



CloudContact

Облачный Контакт-центр

**ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН.
НАСТРОЙКА И ЗАПУСК**

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 обслуживанию сервиса «Облачный Контакт-центр» расположен на [Справочном портале](#), раздел «Облачный КЦ в.5.x».

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

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

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения	5
1. Общие сведения	6
2. Быстрый запуск кампании обзвона	7
3. Запуск кампании обзвона: полный перечень шагов по настройке	21
Шаг 1. Загрузка и настройка Списка обзвона	22
Шаг 2. Загрузка и настройка списка «Не звонить»	25
Шаг 3. Настройка часов для звонков по кодам регионов.....	26
Шаг 4. Создание и общие настройки кампании обзвона / смешанного сервиса.....	27
Шаг 5. Назначение групп операторов	34
Шаг 6. Создание дополнительных навыков	38
Шаг 7. Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис.....	40
Шаг 8. Подключение списков обзвона.....	44
Шаг 9. Настройка статусов разговора.....	61
Особенности использования статусов в кампаниях обзвона:.....	62
Редактирование статусов	63
Шаг 10. Настройка сценария обработки вызовов	72
Шаг 11. Подключение скрипта разговора.....	73
Шаг 12. Назначение телефонных номеров.....	78
Шаг 13. Настройка параметров обзвона и проверка корректности настроек	82
Общие	83
Время	94
Перезвоны	98
Не звонить	108
Диагностика (Шаг 14).....	110
Шаг 15. Настройка экспорта результатов кампании	111
Ручная выгрузка отчета Результаты кампании	112
Автоматическая выгрузка результатов кампании	113
Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce	115
Периодический экспорт Записей обращений	116
Удаление записей обращений.....	122
Шаг 16. Запуск кампании обзвона.....	124
После запуска кампании	125
Выгрузка отчета о работе кампании обзвона.....	125
Архив	126

Аудио-сообщения	127
-----------------------	-----

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

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

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

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

Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

1. Общие сведения

Данная инструкция содержит перечень типовых действий по настройке и запуску кампании исходящего обзвона в приложении Администратора Контакт Центра.

В начале инструкции в наглядном графическом виде приводятся наиболее типовые действия по быстрому запуску кампании обзвона. Используйте ее для первичного знакомства с настройками и работой кампаний обзвона на платформе Облачного Контакт Центра.

В последующих разделах подробно описываются шаги и возможности по настройке кампании обзвона с описанием всех соответствующих разделов приложения Администратора. Используйте их для индивидуальных настроек кампании и как справочный материал по функционалу обзвона.

Управление кампанией обзвона также возможно из приложения Супервизора. Описание возможностей по он-лайн управлению кампаниями обзвона, списками обзвона и группами операторов приведено в инструкции [5.x - Супервизор Облачного КЦ: Инструкция пользователя](#), размещенной на [Справочном портале](#) CloudContact . Обучающее видео «[Контроль за кампаниями обзвона](#)» рассказывает и показывает функционал рабочего места супервизора по он-лайн контролю за ходом кампаний обзвона.

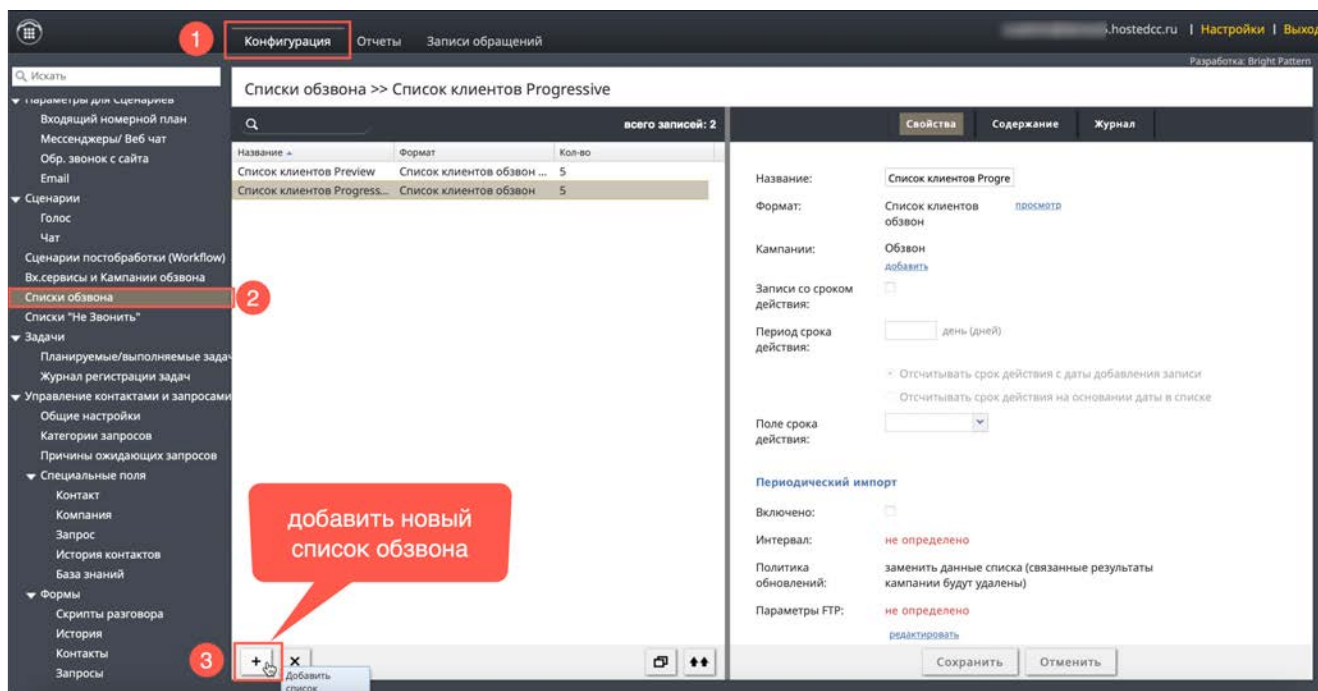
2. Быстрый запуск кампании обзвона

Данный раздел содержит перечень типовых действий, необходимых для запуска кампании обзвона.

Полный перечень всех шагов по настройке кампании, а также подробное описание всех параметров настроек содержится в разделе [Запуск кампании обзвона: полный перечень шагов по настройке](#) в данной инструкции.

 Все действия **по быстрому запуску** кампании обзвона показаны в **специальной видео-инструкции** «Запуск кампании обзвона | Облачный КЦ в.5.x за 1 час». Её можно посмотреть на [Справочном портале](#) или на специализированном канале «[Контакт Центр за 1 час](#)».

1 - ЗАГРУЗИТЬ СПИСОК ОБЗВОНА



Основные действия:

- Добавить новый список обзвона (3).

Для загрузки списка используйте таблицу, сохраненную как csv файл.

Порядок действий по загрузке списка обзвона описан в инструкции [Списки обзвона](#), размещенной на [Справочном портале](#) CloudContact.

[Смотрите](#) специальную видео-инструкцию по работе со списками обзвона.

Подробное описание:

раздел [Шаг 1. Загрузка и настройка списков обзвона](#)

2 - СОЗДАТЬ КАМПАНИЮ ОБЗВОНА

1. Конфигурация

2. Вх.сервисы и Кампании обзвона

3. +

4. Свойс

5. Название: Новая кампания

6. Тип: Исходящий

7. 100% запись разговоров

8. Обязательный выбор Статуса

9. Сохранить

название новой кампании

тип сервиса: исходящий

контроль за проставлением статуса вызова

Основные действия:

- Создать новый сервис (3)
- Назвать кампанию (5)
- Выбрать тип сервиса (6) – исходящий;
- Включить 100% запись всех разговоров (7);
- *Опционально:* установить режим обязательного проставления оператором статуса разговора (8).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (8).

Подробное описание:

раздел [Шаг 4. Создание и общие настройки исходящей кампании/ смешанного сервиса](#)

3 - НАЗНАЧИТЬ ПЕРСОНАЛ

1. Конфигурация

2. Вх.сервисы и Кампании обзвона

3. Новая кампания

4. Персонал

5. Группы: Контакт центр

6. Администраторы: Вера Смирнова

7. Контролеры: Игорь Елисеев

8. Сохранить

назначить группу операторов

руководитель (супервизор) кампании

аудитор или представитель компании-заказчика

Название	SL	Тип	Состояние	Связан...
TestTelegramOUT	80/20	Входящий		
VoiceTest1	80/20	Входящий		
VoiceTest2	80/20	Входящий		
Входящие вызво...	80/20	Входящий		
Входящий подд...	80/20	Входящий		
Входящий про...	80/20	Входящий		
Входящий сотр...	80/20	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Новая кампания		Исходящий	Отключ...	
Обзвон		Исходящий	Работает	
Обработка email	80/24	Email		
Пример		Исходящий	Остано...	
Чат демо	80/20	Чат		

Основные действия:

- Добавить *группу* операторов, которая будет работать в кампании (5);
- Назначить *Руководителя (супервизора)* для on-line контроля за ходом обзвона (6);
- Опционально: добавить *аудитора* (представителя заказчика) для прослушивания записей разговоров (7).

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (8).

Подробное описание:

раздел [Шар 5. Назначение групп операторов](#)

4 - ПОДКЛЮЧИТЬ СПИСОК ОБЗВОА К КАМПАНИИ

1. Конфигурация

2. Вх.сервисы и Кампании обзвона

3. Новая кампания

4. Списки

5. +

6. Список клиентов Progressive

7. Параметры

8. Включено: ☒

9. Сохранить

добавить список обзвона

включить список в работу

Название	SL	Тип	Состо...	Связ...
TestTelegramOUT	80/...	Входящий		
VoiceTest1	80/...	Входящий		
VoiceTest2	80/...	Входящий		
Входящие вызовы	80/...	Входящий		
Входящий поддержка	80/...	Входящий		
Входящий продажи	80/...	Входящий		
Входящий сотрудники	80/...	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Новая кампания		Исходящий	Отк...	
Обзвон		Исходящий	Раб...	
Обработка email	80/...	Email		
Пример		Исходящий	Ост...	
Чат демо	80/...	Чат		

Основные действия:

- Добавить список в кампанию (5) и (6);
- Включить список в работу (8).

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (9).

Подробное описание:

раздел [Шаг 8. Подключение списков обзвона](#)

5 - ЗАДАТЬ СТАТУСЫ ВЫЗОВА

Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Новая кампания >> Статусы

Показать статусы для: ☒ исходящих ☐ предпросмотра записи

Окончательные

- Заказ** РЕДАКТИРОВАТЬ ✕
- Отказ
- Добавить в список "Не звонить"
- Запись есть в списке "Не звонить"
- добавить

Промежуточные

- Номер есть в списке "Не звонить"
- Не тот человек
- Неверный номер
- Отключенный во время разговора
- добавить

Проблема соединения

- Занято
- Направление перегружено
- Нет ответа
- Факс или модем
- Автоформатор или IVR
- Сетевое сообщение
- Автоответчик
- Молчание
- Неверный номер
- Другая проблема соединения

Сохранить **Отменить**

Основные действия:

Задать статусы (результаты) вызовов, которые будут использоваться в кампании (5);

- **окончательные** статусы – закрывают запись;
- **промежуточные** – определяют перезвоны.

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (6).

Подробное описание:

раздел [Шаг 9. Настройка статусов разговора](#)

6 - ПОДКЛЮЧИТЬ СКРИПТЫ РАЗГОВОРА

1. Конфигурация

2. Вх.сервисы и Кампании обзвона

3. Новая кампания

4. Скрипты

5. Включить Скрипт разговора: Обзвон

6. Сохранить

выбрать скрипт разговора

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные камп...
Voice Test 1	8...	Входящий		
Voice Test 2	8...	Входящий		
Входящие выз...	8...	Входящий		
Входящий под...	8...	Входящий		
Входящий про...	8...	Входящий		
Входящий сот...	8...	Входящий		
Инфо	8...	Email		
Новая кампания		Исходящий	Отключен	
Обзвон		Исходящий	Отключен	
Обработка email	8...	Email		
Чат демо	8...	Чат		

Поле:

- cc_address
- cc_chat
- cc_email
- cc_inbound
- cc_operators
- cc_order
- out_address
- out_family_name
- out_first_name
- out_products

Основные действия:

- в вкладке СКРИПТЫ (4) подключаются заранее подготовленные скрипты разговора (5);

Скрипты разговора создаются в разделе Управление контактами и запросами / Формы / Скрипты разговора.

Подготовка скриптов разговора описана в инструкции [Скрипты разговора](#), размещенной на [Справочном портале](#) CloudContact.

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (6).

Подробное описание:

раздел [Шаг 11. Подключение скрипта разговора](#)

7 - НАЗНАЧЕНИЕ ТЕЛЕФОННЫХ НОМЕРОВ НА КАМПАНИЮ

Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Новая кампания >> Номера

Название	SL	Тип	Сост...	Свя...
TestTelegramOUT	80...	Входящий		
VoiceTest1	80...	Входящий		
VoiceTest2	80...	Входящий		
Входящие вызовы	80...	Входящий		
Входящий поддержка	80...	Входящий		
Входящий продажи	80...	Входящий		
Входящий сотрудники	80...	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Новая кампания		Исходящий	Отж...	
Обзвон		Исходящий	Ост...	
Обработка email	80...	Email		
Пример		Исходящий	Ост...	
Чат демо	80...	Чат		

Метод выбора: По умолчанию

По умолчанию: 000000528999

Телефонный номер: 000000528999

Регион:

настройки по умолчанию, если используется один номер

Сохранить

Основные действия:

- Назначить номер из заранее подключенных телефонных номеров (6);
- Если используется один номер - применить настройки по умолчанию (7).

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (8).

Подробное описание:

раздел [Шаг 12. Назначение телефонных номеров](#)

8 - ВЫБОР ТИПА КАМПАНИИ ОБЗВОНА

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

всего записей: 13

Название	SL	Тип	Сост...	Связ...
TestTelegramOUT	80...	Входящий		
VoiceTest1	80...	Входящий		
VoiceTest2	80...	Входящий		
Входящие вызовы	80...	Входящий		
Входящий поддержка	80...	Входящий		
Входящий продажи	80...	Входящий		
Входящий сотрудники	80...	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Новая кампания		Исходящий	Отк...	
Обзвон		Исходящий	Ост...	
Обработка email	80...	Email		
Пример		Исходящий	Ост...	
Чат демо	80...	Чат		

Настройки

Общие Времена Перезвонки Не звонить Диагностика

Тип: Прогрессивный

Включить: ☐

Состояние: выгружена

Автоматический Старт/Стоп

Начало работы: не задано

Остановка: не задано

Группа связанных кампаний: <<Не задано>>

Начать данную кампанию после:

Настройки Прогрессивного режима

Лимит времени для "Нет ответа": 45 секунды

Сценарий, запускаемый после ответа клиента: <<По умолчанию>>

Обнаружение голоса: ☒

Сохранить Отменить

Основные действия:

- Выбрать тип кампании обзвона: *Предпросмотр/Прогрессивный/Предсказывающий/Автоматический (IVR)* (6);
- Настроить параметры обзвона для для выбранного типа кампании (7).

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (8).

Подробное описание:

раздел [Шаг 13. Настройка параметров обзвона. Общие](#)

9 - УЧЁТ ВРЕМЕННЫХ ПОЯСОВ

Снять выбор с пунктов

часы для звонков по местному времени

Основные действия:

- Установите часы для звонков с учётом *местного времени* (6);
- Добавьте названия столбцов с телефонами из *списка обзвона*, по которым будут звонить в заданном интервале (7);
- ⚠ определение *временного пояса* для каждого телефона из списка происходит автоматически на основании кода телефона;
- **отключите** селектор в пп. *Дополнительные условия* и *Учитывать ограничения* (8).

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (9).

Подробное описание:

раздел [Шаг 13. Настройка параметров обзвона. Время](#)

10 - ЗАДАНИЕ ПРАВИЛ ПЕРЕЗВОНА

1. Конфигурация

2. Вх.сервисы и Кампании обзвона

3. Новая кампания

4. Обзвон

5. Перезвоны

6. Максимальное количество попыток на запись: 5

7. Максимальное количество попыток на номер: 3

8. Сохранить

ограничения на количество перезвонов

правила перезвона для каждой причины недозвона

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

Основные действия:

- Установите ограничения на количество перезвонов (попыток) по всем номерам в отдельной записи и количество перезвонов по каждому номеру (6);
- *Опционально:* задайте правила перезвона для каждой причины недозвона (7).

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (8).

Подробное описание:

раздел [Шаг 13. Настройка параметров обзвона. Перезвоны](#)

11- ПРОВЕРКА КОРРЕКТНОСТИ НАСТРОЕК КАМПАНИИ

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

Общие > Время > Перезвон > Не звонить > **Диагностика**

Проверка настроек:

Состояние	Описание	Ссылка
✗	Внутренний список "Не звонить" не задан. Правильно...	редактировать

Сохранить Отменить

чем меньше замечаний - тем корректнее настроена кампания

Основные действия:

- В данной секции можно проверить *корректность* настроек кампании обзвона (5);
- Замечания носят предупреждающий характер и **не блокируют** возможность включить кампанию обзвона в работу;
- Чем меньше замечаний - тем корректнее настроена кампания с точки зрения типовых настроек;
- Каждое замечание содержит *ссылку* (6) на раздел, где его можно исправить.

Подробное описание:

раздел [Шаг 13. Настройка параметров обзвона. Диагностика \(Шаг 14\)](#)

12- ЗАПУСК КАМПАНИИ

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

Название	SL	Тип	Сост...	Связ...
TestTelegramOUT	80...	Входящий		
VoiceTest1	80...	Входящий		
VoiceTest2	80...	Входящий		
Входящие вызовы	80...	Входящий		
Входящий поддержка	80...	Входящий		
Входящий продажи	80...	Входящий		
Входящий сотрудники	80...	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Новая кампания		Исходящий	Ост...	
Обзвон		Исходящий	Ост...	
Обработка email	80...	Email		
Пример		Исходящий	Ост...	
Чат демо	80...	Чат		

Тип: Прогрессивный

Включить: ☒ (6) **включить кампанию**

Состояние: остановлена (готов к запуску)

Старт: (7) **запустить кампанию на обзвон**

Автоматический Старт/Стоп

Начало работы: не задано

Автоматический режим выключен

Остановка: не задано

Группа связанных кампаний:

Начать данную кампанию после:

Настройки Прогрессивного режима

Лимит времени для "Нет ответа": 45 секунды

Сценарий, запускаемый после ответа клиента: << По умолчанию >>

Обнаружение голоса: ☒ (8)

Основные действия:

- Включить (загрузить) кампанию (6);
- Запустить кампанию на обзвон (7).

Для сохранения сделанных изменений – нажмите кнопку «Сохранить» (8).

⚠ Запустить кампанию обзвона можно непосредственно из приложения *Супервизора*. 📖 Это описано в [инструкции](#) супервизора и показано в обучающем [видео](#).

Подробное описание:

раздел [Шаг 16. Запуск кампании обзвона](#)

13- ПОЛУЧИТЬ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ КАМПАНИИ ОБЗВОНА

Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Новая кампания >> Результаты

всего записей: 13

Название	SL	Тип	Сост...	Связ...
TestTelegramOUT	80...	Входящий		
VoiceTest1	80...	Входящий		
VoiceTest2	80...	Входящий		
Входящие вызовы	80...	Входящий		
Входящий поддержка	80...	Входящий		
Входящий продажи	80...	Входящий		
Входящий сотрудники	80...	Входящий		
Инфо	80/5	Email		
Новая кампания		Исходящий	Ост...	
Обзвон		Исходящий	Ост...	
Обработка email	80...	Email		
Пример		Исходящий	Ост...	
Чат демо	80...	Чат		

Ручная выгрузка результатов кампании

Периодический экспорт результатов кампании

Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

Периодический экспорт Записей обращений

Удаление записей обращений

Сохранить Отменить

Основные действия:

- Выгрузить табличный отчет о результатах кампании обзвона (5);
- Может выполняться во время работы кампании.

📖 Выгрузка отчетов о работе кампании обзвона описана в инструкции [Результаты кампании обзвона](#), размещенной на [Справочном портале](#) CloudContact.

Подробное описание:

раздел [После запуска кампании. Выгрузка отчета о работе кампании](#)

3. Запуск кампании обзвона: полный перечень шагов по настройке

Для корректного запуска кампании обзвона рекомендуем последовательно выполнить действия, представленные на диаграмме ниже. Она включает в себя полный список действий по настройке кампании.

Последующие разделы содержат подробное описание настроек для каждого шага.



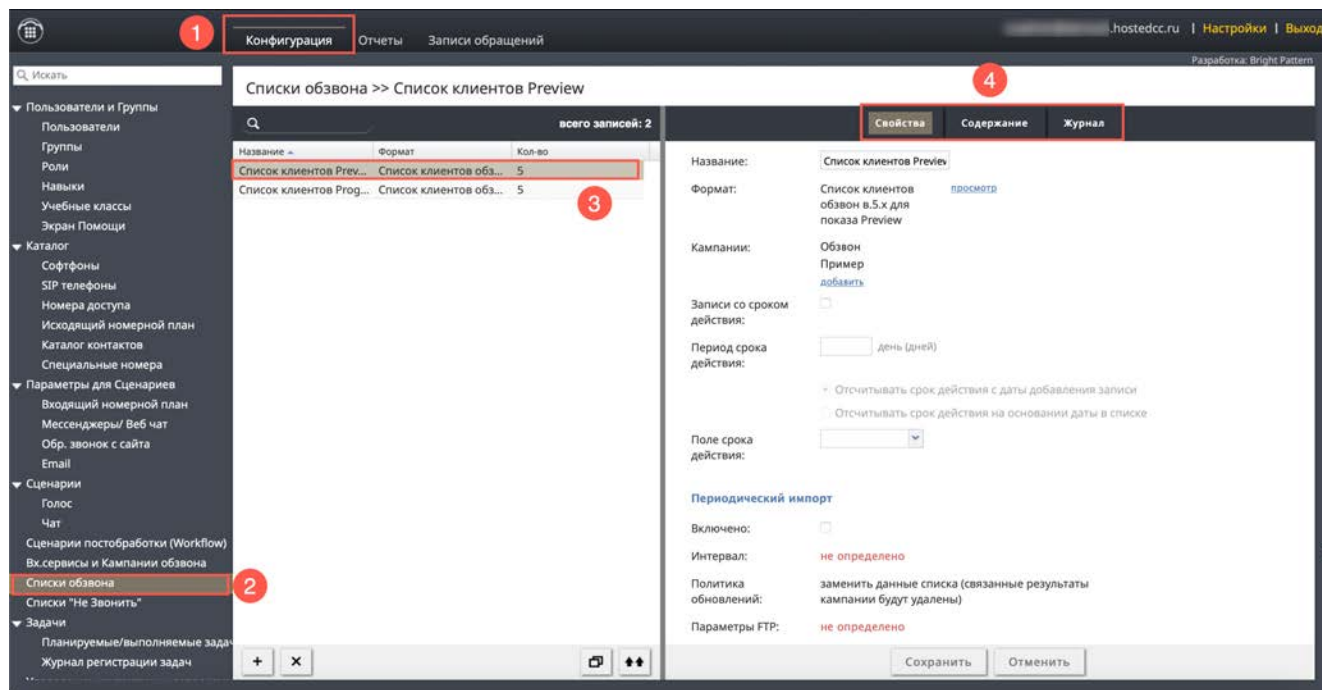
Шаг 1. Загрузка и настройка Списка обзвона

Загрузите список обзвона, который будет использоваться в кампании обзвона.

 Порядок действий по загрузке списка обзвона описан в инструкции [Списки обзвона](#), размещенной на [Справочном портале](#) CloudContact.

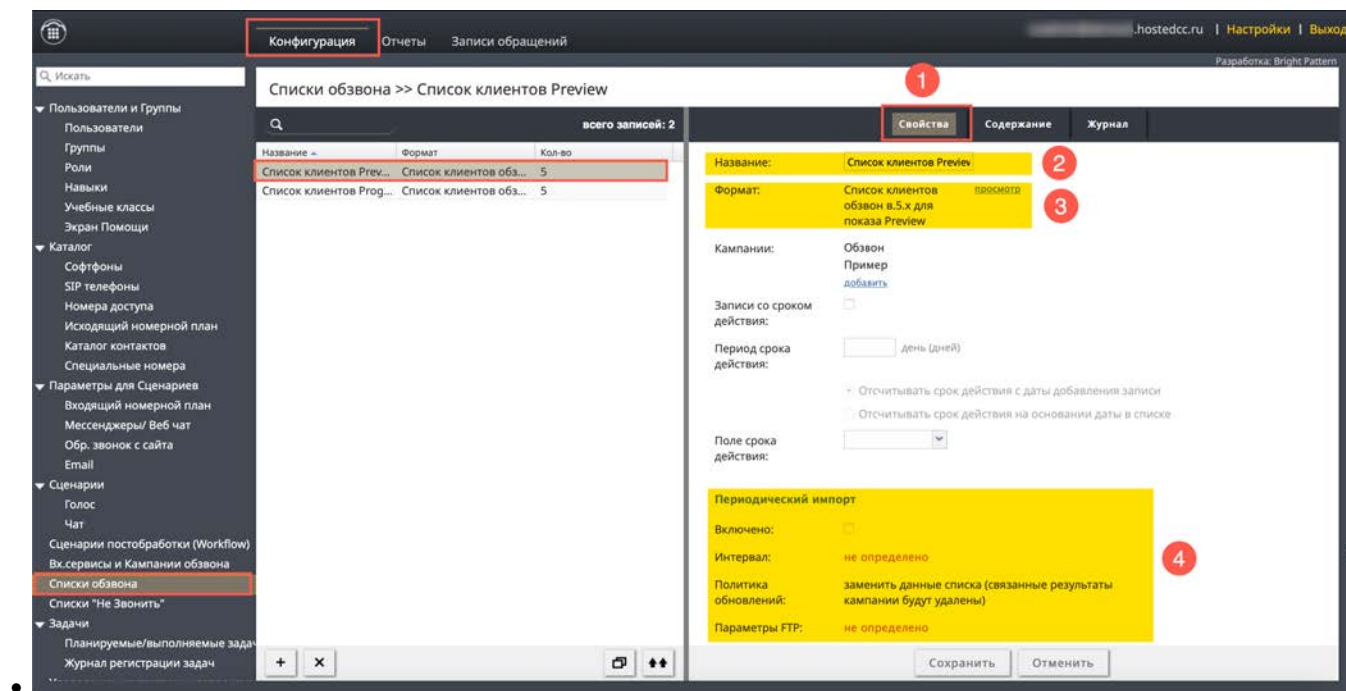
 [Смотрите](#) специальную видео-инструкцию по работе со списками обзвона.

Загруженный список (3) находится в разделе Списки обзвона (2) приложения *Администратора КЦ*. Далее кратко описывается содержание вкладок (4) этого раздела.

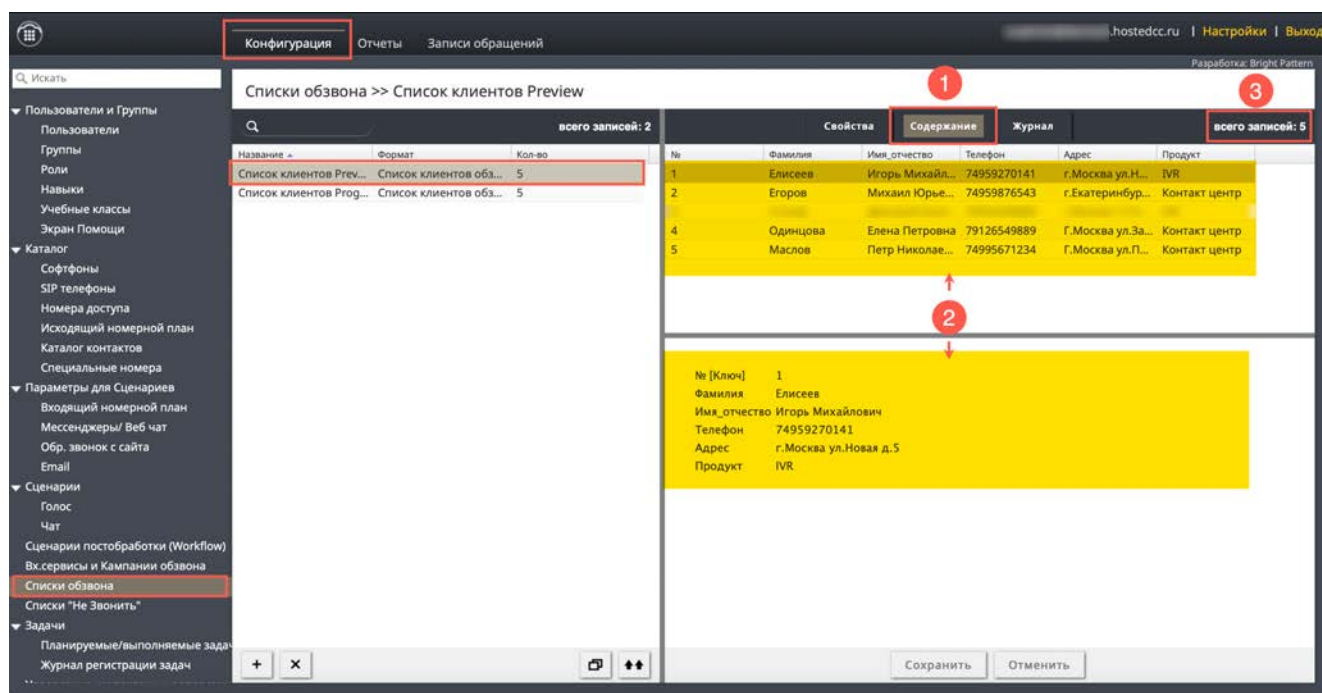


Раздел Списки обзвона содержит 3 вкладки, позволяющие выполнить дополнительные настройки списка:

- Свойства (1) – изменение **названия списка** (2); просмотр настроек **формата импорта** списка (3), настройка периодического (автоматического) **обновления списка** (4).



