содержание одной цепочки (запроса). Для удаления сотрудник должен обладать полномочием *Редактировать и удалять записи обращений* (задаётся в разделе Администрирование КЦ соответствующей роли).

Если сотрудник обладает необходимым *полномочием*, в нижней части страницы Просмотр Email будет отображаться кнопка Удалить (1). Для удаления цепочки email - нажмите её.

The screenshot displays the 'Просмотр Email' (View Email) interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs: 'Конфигурация', 'Отчеты', and 'Записи обращений'. The main content area shows a list of email messages with columns for 'Дата и время', 'От кого', 'Кому', 'Длительность', 'Сервис', 'Статус', 'Заметки', 'Оператор', and 'Запись'. Below the list, the selected email is displayed in a detailed view. On the left, the email content is shown, including a greeting and a signature for 'Ирина Петрова'. On the right, there are profile pictures for 'Ирина Петрова' and 'Михаил Егоров', along with a status field and a 'Заметки' (Notes) section. At the bottom of the interface, a 'Удалить' (Delete) button is highlighted with a red box and a red circle containing the number '1'.

Откроется окно выбора вариантов удаления. В блоке **Удалить** следующие записи (1) выберите, что планируется удалить: сообщение email, запись экрана или оба варианта. В блоке **Причина** (2) введите причину удаления. Указание причины является **обязательным условием**. Нажмите кнопку **Удалить** (3).

Удалить запись обращения

Удалить следующие записи 1

Сообщение Email
 Запись экрана

Причина
содержит данные о клиенте 2

3 **Удалить** **Отменить**

На последнем шаге отображается информация о сделанном выборе. Нажмите **Удалить** для завершения действия.

⚠ Будьте внимательны: на этом шаге содержание записи будет окончательно удалено и не подлежит восстановлению.

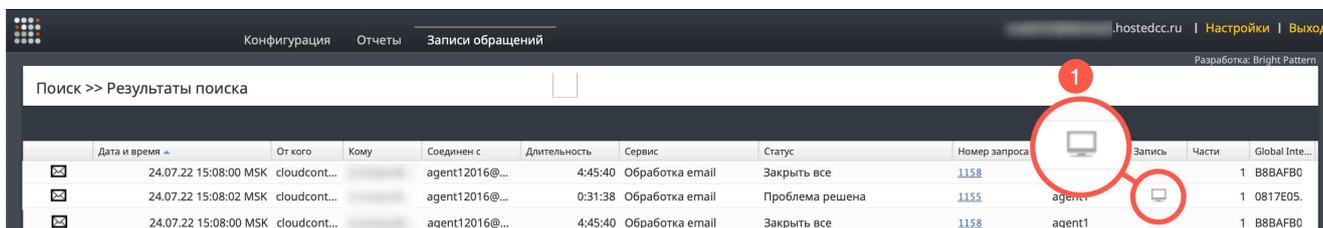
Удалить запись обращения

Запрошенная операция безвозвратно уничтожит следующее кол-во обращений: сообщение .

