

CloudContact

Облачный Контакт-центр

СКРИПТЫ РАЗГОВОРА

инструкция



ООО «Клауд Контакт» 127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи, д.4, корп.1, офис 715





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: <u>support@cloudcontact.ru</u>

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «Облачный Контакт-центр» расположен на <u>Справочном портале</u>.

Видео-инструкции *«Колл центр за 1 час»* по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены на <u>Справочном портале</u> или на специализированном <u>канале</u> <u>YouTube</u>.

Данная инструкция описывает работу ПО Облачного Контакт Центра версии 5.х

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения	5
Общая информация	6
1. Запуск конструктора скриптов	7
2. Основные элементы экрана	9
3. Общие настройки скрипта	10
4. Создание и редактирование страниц	11
5. Рабочая область и секции	15
6. Работа с элементами управления	18
7. Просмотр и сохранение скрипта	22
8. Подключение скрипта к сервису	23
9. Описание элементов управления	25
9.1.All Email Addresses / Bce Email	25
9.2.All Phone Numbers / Все Телефоны	27
9.3.All Postal Addresses / Все Почтовые адреса	28
9.4.Button / Кнопка	29
9.5.Checkbox / Флажок	33
9.6.Date / Time / Дата / Время	34
9.7.E mail Address / E Mail	36
9.8.Hyperlink / Ссылка	38
9.9.Label / Название	39
9.10.List / Список	40
9.11.Notes / Заметки	42
9.12.Number / Номер	44
9.13.Phone Number / Телефон	46
9.14.Picture / Изображение	48
9.15.Search Panel / Поиск	50
9.16.Spacer / Пустое место	51
9.17.Text / Текст	52
9.18.US State / Штат США	54
9.19.Voice Signature / Голосовая подпись	56
10.Пример построения скрипта разговора	57
1-й шаг: Создание страниц скрипта	58
2-й шаг. Настройка начальной страницы скрипта	59
3-й шаг. Настройка второй страницы скрипта	63
11.Использование переменных	68

11.1.Подстановка переменных из списка обзвона в скрипт разговора
11.2.Подстановка данных оператора в скрипты

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

<u>сайт</u> – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

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

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

Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

Общая информация

Скрипты разговора представляют собой экраны с заранее подготовленным *сценарием* разговора, предусматривающим разные варианты развития диалога оператора с клиентом.

Скрипты могут содержать не только типовые ответы на вопросы клиентов, но и информацию, связанную с конкретным клиентом (например: имя и фамилию; услугу, которой пользуется клиент; контактную информацию и любые иные данные, необходимые для работы оператора в данном сервисе). Также в скрипт разговора может автоматически подставляться информация об операторе, который обслуживает данное обращение (имя, должность и т.п.).

Скрипты разговора могут содержать формы (анкеты), заполняемые оператором по ходу обработки обращения. Внесенная информация может быть использована для последующей обработки данных.

На снимке ниже показан пример начальной страницы скрипта разговора на р.м. оператора во время обработки *исходящего* вызова.

\bigcirc	🧈 🌵 🔿 🙀 Денис Евгеньевич Архипов (00:14)		Q C 🕐 🕼 🕰 🕁	
00:14	Обзвон			<
888	Здравствуйте, Денис Евгеньевич I Оператор Ирина, компания CloudContact. Мы пре	алагаам одну из лучших услуг на рынке.		
888	ваш адрес: т.москва ул.зеленая д. то кв. 70. вам удобно сейчас разговаривать			
Ē	да	нет	больше не звонить	
Î				
æ				
Re				
\bigcirc				
命				

В Облачном Контакт Центре в.5.х используется встроенный конструктор скриптов разговора.

Настоящая инструкция описывает основные элементы конструктора скрипта и содержит пример построения многоуровневого скрипта разговора, показанного на снимке выше.

Оригинальная инструкция на англ. яз. расположена на сайте компании-производителя.

1. Запуск конструктора скриптов

Все действия со *скриптами разговора* (создание нового скрипта, редактирование и копирование существующего, импорт скрипта) происходят в разделе **Управление контактами и запросами** (1) / **Скрипты разговора** (2).



В данном разделе возможны следующие действия со скриптами:

- создание нового скрипта нажмите кнопку (1);
- редактирование существующего скрипта кнопка (2);
- удаление скрипта кнопка (3);
- копирование скрипта кнопка (4);
- импорт / экспорт скрипта на ПК кнопки (5).

٢	Конфигурация	Отчеты З	Записи обращений				j.†	ostedcc.ru	Настройки Выход
Q. Искать	Формы >> Обз	вон >> Сво	ойства						Разработка: Bright Pattern
Голос	Q			всего записей: 3		Свойства	Используется		
Чат	<u> </u>					cooncroa	henosiyeres		_
Сценарии постобработки (Workflow)	Название 🔺		По ум	юлчанию					
Вх.сервисы и Кампании обзвона	Outbound Preview			*	Название:	Обзвон			
Списки обзвона	Входящие вызовы				Форма по				
Списки "Не Звонить"	Обзвон				умолчанию для				
▶ Задачи					кампании в				
 Управление контактами и запросами 					режиме				
Общие настройки					Предпросмотр:				
Категории запросов					Поиск по	д <u>обавить</u>			
Причины ожидания запроса					столбцам:				
Специальные поля									
🔻 Формы									
Скрипты разговора									
История									
Контакты									
Запросы									
Доп.сведения									
Импорт & Экспорт									
🕶 Настройки Контакт Центра									
Общие настройки									
Интеграция									
Идентификация									
База знаний									
Календари									
Часы работы									
Часы для звонков	101								
Дополнительные навыки									
Языковые навыки						-	1		
Системные звуки	+ × 8					Сохранить	Отменить		

2. Основные элементы экрана

При **создании** нового *скрипта* или **редактирования** существующего в отдельной вкладке браузера открывается окно *конструктора скриптов*.

Экран конструктора скриптов состоит из следующих рабочих областей:

- (1) **страницы скрипта**: выбор страницы (отдельного экрана скрипта); создание, копирование и удаление страницы;
- (2) область управления: все элементы, которые могут быть использованы на страницах скрипта;
- (3) рабочая область: редактирование страницы скрипта;
- (4) управление скриптом: кнопки просмотра скрипта / сохранения и закрытия;
- (5) общие настройки: общие настройки дизайна скрипта и редактирование названия страницы.

1	2			4					
Начальная страница	Q	🔹 Начальная страница 🛛 5		Preview Save Close					
8 830 830 840 840 840 840 840 840 840 840 840 84	[=] Section	[=]							
	@* All Email Address								
Согласие	🧐 All Phone Numb	- Spacer							
я 4 мая В са развити 8 мала В са развити 9 се	편 All Postal Addres	Заравствуйте. \$(CallingList.first_name) ! Оператор \$(iser firstName), компания CloudContact. Мы предлагаем одну						
* * * * * * * * * * * * * * * * * * *	∂ Button		эдравствуите, эцсаницстылыстианте) : оператор эцозетлизичанте), компания споиосолкаст. Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке.						
	结 Checkbox	Bau appec: \$(ActivityHistory.custom_client_address). E	Э Ваш адрес: \$(ActivityHistory.custom_client_address). Вам удобно сейчас разговаривать?						
Есть интерес	Date/Time	— Spacer							
re Sama Ros Ros Ros Ros	@ Email Address	[=]							
0 total 0 tota	a Hyperlink	의 Button Goto Согласие	ළු Button Goto Отказ	ඵ Button Goto Не звонить					
	D Label								
Отказ	🗉 List	3							
Sou V Construction of the second se	E Notes								
- ann R ai	⑤ Number								
	🗞 Phone Number								
Перенос разговора	Picture								
1 000 EV 2 000 EV 2 00 EV 2 0 2 0 2 0 2 0 2 0 2 0 2 0 2 0	♀ Search Panel								
Notes in Balance Data	— Spacer								
	T Text			Разработка: Bright Pattern					

3. Общие настройки скрипта

Для изменения общих настроек дизайна скрипта нажмите кнопку 🍱 (1).

Начальная страница	ρ	начальная страница Preview	Save Close
Para Para Para Res Second Second Non Second Second Name Second Second Name Second Second	[=] Section		
	@ All Email Address		

В новом окне (1) сделайте необходимые изменения.

Начальная страница	Q	🏟 Нача	альная страница			Preview	Save Close
В 1980 В 40 / / Вало В 40 В 40 / / Вало В 40 / Вало	[≡] Section	[=]					
1	@* All Email Address	[=]		1			
Согласие	🧐 All Phone Numb	 — Spacer ⇒ Здравст 	Form Wide cottings				
	🖅 All Postal Addres		Form-Wide settings			агаем одну из лучших услуг на рынке	
	ළ Button		Label width, % of column	40			
	≸≣ Checkbox	∟⇒ ваш адр	Column spacing ny	10			
Есть интерес	🖾 Date/Time	- Spacer (=) 관 Button C	Row spacing, px	10			
П 1 км 1 кл / 1 кл 1 км 1 кл 1 кл 1 кл	@ Email Address			5			
	♂ Hyperlink		Margin around form, px	10		리 Button Goto Не звонить	
	□ Label		Background color	#FFFFF			
Отказ	🗉 List		Text color				
Real Para Real Real Para Real Real Real Real Real Real Real Real	E Notes						
	⑤ Number			OK Cancel			
	🗞 Phone Number						
Перенос разговора	Picture						
r / Ann Fann Fan / Ann Fann Fan Fan Fan Fan	♀ Search Panel						
	— Spacer						
	Th Text					Pa	зработка: Bright Patterr

название англ.	название русск.
Label width ,% of column	Ширина названия управляющего элемента , в % от ширины колонки
Column spacing, px	Расстояние между столбцами, в пикселях
Row spacing, px	Расстояние между строками, в пикселях
Margin around form, px	Граница вокруг скрипта, в пикселях
Background color	Цвет фона страниц
Text colour	Цвет текста

4. Создание и редактирование страниц

Скрипт разговора состоит из *страниц*. Каждая страница представляет собой отдельный экран скрипта. В скрипте разговора может быть неограниченное количество страниц. Между страницами можно перемещаться согласно заданному алгоритму работы скрипта.

Страницы располагаются в левой части конструктора скриптов и отображаются в виде *миниатюр* (1). Область страниц можно сделать больше перемещая вправо ее *границу* (2).