- Содержание (1) – просмотр **содержания** загруженного списка (2) и общего количества загруженных записей (3).



- Журнал (1) – **список действий** (2) по обновлению данных списка и их результаты. Представлен в виде таблицы со следующими столбцами:

Название	Описание
Дата/время	Дата и время совершения действия со списком.
Файл	Название файла, данные из которого были загружены данные в список или выгружены.
Направление	Загрузка данных (IN) или выгрузка (OUT).
Количество записей	Количество записей, загруженных в список.
Ошибки	Количество записей, не загруженных в список.
Сотрудник	Учетная запись сотрудника, выполнившего действие.
Результат	Результат действия

Списки обзвона >> Список клиентов Preview

всего записей: 2

Название	Формат	Кол-во
Список клиентов Prev...	Список клиентов обз...	5
Список клиентов Prog...	Список клиентов обз...	5

Журнал

Дата / время	Файл	Действие	Кол-во за...	Ошибки	Сотрудник	Результат
16.10.22 00:24:49	Список ...	IN	5	0	ccadmin	Загружено

Шаг 2. Загрузка и настройка списка «Не звонить»

В списке «Не звонить» содержатся данные о записях, которые не должны набираться в рамках конкретной кампании.

В ходе кампании обзвона, каждая запись из списка обзвона сравнивается с записями в списке «Не звонить». Если запись совпадает, то обзвон по ней не производится. В *Результатах кампании* такие записи отмечаются специальным системным статусом Номер есть в списке "Не звонить" / Number matches DNC.

Также, список «Не звонить» может пополняться записями во время работы кампании, если оператор выбрал статус «Не звонить» (тип «Не звонить») из списка статусов кампании (см. раздел Настройка статусов разговора).

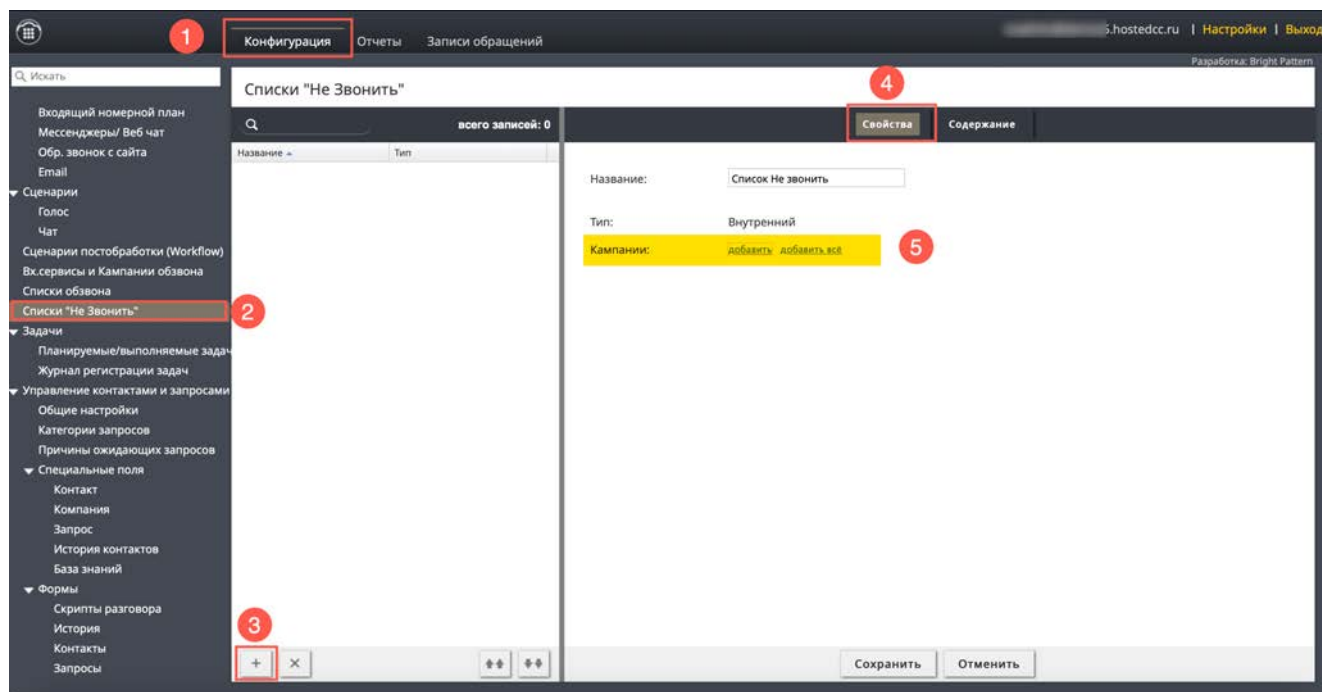
Если в работе кампании обзвона планируется использовать список «Не звонить» перейдите в раздел Списки «Не звонить» (2) и добавьте новый список (3).

 Порядок загрузки и настройки списка «Не звонить» описан в инструкции [Списки "Не звонить"](#), расположенной на [Справочном портале](#) в разделе *Облачный КЦ в.5.X / Исходящий обзвон*.

Список «Не звонить» может быть добавлен в кампанию двумя способами:

1. в разделе Списки «Не звонить» / Свойства / п.Кампании (5). Обычно он применяется, когда надо добавить новый список «Не звонить» к существующей кампании обзвона;
2. в разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона / Обзвон / Не звонить. Данный вариант применяется при настройке новой кампании обзвона.

В данной инструкции в разделе Настройка параметров обзвона рассматривается второй вариант.



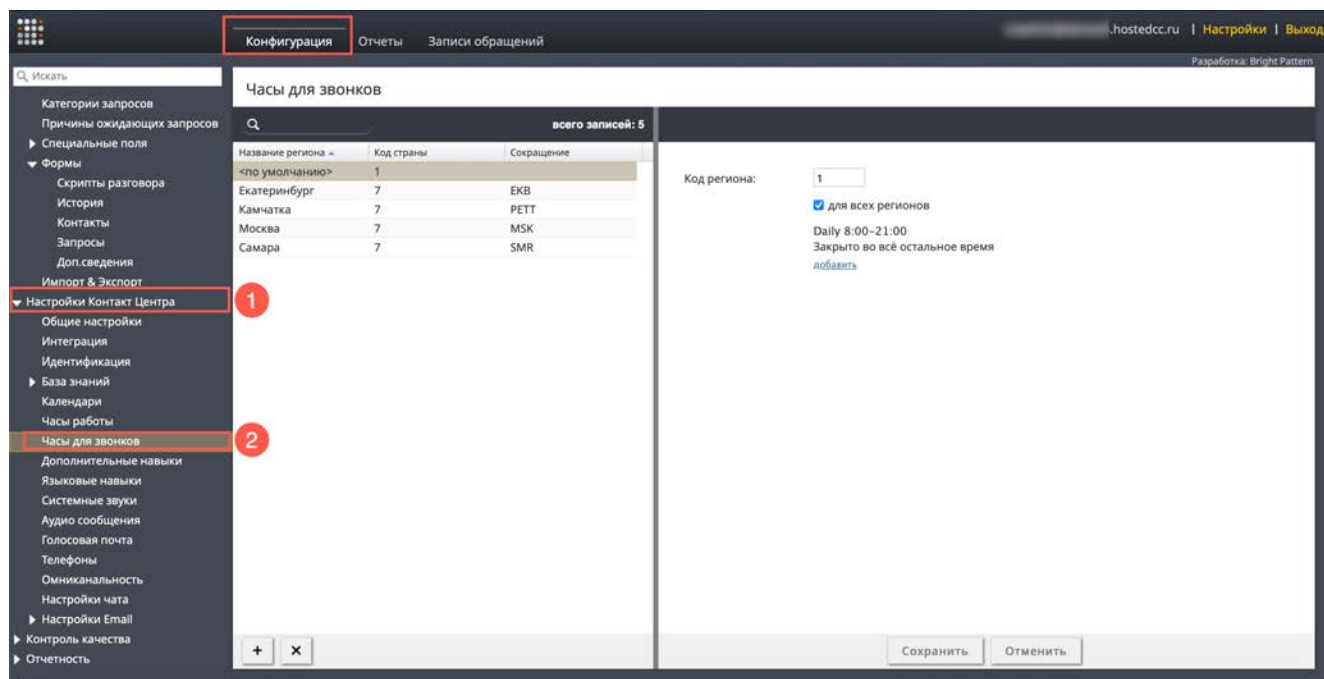
Шаг 3. Настройка часов для звонков по кодам регионов

Данные настройки могут быть использованы в двух случаях:

1. В ряде стран установлены законодательные ограничения на интервал времени, в течении которого можно выполнять звонки в рамках кампании обзвона. Помимо ограничений на уровне государства, в ряде регионов могут быть установлены дополнительные ограничения.
2.  В случае совершения вызовов с учетом временных поясов регион, к которому относится телефонный номер, определяется **автоматически**, на основании кода города или мобильного оператора. В ряде случаев, может быть известно, что клиент с данным номером находится в регионе, отличном от региона, к которому прикреплен номер (например: у клиента номер провайдера Екатеринбурга, а сам он находится в Москве).

Для того, чтобы точно соответствовать установленным правилам и данным о географическом нахождении клиента, в платформе Облачного КЦ можно задать часы для звонков **в ручном режиме** на уровне страны, а также на уровне регионов.

Ручная настройка часов для звонков задаётся в разделе Настройки Контакт Центра/ Часы для звонков (2).



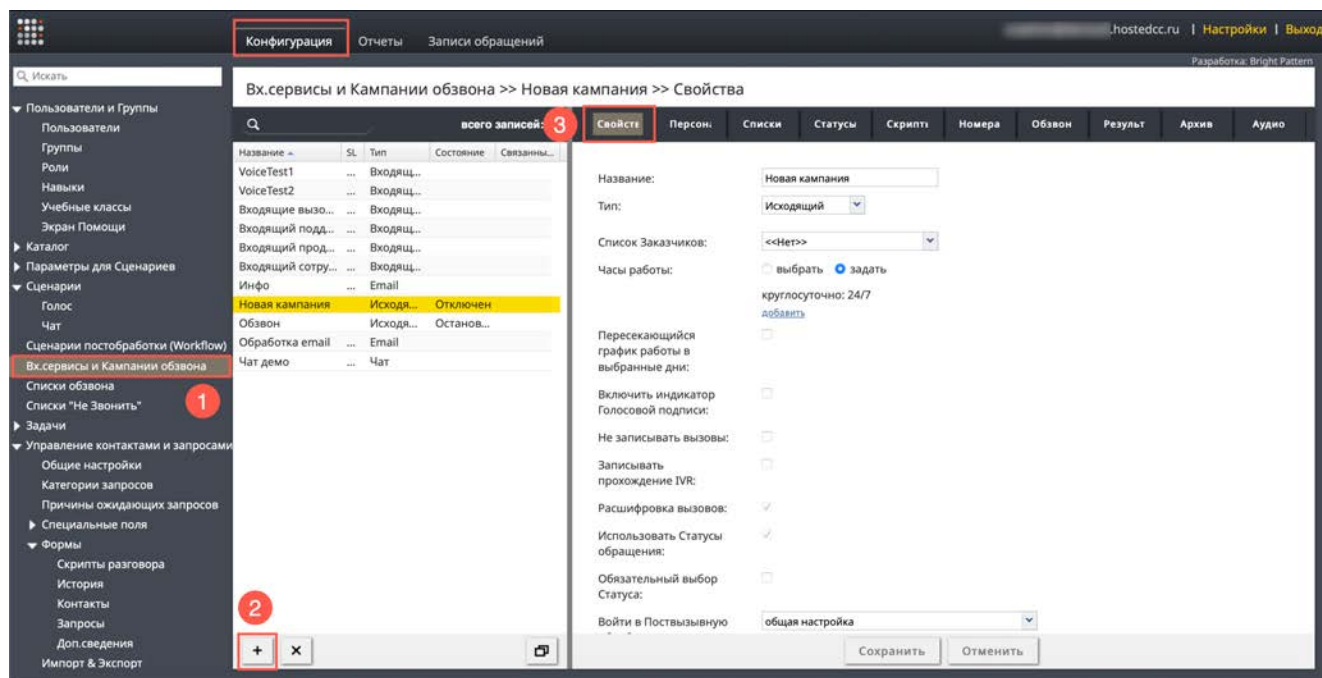
Скриншот интерфейса настройки часов для звонков. В левом меню пункт «Часы для звонков» отмечен цифрой 2. В таблице «Часы для звонков» перечислены регионы с кодами. Справа — форма для выбора кода региона и настройки времени звонков.

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

 Порядок ручной настройки звонков по кодам регионов описан в инструкции [Ручной учет регионального времени](#), расположенной на [Справочном портале](#).

Шаг 4. Создание и общие настройки кампании обзвона / смешанного сервиса

Для создания новой кампании обзвона перейдите в раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона (1) и нажмите кнопку Добавить сервис (2). Перейдите во вкладку Свойства (3).

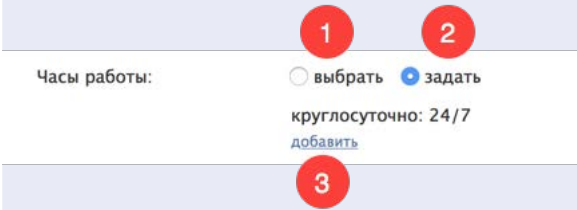
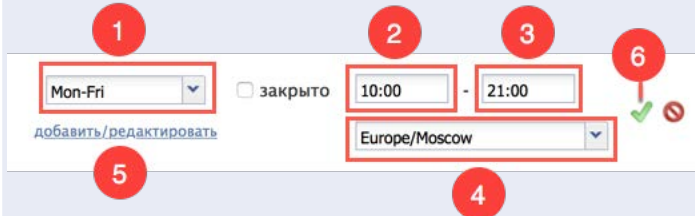


В этой вкладке задаются **общие настройки** кампании обзвона: *название, тип, часы работы* и т.п.

Описание содержания пунктов вкладки приведено в таблице ниже. Названия пунктов приведены в порядке расположения во вкладке.

Пункт	Характеристика
Название	Название кампании обзвона. Должно быть уникальным и не совпадать с названиями других сервисов и кампаний обзвона. Поскольку название кампании (сервиса) используется по умолчанию как соответствующее название <i>навыка</i>, то название не должно совпадать с названиями каких-либо навыков операторов (раздел Пользователи и Группы / Навыки приложения Администратора). Примечание: при изменении названия работающей кампании (сервиса) рекомендуется всем работающим операторам обновить страницу своего браузера.

Пункт	Характеристика
Тип	Выберите тип сервиса. Исходящему обзвону соответствуют два типа: • <i>Исходящий</i> – для проведения исключительно кампании исходящего обзвона; • <i>Смешанный</i> - для случаев, когда в рамках кампании обзвона могут поступать входящие вызовы, которые должны быть обработаны операторами кампании обзвона по единым правилам. Например: клиент видит пропущенный вызов, совершенный в рамках кампании обзвона, и перезванивает на этот номер. Если для участия в кампании исходящего обзвона и обработки входящих вызовов должны использоваться <u>разные группы</u> операторов, то следует задать отдельно два сервиса: один – тип <i>исходящий</i>, другой – тип <i>смешанный</i>. При этом должны быть соблюдены следующие условия: ▪ Оба сервиса должны иметь одинаковые настройки вкладки Свойства; ▪ Оба сервиса должны использовать одинаковый список Не звонить; ▪ Входящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса должен иметь статус разговора Не звонить; ▪ Исходящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса должен быть постоянно <u>включен</u>; ▪ Исходящий блок настроек <i>Смешанного</i> сервиса <u>не должен иметь</u> заданных часов работы (см. следующий пункт).
Список Заказчиков	Не используется в настоящее время.

Пункт	Характеристика
Часы работы	Время работы компании обзвона: автоматическое включение и выключение компании обзвона. По умолчанию задана <i>круглосуточная работа (24/7)</i>. Нажмите выбрать для выбора одного из предустановленных интервалов работы или нажмите задать для самостоятельной настройки времени работы. При выборе задать, нажмите добавить (3) для <u>самостоятельного</u> ввода времени работы компании.  В открывшемся окне выберите <i>день (дни) недели</i> (1), введите <i>время начала работы</i> (2) и ее <i>остановки</i> (3). Время вводится в формате [час]:[минуты]. Если необходимо, измените <i>поясное время</i> (4), к которому относятся часы работы. По умолчанию, используется поясное время из <i>общих настроек</i> КЦ (раздел Настройки Контакт Центра/Общие настройки/ п.Часовой пояс по умолчанию). Можно одновременно задать разные часы работы компании для <u>разных</u> дней недели (например: рабочие дни и выходные). Для добавления <u>нового</u> правила нажмите добавить/редактировать (5). По завершении настроек подтвердите изменения (6). 
Переназначить график работы в выбранные дни	Выбрав данный селектор можно задать временный график работы для определенных дней. Сделанные настройки будут иметь более высокий приоритет по сравнению с общими настройками из п. Часы работы.

Пункт	Характеристика
Включить индикатор Голосовой подписи	Выбрав данный селектор, оператор получит возможность указать, что в процессе разговора была создана <i>Голосовая подпись</i> клиента. <i>Индикатор Голосовой подписи</i> будет сохранен вместе с записью разговора для упрощения поиска и выгрузки таких записей. <i>Индикатор</i> голосовой подписи отображается в области <i>Активного обращения</i> приложения <i>оператора</i> или в одноуровневом <i>скрипте</i> разговора. Сбор голосовых подписей имеет смысл только в случае, если включена запись разговоров. Поэтому, при выборе данного селектора, параметр <i>Записанные вызовы</i> (см.ниже) <u>автоматически</u> получит значение 100% (запись всех разговоров). При сборе голосовых подписей оператор может использовать предзаписанные голосовые сообщения (своим голосом или голосом диктора), а также перевести вызов на специальную ветку IVR для автоматического сбора подписи.
Искать данные в списке обзвона для входящего вызова	Используется для смешанных кампаний. Включение данного флажка позволяет при входящих вызовах определять клиентов путем поиска данных в списке обзвона.
Запись вызовов / Не записывать вызовы	Включение флажка <i>Запись вызовов</i> позволяет записывать вызовы данной кампании обзвона (сервиса). Примечание: если запись вызовов включена для всего КЦ (в разделе <i>Контроль качества / Запись разговоров</i>) , название этого флажка изменится на <i>Не записывать вызовы</i>. В этом случае включение флажка позволит <u>отключить</u> запись вызовов для данной кампании (сервиса).
Записывать прохождение IVR	При включенном флажке будет записывается не только разговор клиента и оператора, но и предшествующий ему этап прохождения IVR (если в кампании обзвона используется <i>IVR</i>). В случае, если в IVR собирается конфиденциальная информация (например, <i>ПИН-код</i>), <u>не рекомендуется</u> включать эту опцию.
Расшифровка вызовов	Включение флажка позволяет сохранять транскрипцию (расшифровку) записанного вызова. Для этого необходимо выполнение двух требований: 1) должна быть включена запись вызовов; 2) должна быть включена учетная запись системы преобразования речи в текст (например, <i>IBM Watson</i>) (выполняется в разделе <i>Настройки Контакт Центра / Интеграция</i>). Примечание: в настоящее время данная опция не поддерживает работу с русским языком.

Пункт	Характеристика
Включить CallBack	Позволяет включить опцию <i>CallBack (обратный звонок)</i> в данном сервисе. Опция <i>CallBack (обратный звонок)</i> помогает улучшить работу системы автоматического распределения входящих вызовов. В периоды, когда в КЦ наблюдается большое время ожидания в очереди, данная опция позволяет клиентам завершить вызов, сохраняя свое положение в очереди на обслуживание, и получить обратный звонок, когда подойдет их очередь соединения с оператором. Примечание: для правильной работы опции следует выполнить настройки в блоке Поиск оператора / Find Agent , п. Опция "Виртуальная очередь" (CallBack) сценария, связанного с данным сервисом. Примечание: данная опция используется только для Входящих и Смешанных сервисов.
Использовать Статусы обращения	Определяет, будут ли использоваться <i>Статусы обращения</i> (задаются во вкладке Статусы) при работе сервиса. Примечание: для сервисов в режимах <i>Исходящий</i> и <i>Смешанный</i> использование статусов является обязательным и не может быть отключено.
Обязательный выбор Статуса	При использовании <i>Статусов</i> (см. предыдущий пункт), задает необходимость обязательного выбора статуса оператором при завершении обработки вызова (при выходе из режима <i>Постобработка вызова</i>). Если задан <u>автоматический</u> выход оператора из статуса Постобработка вызова (в разделе Группы/ Выход из режима Постобработка вызова) и оператор <u>не успел</u> за заданный интервал времени поставить статус, то данному вызову ставится статус Нет статуса (No Disposition). Если данный селектор не выбран, то оператор может завершить работу над вызовом <u>не задавая статус</u>.
Войти в Поствызывную обработку	Определяет, будет ли в оператор по окончании разговора переходить в состояние Поствызывная обработка. Для использования установки, заданной для всего КЦ (в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки), выберите из выпадающего списка: общая настройка. Обратите внимание: <i>поствызывная обработка</i> является обязательной для кампаний (сервисов) с обязательным выбором статуса (см. предыдущий пункт). В этом случае, переход в <i>поствызывную обработку</i> является обязательным и не может быть изменен. Для групп операторов, работающих в кампаниях (сервисах) с обязательным выбором расположения, рекомендуется не устанавливать автоматический выход из состояния поствызывной обработки или устанавливать разумное время ожидания для такого выхода.

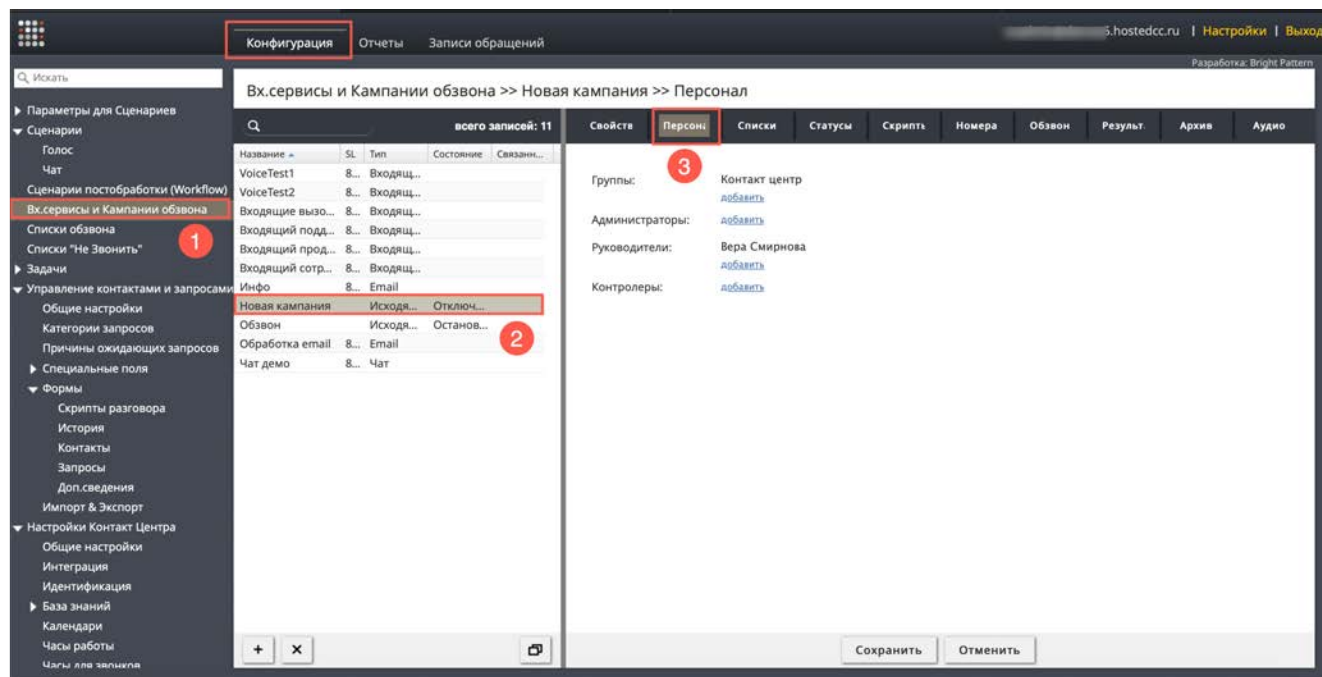
Пункт	Характеристика
Выход из состояния Постобработка вызова	Если в кампании (сервисе) включена поствызывная обработка (см. предыдущий пункт), то параметр «Выход из состояния Постобработка вызова» позволяет установить условие выхода оператора из этого состояния. В раскрывающемся меню отображаются три варианта: • общая или групповая настройка: будет использоваться условие , заданное для группы (если задано в разделе Пользователи и группы / Группы) или заданное для всего КЦ (в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки); • вручную: оператор группы остается в состоянии поствызывной обработки до тех пор, пока вручную не выйдет из этого состояния; • автоматически, через: установите желаемый интервал автоматического выхода из состояния поствызывная обработка, в секундах. Примечание: установка условия выхода в данном пункте имеет более высокий приоритет по сравнению с настройками в разделах Группы и Общие настройки.
Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди	Оператор, находящийся в состоянии <i>Поствызывная обработка</i>, может получать уведомления о <i>входящих вызовах</i>, находящихся в очереди. Уведомление поступает в виде звукового и текстового сообщения. Уведомление напоминает оператору о необходимости быстрее завершить работу с обращением и перейти к следующему вызову. При выборе данного селектора, уведомления будут поступать ко всем операторам, имеющим <i>навык</i> по данному сервису больше 0 и находящимся в состоянии <i>Поствызывная обработка</i>. Примечание: данная настройка относится только к сервисам типа <i>Входящий</i> и <i>Смешанный</i>.
Уведомить после ожидания в течении	Определяет количество времени нахождения в очереди <i>входящего</i> вызова в сек., по истечении которого операторам отправляется уведомление (если выбран селектор Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди - см. п. выше). Если ничего не задано или 0, то уведомление будет поступать сразу по помещению нового вызова в очередь. Примечание: данная настройка относится только к сервисам типа <i>Входящий</i> и <i>Смешанный</i>.
Исходящий чат	Для телефонных сервисов раскрывающийся список покажет все сервисы, имеющие тип «Чат». Выбор сервиса для исходящего чата позволяет оператору отправить SMS во время голосового вызова с клиентом; сообщение будет отправлено с номера , заданного сервиса, для выбранного из списка.

Пункт	Характеристика
Понимание естественного языка (NLU)	Данная опция позволяет использовать для эмоциональной оценки взаимодействия клиента и оператора функционал «Понимание естественного языка» (<i>NLU - Natural Language Understanding</i>). Для этого следует выбрать из выпадающего списка подключенный сервис <i>NLU</i>. Подключение сервиса <i>NLU</i> выполняется в разделе Настройки контакт Центра / Интеграция. Примечание: в настоящее время данная опция не поддерживает работу с русским языком.
Формы оценки	Показывает все подготовленные формы оценки качества работы оператора (<i>QM - Quality Management</i>). Для подключения формы оценки к сервису / кампании, нажмите добавить, выберите форму в выпадающем списке, затем нажмите ОК. Обратите внимание: сервис / кампанию также можно связать с формой оценки в разделе Контроль качества / Формы оценки / вкладка Свойства. Примечание: для использования данной опции в КЦ должен быть подключен функционал OMNI QM.

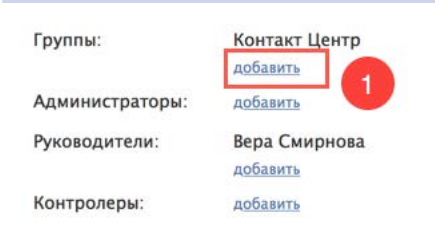
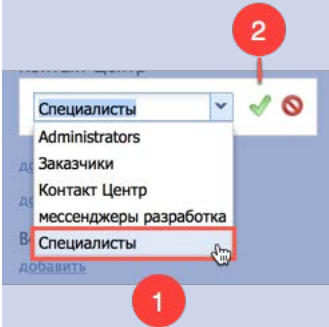
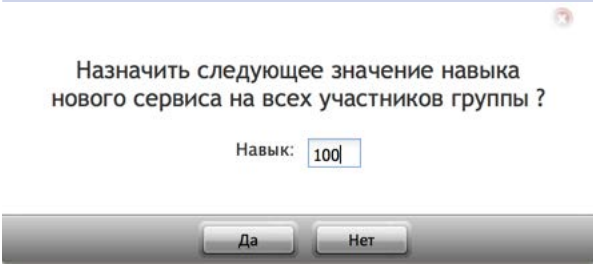
Шаг 5. Назначение групп операторов

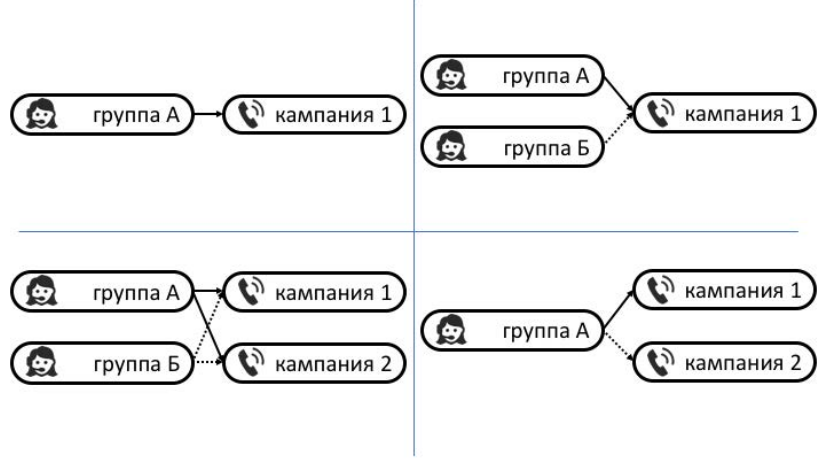
Задайте персонал (группы операторов, руководители, контролёры, ИТ), которые будут работать в данной кампании обзвона.