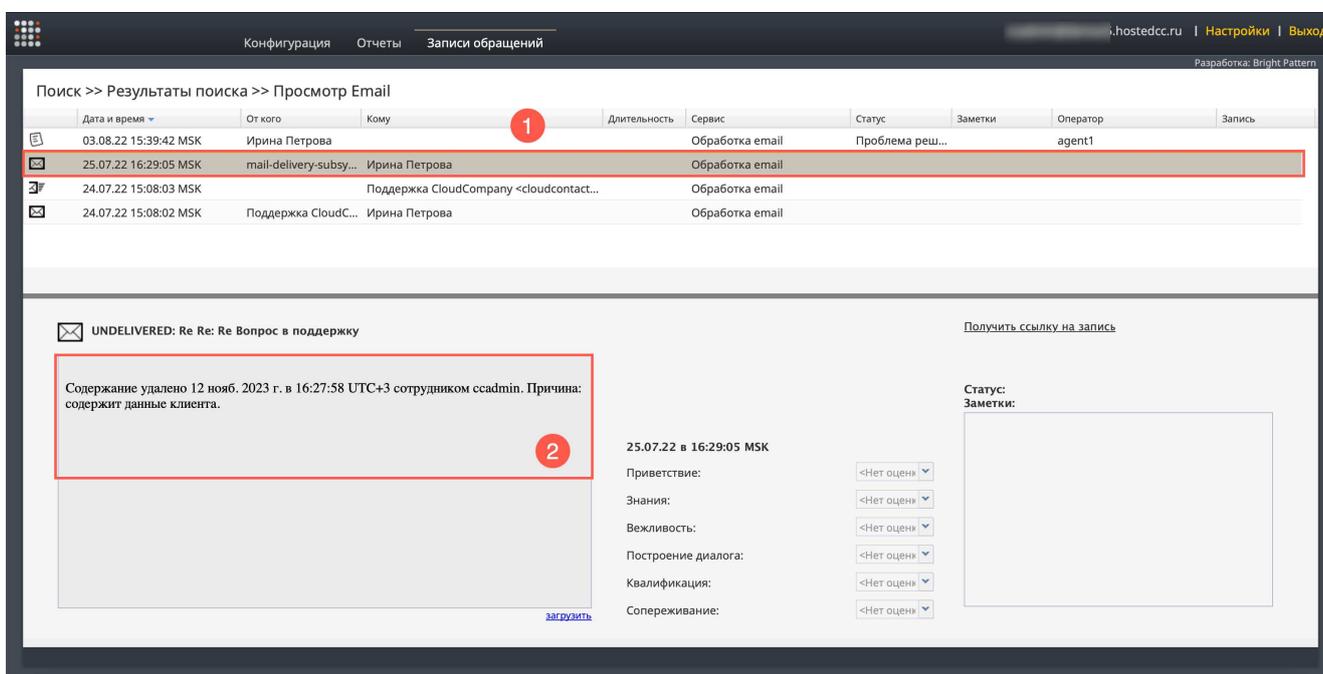
Удалить **Отменить**

⚠ Обратите внимание: для email при нажатии кнопки **Удалить** будет удалено **одно** сообщение из цепочки писем за раз.

⚠️ Обратите внимание: при нажатии кнопки Удалить удаляется содержание email, но не статистика о самом письме (когда оно поступило, от кого, его длительность, кто обработал и т.п.). **Статистика по email по-прежнему будет доступна в исторических отчетах.** Если была удалена вся цепочка писем (запрос), включая записи экрана - такое обращение будет отображаться в списке записей обращений, но значок экрана оператора будет показаны серым цветом (1), что означает что запись недоступна.



При выборе такого email (1) в области цепочки писем просмотреть его содержание будет невозможно. В области содержания email (2) будет отображаться информация о удалении записи, кто её выполнил и причина удаления (1).



Групповое удаление цепочек email (запросов) описано в разделе [Групповое удаление записей обращений](#).

Автоматическая выгрузка записей обращений

Помимо **ручной** выгрузки записей обращений (описаны в разделах [Ручная выгрузка результатов поиска](#), [Область служебных действий](#), [Область содержания email / заметки оператора](#)) система позволяет настроить выгрузку записей в **автоматическом режиме**.

⚠ Записи разговоров экспортируются как незашифрованные WAV-файлы с GSM-кодированием.

Перед началом настройки автоматической выгрузки 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.**

⚠ Обратите внимание: если записи вызовов и/или стенограммы чата были **зашифрованы** во время записи в соответствии с настройками шифрования (см. раздел [Шифрование записей](#)), они будут **дешифрованы** для экспорта.

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.

⚠ Автоматическая выгрузка настраивается для каждого сервиса или кампании обзвона отдельно.

Для настройки автоматической выгрузки *записей обращений* откройте раздел Вх. сервисы и Кампании обзвона / выберите нужный *сервис* (2) / откройте вкладку Результаты (3) и нажмите добавить (4) в пункте Периодический экспорт Записей обращений (для записей телефонных **вызовов**). Для записей **чатов** данный пункт называется Периодический экспорт стенограмм.

The screenshot displays the 'Вх. сервисы и Кампании обзвона >> Входящие вызовы >> Результаты' section. The left sidebar has 'Вх. сервисы и Кампании обзвона' selected (1). The main table lists services, with 'Входящие вызовы' highlighted (2). The right panel shows the 'Результаты' tab (3) with a 'добавить' button highlighted (4).