Начальная страница	۵	🔅 Начальная страница		Preview Save Cl	ose						
1 000 0.0 PARM 8 000 0.0 PARM 8 0 0.0 PARM 8 0.0 PA	[=] Section	[=]									
<u>6 m</u>	@* All Email Address	[=]									
Согласие	🧐 All Phone Numb	- Spacer									
R (Anno 1999) Rama R (Anno 1999) R (Anno 199	🖼 All Postal Addres	🕞 Здравствуйте, \$(CallingList.first_name) ! Оператор \$(u	аравствуйте, \$(CallingList.first_name) ! Oneparop \$(user.firstName), компания CloudContact. Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке.								
1 100 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Button	🕞 Ваш адрес: \$(ActivityHistory.custom_client_address). Ва	ам удобно сейчас разговаривать?								
	te/Time	- Spacer									
	mail Address	(=)									
Вана Вана Ван Вана Ван Ван Ван	2 Hyperlink	리 Button Goto Согласие	ළ Button Goto Отказ	ය Button Goto Не звонить							
	□ Label										
Отказ	List										
R Sana R S R S R R Sana R S R Sana R S R Sana R S R S R S R S R S R S R S R S	E Notes										
	Number										
Перенос	S Phone Number										
разговора	Picture										
Rame Rame Rame Rame Rame Rame Rame Rame	♀ Search Panel										
- sau D su	— Spacer										
	Text			Разработка: Brigh	t Pattern						

При открытии нового скрипта автоматически создается начальная страница. Для создания новой

страницы наведите курсор на миниатюру страницы (1) и нажмите кнопку + (2).

Название	Q	🔅 Название	Preview Save Close
0 series 0 se	@* All Email Addr	E	
6 hole 0 Le U	🧐 All Phone Num		
(8 NL	All Postal Addr	🖻 пример	🕞 пример 2
+ m	ළ Button	□ пример 2	П пример 56
1 2	≸≣ Checkbox		
• •	🖾 Date/Time		
	@ Email Address		
	& Hyperlink		
	🕞 Label		
	🗉 List		
	E Notes		
	⑤ Number		
	🗞 Phone Number		
	Picture		
	♀ Search Panel		
	- Spacer		
	🕀 Text		
	🚥 US State		Разработка: Bright Pattern

Для удаления страницы наведите курсор на миниатюру страницы (1) и нажмите 🗙 (2).

назван	ие	Q	🔅 Название	Preview Save Close
0 later 0 latertee M	0.4 / Papers 0.4 0.4 0.4 0.4 0.4 0.4 0.4 0.4 0.4 0.4	@ All Email Addr		
(0) hoster	0 Inter 0 Int 0 Int 0 Int	🥸 All Phone Num		
	0 list	🖅 All Postal Addr	В пример	□ пример 2
		리 Button	⇒ пример 2	П пример 56
Page 2		≇ Checkbox		
d teles O Les ber	To of Angele Ang	🖾 Date/Time		
6 tutter	6 mm au Sharkinin - San	@ Email Address		
		& Hyperlink		
	ப ்+	□> Label		
		🗉 List		

Если в скрипте есть всего одна страница - её удалить нельзя.

Для создания копии страницы наведите курсор на миниатюру страницы (1) и нажмите значок (2).

название	Q	Ф Название	Preview Save Close
O instrue O in i	@ All Email Addr	[m]	
6 mm 6 mm 6 mm 7 mm 7 mm 7 mm 7 mm 7 mm	🧐 All Phone Num		
	🖼 All Postal Addr		
	ළ Button	🗅 пример 2	13 пример 56
Page 2	≸≣ Checkbox		
d Mm G G C Papers	🖾 Date/Time		
6 tote 6 tote 0 tot	Email Address		
	& Hyperlink		
- C ¹	D Label		
	🗖 List		
2	E Notes		

Для изменения **названия** страницы выберите миниатюру страницы (1) и наведите курсор в область общих настроек. Нажмите значок «карандаш» (2).



В открывшемся окне введите название страницы (1) и нажмите ОК для сохранения изменений (2).

Название	Q	🗱 Page 2	iew Save Close
0 ince 0 in M	@* All Email Addr		
0 taske 0 taske 0 task V_rescheder - year	🧐 All Phone Num		
0 %	🖼 All Postal Addr	Drop controls here Drop controls here	
	ළ Button		
Page 2	≇ Checkbox		
0 bits 0 bit / / npres	🖾 Date/Time		
M 6 hote 6 hote 5 hote 9 jat	@ Email Address	Page Name	
6 M.	& Hyperlink	Раде Name Страница 2 1	
	□ Label		
	🗉 List	OK Cancel	
	E Notes		
	⑤ Number		
	🗞 Phone Number		
	Picture		
	♀ Search Panel		
	— Spacer		
	1 Text		
	🚥 US State		Разработка: Bright Pattern

Новое название страницы появится сверху миниатюры страницы (1) и в области общих настроек (2).

Название	Q	🔹 Страница 2 🛛 🙎	Preview Save Close
0 series 8 se	@ All Email Addr	(=)	
0 tool 0 tool - Stationary - Stationary - Stationary - Stationary - Stationary - Stationary	🧐 All Phone Num	Drop controls here Drop controls here	
	Ill Postal Addr		
Страница 2	2 Button		
N 0 0 bloc 0 0 server 0	S≡ Checkbox		
0 sa	@ Email Address		
= 1000 10 M	& Hyperlink		
	□ Label		

5. Рабочая область и секции

Рабочая область скрипта состоит из секций. Секции разбивают страницу скрипта на отдельные области, каждая из которых может состоять из различного количества столбцов, в которые помещаются элементы управления скриптом.

Разделитель секции отображается серым цветом и пиктограммой [=].

н	8 cc / Apres	٩	Название	Preview Save Close				
M Distance	10 10 10 10 10 10 10 10	[=] Section	🖻 разделит	ель секции				
	- Seren B Ind	@* All Email Addr	🕞 пример	🕞 пример 2				
	🥸 All Phone Num		🕞 пример 2	🗊 пример 56				
Страница 2		🖼 All Postal Addr	в разделитель секции					
H	an Manage	⊿ Button	E					
0 perme		≸≣ Checkbox	Drop controls here					
0 tantar	0 int	፼ Date/Time						

Секция включает в себя разделитель секции (всегда располагается в начале секции) и элементы управления скриптом (отображаются белым цветом).

Q	🌣 Название	секция ↓	Preview Save Close					
[=] Section	[=]	разделитель секции						
@* All Email Addr	🕞 пример	▶ пример 2						
🥸 All Phone Num	🕞 пример 2	🕅 пример 56	*					
e All Postal Addr	[=]	элементы управления						
ළ Button	Drop controls here							
3≣ Checkbox								
Date/Time								
@ Email Address								

Основное назначение секций - разбить скрипт на несколько *областей* с разным количеством *столбцов*. В один *столбец* можно поместить один элемент управления. В одном столбце может располагаться несколько элементов управления друг под другом. На примере ниже показана секция с 2-мя столбцами.

Q	🔅 Название	Preview	Save	Close						
[=] Section				â						
@* All Email Addr	🕞 пример 2									
😻 All Phone Num	□ пример 2 ⊕ пример 56									
🖼 All Postal Addr										
ථ Button	столоцы внутри секции									
Checkbox	Drop controls here									
Date/Time										

Разделение *секции* на *столбцы* задается в *разделителе секции*. Для задания количества столбцов, наведите указатель на *разделитель секции* (1) и поставьте *флажки* (2) в зависимости от количества и ширины столбцов. Максимально секция может содержать 12 столбцов минимальной длины (3); минимально - 1 столбец во всю длину секции (4).

Название	Preview Save Close
[=]	
🕞 пример 2	
□> пример 2 П пример 56	
[=]	
□ Label	

При создании новой страницы (см. раздел Создание и редактирование страниц) автоматически создается первая секция, разделенная на 2 столбца (1).

Haзвание	Q	*	Страница	2						Preview	Save	Close
0 Lonce 0 Lo 0 Los 0 Los 0 Los 0 Los 0 Los	[=] Section						v		D			â
- bent 0 tod	@* All Email Addr			Dr	op controls her	2		C	prop controls he	re		
	St All Phone Num						1					
Страница 2	All Postal Addr											
ри (райна) (р. 142) О балан (р. 142) О балан (р. 142) (р. 142) Саман (р. 142) Са	S Checkbox											
B home B Los L norm B Los - norm - norm 0 host - norm	☑ Date/Time	j										
	@ Email Address]										
	e Hyperlink]										

Для создания новой секции выберите элемент управления Section / Секция (1) и перетащите его в нужное место в рабочей области (2).

Haзвание	۹ 🚺	💠 Страница 2	Preview Save Close
антон и на	[=] Section	[m]	
	All Email Addr All Phone Num	Drop controls here Drop c	ontrols here
	🖼 All Postal Addr	[=] Section	
M 0 bits 0 bits P lapes 0 bits 0 bits 0 bits P lapes 0 bits 0 bits 0 bits P lapes	Button E Checkbox	2	
H B house D sub- C more D sub- C more house C more house D sub- D	Date/Time		
	@ Email Address		
	8 Hyperlink		

Для перемещения секции внутри страницы наведите указатель на разделитель секции, указатель

изменит вид на 🖑 (1) и перетащите её в нужное место (2).

Hasbahne ^M d the G the (Propen	Q	Страница 2 Ргечіем Save Close
0 Los 0 Los 0 Los 0 Los 0 Los 0 Los 0 Los 0 Los	[=] Section	
- Spee B. Sec.	@* All Email Addr	
	🧐 All Phone Num	
Страница 2	🖶 All Postal Addr	
H d mine B M / Papers d score	ළ Button	
B to the second	≸≣ Checkbox	
5, mantalan - span 0 %4.	🖾 Date/Time	
	@ Email Address	
	& Hyperlink	

Для **удаления** *секции*, наведите указатель на *разделитель* секции и нажмите значок (1) в крайней правой части разделителя.

Действие удаления нельзя отменить !

[=]							
□> Lat	oel			Label			
[=]							
□> Lab	pel						

6. Работа с элементами управления

Элементы управления составляют основу скрипта. Именно они позволяют задать вид скрипта и алгоритм его работы. Элементами управления являются заголовки, блоки текста, заполняемые поля, картинки, кнопки перехода и т.п. Описание каждого элемента управления содержится в разделе Описание элементов управления.

Элементы управления размещаются в секциях на странице скрипта (см. раздел <u>Рабочая область и</u> секции).

Для **добавления** элемента управления на страницу выберите его в *области управления* (1) и перетащите в нужное место *секции* (2).

Hasbahne M d tabe (2 types)	Q	Страница 2 Preview Save	Close
Bancore Bancor	[=] Section	[#]	
- spen 6 two	@* All Email Addr	D Label Drop controls here	
	🥸 All Phone Num		
Страница 2	🖅 All Postal Addr		
H d then d (H endemodel) d (리 Button		
6 tanton B tan B tan 6 tanton B tanton B tan	∛≣ Checkbox		
5. Houtilide - Space 0. Sec	쩐 Date/Time		
	@ Email Address	/ 2	
	<pre></pre>		
	□ Label	********	
	🗆 List 🖤		
	E Notes		
	Number		
	🗞 Phone Number		

Для удаления элемента, выберите его на странице и нажмите значок 🟛 (1).

🍄 Страница 2	_	Preview Save Close
[=]		
□ Label		Drop controls here
	1	
Действие удаления нельзя отменить !		

Для **перемещения** элемента, выберите его (1) и перетащите его в нужное место *страницы* (2). Элементы можно перемещать как внутри одной секции, так и между секциями.