Для настройки персонала перейдите в раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона (1), выберите кампанию (2) и нажмите вкладку Персонал (3).



Описание содержания пунктов вкладки приведено в таблице ниже. Названия пунктов приведены в порядке расположения во вкладке.

Пункт	Характеристика
Группы	Выберите одну или несколько <i>групп</i> операторов, которые будут участвовать в кампании обзвона. Для добавления группы нажмите добавить (1).  Выберите <i>группу</i> из списка (1) и нажмите (2) для завершения выбора.  Для удаления группы наведите на неё мышкой и нажмите на знак X (1).  При назначении новой группы всем её участникам присваивается одноимённый <i>навык</i>. По умолчанию он равен 100. Подробнее о навыках – см. раздел <i>Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков по сервису</i>.  Для кампаний исходящего обзвона группы могут быть назначены в <u>on-line режиме</u> на р.м. супервизора в окне Кампании обзвона. Подробнее об этом – см. инструкцию Работа супервизора на Справочном портале.

Пункт	Характеристика
Группы (продолжение)	Обратите внимание: если с кампанией работают несколько групп, то они должны быть взаимно назначены на все кампании этих групп. Например: группа А назначена на кампанию 1 в которой уже работает группа Б. Если группа Б также работает с кампанией 2, то группа А должна быть назначена на кампанию 2. Схемы ниже показывают примеры правильного назначения групп на кампании.  Примеры неправильного назначения групп на кампании показаны на схемах ниже.  О неправильном назначении групп свидетельствует сообщение: Назначенные на кампанию группы не согласованы между собой в разделе Диагностика вкладки Обзвон.
Администраторы	В данном пункте указываются сотрудники, которые могут настраивать кампанию, выбранную в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона. Нажмите добавить и выберите пользователя из списка. Настройки кампании могут менять только пользователи, обладающие полномочием Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона (задаётся в разделе Роли/Свойства/ п. Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона). Если назначенный сотрудник <u>лишается</u> данного полномочия, в данном пункте он будет выделен красным цветом.

Пункт	Характеристика
Руководители	Сотрудники, которые могут наблюдать и управлять ходом кампании на р.м. супервизора в режиме on-line. Нажмите добавить и выберите пользователя из списка. Наблюдать и управлять ходом кампании on-line могут только пользователи, обладающие полномочием Управление кампаниями обзвона (задаётся в разделе Роли/ Свойства/ п. Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона). Если назначенный сотрудник <u>лишается</u> данного полномочия, в данном пункте он будет выделен красным цветом.
Контролеры	Пользователи, имеющие доступ к записям разговоров для данной кампании. Обычно это сотрудники компании, занимающиеся только прослушиванием разговоров или представители Заказчика (для аутсорсинговых сервисов). Они имеют доступ только к записям разговоров данной кампании / сервиса (вкладка Записи обращений). Нажмите добавить и выберите пользователя из списка. Отображаются только пользователи, обладающие полномочием Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов для назначенных сервисов (задаётся в разделе Роли/ Свойства/ п. Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона). Если назначенный сотрудник <u>лишается</u> данного полномочия, в данном пункте он будет выделен красным цветом.

Шаг 6. Создание дополнительных навыков

В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании *навыков*. При поступлении обращения (*входящего, исходящего, email или чата*) навык, требуемый для обработки обращения, сравнивается с навыками доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

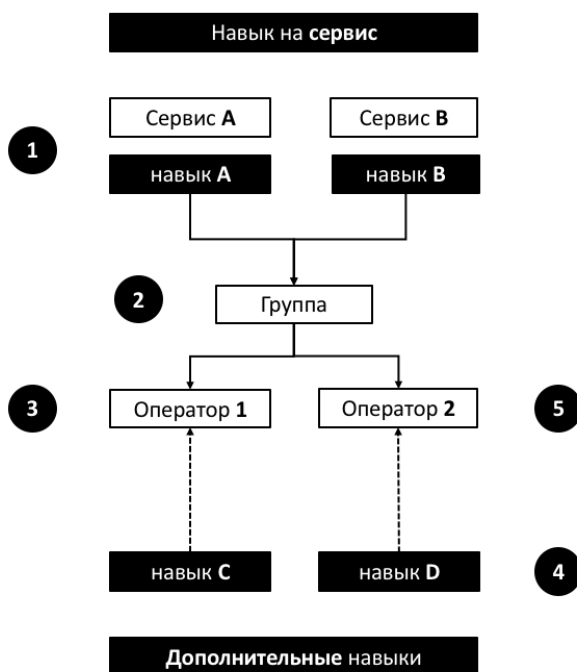
Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании *сервиса* (*входящего, исходящего, email или чата*) создаётся *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается навык, связанный с данным сервисом (см. [Шаг 5. Назначение групп операторов](#)). Если в группу добавляется новый оператор, то ему автоматически назначается навык, относящийся к данной группе.

Бывают ситуации, когда одного навыка на сервис недостаточно, чтобы построить правильный сценарий обработки обращений. Например, клиент хочет выбрать язык, на котором с ним будет разговаривать оператор сервиса поддержки.

Для таких ситуаций в Облачном КЦ предусмотрено использование *дополнительных навыков*.

Дополнительные навыки задаются только для *голосовых сервисов и чата*.

Различие между *навыками на сервис* и *дополнительными навыками* разъясняется на диаграмме ниже.



1 – при создании *сервиса* создаётся соответствующий ему *навык* (*сервис/навык А* и *сервис/навык В*)

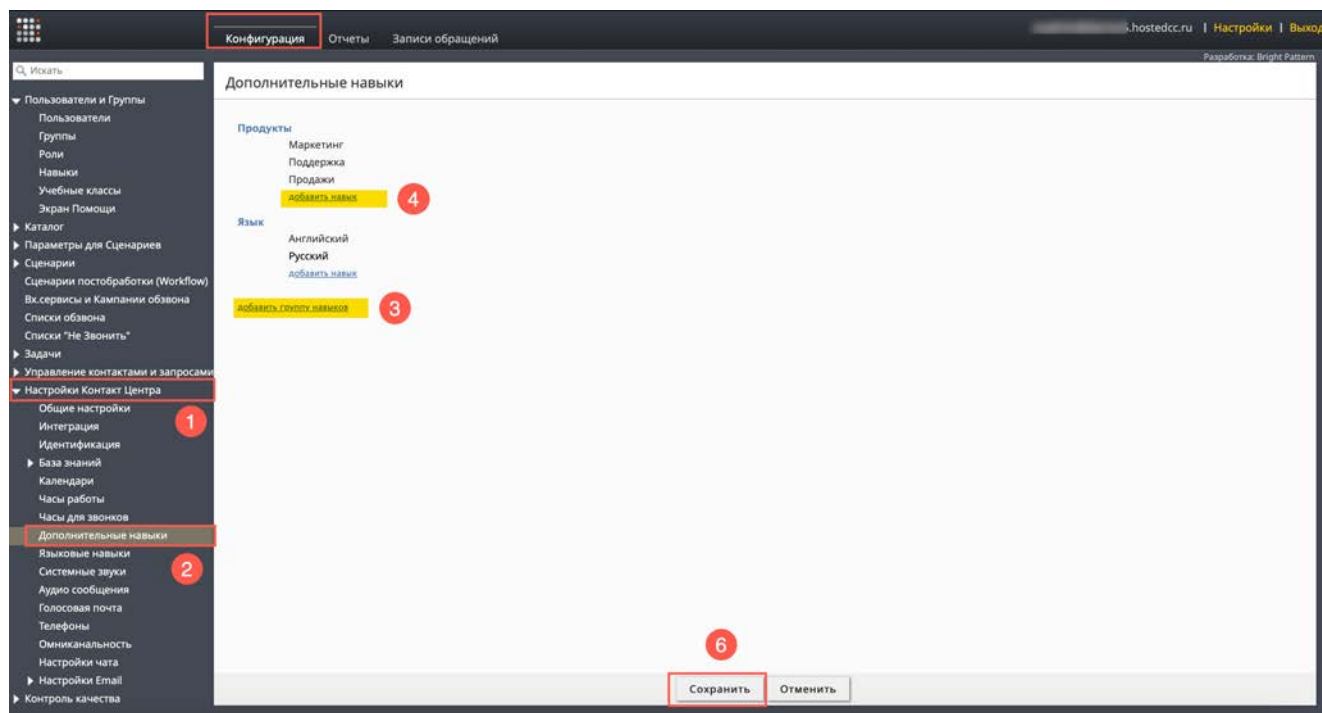
2 – *группа* операторов назначается на *сервисы А* и *В*

3 – всем операторам группы присваиваются *навыки А* и *В*

4 – *дополнительные навыки* создаются независимо от сервисов и распространяются на весь контакт центр

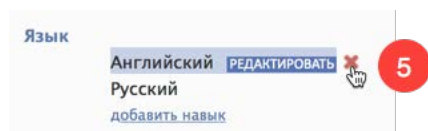
5 – *дополнительные навыки* назначаются индивидуально для каждого оператора

Если правила обработки вызовов в кампании обзвона предусматривают использование дополнительных навыков, перейдите в раздел Настройки Контакт Центра/ Дополнительные навыки (2).



Дополнительные навыки объединяются в группы, как на примере выше.

Для добавления новой группы навыков нажмите добавить групповые навыки (3). Для добавления нового навыка в группу – нажмите добавить навыков (4). Для удаления навыка наведите на него мышкой и нажмите на знак X (5).



Сохраните изменения нажав кнопку Сохранить (6).

Шаг 7. Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис

Присвоение операторам дополнительных навыков или корректировка навыков на сервис происходит в разделе Пользователи и группы/ Навыки (2). Выберите необходимую группу или группы из выпадающего списка (3).

В левой части будут показаны сотрудники выбранной группы (1), в правой части – навыки. В блоке Services (2) отображаются навыки, связанные с сервисами, в которых участвует данная группа. Далее следуют все дополнительные навыки, заданные для КЦ (2), разделенные на группы (см. [Шаг 6. Создание дополнительных навыков](#)).

Чтобы увидеть только определенные навыки, нажмите Выбрать навыки (4).

Выберите необходимые навыки из списка.

Навыки пользователей

☒ **Продукты**

- ☐ Маркетинг
- ☐ Поддержка
- ☐ Продажи

☒ **Язык**

- ☒ Английский
- ☒ Русский

[Редактировать](#)
вспомогательные навыки
 [Редактировать языковые](#)
навыки

На экране останутся *навыки по сервисам* и выбранные *дополнительные навыки* (1).

</

Цифры в столбце каждого навыка означают *уровень квалификации* пользователя по данному навыку. Отсутствие цифры для конкретного пользователя означает, что у него нет данного навыка.

При назначении группы *на сервис*, всем участникам группы присваивается одинаковый навык (см. [Шаг 5. Назначение групп операторов](#)). По умолчанию он равен 100.

Назначить данное значение навыка
нового сервиса на всех участников
группы ?

Навык:

Да

Нет

Для дополнительных навыков первоначальные значения отсутствуют и должны быть заданы вручную, как описано ниже.

Для ввода/изменения навыка для *конкретного оператора* нажмите на соответствующую ячейку (1). Введите целое значение навыка в диапазоне от 0 до 100 и нажмите Enter / Ввод на клавиатуре.

Имя	Фамилия	Группа	Роль	Входящий под...	Входящий про...	Входящий сотр...	Новая кампания	Обзвон	Обработка email	Чат-бот	Английский	Русский
Вера	Смирнова	Контакт центр	QM Руководите...	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Галина	Иванова	Контакт центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Елена	Белова	Контакт центр	QM Оценщик	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Игорь	Елисеев	Контакт центр	Заказчик	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ирина	Петрова	Контакт центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Рекомендуется использовать градации значений по 25 (100, 75, 50, 25, 0).

При использовании в *сценарии* распределения обращений (раздел *Сценарии* приложения *Администратора*) *навыков* операторов, стандартное распределение будет происходить по следующим правилам: сначала система будет искать свободных операторов с навыком 100, если все будут заняты – искать операторов с навыком 75 и т.д. Операторы с более высоким навыком будут обрабатывать обращения в первую очередь. Операторы с навыком 0 или вообще без навыка – не будут участвовать в обработке обращений.

Ячейки с измененным навыком выделяются красным треугольником (1). Нажмите Сохранить (2) для сохранения сделанных изменений.

Навыки

Контакт центр 5 : кол-во пользователей

Имя	Фамилия	Группа	Роль	Входящий под...	Входящий про...	Входящий сотр...	Новая кампания	Обзвон	Обработка email	Чат-демо
Вера	Смирнова	Контакт центр	QM Руководите...	100	100	100	100	100	100	100
Галина	Иванова	Контакт центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100
Елена	Белова	Контакт центр	QM Оценщик	100	100	100	100	100	100	100
Игорь	Елисеев	Контакт центр	Заказчик	100	100	100	100	100	100	100
Ирина	Петрова	Контакт центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100

Сохранить Отменить

С помощью редактирования навыков можно быстро **переводить операторов** из сервиса в сервис, например, при росте нагрузки на одном из них.

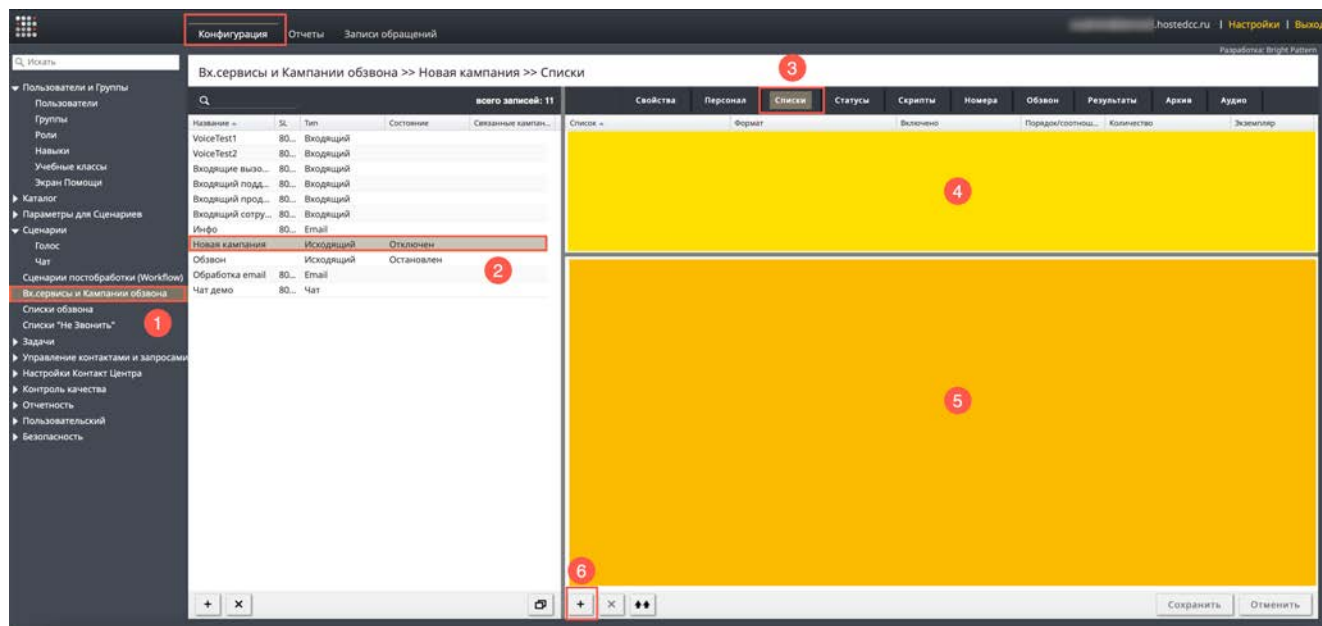
Настройка правил распределения обращений на основании *навыков* производится в *сценарии* обслуживания конкретного сервиса: раздел Сценарии/ [название сценария]/ блок Поиск оператора/ параметр Поиск оператора по навыкам.

Шаг 8. Подключение списков обзвона

Списки обзвона, загруженные на 1-м шаге (см. раздел [Шаг 1. Загрузка и настройка Списков обзвона](#)), необходимо подключить к кампании обзвона.

Это делается во вкладке Списки (3). Данная вкладка содержит две области: в верхней области (4) отображаются *все списки*, связанные с данной кампанией; в нижней (5) – *параметры использования* конкретного списка.

Для **подключения** нового списка нажмите кнопку **Добавить список (6)**.



В открывшемся окне нужный *список* обзвона. Нажмите ОК для добавления списка в кампанию.

Добавить Список обзвона

Новый список обзвона

Ok

Отменить

Новый список появится в **верхней области** (2) вкладки (1).

Для **быстрого запуска кампании** (если не требуется дополнительное редактирование *списков*) выберите селектор Включено (3) и нажмите кнопку Сохранить (4). После этого можно переходить к следующему шагу настроек.

Во время работы кампании записи из списка обзвона будут набираться в порядке, **как они содержатся в списке**.

Вх.сервисы и Кампания обзвона >> Новая кампания >> Списки

Свойства Персонал **Списки** Статус Серии Номера Обзвон Результаты Арка Аудио

Список	Формат	Включено	Порядок/соотнош...	Количество	Экземпляр
Новый список обзвона	Список клиентов обзвона в 5.x Rev...		1/1	5	

Параметры Фильтры Квота Сортировка

Список: Новый список обзвона

Включено: ☒ (3)

Порядок: 1

Соотношение: 1

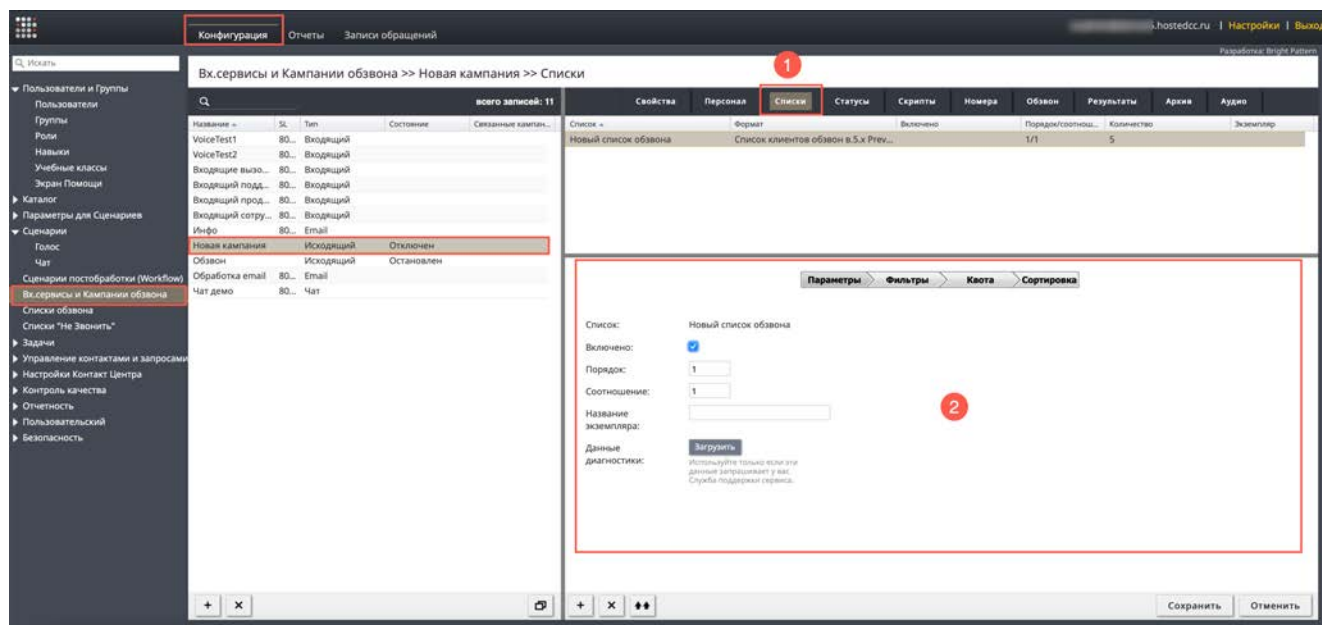
Название экземпляра:

Данные диагностики: [Загрузить](#)

Используйте только код для загрузки записей у вас. Служба поддержки сервиса.

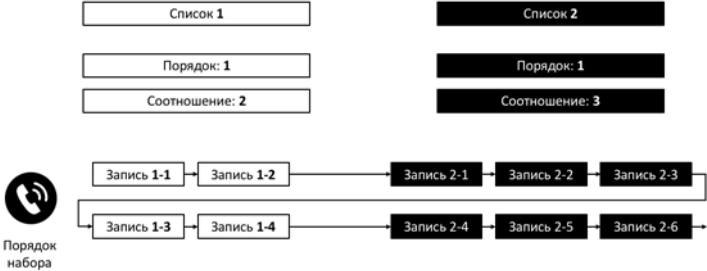
Сохранить (4) Отменить

Если требуется изменить *порядок записей*, их *состав* или в кампании обзвона используется *несколько списков*, тогда следует использовать настройки из нижней области (2) вкладки Списки (1).



Данная область содержит следующие настройки:

Вкладка	Пункт	Содержание
Параметры	Список	Название выбранного списка обзвона. Не редактируется.
	Включено	Включите селектор для <i>использования</i> списка в кампании. Также списки могут быть включены/ отключены на <i>р.м. супервизора</i>. Для этого он должен быть назначен <i>Руководителем кампании</i> (см. раздел Шар 5. Назначение групп операторов). Включение/ отключение списков на р.м. супервизора описано в инструкции Работа супервизора, расположенной на Справочном портале. Кампании обзвона, у которых установлена <i>квота</i> (см. пункт ниже) могут одновременно работать только с <u>одним включенным списком</u>.
	Порядок	Используется в случае, если в кампании задействовано <i>несколько списков</i> обзвона. Определяет <i>очередность</i>, с которой будут использоваться списки обзвона: список с меньшим номером будет обработан первым. Например: списки с значениями порядка 1,2,3 будут обрабатываться в следующей последовательности – сначала список 1; затем - список 2 и в конце - список 3. Если надо, чтобы записи набирались поочередно из разных списков – поставьте для списков одинаковые цифры в этом пункте. Для единственного в кампании значение равно 1.

	Соотношение	Для списков с <i>одинаковым порядком</i>, определяет <i>соотношение</i>, с которым будут набираться записи из <i>разных списков</i>. Пример работы данного пункта показан на схеме ниже.  Для единственного списка в кампании значение равно 1.
	Название экземпляра	Один и тот же Список может быть назначен на кампанию несколько раз (например, с разными фильтрами). Данный пункт позволяет каждой <i>копии списка</i> присвоить своё имя. Обращаем внимание, что в данном случае, система не проверяет имена на уникальность.
	Данные диагностики	Если в КЦ возникают проблемы с кампанией обзвона, провайдеру Облачного КЦ могут потребоваться данные диагностики для определения причины. В этом случае можно получить необходимые данные, нажав кнопку Загрузить; данные будут загружены в виде ZIP-файла. Обратите внимание: возможность загрузки данных диагностики доступна только для сотрудников, обладающими правами на настройку кампании обзвона. Рекомендуется загружать данные диагностики только по запросу провайдера сервиса.

Фильтры	Фильтр	<i>Фильтр</i> позволяет задать правило по которому в списке обзвона останутся только записи, удовлетворяющие этому правилу. Можно задать несколько фильтров одновременно. Обращаем внимание, что: 1. Применение нового фильтра требует время на реорганизацию списка. Если кампания была включена, то на время реорганизации списка набор по нему приостанавливается. Время приостановки зависит от размера списка. Работа других списков в рамках данной кампании не приостанавливается. 2. Фильтры не применяются к спискам с заданными <i>квотами</i>. Если на список с фильтрами устанавливается квота, то действие фильтров отменяется. Для формирования нового правила нажмите добавить. Параметры Фильтры Квота Сортировка Фильтр добавить Откроется окно с настройками. Набор настроек зависит от выбранного параметра фильтрации в п: Фильтровать записи по. Далее рассматриваются возможные параметры фильтрации.
-----------------------	---------------	--

Фильтр (продолжение)

Фильтровать записи по:

Кампания:

Статусы:

Включить записи со статусами: ☒ совпадающие ☐ не совпадающие

Задержка первой попытки: минут(ы)



статусы из кампании – позволяет выбрать записи, которые использовались в **предыдущей кампании** и были завершены с определенным статусом.

Например: данный список был использован ранее в кампании продаж. В настоящее время необходимо провести кампанию оценки удовлетворенности совершенными покупками. Для этого из результатов кампании продаж выбираются записи со статусом, связанным с продажей услуги/продукта.

- **Кампания:** берите кампанию из списка. В списке отображаются кампании, удовлетворяющие следующим критериям: 1) использован тот же список обзвона; 2) результаты кампании присутствуют в системе; 3) для кампании не была задана *квота*.
- **Статусы:** выберите *статусы*, записи с которыми должны быть включены (или не включены) в новую кампанию.
- **Включить записи со статусами:** задайте, какие записи из предыдущей кампании будут в нем оставлены – совпадающие (с заданными статусами) или не совпадающие.
- **Задержка первой попытки:** устанавливает задержку (в минутах) перед первым набором записи.

Эта настройка может быть полезна, когда записи добавляются в список по результатам работы предыдущей кампании, т.к. задержка отсчитывается с момента проставления последнего статуса записи. Значение поля по умолчанию равно 0 (т.е. задержки нет и записи будут набираться сразу после поступления); максимальное значение — 7200 (т. е. 5 дней).

Фильтр (продолжение)

Фильтровать записи по: значения полей списка

Поле:

☒ конкретные значения ☐ диапазон значений

Введите значения (по одному в строке):

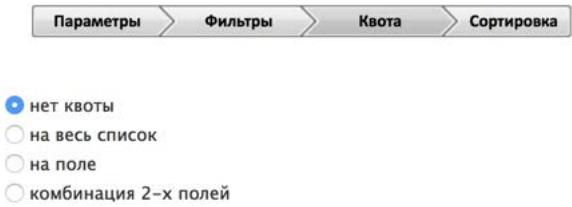
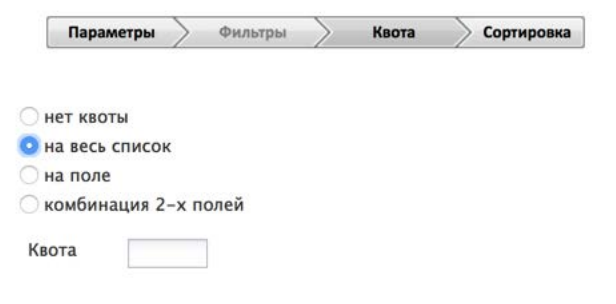
Включить записи со значениями ☒ совпадающими ☐ не совпадающими



значения полей списка – позволяет оставить в списке записи, у которых значения выбранного поля совпадает с заданным ниже правилом. Применяется к **текущей кампании** обзвона.

- **Поле:** выберите название нужного поля.
- **конкретные значения:** выберите, если содержание данного поля должно точно совпадать (или не совпадать) с заданным правилом.
- **диапазон значений:** выберите, если значение данного поля должно попадать (или не попадать) в интервал заданного правила. Действует только для цифровых значений.
- **Введите значения (по одному в строке):** введите правила, по одному в каждой строке.
- **Задать диапазон (для диапазона значений):** указать верхнюю и нижнюю границы диапазона.
- **Включить записи со значениями:** задайте, какие записи из списка будут в нем оставлены - совпадающие с заданными выше правилами или не совпадающие.

Фильтр (продолжение)	Фильтровать записи по: о записи, которые еще не участвовали в обзвоне ▾ Кампания: ▾   только записи, которые еще не участвовали в обзвоне: позволяет выбрать записи, которые были включены в предыдущую кампанию и не были обзвонены. Например: прошлая кампания была выключена до того, как были обзвонены все записи из списка. Кампания: выберите кампанию из списка. В списке отображаются кампании, удовлетворяющие следующим критериям: 1) использован тот же список обзвона; 2) результаты кампании присутствуют в системе; 3) для кампании не была задана <i>квота</i>.
Фильтр (продолжение)	Фильтровать записи по: все незавершенные записи ▾ Кампания: ▾   все незавершенные записи: позволяет выбрать записи, которые были включены в предыдущую кампанию и не были завершены. Например: прошлая кампания была выключена до того, как были перенабраны записи, у которых был установлен повторный набор. Кампания: берите кампанию из списка. В списке отображаются кампании, удовлетворяющие следующим критериям: 1) использован тот же список обзвона; 2) результаты кампании присутствуют в системе; 3) для кампании не была задана <i>квота</i>.