Название	SL	Тип	Состояние
Voice Test 1	8...	Входящий	
Voice Test 2	8...	Входящий	
Входящие вызовы	8...	Входящий	
Входящий поддержка	8...	Входящий	
Входящий продажи	8...	Входящий	
Входящий сотрудники	8...	Входящий	
Инфо	8...	Email	
Новая кампания		Исходящий	Отключен
Обзвон		Исходящий	Отключен
Обработка email	8...	Email	
Чат демо	8...	Чат	

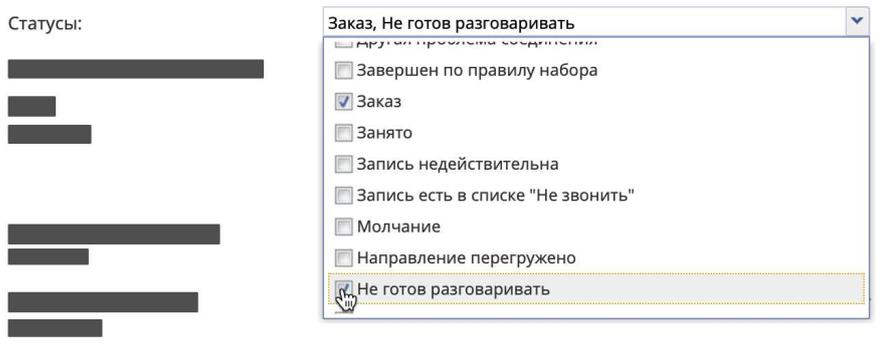
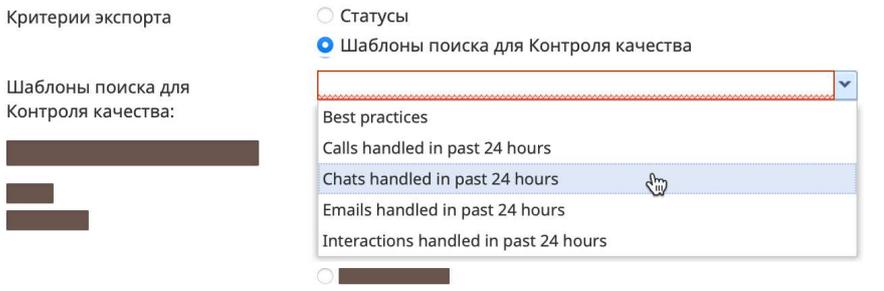
В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта записей. Их содержание поясняется в таблице ниже.

Периодический экспорт Записей разговоров

Название:	<input type="text"/>
Включить:	<input type="checkbox"/>
Экспортировать:	
Состав	<input checked="" type="radio"/> Полная запись разговора <input type="radio"/> Только разговор оператора
Только с Голосовой подписью клиента:	<input type="checkbox"/>
Критерии экспорта	<input checked="" type="radio"/> Статусы <input type="radio"/> Шаблоны поиска для Контроля качества
Статусы:	<input type="text" value=""/>
Записи, завершённые после:	22.04.23 23:02:10 (Europe/Moscow)
Путь:	
Протокол	<input checked="" type="radio"/> FTP <input type="radio"/> SFTP <input type="radio"/> Amazon AWS
Название хоста сервера FTP/SFTP:	<input type="text"/>
Имя файла с записью разговора:	recordings/\${callDate}/\${callHour}/\${callDate}\${callTime}_\${customerPhone}...
Загрузить манифест со списком файлов:	<input checked="" type="checkbox"/> файл CSV
	<input type="text" value="recordings_details_\${currentDate}_\${currentTime}.csv"/>
Авторизация	
Имя пользователя:	<input type="text"/>
Пароль:	<input type="password"/>
	<input type="button" value="Тестировать"/>

Интервал времени для ежедневной выгрузки

Пункт	Характеристика
Название	Название задачи по выгрузке записей. Под этим названием задача будет отображаться в списке выполняемых задач (в разделе <i>Задачи/ Планируемые - Выполняемые задачи приложения Администратора</i>).
Включено	Включите селектор для запуска автоматической выгрузки записей.
Экспортировать / Состав	<p>В данном пункте можно выбрать: будет ли экспортироваться запись всего разговора, включая переадресации на других операторов или только запись разговора оператора.</p> <p>Выберите Полная запись разговора - для выгрузки записи всего разговора , включая переадресации или Только разговор оператора - для выгрузки только записи разговора оператора. Для чата данные п. называются Полная запись чата и Стенограмма сообщений / разговора оператора соответственно.</p> <p>Обратите внимание, что если выбрано значение Полная запись разговора, имя файла записи будет включать имя первого оператора, обработавшего вызов; если выбрано значение Только разговор оператора, имя файла записи будет включать имя последнего оператора, обработавшего вызов.</p>
Экспортировать / Только с Голосовой подписью клиента	<p>Включите селектор, чтобы экспортировать только записи, содержащие <i>голосовую подпись</i> клиента (подтверждение личности клиента по голосу).</p> <p>Имя файла записи будет включать имя первого оператора, обработавшего вызов.</p> <p>Для чата данный пункт отсутствует.</p>