Haзвание ^{In} é han (I al (Pripers	Q	🗱 Страница 2 Preview Save Close
0 contes 0 co 0 co N 0 toto 0 toto 0 co 0	(=) Section	
0 xx	Stall Phone Num	Label I Checkbox
Страница 2	Ill Postal Addr	2
(R) (Lentons (R) (Lentons) (R)	≸≣ Checkbox	
- ban 0 mc	Date/Time	
	d Hyperlink	

Для **редактирования** настроек элемента, выберите его и нажмите значок «**карандаш**» (1). Откроется окно с настройками *элемента*. Состав настроек зависит от типа *элемента*. Настройки каждого элемента перечислены в подразделах <u>Описание элементов управления</u>.

🌣 Страница 2	 Preview Save Close
E Label	Drop controls here

Если элемент содержит текст, то окно настроек будет включать пункт **Стиль** / **Style** (1). *Стиль* - это набор настроек отображения текста: шрифт, размер, цвет, фон и т.п.

Элементы управления имеют встроенный набор *стилей*, которые отображаются в виде выпадающего списка (2): Texcm / Text; Заголовок / Title; Название / Label; Ссылка / Hyperlink; Комментарии́ / Note. По умолчанию стиль Не выбран / None.

	Dock to main window	
Style	√ None	Add / Edit
Label	Text Title	h
Luber	Label Hyperlink Note	2

Выбрав один из предустановленных *стилей* можно его **изменить** и **сохранить** под новым именем. Для этого нажмите кнопку **Побавить** / **Редактировать** (Add / Edit) (1).

ł	Label Field Properties	5		×
			Dock to main window	1
	Style	Text		🗘 Add / Edit
	Label			\$()
-			OK Cancel	

В открывшемся окне измените требуемые настройки и нажмите кнопку Coxpaнumь как / Save As (1) для сохранения настроек как новый стиль или Ommena / Cancel для отмены изменений.

Edit Style >> Text		
Cell background color	#FFFFF	
Text		
Font	Trebuchet MS	\$
Font Weight	Normal	\$
Font size, px	14	
Text color	#000000	
Text alignment	Left	\$
Underlined		
Border		
Thickness, px	1	
Color	#CDCDCD	
Style	Solid	\$
Save	As Cancel	
Save	As Cancel	

Перечень настроек стиля приведен в таблице ниже.

название англ.	название русск.
Cell background color	Цвет фона элемента. Задается в виде шестнадцатеричного кода или выбором из типового набора цветов.
Font	Шрифт. Можно выбрать один из трёх предустановленных шрифтов: Trebuchet, Verdana, sans serif.
Font Weight	Стиль шрифта: нормальный / Normal, жирный / Bold, жирнее / Bolder и тонкий / Lighter.
Font size, px	Размер шрифта, в пикселях
Text color	Цвет текста. Задается в виде шестнадцатеричного кода или выбором из типового набора цветов.
Text alignment	Выравнивание текста: по центру / Center; по левому краю / Left; по правому краю / Right; выровнять по краям / Justify.
Underlined	Подчеркивание текста.
Thickness, px	Толщина границы элемента, в пикселях.
Colour	Цвет границы. Задается в виде шестнадцатеричного кода или выбором из типового набора цветов.
Style	Стиль границы: Нет границы / None; Dotted / Точки; Dashed / Линии; Solid / Сплошная.

7. Просмотр и сохранение скрипта

Для **просмотра**, как будет выглядеть страница на экране оператора, выберите нужную страницу (1) и нажмите кнопку **Предпросмотр** / **Preview** (2).

6

Начальная страница	Q	Согласие	Preview Save Close				
N N N P P P P P P P P P P P P P P P P P	[=] Section	[m]					
	@* All Email Address	- Spacer					
Согласие	🧐 All Phone Numb	\$(CallingList.first_name), наш сервис позволяет существенно увеличить продажи. Сообщите, пожалуйста, некоторые данные о вашей компании. Мы					
A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	🖅 All Postal Addres	- Spacer					
# Point Point Point Amount Amount Point	ළ Button						
	% Checkbox						
Есть интерес	⊡ Date/Time	🖬 количество операторов:	Drop controls here				
N	@ Email Address	- Spacer					
100 1	& Hyperlink	🕞 используемый функционал:					
	□ Label	- Spacer					

В данной вкладке браузера отобразится вид страницы. Все *интерактивные* элементы (списки, поля для заполнения, селекторы, кнопки и т.п.) будут активными: их можно выбирать, заполнять, нажимать кнопки для перехода на другую страницу.

Используя ползунок слева (1) можно увеличить отображение страницы. По завершении просмотра нажмите Закрыть / Close (2) для возврата к виду редактирования скрипта.

	• Editable view	2	Close
Lorem ipsum, наш сервис позволяет существенно уве. о вашей компании. Мы оценим эффективность работ	личить продажи. Сообщите, пожалуйста, некоторые данные ы прямо сейчас.		
количество операторов:			
используемый функционал:			
входящие вызовы	исходящий обзвон		
e-mail	чат и мессенджеры		
другое: указать			
Спасибо, Lorem ipsum ! Используя наш сервис Вы мох этого добиться?	кете увеличить продажи на 20% ! Хотите узнать, как можно		

Для сохранения сделанных изменений в форме скрипта нажмите кнопку Coxpaнumь / Save (1); для выхода из режима редактирования без сохранения изменений - нажмите Закрыть / Close (2).

Начальная страница	Q	🏟 Начальная страница		Preview Save Close					
Fill Fill / Fill Example Example Example Bit Example Example Bit Example Example Example Example Example	[=] Section	[=]							
	@* All Email Address	[=]							
Согласие	🥸 All Phone Numb	- Spacer	pacer						
	All Postal Addres	3// 3// 3// 3// 3// 3// 3// 3// 3//							
р И Кала И Каларијана 1. Карадијана 1. Карадијана 1. Каларијана 1. Кала	ළ Button		эдрарьтаулге, эдеаннультныцталге) : оператор эцьястипыхантер, компалия стоичсоткаст. Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке.						
	3≣ Checkbox	³ Ваш адрес: \$(ActivityHistory.custom_client_address). Вам удобно сейчас разговаривать ?							
Есть интерес	🖾 Date/Time	- Spacer							
	@ Email Address	[=]	[m]						
и и и и и и и и и и и и и и и и и и и		ඵ Button Goto Согласие	ළ Button Goto Отказ	ථ Button Goto Не звонить					
	□ Label								

8. Подключение скрипта к сервису

Для отображения скрипта разговора на **р.м. оператора** во время обработки обращения необходимо **подключить** сохраненный *скрипт* к *сервису*.

Перейдите в раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона (1), выберите необходимый *сервис* (2) и подвкладку Скрипты (3).



Для подключения скрипта поставьте флажок Включить скрипт разговора (1) и выберите нужный *скрипт* из списка (2).

На р.м. оператора в области информации помимо скрипта в отдельных вкладках по технологии «Всплывающих окон»/ ScreenPop могут отображаться иные информационные ресурсы (программы, сайты, документы), необходимые для обслуживания обращений в данном сервисе. Выберите, как будет отображаться скрипт: <u>перед</u> всплывающими окнами (на первой вкладке) или <u>после</u> (3).

Если при обработке обращений в данном сервисе оператор может пользоваться встроенной *Базой Знаний*, отметьте это, выбрав соответствующий *селектор* (4).

На снимке ниже показан вариант отображения скрипта <u>перед</u> *всплывающими окнами* и панель <u>включенной</u> *Базы Знаний* на р.м. оператора.

Свойства Персонал	Списки	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Аудио
1 🛛 Включить Скрипт ра	зговора: Обзвон	✓ добавить/ре	актировать				
Показать Скрипт: 💿 п	еред 🔵 после Всплывающи	іх окон [3]					
Показать Базу Знани Предварительно запо	й 4	едующих списков:	Редактирова	пъ			
Поле		Список Список к	лиентов форма	т			
client_address		Адрес					
client_inbound							
client_operators							
order							
products							

отображение скрипта перед всплывающим окном

\bigcirc	🖹 🧕 🗠 Игорь Елисеев			
00:13	Обзвон URL		•	<
	Здравствуйте, Игорь Михайлович ! Оператор Ирина, компания CloudContact. Мы предла	агаем одну из лучших услуг на рынке.	База Знаний ————>	
888	Ваш адрес: г.Москва ул.Новая д.5. Вам удобно сейчас разговаривать?			
P.	да	нет	больше не звонить	

Для использования скрипта в *кампании* исходящего обзвона следует дополнительно проставить <u>соответствие</u> между полями с *переменными*, используемыми в элементах скрипта и данными из списка обзвона. Это необходимо для подстановки данных из списка обзвона в скрипт разговора.

В скрипте на снимке ниже желтым выделены данные, подставленные из списка обзвона. Подробнее использование *переменных* в *элементах* скрипта рассматривается в <u>Примере построения скрипта</u> <u>разговора</u>.

\bigcirc	🗈 🧕 Игорь Елисеев		Q 🕑 🕄 🎑 🕁	
00:13	Обзвон URL			<
888	Здравствуйте, <mark>Игорь Михайлович</mark> I Оператор Ирина, компания CloudContact. Мы пред. Ваш адрес: <mark>г.Москва ул.Новая д.5.</mark> Вам удобно сейчас разговаривать?	лагаем одну из лучших услуг на рынке.		
	да	нет	больше не звонить	1

Для проставления соответствия между полями с *переменными* и данными из *списка обзвона* нажмите кнопку **Редактировать** (1).



В открывшемся окне выберите название *поля*, включенного в *переменную* из *скрипта* (1) и, соответствующий ему *столбец* из *списка обзвона* (2). Если в скрипте используется несколько *полей* с переменными в которые подставляются данные из списка обзвона - проделайте эту процедуру для всех полей. Сохраните результат нажав на кнопку **Сохранить** (3).

	Заполнить поля формы данными из списков						
1	Поле	Тип	Рез			4	
	client_address	Текст		Список Список клиентов формат:	Адрес	~	
	client_inbound	Текст			<не задано>		
	client_operators	Текст			N₂		
	order	Текст			Фамилия		
	products	Текст			Имя_отчество		
						Телефон	
					Адрес		
					Продукт		
				5			
			-				
			Coxp	ранить	Отменить		

9. Описание элементов управления

В последующих подразделах приводится описание настроек элементов управления. Элементы располагаются в алфавитном порядке согласно названиям на английском языке.

9.1.All Email Addresses / Bce Email

@* All Email Addresses

Данный элемент добавляет поле email и позволяет выбрать тип почтового адреса, как показано на снимке ниже.

