



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ С
ПОМОЩЬЮ EMAIL

ИНСТРУКЦИЯ



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



<https://cloudcontact.ru>




support@cloudcontact.ru




+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

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

 Видео-инструкции «Облачный Контакт центр за 1 час» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* смотрите в специальном [разделе](#) 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
Общий порядок проведения опроса	5
Порядок действий по настройке отправки email	6
1. Предварительные настройки.....	7
1.1.Включение функционала проведения опросов по email	7
1.2.Подключение email - адреса.....	8
2. Создание формы опроса по email	11
2.1.Блоки формы опроса.....	15
2.2.Настройка блоков формы	17
2.2.1.Блоки Флажок, Радио-кнопки, Горизонтальные Радио-кнопки, Выпадающий список, Да / Нет, Да / Нет / НД.	18
2.2.2.Блок Ползунок	20
2.2.3.Блок Заметки	20
2.2.4.Блоки Фиксированный / Постоянный текст, Спасибо	20
2.2.5.Заголовок формы и изображение.....	21
2.3.Тестовая форма опроса	22
3. Настройка статусов обращения.....	23
3.1.Редактирование статусов.....	24
4. Создание сценария Workflow (Постобработки).....	32
4.1.Настройка сценария Workflow.....	33
4.2.Сообщение о доставке email	39
4.3.Добавление задержки в отправке email.....	41
4.4.Сохранение настроек Workflow	42
5. Настройка запуска отправки email по статусу обращения	43
6. Пример работы настроек отправки email с оценкой качества.....	46


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;

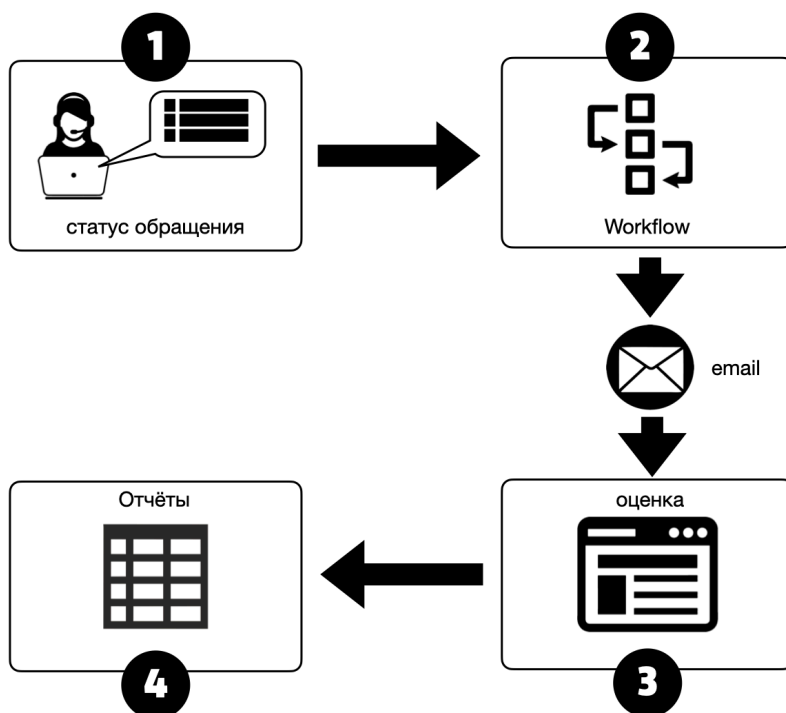
[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные;

Название новое / **Название старое** - актуальное название параметра / предыдущее название параметра.

Общий порядок проведения опроса

Платформа Облачного Контакт Центра позволяет выполнять автоматическую рассылку анкет по оценке качества обслуживания с помощью email. В данной инструкции рассматривается, как настроить и осуществить процедуру отправки email с анкетами по оценке качества работы.

Автоматическая рассылка работает по алгоритму, показанному на диаграмме ниже.



шаг	описание
1	оператор N завершает работу с обращением, выбрав определённый статус "А"
2	по выбранному статусу "А", по завершении работы оператора с обращением автоматически запускается Workflow, которое отправляет на email клиента письмо с предложением оценить качество обслуживания
3	письмо содержит ссылку на уникальную веб-страницу с опросом; клиент по ссылке из письма открывает страницу в браузере и проставляет оценку
4	результаты оценки оператора N запоминаются и отображаются в отчётах, содержащих статистики по оценке качества

! Отправка email с ссылкой на опрос может быть выполнена по завершении работы оператора с **любым типом обращения**: телефонным вызовом, чатом или email.

Порядок действий по настройке отправки email

Общая рекомендованная последовательность действий по настройке отправки email с ссылкой на опрос показана на диаграмме ниже. Подробнее они рассматриваются в последующих разделах.

Нумерация разделов соответствует номерам на данной диаграмме. Если какие либо настройки уже выполнены в КЦ - то их можно пропустить.



1. Предварительные настройки

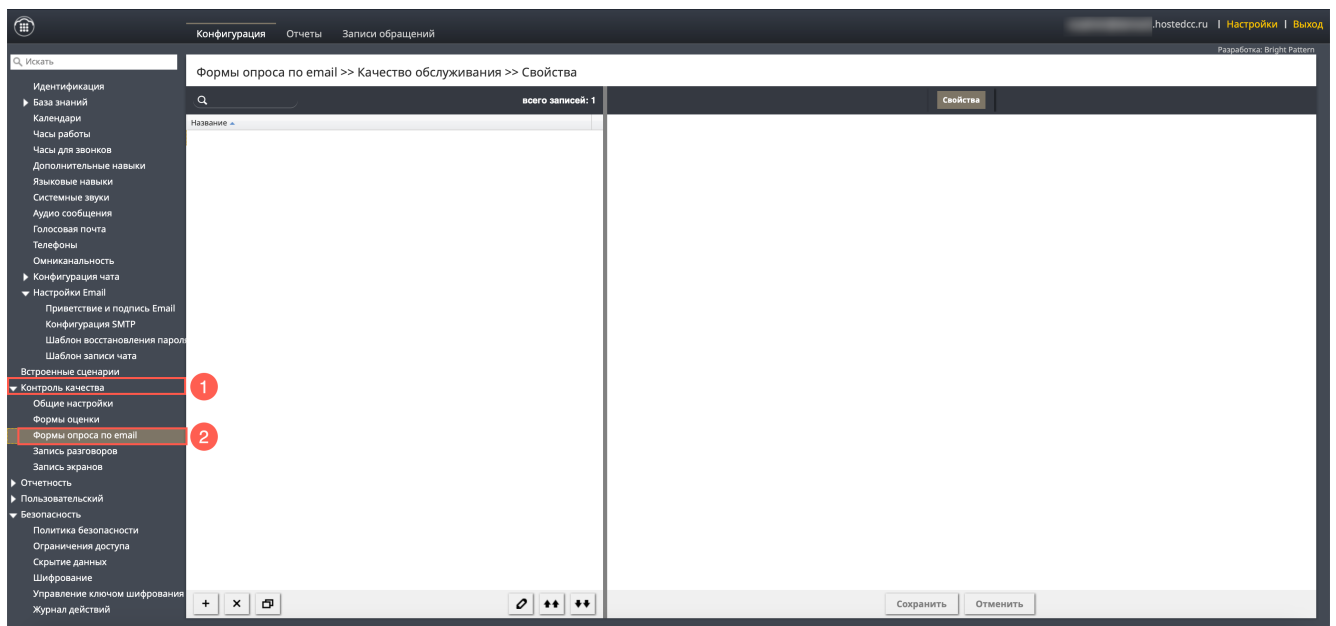
Для конфигурации и проведения опроса по email следует выполнить ряд предварительных настроек. Они описываются в данном разделе.

1.1. Включение функционала проведения опросов по email

По умолчанию, стандартная конфигурация *Облачного Контакт Центра* **не включает** функционал проведения опросов по email. Для её включения обратитесь к *провайдеру сервиса*.

! Подключение и использование функционала проведения опросов по email является **бесплатной опцией** Облачного контакт Центра.

После включения функционала в приложении *Администратора* в разделе **Контроль качества** (1) появится подраздел **Формы опроса по email** (2).



1.2.Подключение email - адреса

Следующим подготовительным шагом перед собственно настройкой формы опроса и сценария Workflow является подключение email - адреса, с которого будут отправляться письма клиентам.

Для подключения email - адреса перейдите в раздел **Настройки Контакт Центра (1) / Настройки Email (2) / Конфигурация SMTP (3)**.

Данный раздел содержит настройки для подключения к SMTP-серверу, используемому для отправки **клиентам** писем с ссылками на опрос. Помимо этого, настройки раздела используются для отправки клиентам стенограмм чатов.

Также настройки раздела используются в рамках организации служебных коммуникаций с **персоналом КЦ**, в частности: для отправки инструкций по сбросу пароля для доступа в КЦ, запланированных исторических отчетов и аудиофайлов голосовой почты.

⚠ Обратите внимание: настройки данного раздела **не используются** для организации работы операторов по обработке входящих писем от клиентов и отправки им исходящих писем в рамках определенных сервисов по обработке email. Для данной задачи следует использовать настройки раздела **Параметры для сценариев / Email**.

Скриншот интерфейса «Конфигурация SMTP».

Настройка SMTP:

- Имя отправителя: Поддержка
- Email отправителя: support@company.ru
- Хост SMTP сервера: smtp@gmail.com
- порт SMTP сервера: 123
- Ограничение размера (МБ): 15
- Безопасное соединение:
 - ☐ отсутствует
 - ☒ использовать шифрование при стандартном соединении (STARTTLS)
 - ☐ использовать защищенное соединение (TLS/SSL v3)
- Сервер запрашивает авторизацию: ☒
- Имя пользователя: support@company.ru
- Пароль: [маскированный]

Кнопка: Проверить настройки

В нижней панели: Сохранить, Отменить

Описание пунктов раздела Конфигурация SMTP приводится в таблице ниже.

пункт	описание
Имя отправителя	Имя, которое будет показываться в поле «От» для писем, отправленных из КЦ.
Email отправителя	Адрес email, который будет показываться в поле «От» для писем, отправленных из КЦ.
Хост SMTP сервера	Название хоста SMTP-сервера.
порт SMTP сервера	Номер порта SMTP-сервера.
Ограничение размера (МБ)	<p>Ограничение на максимальный размер почтового отправления, в МБ. Если оставить пустым - то ограничений на размер не будет задано.</p> <p>Обратите внимание: на уровне провайдера сервиса также задаются лимиты на размер email, включая лимит на размер вложений. Они имеют больший приоритет по сравнению с настройкой данного пункта.</p>
Безопасное соединение	<p>В данном пункте задаётся, будет ли при отправке email использоваться криптографический протокол и какой именно.</p> <p>Возможные варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отсутствует - используйте этот вариант при небезопасном соединении; • использовать шифрование при стандартном соединении (STARTTLS) - для использования шифрования при стандартном соединении (negotiate encryption in a plain connection (STARTTLS)) выберите этот вариант; • использовать защищенное соединение (TLS/SSL v3) - для организации защищённого соединения используйте данный вариант.
Сервер запрашивает авторизацию	Включите селектор, если требуется авторизация клиента для SMTP-сервера.
Имя пользователя	Имя, используемое для авторизации клиента SMTP. Имя должно быть указано, если выбрана опция Сервер запрашивает авторизацию (см. п. выше).
Пароль	Пароль, используемый для авторизации клиента SMTP. Пароль должен быть указан, если выбрана опция Сервер запрашивает авторизацию (см. п. выше).