Квота		В кампаниях обзвона <i>квоты</i> используются в случаях, когда необходимо получить определенное количество результатов заданного типа. Типичными примерами использования квот являются <i>опросы</i> и <i>исследования</i>. В случае использования квот обзвон прекращается после того, как достигнуто заданное количество вызовов с определенным статусом. Для записей, набор которых был остановлен или вообще не начинался из-за достижения квоты, в отчете <i>Результаты кампании</i> в поле Out of Quota / Достигнута квота будет проставлено значение 1 (см. инструкцию Результаты кампании обзвона на Справочном портале). Важно: - В кампании с квотой может быть включен только <u>один список обзвона</u>. Если в кампании было включено несколько списков, то при добавлении квоты на одном из них, остальные будут автоматически отключены. - В списке обзвона кампании с квотой не должны быть установлены фильтры. Если в кампании были включены фильтры, то при добавлении квоты фильтры будут автоматически отключены. - Квота не может быть установлена, если результаты кампании используются как фильтры в другой кампании (см. п. <i>Фильтры</i> выше).
	Нет квоты	 Показывает, что для данного списка не задана квота.
	На весь список	 Данный тип квоты используется когда необходимо обзвонить определенное количество записей, без учета конкретного статуса. Введите необходимое количество в поле <i>Квота</i>. Кампания остановится, когда будет достигнуто указанное количество записей <u>любого статуса</u> с типом <i>Успешный</i> (см. раздел <i>Настройка статусов разговора</i> в данной инструкции).

На поле

Данный тип квоты используется для установки разных значений квоты в зависимости от конкретных значений в поле списке обзвона. Например, разные квоты в зависимости от возраста клиента (при наличии поля *Возраст* в списке обзвона).

Для установки квоты на поле выберите нужное поле из выпадающего списка Поле (1).

Для текстовых значений нажмите Задать квоту (2). Откроется дополнительное окно, содержащее список всех значений данного поля в списке обзвона.

Product	Квота
IVR	3
Колл центр	5
Поддержка	

Введите квоты для отдельных значений поля (1).

Можно задать одинаковую квоту для всех значений поля (2). В этом случае, нажмите сохранить (3) для сохранения одинаковых значений.

Нажмите (4) для сохранения сделанных настроек квот для текстовых значений.

В процессе обзвона, кампания будет вести подсчёт количества статусов типа *Успешный* для записей с данными значениями поля. По достижении заданного количества по всем значениям поля, кампания будет автоматически остановлена.

На поле
(продолжение)

Для **цифровых значений** квота может быть задана на совпадение со значениями поля (1). Дальнейшие действия аналогичны установке квот для текстовых значений.

Также квота может быть задана для **диапазона значений**, например, для столбца *Возраст* могут быть заданы разные квоты в зависимости от возрастных групп.

⚠ Чтобы можно было задать квоту для **диапазона**, при импорте списка *тип* данного *столбца* должен быть задан как *Число* (📖 см. инструкцию [Списки обзвона](#) на [Справочном портале](#)).

Для задания **диапазона** выберите нужное поле (1), нажмите диапазон (2) и выберите группы (3).

В открывшемся окне нажмите **добавить** чтобы ввести начальное и конечное значение диапазона, а также его название, которое будет отображаться в отчете о выполнении квоты и Результатах кампании.

На поле
(продолжение)

По возвращении на предыдущее окно, нажмите обновить (1), чтобы увидеть, какое количество записей попадает в заданный диапазон (2). Нажмите (3) для сохранения настроек.

Диапазон для "№"

Диапазон	Название группы	Кол-во записей
0-5	Номера	5

[добавить](#)

3

Можно задать несколько диапазонов. Пересекающиеся значения не допускаются.

По завершении настроек диапазонов нажмите Задать квоту.

Параметры > Фильтры > **Квота** > Сортировка

☐ нет квоты
☐ на весь список
☒ на поле
☐ комбинация 2-х полей

Поле: №

☐ совпадение ☒ диапазон [группы](#)

[Задать квоту](#)

Откроется окно, аналогичное заданию квот для *текстовых значений*. Введите квоту для каждого диапазона (1) или одинаковые квоты для всех диапазонов (2). Сохраните настройки.

Квоты

№	Квота
Номера	3

Все группы: [сохранить](#)

	На поле (продолжение)	В процессе обзвона, кампания будет вести подсчёт количества статусов типа <i>Успешный</i> для записей, попадающих в заданные диапазоны. По достижении заданного количества по всем диапазонам, кампания будет автоматически остановлена. Общее замечание для всех типов квот на поле: Записи из списка обзвона, которые не попадают в диапазон или не совпадают с настройками, заданными для квот, не участвуют в кампании обзвона. Такие записи отмечаются в отчете <i>Результаты кампании</i>: в поле Out of Quota / Достигнута квота проставлено 1; в поле Quota Group / Группа квоты указано no match / не соответствует ( см. инструкцию Результаты кампании обзвона на Справочном портале). Применение новой квоты требует время на реорганизацию списка. Если кампания была включена, то на время реорганизации списка набор по нему приостанавливается. Время приостановки зависит от размера списка.
--	--------------------------	---

Комбинация
из двух полей

Параметры > Фильтры > **Квота** > Сортировка

☐ нет квоты
☐ на весь список
☐ на поле
☒ комбинация 2-х полей

Поле: №

☒ совпадение ☐ диапазон [группы](#)

Поле 2: Фамилия

☒ совпадение ☐ диапазон [группы](#)

Задать квоту 1

Данный тип квоты позволяет задавать квоту для комбинации значений из любых двух полей списка.

Задайте значения (диапазон значений) для любых двух полей, аналогично предыдущему п. на поле.

Нажмите задать квоту (1).

В новом окне появятся все возможные комбинации значений из двух списков. Введите квоту для требуемой комбинации (1) или одинаковые квоты для всех комбинаций (2). Сохраните настройки.

Квоты

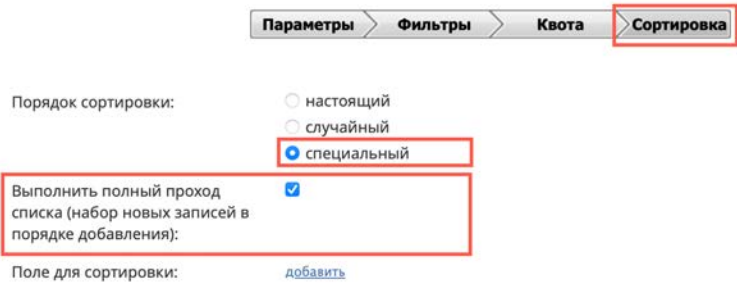
№	Фамилия	Квота
1	Архипов	5
1	Егоров	
1	Елисеев	
1	Маслов	
1	Матвеев	3
1	Одинцова	
1	Поляков	
1	Рыбакова	
1	Сафонова	
1	Семенова	
10	Архипов	
10	Егоров	
10	Елисеев	

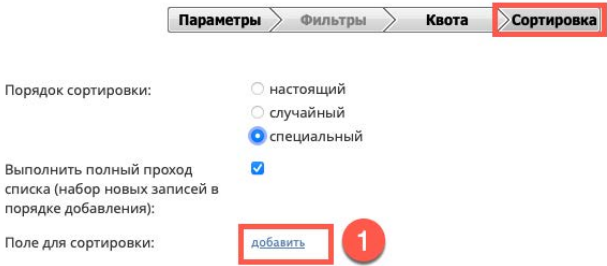
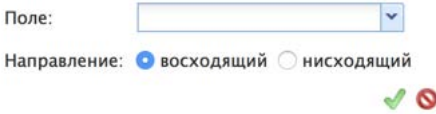
Все группы: **сохранить** 2

3

В процессе обзвона, кампания будет вести подсчёт количества статусов типа *Успешный* для заданных комбинаций записей. По достижении требуемого количества по всем заданным комбинациям, кампания будет автоматически остановлена.

Сортировка		Параметры > Фильтры > Квота > Сортировка Порядок сортировки: ☒ настоящий ☐ случайный ☐ специальный Позволяет задать <u>порядок следования</u> записей в списке обзвона. Можно задать три типа сортировки: • настоящий – оставить порядок списка без изменений; • случайный – набор записей будет производиться в случайном порядке; • специальный – позволяет задать свой порядок сортировки.
-------------------	--	---

Сортировка (продолжение)	Специальный	При выборе п.специальный появятся дополнительные пункты для настройки.  Выполнить полный проход списка (набор новых записей в порядке добавления): Поле для сортировки: добавить Выполнить полный проход списка (набор новых записей в порядке добавления): По умолчанию (при включённом флажке), во время прохождения списка обзвона каждая запись набирается один раз. С начала обзвона система выбирает записи для набора одну за другой в соответствии с заданным порядком сортировки, пока не дойдет до конца списка. После этого начнется следующий проход по списку. Если в процессе работы кампании обзвона в список обзвона добавляются новые записи, то их набор будет происходить в зависимости от места в списке обзвона (и порядка сортировки списка). Данную настройку по умолчанию рекомендуется использовать, когда все записи в связанных списках имеют относительно одинаковый вес и важно, чтобы все они были обзвонены в течение работы данной кампании. Если флажок не установлен, система всегда будет искать следующую запись, доступную для набора, в верхней части списка. Это может быть востребованно, когда новые записи периодически добавляются в активный список вызовов, а порядок сортировки используется для определения важности записей в этом списке (например, более свежие лиды имеют более высокий коэффициент конверсии). Снятие флажка обеспечивает, что новые записи с высоким весом, появляющиеся в верхней части списка, будут обработаны, как только они будут добавлены в список. Обратите внимание: при снятии флажка конец списка может никогда не быть обзвонен (например, при длинном исходном списке, частых обновлениях и/или большом количестве важных записей при обновлении списка обзвона). Чтобы дополнительно проиллюстрировать, как работает эта опция, рассмотрим ситуацию, когда вы добавляете новые записи в список кампании обзвона, и в соответствии с указанным порядком сортировки они располагаются вверху списка: • Если этот флажок установлен (настройка по умолчанию), кампания сначала завершит текущий проход, а новые записи будут вызываться только при следующем проходе по списку. • Если флажок не установлен, кампания начнет немедленно набирать эти новые записи.
--------------------------	-------------	--

Сортировка (продолжение)	Специальный (продолжение)	Для <i>специальной</i> сортировки нажмите добавить (1) для настройки сортировки.  В новом окне выберите <i>поле</i>, по которому будет осуществляться сортировка и <i>порядок</i> сортировки (восходящий или нисходящий). Можно добавить несколько параметров сортировки.  Общие замечания для сортировки: • Применение сортировки требует время на реорганизацию списка. Если кампания была включена, то на время реорганизации списка набор по нему приостанавливается. Время приостановки зависит от размера списка. Во время реорганизации обзвон по другим спискам, включённым в кампанию, продолжается. • Настройки Приоритета записи (устанавливается при загрузке списка во вкладке Поля; подробнее  см. инструкцию Списки обзвона на Справочном портале) <u>преобладают</u> над сортировкой. • Ранее набранные и перенесенные записи имеют преимущество в наборе по сравнению с приоритетом записи и порядком сортировки.
-----------------------------	------------------------------	--

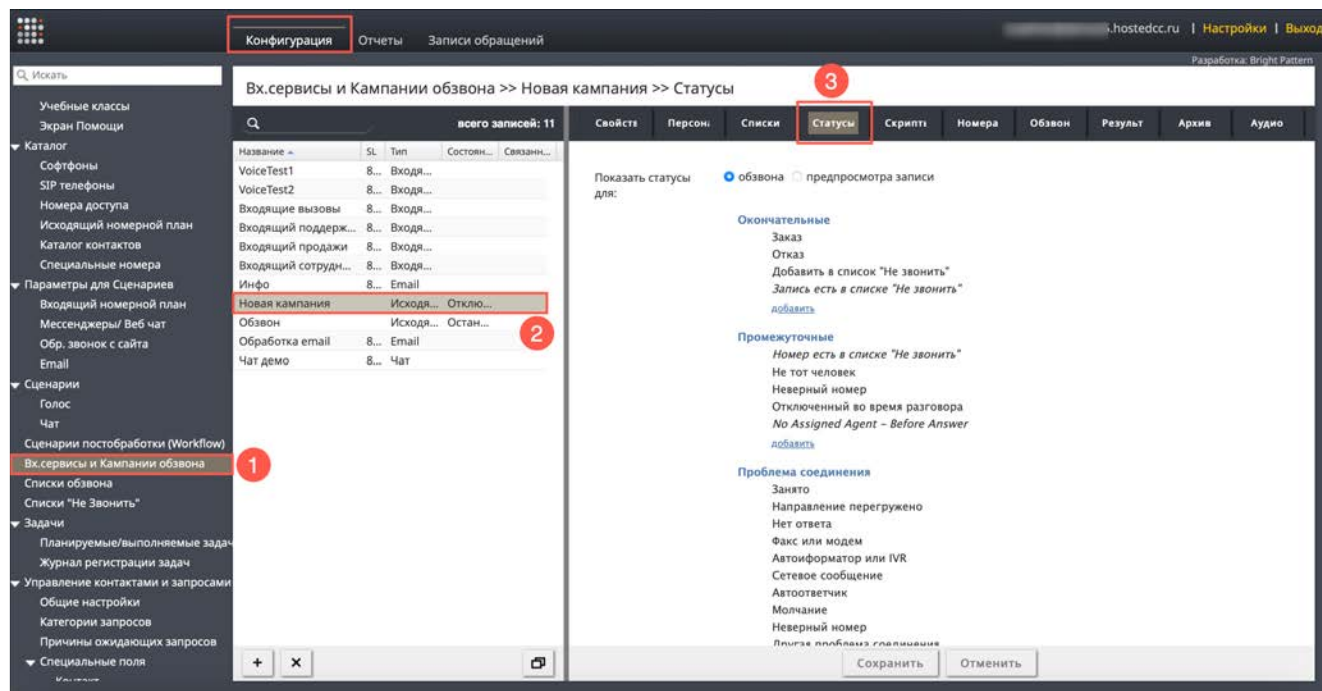
Шаг 9. Настройка статусов разговора

Статусы разговора используются для сохранения **результата обращения**. Например: итог разговора с клиентом или причина, по которой соединение не могло быть установлено.

Статусы, проставленные по результатам обзвона, сохраняются во вкладке Результаты кампании.

Они отображаются в различных отчетах во вкладке Отчеты (отчеты по вызовам, работе операторов и сервисов) и при прослушивании/просмотре записи обращения. Также возможна передача статусов обращения во внешние бизнес-системы с использованием API.

Для настройки статусов перейдите во вкладку Статусы (3).



Вкладка Статусы отображается, если выбран п. **Использовать Статусы обращения** во вкладке Свойства (см. раздел [Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса](#)).

Особенности использования статусов в кампаниях обзвона:

- В кампании исходящего обзвона *статусы* используются также для определения следующего действия по набору номера в зависимости от результата (статуса) текущего набора.
- Для кампании исходящего обзвона в режиме *Предпросмотр (Preview)* статусы используются также оценки правильности/полноты отображаемых данных. В этом режиме перед началом набора оператору выводится информация о вызове (клиентские данные, история обращений и т.п.). Оператор может просмотреть эти данные и отказаться от набора, например, если данные неполные. В этом случае, *статус* может показать причину отклонения записи.
- Для сервиса *Смешанного* типа статусы входящих вызовов используются согласно общей логики кампании обзвона, частью которой являются входящие вызовы. При этом следует учитывать следующие рекомендации:
 - Статусы для входящих и исходящих вызовов должны соответствовать друг другу (входящие должны быть частью исходящих).
 - Исходящая кампания в рамках Смешанного сервиса должна быть все время *включена* (см. раздел [Шаг 13. Настройка параметров обзвона. Общие](#)).
- Статусы могут быть установлены **оператором** на любом этапе работы с обращением (включая *Постобработку*), **сервисом** – в случае неуспешного набора номера или в сценарии обработки обращения.

Во вкладке Статусы можно настроить **два набора статусов**:

- (1) - для кампании обзвона в режиме *Предпросмотр / Preview*: статусы, которые будут отображаться оператору перед началом набора номера;
- (2) для кампаний любого типа: статусы для выбора оператором по окончании разговора и статусы, предоставляемые кампанией автоматически в случае неуспешного набора записи.

Для **выбора** требуемого набора статусов нажмите соответствующий селектор в п. Показать статусы для.

Свойств Персон Списки **Статусы** Скрипты Номера Обзвон Результ Архив Аудио

Показать статусы для: ☒ обзвона ☐ предпросмотра записи 1

2 **Окончательные**

- Заказ
- Отказ
- Добавить в список "Не звонить"
- Запись есть в списке "Не звонить"
- [добавить](#)

Промежуточные

- Номер есть в списке "Не звонить"
- Не тот человек
- Неверный номер
- Отключенный во время разговора
- No Assigned Agent – Before Answer
- [добавить](#)

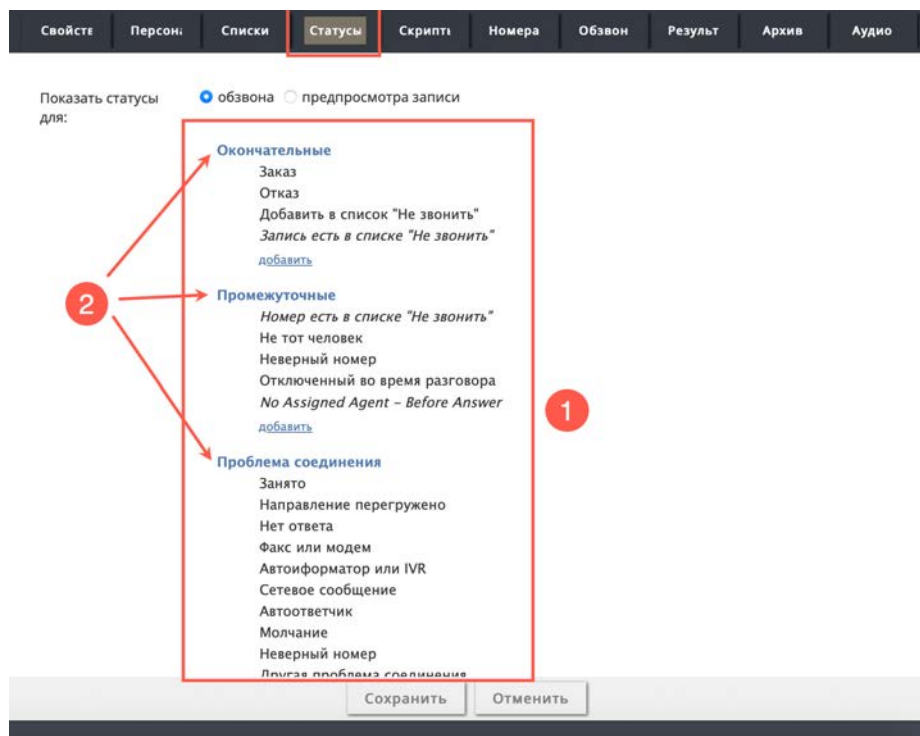
Проблема соединения

- Занято
- Направление перегружено
- Нет ответа
- Факс или модем
- Автоформатор или IVR
- Сетевое сообщение
- Автоответчик
- Молчание
- Неверный номер
- Плюс проблема соединения

Редактирование статусов

При создании кампании ей присваивается определенный набор *предустановленных* статусов (1). Их можно редактировать, удалять, перемещать и создавать свои собственные статусы.

Статусы сгруппированы по *разделам* (2). Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер. Чаще всего отдельно группируют *закрывающие* статусы и статусы, *переносящие* вызовы на другое время (см.ниже).



Для **редактирования названия раздела** выделите его мышкой и нажмите РЕДАКТИРОВАТЬ (1). Для **удаления** – нажмите X (2). Для **перемещения раздела**, нажмите мышкой на прямоугольник в начале названия раздела (3) и переместите его в нужное место.



Для **создания** нового *раздела* нажмите **добавить (1)** в конце списка *статусов*.

Свойств Персона Списки **Статусы** Скрипты Номера Обзвон Результат Архив Аудио

Сетевое сообщение
Автоответчик
Молчание
Неверный номер
Другая проблема соединения
[добавить](#)

Системные
Сброшен
Перегрузка
Нет оператора
Статус не выбран
Сбой системы
Сбой на р.м. оператора
Телефонная сеть недоступна
Завершен по правилу набора

Достигнуто максимальное количество попыток
Статус не найден
Запись недействительна
Неудавшийся вызов
добавить **1**

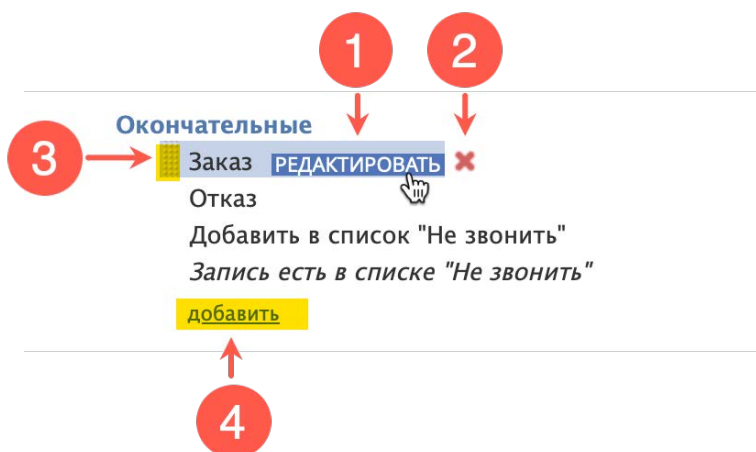
[добавить раздел](#)

Импорт Экспорт

Сохранить Отменить

Действия, аналогичные редактированию *названий разделов*, можно выполнить и с *названиями статусов*.

Для **создания** нового статуса нажмите **добавить** (4).



Откроется окно для ввода *параметров* нового статуса.

Название:

Описание:

Оператор выбирает: ☒ да

Тип: ☒ Успешный (завершает запись)
☐ Неуспешный (завершает запись)
☐ Не звонить (завершает запись)
☐ Продолжить

Область действия: ☒ исходящий ☐ предварительный просмотр

Код:

✓ ✗

Перечень *параметров* статуса перечислен в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
Название	Название статуса. Не должно совпадать с названиями других статусов для данного сервиса. Обязательный параметр.
Описание	Характеристика статуса в произвольной форме. Опциональный параметр.
Оператор выбирает	Выберите селектор, если оператор должен <u>видеть</u> данный статус и <u>выбирать</u> его по окончании обращения. Если оператор <i>не должен видеть</i> статус (например: статус используется только в сценарии обработки обращения) – снимите селектор. По умолчанию, при создании нового статуса, селектор выбран.
Тип	Тип статуса. Выберите один из 4-х типов: - Успешный (завершает запись) – успешное завершение обращения (например: клиент принял предложение) или закрытие запроса email. - Неуспешный (завершает запись) – неуспешное завершение обращения, которое не требует дальнейших действий (например: клиент категорически отказался от предложения). Действует только для голосовых обращений. - Не звонить (завершает запись) – используется для обращений, в которых клиент категорически отказался от дальнейших контактов. Действует только для голосовых обращений. - Продолжить – неудачное завершение данного обращения, которое требует дальнейших действий (например, клиенту неудобно сейчас разговаривать и он попросил перезвонить в другое время) или email запрос, переписка по которому может быть продолжена. По умолчанию, в рамках кампании обзвона данному типу соответствует действие Перезвонить (24ч) – настраивается во вкладке Обзвон/ Перезвоны.
Область действия	Для кампании обзвона в режиме <i>Предпросмотр</i>. Укажите, с помощью выбора селектора, на каком этапе вызова будет отображаться данный статус: - до набора номера (предварительный просмотр); - во время набора и разговора (исходящий); - на обоих этапах.
Код	Позволяет использовать <i>цифровые коды</i> статусов помимо их названий. Одним из возможных применений кодов оператором, является их ввод с тастатуры аппаратного IP-телефона. Также коды могут быть использованы в сценарии обработки обращения. Использование кодов является опциональным. Коды отображаются в отчётах вместе с названием статуса.

Статусы, расположенные в разделах Не дозвонился и Системные нельзя удалить. Им можно только менять названия и перемещать их. Такие статусы в окне редактирования отмечаются, как Системные статусы (1). Системные статусы используются сервисом при автоматическом наборе номера (для кампаний типа Прогрессивный, Предсказывающий и Автоматический) и определении дальнейших действий при недозвоне.

Описание всех системных статусов приведено в инструкции [Результаты кампании обзвона](#), расположенной на [Справочном портале](#).

1 → Системные статусы: Телефонная сеть недоступна

Оператор выбирает: ☐ да

Описание: Вызов не может быть совершен из-за недоступности телефонной сети.

Название: Телефонная сеть недоступна

Код:

✓ ✗

Статусы можно выгрузить и отредактировать в отдельной программе, например *Excel* или *текстовом редакторе*, а затем обратно загрузить в сервис. Список статусов экспортируется в виде файла в формате csv.

Для экспорта статусов нажмите Экспорт (1). Для импорта после редактирования – Импорт (2).

Свойств Персон Списки **Статусы** Скрипты Номера Обзвон Результат Архив Аудио

Сетевое сообщение
Автоответчик
Молчание
Неверный номер
Другая проблема соединения
[добавить](#)

Системные
Сброшен
Перегрузка
Нет оператора
Статус не выбран
Сбой системы
Сбой на р.м. оператора
Телефонная сеть недоступна
Завершен по правилу набора

Достигнуто максимальное количество попыток
Статус не найден
Запись недействительна
Неудавшийся вызов
[добавить](#)

[добавить раздел](#)

2 **1**

Для редактирования списка статусов рекомендуется экспортировать существующий список и отредактировать его во внешней программе (*Excel* или текстовом редакторе).

Пример таблицы со списками статусов показан на снимке ниже.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Заказ	Окончательные	Бизнес-задача разговора/чата выполнена.		true	SUCCESS	true	true	false		OUTBOUND
2	Отказ	Окончательные	Бизнес-задача разговора/чата не выполнена, последующих контактов не планируется.		true	FAILURE	true	true	false		OUTBOUND
3	Неверная запись	Окончательные	Оператор просмотрел запись и отметил ее, как неверную (например, из-за опечатки или недостаточных данных).		true	FAILURE	false	false	true		OUTBOUND
4	Нет интереса	Окончательные	Предложение неактуально.		true	FAILURE	false	true	false		OUTBOUND
5	Добавить в список "Не звонить"	Окончательные	Клиент просил больше ему не звонить.		true	DO_NOT_CALL	false	true	false		OUTBOUND
6	Запись есть в списке "Не звонить"	Окончательные	Запись из списка обзвона есть в списках "Не звонить".		false	DO_NOT_CALL	false	true	false		OUTBOUND
7	Номер есть в списке "Не звонить"	Промежуточные	Набранный номер есть в списках "Не звонить".		false	CONTINUE	false	true	true		OUTBOUND
8	Перезвонить	Промежуточные	перезвон на другое время		true	CONTINUE	false	true	false		OUTBOUND
9	Не тот человек	Промежуточные	Человек, ответивший на вызов, не является вызываемым клиентом. Но его можно позднее заставить по данному номеру.		true	CONTINUE	false	true	false		OUTBOUND
10	Неверный номер	Промежуточные	По набранному номеру нельзя связаться с клиентом.		true	CONTINUE	true	true	false		OUTBOUND
11	Отключенный во время разговора	Промежуточные	Соединение прервалось во время разговора. Этот статус также может быть использован в чатах при завершении разговора.		true	CONTINUE	true	true	false	DROPPED	OUTBOUND
12	Новый запрос	Промежуточные			true	CONTINUE	false	true	false		OUTBOUND
13	No Assigned Agent - Before Answer	Промежуточные	Dialer dropped the call because the assigned agent became busy or not available.		false	CONTINUE	false	true	false	NO_ASSIGNED_AGENT_BEFORE_ANSWER	OUTBOUND
14	Занято	Проблема соединения	Вызываемый номер занят.		true	CONTINUE	false	true	false	BUSY	OUTBOUND
15	Направление перегружено	Проблема соединения	Вызов не может быть установлен из-за проблем на телефонной сети, в т.ч. неверный/несуществующий номер.		true	CONTINUE	false	true	false	FAST_BUSY	OUTBOUND
16	Нет ответа	Проблема соединения	Вызываемый клиент не ответил в течение интервала, заданного в пункте Лимит времени для «Нет ответа».		true	CONTINUE	false	true	false	NO_ANSWER	OUTBOUND
17	Факс или модем	Проблема соединения	На стороне клиента отвечает факс или модем.		true	CONTINUE	false	true	false	FAX_MODEM	OUTBOUND

Экспортируемая таблица не содержит названий полей. Для правильного размещения данных следует руководствоваться описанием полей списка представленным в таблице ниже. Поля расположены в порядке следования в таблице статусов.