🝷 Рабочий email	support@brightpattern.com	>
Основной email		
Рабочий email		
Основной email		

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

All Email Addresses Field Properties				
	Dock to main window			
Edit Mode Style	None 🗘 Add / Edit			
Label				
Hint text for empty field				
Data field	\$(Contact.emails)			
Options Editable	۵			
Required				
Validate	0			
	OK Cancel			

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style Выбрать / Редактировать стиль		Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме (выделено желтым на снимке ниже).
		Почтовые адреса ✓ Рабочий email support@brightpattern.com ★ добавить email

название англ.	название русск.	описание
Hint text for empty field	Текст подсказки	Текст, который будет выводиться в пустом элементе (обычно подсказка, какого рода данные содержатся в этом поле).
		• добавить email
Data field	Данные	Нередактируемое поле, содержит переменную \$(Contact.emails), подставляющую в поле email адреса.
Options	Опции	Доступны следующие варианты:
Editable	Редактируемое	Выберите, если сотрудник может редактировать содержание поля.
Required	Обязательное	Требует обязательного заполнения поля. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .
Validate	Проверять	Позволяет проверить поле на корректность данных. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .

9.2.All Phone Numbers / Все Телефоны

😻 All Phone Numbers

Данный элемент добавляет поле телефон и позволяет выбрать тип телефона, как показано на снимке ниже.

 Рабочий 	+1 650 529-4099
Рабочий	елефон
Домашний	
Мобильный	
Факс	

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

All Phone Numbers Field Properties				
	Dock to main window			
Edit Mode Style	None	Add / Edit		
Label				
Hint text for empty field				
Data field	\$(Contact.phones)			
Options Editable	Ø			
Required	Ο			
Validate	Ο			
	OK Cancel			

Перечень настроек элемента аналогичен настройкам элемента <u>All Email Addresses / Email</u> . Поле **Дата** содержит переменную \$(Contact.phones), подставляющую в поле телефоны.

9.3.All Postal Addresses / Все Почтовые адреса

🖅 All Postal Addresses

Данный элемент добавляет поля, связанные с почтовым адресом и позволяет выбрать тип адреса, как показано на снимке ниже.

- Основной адрес	1250 Bayhill Drive, Suite 1	
	Адрес. Строка 2	
	San Bruno]
	▼ CA 94066]

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

All Postal Addresses Field Properties				
	Dock to main window			
Edit Mode Style	None 💠	Add / Edit		
Label				
Hint text for empty field				
Data field	\$(Contact.addresses)			
Options Editable	۵			
Required				
Validate				
	OK Cancel			

Перечень настроек элемента аналогичен настройкам элемента <u>All Email Addresses / Email</u>. Поле **Дата** содержит переменную \$(Contact.addresses), подставляющую в поле адрес.

9.4.Button / Кнопка



Добавляет в форму кнопку, при нажатии на которую происходит заданное действие.

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Button Field Properties				
_	Dock to main window			
Edit Mode Style	None	🗘 Add / Edit		
Label				
Width, px				
Alignment	Left	\$		
Action	Do Nothing	\$		
Condition		Edit		
		Add		
	OK Cancel			

название англ.	название русск.	описание
Dock to main window	Закрепить панель	Нажатие на кнопку закрепляет панель с настройками элемента на экране, что позволяет вносить изменения в настройки и одновременно видеть результат на экране.
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название, как оно будет отображаться на кнопке.
		Кнопка
Width, px	Ширина	Ширина кнопки в пикселях (опциональный параметр). Если ничего не вводить - кнопка займет всю ширину <i>колонки</i> .
Alignment	Выравнивание	Выравнивание кнопки внутри колонки (опциональный параметр).

название англ.	название русск.	описание
Action:	Действие:	Задаёт тип действия, происходящий при нажатии кнопки. Имеет следующие варианты:
Do Nothing	Ничего не делать	При нажатии на кнопку ничего не происходит. Выбрано по умолчанию при создании кнопки.
Call number	Набрать номер	При нажатии происходит набор заданного номера. Имеются следующие настройки:
		Number to call / Набрать номер: введите номер, который требуется набрать при нажатии кнопки. Номер вводится в формате, установленном для исходящих вызовов в вашем КЦ (обычно: [7 или 8][код] [номер]).
		Required during a call, to consult / Требуется консультационный вызов: выбор данного селектора напоминает оператору о необходимости совершить консультационный вызов во время работы над обращением. Если оператор не совершает консультационный вызов и пробует завершить разговор, то скрипт разговора возвращается на страницу с кнопкой консультационного вызова и возникает сообщение:
		Сообщение × Во время вызова создана форма, требующая перевода вызова для консультации. Принудительно завершить вызов Отменить
		Оператор может принудительно завершить вызов или закрыв сообщение, совершить консультационный вызов.
		Если при совершении консультационного вызова сотрудник не отвечает, в форме можно задать отправку ему SMS или email с помощью соответствующих действий Start SMS или Create Email (см. далее в данной таблице).
		Validation URL / проверочный URL. При нажатии на кнопку вызывается заданный URL. Если в ответ приходит любое сообщение, кроме 200 OK, оператору выводится сообщение Вызов не разрешен.

название англ.	название русск.	описание
Start SMS	Отправить SMS	При нажатии происходит отправка SMS на заданный номер. Имеются следующие настройки:
		Phone Number / Номер телефона: номер, на который будет отправлено SMS.
		Message / Сообщение: текст сообщения (может содержать переменные).
Create Email	Создать email	При нажатии происходит открытие окна для работы с email с предзаполненными данными из данного блока. Имеются следующие настройки:
		Email Address / Email : адрес получателя.
		Subject / Тема: тема письма.
		СС : на копии.
		ВСС: скрытая копия.
		Body: текст письма (может содержать переменные).
		Создание email возможно, если в КЦ включён функционал работы с омниканальными обращениями.
Disposition	Статус	При нажатии обращению присваивается заданный статус. Имеются следующие настройки:
		Disposition / Cmamyc: введите статус обращения вручную.
		Select Disposition / Выбрать статус: выбрать статус из списка, заданного для конкретного сервиса (Disposition from service / Статус из сервиса; затем - Select Disposition / Выбрать статус).
		Two Step Disposition / Выбор статуса в два шага: если статус не выбран, выводится напоминание о необходимости выбора статуса.
		Validation URL / Проверочный URL. При нажатии на кнопку вызывается заданный URL. Если в ответ приходит любое сообщение, кроме 200 OK,
		оператору выводится сообщение Выбранныú статус не разрешен.

название англ.	название русск.	описание
Go To Page	Перейти на страницу	При нажатии на кнопку происходит переход на заданную страницу скрипта. Имеются следующие настройки:
		Destination page / Страница: выберите нужную страницу из выпадающего списка.
Augmentation	Дополнительные сведения	При нажатии на кнопку происходит поиск дополнительной информации о клиенте в соц. сетях с помощью специализированных сервисов, подключенных к КЦ.
Complete	Завершить	При нажатии на кнопку происходит завершение обработки обращения. Имеются следующие настройки:
		Validation URL / проверочный URL. При нажатии на кнопку вызывается заданный URL. Если в ответ приходит любое сообщение, кроме 200 OK,
		оператору выводится сообщение Нельзя завершить вызов.
Search Knowledge Base	Поиск в Базе Знаний	При нажатии на кнопку вызывается окно поиска во встроенной <i>Базе Знаний</i> . Имеются следующие настройки:
		Text to search for / Текст для
		поиска: введите слова для поиска в Базе
		знании. Можно включать переменные, в
		контактов. Например, если в скрипте
		используется статья из Базы Знаний,
		специальные пустые поля будут заполнены
		данными из специальных полей.

9.5.Checkbox / Флажок

Данный элемент добавляет «флажок» для выбора в скрипте разговора, как показано на снимке ниже. пример

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Checkbox Field Properties		
D	ock to main window	_
Edit Mode Style	None	🗘 Add / Edit
Label	пример	
Data field		\$()
Options Editable	۵	
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Data field	Данные	Можно ввести переменную или выбрать ее из списка.
Editable	Редактируемое	Выберите, если сотрудник может редактировать элемент (выбирать флажок во время обработки обращения).

9.6.Date / Time / Дата / Время

⑰ Date/Time

Данный элемент добавляет дату и время в скрипт разговора, как показано на снимке ниже.

Дата

	🏢 введите в формате MM/dd/					
с П	В	<mark>Июн</mark> С	нь 2 Ч	<mark>02</mark> () C) В
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Date/Time Field Properties		
	Dock to main window	
Edit Mode Style	None 🗘 Add /	Edit
Label		
Hint text for empty field		
Data field		\$()
Options Editable	0	
Required		
Hide if read-only and empty	0	
Display As		\$
Display format		
Initial value		
Custom reporting field	None	\$
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Hint text for empty field	Текст подсказки	Текст, который будет выводиться в пустом элементе (обычно подсказка, в каком формате надо вводить дату).
Data field	Данные	Можно ввести переменную или выбрать ее из списка.

название англ.	название русск.	описание
Options	Опции	
Editable	Редактируемое	Выберите, если сотрудник может редактировать элемент (вводить дату).
Required	Обязательное	Требует обязательного заполнения поля. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .
Hide if read-only and empty	Скрывать если только для чтения и незаполнен	При выборе данного пункта в скрипте разговора данный элемент не будет показываться, если он отмечен как <i>нередактируемый</i> и в нем нет данных.
Display As	Показывать	Выберите из выпадающего списка, что будет показываться в данном элементе: Date / Даma; Time / Время; Date and Time / Даma и Время; Custom / Пользовательский вариант.
Display format	Формат отображения	При выборе типа отображения в предыдущем пункте (Display As / Показывать) показывает соответствующий ему формат отображения данных: Date / Дата: MM/dd/yyyy (месяц/день/ год) Time / Время: hh:mm a (час/мин. до обеда/после обеда) Date and Time / Дата и Время: hh:mm a MM/dd/yyyy Custom / Пользовательский: hh:mm a MM/dd/yyyy
Initial value	Начальное значение	Начальное значение, которое будет показываться в элементе (опциональный параметр).
Custom reporting field	Специальное поле для Истории контактов	Если в КЦ заданы специальные поля для истории контактов (в подразделе Управление контактами и запросами/ Специальные поля/ История контактов приложения Администратора), то их можно использовать в данном элементе. Для этого выберите поле из выпадающего списка. Если специальные не используются (не заданы) выберите None / Hem.



OK Cancel

Перечень настроек элемента приведен в таблице ниже.

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Hint text for empty field	Текст подсказки	Текст, который будет выводиться в пустом элементе (обычно подсказка, в каком формате надо вводить email).
Data field	Данные	Можно ввести переменную или выбрать ее из списка.
Options	Опции	
Editable	Редактируемое	Выберите, если сотрудник может редактировать элемент (вводить email).
Required	Обязательное	Требует обязательного заполнения поля. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .

Данный элемент позволяет ввести или показать адрес эл. почты в соответствующее поле, как показано

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.
название англ.	название русск.	описание
Hide if read-only and empty	Скрывать если только для чтения и незаполнен	При выборе данного пункта в скрипте разговора данный элемент не будет показываться, если он отмечен как <i>нередактируемый</i> и в нем нет данных.
Validate	Проверять	Позволяет проверить поле на корректность данных. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .
Initial value	Начальное значение	Начальное значение, которое будет показываться в элементе (опциональный параметр).
Custom reporting field	Специальное поле для Истории контактов	Если в КЦ заданы специальные поля для истории контактов (в подразделе Управление контактами и запросами/ Специальные поля/ История контактов приложения Администратора), то их можно использовать в данном элементе. Для этого выберите поле из выпадающего списка. Если специальные не используются (не заданы) выберите None / Hem.

9.8. Hyperlink / Ссылка



Данный элемент добавляет возможность перехода по ссылке. Ссылка открывается в новой вкладке/ окне браузера (в зависимости от настроек браузера).

<u>CloudContact</u>

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Hyperlink Field	Properties	×
	Dock to main window	
Style	None	🗘 Add / Edit
Label		
Link Text		\$()
Link URL		\$()
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Style	Стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Link Text	Текст ссылки	Текст ссылки.
Link URL	URL ссылки	Адрес страницы, которая будет открыта при нажатии на ссылку.

9.9.Label / Название



Данный элемент вставляет в скрипт текст в виде заголовков, названий, пояснений и т.п. Используется для вставки произвольного текста, как на примере ниже.

Компания CloudContact. Мы предлагаем сервис Облачного Контакт Центра.

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Add / Edit
\$()

название англ.	название русск.	описание
Style	Стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.

9.10. List / Список

🖸 List

Данный элемент вставляет в скрипт раскрывающийся список.

Список:	▼ <<Нет>>
	<<Нет>>
	1 пункт
	2 пункт
	3 пункт
	4 пункт

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

List Field Properties		×
	Dock to main window	
Edit Mode Style	None	+ Add / Edit
Label	Список:	
Hint text for empty field		
Data field		\$()
Items	1 пункт 2 пункт 3 пункт 4 пункт	Edit List Items
Options Editable	۵	
Required		
Initial value		
Custom reporting field	None	\$
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Hint text for empty field	Текст подсказки	Текст, который будет выводиться, если ничего не выбрано из списка. По умолчанию (если ничего не введено) выводится «Hem».
Data field	Данные	Можно ввести переменную или выбрать ее из списка.

название англ.	название русск.	описание	
Items	Пункты	Задается содержание списка. Для ввода/ редактирования, нажмите кнопку Edit List Items / Редактировать список. Откроется новое окно. Нажмите Add / Добавить (1) для добавления нового пункта. В поле Label / Название (2) введите название пункта (как оно будет отображаться в выпадающем списке). В поле Value / Значение (3) можно ввести характеристику пункта (опционально - не отображается в скрипте). Для удаления пункта нажмите Delete / Ygaлumь (4). Для выхода с сохранением результата - нажмите OK (5).	
Options	Опции		
Editable	Редактируемое	Выберите, если сотрудник может редактировать элемент (выбирать пункты списка).	
Required	Обязательное	Требует обязательного выбора пункта. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .	
Initial value	Начальное значение	Начальное значение, которое будет показываться в элементе (опциональный параметр).	
Custom reporting field	Специальное поле для Истории контактов	Если в КЦ заданы специальные поля для истории контактов (в подразделе Управление контактами и запросами/ Специальные поля/ История контактов приложения Администратора), то их можно использовать в данном элементе. Для этого выберите поле из выпадающего списка. Если специальные не используются (не заданы) выберите None / Hem.	

9.11.Notes / Заметки

■ Notes

Данный элемент вставляет в скрипт блок для ввода произвольного текста (комментариев, заметок).

комментарии	клиент запросил инструкцию по работе в системе

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Notes Field Properties		×
	Dock to main window	
Edit Mode Style	None	🗘 Add / Edit
Label	комментарии	
Hint text for empty field		
Initial number of lines	3	
Initial value		
Custom reporting field	None	\$
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Hint text for empty field	Текст подсказки	Текст, который будет выводиться в пустом элементе. введите текст
Initial number of lines	Количество строк	Количество строк для ввода текста в блоке заметок.
Initial value	Начальное значение	Начальное значение, которое будет показываться в элементе (опциональный параметр).

название англ.	название русск.	описание
Custom reporting field	Специальное поле для Истории контактов	Если в КЦ заданы специальные поля для истории контактов (в подразделе Управление контактами и запросами/ Специальные поля/ История контактов приложения Администратора), то их можно использовать в данном элементе. Для этого выберите поле из выпадающего списка. Если специальные не используются (не заданы) выберите None / Hem.

9.12.Number / Номер

ন্দ্র Number

Данный элемент вставляет в скрипт блок для ввода произвольного номера (номер накладной, заказа и т.п.).

номер заказа	#	заказа
numep sakasa	π	sanasa

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Number Field Properties		×
	Dock to main window	
Edit Mode Style	None	Add / Edit
Label		
Hint text for empty field		
Data field		\$()
Options Editable		
Required		
Hide if read-only and empty		
Display As		\$
Initial value		
Custom reporting field	None	\$
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Hint text for empty field	Текст подсказки	Текст, который будет выводиться в пустом элементе.
Data field	Данные	Можно ввести переменную или выбрать ее из списка.
Options	Опции	
Editable	Редактируемое	Выберите, если сотрудник может редактировать элемент (выбирать пункты списка).
Required	Обязательное	Требует обязательного выбора пункта. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .

название англ.	название русск.	описание
Hide if read-only and empty	Скрывать если только для чтения и незаполнен	При выборе данного пункта в скрипте разговора данный элемент не будет показываться, если он отмечен как <i>нередактируемый</i> и в нем нет данных.
Display As	Показывать	Данная опция сейчас не используется.
Initial value	Начальное значение	Начальное значение, которое будет показываться в элементе (опциональный параметр).
Custom reporting field	Специальное поле для Истории контактов	Если в КЦ заданы специальные поля для истории контактов (в подразделе Управление контактами и запросами/ Специальные поля/ История контактов приложения Администратора), то их можно использовать в данном элементе. Для этого выберите поле из выпадающего списка. Если специальные не используются (не заданы) выберите None / Hem.

9.13.Phone Number / Телефон

🗞 Phone Number

Данный элемент позволяет ввести или показать номер телефона в соответствующее поле, как показано на снимке ниже. В отличие от элемента <u>Все телефоны</u>, данный элемент позволяет ввести / показать только <u>один</u> номер телефона.

телефон

введите номер

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Phone Field Properties		×
	Dock to main window	
Edit Mode Style	None	🗘 Add / Edit
Label		
Hint text for empty field		
Data field		\$()
Options Editable	Ø	
Required		
Hide if read-only and empty		
Validate		
Initial value		
Custom reporting field	None	\$
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Hint text for empty field	Текст подсказки	Текст, который будет выводиться в пустом элементе.
Data field	Данные	Можно ввести переменную или выбрать ее из списка.
Options	Опции	
Editable	Редактируемое	Выберите, если сотрудник может редактировать элемент (выбирать пункты списка).
Required	Обязательное	Требует обязательного выбора пункта. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .

название англ.	название русск.	описание
Hide if read-only and empty	Скрывать если только для чтения и незаполнен	При выборе данного пункта в скрипте разговора данный элемент не будет показываться, если он отмечен как <i>нередактируемый</i> и в нем нет данных.
Display As	Показывать	Данная опция сейчас не используется.
Initial value	Начальное значение	Начальное значение, которое будет показываться в элементе (опциональный параметр).
Custom reporting field	Специальное поле для Истории контактов	Если в КЦ заданы специальные поля для истории контактов (в подразделе Управление контактами и запросами/ Специальные поля/ История контактов приложения Администратора), то их можно использовать в данном элементе. Для этого выберите поле из выпадающего списка. Если специальные не используются (не заданы) выберите None / Hem.

9.14. Picture / Изображение

🖂 Picture

Данный элемент позволяет вставить в скрипт изображение. Изображения могут быть загружены с ПК или с помощью веб-ссылки. Загруженные изображения хранятся на платформе Облачного КЦ.

Рекомендуется загружать изображения в формате .**PNG**, размером не более **23,4 КБ**. При загрузке изображения в ином формате (например, в .JPG, .BMP или .GIF) система попробует автоматически сконвертировать их в .PNG формат и загрузить в платформу. Из-за конверсии, перед загрузкой размер файлов в других форматах должен быть меньше 23,4 КБ.

Для изображений, загружённых по ссылке, на платформе Облачного КЦ хранятся только ссылки.

Picture Field Properties		×
_	Dock to main window	
Image URL		Upload
Data field		\$()
Size Scale Proportionally	0	
Fixed Size	\bigcirc	
Width, px	128	
Height, px	128	
Alignment	Left	\$
	OK Cancel	

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

название англ.	название русск.	описание
Image URL	Загрузить изображение / URL	В данном пункте можно вставить URL изображения или загрузить его с ПК (нажав кнопку Upload / Загрузить).
Data field	Данные	Можно ввести переменную или выбрать ее из списка.
Size	Размер	
Scale Proportionally	Сохранять пропорции	При загрузке изменять размеры изображения пропорционально.
Fixed Size	Произвольный размер	Выбор данного пункта позволяет задать размер изображения самостоятельно (см. следующие пункты).
Width,px	Ширина, в пикселях	Если выбран пункт Произвольны и́
Height, px	Длина, в пикселях	размер (см. выше), в данных пунктах можно ввести ширину и длину изображения в пикселях.

название англ.	название русск.	описание
Alignment	Выравнивание	Если выбран пункт Произвольный размер (см. выше), задает вид расположения изображения в элементе скрипта: Left - выравнивание по левому краю; Right - выравнивание по правому краю; Center - выравнивание по центру.

9.15.Search Panel / Поиск

 $\mathcal O$ Search Panel

Данный элемент позволяет вставить в скрипт панель поиска. По результатам поиска отображаются результаты.

×

ИмяФамилияТелефонEmailИсточник

Данный элемент не имеет окна настроек.

9.16.Spacer / Пустое место

Spacer

Данный элемент позволяет вставить пустое место между другими элементами скрипта. Можно настроить *высоту* и *стиль* данного элемента.

На снимках ниже показано, как выглядят элементы скрипта без Пустого места между ними (слева) и при использовании Пустого места (справа, выделен жёлтым).

Здравствуйте ! Компания CloudContact. Вам удобно сейчас разговаривать? Здравствуйте ! Компания CloudContact.

Вам удобно сейчас разговаривать?

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Spacer Field Properties		×
	Dock to main window	
Edit Mode Style	None	Add / Edit
Height		\$
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Height	Высота	Можно выбрать высоту элемента из выпадающего списка (в виде количества строк): ½, 1 ½, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.

9.17.Text / Текст

FI)	Text
Ľ.	ICAL

Данный элемент вставляет в скрипт *информацию* в виде текста. Это может быть информация из карточки клиента, URL, правила обслуживания, текст из *Базы Знаний* и любая иная доступная информация, **загруженная** в данный элемент.

В отличие от элемента <u>Label / Название</u>, данный элемент содержит не произвольный текст (введенный в окне настройки элемента, как в Label / Название), а информацию, загруженную в него (с помощью *переменных*).