Для проверки корректности сделанных настроек нажмите кнопку Проверить настройки (1).

Конфигурация SMTP

Имя отправителя: Поддержка

Email отправителя: support@company.ru

Хост SMTP сервера: smtp@gmail.com

порт SMTP сервера: 123

Ограничение размера (МБ): 15

Безопасное соединение

☐ отсутствует

☒ использовать шифрование при стандартном соединении (STARTTLS)

☐ использовать защищенное соединение (TLS/SSL v3)

Сервер запрашивает авторизацию: ☒

Имя пользователя: support@company.ru

Пароль: *****

Проверить настройки

Сохранить Отменить

Откроется новое окно с настройками отправки тестового письма. В поле «От кого» будет подставлен адрес из п. Email отправителя. В остальные поля введите email получателя, тему и содержание сообщения. По нажатии кнопки Отправить на указанный адрес будет отправлено тестовое письмо.

Отправить тестовое сообщение

От кого: support@company.ru

Кому: client@mail.ru

Тема: Проверить тему

Сообщение: Проверить сообщение

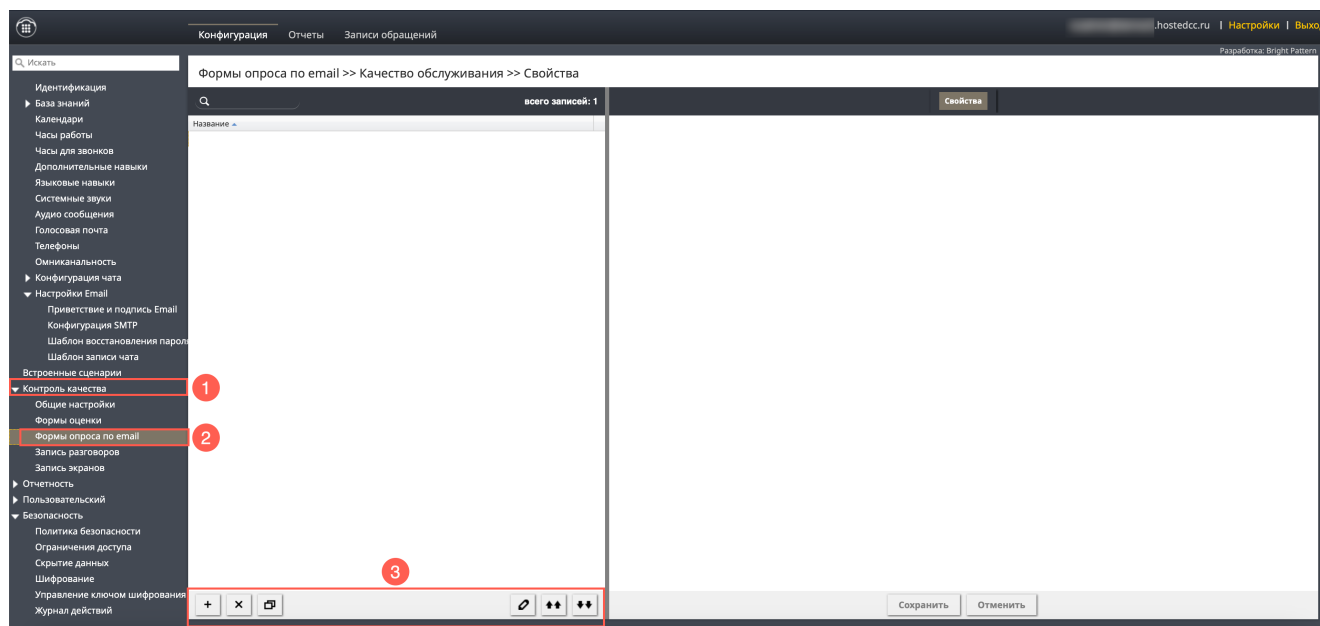
Отправить Отменить

Если письмо будет получено - настройки email выполнены корректно. Нажмите Сохранить (2) для сохранения сделанных настроек.

Теперь можно переходить непосредственно к настройкам формы опроса.

2. Создание формы опроса по email

Формы опроса создаются и администрируются в разделе Контроль качества (1) / Формы опроса по email (2). В нижней части экрана располагаются кнопки управления формами опросов по email (3).



Возможные действия с формами описаны в таблице ниже:

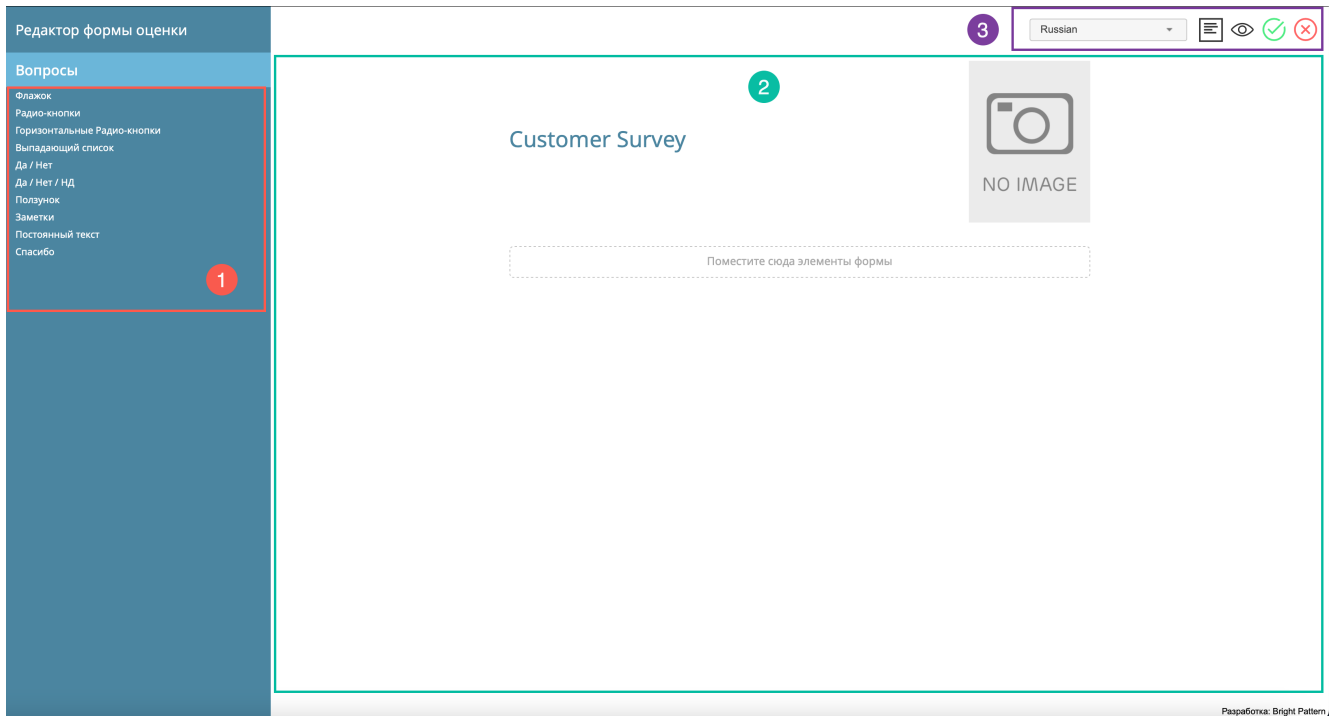
изображение	название	действие
	Добавить	Добавление (создание) новой формы.
	Удалить	Удаление выбранной формы.
	Копировать	Создание копии выбранной формы с названием: [название выбранной формы] [порядковый номер копии], например: Форма(2).
	Редактировать	Редактирование выбранной формы в новой вкладке браузера.
	Импорт	Загрузка ранее сохранённой формы. В появившемся диалоговом окне введите новое название формы, выберите файл на ПК и нажмите «Загрузить».
	Экспорт	Выгрузка формы на ПК. При нажатии кнопки выгрузка начинается немедленно. Форма выгружается в архиве с расширением zip.

Для **создания новой формы** нажмите кнопку **Добавить**. В новой вкладке браузера откроется приложение для создания формы.

В приложении настраивается внешний вид формы, её содержание, а также языки, на которых она будет доступна.

Приложение состоит из трёх областей:

- 1** - возможные элементы формы;
- 2** - рабочая область, в которой создаётся форма;
- 3** - выбор языка и управление формой (сохранение, удаление и т.п.).

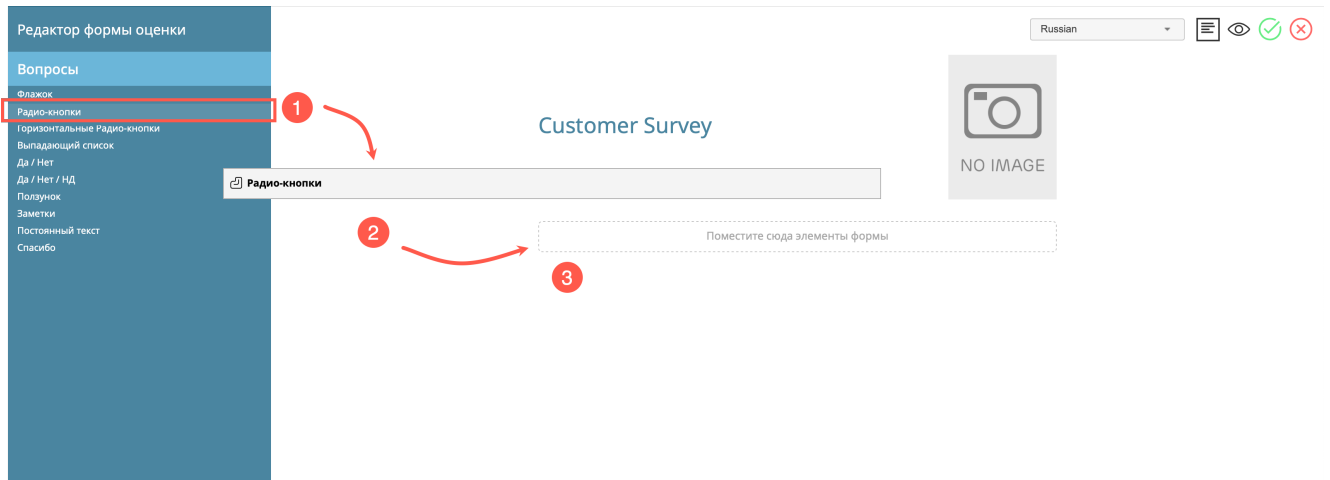


Перед описанием настройки формы рассмотрим более подробно элементы области **3**.