<p>Экспортировать / Критерии экспорта / Статусы (для чата)</p>	<p>При выборе критерия Статусы для экспорта будут подготовлены записи обращений , завершившихся с определенным <i>статусом</i>. Выберите требуемые статусы из выпадающего списка. Можно выбрать несколько статусов. Для экспорта результатов по всем статусам, выберите Все.</p>
	
	<p>При выборе критерия Шаблоны поиска для Контроля качества для экспорта будут подготовлены записи обращений, соответствующие шаблону поиска , подготовленным в приложении <i>OMNI QM</i>. Выберите требуемый шаблон из выпадающего списка. Можно выбрать один шаблон.</p>
	
<p>Экспортировать / Записи, завершённые после</p>	<p>Дата и время начала экспорта записей (первого экспорта). В дальнейшем - автоматически обновляется и показывает дату/ время последней выгруженной записи.</p>
<p>Путь / Протокол</p>	<p>Выберите тип используемого протокола: <i>FTP , SFTP, Amazon AWS</i>.</p>
<p>Путь / Название хоста сервера FTP/SFTP</p>	<p>Введите название сервера FTP/SFTP (например, «cust.anyftp.ru»).</p>

Путь / Имя файла с записью разговора

Задаёт *шаблон* имени файла и структуру *подпапок* с записями.

По умолчанию, файлы помещаются в подпапки с названиями recordings/[дата]/[час], где дата и час – дата и время, когда состоялись вызовы.

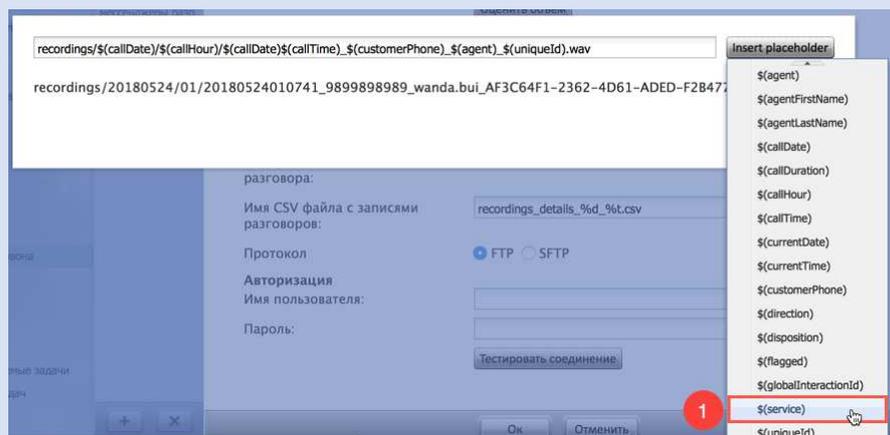
Шаблон имени файла с записью, по умолчанию, имеет следующий вид: [дата начала вызова] _ [время начала вызова] _ [телефонный номер клиента] _ [логин (имя пользователя) оператора, последним обрабатывавшего вызов] _ [глобальный идентификатор записи (уникальный номер записи, присвоенный системой)].

Имя файла с записью разговора: `recordings/$(callDate)/$(callHour)/$(callDate)$(callTime)_$(customerPhone)...`

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).



Выбранная переменная будет вставлена в шаблон названия файла. Рекомендуется отделять одну переменную от другой, например символом `_`. Для сохранения изменений нажмите (1).