Вариант текста

загруженная информация

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Text Field Properties		
Do	ck to main window	
Edit Mode Style	None	Add / Edit
Label	Вариант текста	
Hint text for empty field	загруженная информация	
Data field		\$()
Options Editable		
Required	0	
Hide if read-only and empty		
Multiline		
Destination for KB article content		b.
Initial number of lines	3	
Initial value		
Custom reporting field	None	\$
OK Cancel		

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Hint text for empty field	Текст подсказки	Текст, который будет выводиться в пустом элементе.

название англ.	название русск.	описание
Data field	Данные	Можно ввести переменную или выбрать ее из списка.
Options	Опции	
Editable	Редактируемое	Выберите, если сотрудник может редактировать элемент (изменять загруженную информацию).
Required	Обязательное	Требует обязательного выбора пункта. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .
Hide if read-only and empty	Скрывать если только для чтения и незаполнен	При выборе данного пункта в скрипте разговора данный элемент не будет показываться, если он отмечен как <i>нередактируемый</i> и в нем нет данных.
Multiline	Абзац	Выберите данный пункт, если информация содержит несколько строк текста (оформлена как абзац).
Destination for KB article content	Информация из Базы Знаний	Выберите данный пункт, если данный элемент содержит информацию, загруженную из внутренней <i>Базы Знаний</i> .
Initial number of lines	Количество строк	Количество строк текста в элементе. Можно задать любое значение в диапазоне от 1 до 99.
Initial value	Начальное значение	Начальное значение, которое будет показываться в элементе (опциональный параметр).
Custom reporting field	Специальное поле для Истории контактов	Если в КЦ заданы специальные поля для истории контактов (в подразделе Управление контактами и запросами/ Специальные поля/ История контактов приложения Администратора), то их можно использовать в данном элементе. Для этого выберите поле из выпадающего списка. Если специальные не используются (не заданы) выберите None / Hem.

9.18.US State / Штат США



Штат

Данный элемент вставляет окно выбора штата США из выпадающего списка.

выберите штат из списк
выберите штат из списка
Alabama
Alaska
Arizona
Arkansas
California
Colorado
Connecticut
Delaware
District of Columbia
Florida
Georgia
Hawaii
Idaho
Illinois

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

US State Field Properties		
	Dock to main window	
Edit Mode Style	None 🗘 Add / Edi	t
Label	Штат	
Hint text for empty field	выберите штат из списка	
Data field	\$()
Options Editable	Ø	
Required		
Hide if read-only and empty	0	
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.
Hint text for empty field	Текст подсказки	Текст, который будет выводиться в пустом элементе.
Data field	Данные	Можно ввести переменную или выбрать ее из списка.

Облачный Контакт-центр в. 5.х | Скрипты разговора

название англ.	название русск.	описание
Options	Опции	
Editable	Редактируемое	Выберите, если сотрудник может редактировать элемент (изменять название штата).
Required	Обязательное	Требует обязательного выбора пункта. Активно, если поле помечено как <i>редактируемое</i> .
Hide if read-only and empty	Скрывать если только для чтения и незаполнен	При выборе данного пункта в скрипте разговора данный элемент не будет показываться, если он отмечен как <i>нередактируемый</i> и в нем нет данных.

9.19. Voice Signature / Голосовая подпись

🛍 Voice Signature

Данный элемент позволяет оператору пометить вызов, содержащий голосовую подпись клиента. В скрипте разговора он выглядит как селектор, который надо выбрать (см. снимок ниже).

голосовая подпись

Нажатие на значок «карандаш» откроет окно с настройками элемента.

Voice Signature Field Properties		
	Dock to main window	
Edit Mode Style	None	🗘 Add / Edit
Label	Голосовая подпись	
	OK Cancel	

название англ.	название русск.	описание
Edit Mode Style	Выбрать / Редактировать стиль	Можно выбрать один из предустановленных стилей или отредактировать его и назначить на элемент.
Label	Название	Название данного элемента, как оно будет отображаться в форме.

10. Пример построения скрипта разговора

В качестве примера рассмотрим основные шаги по построению скрипта разговора, предназначенного для использования в *кампании* исходящего обзвона.

На экране *оператора* начальная страница скрипта включает персональную информацию о клиенте и имя оператора, обрабатывающего вызов:

\bigcirc	🖹 🧕 Игорь Елисеев			
00:13	Обзвон URL			<
888	Здравствуйте, Игорь Михайлович ! Оператор Ирина, компания CloudContact. Мы пред Ваш адрес: г.Москва ул.Новая д.5. Вам удобно сейчас разговаривать?	лагаем одну из лучших услуг на рынке.		
	да	нет	больше не звонить	

При нажатии на кнопку «ga» происходит переход на следующую страницу скрипта, содержащую несколько элементов, заполняемых в процессе разговора:

\bigcirc	🗈 🧕 🙀 Игорь Елисеев				Q	G	?		
02:32	Обзвон URL								<
	Игорь Михайлович, наш сервис позволяет суще	ственно увеличить продажи. Сообщите, пожалуйста, некоторые	данные о вашей компании. Мы оценим эффектив	ность работы прямо сейчас.					
	количество операторов:	▼ не выбрано							
	используемый функционал:								
Ê	входящие вызовы		исходящий обзвон						
	e-mail		чат и мессенджеры						
<u> </u>	другое:	указать							
1°	Спасибо, Игорь Михайлович ! Используя наш се	рвис Вы можете увеличить продажи на 20% ! Хотите узнать, как	можно этого добиться?						
\bigcirc	да		в другое время		нет				
山									

В данном примере будет показано, как построить указанные страницы скрипта разговора.

1-й шаг: Создание страниц скрипта

Создайте новый скрипт (2). Подробнее - см. раздел Запуск конструктора скриптов.

٢	Конфигурация	Отчеты	Записи обращений				ා@demov5.hostedcc.ru	I Настройки I Выход
Q. Искать								Разработка: Bright Pattern
Чат	Формы >> Ош	tbound Pr	eview >> Своиства					
Сценарии постобработки (Workflow)	٩		всего записей: 3		Свой	ства Используетс	я	
Вх.сервисы и Кампании обзвона	Название 🔺		По умолчанию					
Списки обзвона	Outbound Preview		✓	Название:	Outbound Preview			
Списки "Не Звонить"	Входящие вызовы							
🔻 Задачи	Обзвон			Форма по				
Активные задачи				кампании в				
Журнал задач				режиме				
 Управление контактами и запросами 				Предпросмотр:				
Общие настройки				Поиск по	добавить			
Категории запросов				столбцам:				
Причины ожидания запроса								
Специальные поля								
KOHTAKT								
База знаний								
• Формы								
Скрипты разговора								
История								
Контакты								
Запросы								
Доп.сведения								
Импорт & Экспорт								
🛨 Настройки Контакт Центра								
Общие настройки								
Интеграция	2							
Идентификация		1					-	
База знаний	+ × 6		0 ++ ++		Coxp	анить Отменить		

Создайте две страницы скрипта и задайте им названия. Подробнее - см. <u>Создание и редактирование</u> <u>страниц</u>.

Начальная страница	Q	Ф Согласие	Preview Save Close
рания Родания Родания Родания - Родания - Родани	[=] Section	[=]	
	@ All Email Addresses	Drop controls here	Drop controls here
Connection	State All Phone Numbers		
	🖼 All Postal Addresses		
R	ළ Button		
i sua il su	經 Checkbox		
	Date/Time		
	@ Email Address		
	d ⁹ Hyperlink		

2-й шаг. Настройка начальной страницы скрипта

Начальная страница скрипта включает в себя информацию о клиенте, которая подставляется из *списка обзвона* (1), а также *имя оператора*, который обрабатывает вызов (2).

<u></u> (1) (2)	
Здравствуйте, <mark>Игорь Михайлович I</mark> Оператор <mark>Ирина</mark> , компания CloudContact. Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке.	
Ваш адрес: <mark>г.Москва ул.Новая д.5.</mark> Вам удобно сейчас разговаривать?	

Данная страница включает в себя две *секции*: (1) - на всю длину страницы, в ней размещается текст приветствия; (2) - секция, разделенная на три столбца для вставки кнопок перехода на другие страницы скрипта.

	•	
Здравствуйте, Игорь Михайлович ! Оператор Ирина, компания CloudContact. Мы предлагаем одну из лучших ус	луг на рынке. 🛛 🗡	
Ваш адрес: г.Москва ул.Новая д.5. Вам удобно сейчас разговаривать?		
да	нет	больше не звонить
	<u> </u>	
	2	

Поэтому при редактировании начальной страницы были использованы два элемента Section / Секция (1) и (2), разделившие области с различным числом столбцов. Подробнее - см. раздел Рабочая область и секции.

[=]				0							亩
— Spa	icer										
⊡ Здр	авствуйте, \$(Calli	ngList.first_name)	! Оператор \$(user	.firstName), компа	ания CloudContact.	Мы предлагаем	одну из лучших у	слуг на рынке.			
🕞 Bau	и адрес: \$(Activity	History.custom_cli	ent_address). Вам	удобно сейчас ра	зговаривать?						
— Spa	icer										
.=]								ø			â
ළ But	ton Goto Согласи	e		් Bu	utton Goto Отказ			e B	utton Goto He звон	ить	

Также, в 1-ю секцию были добавлены два элемента **Spacer** / **Пустое место** (3) и (4) для лучшего отображения информации на экране оператора. Подробнее - см. раздел <u>Spacer / Пустое место</u>.

[=]											â	
- 9	Spacer										-	3
	Здравствуйте, \$(Callir	gList.first_name) !	! Оператор \$(user.	firstName), компа	ания CloudContact.	Мы предлагаем	одну из лучших ус	слуг на рынке.				
	Заш адрес: \$(ActivityH	listory.custom_clie	ent_address). Вам у	добно сейчас раз	зговаривать?							
- 9	Spacer											4
[=]											â	
2	Button Goto Согласие			් Bu	itton Goto Отказ			් Bu	itton Goto Не звон	ить		

Начальный текст скрипта вставлен с помощью двух элементов Label / Название: (5) и (6). Подробнее - см. раздел Label / Название.

[=]											â
— Spa	cer										
Э Здр	авствуйте, \$(Calli	ngList.first_name)	! Оператор \$(user	.firstName), комп	ания CloudContact	. Мы предлагаем	одну из лучших у	слуг на рынке.			
∋ Bau	ı адрес: \$(Activity	History.custom_clie	ent_address). Вам у	/добно сейчас ра	зговаривать?						
– Spa	cer										
=]											Ô
ළ But	on Goto Согласи	2		ළ Bi	utton Goto Отказ			ළ Bu	tton Goto Не звон	ить	

Первый текст включает в себя две переменные, подставляющие имя клиента и имя оператора:

Здравствуйте, \$(CallingList.first_name) ! Оператор \$(user.firstName), компания CloudContact. Мы предлагаем одну из лучших услуг на рынке.