изображение	название	действие
		<p>Выбор языка для формы. Одна форма может включать в себя настройки для нескольких языков. При создании формы языком по умолчанию является язык КЦ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чтобы создать новую версию формы на другом языке, выберите новый язык из списка. Измените названия полей формы на новом языке, также можно добавить/изменить состав полей. • Сохраните изменения (см. Сохранить в данной таблице ниже). <p>В дальнейшем, выбирая язык в данном списке можно переключаться между видами формы на разных языках.</p>
	Изменить свойства формы	<p>Внешний вид формы может быть изменён с помощью пользовательского CSS. Чтобы открыть редактор CSS, нажмите данную кнопку.</p> <p>Для предварительного просмотра формы нажмите кнопку Предпросмотр (см. описание в данной таблице ниже).</p>
	Предпросмотр	Нажмите кнопку, чтобы увидеть форму, как она будет отображаться в браузере.
	Сохранить	Нажмите кнопку для сохранения сделанных изменений.
	Отменить	Отменяет сделанные изменения. Редактирование формы завершается без сохранения сделанных изменений.

Создание новой формы или редактирование существующей происходит в *рабочей области*. В этой области формируется внешний вид и содержание формы, как она будет отображаться в браузере клиента.


Настройка формы состоит из выбора блока из области Элементы / Вопросы в левой части формы (1) и перетаскивания его (2) в свободное место на *рабочей области* (3).



2.1.Блоки формы опроса

Возможные блоки формы опроса и их функционал описаны в таблице ниже.

название	описание
Флажок	<p>Данный блок добавляет «флажок» для выбора одного или нескольких вариантов в форме.</p> 
Радио-кнопки	<p>Добавляет вертикально расположенные «радио-кнопки» для выбора одного значения из нескольких.</p> 
Горизонтальные Радио-кнопки	<p>Добавляет горизонтально расположенные «радио-кнопки» для выбора одного значения из нескольких.</p> 
Выпадающий список	<p>Данный блок вставляет в форму раскрывающийся список.</p> 
Да / Нет	<p>Блок с горизонтальными радио-кнопками Да / Нет.</p> 




название	описание
Да / Нет / НД	<p>Блок с горизонтальными радио-кнопками Да / Нет / Нет Данных.</p> <div> <p>Да / Нет / НД</p> <p> <input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет <input checked="" type="radio"/> Н/Д </p> </div>
Ползунок	<p>Блок, позволяющий установить значение на шкале оценок.</p> <div> <p>Ползунок</p>  </div>
Заметки	<p>Блок для ввода комментариев в произвольной форме.</p> <div> <p>Заметки</p> <div></div> </div>
Фиксированный / Постоянный текст	<p>Содержит фиксированный (неизменный) текст, например: заголовок разделов в форме.</p> <div> <p>Фиксированный текст</p> </div>
Спасибо	<p>Блок, содержащий завершающий раздел формы, обычно с благодарностью за её заполнение.</p> <div> <p>Спасибо за заполнение анкеты!</p> </div>

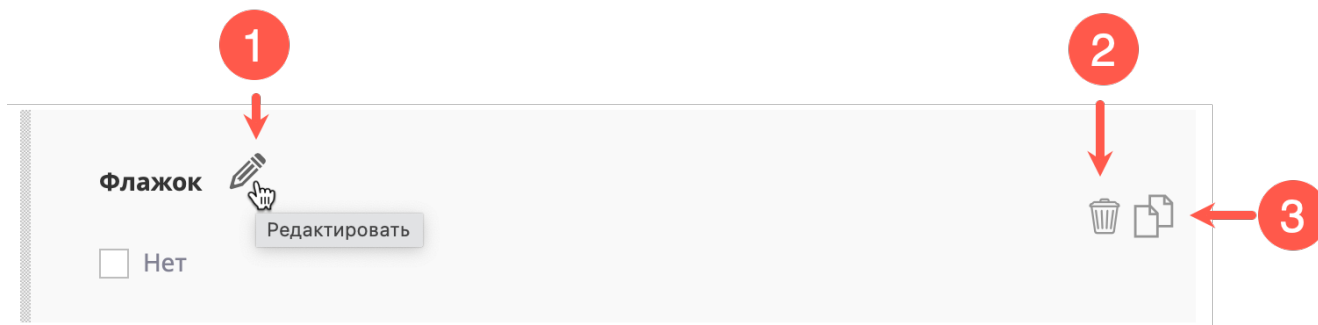
2.2.Настройка блоков формы

После размещения блока на форме его можно настроить, задав название и необходимые параметры.

Для настройки блока наведите на него мышкой для отображения элементов управления.

Возможны следующие действия:

- 1 -  - Редактировать: открывает окно редактирования настроек блока;
- 2 -  - Удалить: удаляет блок из формы;
- 3 -  - Копировать: копирует блок и помещает копию под ним.



Для редактирования настроек блока нажмите  Редактировать. Откроется окно настроек блока.

2.2.1. Блоки Флажок, Радио-кнопки, Горизонтальные Радио-кнопки, Выпадающий список, Да / Нет, Да / Нет / НД.

Данные блоки содержат одинаковые настройки, которые описаны в таблице ниже.

Редактировать вопрос

1 Флажок 2 ☐ Обязательный Поле 3

4 Формат отображения

☒ Флажок ☐ Радио-кнопки ☐ Горизонтальные Радио-кнопки ☐ Выпадающий список

Опции

Текст	Значение
Нет	0

5 +

Текст: Нет Значение: 0 ☐ Н/Д

6

поле	описание
1	Название блока
2	Включите селектор, если заполнение данного блока является обязательным.
3	В п.Оценка / Поле выберите из выпадающего меню нужную статистику, которая будет связана со значением, проставленным в данном блоке. Можно выбрать одну из предустановленных типовых статистик по оценке качества работы (FCR, NPS, CSAT) или пользовательскую статистику, предварительно заданную в разделе Пользовательский / Поля пользовательского опроса по качеству в Приложении администратора.
4	В данном пункте можно изменить вид отображения блока.
5	В данной области настраивается названия элементов блока (например, радио-кнопок или элементов выпадающего списка) и числовые значения, связанные с данным элементом. При выборе элемента его значение может быть сохранено и использовано в соответствующих отчётах. В поле Текст введите название элемента; в поле Значение введите значение, которое будет присвоено элементу при его выборе; если значение не используется - включите селектор Н/Д (Нет Данных). Для добавления нового элемента: нажмите + ; для удаления:
6	Для сохранения настроек блока нажмите ; для отмены сделанных изменений и выхода из редактирования блока без сохранения изменений - нажмите

Пример настроек блока показан на снимке ниже:

Редактировать вопрос

1. Ваш вопрос был решен с первого обращения?

☐ Обязательный

Поле

FCR

Формат отображения

☐ Флажок

☐ Радио-кнопки

☒ Горизонтальные Радио-кнопки

☐ Выпадающий список

Опции

Текст

Значение

Да

1



Нет

0



Текст

Да

Значение

1

☐ Н/Д



Отображение блока на форме показано ниже.

1. Ваш вопрос был решен с первого обращения?

☐ Да

☒ Нет

2.2.2.Блок Ползунок

Основные настройки совпадают с описанными ранее.

Настройки, связанные с конкретным блоком, располагаются в области 1. Задайте минимальное и максимальные значения диапазона значений и их шаг.

Редактировать вопрос

Ползунок ☐ Обязательный Поле

Формат отображения

☒ Ползунок

1 Мин. Макс. Шаг

☒ ☐

2.2.3.Блок Заметки

Основные настройки совпадают с описанными ранее.

Редактировать вопрос

Заметки ☐ Обязательный

☒ ☐

2.2.4.Блоки Фиксированный / Постоянный текст, Спасибо

Основные настройки совпадают с описанными ранее. В поле 1 введите текст, который будет отображаться в форме.

Редактировать текст


1


☒ ☐

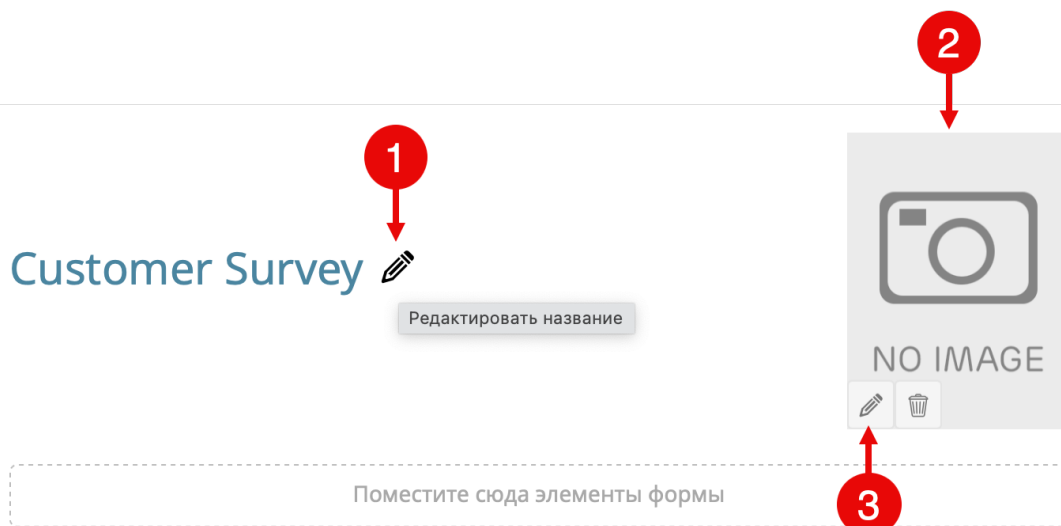
Пример отображения блока в форме показан на снимке ниже.

Пожалуйста, оцените работу сотрудников. Ваши ответы помогут сделать наш сервис лучше.

2.2.5.Заголовок формы и изображение

Для ввода заголовка формы нажмите  Редактировать название (1) и введите название.

Также на форму можно добавить произвольное изображение (например, логотип компании). Для этого переместите курсор на область (2). Нажмите  Изменить изображение (3) ; в новом окне выберите изображение для загрузки.



2.3.Тестовая форма опроса

Пример настроенной формы опроса показан на снимке ниже.

