



CloudContact

Облачный Контакт-центр

**ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ
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 обслуживании 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	4
1. Общие сведения	5
2. Быстрый запуск сервиса по обработке входящих вызовов	6
3. Обработка входящих вызовов: полный перечень шагов по настройке	13
Шаг 1. Общие настройки входящего сервиса	14
Шаг 2. Назначение персонала	21
Шаг 3. Создание дополнительных навыков	24
Шаг 4. Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис	26
Шаг 5. Настройка статусов разговора	30
Редактирование статусов	31
Шаг 6. Подключение скрипта разговора	39
Шаг 7. Настройка сценария обработки вызовов	43
Шаг 8. Назначение телефонных номеров	45
Регистрация внешних телефонных номеров в Контакт Центре	54
Шаг 9. Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов	55
Шаг 10. Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров	60
Шаг 11: Установка Уровня сервиса	65
Шаг 12. Настройка работы с записями обращений	67
Шаг 13: Использование предзаписанных голосовых сообщений	69
Голосовые сообщения, записанные оператором	69
Голосовые сообщения, записанные диктором	69

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 сервиса по обработке входящих вызовов в приложении Администратора Контакт Центра.

В начале инструкции в наглядном графическом виде приводятся наиболее типовые действия по быстрой настройке входящего сервиса. Используйте ее для первичного знакомства с настройками сервиса по обработке входящих вызовов на платформе Облачного Контакт Центра.

В последующих разделах подробно описываются шаги и возможности по настройке входящего сервиса с описанием всех соответствующих разделов приложения Администратора. Используйте их для индивидуальных настроек сервиса и как справочный материал по функционалу работы с входящими вызовами.

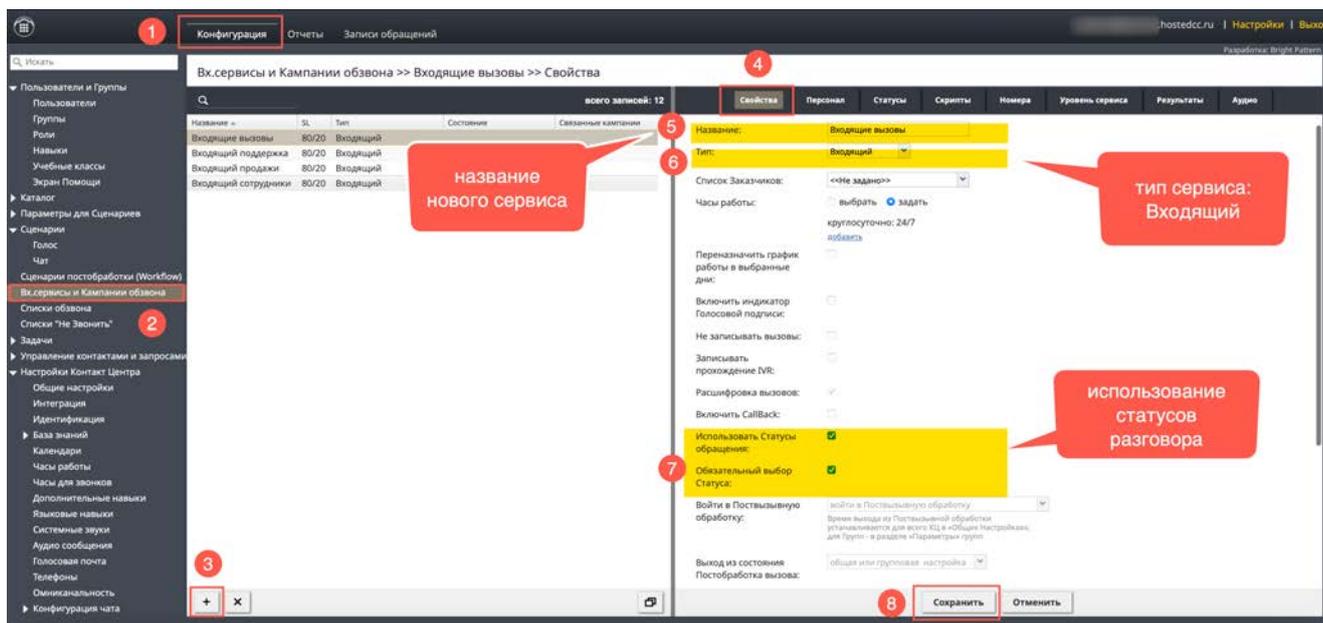
2. Быстрый запуск сервиса по обработке входящих вызовов

Данный раздел содержит перечень типовых действий, необходимых для настройки входящего сервиса.

Полный перечень всех шагов по настройке сервиса, а также подробное описание всех параметров настроек содержится в разделе [Обработка входящих вызовов: полный перечень шагов по настройке](#) в данной инструкции.

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

1 - СОЗДАНИЕ СЕРВИСА ДЛЯ ОБРАБОТКИ ВХОДЯЩИХ ВЫЗОВОВ



Основные действия:

- Создать новый сервис (3)
- Назвать сервис (5)
- Выбрать тип сервиса (6) – Входящий;
- *Опционально:* задать использование статусов разговора и режим обязательного проставления оператором статуса (7).

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

Подробное описание:

раздел [Шаг 1. Общие настройки входящего сервиса](#)

2 - НАЗНАЧИТЬ ПЕРСОНАЛ

Вх.сервисы и Кампании обзона >> Входящие вызовы >> Персонал

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные кам...
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Входящий поддержка	80/20	Входящий		
Входящий продажи	80/20	Входящий		

Группы: Контакт центр лобазга

Администраторы: лобазга

Руководители: Вера Сергеевна лобазга

Контролеры: Игорь Елисеев лобазга

Сохранить Отменить

Основные действия:

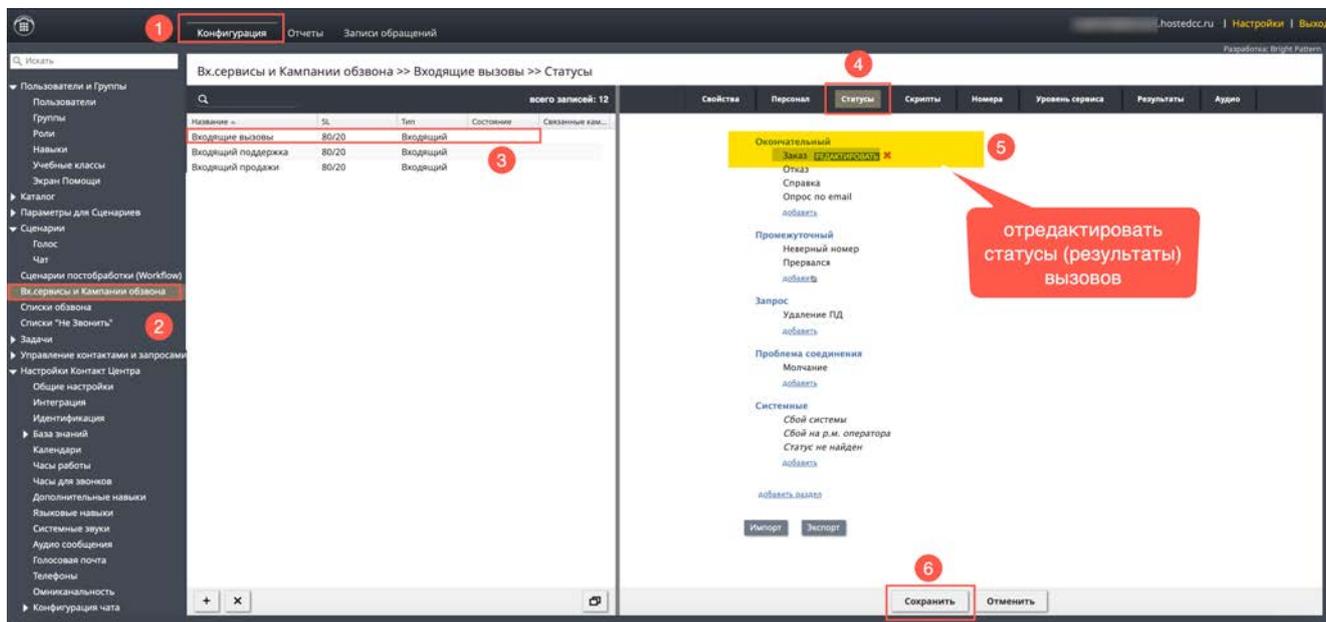
- Добавить *группу* операторов, которая будет работать в кампании (5);
- Назначить *Руководителя (супервизора)* для on-line контроля за работой сервиса (6);
- Опционально: добавить *аудитора* (представителя заказчика) для прослушивания записей разговоров (7).

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

Подробное описание:

раздел [Шаг 2. Назначение персонала](#)

3 - ЗАДАТЬ СТАТУСЫ ВЫЗОВА



Основные действия:

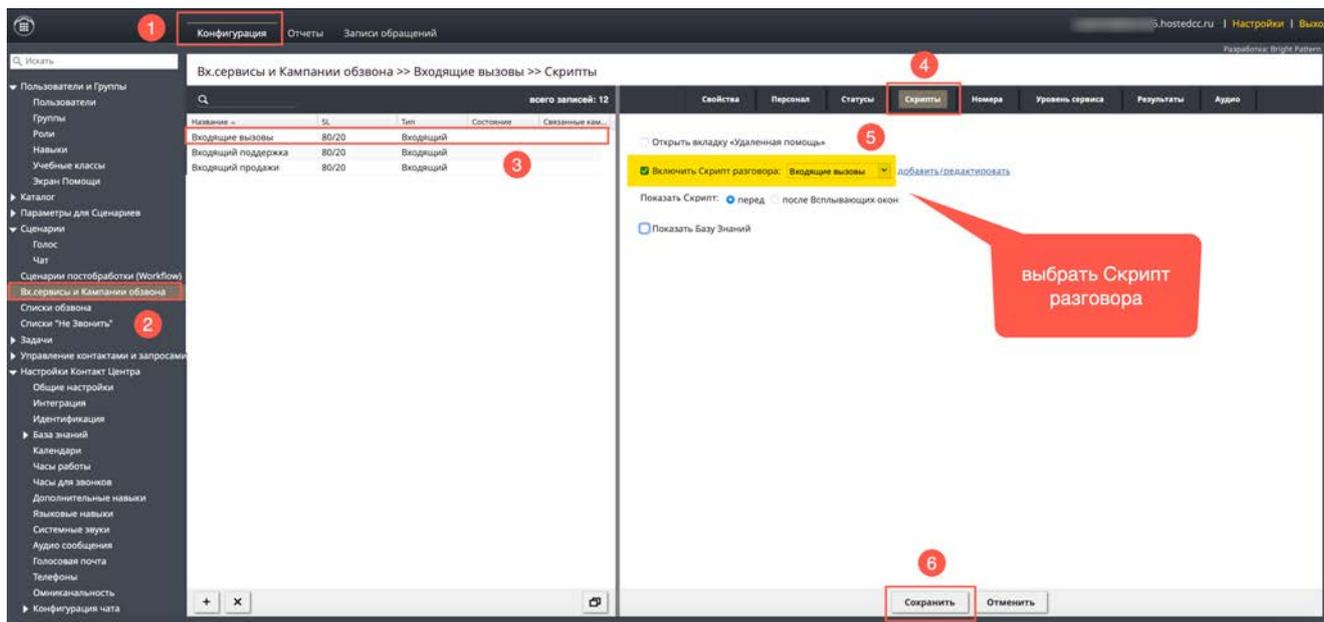
Задать статусы (результаты) вызовов, которые будут использоваться в сервисе (5);

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

Подробное описание:

раздел [Шаг 5. Настройка статусов разговора](#)

4 - ПОДКЛЮЧИТЬ СКРИПТ РАЗГОВОРА



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 6. Подключение скрипта разговора](#)

5 - СОЗДАНИЕ КОНФИГУРАЦИИ (ТЛФ.НОМЕР - СЦЕНАРИЙ - СЕРВИС)

The screenshot displays the configuration interface for incoming calls. On the left, a sidebar contains navigation options, with 'Конфигурация' (1) and 'Входящие вызовы' (2) highlighted. The main area shows a table of configurations (3) with columns for name, operator, and date. A 'Новая конфигурация' (4) button is visible. The right side shows the configuration form for a scenario, with fields for 'Название сценария' (5), 'Сценарий' (6), 'Сервис' (7), and 'Внешние номера' (8). A 'Сохранить' (9) button is at the bottom right. Red callouts provide instructions: 'выбрать сценарий', 'назначить сервис', and 'выбрать тлф. номера'.

Основные действия:

- создать новую *конфигурацию*, объединяющую входящие телефонные номера, *сценарий* и *сервис* (4);
 - задать название *конфигурации* (6);
 - выбрать ранее подготовленный сценарий для использования вместе с тлф. номерами и *сервисом* (6);
- Сценарий* создаётся в этом же разделе по кнопке *Добавить сценарий* (A).
- назначить созданный на предшествующих шагах *сервис*, который будет использоваться вместе с тлф. номером и *сценарием* (7).
 - выбрать ранее подключённые тлф. номера для использования вместе с *сценарием* и *сервисом* (8);

Номера подключаются к КЦ *провайдером сервиса* на основании предоставленной информации о условиях подключения.

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

Подробное описание:

раздел [Шаг 7. Настройка сценария обработки вызовов](#) и раздел [Шаг 8. Назначение телефонных номеров](#)

6 - ЗАДАТЬ УРОВЕНЬ СЕРВИСА (SL - Service Level)

Вх.сервисы и Кампании обзона >> Входящие вызовы >> Уровень сервиса

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные кампании
Входящие вызовы	80/20	Входящий		
Входящий поддержка	80/20	Входящий		
Входящий продажи	80/20	Входящий		
Входящий сотрудники	80/20	Входящий		

Уровень сервиса (Service Level):
 Отвеченные вызовы: 80 %
 в интервале: 20 сек.

значение SL и интервал его измерения

Сохранить Отменить

Основные действия:

- задайте значение показателя Уровня сервиса (Service Level): процент ответвленных вызовов (5);
- задайте интервал времени, в котором будет измеряться SL (5).

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

Подробное описание:

раздел [Шаг 11: Установка Уровня сервиса](#)

3. Обработка входящих вызовов: полный перечень шагов по настройке

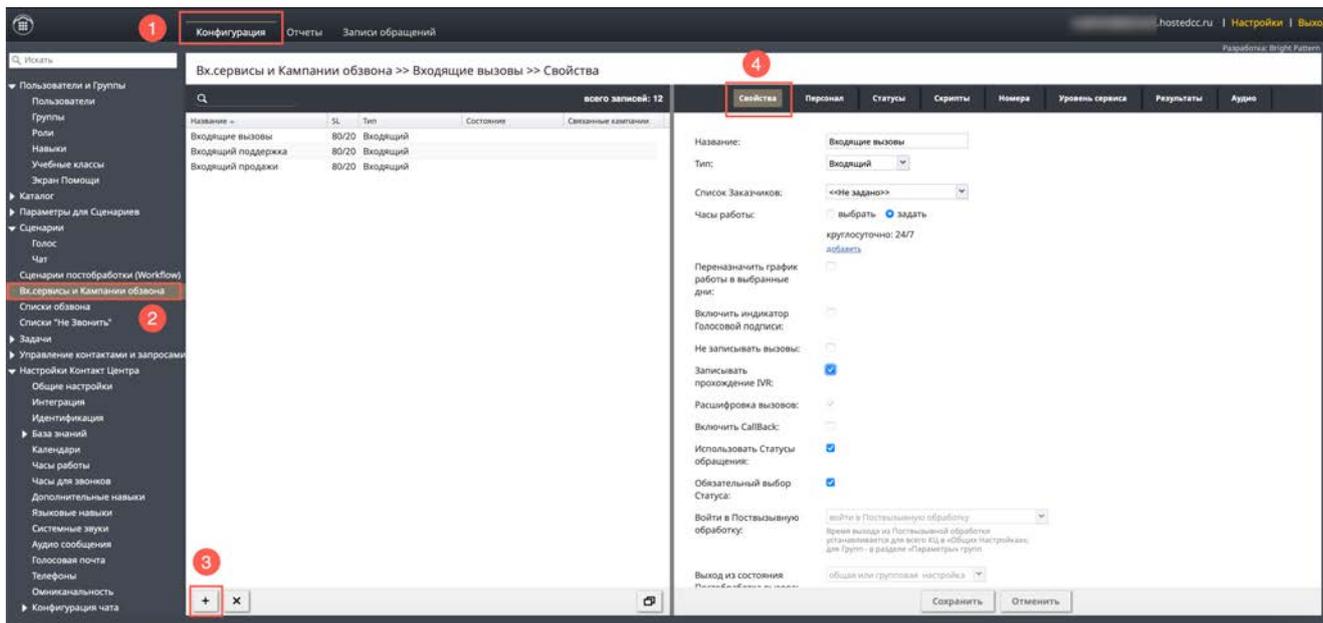
Для корректного запуска сервиса по обработке входящих вызовов рекомендуем последовательно выполнить действия, представленные на диаграмме ниже. Она включает в себя полный список действий по настройке сервиса.

Последующие разделы содержат подробное описание настроек для каждого шага.



Шаг 1. Общие настройки входящего сервиса

Для создания нового сервиса по обработке входящих вызовов перейдите в раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона. Нажмите кнопку **Добавить сервис (2)**. Перейдите во вкладку **Свойства (3)**.

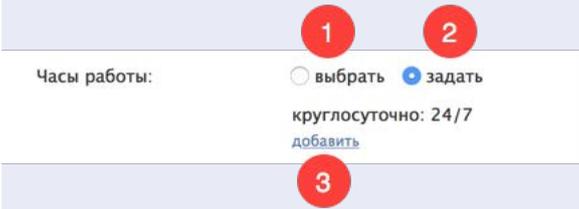
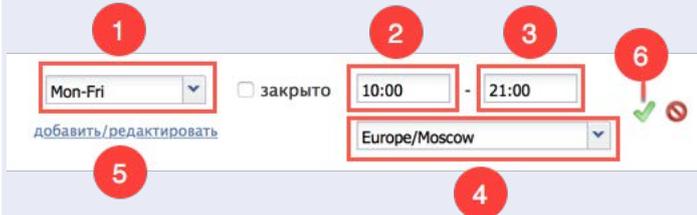


В этой вкладке задаются **общие настройки** входящего сервиса: *название, тип, часы работы* и т.п.