Путь / Имя файла с записью разговора (продолжение)

Перечень доступных переменных в названии файла:

- $\$(agent)$ - для *полных записей* (см.п.Критерии экспорта в данной таблице): логин (учетная запись) оператора, который последним работал с обращением; для *разговора оператора*: логин оператора, участвовавшего в данном разговоре;
- $\$(agentFirstName)$ - для *полных записей* (см.п.Критерии экспорта в данной таблице): имя оператора, который последним работал с обращением; для *разговора оператора*: имя оператора, участвовавшего в данном разговоре;
- $\$(agentLastName)$ - для *полных записей* (см.п.Критерии экспорта в данной таблице): фамилия оператора, который последним работал с обращением; для *разговора оператора*: фамилия оператора, участвовавшего в данном разговоре;
- $\$(callDate)$ и $\$(callTime)$ - для *полных записей* дата и время начала обращения,; для *разговора оператора* - дата и время начала разговора;
- $\$(callDuration)$ - общая длительность обращения;
- $\$(currentDate)$ и $\$(currentTime)$ - дата и время, когда произошла выгрузка файла с записью;
- $\$(customerPhone)$ – телефонный номер клиента (в общем случае – номер абонента, с которым разговаривал оператор);
- $\$(direction)$ – тип обращения (Входящий или Исходящий);
- $\$(disposition)$ – статус вызова;
- $\$(flagged)$ – индикатор запроса помощи оператором (нажатие кнопки  на р.м. оператора в процессе разговора);
- $\$(globalInteractionId)$ – Глобальный идентификатор вызова (GIID); для *полных записей* может быть несколько записей с одинаковым GIID, для *разговора оператора* - GIID данного разговора;
- $\$(pureTalkTime)$ - чистое время разговора (без учета времени постобработки и удержания); для записей разговоров, завершившихся в IVR равно нулю;
- $\$(service)$ - для *полных записей* название сервиса или кампании обзвона, связанных с данным обращением; для *разговора оператора* - название сервиса или кампании, связанных с обращением в конце разговора;
- $\$(type)$ - тип записи (см.п.Критерии экспорта в данной таблице); имеет значения “Complete” - Полная запись разговора или “Segment” - Только разговор оператора;
- $\$(uniqueId)$ – уникальный номер данной записи; в отличие от GIID (см.выше) для каждой записи имеет своё уникальное значение;
- $\$(voiceSignature)$ – индикатор, содержит ли запись голосовую подпись клиента.

<p>Путь / Загрузить таблицу со списком записей</p>	<p>Включите селектор, чтобы вместе с записями разговоров была выгружена <i>таблица</i>, связывающая запись разговора с основными данными о вызове. Это упрощает поиск нужной записи. Таблица содержит ряд сведений о вызове и имя файла с записью данного разговора. Файл выгружается в то же место, что и записи разговоров. Формат файла – csv. 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>Загрузить манифест со списком файлов:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> файл CSV</p> <p><input type="text" value="recordings_details_\$(currentDate)_\$(currentTime).csv"/></p> <p>По умолчанию, шаблон имени файла: recordings_details_\$(currentDate)_\$(currentTime).csv и содержит дату и время выгрузки файла.</p> <p>Также в имя файла можно добавить переменную \$(periodEndDate).</p> <p>Обратите внимание: переменная \$(periodEndDate) содержит время последнего обращения в данном экспорте записей. Если за период экспорта не было обращений, значение \$(periodEndDate) будет совпадать с временем окончания самого интервала экспорта. При использовании данной переменной в имени файла, для дней, когда ваш контакт-центр закрыт, имена файлов данных, созданных для этого дня и следующего (рабочего) дня, могут иметь одинаковую дату и отличаться по времени.</p>
<p>Авторизация / Имя пользователя</p>	<p>Введите имя пользователя для доступа на <i>FTP</i>.</p>
<p>Авторизация / Пароль</p>	<p>Введите пароль пользователя для доступа на <i>FTP</i>.</p>
<p>Тестировать</p>	<p>Нажмите для проверки доступа на <i>FTP</i> с введенными регистрационными данными.</p>

 **Для автоматической выгрузки цепочек email (*запросов*) обратитесь в Службу поддержки провайдера сервиса.**

Групповое удаление записей обращений

⚠ Удаление содержимого **одиночной записи** обращения (голос и чат) описано в разделе [Удаление одиночной записи](#).

Удаление **одного email / цепочки писем** (запроса) описано в разделе [Удаление цепочки email \(запроса\)](#).

Для обеспечения соответствия правилам по работе с конфиденциальными данными платформа Облачного Контакт Центра позволяет выполнять групповое удаление содержания записей обращений: записей телефонных вызовов, стенограмм чатов, сообщений электронной почты, записей экрана и т. п.