The screenshot shows a web-based form editor. On the left is a sidebar titled 'Редактор формы оценки' (Form Editor) with a 'Вопросы' (Questions) section containing various widget types like 'Флажок' (Checkbox), 'Радио-кнопки' (Radio buttons), 'Горизонтальные Радио-кнопки' (Horizontal Radio buttons), 'Выпадающий список' (Dropdown list), 'Да / Нет' (Yes / No), 'Да / Нет / НД' (Yes / No / N/A), 'Ползунок' (Slider), 'Заметки' (Notes), 'Постоянный текст' (Static text), and 'Спасибо' (Thank you). The main area displays a survey titled 'Качество обслуживания' (Quality of Service) with a blue cloud logo. The survey text asks users to rate employee work. It contains three questions: 1. A yes/no question about whether the issue was resolved on the first call. 2. A slider question for rating satisfaction from 1 to 9. 3. Another slider question for recommending the company to friends, also from 1 to 9. The form ends with a 'Thank you' message. The top right of the editor shows a language dropdown set to 'Russian' and icons for preview, save, and delete. The bottom right corner of the editor area has the text 'Разработка: Bright Pattern'.

⚠ Данную форму можно использовать в КЦ **как пример** при разработке собственных форм опроса. Для её использования на площадке КЦ обратитесь к *Провайдеру сервиса*.

3. Настройка статусов обращения

Для того, чтобы на email клиента автоматически было отправлено письмо с ссылкой на опрос, оператор должен выбрать статус обращения, по которому сработает определённый сценарий *workflow* (см. раздел [Создание сценария Workflow \(Постобработки\)](#)).

! Сценарий Workflow может срабатывать по нескольким статусам обращений.

Настройка статусов обращений происходит для каждого сервиса отдельно. Для этого выберите *сервис* и перейдите во вкладку Статусы (4).

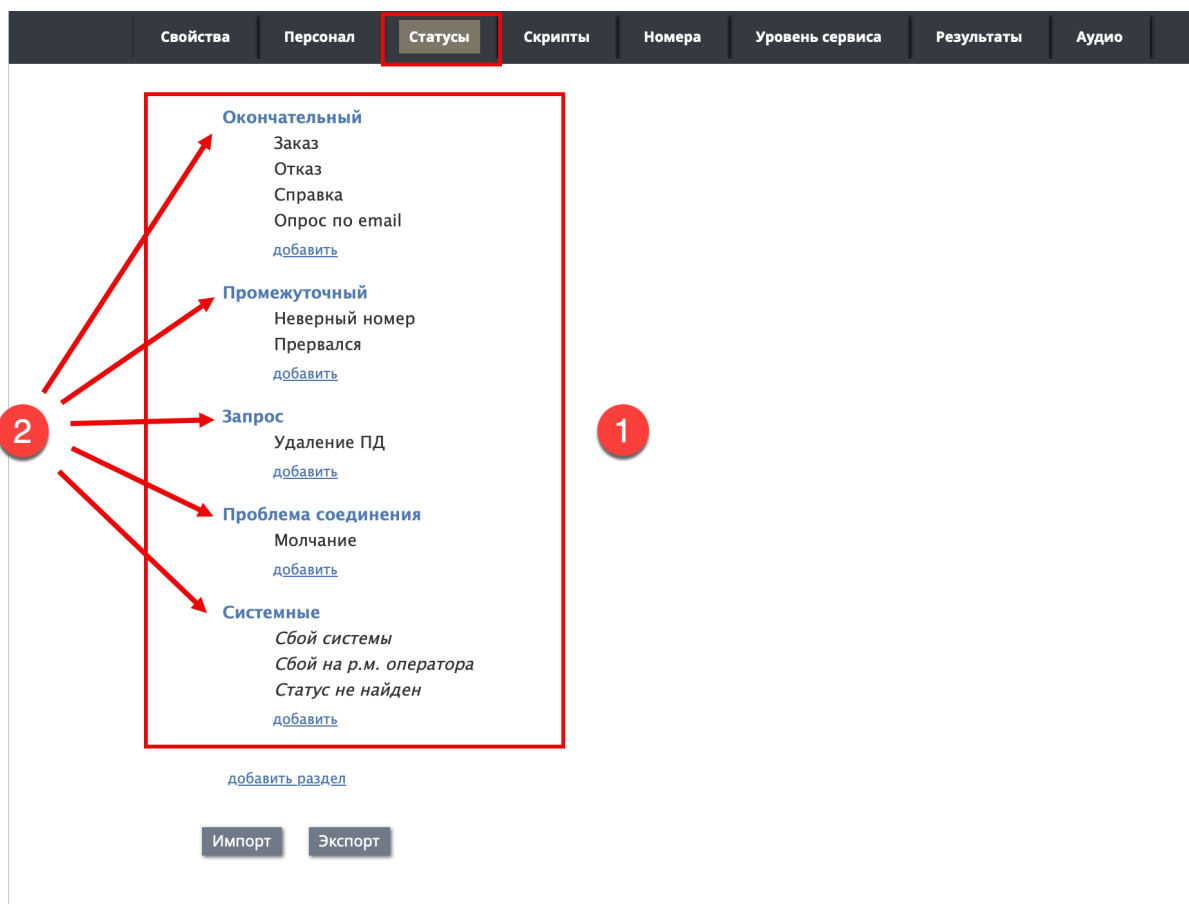
The screenshot shows the configuration interface of a Cloud Contact Center. The left sidebar contains a menu with categories like 'Пользователи и Группы', 'Сценарии', and 'Вх.сервисы и Кампании обзона'. The 'Вх.сервисы и Кампании обзона' item is highlighted with a red box and a red circle '2'. The main area is titled 'Вх.сервисы и Кампании обзона >> Входящие вызовы >> Статусы'. At the top, there are tabs: 'Конфигурация' (highlighted with a red box and red circle '1'), 'Отчеты', and 'Записи обращений'. Below the tabs is a table with columns: 'Название', 'SL', 'Тип', 'Состояние', and 'Связанные ка...'. The table contains three rows: 'Входящие вызовы' (SL: 80/20, Status: Входящий), 'Входящий поддержка' (SL: 80/20, Status: Входящий), and 'Входящий продажи' (SL: 80/20, Status: Входящий). The first row is highlighted with a red box and a red circle '3'. To the right of the table is a list of status categories: 'Окончательный' (Заказ, Отказ, Справка, Опрос по email), 'Промежуточный' (Неверный номер, Прервался), 'Запрос' (Удаление ПД), 'Проблема соединения' (Молчание), and 'Системные' (Сбой системы, Сбой на р.м. оператора, Статус не найден). Each category has a 'добавить' button. At the bottom right, there are buttons for 'Импорт', 'Экспорт', 'Сохранить', and 'Отменить'. A red circle '4' highlights the 'Статусы' tab in the top navigation bar.

! Вкладка Статусы отображается, если выбран п. *Использовать Статусы обращения* во вкладке Свойства выбранного сервиса.

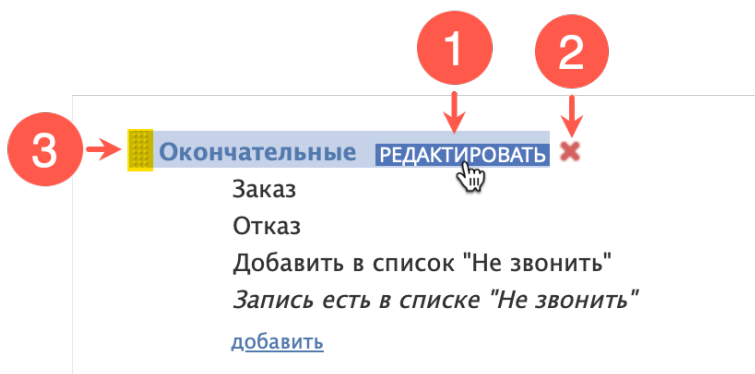
3.1. Редактирование статусов

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

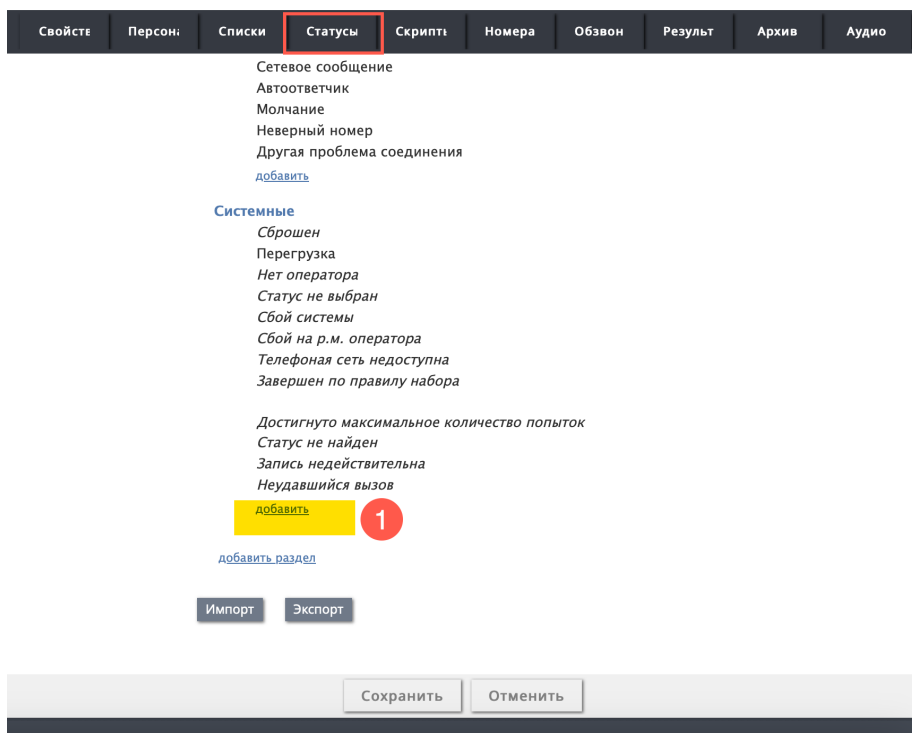
Статусы сгруппированы по *разделам* (2). Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер. Чаще всего отдельно группируют *закрывающие* статусы и статусы, *переносящие* вызовы на другое время (см.ниже).



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.

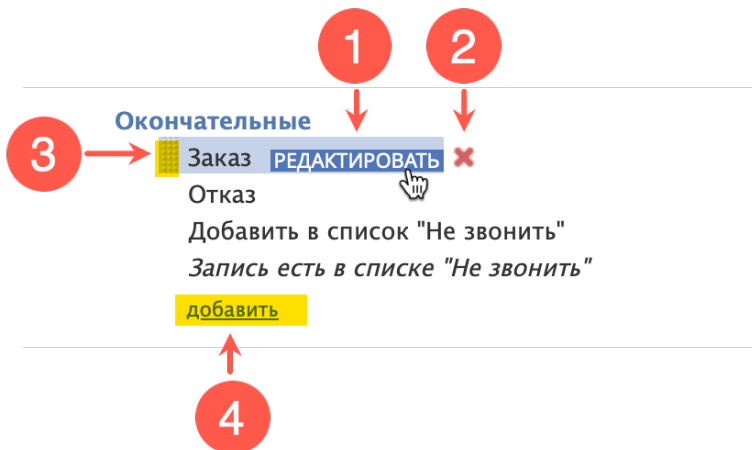


Для **создания нового раздела** нажмите добавить (1) в конце списка статусов.