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

Пункт	Характеристика
Название	<p>Название входящего сервиса. Должно быть уникальным и не совпадать с названиями других сервисов и кампаний обзвона.</p> <p>Поскольку название 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 <i>Администратора</i>).</p> <p>Примечание: при изменении названия работающего сервиса рекомендуется всем работающим операторам обновить страницу своего браузера.</p>

Пункт	Характеристика
Тип	<p>Выберите тип сервиса. Обработка входящих вызовов может осуществляться в двух типах сервисов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Входящий</i> – для обслуживания исключительно входящих вызовов; • <i>Смешанный</i> - для случаев, когда в рамках <i>кампании обзвона</i> 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. <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>! Подробнее от настройках <i>смешанного сервиса</i> можно узнать в инструкции Настройка и запуск Кампании обзвона , размещённой на Справочном портале.</p>
Список Заказчиков	Не используется в настоящее время.

Пункт	Характеристика
<p>Часы работы</p>	<p>Время работы сервиса: автоматическое включение и выключение сервиса. По умолчанию задана <i>круглосуточная работа (24/7)</i>.</p> <p>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 сервиса.</p>  <p>В открывшемся окне выберите <i>день (дни) недели (1)</i>, введите <i>время начала работы (2)</i> и ее <i>остановки (3)</i>. Время вводится в формате [час]:[минуты].</p> <p>Если необходимо, измените <i>поясное время (4)</i>, 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).</p> <p>Можно одновременно задать разные часы работы сервиса для <u>разных</u> дней недели (например: рабочие дни и выходные). Для добавления <u>нового</u> правила нажмите добавить/редактировать (5).</p> <p>По завершении настроек подтвердите изменения (6).</p> 
<p>Переназначить график работы в выбранные дни</p>	<p>Выбрав данный селектор можно задать временный график работы для определенных дней.</p> <p>Сделанные настройки будут иметь более высокий приоритет по сравнению с общими настройками из п. Часы работы.</p>

Пункт	Характеристика
Включить индикатор Голосовой подписи	<p>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.</p> <p><i>Индикатор</i> голосовой подписи отображается в области <i>Активного обращения</i> приложения <i>оператора</i> или в <i>скрипте</i> разговора.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>
Запись вызовов / Не записывать вызовы	<p>Включение флажка <i>Запись вызовов</i> позволяет записывать вызовы данного сервиса.</p> <p>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 данного сервиса.</p>
Записывать прохождение IVR	<p>При включенном флажке будет записывается не только разговор клиента и оператора, но и предшествующий ему этап прохождения IVR (если в сервисе используется <i>IVR</i>).</p> <p>В случае, если в IVR собирается конфиденциальная информация (например, <i>ПИН-код</i>), <u>не рекомендуется</u> включать эту опцию.</p>
Расшифровка вызовов	<p>Включение флажка позволяет сохранять транскрипцию (расшифровку) записанного вызова.</p> <p>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>).</p> <p>Примечание: в настоящее время данная опция не поддерживает работу с русским языком.</p>

Пункт	Характеристика
Включить CallBack	<p>Позволяет включить опцию <i>CallBack (обратный звонок)</i> в данном сервисе.</p> <p>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.</p> <p>Примечание: для правильной работы опции следует выполнить настройки в блоке Поиск оператора / Find Agent , п. Опция "Виртуальная очередь" (CallBack) сценария, связанного с данным сервисом.</p> <p>Примечание: данная опция используется только для Входящих и Смешанных сервисов.</p>
Использовать Статусы обращения	<p>Определяет, будут ли использоваться <i>Статусы обращения</i> (задаются во вкладке Статусы) при работе сервиса.</p> <p>Примечание: для сервисов в режиме <i>Смешанный</i> использование статусов является обязательным и не может быть отключено.</p>
Обязательный выбор Статуса	<p>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>).</p> <p>Если задан автоматический выход оператора из статуса <i>Постобработка вызова</i> (в разделе Группы/ Выход из режима <i>Постобработка вызова</i>) и оператор не успел за заданный интервал времени поставить статус, то данному вызову ставится статус Нет статуса (No Disposition).</p> <p>Если данный селектор не выбран, то оператор может завершить работу над вызовом не задавая статус.</p>
Войти в Поствызывную обработку	<p>Определяет, будет ли в оператор по окончании разговора переходить в состояние Поствызывная обработка.</p> <p>Для использования установки, заданной для всего КЦ (в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки), выберите из выпадающего списка: общая настройка.</p> <p>Обратите внимание: <i>поствызывная обработка</i> является обязательной для сервисов с обязательным выбором статуса (см. предыдущий пункт). В этом случае, переход в <i>поствызывную обработку</i> является обязательным и не может быть изменен.</p> <p>Для групп операторов, работающих в сервисах с обязательным выбором статуса, рекомендуется не устанавливать автоматический выход из состояния поствызывной обработки или устанавливать разумное время ожидания для такого выхода.</p>

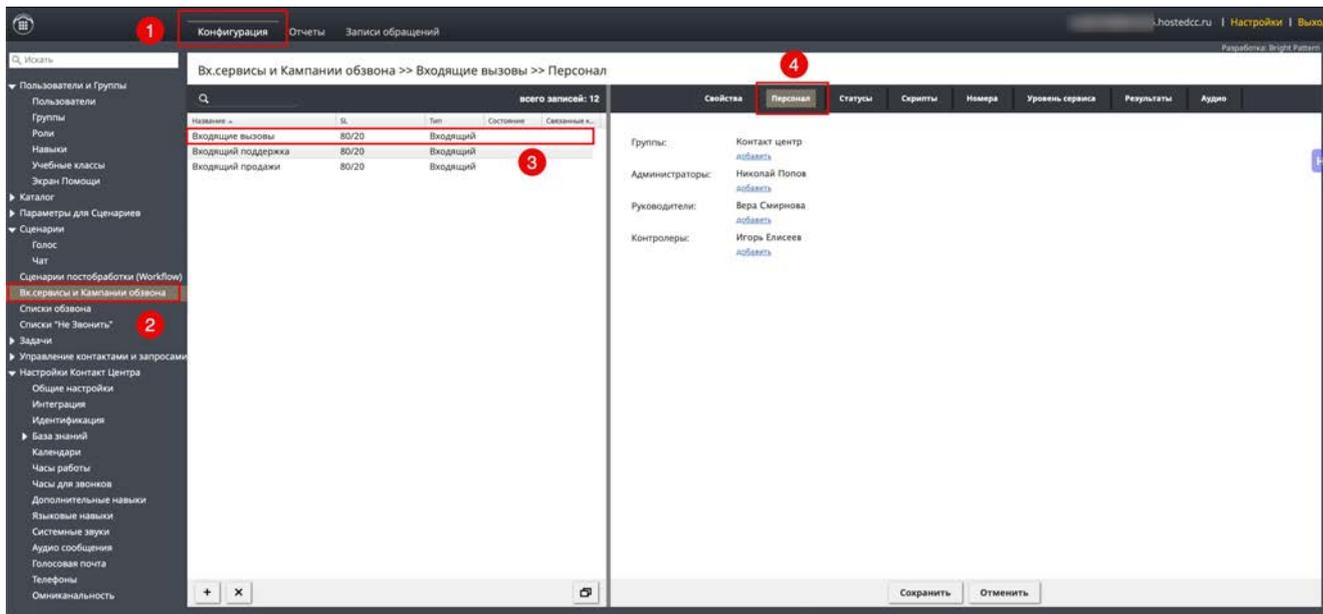
Пункт	Характеристика
Выход из состояния Постобработка вызова	<p>Если в сервисе включена поствызывная обработка (см. предыдущий пункт), то параметр «<i>Выход из состояния Постобработка вызова</i>» позволяет установить условие выхода оператора из этого состояния.</p> <p>В раскрывающемся меню отображаются три варианта:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Примечание: установка условия выхода в данном пункте имеет более высокий приоритет по сравнению с настройками в разделах Группы и Общие настройки.</p>
Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди	<p>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.</p> <p>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>.</p> <p>Примечание: данная настройка относится только к сервисам типа <i>Входящий</i> и <i>Смешанный</i>.</p>
Уведомить после ожидания в течении	<p>Определяет количество времени нахождения в очереди <i>входящего</i> вызова в сек., по истечении которого операторам отправляется уведомление (если выбран селектор <i>Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди</i> - см. п. выше).</p> <p>Если ничего не задано или 0, то уведомление будет поступать сразу по помещению нового вызова в очередь.</p> <p>Примечание: данная настройка относится только к сервисам типа <i>Входящий</i> и <i>Смешанный</i>.</p>
Исходящий чат	<p>Для телефонных сервисов раскрывающийся список покажет все сервисы, имеющие тип «Чат».</p> <p>Выбор сервиса для <i>исходящего чата</i> позволяет оператору отправить SMS во время голосового вызова с клиентом; сообщение будет отправлено с номера , заданного для выбранного сервиса.</p>
Понимание естественного языка (NLU)	<p>Данная опция позволяет использовать для эмоциональной оценки взаимодействия клиента и оператора функционал «<i>Понимание естественного языка</i>» (<i>NLU - Natural Language Understanding</i>). Для этого следует выбрать из выпадающего списка подключенный сервис <i>NLU</i>.</p> <p>Подключение сервиса <i>NLU</i> выполняется в разделе Настройки контакт Центра / Интеграция.</p> <p>Примечание: в настоящее время данная опция не поддерживает работу с русским языком.</p>

Пункт	Характеристика
Формы оценки	<p>Показывает все подготовленные формы оценки качества работы оператора (QM - <i>Quality Management</i>).</p> <p>Для подключения формы оценки к сервису / кампании, нажмите добавить, выберите форму в выпадающем списке, затем нажмите ОК.</p> <p>Обратите внимание: сервис / кампанию также можно связать с формой оценки в разделе Контроль качества / Формы оценки / вкладка Свойства.</p> <p>Примечание: для использования данной опции в КЦ должен быть подключен дополнительный функционал OMNI QM.</p>

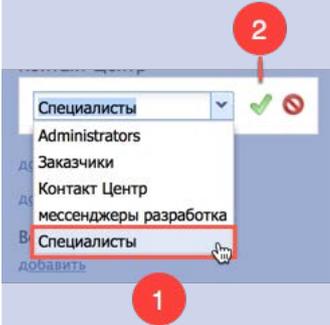
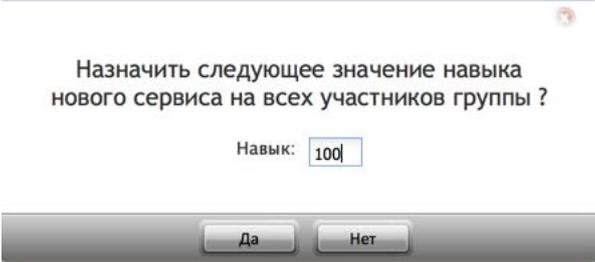
Шаг 2. Назначение персонала

Задайте персонал (группы операторов, руководители, контролёры, ИТ), которые будут работать в данном входящем сервисе.

Для настройки персонала перейдите в раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона (2), выберите сервис (3) и нажмите вкладку Персонал (4).



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

Пункт	Характеристика
<p>Группы</p>	<p>Выберите одну или несколько <i>групп</i> операторов, которые будут участвовать в работе сервиса .</p> <p>Для добавления группы нажмите добавить (1).</p>  <p>Выберите <i>группу</i> из списка (1) и нажмите (2) для завершения выбора.</p>  <p>Для удаления группы наведите на неё мышкой и нажмите на знак X (1).</p>  <p>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>.</p> 
<p>Администраторы</p>	<p>В данном пункте указываются сотрудники, которые могут настраивать сервис , выбранны в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона.</p> <p>Нажмите добавить и выберите пользователя из списка. Настройки сервиса 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).</p> <p>Если назначенный сотрудник <u>лишается</u> данного полномочия, в данном пункте он будет выделен красным цветом.</p>

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

Шаг 3. 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.

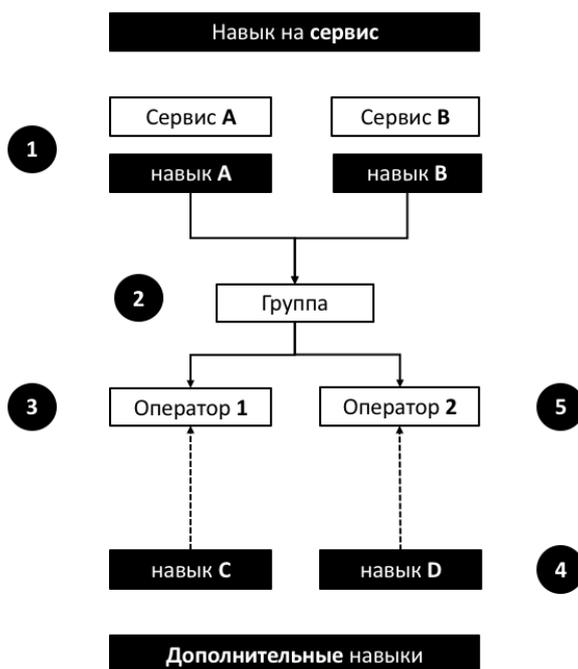
Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании *сервиса* (*входящего, исходящего, email или чата*) создаётся *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается навык, связанный с данным сервисом (см. [Шаг 2. Назначение персонала](#)). 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*)

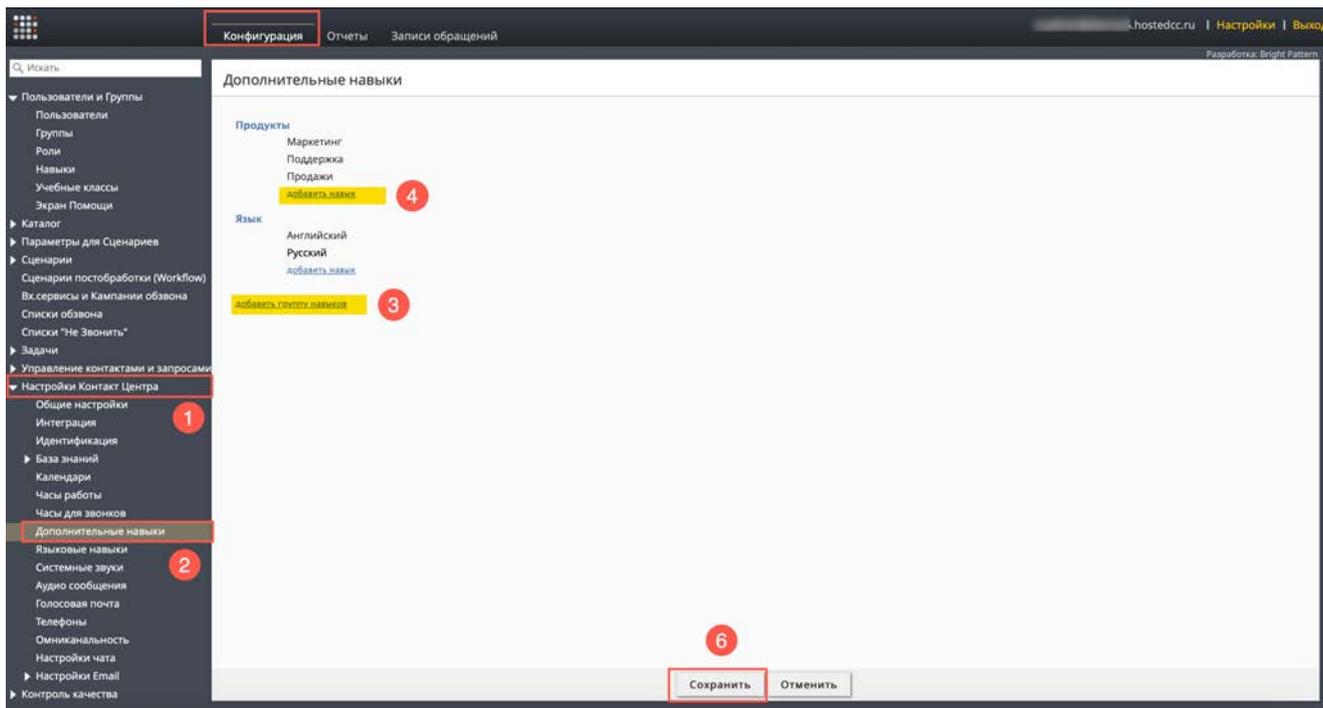
2 – *группа* операторов назначается на *сервисы А* и *В*

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

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

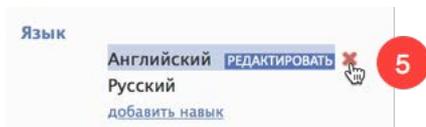
5 – *дополнительные навыки* назначаются индивидуально для каждого оператора

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



Дополнительные навыки объединяются в группы, как на примере выше.