столбец	тип поля, англ.	тип поля, русск.	содержание
A	Name	Название	название статуса
B	Folder name	Название раздела	название раздела, к которому относится данный статус
C	Description	Описание	описание статуса в произвольной форме
D	Code	Код	цифровой код статуса
E	Agent can select	Оператор выбирает	показывает, отображается ли данный статус на р.м. оператора; возможные значения: true / истина - если оператор видит статус; false / ложь - если оператору не показывается данный статус
F	Type	Тип статуса	следует указать один из четырех типов (на англ. яз.): SUCCESS / успешный, FAILURE / неуспешный, CONTINUE / продолжить, DO_NOT_CALL / не звонить.
G	Is inbound	применяется для входящих обращений	следует указать, применяется ли статус для входящих обращений; возможные значения: true / истина - статус применяется для входящих обращений; false / ложь - статус не применяется для входящих обращений
H	Is outbound	применяется в кампании обзвона	следует указать, применяется ли статус в кампании обзвона возможные значения: true / истина - статус применяется в кампании; false / ложь - статус не применяется в кампании

столбец	тип поля, англ.	тип поля, русск.	содержание
I	Is preview	применяется в кампании обзвона в режиме Preview	следует указать, применяется ли статус в кампании обзвона в режиме <i>Preview</i> возможные значения: true / истина - статус применяется в кампании; false / ложь - статус не применяется в кампании

столбец	тип поля, англ.	тип поля, русск.	содержание
J	System type	Системный статус	если статус является системным - следует указать его название (на англ.). возможные значения (для справки указано название на русск., как показывается во вкладке Обзвон / подвкладка Перезвоны): • empty string / не задан, • DROPPED / Отключенный во время разговора, • BUSY / Занято, • NO_ANSWER / Нет ответа, • FAX_MODEM / Факс или модем, • ANSWERING_MACHINE / Автоответчик, • SILENCE / Молчание, • INVALID_NUMBER / Неверный номер, • OTHER_CONNECTION_ISSUE / Другая проблема соединения, • ABANDONED / Сброшен, • CONGESTION_REMOTE / Перегрузка, • NO_AGENT / Нет оператора, • NO_DISPOSITION / Статус не выбран, • SKIPPED / Пропущена, • SYSTEM_FAILURE / Сбой системы, • AGENT_FAILURE / Сбой на р.м. оператора, • FINALIZED_BY_DIAL_RULE / Завершен по правилу набора, • MAX_ATTEMPTS_REACHED / Достигнуто максимальное количество попыток, • DISPOSITION_NOT_FOUND / Статус не найден, • PHONE_NETWORK_UNAVAILABLE / Телефонная сеть недоступна, • RECORD_EXPIRED / Запись недействительна, • CALL_FAILED / Неудавшийся вызов, • FAST_BUSY / Направление перегружено, • ANNOUNCEMENT / Автоинформатор или IVR, • NETWORK_ANNOUNCEMENT / Сетевое сообщение При выборе системного статуса по окончании вызова сработает правило повторного набора, заданного для данного статуса во вкладке Обзвон / подвкладка Перезвоны.

столбец	тип поля, англ.	тип поля, русск.	содержание
К	Service type	Тип сервиса	тип сервиса, в котором может использоваться данный статус; следует указать один из четырех типов (на англ. яз.): INBOUND /входящий , OUTBOUND / исходящий, BLENDED / смешанный, CHAT / чат, EMAIL.

Если список содержит статусы, которые **отличаются только написанием** заглавных / строчных букв (например: Нет интереса и нет интереса) - это может в дальнейшем вызвать ошибку при работе с записями обращений. Для исключения таких ситуаций измените название одного из статусов.

Шаг 10. Настройка сценария обработки вызовов

По умолчанию, **при запуске кампании исходящего обзвона распределение вызовов происходит на любого свободного оператора**.

Если при распределении вызовов необходимо учитывать более сложные критерии *маршрутизации* (например: занятость оператора, его квалификацию), осуществлять запрос к внешним бизнес-приложениям (*CRM, HelpDesk*) для идентификации клиента, организовывать обратный звонок и т.п. – для этого используются *сценарии* обработки вызовов.

Настройка сценариев происходит в разделе Сценарии (1). Сценарии настраиваются отдельно для голосовых вызовов (2) и чата.

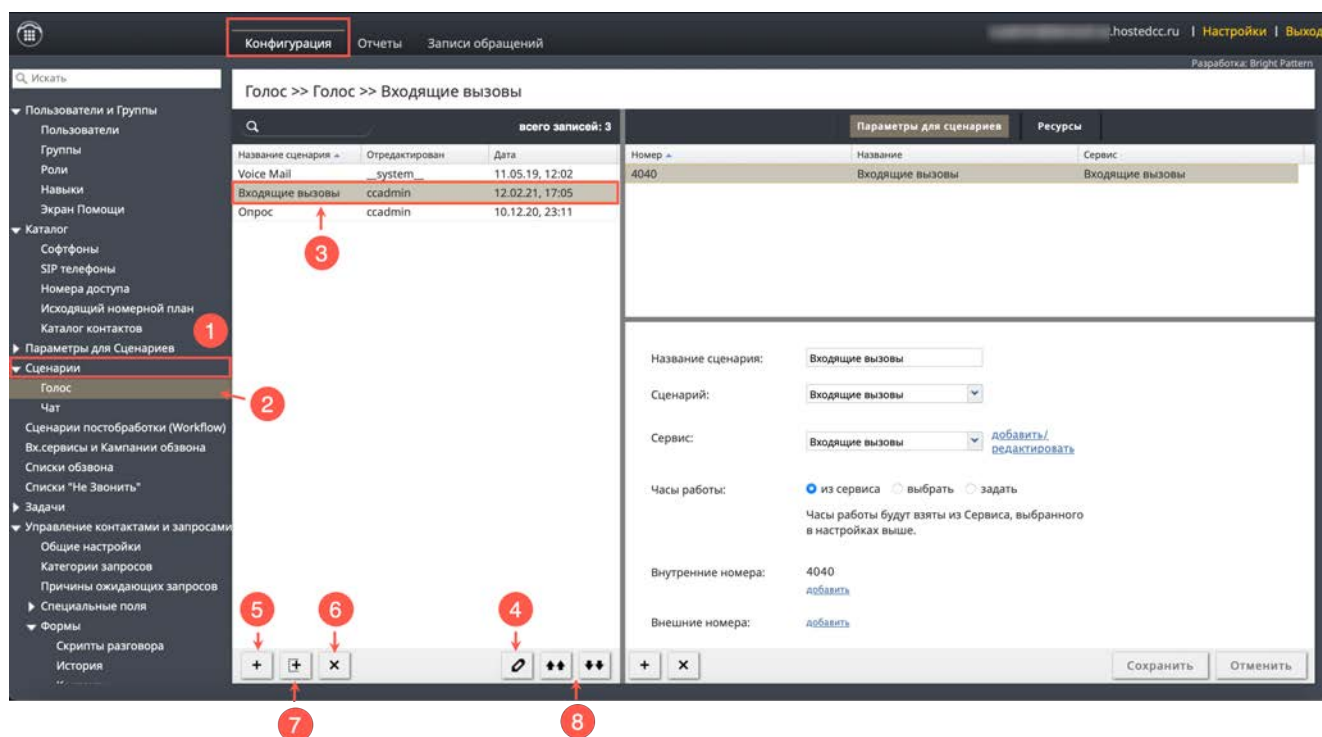
Облачный контакт центр поставляется с примером сценария для обработки входящих вызовов: Входящие вызовы (3).

Для **редактирования** существующего сценария нажмите кнопку Редактировать сценарий (4). Для создания **нового** – Добавить сценарий (5). Сценарий откроется в новой вкладке браузера.

Для **удаления** сценария нажмите кнопку Удалить сценарий (6).

Сценарий можно создать из предустановленных *шаблонов* для наиболее типовых применений (автосекретарь, кампания обзвона, опрос клиентов и т.п. - всего 12 шаблонов). Для этого нажмите кнопку Добавить из шаблона (7).

Также сценарий можно выгрузить и загрузить из ПК с помощью кнопок экспорта/импорта (8).



Подключение сценария к кампании обзвона в режимах *Прогрессивный* и *Предсказывающий* происходит в разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона/Обзвон/Общие/, пункт Сценарий, запускаемый после ответа клиента. Подробнее об этом рассказывается в разделе [Шаг 13. Настройка параметров обзвона. Общие](#)

Шаг 11. Подключение скрипта разговора

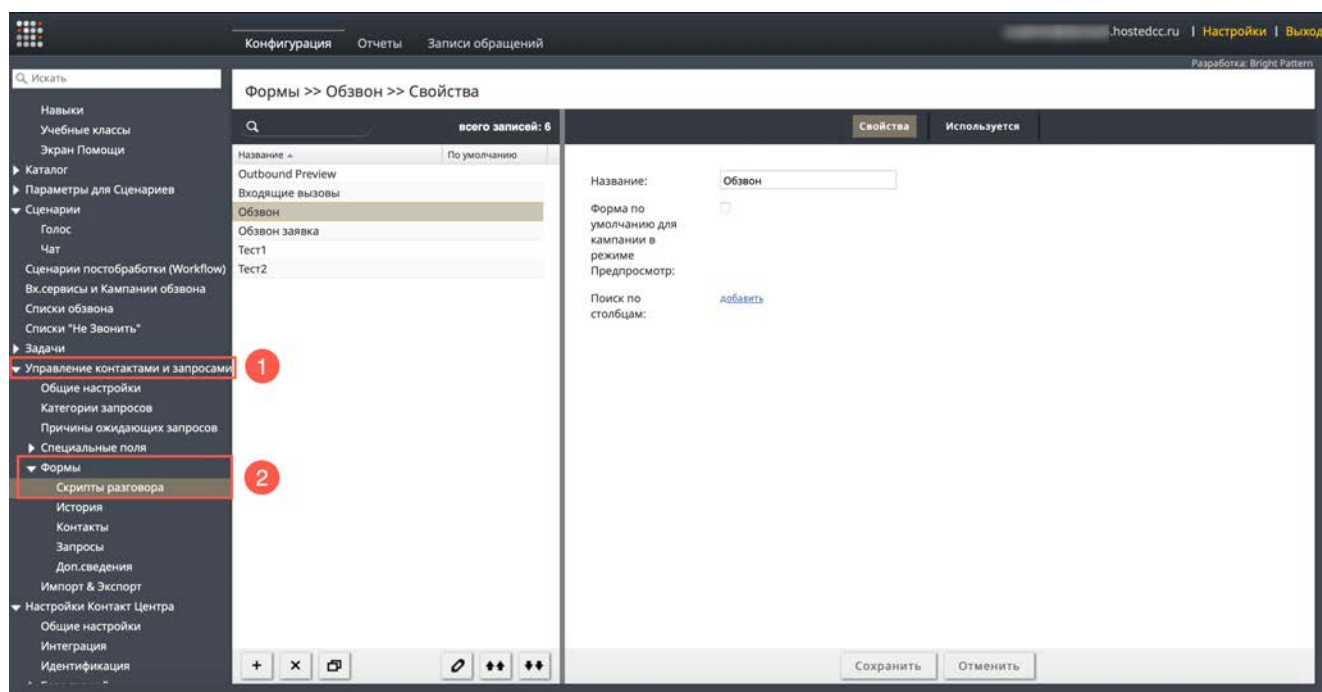
На данном шаге происходит подключение скрипта разговора к кампании обзвона.

Скрипт разговора помогает формализовать разговор с клиентом, при этом делая его более персональным, за счет использования данных, связанных с клиентом.

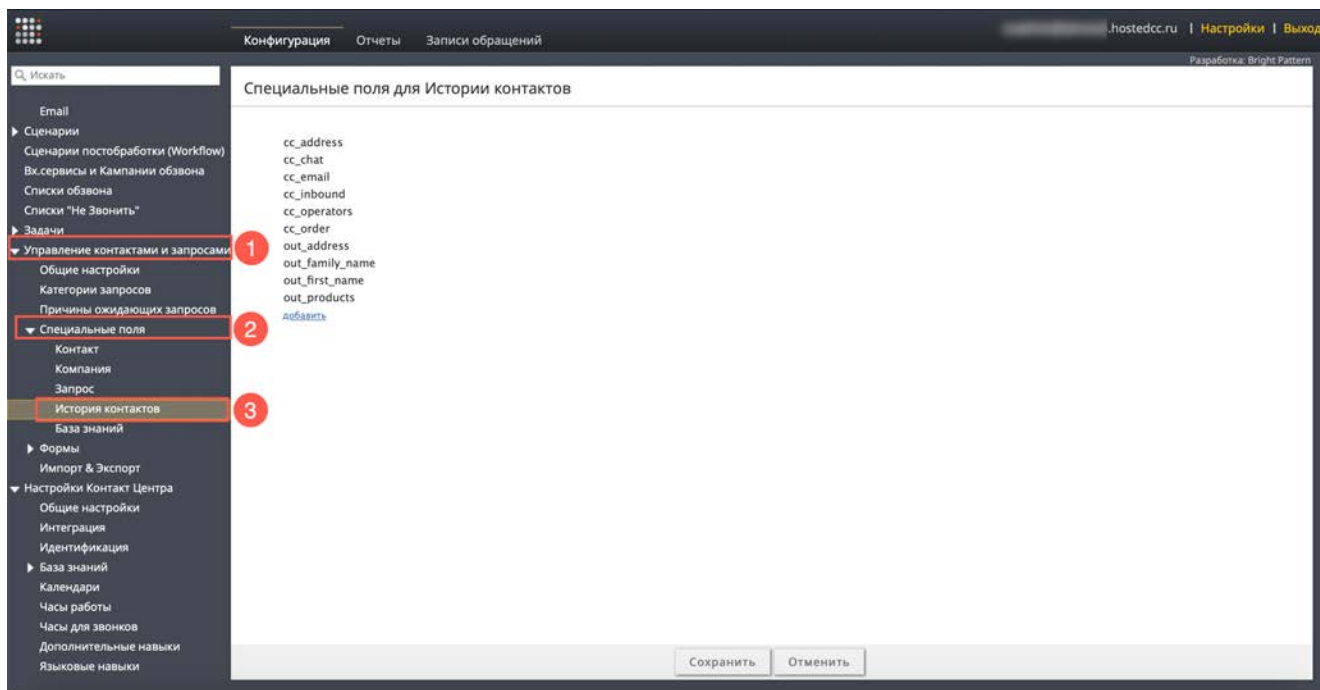
Скрипт разговора отображается на р.м. оператора в виде отдельной вкладки **после ответа** оператора.

Сам скрипт разговора предварительно **создается** в разделе Управление контактами и запросами (1) / Формы / Скрипты разговора (2).

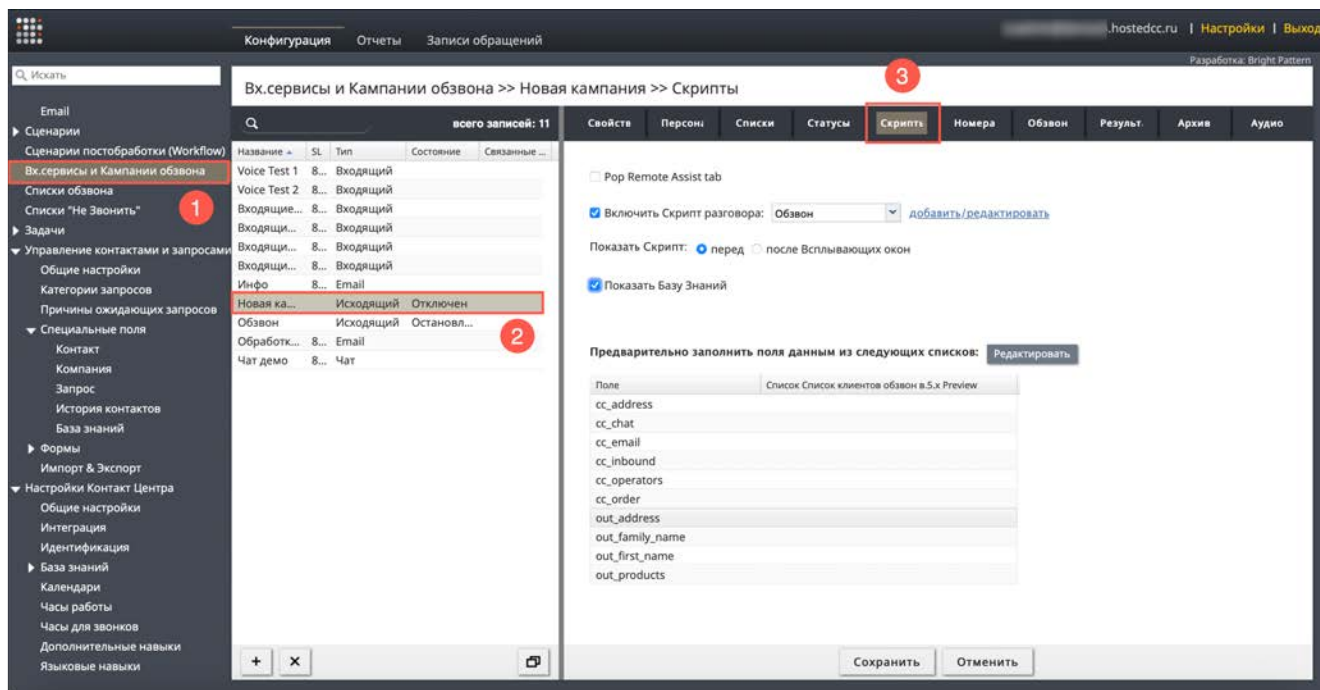
 Подробная информация о **создании** скриптов разговора содержится в инструкции [Скрипты разговора](#), размещенной на [Справочном портале](#).



Скрипт разговора может содержать **переменные**, в которые будут подставляться данные из списка обзвона. Переменные такого рода задаются в разделе **Управление контактами и запросами** (1) / **Специальные поля** (2) / **История контактов** (3).



После того как будут заданы *переменные* и подготовлен *скрипт* разговора - перейдите в раздел **Вх.сервисы и Кампании обзвона** / **Скрипты** (3).



Селектор Открыть вкладку Удаленный доступ / Pop Remote Assist tab является **опциональным** и применяется в случае использования дополнительного функционала *Удаленная помощь*.

Включите селектор Включить Скрипт разговора (1) и выберите из списка нужный скрипт разговора.

Одновременно с скриптом разговора на р.м. оператора могут быть открыты другие вкладки (*всплывающие окна*), содержащие информацию, помогающую оператору в работе в данном сервисе / кампании. Всплывающие окна настраиваются в *сценарии* сервиса / кампании с помощью блока Всплывающие вкладки.

Скрипт разговора может быть **показан** перед вкладками с *всплывающими окнами* (А) или после них (Б) (см. пример ниже). Выберите нужное расположение скрипта в п.Показать скрипт (2).



При работе с обращением оператор может пользоваться встроенной *Базой Знаний*. Если это необходимо в данном сервисе / кампании - включите селектор Показать Базу Знаний (3).

Свойств
Персона
Списки
Статусы
Скрипты
Номера
Обзвон
Результ.
Архив
Аудио

☐ Pop Remote Assist tab

☒ Включить Скрипт разговора: Обзвон [добавить/редактировать](#) 1

Показать Скрипт: ☒ перед ☐ после Всплывающих окон 2

☒ Показать Базу Знаний 3

Предварительно заполнить поля данным из следующих списков: [Редактировать](#)

Поле	Список Список клиентов обзвон в.5.x Preview
cc_address	
cc_chat	
cc_email	
cc_inbound	
cc_operators	
cc_order	
out_address	
out_family_name	
out_first_name	
out_products	

Сохранить
Отменить

Для того, чтобы в скрипт разговора были подставлены данные из списка обзвона, следует **здать соответствие**: *переменные* скрипта - *поля* из списка из списка обзвона.

Для этого нажмите кнопку Редактировать (1).

Свойств Персона Списки Статусы **Скрипты** Номера Обзвон Результат Архив Аудио

☐ Pop Remote Assist tab

☒ Включить Скрипт разговора: Обзвон [добавить/редактировать](#)

Показать Скрипт: ☒ перед ☐ после Всплывающих окон

☒ Показать Базу Знаний

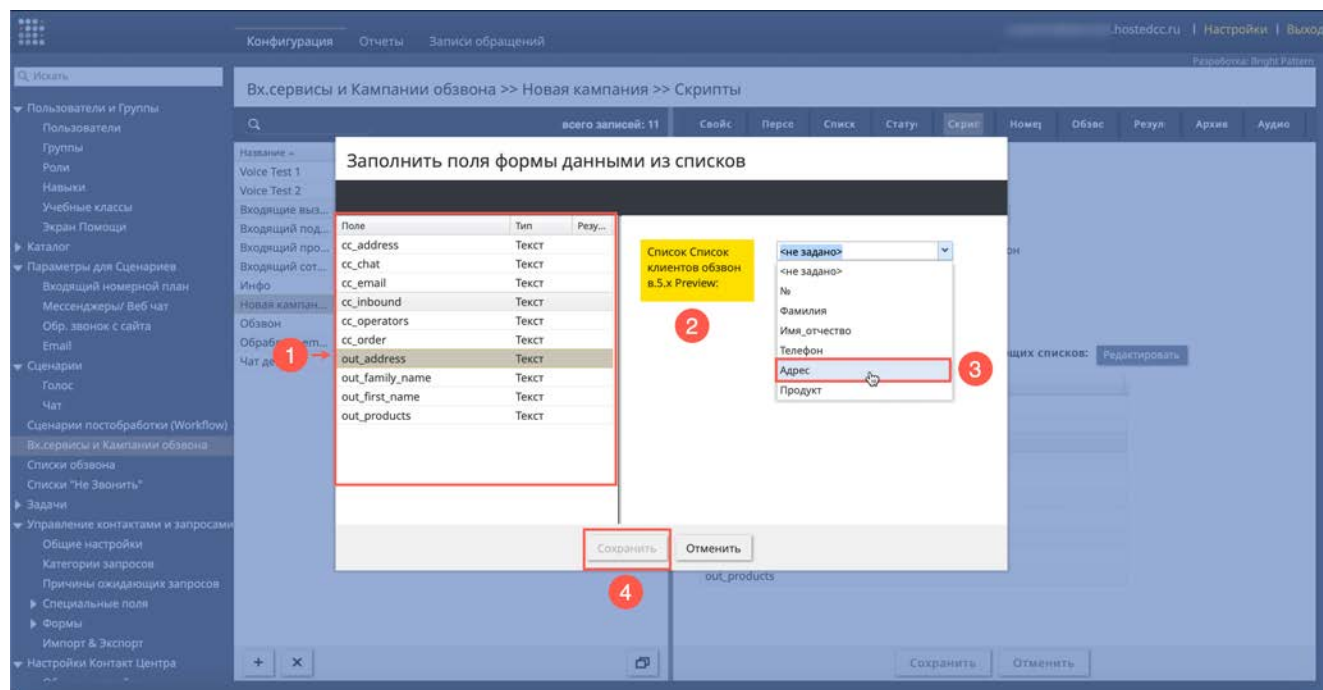
Предварительно заполнить поля данным из следующих списков: Редактировать **1**

Поле	Список
cc_address	Список Список клиентов обзвон в.5.x Preview
cc_chat	
cc_email	
cc_inbound	
cc_operators	
cc_order	
out_address	
out_family_name	
out_first_name	
out_products	

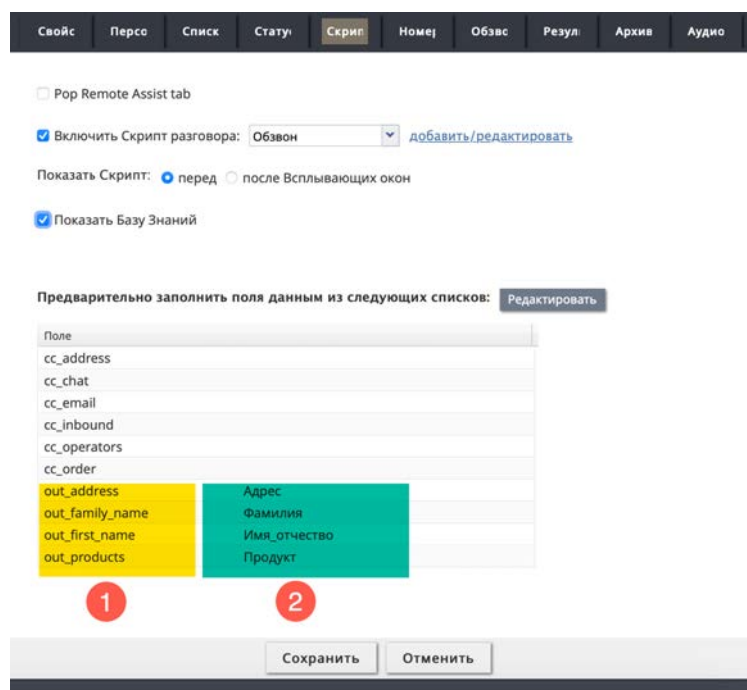
Сохранить Отменить

В открывшемся окне в левой части будут показаны все *переменные* из скриптов разговора. Выберите нужную *переменную* (1). В правой части будут показаны все *поля* из подключенного списка обзвона (2). Выберите из выпадающего списка название *поля* (3), данные из которого должны быть подставлены в выбранную *переменную* (1) скрипта разговора.

Повторите действия, чтобы связать все переменные с полями из списка обзвона. По окончании нажмите Сохранить (4).



Во вкладке Скрипты будут показаны настроенные соответствия между *переменными* скрипта (1) и *полями* списка обзвона (2).



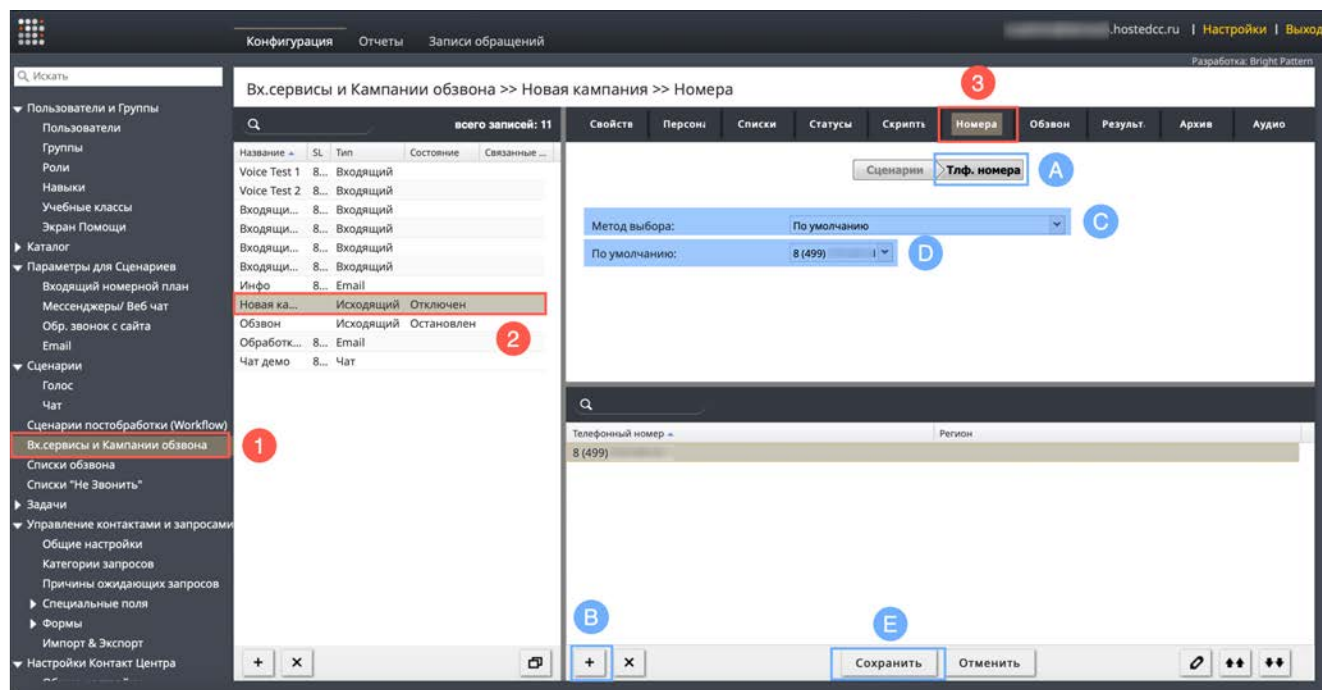
Шаг 12. Назначение телефонных номеров

Во вкладке **Номера** (3) происходит назначение телефонных номеров, которые будут *использоваться* в кампании обзвона.

Перед назначением телефонных номеров их следует **подключить к платформе** Облачного Контакт Центра. Обратитесь в *Поддержку* провайдера сервиса и предоставьте необходимые данные для **регистрации** номеров на платформе.

Общий **порядок действий** по добавлению тлф.номера:

- A. Открываем подвкладку Тлф. номера.
- B. Добавляем телефонные номера - кнопка **Добавить номер**.
- C. Выбираем *Метод* выбора номера(ов) для обзвона – п. Метод выбора.
- D. Устанавливаем номер *По умолчанию* – п. По умолчанию.
- E. Сохраняем настройки - кнопка **Сохранить**.



Все настройки вкладки **Номера** рассматриваются в таблице ниже.

Подвкладка	Пункт	Содержание
Сценарии		Данная вкладка используется для настройки входящих сервисов. Для кампаний обзвона она неактивна.
Тлф. номера		Данная вкладка позволяет выбрать телефонные номера, которые будут использоваться в кампании обзвона.

Метод выбора	Определяет порядок, в котором будут использоваться телефонные номера при работе кампании обзвона. Возможны следующие варианты: - По умолчанию: для набора всех номеров кампании используется номер, заданный в п. По умолчанию (см. п. ниже).  Если в кампании используется <u>один</u> тлф.номер – следует выбрать этот пункт. - Случайный из списка номеров: для каждой записи из списка случайным образом выбирается номер из списка номеров, назначенных на кампанию (см. ниже). - Случайный для региона, иначе – по умолчанию: в случае, если для тлф.номеров задан регион и он совпадает с названием региона для записи в списке обзвона (тип поля: <i>Регион</i>) – такие тлф.номера подставляются случайным образом. Если совпадений нет или в списке обзвона не задан <i>регион</i> : используется номер, заданный в п. По умолчанию. - Случайный для региона, иначе – случайный из списка номеров: в случае, если для тлф.номеров задан <i>регион</i> и он совпадает с названием региона для записи в списке обзвона (тип поля: <i>Регион</i>) – такие тлф.номера подставляются случайным образом. Если совпадений нет или в списке обзвона не задан <i>регион</i> : случайным образом выбирается номер из списка номеров, назначенных на кампанию. - Из поля «АОН» в списке обзвона, иначе – по умолчанию: в качестве АОН (номер, который будет видеть клиент, когда кампания дозвонится до него) используется номер, указанный в соответствующем поле списка обзвона (тип поля: <i>АОН</i>). Если ваш провайдер не разрешает использовать произвольный АОН, данное правило будет работать только в случае, если АОН из списка обзвона совпадает с реальным АОН тлф. номера, назначенного на кампанию. Во всех остальных случаях будет использоваться номер, заданный в п. По умолчанию. - Ближайший по месту набранного кода номера (только для США, Канады, Австралии): выбирает тлф. номер, совпадающий или географически ближайший к региону, к которому относится набираемый номер. Действует только для США, Канады и Австралии. - Использовать внутр.номер оператора как АОН – внутренний номер оператора будет отображаться, как АОН при дозвоне до клиента. Эта опция позволяет клиенту при перезвоне соединиться с этим же оператором.
По умолчанию	При выборе очередности По умолчанию (см.п.выше) позволяет задать какой тлф. номер будет использован при наборе всех номеров из списка.