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"/>  

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>Опциональный 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).

1



Системные статусы: Молчание

Оператор выбирает: ☒ да

Описание: Тишина в течении более 5 сек. с момента ответа на вызов.

Название: Молчание

Код:

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

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

Свойства	Персонал	Статусы	Скрипты	Номера	Уровень сервиса	Результаты	Аудио
<p>Окончательный</p> <p>Заказ</p> <p>Отказ</p> <p>Справка</p> <p>Опрос по email</p> <p>добавить</p> <p>Промежуточный</p> <p>Неверный номер</p> <p>Прервался</p> <p>добавить</p> <p>Запрос</p> <p>Удаление ПД</p> <p>добавить</p> <p>Проблема соединения</p> <p>Молчание</p> <p>добавить</p> <p>Системные</p> <p>Сбой системы</p> <p>Сбой на р.м. оператора</p> <p>Статус не найден</p> <p>добавить</p> <p>добавить раздел</p>							
<p>Импорт Экспорт</p> <p>2 1</p>							

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	Предложение неактуально.		true	FAILURE	false	true	false		OUTBOUND
5	Добавить в список "Не звонить"	Окончательные	Клиент просил больше ему не звонить.		true	DO_NOT_CALL	false	true	false		OUTBOUND
6	Запись есть в списке "Не звонить"	Окончательные	Запись из списка обзвона есть в списках "Не звонить".		false	DO_NOT_CALL	false	true	false		OUTBOUND
7	Номер есть в списке "Не звонить"	Промежуточные	Набранный номер есть в списках "Не звонить".		false	CONTINUE	false	true	true		OUTBOUND
8	Перезвонить	Промежуточные	перезвон на другое время		true	CONTINUE	false	true	false		OUTBOUND
9	Не тот человек	Промежуточные	Человек, ответивший на вызов, не является вызываемым клиентом. Но его можно позднее заставить по данному		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 заверш		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 течении интервала, заданного в пункте Лимит времени для «Нет ответа» pa		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 .

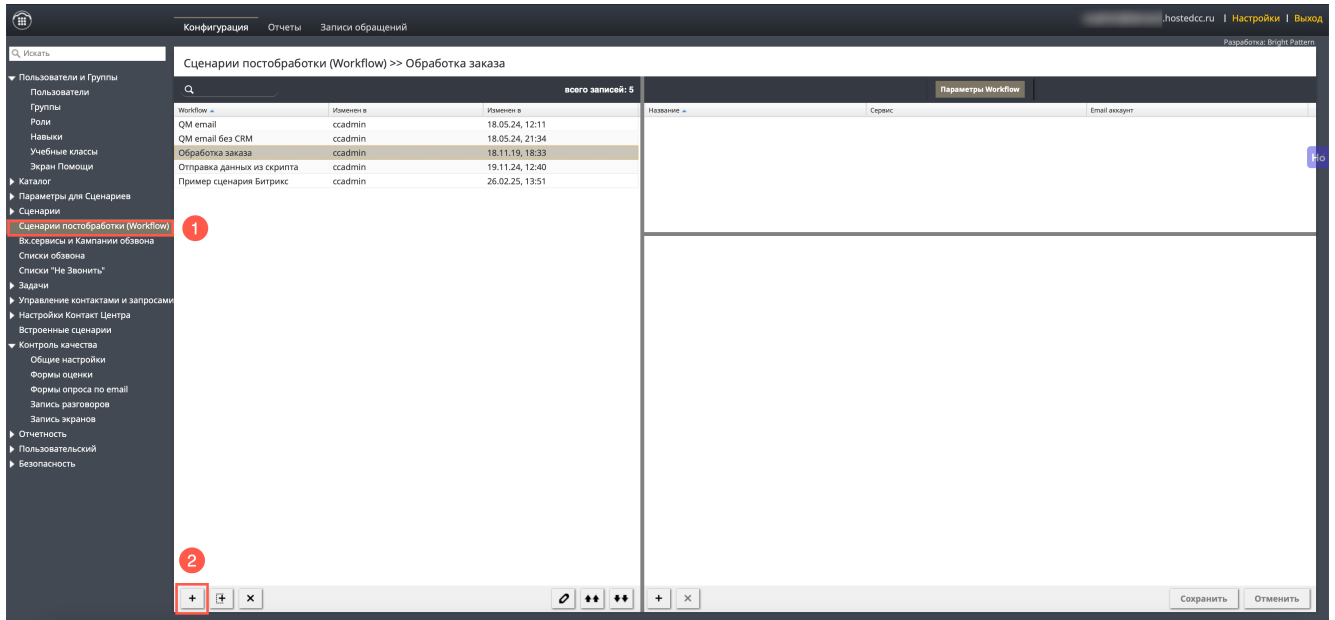
столбец	тип поля, англ.	тип поля, русск.	содержание
К	Service type	Тип сервиса	тип сервиса, в котором может использоваться данный статус; следует указать один из четырех типов (на англ. яз.): INBOUND /входящий , OUTBOUND / исходящий, BLENDED / смешанный, CHAT / чат, EMAIL.

 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.

4. Создание сценария Workflow (Постобработки)

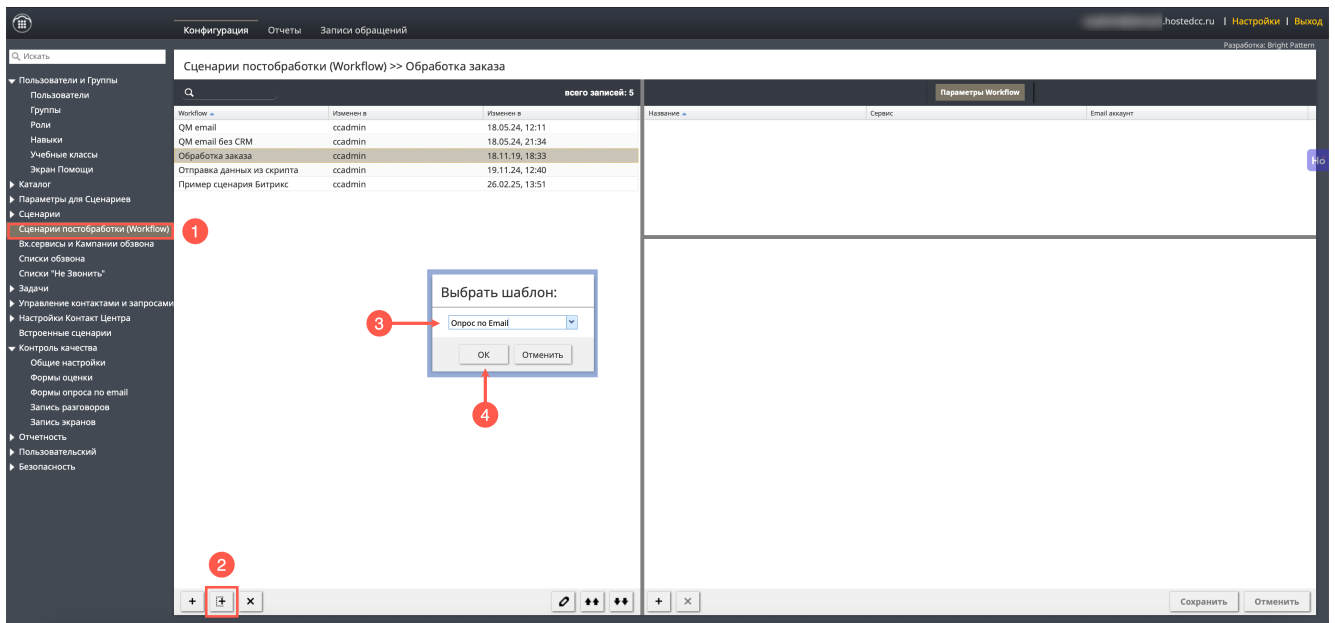
Для автоматической отправки письма с оценкой используется специальный сценарий *Workflow* (Постобработка), который запускается после проставления оператором определённого *статуса(ов)*.

Для создания нового сценария перейдите в раздел Сценарии Постобработки (Workflow)(1) и нажмите кнопку Добавить Workflow (2).



Облачный Контакт Центр поставляется с **шаблоном сценария Workflow** по отправке email с опросом, который можно использовать в работе или как образец для настройки собственных сценариев.

Для создания сценария на основе шаблона нажмите кнопку **Добавить из шаблона** (2). В новом окне выберите шаблон *Опрос по email* (3). Нажмите **ОК** (4) для подтверждения выбора.