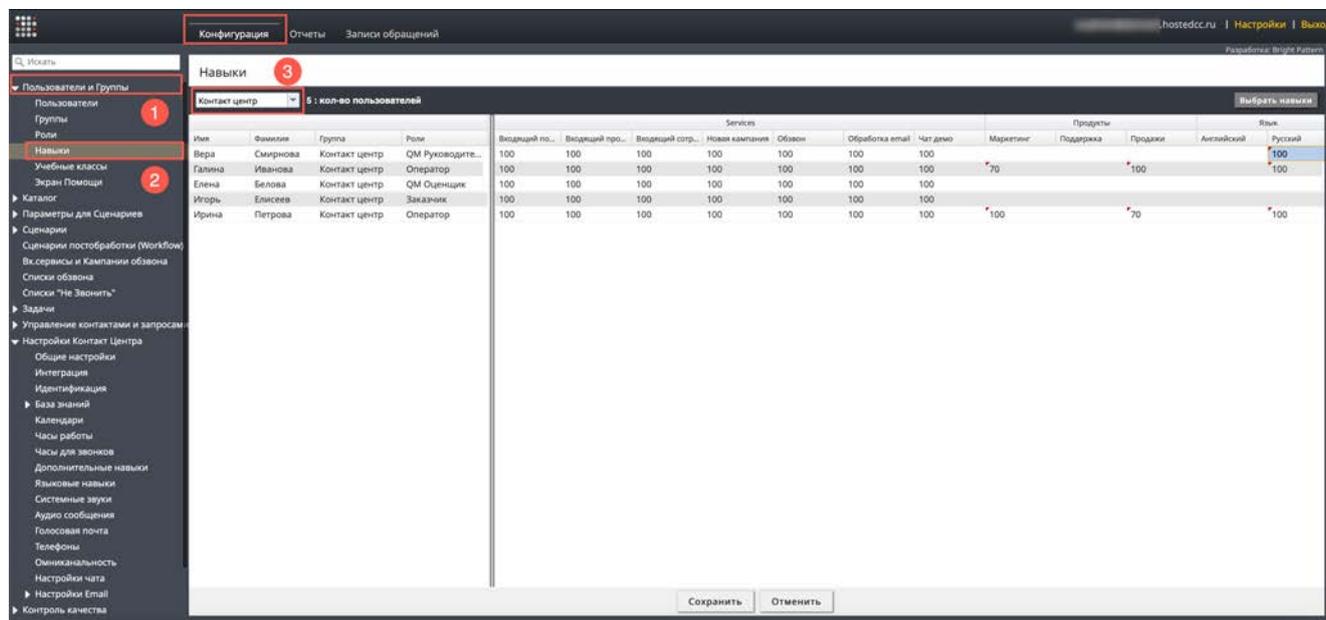
Для добавления новой *группы навыков* нажмите добавить групповые навыки (3). Для добавления нового *навыка в группу* – нажмите добавить навыков (4). Для удаления навыка наведите на него мышкой и нажмите на знак X (5).



Сохраните изменения нажав кнопку Сохранить (6).

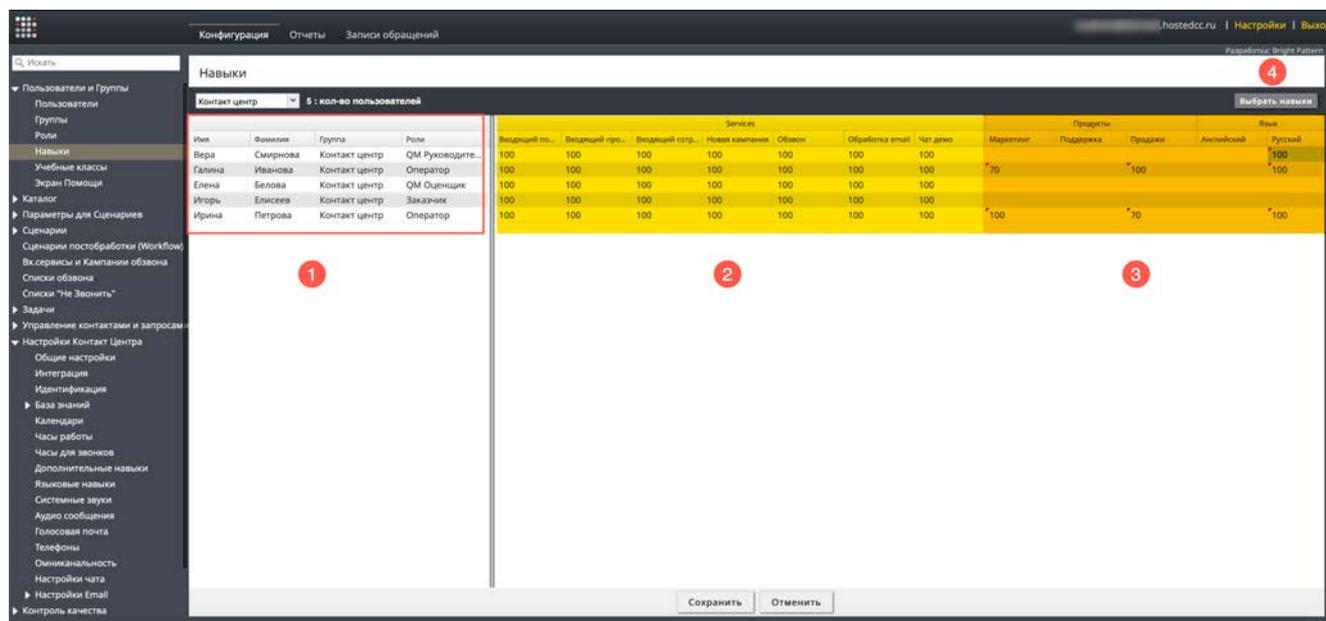
Шаг 4. Присвоение дополнительных навыков и редактирование навыков на сервис

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).

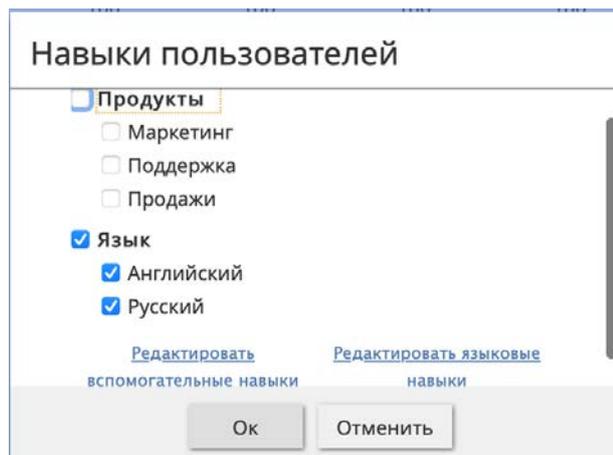


В левой части будут показаны сотрудники выбранной группы (1), в правой части – навыки. В блоке Services (2) отображаются навыки, связанные с сервисами, в которых участвует данная группа. Далее следуют все дополнительные навыки, заданные для КЦ (2), разделенные на группы (см. [Шаг 3. Создание дополнительных навыков](#)).

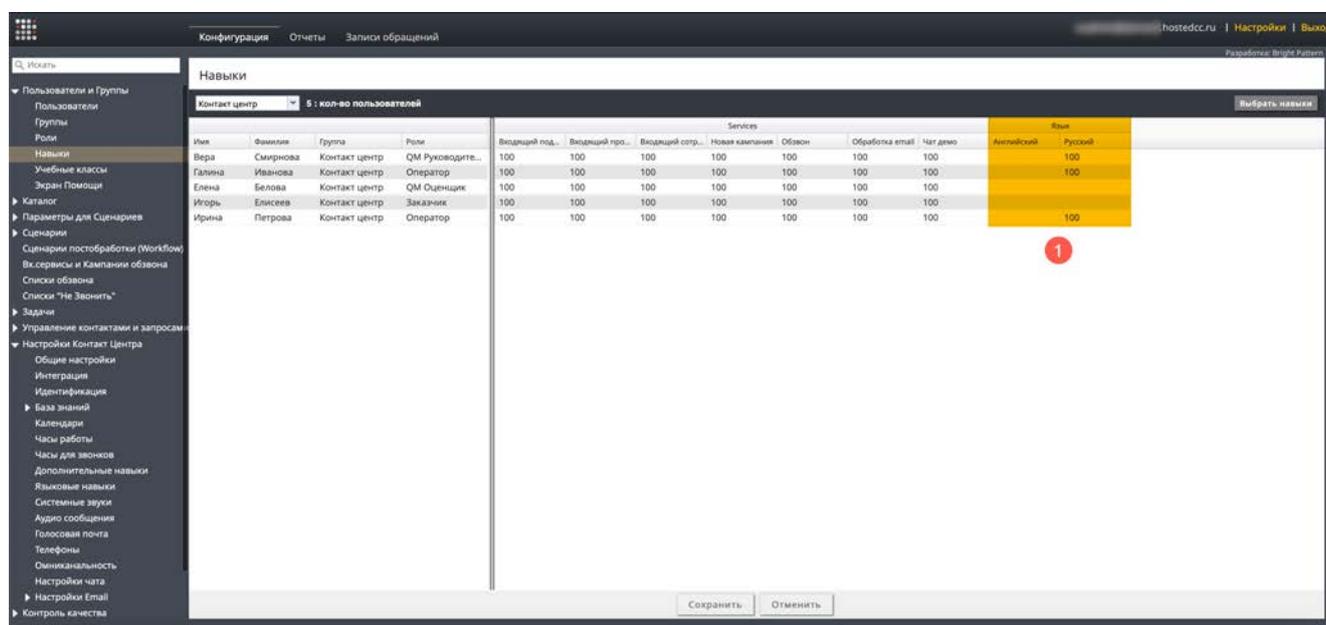
Чтобы увидеть только определенные навыки, нажмите Выбрать навыки (4).



Выберите необходимые навыки из списка.



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 2. Назначение персонала](#)). 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.

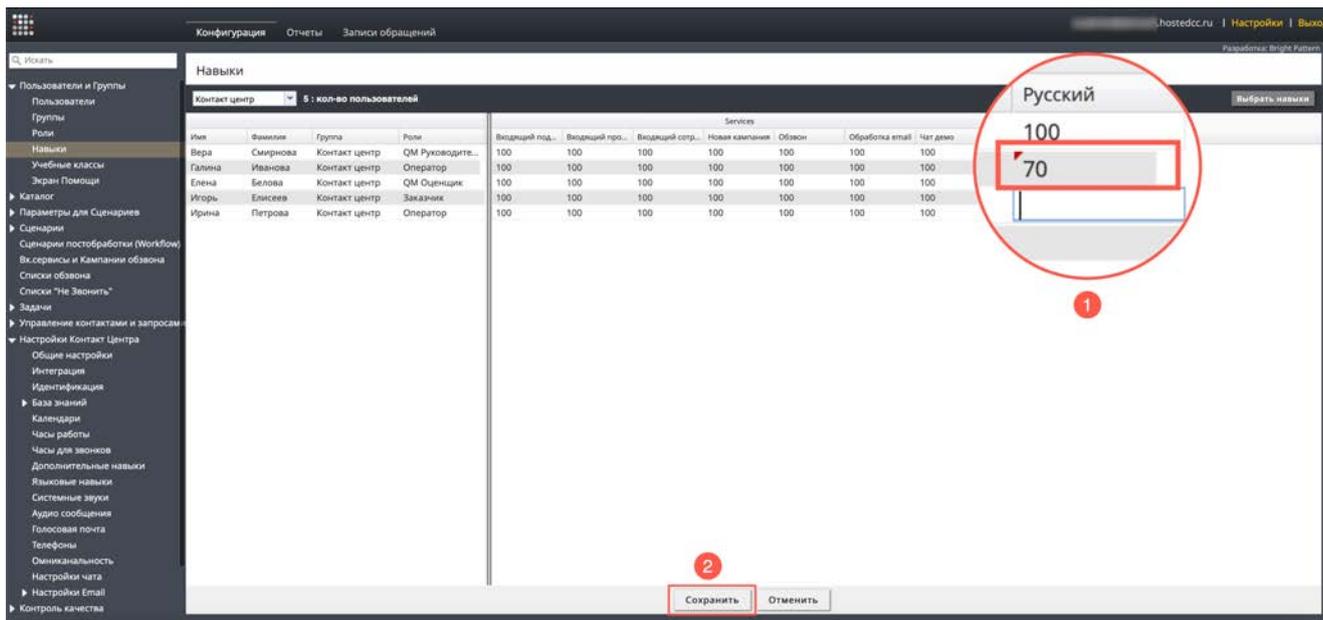
Для ввода/изменения навыка для конкретного оператора нажмите на соответствующую ячейку (1). Введите целое значение навыка в диапазоне от 0 до 100 и нажмите Enter / Ввод на клавиатуре.

Имя	Фамилия	Группа	Роль	Сервисы							Язык		
				Входящий под...	Входящий про...	Входящий отр...	Новая кампания	Обзвон	Обработка email	Чат дже...	Английский	Русский	
Вера	Смирнова	Контакт центр	QM Руководите...	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Галина	Иванова	Контакт центр	Оператор	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Елена	Белова	Контакт центр	QM Оценка...	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Игорь	Елисеев	Контакт центр	Заказчик	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ирина	Петрова	Контакт центр	Оператор	100	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* в 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.



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

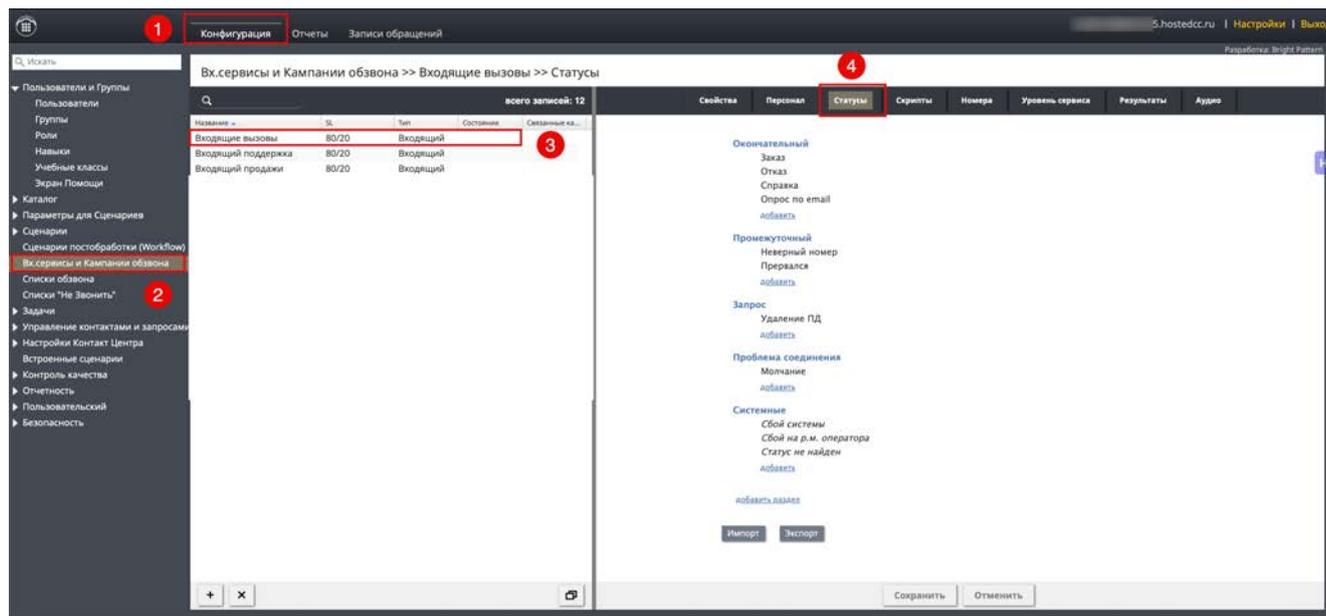
Настройка правил распределения обращений на основании *навыков* производится в *сценарии* обслуживания конкретного сервиса: раздел Сценарии/ [название сценария]/ блок Поиск оператора - Find Agent / параметр Поиск оператора по навыкам.

Шаг 5. Настройка статусов разговора

Статусы разговора используются для сохранения **результата обращения**. Например: итог разговора с клиентом или причина, по которой вызов был прерван.

Статусы, предоставленные по результатам входящего вызова, 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 (4).



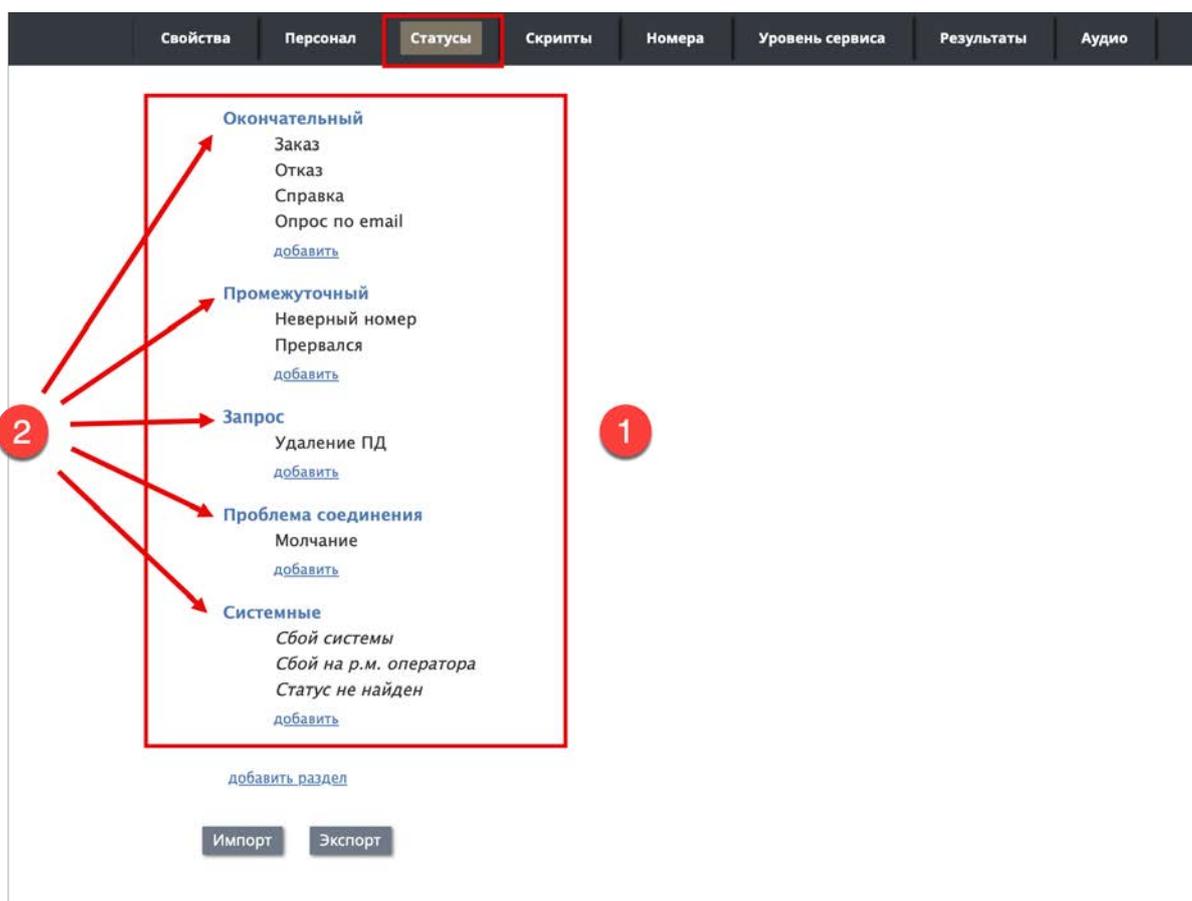
Вкладка Статусы отображается, если выбран п. **Использовать Статусы** обращения во вкладке Свойства (см. раздел [Шаг 1. Общие настройки входящего сервиса](#)).