область
добавления
телефонных
номеров

В данной области назначаются тлф.номера на кампанию и указываются регионы, к которым они относятся.

Для **добавления** номера:

Нажмите **Добавить номер (1)**.

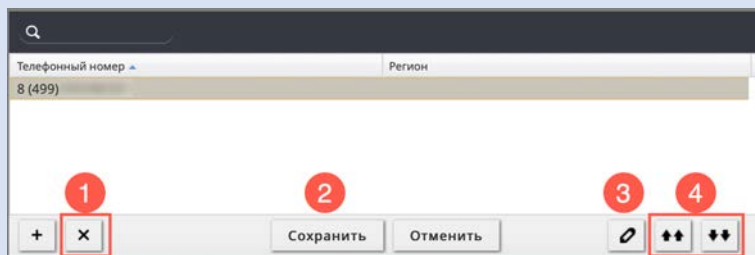
В новом окне выберите *номер* из списка подключенных к КЦ номеров (1) и введите его *регион* (опционально; см.п.выше) (2). Нажмите **ОК (3)** для завершения.

область
добавления
телефонных
номеров
(продолжение)

Новый тлф. номер появится в списке доступных номеров. Повторите действия для добавления других номеров. Один тлф.номер может принадлежать нескольким регионам, также как и в одном регионе могут быть несколько тлф.номеров.

Для **удаления** номера нажмите Удалить номер (1). Для **сохранения** всех сделанных настроек в данной вкладке нажмите Сохранить (2).

Тлф. номер можно **редактировать** (сменить номер и регион). Для этого нажмите Редактировать номер (3). Список номеров можно **экспортировать** на ПК и **импортировать** для использования в других сервисах/компаниях. Для этого нажмите кнопки (4).



Шаг 13. Настройка параметров обзвона и проверка корректности настроек

На данном шаге производятся **основные технические настройки** кампании обзвона: выбирается её тип и связанные с ним параметры; задается учет временных поясов, правила перезвона; подключается список «Не звонить».

Настройка параметров обзвона производится во вкладке Обзвон (3). Она включает в себя пять подвкладок (4), каждая из которых рассматривается ниже в отдельных подразделах.

The screenshot displays the 'Обзвон' (Outbound Call) configuration interface. The sidebar on the left contains various navigation options, with 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' (Inbound services and Outbound campaigns) highlighted by a red circle (1). The main table lists several campaigns, with 'Новая камп...' (New campaign...) highlighted by a red box (2). The top navigation bar shows the 'Обзвон' (Outbound Call) tab selected, indicated by a red circle (3). The configuration panel on the right shows the 'Общие' (General) sub-tab selected, with other sub-tabs like 'Время' (Time), 'Перезвон' (Redial), 'Не звонить' (Do not call), and 'Диагностика' (Diagnosis) also visible, with the 'Общие' sub-tab highlighted by a red box (4).

Общие

В данной вкладке задаются общие технические настройки компании, исключая выбор *типа компании* и связанных с ним параметров.

Пункт	Характеристика
Тип	Тип: Прогрессивный Предпросмотр Предсказывающий Прогрессивный Автоматический (IVR) Выберите <i>тип</i> компании обзвона. Можно выбрать один из четырёх режимов работы: • Предпросмотр (Preview): полуавтоматический режим. Оператору сначала выводится скрипт/карточка клиента, затем оператор вручную начинает набор номера. • Прогрессивный (Progressive): автоматический режим. Как только оператор становится <u>свободным</u>, сервис начинает набор номера. Если клиент ответил – сервис распределяет вызов на оператора. • Предсказывающий (Predictive): автоматический режим. Еще <u>до окончания</u> текущего разговора оператора сервис, на основании статистики предыдущих вызовов, начинает набор номера. Если клиент ответил – сервис распределяет вызов на оператора. • Автоматический (IVR): автоматический режим. Обзвон без участия операторов: сервис набирает номер, выполняет сценарий IVR и завершает вызов. Подробное описание и сравнение режимов обзвона приведено на специальной странице сайта CloudContact.

Включить	Включить:  Показывает актуальное <i>состояние</i> кампании обзвона: <i>включена</i> / <i>выключена</i>. По умолчанию, сразу после создания, кампания <i>выключена</i>. Рекомендуется не включать её до завершения всех настроек. Корректность настроек можно проверить в подвкладке Диагностика (см. п. <i>Диагностика</i> в этом разделе). После завершения и проверки корректности всех настроек включите селектор для <i>включения</i> кампании. По завершении кампании её можно <i>выключить</i>, но не удалять, для хранения <i>Результатов</i> кампании.  Включение/выключение кампании всегда выполняется вручную. Для <i>Смешанного</i> сервиса, часть, отвечающая за исходящий обзвон, должна быть всегда включена (даже если обзвон не проводится). В противном случае, статусы, связанные с перезвоном, могут быть неверно обработаны. Если необходимо не выполнять обзвон в рамках сервиса <i>Смешанного</i> типа – удалите все часы для звонков (подвкладка <i>Время</i> данной вкладки).
Состояние	Показывает <u>работает</u> сейчас кампания или <u>остановлена</u>. Для начала обзвона нажмите кнопку Старт; для остановки – Стоп. Если кампания остановлена - об этом указывает надпись выгружена; нажмите кнопку Старт (выделена) для запуска кампании. Состояние: выгружена Старт Стоп Когда кампания работает - на это указывает надпись работает (вручную). Нажмите кнопку Стоп (выделена) для остановки кампании. Состояние: работает (вручную) Старт Стоп Кампания также может быть вручную запущена / остановлена из рабочего места <i>Супервизора</i> (см.  инструкцию Работа супервизора или  видео Контроль обзвона , расположенные на Справочном портале). Кампания может быть автоматически остановлена согласно настройкам п. Автоматический старт/стоп (см. ниже).

**Автоматический
старт/стоп****Автоматический Старт/Стоп**

Начало работы: **не задано**
[использовать часы работы кампании](#)
 Автоматический режим выключен

Остановка: **не задано**

Данный пункт определяет время **автоматического** старта/стопа кампании в пределах интервала работы кампании, заданного во вкладке Свойства (см. раздел [Шаг 4. Создание и общие настройки кампании обзвона / смешанного сервиса](#)), п. Часы работы).

Для ввода времени **начала работы** кампании наведите мышкой на данный пункт и нажмите редактировать. Выберите дату и время включения и временной пояс (опционально). Если время начала работы находится вне интервала работы кампании, то кампания автоматически начнется по наступлении времени, попадающем в интервал работы.

Аналогично задается время **остановки** кампании.

По умолчанию, если в этом пункте ничего не задано, кампания работает согласно времени, установленному во вкладке Свойства, п. Часы работы (если задано) – об этом говорит ссылка [использовать часы работы кампании](#). Если на неё нажать – можно перейти в данный раздел и изменить настройки.

Время начала / остановки кампании определяется **графиком работы операторов** назначенных групп. Время обычно соответствует часовому поясу, в котором находится КЦ.

Время набора конкретных номеров списка обзвона (**учет временных поясов**) задается в подвкладке Время (см. п. *Время* ниже).

Когда подойдет время автоматической остановки кампании, новые вызовы набираться не будут, кампания дожидается окончания всех вызовов, которые находятся в работе – после этого кампания будет остановлена.

В любой момент можно выполнить старт/стоп кампании в ручном режиме (см. предыдущий пункт).

Группа связанных кампаний	Группа связанных кампаний: «Нет» добавить/удалить Начать данную кампанию после:
Начать данную кампанию после	Кампании можно <i>связать</i>, чтобы по окончании одной кампании, другая началась автоматически. Для добавления кампании в группу связанных кампаний выберите <i>группу</i> из списка в п.Группа связанных кампаний или создайте новую группу. Если в списке уже есть связанные кампании - параметры добавляемой кампании будут изменены в соответствии с параметрами кампаний из списка: тип кампании, часы работы, группа операторов, навыки. Об этом будет показано предупреждение. Параметры, общие для всех кампаний данной группы, будут подчеркнуты жёлтыми точками. Для удаления кампании из группы выберите Нет в выпадающем списке. По умолчанию, <i>порядок</i>, в котором кампании группы будут работать, определяется <i>очередностью</i> их включения в группу. Его можно изменить в п.Начать данную кампанию после.

НАСТРОЙКИ КАМПАНИИ ОБЗВОНА В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЕЕ ТИПА

ПРЕДПРОСМОТР (Preview)

Настройки Предпросмотра	
URL Всплывающего окна:	https://cloudcontact.ru
Автоматический набор первого номера:	☐
Начать автоматический набор после:	секунды
Распределять на предварительно назначенных операторов :	☐
Ограничить ручные исходящие вызовы только номерами из списков обзвона; сохранять результаты ручного набора в Результатах кампании обзвона:	☐
URL всплывающего окна	Ссылка на <i>web-страницу</i>, которая откроется у оператора в <i>Области информации</i>, когда он начнет работу с вызовом (подробнее см.  инструкцию Работа оператора на Справочном портале). Если этот пункт оставить пустым, у оператора будет отображаться <i>номер телефона</i> и <i>имя клиента</i> (если оно присутствует в <i>списке обзвона</i>). Данный параметр является опциональным.
Автоматический набор первого номера	По умолчанию, в режиме <i>Предпросмотр</i> оператор набирает все номера <u>вручную</u>. Если включить селектор в этом пункте, при приёме оператором <i>первой записи</i>, по истечении периода времени, заданного в п. Начать автоматический набор после (см. ниже) телефонный номер будет набран <u>автоматически</u>.

Начать автоматический набор после	Время перед началом автоматического набора номера <i>первой</i> записи. Действует только если включен селектор Автоматический набор первого номера.
Распределять на предварительно назначенных операторов	В режиме <i>Предпросмотр</i> записи в списке обзвона могут распределяться между <u>заранее</u> заданными операторами. Для этого в список обзвона необходимо добавить столбец с <i>логинами операторов</i> (названия <i>учетных записей</i> операторов). При загрузке списка данному столбцу надо присвоить тип <i>Логин оператора</i>. Подробнее см.  инструкцию и  видео Списки обзвона на Справочном портале. Если выбрать флажок в этом пункте, записи в списке обзвона будут распределяться <u>только на назначенных операторов</u>.
Ограничить ручные исходящие вызовы только номерами из списков обзвона; сохранять результаты ручного набора в Результатах кампании обзвона	При включении данного параметра, телефонные номера, набираемые вручную, будут добавлены в исходящую или смешанную кампанию, если номер телефона совпадает с одним из номеров , находящихся в списке обзвона, подключенным к данной кампании. После включения в кампанию, номера , набранные вручную, будут учитываться в показателях (статистике) работы кампании. При выборе этого параметра будут учитываться следующие настройки: • номер будет проверяться на соответствие списку «<i>Не звонить</i>» (<i>DNC</i>) и разрешенным часам для звонков (т.е. на соответствие временному поясу - см. настройки подвкладки <i>Время</i> далее в этом разделе); • попытки набора номера учитываются в общих попытках дозвона (см. настройки подвкладки <i>Перезвоны</i> далее в этом разделе); • действуют правила перезвонов в зависимости от выбранного статуса набора (см. настройки подвкладки <i>Перезвоны</i> далее в этом разделе); • если номер был закрыт в списке обзвона, то его ручной набор запрещен. По умолчанию данная опция отключена. Также она недоступна при использовании аппаратного IP-телефона на р.м. оператора.

ПРОГРЕССИВНЫЙ (Progressive)

Настройки Прогрессивного режима

Лимит времени для "Нет ответа": секунды

Сценарий, запускаемый после ответа клиента:

Обнаружение голоса: ☒

Обнаружение автоответчика: ☒

Ожидание сигнала начала записи автоответчика: ☒

Записывать Анализ прохождения вызова (CRA): ☐

Лимит времени ожидания ответа оператора: секунды

Максимум отключенных вызовов:

Интенсивность набора

кол-во набираемых номеров/на оператора,%:

Ограничить ручные исходящие вызовы только номерами из списков обзвона; сохранять результаты ручного набора в Результатах ☐

Лимит времени для «Нет ответа»	Данный параметр определяет, сколько времени кампания будет ждать ответа клиента после получения сигнала контроля посылки вызова (<i>КПВ</i> , или " <i>длинные гудки</i> "). По истечении этого времени вызов будет завершен со статусом <i>«Нет ответа»</i> .
Сценарий, запускаемый после ответа клиента	Определяет, какой <i>сценарий</i> обработки вызова будет запущен после ответа клиента (см. раздел Шаг 10. Настройка сценария обработки вызовов). По умолчанию используется простейший сценарий распределения: на <i>наименее занятого оператора</i>. В нем вызовы, не соединенные с оператором в течении интервала, заданного в п. Лимит времени ожидания ответа оператора (см. ниже в этой таблице) завершаются автоматически. Облачный Контакт Центр включает в себя шаблон сценария кампании: <i>«Кампания обзвона в режиме Предсказывающий»</i>, который можно использовать как пример при настройке собственных сценариев работы (раздел <i>Сценарии / Голос / кнопка Добавить из шаблона</i>). Для назначения сценария выберите его из выпадающего списка.
Обнаружение голоса	Определяет, будет ли сервис выявлять <i>ответ голосом</i> перед соединением на оператора. Если селектор не выбран – сервис будет сразу по поднятию трубки на стороне клиента соединять на оператора.

Обнаружение автоответчика	Определяет, будет ли сервис пытаться отличать ответ человека от приветствия, записанного на <i>автоответчик</i>. Работает совместно с параметром Обнаружение голоса (см.п. выше). Если селектор не выбран – сервис будет сразу по началу звучания голоса соединять на оператора.
Ожидание сигнала начала записи автоответчика	Задаёт, будет ли решение об обнаружении автоответчика основываться на выявлении звукового сигнала после окончания речевого приветствия. Если селектор не выбран, для всех вызовов с длинными голосовыми сообщениями будет проставлен статус <i>Автоформатор или IVR</i>. Работает, если включен селектор Обнаружение автоответчика.
Записывать Анализ прохождения вызова (CPA)	Включение селектора позволяет записывать фазу <i>Анализа прохождения вызова (Call Progress Analysis - CPA)</i> во время набора номера. Такие записи хранятся в отдельных аудиофайлах и могут использоваться для детального анализа обработки системой различных ситуаций при наборе номера. Записи CPA можно прослушать как обычные записи вызовов, выбрав нужный вызов во вкладке Записи обращений, а также экспортировать для дальнейшего анализа. Данный пункт является дополнительной опцией. Для его активации обратитесь к провайдеру сервиса.
Лимит времени ожидания ответа оператора	Определяет, сколько времени, после ответа клиента, сервис будет ждать появления свободного оператора (находящегося в состоянии "Готов"). Данная настройка действительна для сценария По умолчанию, заданного для данного типа кампании (см.п. Сценарий, запускаемый после ответа клиента выше). В случае, если в п. Сценарий, запускаемый после ответа клиента выбран сценарий, отличный от По умолчанию, то в данном пункте следует указать значение, заданное в блоке сценария Поиск оператора / Find Agent. Также в данном блоке сценария следует предусмотреть обработку ситуации выхода по параметру Лимит времени / Time Out). В сценарии По умолчанию по истечении лимита времени сервис завершает вызов. Облачный Контакт Центр включает в себя шаблон сценария кампании: «Кампания обзвона в режиме Предсказывающий», который можно использовать как пример при настройке собственных сценариев работы (раздел Сценарии / Голос / кнопка Добавить из шаблона). В данном сценарии лимит времени ожидания ответа оператора установлен в интервале 0-2 сек., по истечении которого вызов направляется на IVR, где клиенту озвучивается предзаписанное сообщение.
Максимум отключенных вызовов	Задаёт максимально допустимое значение <i>отключенных вызовов</i> (вызовов, завершённых по превышении параметра Лимит времени ожидания ответа оператора). Задаётся в процентах от общего числа вызовов.

Интенсивность набора. Кол-во набираемых номеров/ на оператора,%	Показывает в процентах отношение общего количества попыток набора к ожидаемому количеству отвеченных попыток набора. Этот показатель определяет <i>скорость обзвона</i>. Например, если предполагается, что только каждая вторая попытка будет успешной (будет отвечена), то данный показатель рекомендуется установить равным 200%. В этом случае, система будет делать в два раза больше попыток набора, чем имеется свободных операторов. По умолчанию, данный показатель равен 100%. Это означает, что на одного свободного оператора сервис будет набирать один номер, т.е. предполагается, что все вызовы будут отвечены.
Автоматически регулировать интенсивность набора в зависимости от показателя контактности / Automatically adjust over dial rate based on the current answer rate	Позволяет выбрать режим интенсивности набора номеров: постоянный показатель интенсивности (заданный в предыдущем пункте) или автоматически подстраивающийся под актуальные показатели набора. Для набора номеров с постоянной интенсивностью (заданной в предыдущем пункте) - выключите селектор. Для автоматической подстройки интенсивности набора под актуальные показатели работы компании (<i>контактность / answer rate</i>) - включите селектор. По умолчанию задан постоянный показатель интенсивности набора (селектор не выбран).
Ограничить ручные исходящие вызовы только номерами из списков обзвона; сохранять результаты ручного набора в Результатах кампании обзвона	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Предпросмотр / Preview</i> (см. выше).

ПРЕДСКАЗЫВАЮЩИЙ (Predictive)

Настройки Предсказывающего режима

Лимит времени для "Нет ответа": секунды

Сценарий, запускаемый после ответа клиента:

Обнаружение голоса: ☒

Обнаружение автоответчика: ☒

Ожидание сигнала начала записи автоответчика: ☒

Записывать Анализ прохождения вызова (CPA): ☐

Лимит времени ожидания ответа оператора: секунды

Максимум отключенных вызовов:

Интенсивность набора

Загрузка оператора:

начальное кол-во набираемых номеров/на оператора,%: (100 % успешных попыток набора)

[Сброс статистики](#)

Лимит времени для «Нет ответа»	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Сценарий, запускаемый после ответа клиента	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Обнаружение голоса	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Обнаружение автоответчика	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Ожидание сигнала начала записи автоответчика	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Записывать Анализ прохождения вызова (CPA)	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Лимит ожидания ответа оператора	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Максимум отключенных вызовов	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).

Интенсивность набора. Загрузка оператора	Определяет <i>занятость (загрузку)</i> операторов, участвующих в кампании обзвона. На основании этого параметра сервис рассчитывает скорость набора номеров. <i>Занятость</i> определяется в процентах, как время, затраченное на обработку вызовов по отношению к общему времени работы оператора: $\frac{\text{время разговора} + \text{время ожидания}}{\text{время разговора} + \text{время ожидания} + \text{время в состоянии Готов}} * 100$ Изменения этого параметра вступают в действие незамедлительно. Этот параметр влияет на on-line статистику <i>Исх.несоединенн. (Исходящие вызовы, несоединенные с операторами за заданное время)</i>, а также показывается в табличном отчете <i>Кампания Обзвона: обзвон в режиме Предсказывающий / Telemarketing Compliance</i> (статистика <i>Несоединённые вызовы</i>) . <i>Загрузка</i> оператора отображается на рабочем месте <i>супервизора</i> среди показателей работы <i>операторов</i>.
Интенсивность набора. Начальное кол-во набираемых номеров/ на оператора,%	Показывает в процентах отношение общего количества попыток набора к ожидаемому количеству отвеченных попыток набора. Этот показатель определяет <i>скорость набора</i> при запуске кампании. Например, если предполагается, что только каждая вторая попытка будет успешной (будет отвечена), то данный показатель рекомендуется установить равным 200%. В этом случае, система будет делать в два раза больше попыток набора, чем имеется свободных операторов. Как только система накопит достаточно статистических данных для самостоятельной работы, вместо Начального кол-ва набираемых номеров система будет использовать показатель набора, который рассчитывается <i>автоматически</i> в режиме реального времени. При необходимости, реальный показатель набора может быть <i>сброшен</i>, нажатием на кнопку <i>Сброс статистики</i>. В этом случае, система опять будет использовать значение, установленное в данном пункте.
Ограничить ручные исходящие вызовы только номерами из списков обзвона; сохранять результаты ручного набора в Результатах кампании обзвона	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Предпросмотр / Preview</i> (см. выше).

АВТОМАТИЧЕСКИЙ (IVR)

Настройки Автоматического режима (IVR)

Максимум одновременных вызовов:

Лимит времени для "Нет ответа": секунды

Сценарий, запускаемый после ответа клиента:

Обнаружение голоса: ☒

Обнаружение автоответчика: ☒

Ожидание сигнала начала записи автоответчика: ☒

Записывать Анализ прохождения вызова (CPA): ☐

Ограничить ручные исходящие вызовы только номерами из списков обзвона; сохранять результаты ручного набора в Результатах кампании обзвона: ☐

Максимум одновременных вызовов	Максимальное количество одновременно обрабатываемых вызовов.
Лимит времени для «Нет ответа»	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Сценарий, запускаемый после ответа клиента	Определяет, какой <i>сценарий</i> обработки вызова будет запущен после ответа клиента (см. раздел Шаг 10. Настройка сценария обработки вызовов). Для кампании в режиме <i>Автоматический (IVR)</i> сценарий в обязательном порядке должен содержать записанные голосовые сообщения.
Обнаружение голоса	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Обнаружение автоответчика	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).
Ожидание сигнала начала записи автоответчика	Пояснения по данному пункту даны в разделе данной таблицы, посвященной настройкам кампании в режиме <i>Прогрессивный / Progressive</i> (см. выше).

Время

В данной вкладке (1) задаются *интервалы времени* для набора номеров из списка обзвона с учётом *временных поясов*.

Отличие данных настроек от параметра Часы работы (вкладка Свойства) состоит в том, что в Часах работы задаётся время работы компании (по временной зоне, в которой находится КЦ). Во вкладке Время задаются интервалы набора номеров (по временным зонам, к которым относятся номера из списка обзвона).

Время набора номеров с учетом временных поясов задается в блоке Местное время (2). Остальные параметры в данной вкладке являются опциональными.

Свойс Персо Список Стату Скрип Номер **Обзв** Резул Архив Аудио

Общие **Время** Перезвон Не звонить Диагностика

1

Местное время	Телефоны для связи, по предпочтению
круглосуточно: 24/7 добавить добавить расписание	Телефон

2

☐ Дополнительные условия
 Осуществлять набор с учетом местного времени на основании 2-х параметров: кода города/моб.оператора и почтового индекса (предварительно должен быть указан в списке обзвона).

☐ Учитывать ограничения [Часы для звонков](#)

Местное время

В данном блоке задаются *временные интервалы* для набора номеров из списка обзвона. **Время указывается местное.**

Сервис **автоматически определяет**, к какой временной зоне относится номер из списка обзвона (по коду региона или коду мобильного оператора) и производит набор номера в период, соответствующий местному времени, заданному в данной таблице.

Например: местное время задано как интервал с 10:00 до 20:00. С учётом этого правила перед набором каждого номера сервис проверяет, к какой временной зоне относится номер. Если местное время в этой зоне в данный момент попадает в заданный интервал – производится набор номера. Если нет – набор не производится.

Если список обзвона содержит несколько столбцов номеров, для каждого столбца можно задать свой интервал набора. Например, в отдельных столбцах находятся домашние (городские) номера и мобильные телефоны. В этом случае можно задать отдельный интервал для звонков на мобильные телефоны (с 10:00 до 18:00) и для домашних телефонов (с 18:00 до 21:00).

⚠ Интервал времени надо задавать обязательно, даже если в данной кампании местное время не учитывается. В этом случае выбирается расписание: круглосуточно, 24/7.

Для заполнения таблицы нажмите **добавить расписание (1)**.

Расписание – это несколько интервалов, сгруппированных по единому правилу, например: день недели.

Местное время	Телефоны для связи, по предпочтению
добавить расписание	1

По умолчанию, при нажатии на **добавить расписание** устанавливается настройка расписание: круглосуточно, 24/7. Это означает, что в работе кампании **местное время не учитывается**. Номера будут набираться пока работает кампания.

Для добавления **местного времени** нажмите **добавить (1)**. В открывшемся окне выберите дни недели и задайте интервал времени (часы:минуты), когда можно производить набор номера. Время следует задавать по **временному поясу**, к которому относятся телефоны.

Например: если необходимо звонить в рабочее время с 09:00 до 18:00, то интервал времени следует задать именно так. Сервис сам определит, в каком временном поясе находится конкретный номер и наберет его, в то время, когда в этом поясе местное время будет соответствовать заданному интервалу (09:00 - 18:00).

Местное время	Телефоны для связи, по предпочтению
круглосуточно: 24/7 добавить	добавить

1

Местное время
(продолжение)

Далее **следует задать** для каких полей в *списке обзвона*, содержащих телефоны (тип поля: *телефон*) будут действовать настройки местного времени.

Если соответствие **поле списка обзвона - местное время** не задано: об этом будет предупреждающее сообщение (1). В нем будут указаны названия полей из списка обзвона, содержащие телефоны (в примере ниже: поле Телефон). Нажмите **добавить** (2).

1

Выберите нужные поля списка обзвона из выпадающего списка. Таким образом можно добавить несколько полей списка обзвона.

Дополнительные условия☐ **Дополнительные условия**

Осуществлять набор с учетом местного времени на основании 2-х параметров: кода города/моб.оператора и почтового индекса (предварительно должен быть указан в списке обзвона).

Данный пункт помимо учета местного времени на основании кода города / моб. оператора позволяет учитывать *почтовый индекс региона*.

В настоящее время эта опция действует **только для звонков в США**.

⚠ По умолчанию эта опция включена. При настройке кампании обзвона отключите её.

**Учитывать
ограничения**☒ **Учитывать ограничения** [Часы для звонков](#)

Данная настройка помимо автоматического определения и учета временных зон на основании кода города или мобильного номера, позволяет точно задать временную зону для каждого телефонного номера из списка обзвона.

Данная настройка может быть полезна, когда реальное нахождение телефона отличается от формальной приписки его региональному провайдеру. Например, мобильный номер клиента относится к провайдеру Екатеринбурга. Точно известно, что в настоящее время клиент находится в Москве.

Подробнее о предварительных настройках см. [Шаг 3. Настройка часов для звонков по кодам регионов](#) в данной инструкции.

Для включения учета настроек Часы для звонков - включите селектор.

Перезвоны

Перезвон - повторный набор номера в случае **недозвона** до него. В кампаниях обзвона в режимах *Прогрессивный*, *Предсказывающий* и *Автоматический* выполняется платформой автоматически.

В данной подвкладке (1) задаются правила *перезвона* в случае, если в течении одного полного прохода списка обзвона записи не были закрыты, а также задаются ограничения на количество перезвонов.

Свойст
Персон
Списки
Статус
Скрипт
Номер:
Обзвон
Результ
Архив
Аудио

Общие
Время
Перезвоны
Не звонить
Диагностика

1

Максимальное количество попыток на запись:

5

Максимальное количество попыток на номер:

3

Последовательно набирать все номера из записи:

☐

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

Сохранить
Отменить

Каждый раз, когда кампания выбирает очередную запись для набора, действует следующий **порядок очередности набора** (в порядке от большего приоритета (1) к меньшему (5)):

1 По порядку Списков обзвона : если в кампании используется несколько списков обзвона; задается в Вх.сервисы и Кампании обзвона/Списки/Параметры/п. Порядок ; описание см. [Шаг 8. Подключение списков обзвона](#) .

2 Согласно Соотношению Списков обзвона: если они имеют **одинаковый порядок** ; задается в Вх.сервисы и Кампании обзвона/Списки/Параметры/ п. Соотношение ; описание см. [Шаг 8. Подключение списков обзвона](#) .

3 По приоритету записи в Списке обзвона: если при загрузке списка был задан тип поля *Приоритет*; задается в Списки обзвона/Добавить список/Поля/Тип ; описание в инструкции [Списки обзвона](#) , размещенной на [Справочном портале](#) CloudContact .

Приоритет действует только для первой попытки набора записи, при последующих попытках данная запись обрабатывается на общих условиях. Также при загрузке списка можно задать интервал времени, по истечении которого действие приоритета закончится.

4 Перенесенные записи, у которых подошло время повторного набора. Если для записи был задан интервал *перезвона*, то по его завершении данная запись будет обрабатываться на общих условиях (даже если она не была набрана в течении интервала перезвона).

5 По порядку расположения записей в списке обзвона.