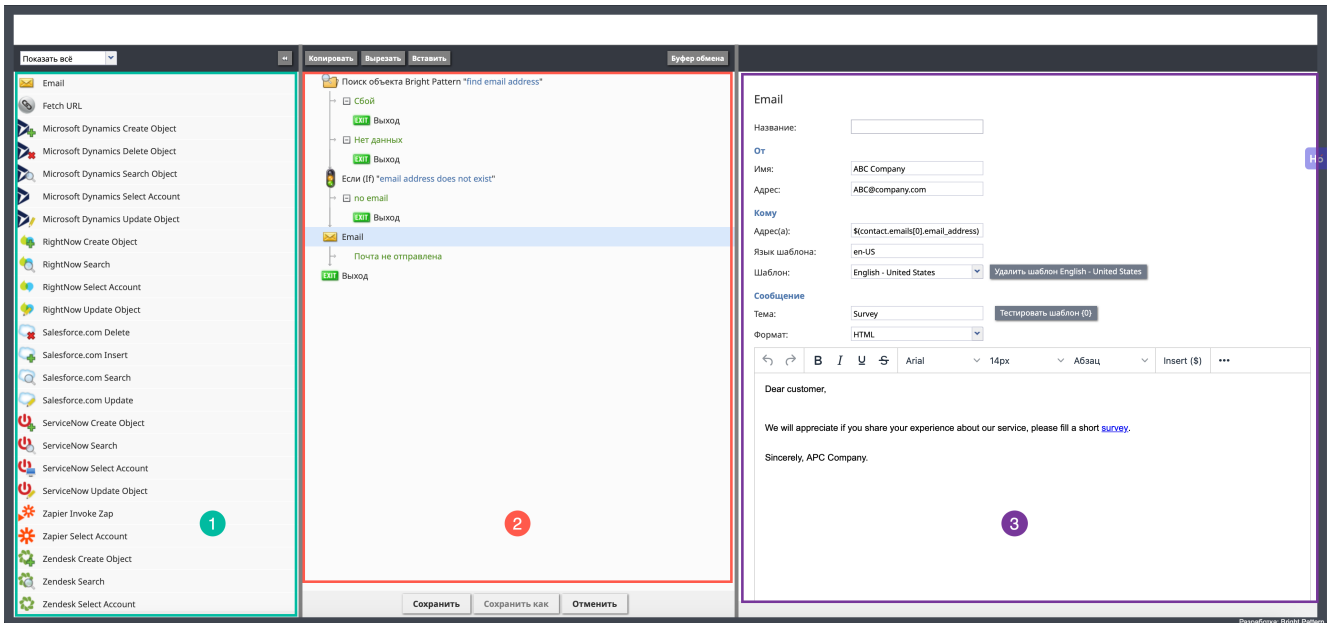


4.1. Настройка сценария Workflow

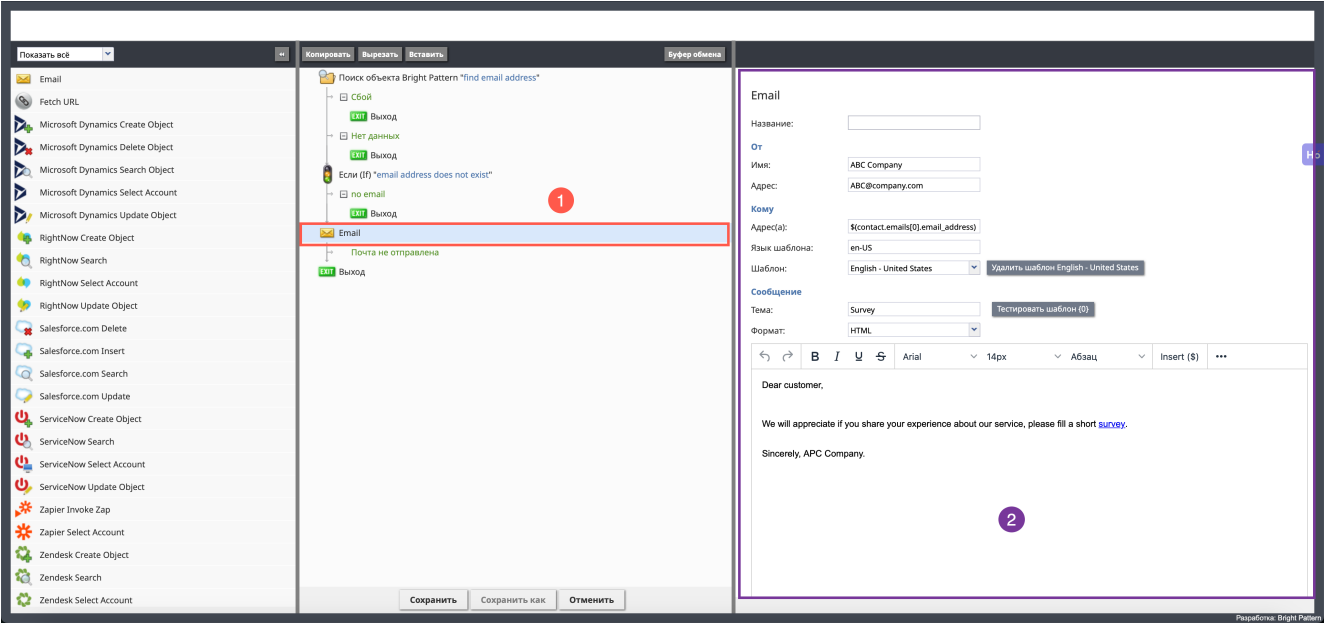
Конструктор сценария с выбранным шаблоном откроется в новой вкладке браузера.

Конструктор состоит из трёх частей:

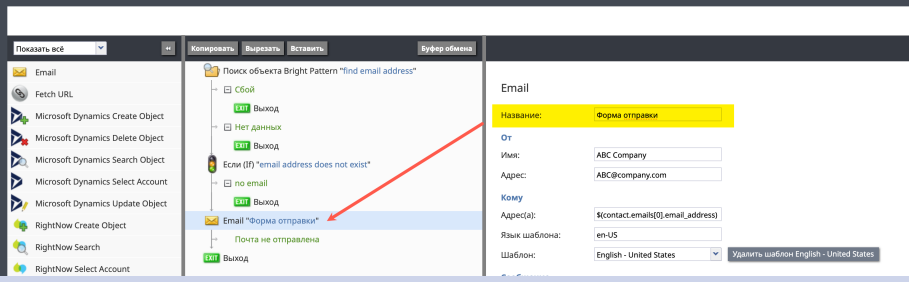
- (1) - область блоков сценария;
- (2) - рабочий сценарий;
- (3) - область настроек выбранного блока сценария.



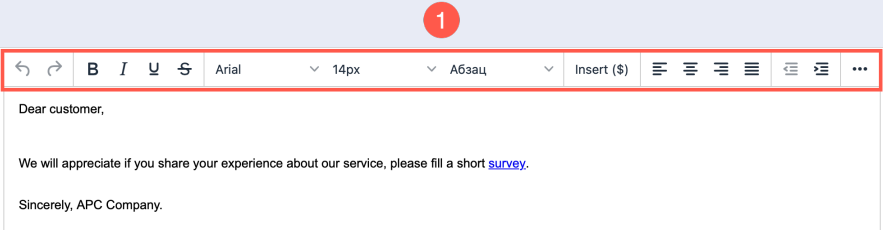
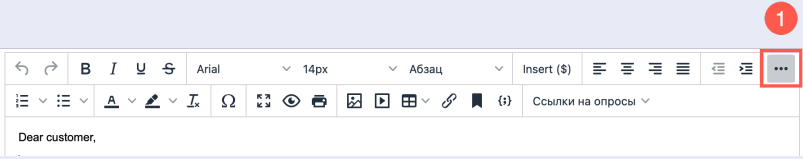
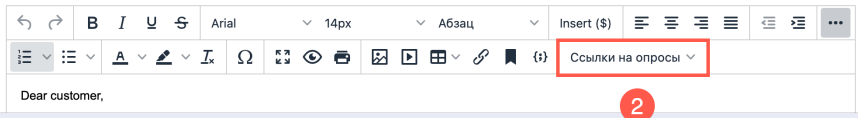
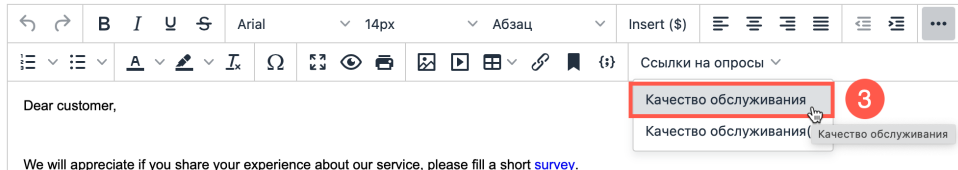
Для модификации сценария под конкретную задачу в центральной области выберите блок Email (1). В правой части откроется область настройки блока (2).

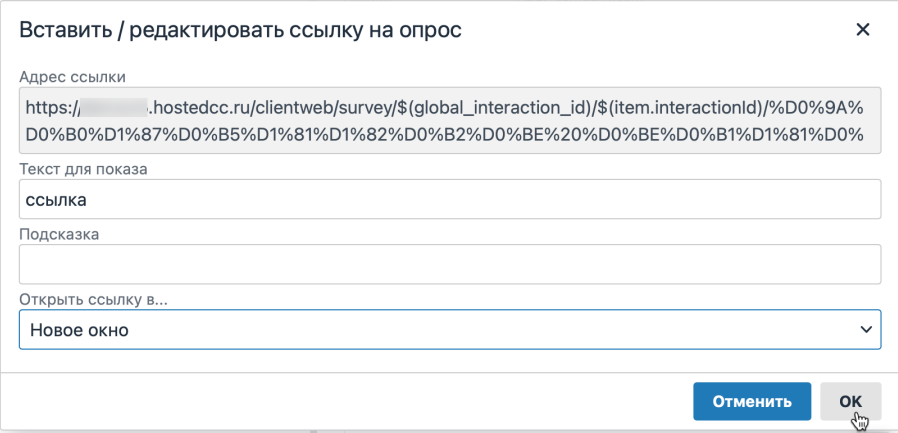


Описание пунктов настройки блока Email приводится в таблице ниже.

название	описание
Название	<p>Название блока Email в сценарии. Введите название в текстовое поле и оно будет показано рядом с блоком Email в области рабочего сценария.</p> <p>Пример показан ниже:</p> 
От	
Имя	<p>Имя (название) отправителя письма.</p> <p>В этом поле также может использоваться переменная в формате \$(varname).</p>
Адрес	<p>Email отправителя письма.</p> <p>В этом поле также может использоваться переменная в формате \$(varname).</p>
Кому	

название	описание
Адрес(а)	<p>В данном поле задаются адреса электронной почты предполагаемых получателей. При отправке на несколько адресов их следует разделять, используя запятую или точку с запятой.</p> <p>В этом поле также может использоваться переменная в формате \$(varname).</p> <p>Если workflow предусматривает, что оператор работал с письмом клиенту и письмо с оценкой отправляется клиенту по окончании работы с email, то в качестве переменной следует использовать переменную вида \$(item.from). Она подставляет email из письма, завершение работы с которым запускает данный workflow. ⚠ Данная переменная не требует наличия карточки контакта в КЦ.</p> <p>⚠ Если в КЦ используются карточки контактов и в карточке есть email для данного контакта, то в качестве переменной следует использовать переменную вида \$(contact.emails[0].email_address). Она подставляет email клиента в письмо, независимо от типа коммуникации с клиентом, которое запустило данный workflow. Например, с помощью этой переменной можно отправить email с оценкой по окончании телефонного разговора с клиентом. При создании workflow из шаблона по умолчанию используется данная переменная.</p>
Язык шаблона	Выберите из выпадающего списка код языка (согласно стандарту ISO), на котором составлен шаблон письма. Для русского языка выберите ru-RU.
Шаблон	Выберите из выпадающего списка язык, на котором составлен шаблон письма. Это позволяет для разных языков настроить свои отдельные шаблоны.
Сообщение	
Тема	<p>Тема письма.</p> <p>В этом поле также может использоваться переменная в формате \$(varname).</p>
Формат	Выберите из выпадающего списка формат тела письма: HTML (выбран по умолчанию) или Простой текст.