- Статусы могут быть установлены **оператором** на любом этапе работы с обращением (включая *Постобработку*), **сервисом** – в случае неуспешного набора номера или в сценарии обработки обращения.

Редактирование статусов

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

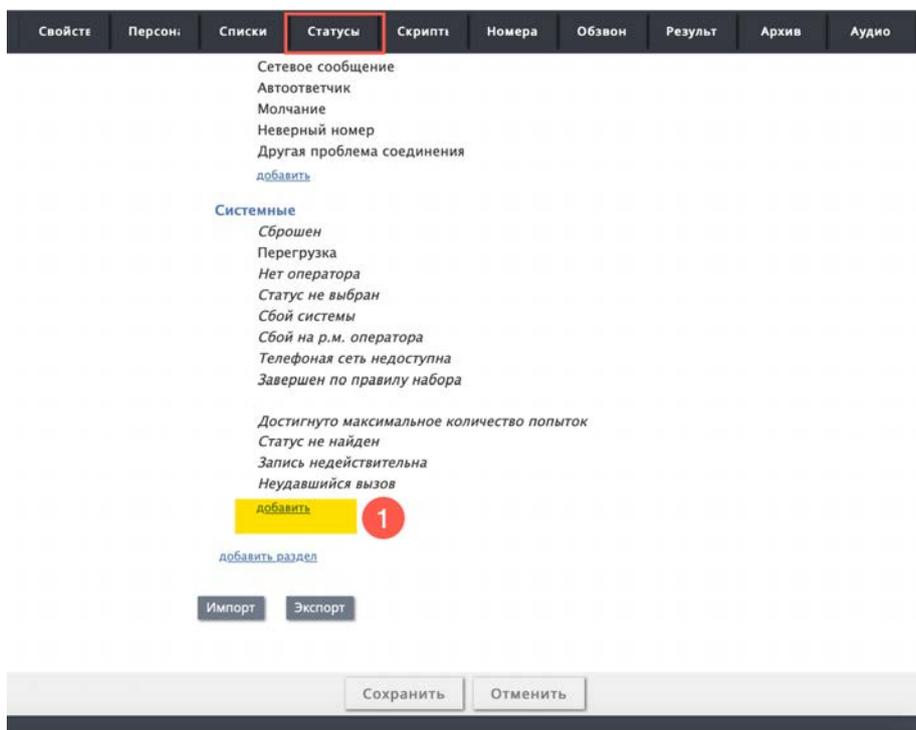
Статусы сгруппированы по *разделам* (2). Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер. Чаще всего отдельно группируют *закрывающие* статусы и статусы, *переносящие* вызовы на другое время (см.ниже).



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.

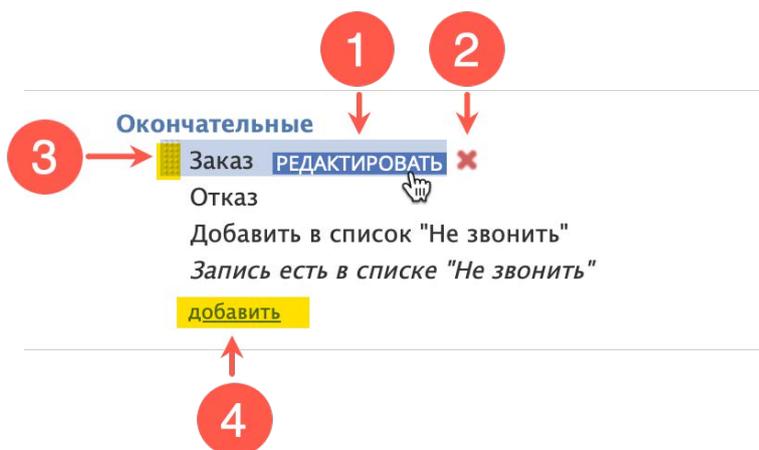


Для создания нового раздела нажмите добавить (1) в конце списка статусов.



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:	<input type="text"/>
Описание:	<input type="text"/>
Оператор выбирает:	<input checked="" type="checkbox"/> да
Тип:	<input checked="" type="radio"/> Успешный (завершает запись) <input type="radio"/> Неуспешный (завершает запись) <input type="radio"/> Продолжить
Код:	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Перечень *параметров* статуса перечислен в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
Название	<p>Название статуса. Не должно совпадать с названиями других статусов для данного сервиса.</p> <p>Обязательный параметр.</p>
Описание	<p>Характеристика статуса в произвольной форме.</p> <p>Оptionальный параметр.</p>
Оператор выбирает	<p>Выберите селектор, если оператор должен <u>видеть</u> данный статус и <u>выбирать</u> его по окончании обращения.</p> <p>Если оператор <i>не должен видеть</i> статус (например: статус используется только в сценарии обработки обращения) – снимите селектор.</p> <p>По умолчанию, при создании нового статуса, селектор выбран.</p>
Тип	<p>Тип статуса. Выберите один из 3-х типов:</p> <ul style="list-style-type: none"> Успешный (завершает запись) – успешное завершение обращения (например: клиент принял предложение). Неуспешный (завершает запись) – неуспешное завершение обращения, которое не требует дальнейших действий (например: клиент категорически отказался от предложения). Действует только для голосовых обращений. Продолжить – неудачное завершение данного обращения, которое требует дальнейших действий (например, клиент предложил продолжить разговор в другое время).
Код	<p>Позволяет использовать <i>цифровые коды</i> статусов помимо их названий. Одним из возможных применений кодов оператором, является их ввод с клавиатуры аппаратного IP-телефона. Также коды могут быть использованы в сценарии обработки обращения.</p> <p>Использование кодов является опциональным. Коды отображаются в отчётах вместе с названием статуса.</p>

Статусы, расположенные в разделах Проблема соединения и Системные нельзя удалить. Им можно только менять названия и перемещать их. Такие статусы в окне редактирования отмечаются, как Системные статусы (1).

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).

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 ошибочных или недостаточных данных).		true	FAILURE	false	false	true		OUTBOUND
4	Нет интереса	Окончательные	Предложения 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	Переадресить	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 поздне 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
J	System type	Системный статус	если статус является системным - следует указать его название (на англ.). возможные значения (для справки указано название на русском): <ul style="list-style-type: none"> • 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

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.

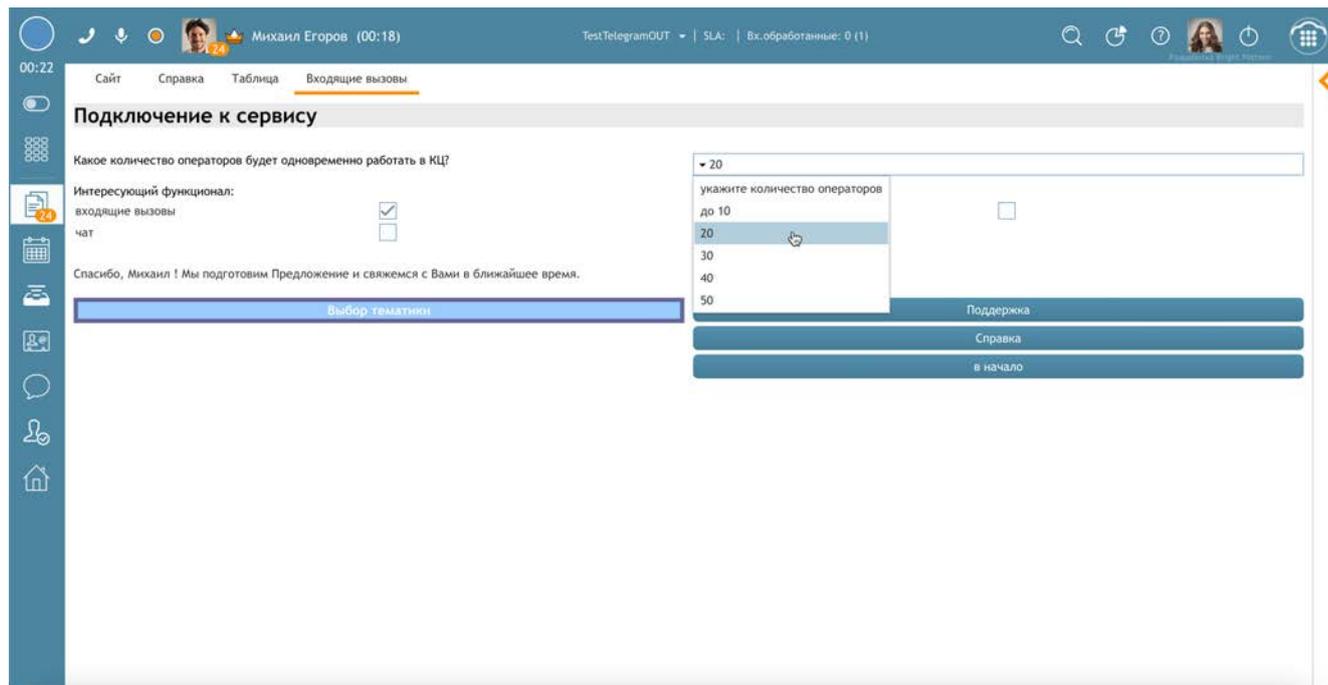
Шаг 6. Подключение скрипта разговора

На данном шаге происходит подключение *скрипта разговора* к входящему сервису.

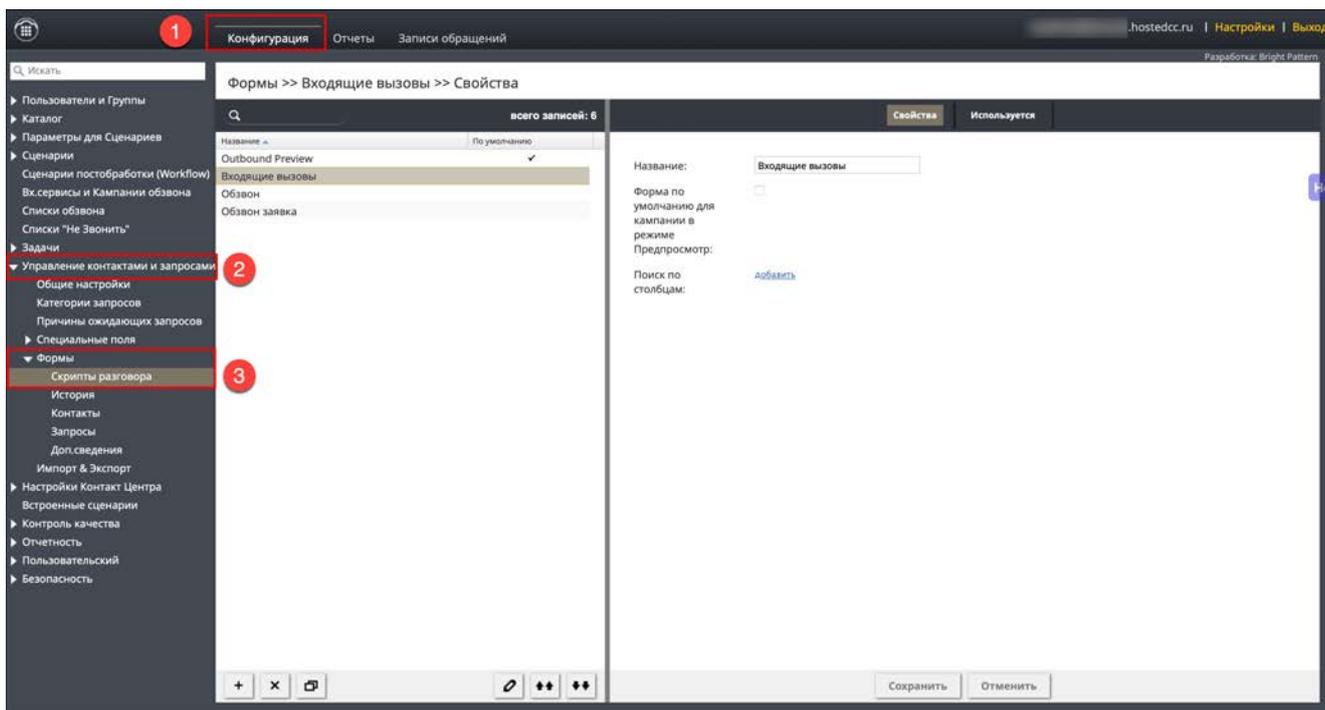
Скрипт разговора помогает формализовать разговор с клиентом, при этом делая его более персональным, за счет использования данных, связанных с клиентом.

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

Пример отображения *скрипта разговора* на р.м. оператора показан на снимке ниже.

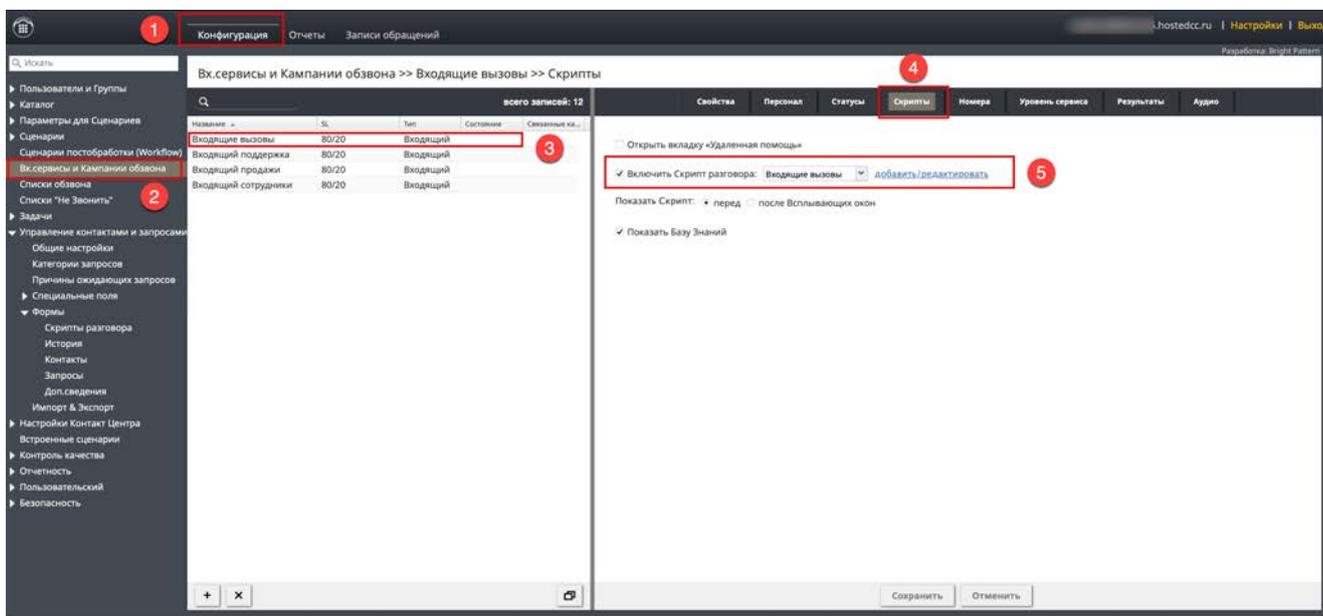


Сам скрипт разговора предварительно **создается** в разделе **Управление контактами и запросами (2) / Формы / Скрипты разговора (3)**.



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

Для **подключения скрипта разговора** перейдите в вкладку Вх. сервисы и Кампании обзвона / [название сервиса] / Скрипты (4). Включите селектор Включить скрипт разговора и выберите нужный скрипт из выпадающего списка (5).



Описание всех настроек данной вкладки представлено в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
Открыть вкладку Удаленная помощь	Применяется в случае использования дополнительного функционала <i>Удаленная помощь</i> . Опциональный параметр: в настоящее время не используется на платформе Облачный Контакт Центр.
Включить скрипт разговора	Включите селектор, чтобы использовать скрипт разговора во время обработки входящего вызова. Выберите нужный скрипт из выпадающего списка.