- \$(CallingList.first_name) подставляет имя клиента из списка обзвона. Для этого, в списке обзвона должен быть столбец с соответствующими данными; при импорте списка обзвона данный столбец должен иметь тип Имя (подробнее о загрузке списков обзвона - см. инструкцию <u>Списки обзвона</u>);
- \$(user.firstName) подставляет имя оператора, обрабатывающего вызов.

Настройки данного элемента выглядят следующим образом:

Label Field Pi	roperties	×
	Dock to main window	
Style	Note	Add / Edit
Label	Здравствуйте, \$(CallingList.fi	rst_name) ! Оператор \$ \$()
	OK Cancel	

Второй текст включает в себя специальную переменную, подставляющую адрес клиента из списка обзвона:

- □ Ваш адрес: \$(ActivityHistory.custom_client_address). Вам удобно сейчас разговаривать?
- \$(ActivityHistory.custom_client_address) подставляет адрес клиента из списка обзвона. Для этого, в списке обзвона должен быть столбец с соответствующими данными; создано специальное поле client_address в разделе **Управление контактами и запросами**/ **Специальные поля**/ **История контактов**. Название поля может быть произвольное, набрано латинскими буквами.

Настройки данного элемента выглядят следующим образом:

Label Field Pr	operties	×
	Dock to main window	
Style	None 🗘 Add / 8	Edit
Label	Bau agpec: \$(ActivityHistory.custom_client_address).	\$()
	OK Cancel	

После сохранения скрипта разговора, в подразделе **Вх.сервисы и Кампании обзвона**/ **Скрипт** следует подключить *скрипт* разговора к *кампании* обзвона (1) и проставить соответствие между данной *переменной* и *полем* из списка обзвона (2) для подстановки данных в эту переменную в скрипте.

۲	Конфигурация	Отчеты З	ваписи обр	ращений							ו@demo	ov5.hostedcc.	ru Наст	ройки Выход
Q Искать Входящий номерной план	Вх.сервисы и І	Кампании	обзвона	>> Обзвон всего записей:	>> Скрипть 7 Свойс	: Персо	Списк	Статус	Скрип	Номер	Обзво	Резуль	Архив	тка: Bright Pattern
Мессенджеры/ Веб чат	<u></u>													
Обр. звонок с сайта	Название 🔺	SL	Тип	Сост Связа.										
Email	Test		Исхо	Откл		🗹 Включить (Скрипт разго	овора: Обз	вон	▼ доба	вить/редакт	ировать		
🔻 Сценарии	Входящие вызовы	80/.	Вход											
Голос	Инфо	80/	5 Email			Показать Скр	ипт: 💿 пер	ед 🔘 после	е Всплывающ	цих окон				
Чат	Обзвон		Исхо	Оста										
Сценарии постобработки (Workflow)	Обработка email	80/	5 Email			🗹 Показать Б	азу Знаний							
Вх.сервисы и Кампании обзвона	Тестовый обзвон		Исхо	Оста										
Списки обзвона	Чат демо	80/.	Чат											
Списки "Не Звонить"						Предварител	іьно заполн	нить поля д	анным из сл	едующих сг	исков: Ре	дактировать		
▶ Задачи						-								
👻 Управление контактами и запросами	1					Поле								
Общие настройки						client_addres	s		Адрес					
Категории запросов						client_inboun	d							
Причины ожидания запроса						client_operate	ors							
 Специальные поля 						order								
Контакт						products								
Компания														
Запрос														
История контактов														
База знаний														
- Формы														
История														
Контакты														
2300000														
					1									
доп.сведения					1									
 импорт & экспорт Настройки Контакт Центра 	+ ×			ð				C	охранить	Отмени	ТЬ			

В завершение настройки начальной страницы добавляем элементы Button / Кнопка (см. раздел Button / Кнопка) в каждый из столбцов второй секции.

[=]									窗
ළ But	ton Goto Согласие		2 B	utton Goto Отказ		2	Button Goto Не звони	ТЬ	

В настройках элемента для первой кнопки указываем текст, который будет на ней написан (1); выбираем действие при нажатии кнопки - *переход* на страницу (2) и выбираем из списка *название* страницы, на которую произойдет переход (3).

	Button Field Properties		×
		Dock to main window	
	Edit Mode Style	CC style	🗘 Add / Edit
1	Label	да	
-	Width, px		
	Alignment	Left	\$
2	Action	Go To Page	\$
	Condition		Edit
3	Destination page	Согласие	\$
			Add
		OK Cancel	

3-й шаг. Настройка второй страницы скрипта

Вторая страница содержит 4 *секции*, содержащие, помимо текста, несколько блоков анкеты, в которые оператор заносит данные или выбирает из списка/ заданных полей.

Игорь Михайлович, наш сервис позволяет суще	ственно увеличить продажи. Соо	общите, пожалуйста, некоторые данные	э вашей компании. Мы оценим эффектив	ность работы прямо сейчас.		
количество операторов:	▼ не выбрано					
кпользуемый функционал:						
входящие вызовы			исходящий обзвон			
e-mail			чат и мессенджеры			
другое:	указать					
Спасибо, Игорь Михайлович ! Используя наш сервис Вы можете увеличить продажи на 20% ! Хотите узнать, как можно этого добиться?						
да		в друг	ре время	нет		

На странице *Согласие* создайте 4 *секции*, разделенные на разное количество столбцов с помощью элементов **Section** / **Секция**. Подробнее - см. раздел <u>Рабочая область и секции</u>.

٠	Согласие						Ρ	Preview Save	Close
[==]	0					0			ŵ
[=]	0			۵					Ť
		-							
[=]									•
[=]									Û

Первое предложение (в первой секции) и последнее (в четвертой секции) на странице в элементах **Label / Название** содержат переменную \$(CallingList.first_name), подставляющую имя/ отчество клиента, аналогично элементу на *Начальной* странице скрипта.



Последующие две секции содержат *анкету* которая создана из элементов List / Cnucox (1), Checkbox / Флажок (2) и Text / Texcm (3).

Игорь Михайлович, наш сервис позволяет существенно увеличить продажи. Сообщите, пожалуйста, некоторые данные о вашей компании. Мы оценим эффективность работы прямо сейчас.							
количество операторов:	▼ не выбрано						
спользуемый функционал:							
входящие вызовы			исходящий обзвон				
e-mail			чат и мессенджеры				
другое:	указать		3				
ласибо, Игорь Михайлович ! Используя наш сервис Вы можете увеличить продажи на 20% ! Хотите узнать, как можно этого добиться?							
да		в друго	ре время		нет		

На странице настройки эти секции выглядят следующим образом:

[=]									窗
🖾 кол	ичество оператор	юв:		1		Drop controls here	}		
– Spa	cer			Ŭ					
🕞 исп	ользуемый функц	ионал:							
– Spa	cer								
[=]									â
і≋ вхо	дящие вызовы			S≣ N	сходящий обзвон			0	
i≊ e-m	ail			j≣ y	ат и мессенджеры			2	
🖽 дру	roe:			3					
– Spa	cer				-				

Настройки каждого из этих элементов приводятся далее.

• List / Cnucox - данный элемент включает специальную переменную \$ (ActivityHistory.custom_client_operators) (1), в которую заносятся данные, выбранные оператором из списка в этом блоке скрипта.

Для этого, предварительно, специальное поле client_operators создано в разделе Управление контактами и запросами/ Специальные поля/ История контактов. Название поля может быть произвольное, набрано латинскими буквами. При создании данного поля была выбрана опция Экспорт в результаты кампании - для того, чтобы значение, выбранное оператором в этом элементе скрипта сохранялось в *Результатах кампании* (см. инструкцию <u>Результаты кампании обзвон</u>а).

В настройках элемента выбрана опция **Required** / **Обязательное**. В этом случае, оператор <u>не</u> <u>сможет</u> завершить обработку вызова, пока не выберет значение в данном элементе скрипта.

	List Field Properties	×
		Dock to main window
	Edit Mode Style	None 💠 Add / Edit
	Label	количество операторов:
	Hint text for empty field	не выбрано
1	Data field	\$(ActivityHistory.custom_client_operate \$()
	Items	10 20 30 Edit List Items 40 50
	Options Editable	ø
2	Required	0
	Initial value	нет данных
	Custom reporting field	None \$
-		OK Cancel

Подробнее об остальных настройках данного элемента см. раздел List / Список.

• Checkbox / Флажок - аналогично предыдущему пункту, данный элемент также может содержать специальную переменную для сохранения данных в результатах кампании обзвона. Для примера показана настройка элемента для пункта «входящие вызовы». Он включает специально созданную переменную \$(ActivityHistory.custom_client_inbound), в которую заносится результат выбора оператором этого пункта в скрипте.

Для этого, специальное поле client_inbound создано в разделе **Управление контактами и** запросами/ Специальные поля/ История контактов. Название поля может быть произвольное, набрано латинскими буквами. При создании данного поля была выбрана опция Экспорт в результаты кампании - для того, чтобы значение, выбранное оператором в этом элементе скрипта сохранялось в *Результатах кампании* (см. инструкцию <u>Результаты кампании</u> <u>обзвон</u>а).

Облачный Контакт-цент	в. 5.х	Скрипты	разговора
-----------------------	--------	---------	-----------

	Checkbox Field Proper	rties	×
		Dock to main window	
	Edit Mode Style	None 🗘 Add / Ed	lit
	Label	входящие вызовы	
1	Data field	\$(ActivityHistory.custom_client_inboune)	0
	Options Editable	۵	
		OK Cancel	

• Text / Texcm - данный элемент содержит пустое поле, в которое оператор может занести информацию в произвольной форме. В примере в этом элементе не используются специальные переменные.

Text Field Properties						
Doc	k to main window					
Edit Mode Style	None 🗘 Add / Ed	lit				
Label	другое:					
Hint text for empty field	указать					
Data field		i()				
Options Editable	۵					
Required						
Hide if read-only and empty	0					
Multiline						
Destination for KB article content	0					
Initial number of lines	1					
Initial value						
Custom reporting field	None	\$				
C	OK Cancel					

Полностью настроенная страница скрипта имеет вид, приведенный на снимке ниже.

В любой момент настройки можно посмотреть, как будет выглядеть любая страница скрипта на экране оператора, нажав на кнопку Предпросмотр / Preview (1) - подробнее см. раздел <u>Просмотр и сохранение скрипта</u>.