⚠ **Обратите внимание:** удаляется содержание записи (запись вызова, содержание email или переписка в чате), но не статистика о самом обращении (когда оно поступило, его длительность, кто обработал и т.п.). **Статистика по обращению по прежнему будет доступна в исторических отчетах. Информация о обращениях будет отображаться в окне Результаты поиска, но прослушать запись / просмотреть стенограмму/ видео экрана оператора будет нельзя.**

⚠ Для удаления записей сотрудник должен обладать полномочием *Редактировать и удалять записи обращений* (задаётся в разделе Администрирование КЦ соответствующей роли).

⚠ Групповое удаление содержания записей обращений происходит в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона. При удалении в **обязательном** порядке необходимо указать *причину удаления*.

Для группового удаления содержания записей обращений перейдите в раздел Вх. сервисы и Кампании обзвона (1) и выберите *сервис / кампанию* (2), записи которой необходимо удалить. Откройте вкладку Результаты (3). В п. Удаление записей обращений нажмите Начать удаление (4).

The screenshot shows the interface for managing call records. On the left sidebar, the menu item 'Вх. сервисы и Кампании обзвона' is highlighted with a red circle (1). The main table lists records with columns for name, status, and type. The record 'Обработка email' is selected with a red circle (2). The 'Результаты' tab is active, indicated by a red circle (3). In the right-hand panel, the 'Удаление записей обращений' section is visible, with the 'Начать удаление' button highlighted by a red box and a red circle (4).

Название	Ст.	Тип	Состояние	Связанные кампании
Voice Text 1	80/...	Входящий		
Voice Text 2	80/...	Входящий		
Входящие вызовы	80/...	Входящий		
Входящий поде...	80/...	Входящий		
Входящий прода...	80/...	Входящий		
Входящий сотру...	80/...	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Новая кампания		Исходящий	Отключен	
Обзвон		Исходящий	Отключен	
Обработка email	80/...	Email		
Чат демо	80/...	Чат		

Откроется окно выбора вариантов удаления. В блоке Удалить следующие записи (1) выберите, что планируется удалить: Запись разговора, Стенограмму разговора, Запись экрана или все варианты. Для чата выбрать Запись чата и Запись экрана. Задайте интервал времени для записей, которые надо удалить (2). В блоке Причина (3) введите причину удаления. Указание причины является **обязательным условием**. Нажмите кнопку Удалить (4).

Удалить запись обращения

1 Удалить следующие записи

- Запись разговора
- Стенограмма разговора
- Запись экрана

2 От

04.10.23 15:00

До

04.10.23 15:30

3 Причина

содержат информацию о задолженности клиента

4

Удалить Отменить

На последнем шаге отображается информация о сделанном выборе. Нажмите Удалить для завершения действия.

⚠ Будьте внимательны: на этом шаге содержание выбранных записей будет окончательно удалено и не подлежит восстановлению.

Удалить запись обращения

Запрошенная операция безвозвратно уничтожит следующее кол-во обращений: запись разговора .

Удалить Отменить

По окончании процедуры удаления будет показано окно с информацией о выполненной операции.

Удаление завершено

Результаты

Удаленные записи: 3/3

Удаленные записи разговоров: 0/0

Удаленные записи чатов: 0/0

Удаленные email: 0/0

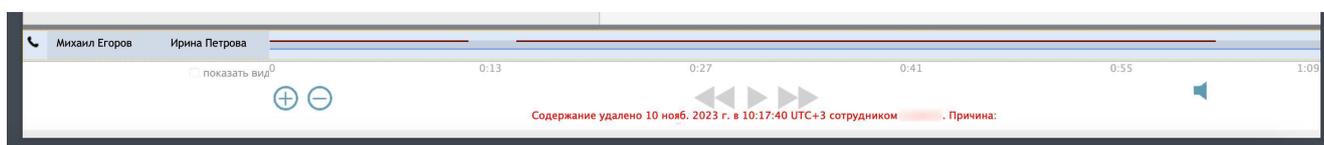
Удаленные записи экранов: 0/0

Ок

Удаленные записи будут отображаться в списке *записей обращений*, но значки записей обращения и экрана оператора (если велась запись видео) будут показаны серым цветом (1), что означает что они недоступны.