Показать скрипт	<p>Одновременно с скриптом разговора на р.м. оператора могут быть открыты другие вкладки (<i>всплывающие окна</i>), содержащие информацию, помогающую оператору в работе в данном сервисе. Всплывающие окна настраиваются в <i>сценарии</i> сервиса с помощью блока Всплывающие вкладки.</p> <p>Скрипт разговора может быть показан перед вкладками с <i>всплывающими окнами</i> (А) или после них (Б) (см. пример ниже).</p> <p>Задайте нужное расположение скрипта выбрав перед или после Всплывающих окон.</p>  The screenshot shows a contact center interface. At the top, there's a header with the user's name 'Игорь Елисеев (00:12)' and some status indicators. Below that, there's a 'Скрипт разговора' (Conversation script) window. To its right, there's a pop-up window with a red border and a red 'Б' in a circle, indicating it's positioned after the script. The pop-up window contains a message: 'Здравствуйте, Игорь Михайлович! Оператор Ирена, компания CloudContact. Спасибо за сделанный заказ на нашем сайте. Вам удобно сейчас разговаривать?' and three buttons: 'Да', 'Нет', and 'Больше не звонить'.
Показать Базу Знаний	<p>Включите селектор, если оператор может пользоваться встроенной <i>Базой Знаний</i> при работе в данном сервисе.</p> <p>Содержание <i>Базы Знаний</i> задаётся в разделе Настройки Контакт Центра / База Знаний приложения <i>Администратора</i>.</p>

Шаг 7. Настройка сценария обработки вызовов

По умолчанию, при создании входящего сервиса 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 (*CallBack*) и т.п. – для этого используются *сценарии* обработки вызовов.

Вид сценария Входящие вызовы, входящего в поставку Облачного КЦ показан на снимке ниже.

The screenshot shows the configuration interface for 'Входящие вызовы' (Incoming Calls). The interface is divided into three main sections:

- Left Sidebar:** A list of actions categorized by application, including 'Email', 'Fetch URL', 'Microsoft Dynamics', 'RightNow', 'Salesforce.com', and 'ServiceNow'.
- Central Workspace:** A flowchart showing the sequence of steps in the call script. The current step is 'Меню "Меню"'. Other steps include 'Задать язык сообщений "Russian"', 'Запрос Навыка или Сервиса "Services = Входящие вызовы"', 'Аудио сообщение (Play Prompt) "Приветствие вх."', 'Поиск оператора "Поиск по навыкам"', 'Получить данные пользователя', 'Всплывающие окна "Велдиси"', 'Соединение вызова', and 'Аудио сообщение (Play Prompt) "QM Приветствие"'.
- Right Sidebar (Menu Configuration):**
 - Меню:** Description of the menu step.
 - Прогреть сообщение:** A button labeled 'Меню'.
 - Метки выхода из блока:** A list of exit tags (1-9, #, *) with checkboxes and input fields.
 - Сообщение о неверном вводе:** Options to 'Разрешить прерывание сообщения нажатием кнопки на телефоне' (checked) and 'Игнорировать неверный ввод'.
 - Ожидание ввода:** A numeric input field set to '5' with 'сек.' (seconds) next to it.
 - Сообщение о завершении лимита времени:** A button labeled 'выбрать'.
 - Сокращенная версия основного сообщения:** A button labeled 'выбрать'.

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

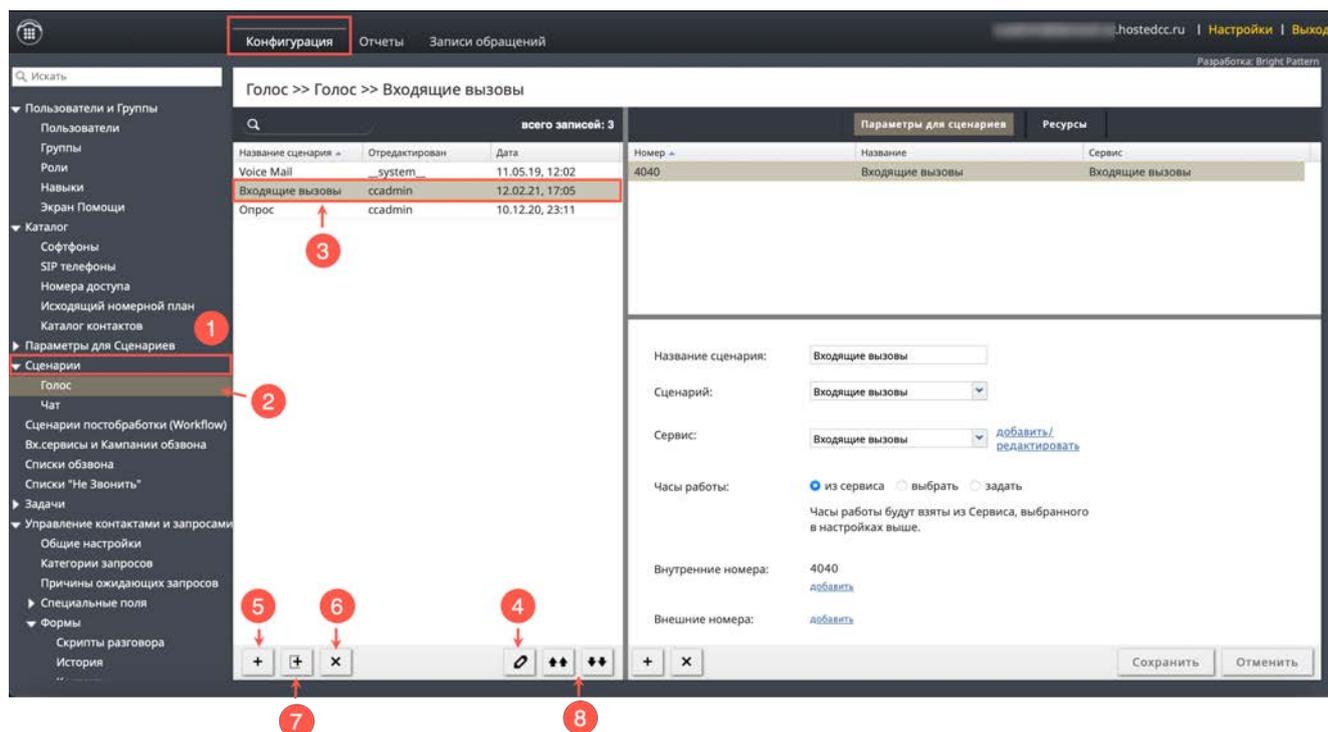
Облачный контакт центр поставляется с примером сценария для обработки входящих вызовов: Входящие вызовы (3).

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).

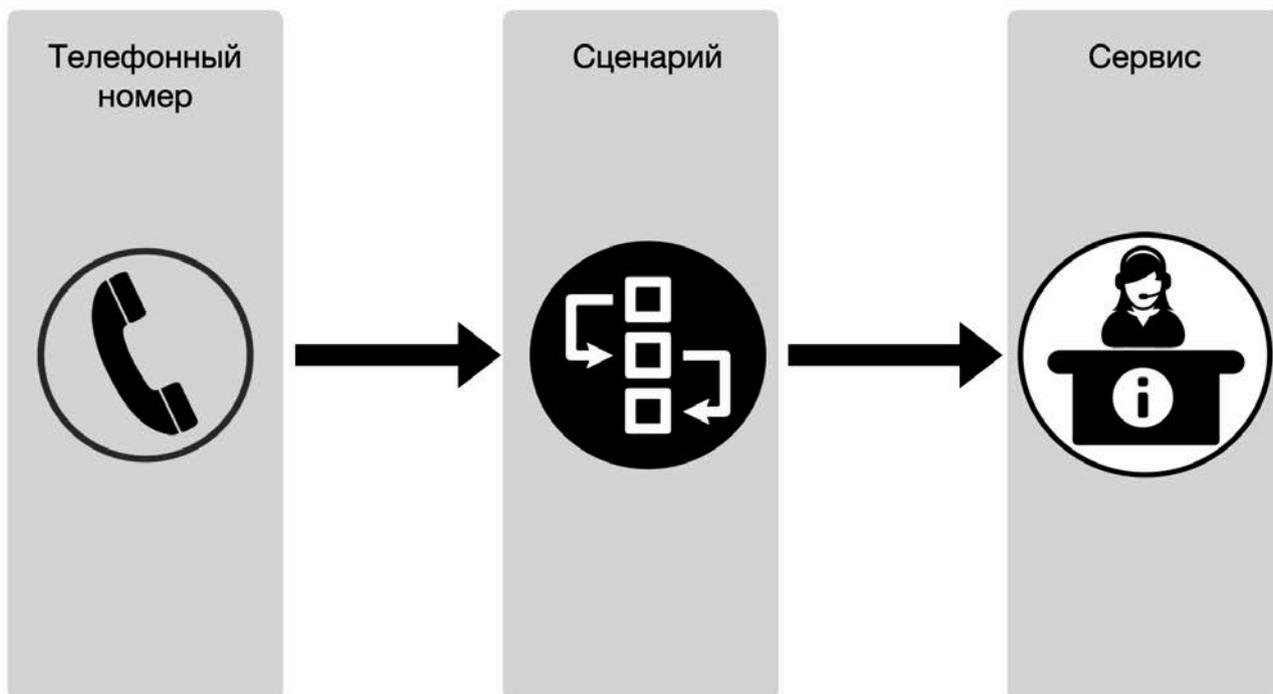


Подключение сценария к входящему сервису происходит в разделе Сценарии / Голос , пункт Сценарий. Подробнее об этом рассказывается в разделе [Шаг 8. Назначение телефонных номеров](#) .

Шаг 8. Назначение телефонных номеров

Для того, чтобы можно было обрабатывать входящие вызовы, надо связать *входящий телефонный номер*, *сценарий обслуживания* и *сервис*.

При настройке обработки входящих вызовов используется следующий порядок действий : *телефонные номера*, на которые поступают вызовы, назначаются на *сценарий*; *сценарий*, в свою очередь, назначается на *входящий сервис*, как показано на диаграмме ниже.



Конкретный сценарий запускается, когда входящий вызов поступает на определенную *точку доступа* (*access point*). Для входящих телефонных обращений *точкой доступа* является *телефонный номер*.

Помимо *внешнего телефонного номера* на сценарий может быть назначен *внутренний номер* КЦ. Данная настройка используется для проверки работы сценария на этапе его создания, а также для настройки последовательной работы нескольких сценариев.

Для связи между телефонными номерами (внешними и внутренними), сценарием и сервисом создается отдельная конфигурация.

Один *сценарий* может быть использован в нескольких *конфигурациях*, что позволяет использовать универсальные правила обработки вызовов в разных сервисах.

Связь между *телефонными номерами*, *точкой доступа*, *сценарием*, *сервисом* и *конфигурацией* показана на диаграмме ниже.

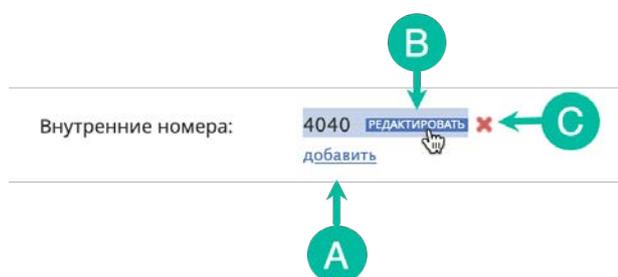


Для создания новой *конфигурации* перейдите в раздел *Сценарии / Голос (2)* и выберите нужный сценарий (3). Во вкладке *Конфигурация (Параметры для сценариев) (4)* нажмите кнопку *Добавить конфигурацию (5)*.

Введите название новой *конфигурации (6)*. В п. *Сценарий (7)* подтвердите ранее выбранный сценарий или выберите новый из списка. В п. *Сервис (8)* выберите сервис, с которым будет работать данный сценарий.

В п. *Внутренние номера (9)* введите внутренний номер КЦ, который будет использоваться в данной конфигурации. Позвонив на заданный внутренний номер запустится выбранный ранее сценарий и вызов будет обслужен в заданном сервисе. Таким образом можно проверить работу конфигурации (сценария и сервиса) без использования внешних телефонных номеров. Что может быть полезно при отладке / проверке работы сценария.

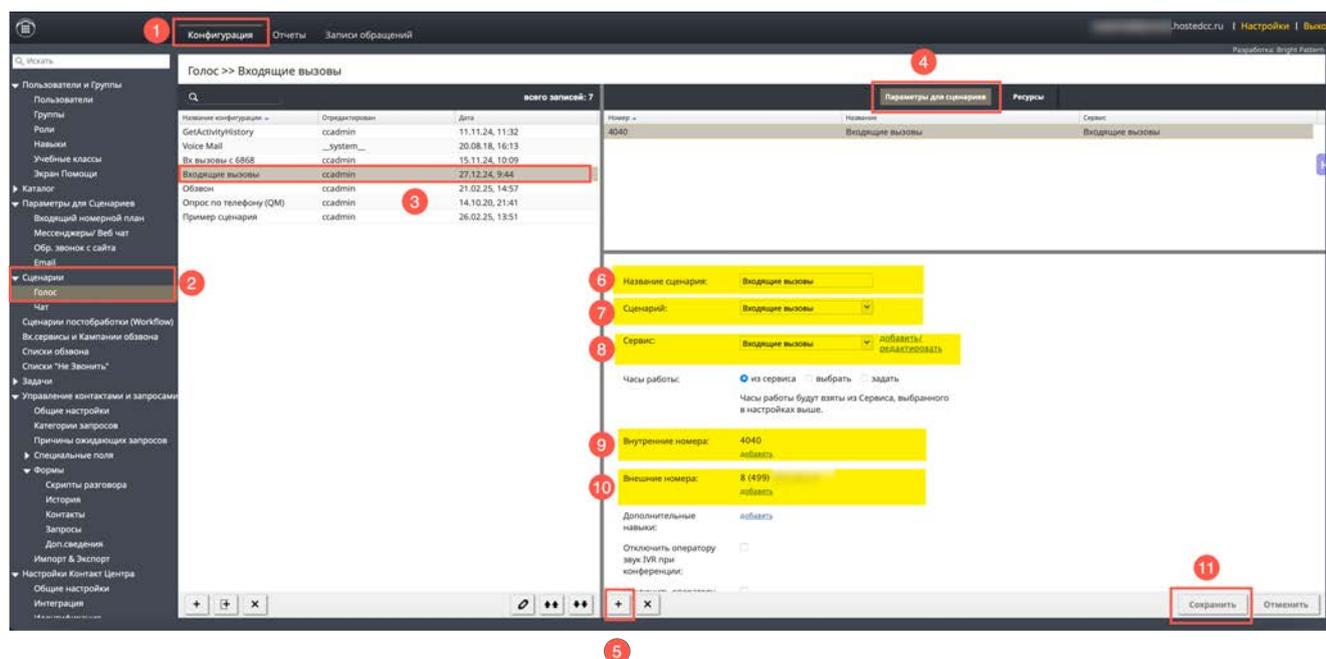
В *конфигурации* можно использовать несколько **внутренних** номеров. Нажмите *добавить (A)* для добавления нового внутреннего номера. Для редактирования номера - нажмите *редактировать (B)*; для удаления номера - нажмите **X (C)**.



В п. *Внешние номера (10)* введите **внешний** номер, который будет использоваться в данной конфигурации. Вызовы от клиентов, поступающие на заданный внешний номер, будут обработаны в выбранном ранее сценарии и обслужены в заданном сервисе.

В *конфигурации* можно использовать несколько внешних номеров. Их добавление / редактирование / удаление происходит аналогично внутренним номерам.

Сохраните сделанные настройки, нажав кнопку *Сохранить (11)*.



Описание всех настроек вкладки **Конфигурация** (Параметры для сценариев) представлено в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
Конфигурация (Название сценария)	<p>Название <i>конфигурации</i>. Обязательный параметр.</p> <p>Название должно быть уникальным и не совпадать с названиями других конфигураций.</p>
Сценарий	<p><i>Сценарий</i>, который будет использоваться в данной конфигурации совместно с <i>тлф.номерами</i> и <i>сервисом</i>.</p> <p>По умолчанию здесь отображается сценарий, выбранный перед созданием новой конфигурации. Если необходимо, можно назначить другой сценарий, выбрав его из списка.</p>
Сервис	<p>Выберите из списка <i>сервис</i>, который будет использоваться в связке с тлф. номерами и ранее выбранным сценарием.</p>

<p>Часы работы</p>	<p>В данном пункте задаются <i>часы работы (ЧР)</i> данной конфигурации.</p> <p>Выберите один трёх вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • из сервиса - часы работы будут взяты из <i>сервиса</i>, заданного в пункте выше; • выбрать - выберите из предустановленных интервалов времени (задаются в разделе Настройки Контакт Центра / Часы работы); • задать - создать новый интервал работы. <p>Обратите внимание: во всех случаях, кроме круглосуточной работы 24x7, в используемом сценарии следует предусмотреть обработку ситуации, когда вызов поступает вне <i>ЧР</i> конфигурации. Для этого в начало сценария рекомендуется поместить блок <i>Если / IF</i> и задать обработку условия Текущая дата и время - совпадают (не совпадают) - с часами работы.</p> <p>При использовании варианта выбрать или задать все проверки ЧР, заданные в сценарии, будут использовать интервал времени, заданный в данном пункте. Все иные настройки ЧР, заданные в сценарии, будут проигнорированы.</p> <p>При использовании варианта из сервиса, проверка ЧР будет использовать ЧР сервиса, который обслуживает обращение на момент выполнения проверки. По умолчанию используется сервис, заданный в п. Сервис (см. выше). Однако, если сервис был переназначен в сценарии, следующая проверка ЧР будет использовать настройки из нового сервиса.</p> <p>Если: (1) используется вариант из сервиса, (2) при этом в п. Сервисы стоит Не выбрано и (3) в сценарии выполняется проверка ЧР до явного назначения сервиса внутри сценария, то при такой комбинации настроек все входящие вызовы будут рассматриваться как поступившие вне рабочего времени сервиса.</p> <p>Настройка ЧР в данном пункте определяет только время работы сервиса в данной конфигурации. Для корректного завершения настроек ЧР следует выполнить следующие дополнительные настройки в используемом сценарии:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проверить, поступает ли вызов в пределах или за пределами ЧР. Для этого используйте блок сценария <i>Если / If</i> со следующим условием: Текущая дата и время - не совпадают - с часами работы. • Задать действие, которое будет применяться к вызову, если выполнено условие, указанное выше (например, воспроизведение звукового сообщения и выход из сценария или предложение оставить голосовое сообщение).
---------------------------	--

Внутренние номера

Внутренние номера - это номера, связанные с данным сценарием. Обычно вызовы поступают в сценарий с внешних телефонных номеров, однако в КЦ можно задать внутренний номер(а), чтобы операторы могли переводить вызовы напрямую на этот сценарий. Также внутренние номера можно использовать на этапе создания (тестирования) сценария.