название	описание
Тело письма	<p>Введите текст сообщения, который будет отправлен клиенту. Платформа КЦ не накладывает никаких ограничений на размер письма.</p> <p>При выборе формата письма HTML в верхней части отображается панель форматирования (1), позволяющая настроить графический вид письма.</p>  <p>Нажатие кнопки Insert (\$) позволяет вставить в тело письма переменную, в которую при отправке будет автоматически подставлена информация о клиенте или операторе.</p> <p>Доступны следующие переменные:</p> <ul style="list-style-type: none"> \$(user.firstName) - имя оператора, который запустил данный workflow (завершил обработку обращения со статусом, на который настроен данный workflow); \$(user.lastName) - фамилия оператора, который запустил данный workflow (завершил обработку обращения со статусом, на который настроен данный workflow); \$(user.email) - email оператора, который запустил данный workflow (завершил обработку обращения со статусом, на который настроен данный workflow); \$(from.name) - имя/ фамилия клиента; \$(from.emailAddress) - email клиента; \$(case.number) - номер запроса. <p>⚠ Для вставки в текст письма ссылки на подготовленную форму опроса (см. раздел) нажмите (1).</p>  <p>Откроется дополнительная панель форматирования. Нажмите Ссылки на опросы (2).</p>  <p>Выберите из выпадающего списка название нужной формы опроса (3).</p> 

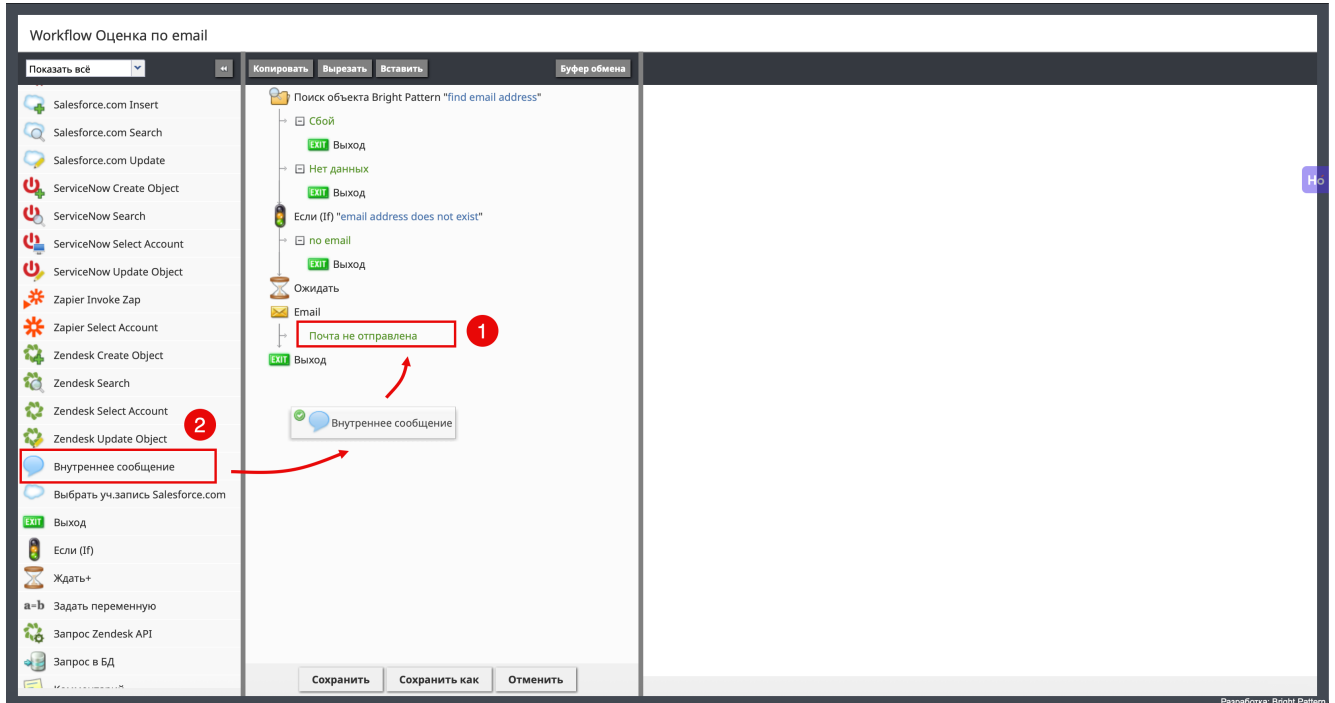
название	описание
Тело письма (продолжение)	<p>В новом окне откроются настройки ссылки:</p> <p>п.Текст для показа - введите текст, по нажатию на который откроется ссылка с опросом;</p> <p>п.Подсказка - текст, который будет отображаться при наведении курсора на текст, заданный в п.Текст для показа;</p> <p>п.Открыть ссылку в... - выберите из выпадающего списка способ открытия ссылки с опросом; возможные варианты: Новое окно (используется по умолчанию) ; Та же страница.</p> <p>Нажмите ОК для сохранения настроек.</p> 
Кнопка Удалить шаблон [язык]	Нажатие на данную кнопку удалит все содержание тела письма, созданного для языка, заданного в п.Шаблон.

название	описание
Кнопка Тестировать шаблон	<p>Нажатие на данную кнопку отправляет тестовый email с текстом, заданным в теле письма.</p> <p>При нажатии на кнопку откроется окно, в котором в поле Кому введите адрес, на который будет отправлено тестовое письмо и нажмите Отправить.</p> <div data-bbox="502 380 1149 649"> <p>Отправить тестовое сообщение</p> <p>Кому: <input type="text" value="admin@mail.ru"/></p> <p>Отправить Отменить</p> </div> <p>⚠ Обратите внимание: по данной кнопке можно проверить техническую отправку письма с адреса, указанного в п.От-Адрес и отображение текста письма у получателя.</p> <p>По данной кнопке не проверяется:</p> <ul style="list-style-type: none"> • автоматическая отправка письма по завершении работы оператора над обращением с определённым статусом (настройки workflow); • открытие ссылки с формой опроса из полученного тестового письма. <p>Чтобы проверить данные настройки следует полностью завершить настройку конфигурации workflow и выполнить тестовое входящее обращение (отправить письмо/позвонить/написать в чат).</p>

4.2. Сообщение о недоставке email

Если email по каким либо причинам не может быть доставлен, то можно настроить автоматическую отправку сообщения об этом на email заданного сотрудника.

Для этого используется ветка Почта на отправлена (1) блока Email. Перетащите в эту ветку блок Внутреннее сообщение (2).



Настройки блока описаны в таблице ниже.

Workflow Оценка по email

Показать все

КопироватьВырезатьВставитьБуфер обмена

Salesforce.com Insert

Salesforce.com Search

Salesforce.com Update

ServiceNow Create Object

ServiceNow Search

ServiceNow Select Account

ServiceNow Update Object

Zapier Invoke Zap

Zapier Select Account

Zendesk Create Object

Zendesk Search

Zendesk Select Account

Zendesk Update Object

Внутреннее сообщение

Выбрать уч.запись Salesforce.com

Выход

Если (If)

Ждать*

Задать переменную

Запрос Zendesk API

Запрос в БД

Поиск объекта Bright Pattern "find email address"

Сбой

Выход

Нет данных

Выход

Если (If) "email address does not exist"

по email

Выход

Ожидать

Email

Почта не отправлена

Внутреннее сообщение "Ошибка при отправке email QM"

Сбой

Выход

Сохранить

Сохранить как

Отменить

Внутреннее сообщение

Посылает внутреннее сообщение пользователю КЦ

Название:Ошибка при отправке email QM

Имя пользователя:supervisor

Сообщение:Email с ссылкой на опрос не был отправлен.

название	описание
Название	Название блока в сценарии. Введите название в текстовое поле и оно будет показано рядом с блоком Внутреннее сообщение в области рабочего сценария.
Имя пользователя	Введите здесь имя пользователя (название его учётной записи), которому будет адресовано письмо.
Сообщение	Текст сообщения о неотправке письма с ссылкой на опрос.

4.3. Добавление задержки в отправке email

Для практического использования тестового сценария Workflow, описанного выше, рекомендуется добавить в сценарий **задержку с отправкой email**.

Если не использовать задержку, то email с ссылкой на опрос будет отправлен мгновенно, как только оператор выберет нужный статус при обработке обращения. Это следует учитывать прежде всего при работе с клиентскими email: могут возникнуть ситуации, когда письмо с опросом поступит клиенту раньше, чем придёт ответ от оператора.

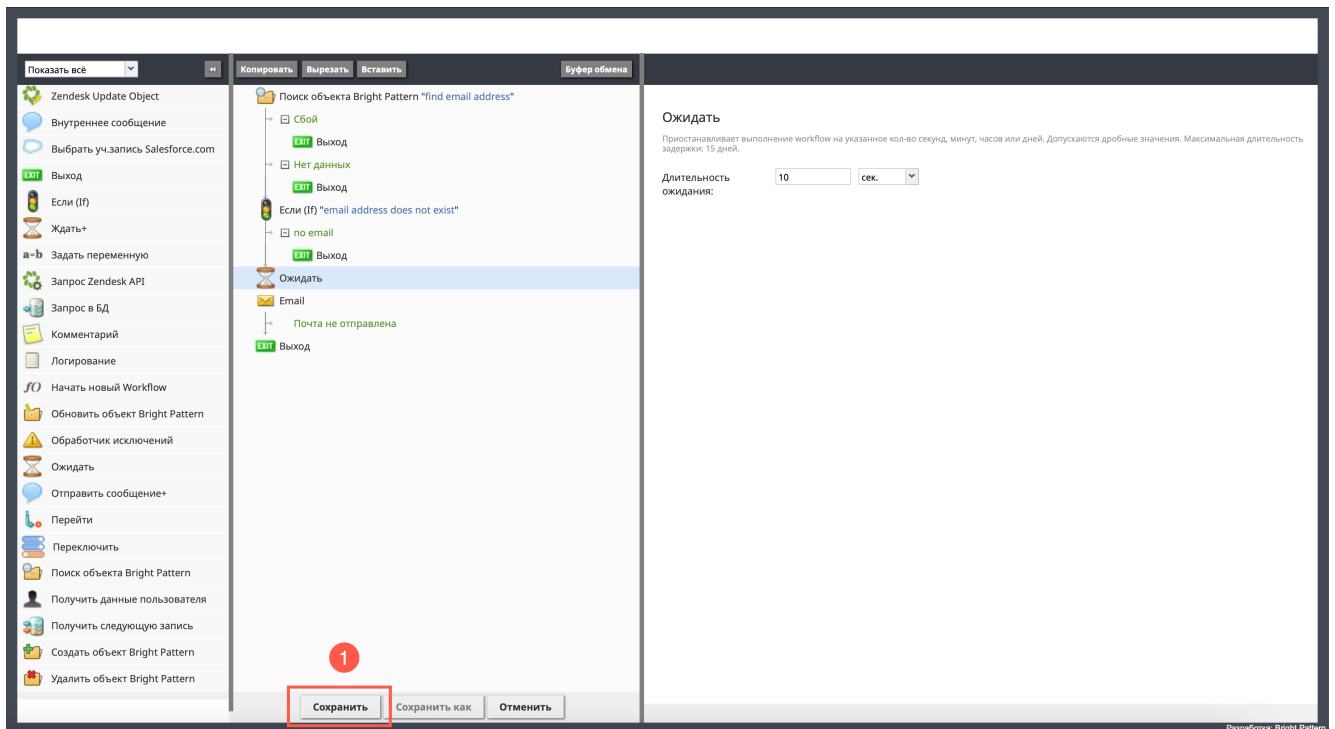
Для добавления задержки следует добавить блок **Ожидать / Wait (1)** перед блоком **Email (4)**. Для этого перетащите (2) блок **Ожидать** из левой части экрана в нужное место в рабочей области (3).