Дата и время	От кого	Кому	Соединен с	Длительность	Сценарий	Сриск	Статус	Оператор	Частота	Global Interact...
04.10.23 15:20:06 MSK				0:03	Обзвон	Обзвон	Нет операто...			1 1DBEB43C-2
04.10.23 15:20:29 MSK				0:02	Обзвон	Обзвон	Нет операто...			1 4E97774C-04
04.10.23 15:21:23 MSK				0:44	Обзвон	Обзвон	Заказ			1 C67360CB-D
04.10.23 15:22:37 MSK				0:13	Обзвон	Обзвон	Отказ			1 882F8582-FA
04.10.23 15:23:31 MSK				0:15	Обзвон	Обзвон	Отказ			1 BACFF769-02
04.10.23 15:39:31 MSK				0:12	Обзвон	Обзвон	Заказ			1 9DE151D0-F
04.10.23 15:39:52 MSK				0:06	Обзвон	Обзвон				1 9AB39493-D
04.10.23 15:41:09 MSK				0:03	Обзвон	Обзвон	Нет операто...			1 32E34CC0-A0
04.10.23 15:20:06 MSK				0:03	Обзвон	Обзвон	Нет операто...			1 1DBEB43C-2
04.10.23 15:20:29 MSK				0:02	Обзвон	Обзвон	Нет операто...			1 4E97774C-04

При открытии удалённой записи прослушать и/или просмотреть её будет невозможно. В области воспроизведения будет отображаться информация о удалении записи, кто её выполнил и причина удаления (1).



⚠ Групповое удаление цепочек email (запросов) выполняется сотрудниками провайдера сервиса по официальному запросу.

Шифрование записей

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

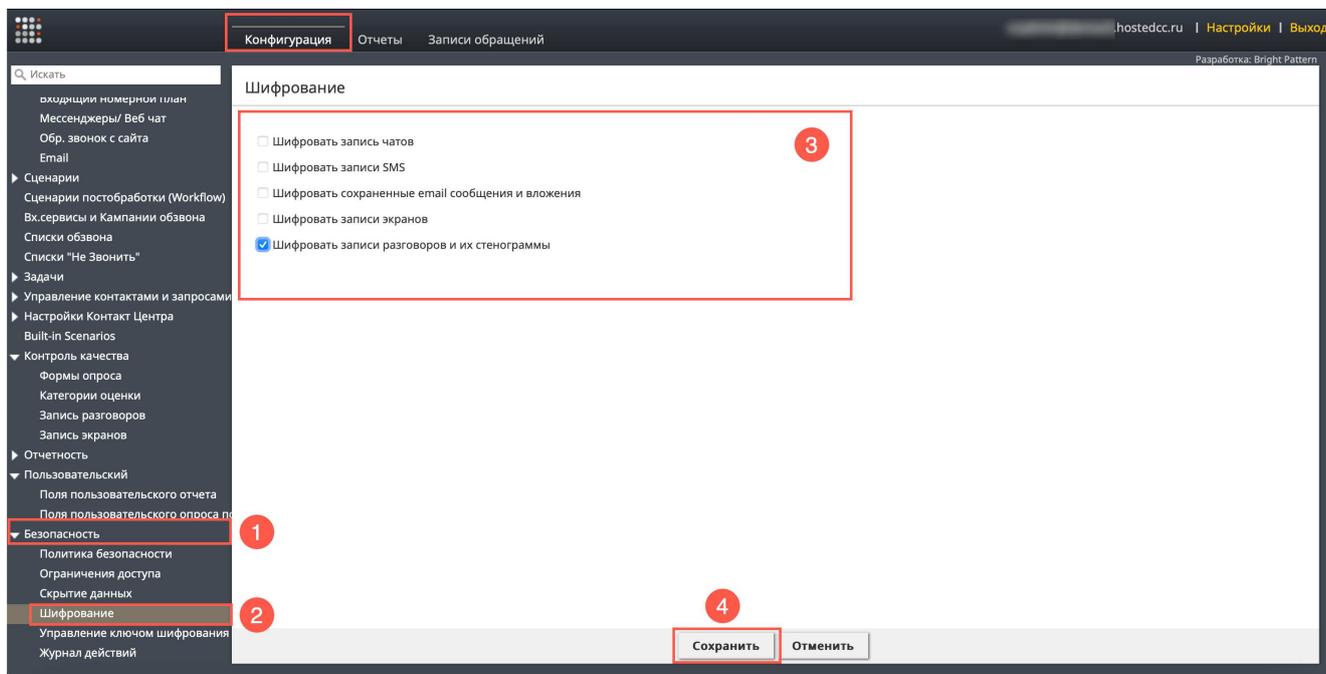
Для шифрования используется алгоритм [AES-256](#).