Для назначения внутреннего номера нажмите **добавить** (1) и введите номер в открывшемся поле. Подтвердите ввод, нажав на .

Внутренние номера: [добавить](#)

1

Для редактирования или удаления номера нажмите на **редактировать** (1) или **X** соответственно.

Внутренние номера: 4040 [РЕДАКТИРОВАТЬ](#) 
[добавить](#)

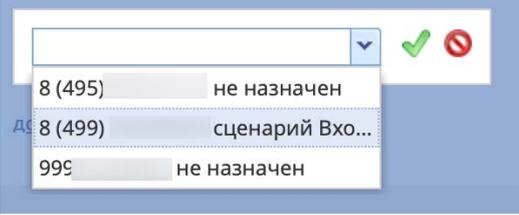
1

 После назначения внутреннего номера на конкретную конфигурацию, он **не может быть использован в других конфигурациях**.

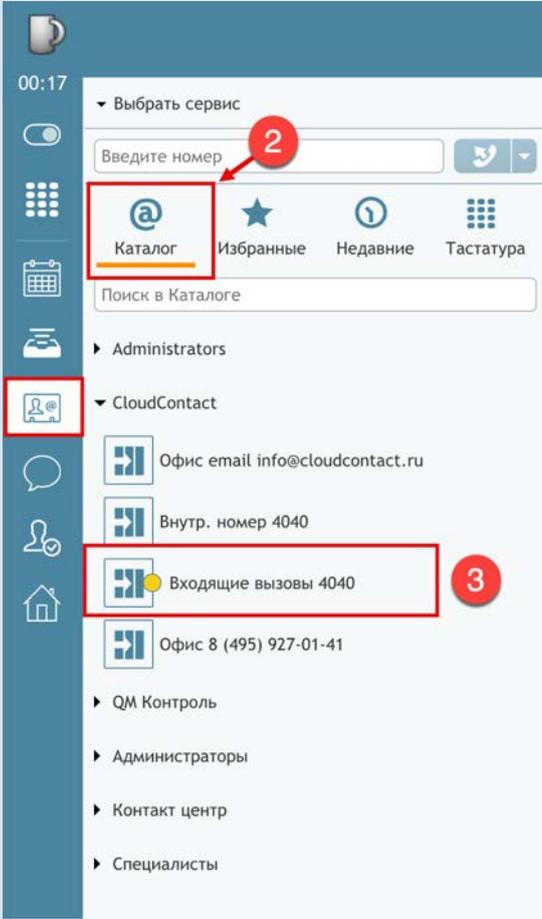
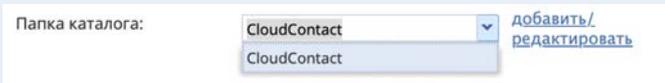
На одну конфигурацию можно назначить несколько внутренних номеров.

Использование внутреннего номера в конфигурации не является обязательным.

Обратите внимание: что если в конфигурации не используется внутренний номер, то данная конфигурация не будет показываться в разделе **Параметры для сценариев / Входящий номерной план**. В этом случае конфигурация будет отображаться только в разделе **Каталог / Номера доступа**.

<p>Внешние номера</p>	<p>В данном пункте назначаются внешние телефонные номера. Выберите нужный номер из выпадающего списка. Если номер уже используется в другой конфигурации (сценарии) - это будет указано в списке (пример отображения показан на снимке ниже).</p>  <p>⚠ После назначения внешнего номера на конкретную конфигурацию, он не может быть использован в других конфигурациях.</p> <p>На одну конфигурацию можно назначить несколько внешних номеров. В этом случае вызовы, поступающие на заданные внешние номера, будут обслуживаться в одном сценарии по единым правилам.</p> <p>Добавление / редактирование / удаление внешних номеров осуществляется аналогично внутренним номерам (см. п. выше).</p> <p>⚠ <i>Внешние телефонные номера должны быть заранее зарегистрированы в Контакт Центре (см. перечень параметров для подключения в конце данного раздела).</i></p>
<p>Дополнительные навыки</p>	<p><i>Дополнительные навыки</i> - это навыки , отличные от навыков по сервису (например, знание определённого товара (услуги)) и навыки , связанные со знанием языков, которые могут использоваться при обработке вызовов в данной конфигурации.</p> <p> Подробнее о <i>дополнительных навыках</i> можно узнать в инструкции Пользователи и Группы (стр.88), размещённой на Справочном портале .</p> <p>Добавление <i>дополнительного навыка</i> в конфигурацию позволяет использовать один и тот же сценарий в нескольких конфигурациях, различающихся только дополнительными или языковыми навыками.</p> <p>Например, для вашей Службы технической поддержки можно настроить отдельные номера для поддержки Продукта А и Продукта В, где Продукт А и Продукт В определены как два различных дополнительных навыка в двух разных конфигурациях, связанных с одним и тем же сценарием.</p> <p>Обратите внимание: заданные в данном пункте навыки также должны быть указаны в блоке сценария <i>Поиск оператора / Find Agent</i>.</p> <p>Для добавления навыка нажмите <i>добавить</i> и выберите <i>группу</i> дополнительных навыков и соответствующий <i>навык</i>.</p>

Отключить оператору звук IVR при конференции	<p>Включите флажок для повышения безопасности клиентских данных.</p> <p>В этом случае оператор не будет слышать голосовые подсказки IVR во время конференции, включающей клиента и IVR. Эта настройка может использоваться например, если в IVR используются сообщения, подтверждающие конфиденциальные данные (например, информацию о кредитной карте), полученные от клиента.</p>
Отключить оператору звук DTMF при конференции	<p>Включите флажок для повышения безопасности клиентских данных.</p> <p>В этом случае оператор не будет слышать сигналы DTMF во время конференции, включающей клиента и IVR. Эта настройка может использоваться, если клиент в IVR может ввести конфиденциальные данные (например, номер кредитной карты).</p>
Приоритет в очереди	<p><i>Приоритет в очереди</i> определяет приоритет обработки обращений, обрабатываемых в данной конфигурации. Приоритет определяет, насколько быстро эти обращения будут продвигаться в очереди по сравнению с обращениями, поступающими через другие конфигурации, на одних и тех же операторов.</p> <p>Возможный диапазон значений приоритета: от 0.01 до 100. Рекомендуемый диапазон: от 0.1 до 10. Допускаются десятичные значения.</p> <p>Обратите внимание: максимальное рекомендуемое значение приоритета - 10. Если приоритет установлен слишком большой, система будет продолжать ждать следующего доступного оператора и не предложит обратный звонок, даже если в сценарии включена опция <i>Обратный звонок /Call Back</i>.</p> <p>Обратите внимание: приоритет, установленный в блоке сценария <i>Задать приоритет / Set Priority</i>, обладает более высоким приоритетом по сравнению с настройкам данного пункта.</p> <p>Рассмотрим несколько примеров использования приоритетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пример1: клиенты платинового уровня обслуживаются теми же операторами, что и остальные клиенты, но им предоставляется отдельный номер для связи с тем же сервисом. В этом случае можно настроить две разных конфигурации для одного и того же сценария, назначив клиентам платинового уровня более высокий приоритет в очереди. • Пример 2: необходимо обеспечить, чтобы звонки клиентов, переведённые операторами внутри КЦ в другой сервис, были обработаны как можно быстрее. Для этого можно настроить отдельную конфигурацию для внутренних переводов с более высоким приоритетом.

<p>Показывать в "Каталоге"</p>	<p>Включите флажок, чтобы данная <i>конфигурация</i> показывалась в блоке Каталог (2) приложения <i>Оператора</i>. Это позволит операторам делать прямые переводы вызовов в данную конфигурацию. Пример отображения конфигурации (3) показан на снимке ниже.</p>  <p>При включении флажка далее следует выбрать папку Каталога, в которой будет показываться данная <i>конфигурация</i> (см. п. ниже).</p>
<p>Папка Каталога</p>	<p>При включении флажка в п. Показывать в «Каталоге» (см. п. выше) выберите из списка папку, в которой будет показываться данная конфигурация.</p> 
<p>Параметры сценария</p>	<p>В сценарии могут использоваться переменные, которые могут принимать разные значения в зависимости от конфигурации, в которой используется данный сценарий.</p> <p>Если в сценарии, используемом в данной конфигурации, присутствуют такие переменные, они будут отображаться в этом пункте. Также в этом пункте могут быть заданы значения переменных, соответствующие данной конфигурации.</p> <p>Применение таких внешне определяемых (по отношению к сценарию) переменных позволяет сократить количество сценариев, так как они могут использоваться независимо в нескольких конфигурациях.</p>

Регистрация внешних телефонных номеров в Контакт Центре

Внешние входящие телефонные номера подключаются сотрудниками провайдера Сервиса на основании данных, полученных от Заказчика. После успешного подключения, *внешние входящие телефонные номера* становятся доступными для выбора в интерфейсе Администратора Контакт Центра, как описано выше.

Для **подключения SIP-номера** к сервису Облачного контакт-центра следует предоставить следующую информацию:

- 1 - Поддержка протокола SIP и кодека G711 Alaw или Ulaw;
- 2 - Тип авторизации: входящая (к провайдеру), исходящая (от провайдера), статическая (по IP);
- 3 - IP адрес и порт для работы по SIP протоколу;
- 4 - логин / пароль.

 **Важно:** регистрируемый SIP-номер должен состоять только из цифр.

Шаг 9. Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов

Если операторы в процессе обработки *входящих* вызовов могут совершать **ручные исходящие вызовы** на внешние телефонные номера (например, для консультационных вызовов или для перевода вызовов) необходимо настроить *исходящие телефонные номера*.

Система определяет исходящий вызов на основании анализа *префикса* - первой цифры (или нескольких цифр) набираемого номера.

! *Исходящие телефонные номера* подключаются сотрудниками *провайдера Сервиса* на основании данных, полученных от Заказчика. После успешного подключения, *исходящие телефонные номера* становятся доступными для выбора в интерфейсе *Администратора* Контакт Центра, как описано ниже. Данные для подключения *исходящих* телефонных номеров аналогичны *внешним входящим* телефонным номерам (см. раздел *Регистрация внешних телефонных номеров в Контакт Центре*).

При подключении *исходящих* телефонных номеров сотрудники *провайдера Сервиса* с учетом данных, полученных от Заказчика, устанавливают *префикс выхода* для городских/междугородних вызовов. Обычно это цифры **7** или **8**.

! Назначать каждый раз отдельные исходящие телефонные номера при создании нового входящего сервиса необязательно, если только это не требуется согласно бизнес-процессам компании. Можно осуществлять исходящие вызовы с использованием уже имеющихся номеров.

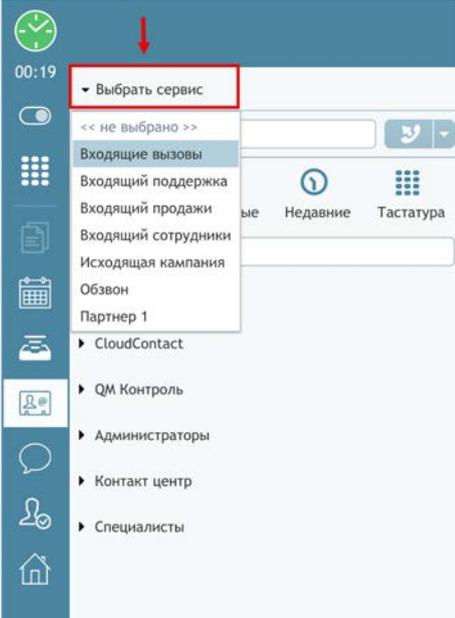
Для назначения *исходящих номеров*, выберете раздел *Каталог (2) / Исходящий номерной план (3)*. Для **создания** нового/ **удаления** существующего исходящего номерного плана нажмите кнопки (4) или (5) соответственно.

Для **редактирования** существующего *исходящего номерного плана*, выберете его из списка (6). В правой части отобразятся настройки плана (7).

The screenshot displays the configuration interface for an outgoing number plan. The sidebar on the left contains a menu with the following items: Пользователи и Группы, Каталог (2), Софтфоны, SIP телефоны, Номера доступа, Исходящий номерной план (3), Каталог контактов, Специальные номера, Параметры для Сценариев, Входящий номерной план, Мессенджеры/ Веб чат, Обр. звонок с сайта, Email, Сценарии, Голос, Чат, Сценарии постобработки (Workflow), Вх.сервисы и Кампании обзвона, Списки обзвона, Списки "Не Звонить", Задачи, Управление контактами и запросами, Настройки Контакт Центра, Встроенные сценарии, Контроль качества, Отчетность, Пользовательский, and Безопасность. The main area shows the configuration for the selected 'Исходящий номерной план >> 7'. A table lists existing plans with columns for 'Цифры' and 'АОН'. The configuration form on the right includes fields for 'Цифры' (7), 'Является префиксом' (checked), 'Убрать префикс' (checkbox), 'Вставить префикс' (input), 'Выбор Сервис' (dropdown), 'Переадресация вызовов через промежуточную сеть (trombone calls) с помощью SIP REFER' (checkbox), 'Выбор АОН (с уменьшением приоритета)', 'Использовать номер клиента при переадресации и консульт. вызовах (если имеется)' (checkbox), 'Использовать внутр.номер оператора как АОН:' (deactivated), 'Использовать АОН из настроек сервиса (если задано), в остальных случаях - использовать данный номер:' (8 (499) 753-98-24), and 'Добавить *«внутр.номер» к АОН:' (checkbox). Buttons for 'Сохранить' and 'Отменить' are at the bottom.

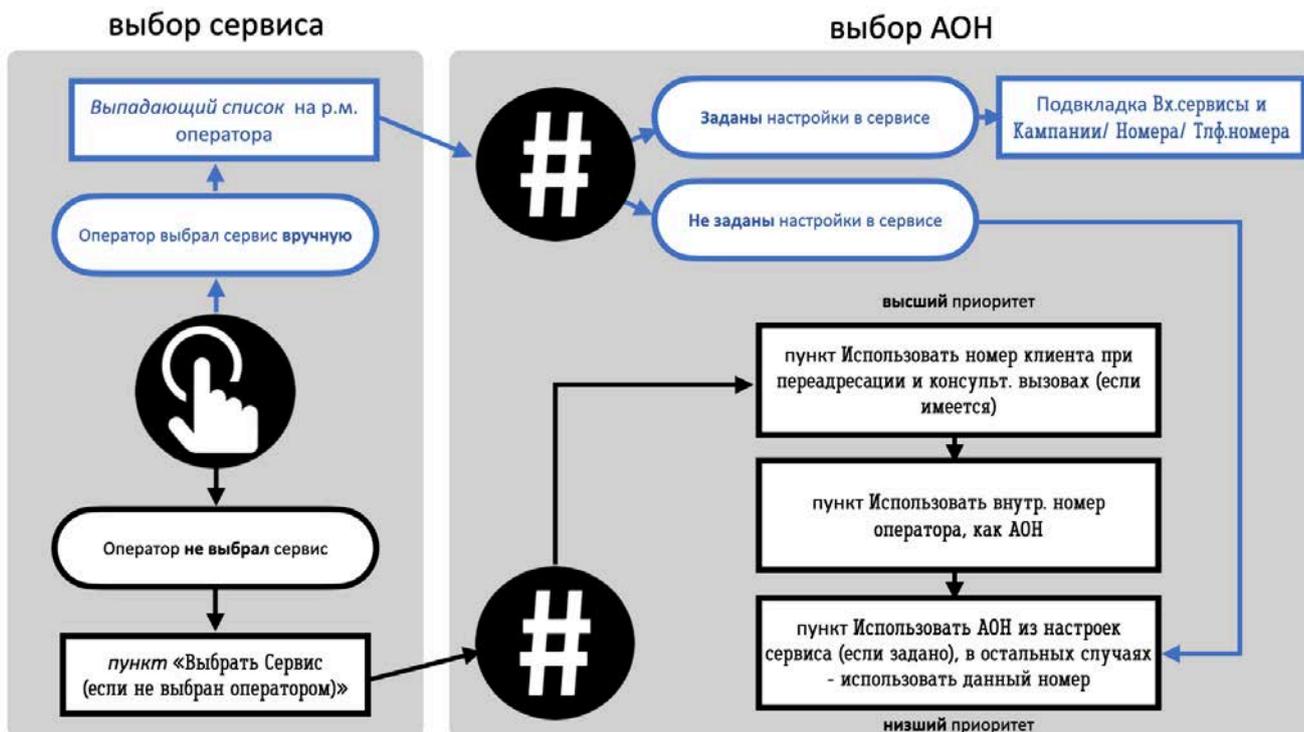
Описание всех настроек раздела Каталог / Исходящий номерной план представлено в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
Цифры	<p>Одна или несколько цифр (<i>префикс</i>), набранных перед основным телефонным номером, которые показывают, что совершается исходящий вызов на внешний телефонный номер.</p> <p>Может содержать знак +, показывающий, что совершается исходящий международный вызов.</p> <p>Является обязательным параметром.</p> <p>⚠ Важно: Введённый в этом пункте префикс не должен совпадать с префиксами других исходящих номерных планов.</p>
Является префиксом	<p>Включение селектора показывает системе, что цифры, заданные в пункте Цифры (см. п. выше), являются <i>префиксом</i>, а не частью телефонного номера.</p>
Убрать префикс	<p>Включение селектора показывает системе, что цифры, заданные в пункте Цифры (см. п. выше), необходимо удалить при передаче набранного исходящего номера.</p>
Вставить префикс	<p>В данном поле указывается набор цифр (например, 10 для международных вызовов), которые вставляются перед телефонным номером перед его отправкой из КЦ. Цифры могут содержать знак плюс (+), обозначающий международный вызов.</p>