Согласие				Preview	Save Close		
- Spacer							
🗁 \$(CallingList.first_name), наш сервис позволяет существенно увеличить продажи. Сообщите, пожалуйста, некоторые данные о вашей компании. Мы оценим эффективность работы прямо сейчас.							
- Spacer							
[=]							
🗖 количество операторов:			Drop controls here				
- Spacer							
🕞 используемый функционал:	🗁 используемый функционал:						
- Spacer							
[=]							
≸≡ входящие вызовы		ят исходящий обзвон					
[≴] ≣ e-mail		§≡ чат и мессенджеры					
면 другое:							
- Spacer							
🗁 Спасибо, \$(CallingList.first_name) ! Используя наш сервис Вы можете увеличить продажи на 20% ! Хотите узнать, как можно этого добиться?							
- Spacer	- Spacer						
[=]							
 Вutton Goto Есть интерес 	리 Button Goto Перенос разгово	ра	් Button Goto Отказ				

11.Использование переменных

В скрипте разговора можно отображать данные, относящиеся к конкретным клиентам, с которыми разговаривает оператор, а также данные самого оператора (например: имя), чтобы сделать разговор более персональным, учитывающим индивидуальные особенности клиента.

Это делается с помощью специальных переменных.

В данном разделе покажем, как использовать переменные для постановки данных из списка обзвона, а также приведем перечень переменных, позволяющих подставлять данные оператора, обслуживающего обращение.

11.1.Подстановка переменных из списка обзвона в скрипт разговора

1. Создать переменные, которые будут использоваться в скрипте разговора.

В разделе Управление контактами и запросами / Специальные поля / История контактов приложения Администратора создайте новую переменную (4).



Облачный Контакт-центр в. 5.х | Скрипты разговора

При создании переменной доступны следующие поля:

название	описание
Название	название переменной (латинскими буквами)
Тип	текст (подставляется по умолчанию)
Экспорт в результаты кампании	данные, введенные в скрипте разговора, будут сохранены в отчете по результатам кампании
Существует в истории контактов	данные будут сохранены в истории контакта (вкладка История)
Доступно для поиска в сценариях и Workflow	переменная будет доступна для поиска в блоке Поиск объекта BrightPattern / Bright Pattern Search Object Block. Можно отметить только три переменные.

Название:		
Тип:		*
Экспорт в результаты кампании:		
Существует в истории контактов:	۷	
Доступно для поиска в сценариях и Workflow:		

Названия переменной следует вводить **латинскими буквами**, пробелы заменять на «нижнее подчеркивание» _ (например: out_products)

2. Вставить переменную в скрипт разговора.

Для этого в элементе управления скрипта в поле Data field / Поле данных (1) нажмите кнопку для выбора переменных \$() (2).

Прикре	пить к основному окну
Редактировать стиль	Нет 🗘 Добавить / Редактироват
Название	
Подсказка для пустого поля	
Поле данных	
Опции	
Редактируемый	
Обязательный	
Скрывать, если поле только для чтения и пустое	
Несколько строк	
Расположение содержания статьи Базы Знаний	
Начальное количество строк	1
Начальное значение	
Поля пользовательского отчета	Нет

В открывшемся окне раскройте раздел Activity History (1) и выберите нужную переменную (2).

Начальная страница	Q	🏟 Про	Свойства эл	емента Текст	×	Предпросмотр Сохранить Закрыть
				Прикрепить к основному окну		
	[=] Секция	[=]				
	@ Email адрес	— Пустое м	Редактирова	ть стиль Нет 🗘 Добавить / Редактиров	ать	
	@ Все Email адреса		Название	Выбрать назначение		
Проверка данных	Все почтовые а	L# \$(Calling	Подсказка д	Contact Company		
Face Face Face Face Face Face Face Face	Qt. Des zenskouu	— Пустое м		Activity History		
1. A market de 4 de 20 11. au	👒 все телефоны	🗄 Интерес	Поле даннь	··· Create time ··· Media type	\$()	
	🕸 Голосовая подп		Опции	··· Media direction		
Завершение	🖾 Дата / Время	- Hycroe w	гедактируе	Global Interaction ID		
	🖹 Заметки	🗗 Ваш адр	Обязательн	···· email		
	🖂 Изображение	— Пустое м	Скрывать, є чтения и пу	··· cc_address		
	Нопка	Все вер⊦	Несколько (··· cc_email		
Отказ	□ Название	— Пустое м	Расположен	cc_neorators		
	영 Номер	[=]	статьи Базь	out_address 2		
	Р Поиск	Пака Г	Начальное	OK Cancel		 Кнопка Перейти Начальная страница
	— Пустое место		Начальное а	пачелие		
Перенос разговора	🗇 Список		Поля пользо	вательского отчета Нет	\$	
	в Ссылка					
1 500	17 Текст			OK Cancel		Разработка: Bright Pattern

3. Связать поле в списке обзвона и поле в скрипте разговора.

Для этого в разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона (1) выберите нужную *кампанию обзвона* (2). Во вкладке Скрипты (3) выберите из списка и включите нужный *скрипт* разговора (4) и нажмите кнопку Редактировать (5).

	Конфигурация	Отчеты Записи	1 обращений											.hostedcc.ru	І Настройки І Выход
О. Искать															Разработка: Bright Pattern
- Holding	Вх.сервисы и К	(ампании обзв	она >> Обзво	н >> Скрипты					ె						
 Пользователи и Группы Пользователи 	٩	вс	его записей: 13		Свойства	Персонал	Списки	Статусы	Скрипты	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Аудио	
притина Груптин Роли Навыхи Учебнае класси Зкран Помоци • Каталог Софтфоны SIP телефона Нокерадиоступа Нокерадий Номерной план Каталог контактов Специальные номера 1 Сарнарии Сценарии постобработки (Workflow) Вх.сервисы и Кампании обавона Слиско и бавонта" 3 Зарачи 9 Управление контактами и запросами • Настройки Контакт Центра • Контроль качества • Контроль качества • Контроль качества • Спеченость	Назавине St. Тип TestTelegr	Состояние дящий дящий дящий дящий дящий алаций алаций одящий Остановл	2	 Рор Remote Assi Включить Скрип Показать Скрип Показать Сарип Показать Базу 3 Предварительно Поле сс., chat сс., order out_address out_andress out_products 	іst tab пт разговора: О пос інаний заполнить поля Адрес Фаниция Продукт	53еон заявка ле Всплывающи данным из сле	✓ добавиту х окон	(редактировать	4	5					
	+ x		ð					Сохра	анить	Отменить]				

В открывшемся окне в левой части (1) представлены все *переменные*, которые могут использованы для постановки данных (созданы в разделе Управление контактами и запросами / Специальные поля / История контактов - см. шаг 1 данного раздела).

В правой части (2) показаны все списки обзвона, используемые в данной кампании обзвона (задаются во вкладке Списки).

Выберите нужную *переменную* в левой части экрана (3). В правой части для используемого *списка обзвона* (4) выберите из выпадающего списка название *поля*, из которого будут подставляться данные (5).

Проделайте эти шаги для связывания всех переменных.

Для сохранения результата нажмите кнопку Сохранить (6).

Q. Искать	Разыбита. Внуй Район Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Обзвон >> Скрипты														
 Пользователи и Группы Пользователи Пользователи Пользователи Пользователи Роли Навыки слассы Зкран Помоци Каталог Софтфоны STP гелефоны Номера доступа Исходящий номерной план Каталог контрактов Параметры для Сценариев Сараноми для Сценариев Соднарии Соднарии постобработка (Workflow Bis сервисы к каталичи обзвона Списки обзвона Списки обзвона Списки обзвона Списки обзвона Каталение контактови и запросам Маторанение контактови и запросам 	Q Название – 51. 1 TSTTelegr VoiceTest1 Bxognutu Bxognutu Bxognutu Bxognutu Bxognutu Bxognutu Gósaoh Ofopaórka Чат демо	Состо за колоника и состо за колоника и состо за колониция и колониция и колониция и колониция и состо сост	Anneceii: 13 All annor All annor All annor All annor All annor Counte	Солостия Про Летоне Assist сай нить поля формы данных Текст	Персоная И ИЗ СПИСС Ф Списос Спик клиентов об в.5.3 для по Preview:	Списки КОВ Сок Сок Сок Сок Сок Сок Сок Сок Сок Сок	слатусы Адрес че задото ж Вамилия Мил. отчество Гелефон Продукт	Сарилты •	<u>томера</u>	Обзаон	Результаты	Аудио			
 Отентость Попазовательский Безопасность 	+ x		đ		Отме	нить	Co	охранить	Отменить						

Во вкладке Скрипты будет показано настроенное соответствие между *переменными* (1) и *названиями полей* из списка обзвона (2).

١	Конфигураці	ия Отчеть	Записи	обращений											.hostedcc.ru	І Настройки І Выход
Q, Искать																Разработка: Bright Pattern
 С. Иссать. Пользователи и Группы Пользователи и Группы Пользователи Роли Навыки Чебные классы Экрип Помоци Каталог Соффоны SIP гелефоны Нокерад доступа Нокеради Иссераций Нокерной план Каталог контактов Специальные нокера Празметри для Сценарие Специальные нокера Сценарии постобработки (Workflow) Висерписы и Кампании и запросами Члерление контактами и запросами Члерление контактами и запросами Настройки Контакт Центра Контроль качества Отчетность 	Конфигураци Вх.сервисс Q Навазине – Si ТеstTelegr VoiceTest1 Вхорящи Вхорящи Вхорящи Вхорящи Вхорящи Вхорящи Обявон Обработ Обявон Чат демо	ия Отчеть ы и Кампан Входящий Входящий Входящий Входящий Входящий Сходящий Исходящий Исходящий Исходящий	Записи и нии обзво всег Состояние Остановл Остановл	обращений На >> Обзасос о залисой: 13 Секанные _ 1	н >> Скрипты Рор Ветоte Ass Включить Скри Показать Скрит Показать Базу В Показать Базу В Посазать Базу В Посас сс.dat сс.enall сс.inbound сс.opertors сс.order out_andress out_famity.name out_famity.name out_products	Сеодетаз Ist tab Ist tab пт разговора: С о перед о по- наний заполнить поли ааполнить поли Фанилия Мащ стисство Продукт	Персонал базон заявка сле Всплывающи данным из сле	Списки х добавит ако окон	Статусы Ь/редактиро	Скрипты ЕАТЬ Ировать	Номера	Обзвон	Результаты	Архив	Аудио	Paajadoraa: Bright Patern
, столитись 1 Голизовательский > Безопасность	+ x			G	1	2			C	охранить	Отменить					
11.2.Подстановка данных оператора в скрипты

В *скриптах* разговора можно автоматически **отображать имя оператора** и иную информацию о сотруднике, обрабатывающем вызов. Для этого используются *универсальные переменные*, единые для всех приложений в КЦ.

Перечень переменных приведен в таблице ниже.

название	описание
\$(user.firstName)	имя оператора
\$(user.lastName)	фамилия оператора
\$(user.phone)	телефон оператора
\$(user.email)	email оператора
\$(user.team)	группа, в которой работает оператор
\$(user.loginId)	учетная запись (логин) оператора

Данные переменные можно использовать в других приложениях, например: в **шаблонах email**.

Для постановки данных оператора выберите нужный элемент и нажмите значок «карандаш» для редактирования.

В поле Label / Название или Data Field / Поле данных (1) вставьте/введите нужную *переменную* (2). Сохраните результат (3).



Информация о сервисе Облачный Контакт Центра: сайт CloudContact .

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