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

После включения функционала, *ключ шифрования* данных будет сгенерирован системой автоматически. Перейдите в раздел **Безопасность (1) / Шифрование (2)** приложения *Администратора* и отметьте записи обращений, которые планируется хранить в зашифрованном виде (3):

- Шифровать запись чатов;
- Шифровать записи SMS;
- Шифровать сохранённые email сообщения и вложений;
- Шифровать записи экранов;
- Шифровать записи разговоров и их стенограммы.

Для сохранения сделанных настроек нажмите **Сохранить (4)**.



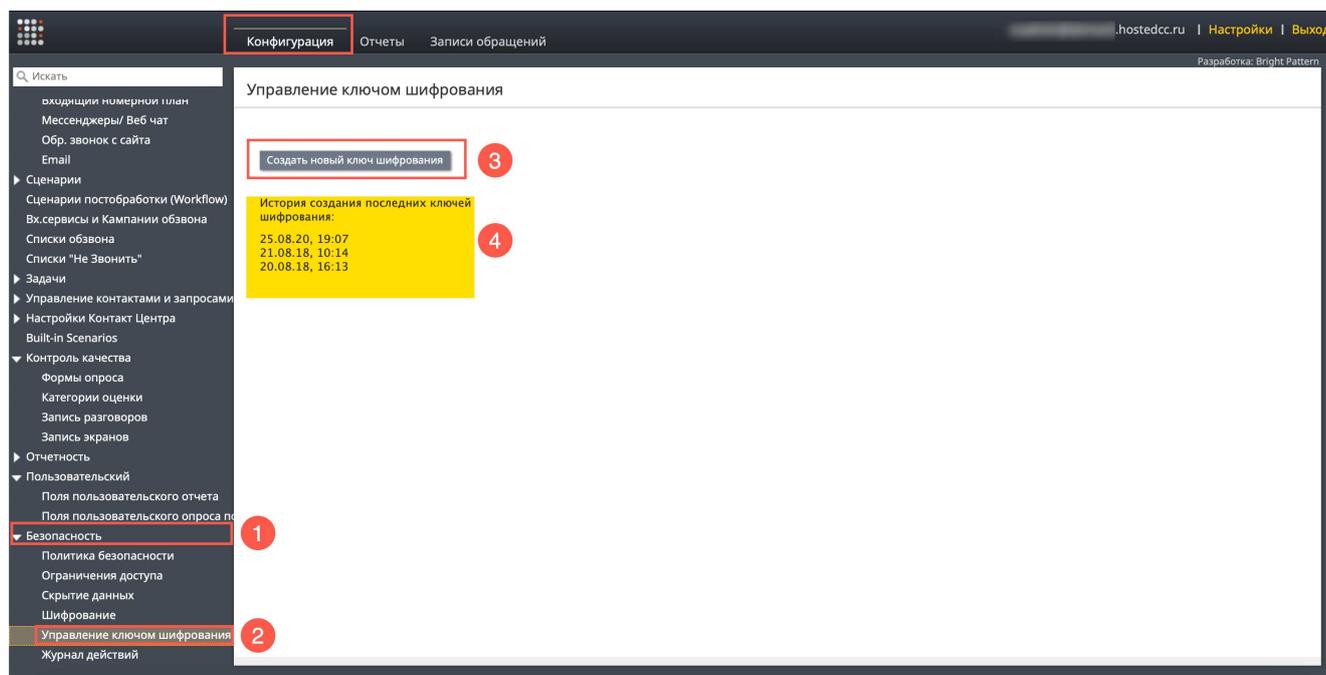
! При **экспорте** обращений на внешние ресурсы (см. разделы *Ручная выгрузка результатов поиска* и *Автоматическая выгрузка записей обращений*), они будут дешифрованы.

Ручное создание ключа шифрования

При включении функционала шифрования ключ шифрования создается **автоматически**.

Можно **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 (3).

Старые ключи шифрования хранятся в системе; они используются для расшифровки данных, которые были зашифрованы с помощью этих ключей. Дата и время генерации текущего и предыдущего ключей указана в п. История создания последних ключей шифрования (4).



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.