<p>Выбрать Сервис (если не выбран оператором):</p>	<p>Данный параметр позволяет задать <i>сервис</i>, с которым будет связан исходящий вызов, совершенный согласно настройкам данного исходящего номерного плана.</p> <p>Является опциональным параметром.</p> <p>Задаётся в случае, если в статистике или записях разговоров необходимо отдельно учитывать исходящие вызовы, сделанные в рамках отдельных сервисов.</p> <p>Обратите внимание: помимо настройки в данном пункте оператор на своём рабочем месте может вручную выбрать <i>сервис</i>, в рамках которого совершается исходящий вызов (пример показан на снимке ниже).  Подробнее об этом написано в инструкции Работа оператора, размещенной на Справочном портале.</p>  <p>⚠ В случае конфликта между настройкой данного пункта и ручным выбором оператора, приоритетным является сервис, выбранный <u>вручную</u> оператором на своём р.м.</p>
<p>Переадресация вызовов через промежуточную сеть (trombone calls) с помощью SIP REFER</p>	<p>Включённый селектор работает следующим образом: при поступлении входящего вызова в КЦ, если обслуживающий его оператор хочет выполнить перевод, то провайдеру телефонии отправляется сообщение SIP REFER и вызов направляется им к конечному адресу при условии, что провайдер поддерживает SIP REFER и исходящий вызов осуществляется через того же провайдера.</p>

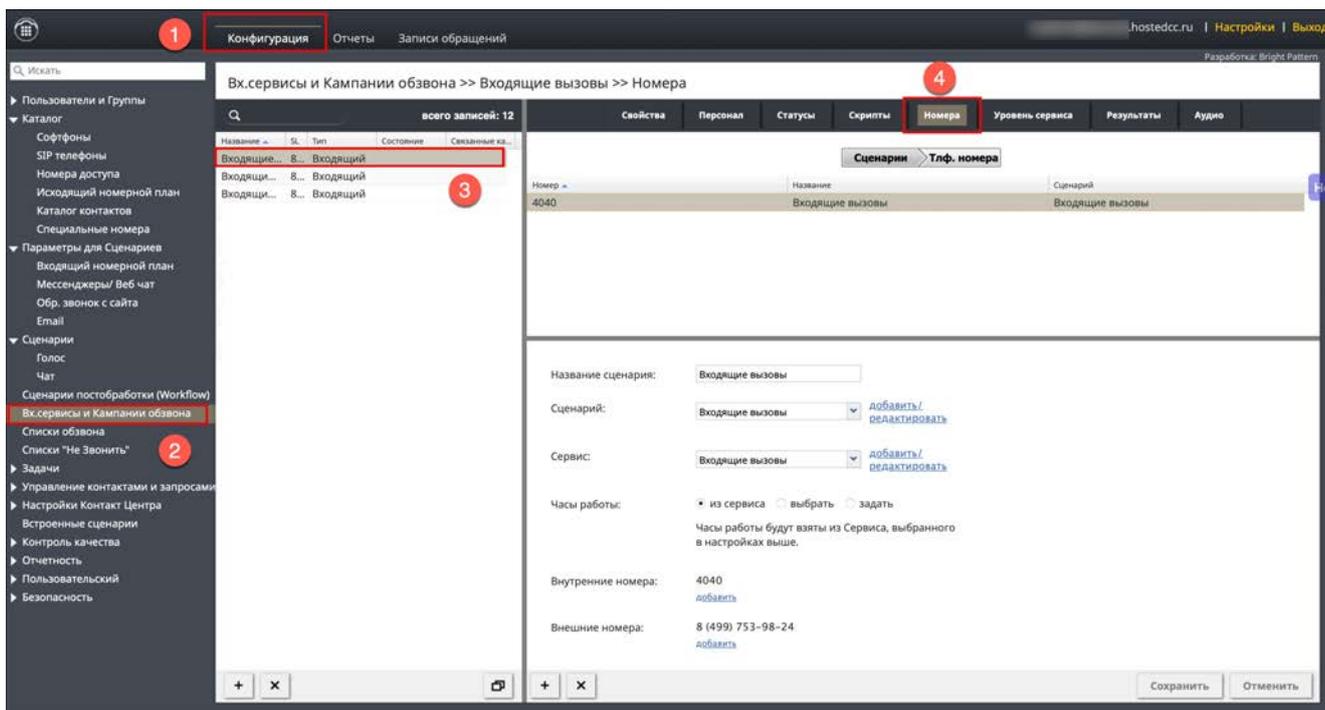
<p>Использовать номер клиента при переадресации и консульт. вызовах (если имеется)</p>	<p>При включении данного селектора, в качестве исходящего АОН при переводе вызова от клиента будет использоваться его телефонный номер. Настройка действует независимо от типа основного вызова (входящий вызов, исходящий ручной вызов, исходящий вызов в рамках кампании обзвона) и перевода вызова (прямой перевод; перевод в два шага; перевод в другой сервис).</p> <p>Возможность использования данной функции определяется провайдером сервиса.</p> <p>Если данная функция не активна или не используется, то отображение АОН можно настроить с помощью одного из последующих пунктов.</p>
<p>Использовать внутр.номер оператора как АОН</p>	<p>Данный пункт позволяет использовать внутренние номера операторов в качестве АОН при совершении исходящих вызовов. Обычно в этих случаях используются <i>DID-номера (Direct Inward Dialing - прямой входящий набор номера)</i>, полученные от провайдера телефонии. Они задаются как внутренний номер в настройках раздела Каталог/ Номера доступа.</p> <p>Для включения данной настройки нажмите редактировать (1).</p> <div data-bbox="499 875 1098 972" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Использовать внутр.номер оператора как АОН: редактировать</p> <p style="text-align: center; margin-top: 5px;">1</p> </div> <p>Откроется всплывающее окно в котором можно выбрать/удалить <i>внутренние номера</i>, которые будут использоваться в качестве АОН.</p> <p>Если включен селектор Использовать номер клиента при переадресации и консульт. вызовах (см. п. выше), то настройки данного пункта игнорируются.</p>
<p>Использовать АОН из настроек сервиса (если задано), в остальных случаях - использовать данный номер</p>	<p>Использование данного пункта зависит от настроек раздела Вх.сервисы и кампании/ [название сервиса]/Номера/ Тлф.номера (см. следующий раздел Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров в данной инструкции).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Если в настройках сервиса заданы исходящие телефонные номера и настроен порядок их использования, то при ручном выборе сервиса оператором, будут использоваться настройки из сервиса. • Если оператор при совершении исходящего вызова не выбрал сервис вручную - будет использоваться номер, заданный в данном пункте. <p>Если включен селектор Использовать номер клиента при переадресации и консульт. вызовах (см. п. выше), то настройки данного пункта игнорируются.</p>
<p>Добавить *<внутр.номер> к АОН</p>	<p>Включение селектора позволяет добавить внутренний номер сотрудника к телефонному номеру, заданному в данном разделе.</p> <p>При этом к номеру также будет добавлен символ *, который будет размещен между основным телефонным номером и внутренним номером.</p> <p>Обратите внимание: этот параметр актуален для транков, подключенных к облачным АТС.</p>

Общая схема взаимосвязи настроек назначения *сервиса* и *АОН* при совершении *ручных исходящих вызовов* представлена на диаграмме ниже.

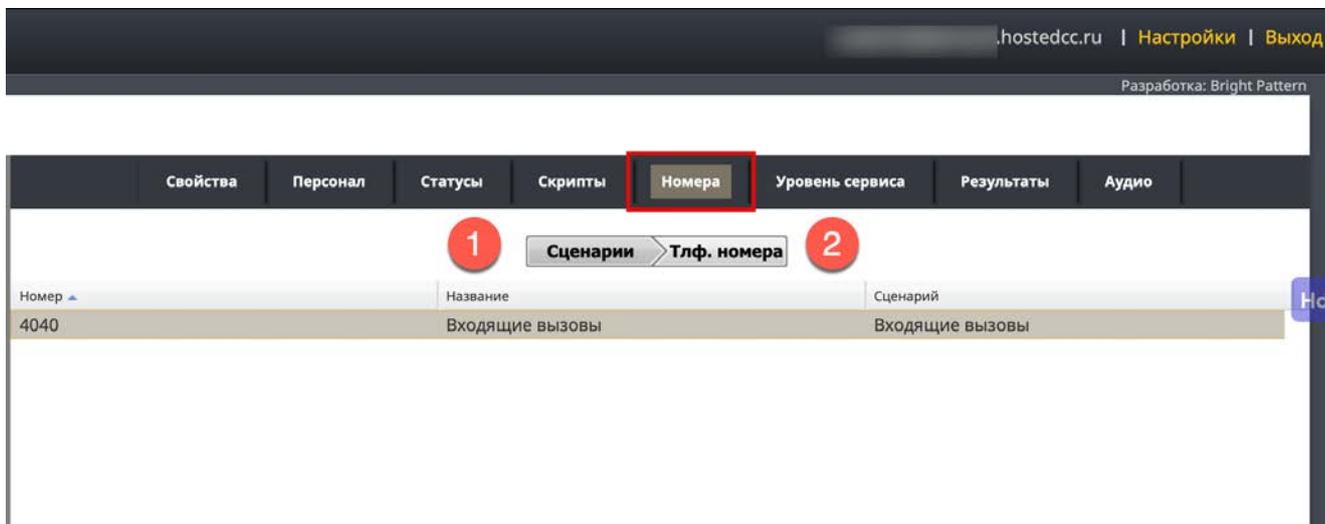


Шаг 10. Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров

Завершение привязки **исходящих телефонных номеров** к сервису по обслуживанию входящих вызовов происходит в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона / [название сервиса] / Номера (4).



Вкладка Номера содержит две подвкладки Сценарии (1) и Тлф. номера (2), содержание которых рассматривается ниже.



- **Подвкладка Сценарии** : её содержание совпадает с содержанием раздела Сценарий / Голос, описанного в разделе [Шаг 8. Назначение телефонных номеров](#) настоящей инструкции.

- Подкладка Тлф. номера

⚠ В подкладке Тлф.номера происходит выбор **исходящих телефонных номеров** и настройка порядка их использования для случаев, когда оператор выбирает сервис **вручную**.

Рекомендуется следующий порядок **быстрой** настройки исходящих номеров при **ручном** выборе сервиса:

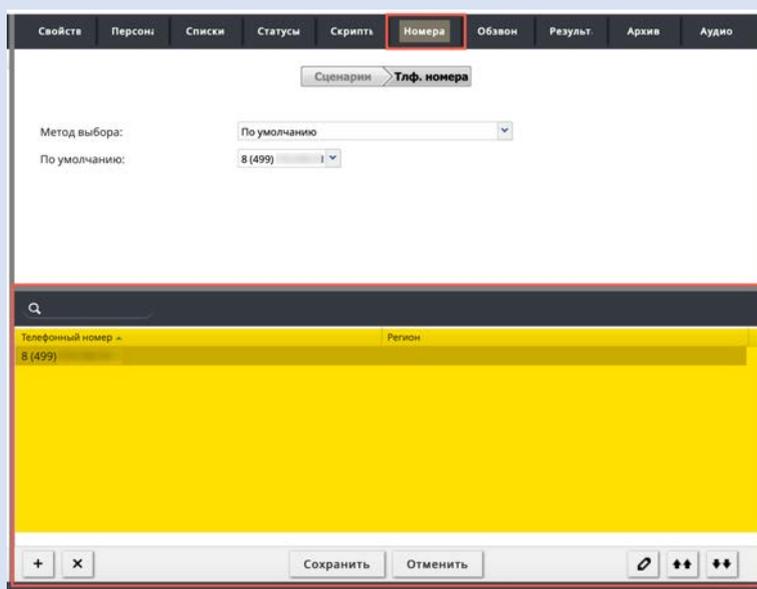
- Задайте телефонный номер (1); можно задать несколько телефонных номеров.
- Укажите метод выбора телефонных номеров (2). Если для набора используется **один тлф.номер** – выберите По умолчанию.
- Укажите номер, используемый по умолчанию (3).
- Для сохранения настроек нажмите (4); для удаления - (5).

The screenshot displays the configuration interface for outgoing numbers. The top navigation bar includes 'Свойства', 'Персонал', 'Статусы', 'Скрипты', 'Номера', 'Уровень сервиса', 'Результаты', and 'Аудио'. The 'Номера' tab is active, and the sub-tab 'Тлф. номера' is selected. The configuration area contains two dropdown menus: 'Метод выбора' (set to 'По умолчанию') and 'По умолчанию' (set to '8 (499)'). Below this is a table with columns 'Телефонный номер' and 'Регион', containing one entry '8 (499)'. At the bottom, there are buttons for '+', 'x', 'Сохранить', and 'Отменить', along with other controls. Red circles and boxes highlight specific elements corresponding to the numbered steps in the text.

Все настройки вкладки Номера рассматриваются в таблице ниже.

Подвкладка	Пункт	Содержание
Сценарии		Данная подвкладка используется для настройки входящих сервисов, её содержание совпадает с содержанием раздела Сценарий / Голос, описанного в разделе Шаг 8. Назначение телефонных номеров настоящей инструкции.
Тлф. номера		Данная подвкладка позволяет выбрать телефонные номера, которые будут использоваться при ручных исходящих вызовах с рабочего места оператора.
	Метод выбора	<p>Определяет порядок, в котором будут использоваться телефонные номера при ручном наборе телефонных номеров.</p> <p>Представленные ниже варианты могут использоваться как при ручном наборе номеров, так и при работе кампании обзвона.</p> <p>! В данной инструкции даётся описание вариантов, относящихся к ручному набору номеров в сервисе по обслуживанию входящих вызовов. Варианты, относящиеся только к работе кампаний обзвона, описаны в инструкции Настройка и запуск Кампании обзвона (стр. 78) размещённой на Справочном портале.</p> <p>Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> По умолчанию: для ручного набора используется номер, заданный в п.По умолчанию (см. п. ниже). ! Если задан один тлф.номер – следует выбрать этот пункт. Случайный из списка номеров: при каждом наборе случайным образом выбирается номер из списка телефонных номеров, назначенных на сервис (см. ниже). Случайный для региона, иначе – по умолчанию: используется в кампаниях обзвона. Случайный для региона, иначе – случайный из списка номеров: используется в кампаниях обзвона. Из поля «АОН» в списке обзвона, иначе – по умолчанию: используется в кампаниях обзвона. 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 ручном наборе номеров.

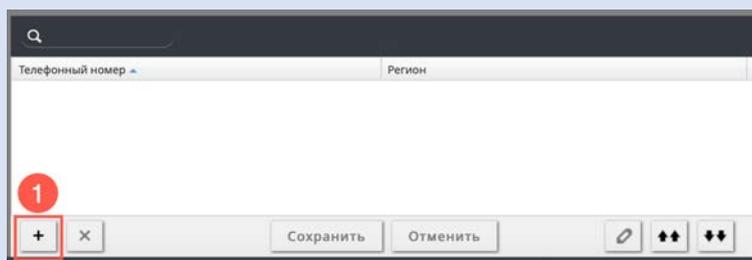
область
добавления
телефонных
номеров



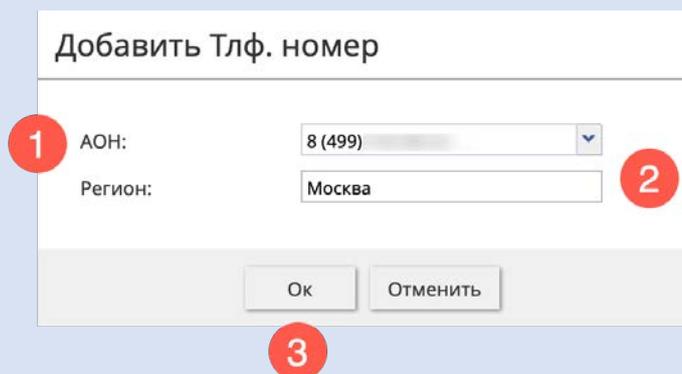
В данной области назначаются тлф.номера.

Для **добавления** номера:

Нажмите **Добавить номер** (1).



В новом окне выберите *номер* из списка подключенных к КЦ номеров (1). Пункт *Регион* используется в кампаниях обзвона (2). Нажмите **ОК** (3) для завершения.

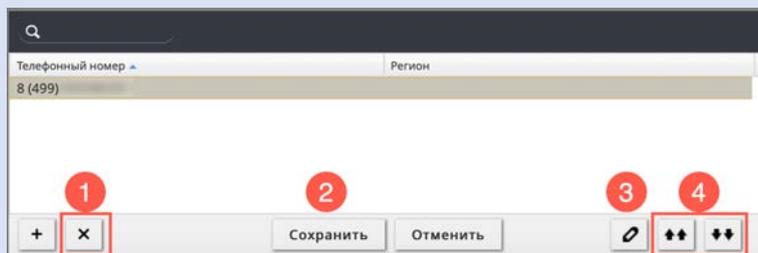


область
добавления
телефонных
номеров
(продолжение)

Новый тлф. номер появится в списке доступных номеров.
Повторите действия для добавления других номеров.