В настройках *правил перезвона* используются следующие понятия:

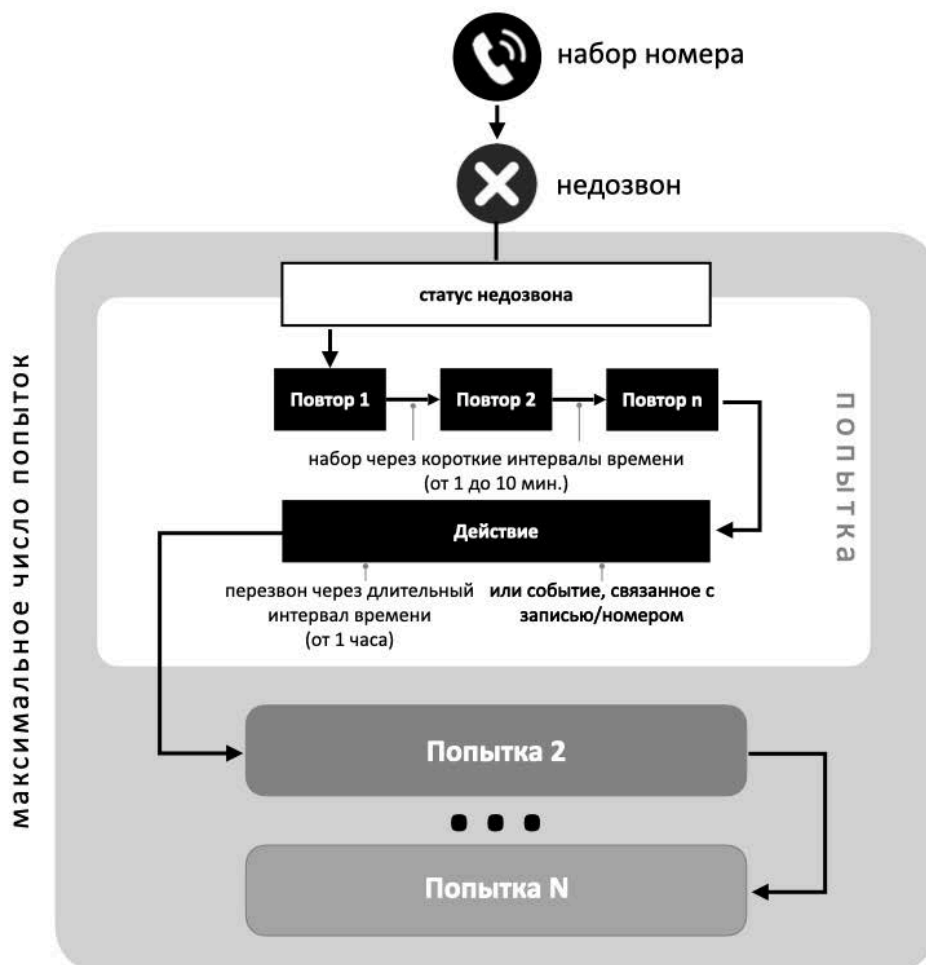
Попытка - процесс по перезвону (для конкретного *статуса* недозвона). Включает в себя *повторы* (повторные наборы номера) и *действия*.

Попытка включает в себя:

1. **Повтор** - набор номера. Может проводиться несколько раз, через небольшие интервалы времени (до 10 мин.).

2. **Действие** – событие, происходящее по завершении повтора. Может быть как *перезвоном* через длительный интервал времени (от 1 часа), так и *событием*, связанным с обработкой записи (*остановка набора номера/записи, вызов определенного сценария* и т.п.)

Связь между понятиями *Попытка*, *Повтор* и *Действие* показана на диаграмме ниже.



Наглядные пояснения по правилам настройки и работы *перезвонов* приведены в инструкции  [Перезвоны](#), размещенной на [Справочном портале](#) CloudContact.

Основные настройки вкладки Перезвоны:

Пункт	Характеристика
Максимальное количество попыток на запись	Предельное число попыток на <i>запись</i>. По его превышении запись <u>закрывается</u> и набор записи <u>прекращается</u>. Если запись содержит только <u>один</u> номер, по прекращению набора записи в отчете <i>Результаты кампании</i> ставится статус <u>последней</u> попытки набора номера. Если запись содержит <u>несколько</u> номеров, по прекращению набора записи в отчете <i>Результаты кампании</i> ставится статус <i>Достигнуто максимальное количество попыток</i>.
Максимальное количество попыток на номер	Предельное число попыток на один <i>телефонный номер</i>. По его превышении начинается набор <u>следующего</u> телефонного номера из <i>записи</i> (если он задан в списке обзвона). ⚠ Значение Максимальное количество попыток на номер не должно превышать значения Максимальное количество попыток на запись. Связь между значением <i>максимального количества попыток на запись</i> и <i>максимальным количеством попыток на номер</i> показана на диаграмме ниже.

запись 1

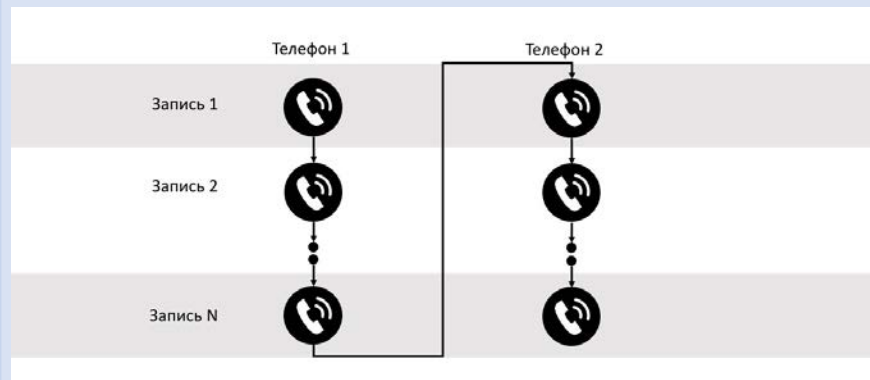
№	Фамилия	Имя отчество	Телефон 1	Телефон 2	Адрес	Продукт
1	Егоров	Михаил Юрьевич	4951239000	9164561278	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр

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

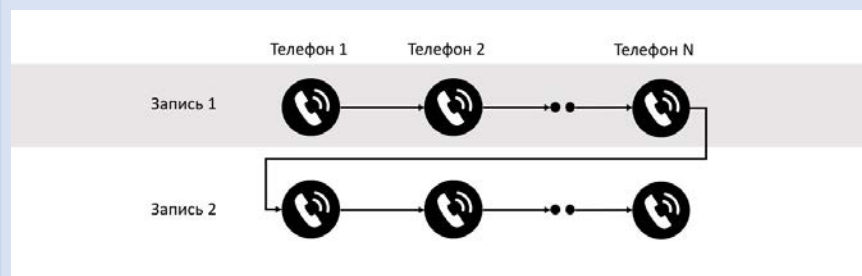
**Последовательно
набирать все номера
из записи**

Если запись содержит несколько номеров - в данном пункте задаётся порядок, в котором они будут набираться.

По умолчанию, если селектор не включен, то применяется следующий порядок: набирается каждый первый номер записи. По полному проходу списка начинают набираться все вторые номера записей и т.д., как показано на диаграмме ниже.



При включении селектора, порядок набора меняется: последовательно набираются все номера записи. Затем происходит переход к набору всех номеров следующей записи, как показано на диаграмме ниже.



Если селектор **не выбран**, по окончании набора номера из текущей записи, кампания всегда будет искать следующую доступную для набора запись **из начала списка**.

Это может быть использовано в ситуациях, когда новые записи **периодически добавляются** в активный список обзвона. Что обеспечивает порядок, при котором новые записи, добавленные в начало списка, будут набираться, как только они появятся в списке.

Обратите внимание: если селектор не выбран - для записей в конце списка очередь на дозвон может дойти через большой промежуток времени (например: при большом исходном списке, частых обновлениях и/или большом количестве записей с высоким приоритетом при пополнении списка).

Поясним данное предупреждение на примере: в рабочую кампанию добавляются новые записи и в соответствии с указанным порядком сортировки они располагаются сверху списка. Если селектор выбран: кампания завершит проход всего списка, а новые записи будут набираться только при следующем проходе списка. Если селектор не выбран: кампания начнет немедленно набирать новые записи.

В нижней части подвкладки Перезвон (1) содержится *список всех статусов*, связанных с перезвоном и *правила перезвона*. Он включает в себя как *системные статусы* (предустановленные системой), так и *пользовательские статусы*, заданные для данной кампании (во вкладке Статусы) и имеющие тип *Продолжить* (см. раздел [Шаг 9. Настройка статусов разговора](#)).

Для каждого статуса указывается *количество повторов* (2) и *интервал* между ними (3), а также *действие*, запланированное по истечении заданного количества повторов (4).

Системные статусы, связанные с перезвоном, имеют предустановленные настройки (например – (5)).

Для статусов, заданных *вручную* и имеющих тип *Продолжить*, по умолчанию задано действие *Перезвонить* (через 24 часа) (например – (6)).

Максимальное количество попыток на запись: 5

Максимальное количество попыток на номер: 3

Последовательно набирать все номера из записи: ☐

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

Сохранить Отменить

Для редактирования правил перезвона для конкретного статуса нажмите на его название (1).

Занято 3 10 Перезвонить (1ч)

Откроется окно с настройками правил *перезвона* (для одной *попытки*).

Редактировать Правила перезвонов

Статус: Занято

Повтор: ☒

Максимальное количество повторов:

Интервал повторов: минут(ы)

Действие:

Перезвонить через: час(а)

Сценарий:

Содержание пунктов окна Редактировать правила перезвонов описано в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
Статус	Название редактируемого <i>статуса</i>
Повтор	Определяет, будет ли производиться <u>повторный набор</u> номера, если текущий набор завершился с данным статусом. Повторный набор производится через небольшие промежутки времени (от 1 до 10 мин.). Обычно применяется для статусов, связанных с <i>временной недоступностью</i> номера (например: <i>Занято</i> или <i>Сетевое сообщение</i>). Если для данного статуса необходимо выполнить повторный набор - включите селектор.
Максимальное количество повторов	Задаёт максимальное количество <i>повторов</i> (повторных наборов) в рамках одной <i>попытки</i> .
Интервал повторов	Интервал времени (в мин.) между <i>попытками</i> набора номера. Может быть задан в диапазоне от 1 до 10 мин.

Действие

Выполняется после завершения максимального количества повторов (если повторы заданы). Если повторы не заданы, то выполняется сразу после текущего статуса.

Возможные варианты действий:

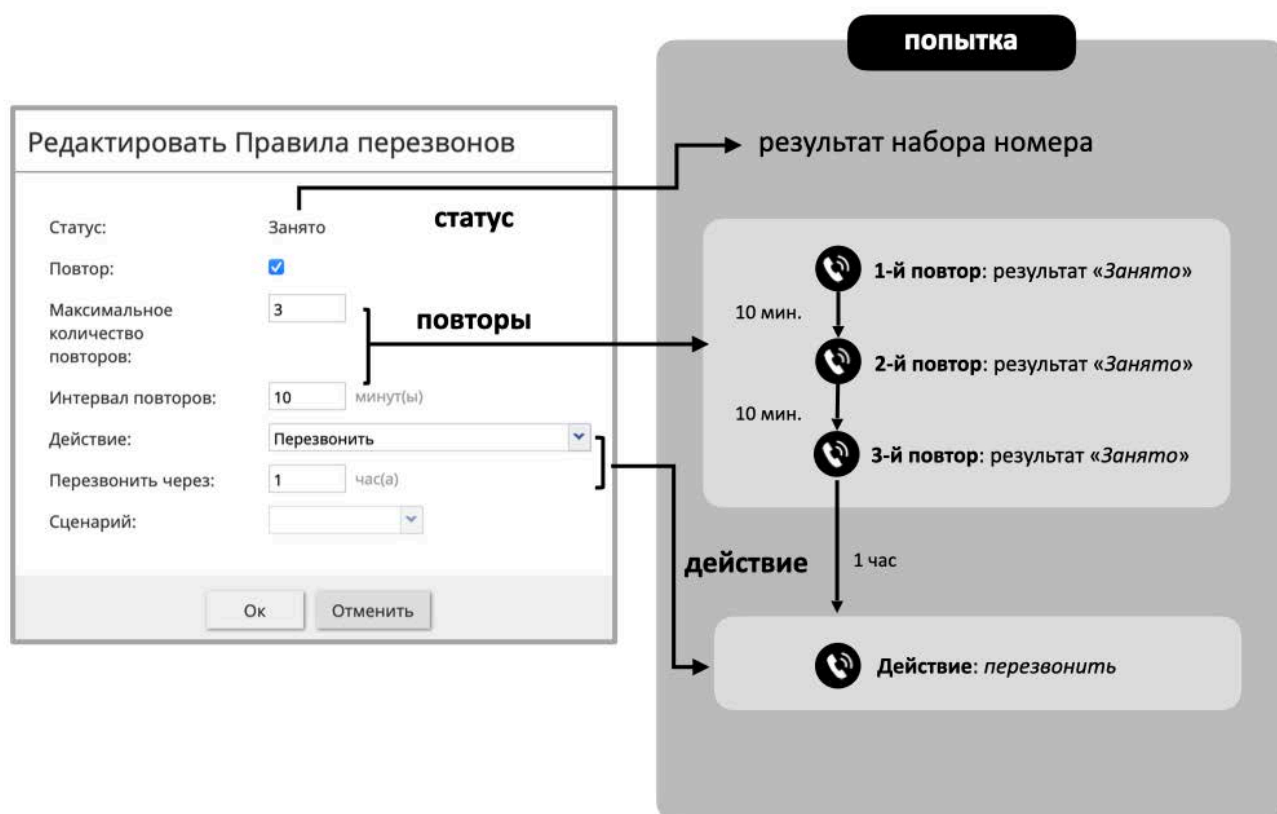
- **Выполнить сценарий** – выполняется сценарий, выбранный в п. Сценарий (см. ниже). Применимо **только к автоматическим кампаниям** (*Прогрессивный, Предсказывающий и IVR*) и к вызовам, которые: а) были **отвечены** клиентом или автоматически (например: сработал автоответчик) - для неотвеченных вызовов (со статусом *Занято* или *Нет ответа*) данное действие нельзя установить; б) **не были обработаны** оператором. Например, если в процессе набора номера был определен статус *Автоответчик*, то сервис по данному статусу может запустить сценарий «*Оставить предзаписанное сообщение на автоответчик*». Если же вызов был соединен с оператором и он сам проставил статус *Автоответчик*, то сценарий не будет запущен.
- **Остановить набор номера** – в рамках *текущей кампании* данный номер больше не будет набираться.
- **Остановить набор номера во всех кампаниях** - данный номер больше не будет набираться *во всех кампаниях* где подключены списки обзвона с этим номером.
- **Остановить набор записи** - в рамках *текущей кампании* все номера данной *записи* больше не будут набираться.
- **Перезвонить** – данный номер будет повторно набран через интервал времени, заданный в п. Перезвонить через (1).

Редактировать Правила перезвонов

Статус:	Занято
Повтор:	☒
Максимальное количество повторов:	3
Интервал повторов:	10 минут(ы)
Действие:	Перезвонить ▼
Перезвонить через:	1 час(а) 1
Сценарий:	

Действие (продолжение)	Если статус <i>Перезвонить</i> виден оператору, он может задать дату и время перезвона вручную. Если запись имеет несколько телефонных номеров, обратите внимание на следующее: ○ Если при <u>ручном</u> задании перезвона оператор ввел номер перезвона (в поле на (номер)), то повторный набор номера будет совершён на номер, указанный оператором. ○ Если перезвон задан <u>автоматически</u>, то после повторного набора данного номера будут набираться другие номера записи (при включенном селекторе <i>Последовательно набирать все номера из записи</i>) или номер следующей записи (если селектор <i>Последовательно набирать все номера из записи</i> не включен). • Ожидать – обработка данной записи будет продолжена согласно общим правилам кампании. Если будет необходимо выполнить <i>перезвон</i>, то он произойдет через интервал (в часах), заданный в п. Мин. время ожидания (1). Данное действие используется преимущественно в кампаниях с небольшим количеством записей или близких к завершению, чтобы исключить быстрый повторный набор одних и тех же номеров. Редактировать Правила перезвонов Статус: Занято Повтор: ☒ Максимальное количество повторов: 3 Интервал повторов: 10 минут(ы) Действие: Ожидать Мин. время ожидания: 24 час(а) 1 Сценарий: Ок Отменить
Перезвонить через	Данный пункт появляется при выборе действия <i>Перезвонить</i> (см. выше). Задаёт интервал для повторного набора. Время перезвона задается в часах.
Мин. время ожидания	Данный пункт появляется при выборе действия <i>Ожидать</i> (см. выше). Задаёт интервал для повторного набора. Время ожидания задается в часах.
Сценарий	Данный пункт становится активным при выборе действия <i>Выполнить сценарий</i> (см. выше). Выберите нужный сценарий из выпадающего списка.

Пример действия настроек окна Редактировать правила перезвонов показан на диаграмме ниже:



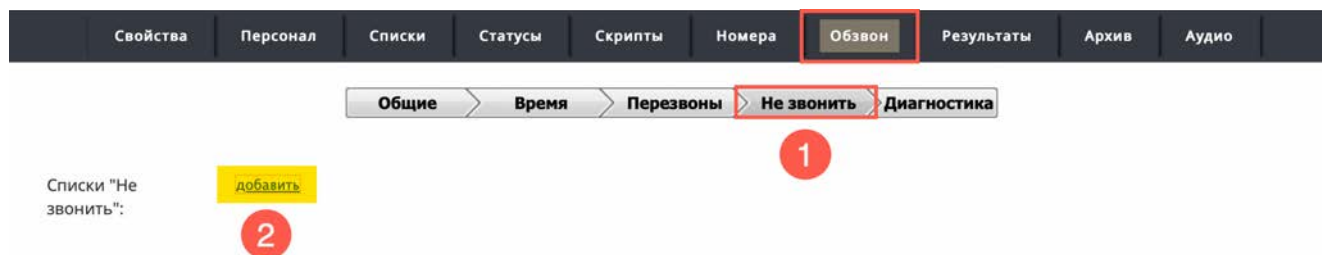
Не звонить

Данная подкладка (1) позволяет подключить к кампании обзвона список «Не звонить» (DNC - Do Not Call).

Подготовка списка «Не звонить» описана в разделе [Шаг 2. Загрузка и настройка списка «Не звонить»](#).

В ходе кампании обзвона, каждая запись из списка обзвона сравнивается с записями в списке «Не звонить». Если запись совпадает, то обзвон по ней не производится. В отчете *Результаты кампании* такие записи отмечаются специальным *системным* статусом Номер есть в списке «Не звонить».

Для подключения списка нажмите добавить (2).

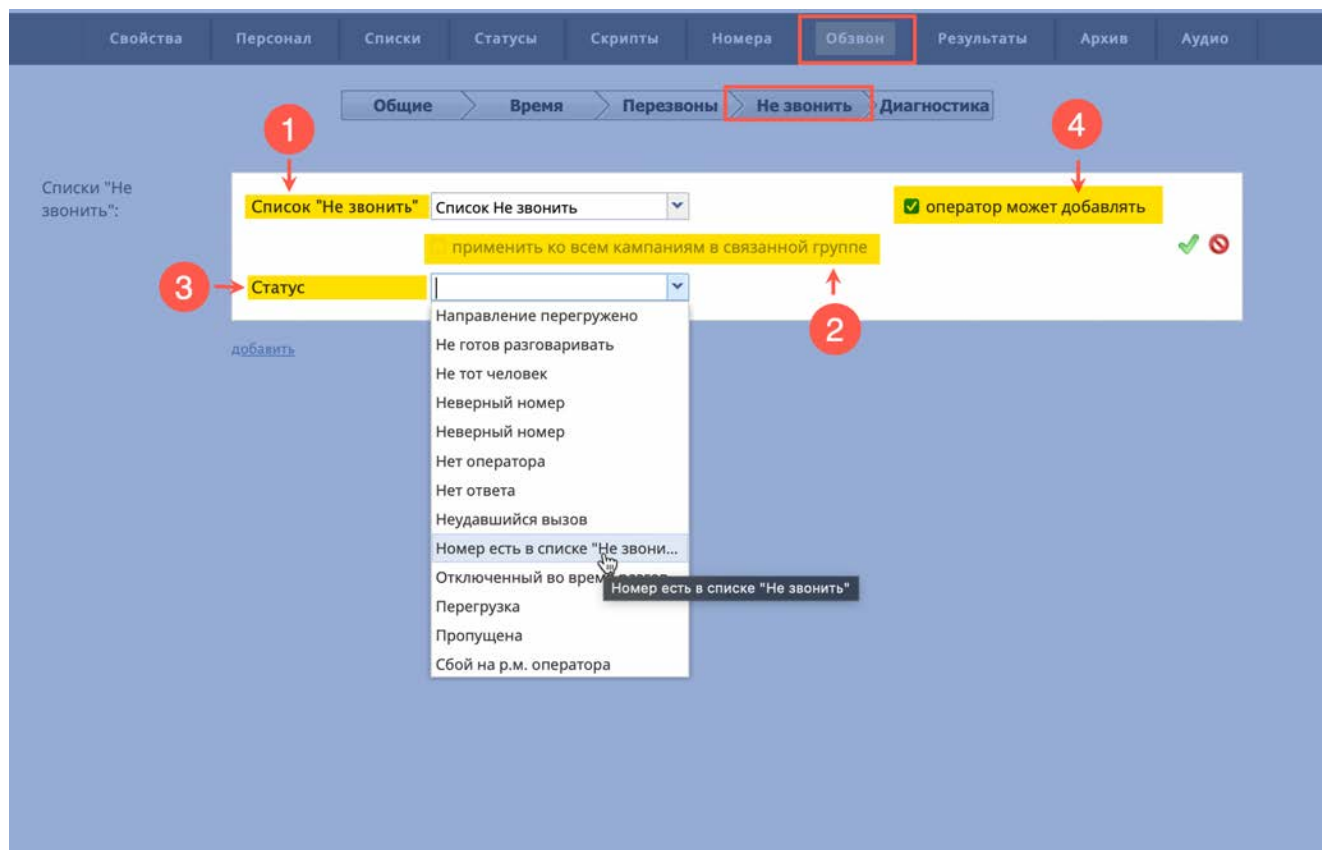


В открывшемся окне выберите *название* имеющегося списка «Не звонить» (1).

Если данная кампания является частью группы *связанных кампаний* (см. подвкладку [Общие](#)), выбранный список «Не звонить» может быть автоматически применен ко всем другим кампаниям в группе ссылок. Чтобы указать, что список должен применяться ко всем кампаниям в связанной группе, включите селектор *применить ко всем кампаниям в связанной группе* (2).

Выберите из списка *статус*, который будет записан в отчете *Результаты кампании* в случае совпадения записи из списка обзвона с записью в выбранном списке «Не звонить» (3).

Если по итогам разговора с клиентом список «Не звонить» может пополняться новыми записями (оператор выбрал статус разговора с *типом* «Не звонить»), то включите селектор: оператор может добавлять (4). По умолчанию, данный селектор **уже включен**.



Диагностика (Шаг 14)

Данная подкладка (1) содержит рекомендации о возможных *неверных/пропущенных* настройках в кампании обзвона. Сервис проверяет основные настройки по порядку, изложенному в данной инструкции, и даёт свои *рекомендации* по устранению недостатков.

Свойств
Персона
Списки
Статусы
Скрипты
Номера
Обзвон
Результаты
Архив
Аудио

Общие
>
Время
>
Перезвоны
>
Не звонить
>
Диагностика

1

Данный раздел поможет проверить правильность настроек кампании обзвона и укажет на возможные ошибки в конфигурации.

Проверка настроек:

Состояние	Описание	Ссылка
✗	Кампания выгружена.	редактиров...
✗	Назначенные списки обзвона не включены	редактиров...
✗	Не сконфигурирован Телефонный номер.	редактиров...
✗	Для некоторых номеров из списка обзвона не зад...	редактиров...
✗	Список обзвона не содержит полей код города/ин...	редактиров...
✗	Внутренний список "Не звонить" не задан. Прави...	редактиров...

В данную подкладку можно обращаться на *любом этапе* настройки кампании обзвона. Неверные/пропущенные настройки отображаются со значком ✗ (1). Нажмите редактировать (2), чтобы перейти в ту вкладку, в которой содержатся настройки, рекомендуемые к исправлению.

Данный раздел поможет проверить правильность настроек кампании обзвона и укажет на возможные ошибки в конфигурации.

Проверка настроек:

Состояние	Описание	Ссылка
✗	Кампания выгружена.	редактиров...

1

2

Чем меньше будет замечаний по результатам диагностики, тем правильнее настроена кампания с точки зрения данной инструкции.

Наличие рекомендаций в данной секции *не блокирует* запуск кампании обзвона. **Рекомендации носят информационный характер.**

Шаг 15. Настройка экспорта результатов кампании

Во вкладке Результаты (3) происходит выгрузка отчетов о работе кампании обзвона в ручном режиме и настройка автоматической выгрузки отчетов о работе кампании и записей разговоров.

Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Новая кампания >> Результаты

всего записей: 11

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные ...
Voice Test 1	8...	Входящий		
Voice Test 2	8...	Входящий		
Входящие...	8...	Входящий		
Входящие...	8...	Входящий		
Входящие...	8...	Входящий		
Входящие...	8...	Входящий		
Инфо	8...	Email		
Новая ка...		Исходящий	Отключен	
Обзвон		Исходящий	Отключен	
Обработк...	8...	Email		
Чат демо	8...	Чат		

Ручная выгрузка результатов кампании

Загрузить сейчас

Периодический экспорт результатов кампании

добавить

Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

добавить

Периодический экспорт Записей обращений

добавить

Удаление записей обращений

Начало удаления

Сохранить Отменить

Таблица *Результаты работы* кампании обзвона выгружается в виде файла формата .csv.

Результаты обзвона могут также храниться в виде .zip файла во вкладке Архив (подробнее см. раздел [После запуска кампании. Архив](#) настоящей инструкции).

⚠ ВАЖНО: В СЛУЧАЕ УДАЛЕНИЯ КАМПАНИИ ОБЗВОНА – ЕЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ТАКЖЕ УДАЛЯЮТСЯ. НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!

Ручная выгрузка отчета Результаты кампании

Ручную выгрузку отчета *Результаты кампании* можно производить как во время работы кампании, так и по ее окончании.

Для ручной выгрузки нажмите кнопку Загрузить сейчас (1).



Ручная выгрузка результатов кампании



Периодический экспорт результатов кампании

[добавить](#)

Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

[добавить](#)

Периодический экспорт Записей обращений

[добавить](#)

Удаление записей обращений

[Начало удаления](#)

В открывшемся окне можно выбрать список обзвона, данные по которому необходимо получить (если в кампании использовалось несколько списков), тип отчета и временной интервал.

Экспорт Результаты Кампании

Экспортировать:		
Списки:	Новый список обзвона ▼	
Статусы:	Все ▼	
Формат:	☐ простой (последняя попытка) ☐ подробный (все записи и попытки набора) ☒ подробный (все попытки в заданном интервале времени)	
Записи закрытые между:	DD.MM.YY	H:mm и DD.MM.YY H:mm
Часовой пояс:	+03:00 Europe/Moscow ▼	
Сжатие файла:	☐ включить	

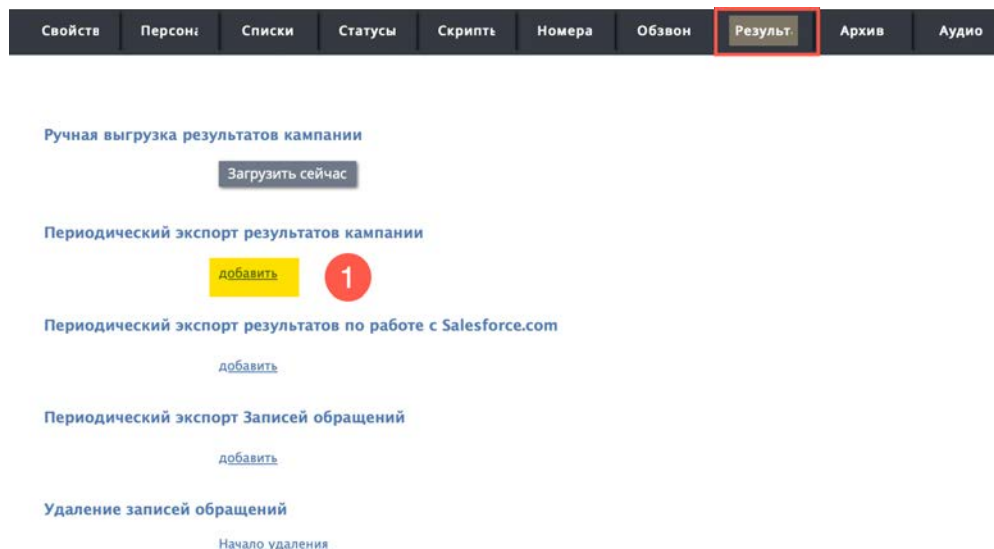
Экспорт
Отмена

Подробная информация о **ручной выгрузке** отчета *Результаты кампании* содержится в инструкции [Результаты кампании обзвона](#), размещенной на [Справочном портале](#).

Автоматическая выгрузка результатов кампании

Сервис позволяет настроить **автоматическую выгрузку** результатов кампании на *FTP* по заданному расписанию. Можно создать несколько задач по выгрузке, каждая со своим графиком, отдельным FTP и набором фильтров. Отчеты выгружаются в формате *.csv*.