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

Тлф. номер можно **редактировать** (сменить номер). 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 11: Установка Уровня сервиса

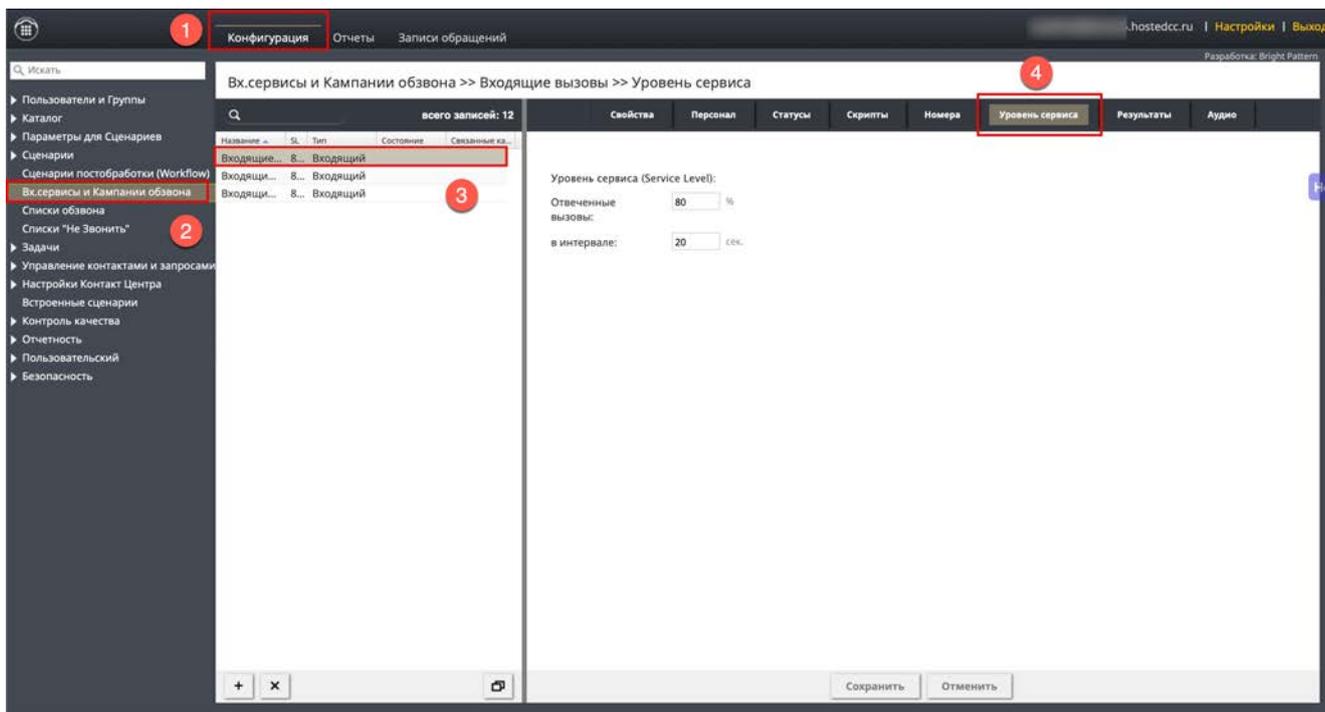
Качество обслуживания для входящего сервиса определяется показателем *Уровень сервиса (Service Level – SL)*, который рассчитывается, как отношение вызовов, отвеченных операторами в пределах заданного времени, к общему количеству вызовов, поступивших в сервис (отвеченные + потерянные).

Реальное значение данного показателя отображается в on-line статистиках на р.м. *операторов, супервизоров* и в *Настенных панелях/ Wallboard*.

- Контроль за работой сервисов на р.м. супервизора описан в  инструкции [Работа супервизора](#) и  показан в соответствующем [видео](#).
- Настройка *Настроенных панелей / Wallboard* описана в  инструкции и показана в  видео.
- Для on-line статистики на р.м. супервизора можно задать пороговое значение Уровня сервиса. При снижении показателя ниже порогового значения на р.м. супервизора появится предупреждение. Установка пороговых значений описана в  инструкции [Работа супервизора](#) и  показана в соответствующем [видео](#).

В данной вкладке задается *Уровень сервиса* для **входящих** телефонных обращений, **смешанного** сервиса (входящие/исходящие вызовы) и **чата**. *Уровень сервиса* для **email** задается отдельно.

Для установки *Уровня сервиса* выберите вкладку *Уровень сервиса* (4).



The screenshot shows the configuration interface for the contact center. The main navigation menu on the left is highlighted at '1'. The 'Вх.сервисы и Кампании обзвона' section is selected at '2'. The 'Уровень сервиса' tab is active and highlighted at '4'. The table below shows the configuration for incoming calls:

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные ка...
Входящие...	8...	Входящий		
Входящие...	8...	Входящий		
Входящие...	8...	Входящий		

The 'Уровень сервиса (Service Level)' settings are shown on the right:

- Отвеченные вызовы: 80 %
- в интервале: 20 сек.

Buttons for 'Сохранить' and 'Отменить' are visible at the bottom.

Параметры настройки *Уровня сервиса* представлены в таблице ниже.

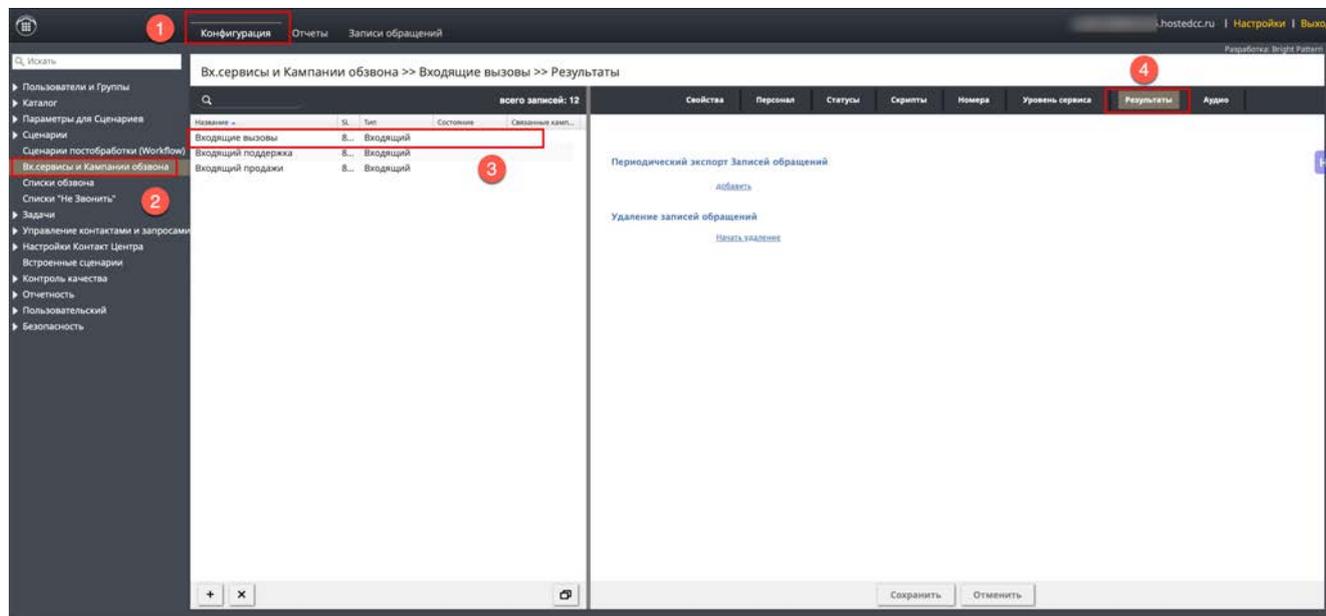
Пункт	Характеристика
Отвеченные вызовы	<p>Данный показатель определяется как количество вызовов или чатов, которые должны быть отвечены в течение заданного <i>интервала</i> (см. п. ниже), по отношению ко всем вызовам/чатам, которые были отвечены + потеряны по истечении данного интервала.</p> <p>Вызовы/чаты, потерянные в течение заданного интервала учитываются в статистике, как <i>Неактуальные потерянные вызовы / Short abandonment</i>.</p> <p>Задаётся в %.</p>
В интервале:	Интервал оценки. Задаётся в секундах.

Сохраните сделанные изменения нажав кнопку **Сохранить**.

Шаг 12. Настройка работы с записями обращений

Во вкладке Результаты настраивается работа с записями вызовов:

- автоматическая (периодическая) **выгрузка** записей ;
- групповое **удаление** записей.



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

Перед началом настройки автоматической выгрузки рекомендуется оценить *полосу пропускания* интернет-канала и *объем места* на жестком диске, необходимых для выгрузки и хранения записей разговоров. При расчетах рекомендуем пользоваться следующим значением: **один час записи разговоров занимает 5,7 МБ для одного оператора.**

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

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

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

 Порядок настройки автоматической выгрузки и группового удаления записей вызовов подробно описан в  инструкции [Записи обращений и экранов операторов](#) (стр.65) и показан в  видео [Контроль качества: работа с записями](#), размещённых на [Справочном портале](#) .

Шаг 13: Использование предзаписанных голосовых сообщений

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

Предзаписанные голосовые сообщения могут быть двух типов:

- записанные **голосом оператора**, обслуживающего вызов;
- записанные централизованно **диктором**.

Голосовые сообщения, записанные оператором

Оператор может самостоятельно записать сообщения собственным голосом и использовать эти записи при обслуживании вызовов в приложении *Оператора*.

Инструкция по записи шаблонов сообщений голосом оператора и использовании предзаписанных сообщений содержится в  документе [Работа оператора](#) (стр.88), размещенном на [Справочном Портале](#).

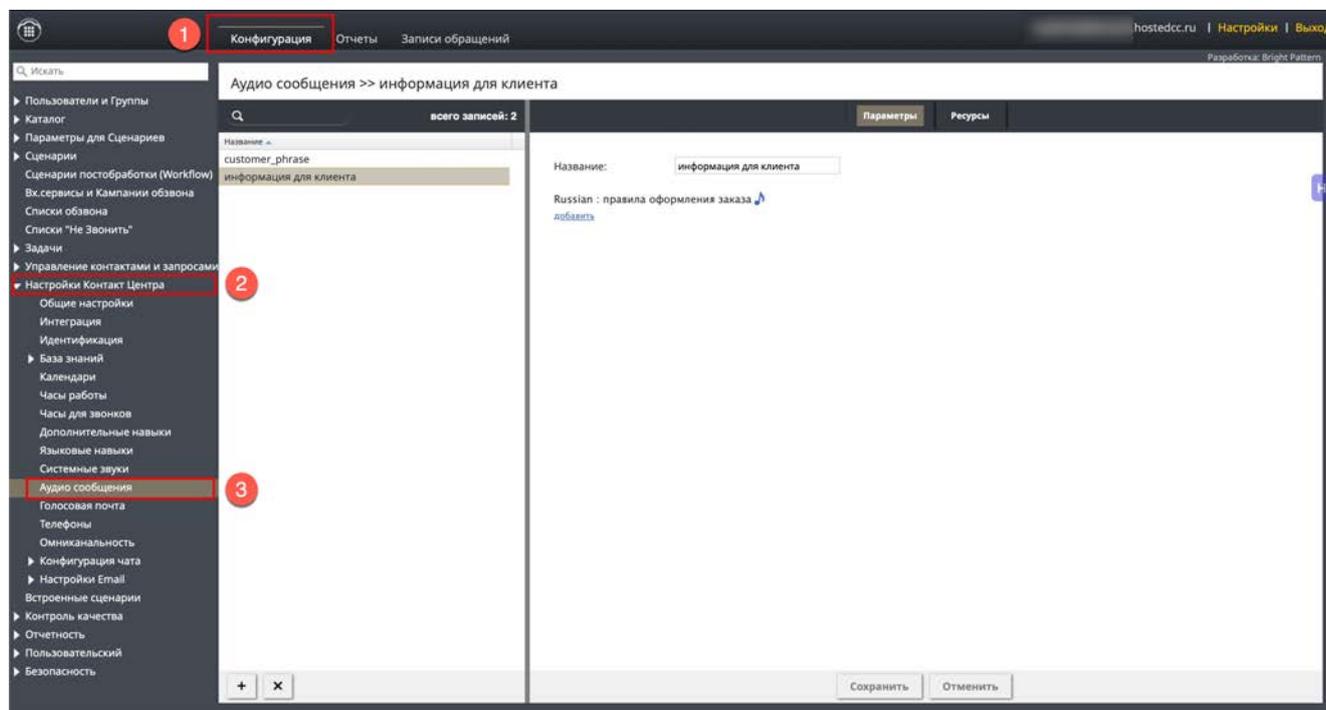
Голосовые сообщения, записанные диктором

Предзаписанные сообщения могут быть подготовлены централизованно, записаны диктором и использоваться в рамках всего КЦ.

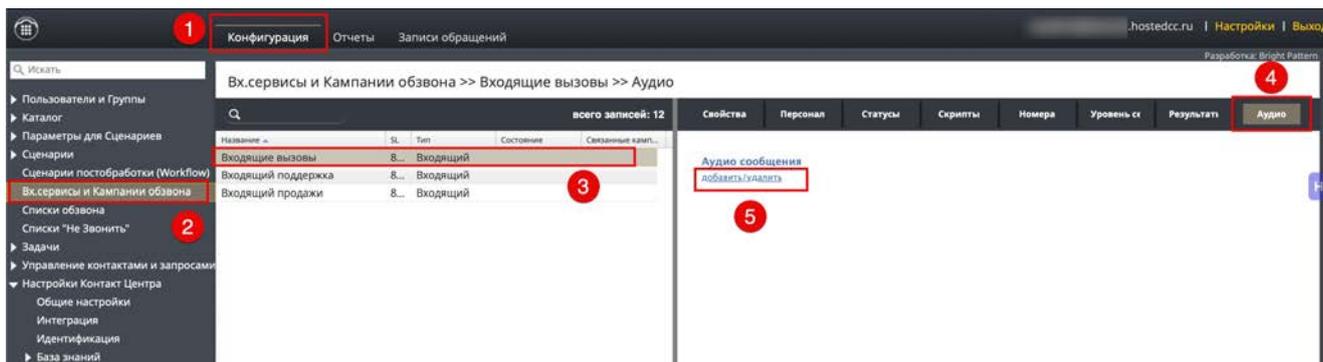
Рекомендации по записи и добавлению общих аудио сообщений приводятся в  инструкции [Предварительные настройки КЦ](#) (стр.14), размещенной на [Справочном портале](#).

Голосовой файл должен быть в формате PCM 16-bit, несжатый A-law или μ -law, размер: не более 20 MB.

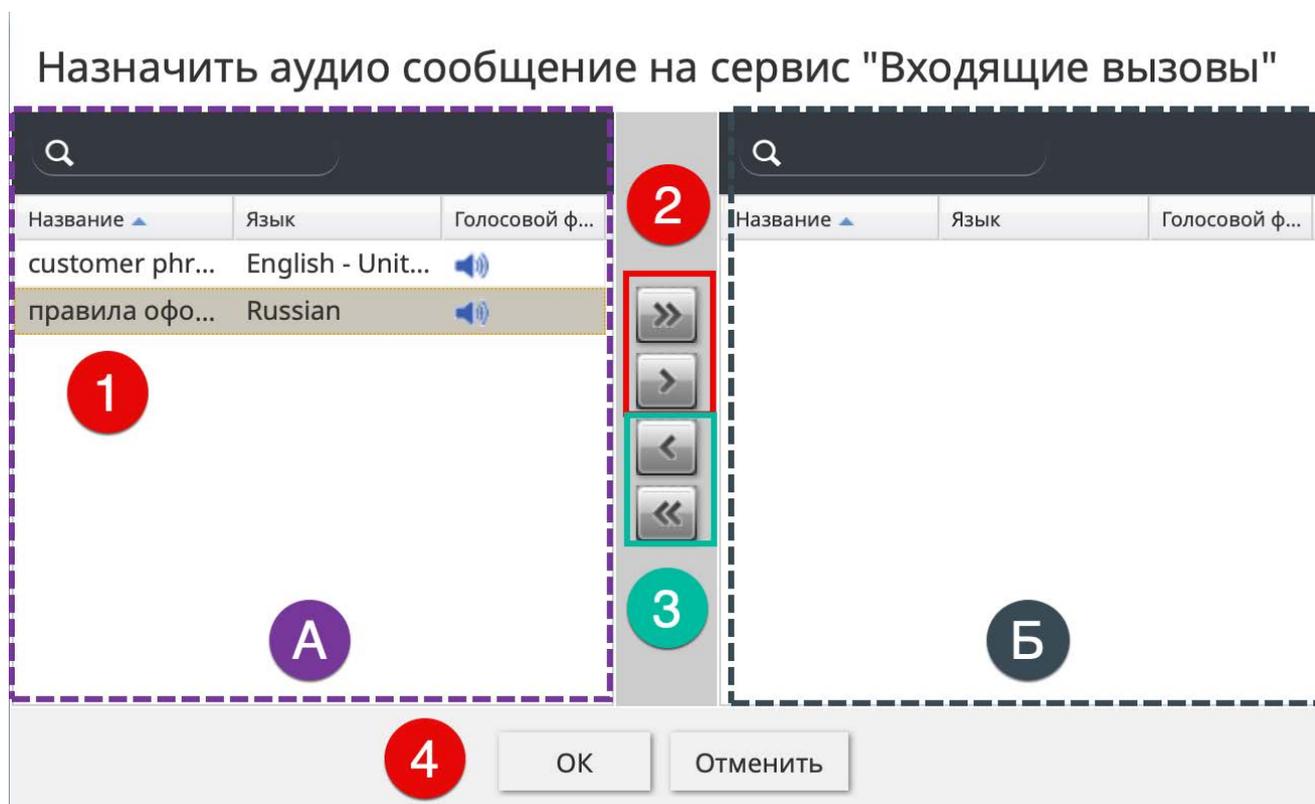
Подготовленные *общие предзаписанные Аудио сообщения* располагаются в разделе Настройки Контакт Центра / Аудио сообщения приложения *Администратора*.



При настройке сервиса обработки входящих сообщений можно задать, какими общими аудио сообщениями могут пользоваться операторы при обслуживании вызовов. Для этого нажмите вкладку **Аудио** (4) и нажмите **добавить/удалить** (5).



В открывшемся окне в секции (А) выберите предзаписанные общие аудио сообщения (1) и добавьте их в секцию (Б) для использования в данном сервисе. Добавление (всех записей или выбранной записи) осуществляется с помощью кнопок (2). Исключение (всех записей или выбранной записи) из сервиса осуществляется с помощью кнопок (3). Сохраните сделанные настройки с помощью кнопки **ОК** (4).



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

© ООО «Клауд Контакт», 2025 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.