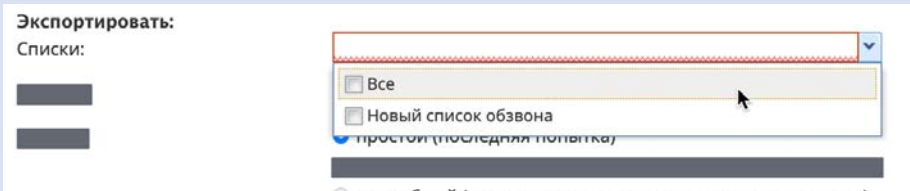
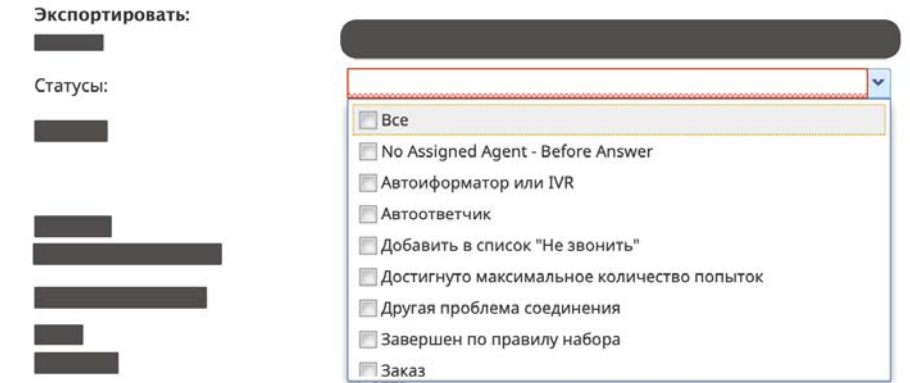
Для настройки автоматической выгрузки *Результатов кампании* нажмите **добавить (1)** в пункте **Периодический экспорт результатов кампании**.



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

Редактировать параметры экспорта

Название:	
Включено:	☐
Экспортировать:	
Списки:	...
Статусы:	...
Формат:	☒ простой (последняя попытка) ☐ подробный (все записи и попытки набора) ☐ подробный (все попытки в заданном интервале времени)
Период:	
Дата и время начала:	DD.MM.YY H:mm +03:00 Europe/Moscow
Интервал экспорта:	Часы
Путь:	
Протокол	☒ FTP ☐ SFTP
Название хоста сервера FTP/SFTP:	
Название папки и файла назначения:	
имя пользователя FTP:	
пароль FTP:	
	Тестировать
Дата и время будут добавлены к имени файла в URL	
Ок Отменить	

Пункт	Характеристика
Название	Название задачи по выгрузке результатов. Под этим названием задача будет отображаться в списке выполняемых задач (в разделе <i>Задачи/Планируемые - Выполняемые задачи</i>).
Включено	Включите селектор для запуска задачи.
Экспортировать / Списки	Выберите список(и) обзвона, задействованные в кампании. 
Экспортировать / Статусы	Выберите интересующие статусы кампании, которые должны быть показаны в отчете. Для экспорта результатов по всем статусам, выберите Все. 
Экспортировать / Формат	Задаёт <i>тип</i> отчета: - Простой - показаны результаты <u>последней</u> попытки набора для каждой записи из списка обзвона; - Подробный - показаны результаты <u>всех</u> попыток набора для каждой записи из списка обзвона. Подробнее о перечне данных, содержащихся в разных типах отчетов, см.  инструкцию Результаты кампании обзвона , размещенной на Справочном портале
Период / Дата и время начала	Дата и время начала экспорта результатов.
Период / Интервал экспорта	Периодичность экспорта результатов. Минимальный интервал составляет: - для <i>простого</i> отчета и <i>подробного</i> отчета (все закрытые записи и попытки набора) – 1 час; - для <i>подробного</i> отчета (все попытки в заданном интервале времени) – 15 мин.
Путь / Протокол	Выберите тип используемого протокола: <i>FTP</i> или <i>SFTP</i> .

Путь / Название хоста сервера FTP/SFTP	Введите название сервера FTP/SFTP (например, «cust.anyftp.ru»).
Путь / Название папки и файла назначения	Введите адрес папки назначения и название файла (например, 50Reports/Report.csv ; где 50Reports - название папки назначения; Report_%d_%t.csv - название файла отчета). К названию файла будут автоматически добавлены дата и время экспорта.
Путь / имя пользователя FTP	Введите имя пользователя для доступа на FTP.
Путь/ пароль FTP	Введите пароль для доступа на FTP.
Тестировать соединение	Нажмите кнопку для проверки доступа на FTP с введенными регистрационными данными.

Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce

Данный пункт применяется при использовании интеграции Облачного Контакт Центра с CRM *SalesForce*.

Он позволяет настроить несколько заданий экспорта для автоматического создания объектов *Salesforce.com* в соответствии с результатами кампании. При выборе данного пункта открывается окно с настройками экспорта.

Основные настройки повторяют настройки экспорта по п. [Периодический экспорт результатов кампании](#). Дополнительно следует указать *учетную запись интеграции с Salesforce* и *объект Salesforce*, который будет обновлен по результатам кампании.

Редактировать параметры экспорта Salesforce.com

Название:

Включено:

Экспортировать:
Списки:

Статусы:

Формат:
☒ простой (последняя попытка)
☐ подробный (все записи и попытки набора)

Период:
Экспортировать данные, созданные после:

Интервал экспорта:

Путь:
Уч.запись для интеграции с Salesforce.com:

объект Salesforce.com:

Связать поля

Создать объект и проверить

DD.MM.YY

H:mm

+03:00 Europe/Moscow

Часы

Ok

Отменить

Периодический экспорт Записей обращений

В данном разделе настраиваются параметры *автоматической* выгрузки *записей обращений* (причем, как для кампаний обзвона, так и для входящих сервисов/ чатов).

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

Перед началом настройки 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.**

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.

Для настройки автоматической выгрузки *Записей обращений* нажмите **добавить (1)** в пункте Периодический экспорт Записей обращений.



Ручная выгрузка результатов кампании

[Загрузить сейчас](#)

Периодический экспорт результатов кампании

[добавить](#)

Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

[добавить](#)

Периодический экспорт Записей обращений

[добавить](#)

1

Удаление записей обращений

[Начало удаления](#)

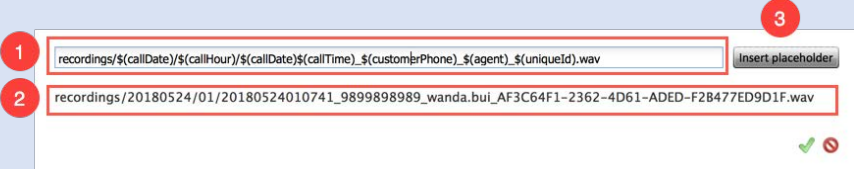
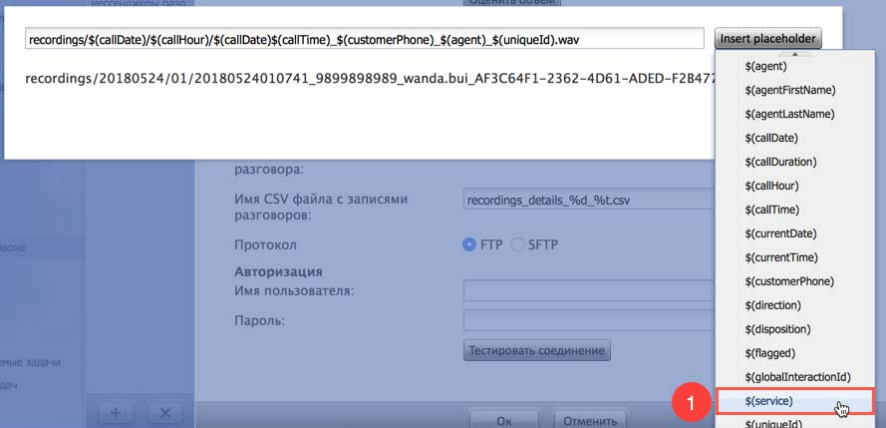
В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта записей. Их содержание поясняется в таблице ниже.

Периодический экспорт Записей разговоров

Название:	
Включить:	☐
Экспортировать:	
Состав	☒ Полная запись разговора ☐ Только разговор оператора
Только с Голосовой подписью клиента:	☐
Критерии экспорта	☒ Статусы ☐ Шаблоны поиска для Контроля качества
Статусы:	
Записи, завершённые после:	22.04.23 23:02:10 (Europe/Moscow)
Путь:	
Протокол	☒ FTP ☐ SFTP ☐ Amazon AWS
Название хоста сервера FTP/SFTP:	
Имя файла с записью разговора:	recordings/\${callDate}/\${callHour}/\${callDate}/\${callTime}_\${customerPhone}...
Загрузить манифест со списком файлов:	☒ файл CSV recordings_details_\${currentDate}_\${currentTime}.csv
Авторизация	
Имя пользователя:	
Пароль:	
	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</i>).
Включено	Включите селектор для запуска автоматической выгрузки записей.

Экспортировать / Состав	В данном пункте можно выбрать: будет ли экспортироваться запись всего разговора, включая переадресации на других операторов или только запись разговора оператора. Выберите Полная запись разговора - для выгрузки записи всего разговора , включая переадресации или Только разговор оператора - для выгрузки только записи разговора оператора. 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.
Экспортировать / Только с Голосовой подписью клиента	Включите селектор, чтобы экспортировать только записи, содержащие <i>голосовую подпись</i> клиента (подтверждение личности клиента по голосу). Имя файла записи будет включать имя первого оператора, обработавшего вызов.
Экспортировать / Критерии экспорта	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. При выборе критерия Шаблоны поиска для Контроля качества для экспорта будут подготовлены записи обращений, соответствующие шаблонам поиска , подготовленным в приложении <i>OMNI QM</i>. Выберите требуемый шаблон из выпадающего списка. Можно выбрать один шаблон.
Экспортировать / Записи, завершённые после	Дата и время начала экспорта записей (первого экспорта). В дальнейшем - автоматически обновляется и показывает дату/ время последней выгруженной записи.
Путь / Протокол	Выберите тип используемого протокола: <i>FTP , SFTP, Amazon AWS</i>.

Путь / Название хоста сервера FTP/SFTP	Введите название сервера FTP/SFTP (например, «cust.anyftp.ru»).
Путь / Имя файла с записью разговора	Задаёт <i>шаблон</i> имени файла и структуру <i>подпапок</i> с записями. По умолчанию, файлы помещаются в подпапки с названиями recordings/[дата]/[час], где дата и час – дата и время, когда состоялись вызовы. <i>Шаблон</i> 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: <code>recordings/\$(callDate)/\$(callHour)/\$(callDate)\$(callTime)_\$(customerPhone)...</code> Для изменения имени файла и/или структуры подпапок, нажмите на <i>имя файла</i>. Откроется окно редактирования. В нём показано поле с <i>текущим шаблоном</i> имени файла (1), ниже приводится <i>пример</i> 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 <code>_</code>. 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.

Путь / Загрузить таблицу со списком записей	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. Загрузить манифест со списком файлов: ☒ файл CSV recordings_details_\$(currentDate)_\$(currentTime).csv По умолчанию, шаблон имени файла: recordings_details_\$(currentDate)_\$(currentTime).csv и содержит дату и время выгрузки файла. Также в имя файла можно добавить переменную \$(periodEndDate). 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.
Авторизация / Имя пользователя	Введите имя пользователя для доступа на <i>FTP</i>.
Авторизация / Пароль	Введите пароль пользователя для доступа на <i>FTP</i>.
Тестировать	Нажмите для проверки доступа на <i>FTP</i> с введенными регистрационными данными.

Удаление записей обращений

Для обеспечения соблюдения различных нормативных актов, связанных с конфиденциальностью и персональными данными, например, такими как *GDPR*, *Облачный Контакт Центр* позволяет вручную **удалять данные**, хранящиеся в записях телефонных разговоров, транскрипции записей вызовов и чатов, сообщений электронной почты, записей экрана и т. п.

! Для удаления записей пользователь должен обладать полномочием *Редактировать и удалять записи обращений* (раздел Пользователи и группы / Роли / Администрирование безопасности).

! Обратите внимание, что перед операцией удаления необходимо будет указать его **причину**.

Для удаления записей нажмите Начать удаление (1).

Свойст	Персон	Списки	Статус	Скрипт	Номер	Обзвон	Результ	Архив	Аудио
--------	--------	--------	--------	--------	-------	--------	---------	-------	-------

Ручная выгрузка результатов кампании

Загрузить сейчас

Периодический экспорт результатов кампании

[добавить](#)

Периодический экспорт результатов по работе с Salesforce.com

[добавить](#)

Периодический экспорт Записей обращений

[добавить](#)

Удаление записей обращений

Начало удаления

1

В открывшемся окне:

- выберите тип записей, которые будут удалены (1); можно выбрать несколько типов;
- укажите интервал времени для выбора записей (От и До) (2);
- введите причину удаления записей (3) - данное поле **является обязательным** для заполнения.

Нажмите кнопку Удалить (4).

The screenshot shows a dialog box titled "Удалить запись обращения" (Delete call record). It contains the following elements:

- 1**: The title bar of the dialog box.
- 2**: A yellow section titled "Удалить следующие записи" (Delete the following records) containing three checkboxes: "Запись разговора" (Call record), "Стенограмма разговора" (Call transcript), and "Запись экрана" (Screen recording).
- 3**: A large yellow text area labeled "Причина" (Reason) for providing a justification for deletion.
- 4**: A button labeled "Удалить" (Delete) at the bottom of the dialog box.

Additional fields include "От" (From) and "До" (To) date and time pickers, both showing "23.04.23" and "22:43".

Появится окно с предупреждением. Если Вы подтверждаете свои действия - нажмите Удалить.

Удалить запись обращения

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

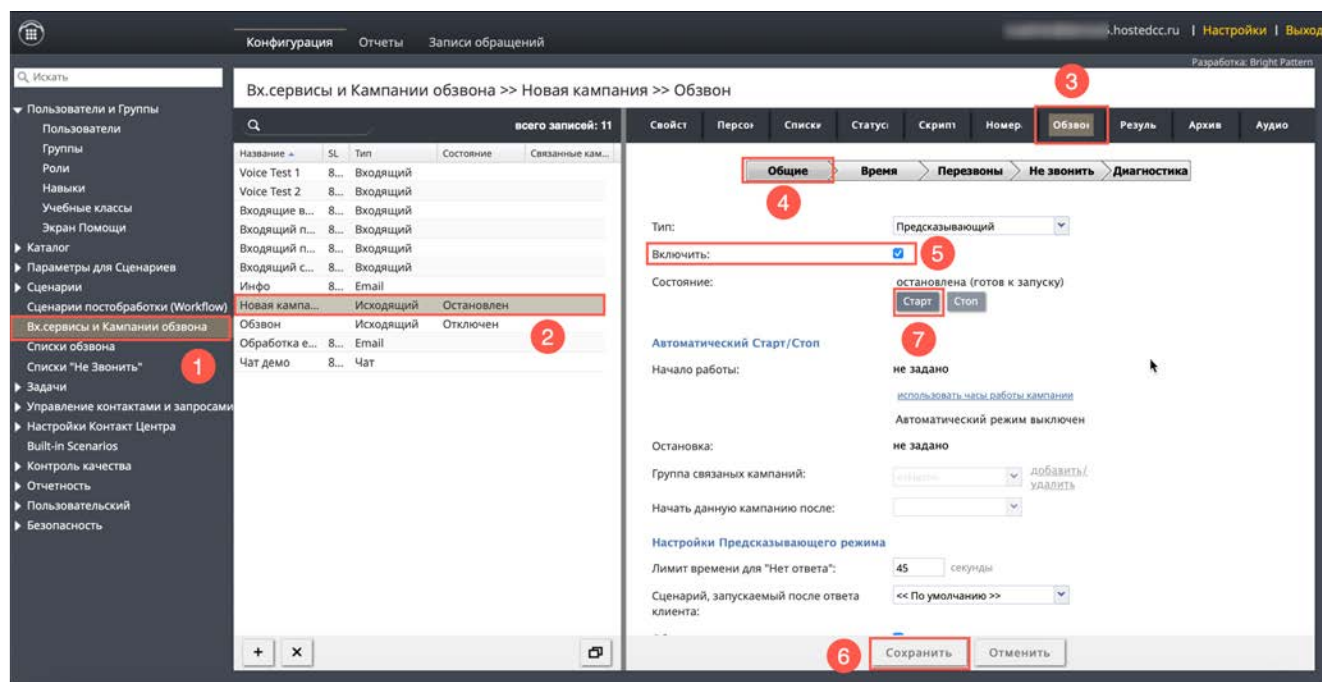
A warning dialog box with a light gray background. It contains two buttons: "Удалить" (Delete) and "Отменить" (Cancel).

Запись о удалении, включая логин сотрудника и время будет сохранена в логах работы Контакт Центра.

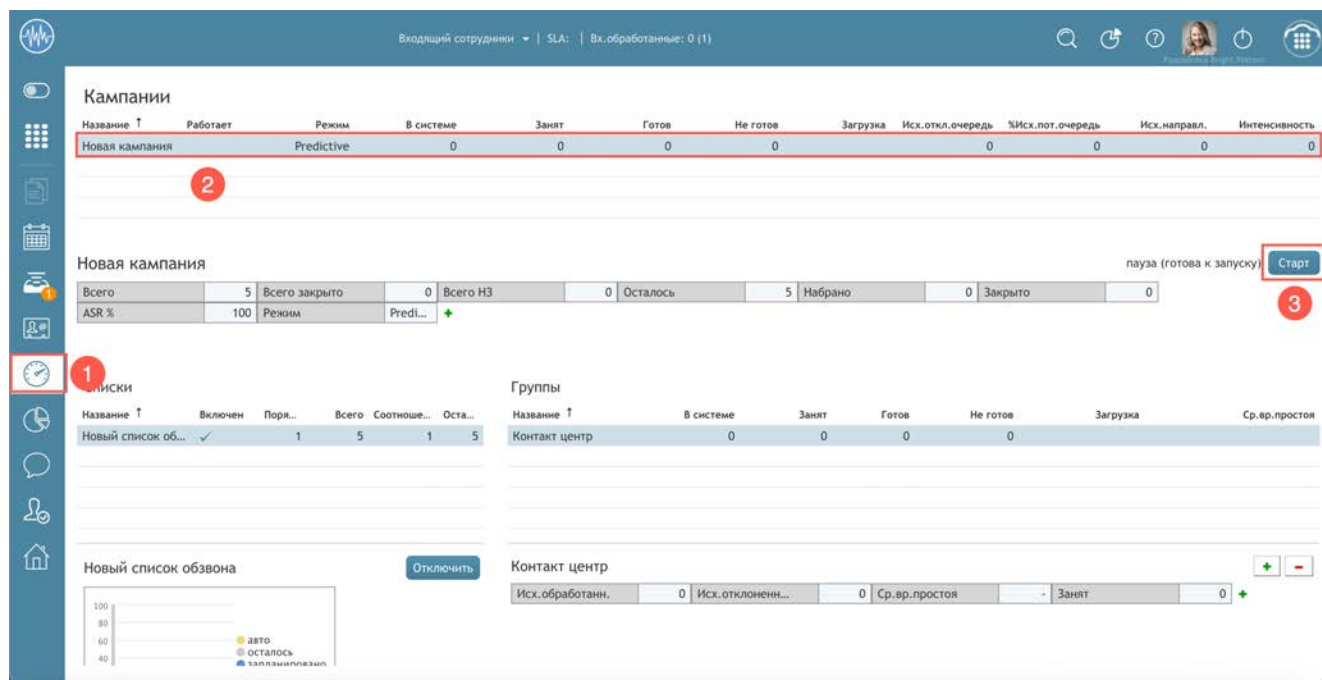
Шаг 16. Запуск кампании обзвона

После завершения всех настроек, описанных в предыдущих шагах) перейдите во вкладку Обзвон (3). Откройте подвкладку Общие (4). Для **включения** кампании включите селектор Включить (5) и нажмите кнопку Сохранить (6). Нажмите кнопку Старт (7).

Если время включения попадает в интервал работы кампании, есть свободные операторы и записи для набора из списка обзвона - **КАМПАНИЯ НАЧНЕТ РАБОТУ** 🚀.



Также кампанию можно запустить из р.м. *Супервизора*: открыть окно Кампании обзвона (1); выбрав нужную кампанию (2) и нажав кнопку Старт (3) (кампания должна быть предварительно включена).



После запуска кампании

После запуска кампании имеется возможность выгружать в ручном режиме **отчет о работе** кампании; иметь доступ к **архиву результатов** работы кампании.

Выгрузка отчета о работе кампании обзвона

Результаты кампании доступны в режиме реального времени. Для их выгрузки не надо дожидаться окончания работы кампании, результаты содержат актуальные данные о работе кампании на момент выгрузки отчета.

Результаты работы кампании обзвона выгружаются в виде файла формата .csv.

Результаты обзвона могут также храниться в виде .zip файла во вкладке Архив (подробнее см. раздел [Архив](#) ниже в инструкции).

Ручная выгрузка отчета описана в разделе [Ручная выгрузка отчета Результаты кампании](#).

⚠ ВАЖНО: В СЛУЧАЕ УДАЛЕНИЯ КАМПАНИИ ОБЗВОНА – ЕЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ТАКЖЕ УДАЛЯЮТСЯ. НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!

Архив

В данную вкладку помещаются результаты кампании в виде .zip архива при следующих изменениях в списке обзвона:

- Список обзвона удален из раздела Списки обзвона
- Список обзвона удален из кампании обзвона (раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона / Списки)
- Список обзвона обновлен новыми данными в режиме замены данных.

Для доступа к **архивным результатам** нажмите вкладку Архив (3).

Вкладка содержит таблицу с перечнем списков обзвона, дату изменения списка и количество записей в нем. Выберите список (4) и нажмите Загрузить (5) для выгрузки результатов кампании с данным списком или (6) для удаления результатов.

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

всего записей: 11

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 кампа...		Исходящий	Остановлен	
Обзвон		Исходящий	Отключен	
Обработка е...	8...	Email		
Чат демо	8...	Чат		

Список	Дата и время	Кол-во записей
Список клиентов моб.	Mon Aug 12 17:08:07 GMT+3...	5
Список клиентов	Mon Aug 12 17:18:36 GMT+3...	5
Список клиентов	Mon Aug 12 17:22:32 GMT+3...	5
Список клиентов	Mon Aug 12 17:24:52 GMT+3...	5
Список клиентов	Mon Aug 12 17:43:24 GMT+3...	5
Список клиентов	Mon Aug 12 18:30:34 GMT+3...	5
Список клиентов	Mon Aug 12 18:32:00 GMT+3...	5
Список клиентов	Mon Aug 12 18:36:58 GMT+3...	5
Список клиентов обзвон	Wed Aug 14 16:05:25 GMT+3...	5
Список клиентов обзвон	Fri Sep 06 22:41:32 GMT+300 ...	5
Список клиентов обзвон	Fri Oct 11 17:25:09 GMT+300 ...	5
Список клиентов обзвон	Wed Oct 23 12:41:15 GMT+30...	5
Список клиентов обзвон	Wed Oct 23 12:50:26 GMT+30...	5
Список клиентов обзвон	Wed Oct 23 12:52:58 GMT+30...	5
Список клиентов обзвон	Wed Oct 23 13:45:34 GMT+30...	5
Список клиентов обзвон	Tue Nov 26 11:58:22 GMT+30...	5
Список клиентов в.5.x 1	Thu Nov 28 11:04:21 GMT+30...	5
999.csv	Fri Nov 29 10:58:05 GMT+300 ...	5
999.csv	Fri Nov 29 11:20:46 GMT+300 ...	5

Загрузить

Сохранить Отменить

⚠ ВАЖНО: В СЛУЧАЕ УДАЛЕНИЯ КАМПАНИИ ОБЗВОНА – ЕЕ АРХИВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ТАКЖЕ УДАЛЯЮТСЯ. НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ НЕОБХОДИМЫЕ АРХИВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!

Аудио-сообщения

В зависимости от специфики работы КЦ, оператор может часто повторять одинаковую информацию, например: персональное приветствие или предложение услуг. Такие типовые сообщения могут быть записаны заранее и проиграны клиенту во время разговора.

Стандартные сообщения оператор может записать самостоятельно, чтобы они звучали его голосом и оператор мог естественным образом продолжить разговор по завершении записи.

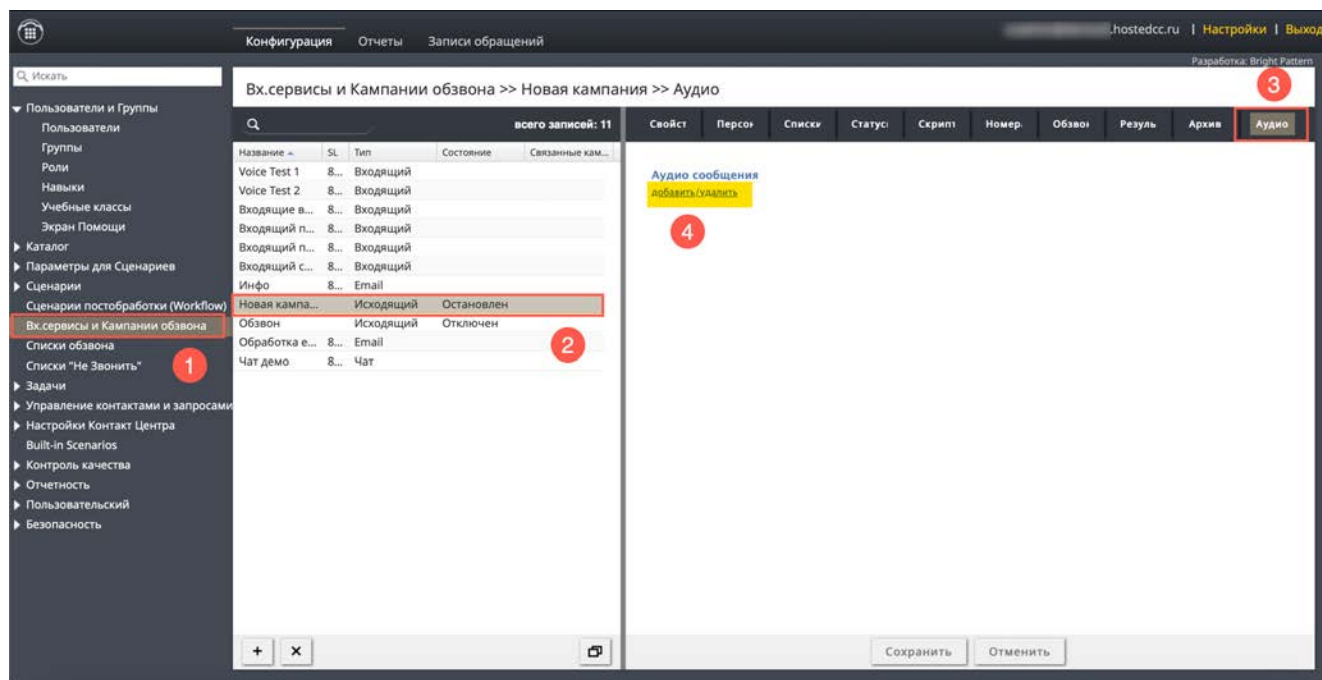
 Работа оператора с предзаписанными сообщениями описана в инструкции [Работа оператора](#), расположенной [Справочном портале](#).

Также, стандартные сообщения могут быть загружены **централизованно** и добавлены в сервис/кампанию обзвона. В этом случае они будут доступны всем операторам, работающим в данном сервисе/кампании обзвона.

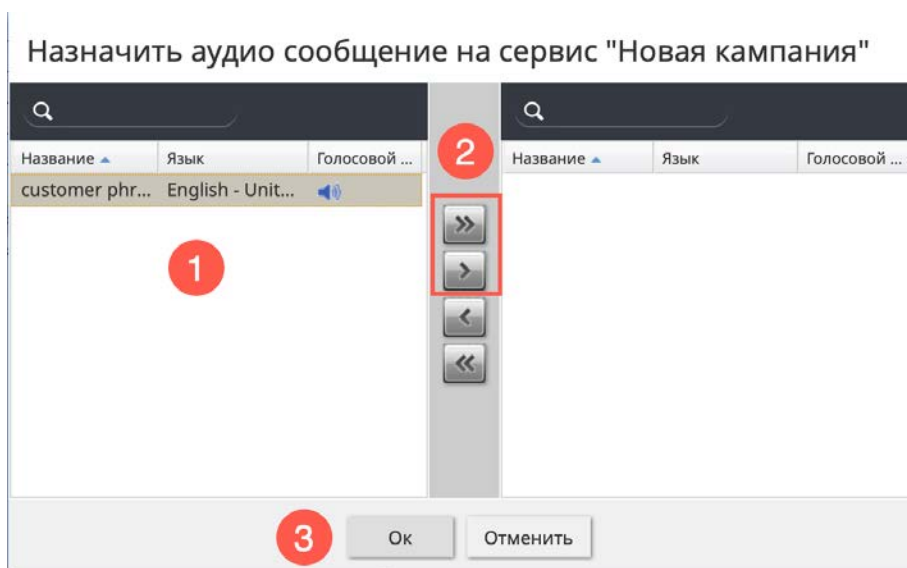
Предварительно, звуковые сообщения следует **загрузить** на платформу. Это происходит в разделе Настройки Контакт Центра / Аудио сообщения.

Звуковые сообщения следует загрузить в формате wav, uncompressed PCM 16-bit, 8000 Hz, Mono.

Назначение загруженных стандартных сообщений на сервис / кампанию происходит во вкладке Аудио (3). Нажмите добавить (4).



В открывшемся окне в левой части будут представлены все загруженные в КЦ стандартные аудио сообщения (1) . Выберите требуемые сообщения и переместите их в правую часть (2) , назначив на сервис / кампанию. Нажмите ОК для сохранения настроек (3).



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

© ООО «Клауд Контакт», 2024 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.