Выберите блок **Ожидать**. В правой части откроются настройки блока. В п. **Длительность ожидания** введите длительность задержки с отправкой email. Задержку можно задать в секундах, минутах, часах и днях. Для этого выберите нужный интервал из выпадающего списка.

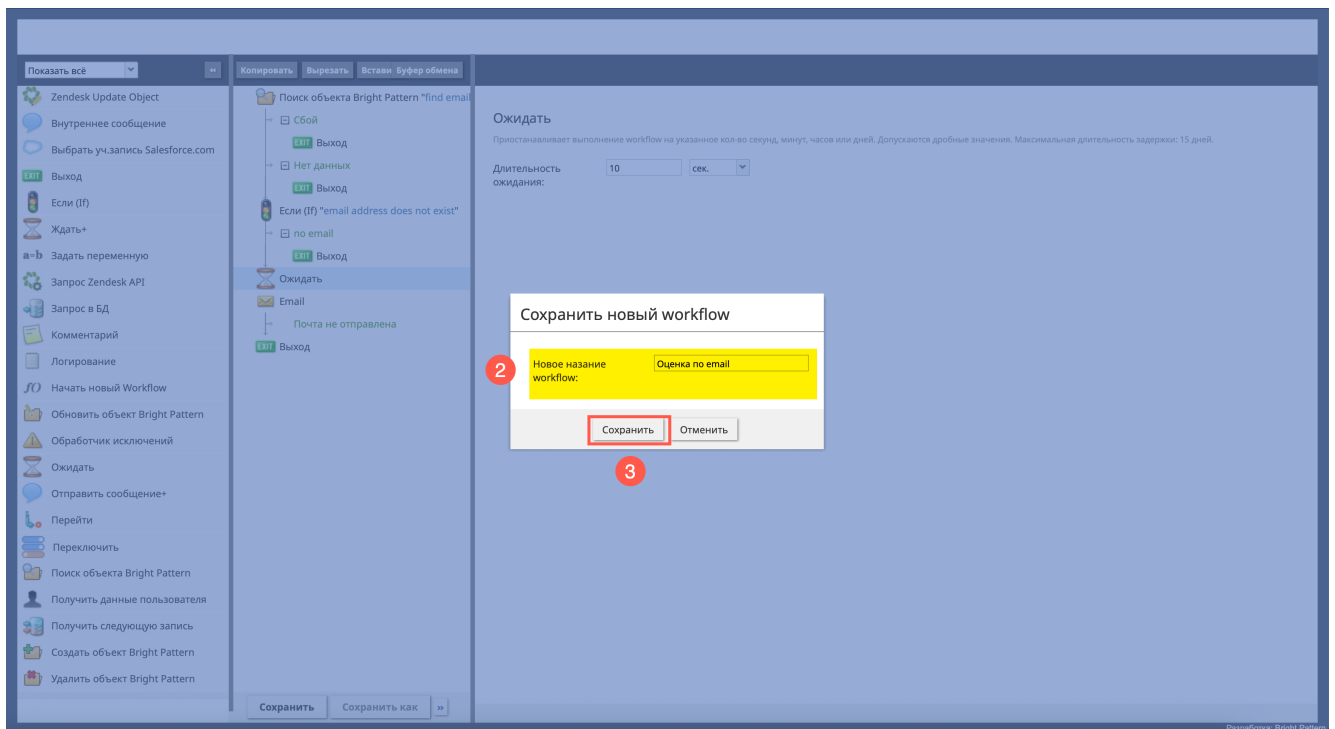
The screenshot displays the Bright Pattern Workflow Builder interface. On the left, a sidebar lists various workflow blocks, with 'Ожидать' (Wait) highlighted and numbered 1. The main workspace shows a workflow diagram with several blocks: 'Сбой' (Error), 'Нет данных' (No data), 'Если (If) "email address does not exist"', 'no email', 'Email', and 'Почта не отправлена' (Email not sent). A 'Wait' block is being dragged from the sidebar (indicated by a red arrow and number 2) to the workspace (indicated by a red arrow and number 3). The 'Email' block is numbered 4. On the right, the configuration panel for the 'Ожидать' block is shown, with the 'Длительность ожидания' (Waiting duration) set to 10 seconds, indicated by a red circle with the number 5. The interface includes standard copy, paste, and delete buttons at the top, and save, save as, and cancel buttons at the bottom.

4.4. Сохранение настроек Workflow

Для сохранения сделанных настроек нажмите Сохранить (1).



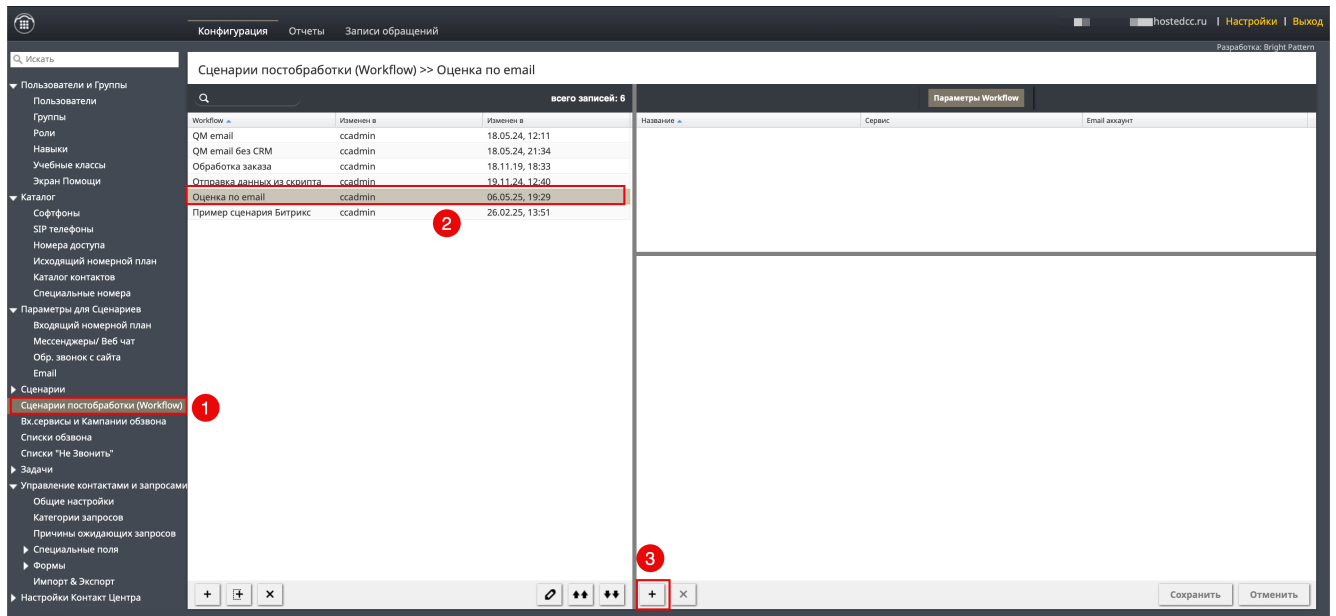
В новом окне введите название workflow (2) и нажмите Сохранить (3).



5. Настройка запуска отправки email по статусу обращения

Последний шаг настройки отправки email с ссылкой на опрос состоит в создании **конфигурации**, которая обеспечит запуск нужного workflow при выборе оператором определённого статуса обращения.

Создание конфигурации происходит в разделе Сценарии постобработки (workflow) (1). Выберите нужный workflow (2) и нажмите кнопку Добавить конфигурацию Workflow (3).

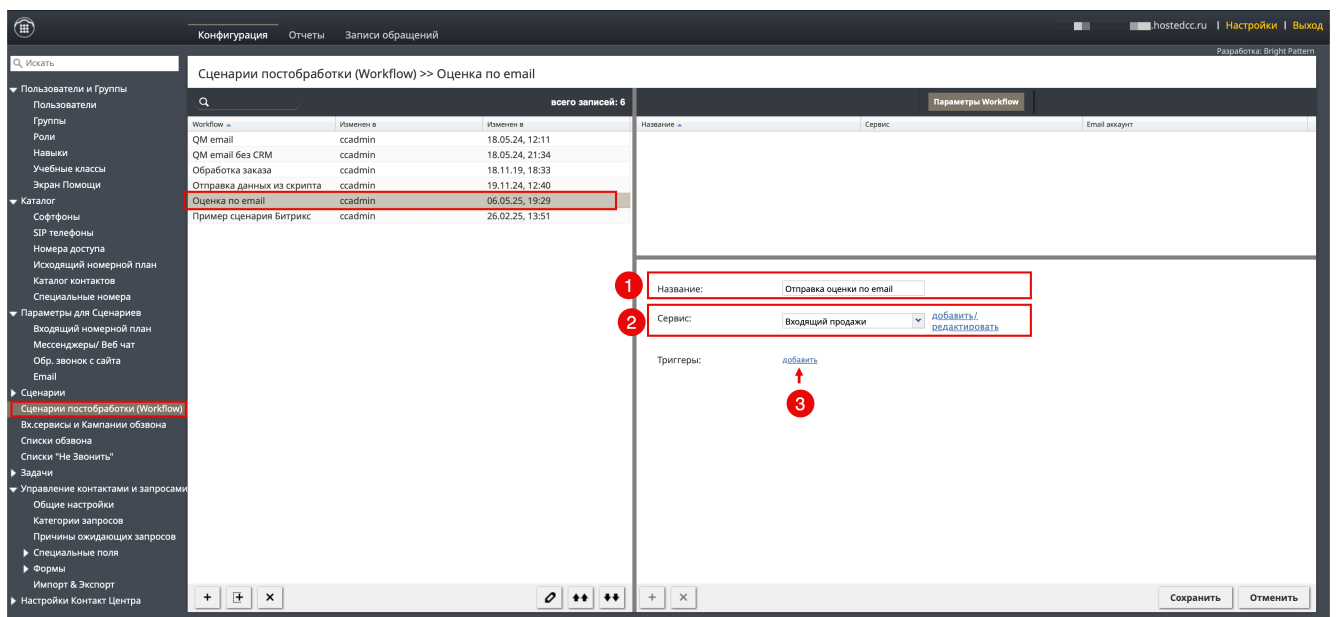


В правой части экрана задайте настройки конфигурации:

(1) п.Название - введите название новой конфигурации ;

(2) п.Сервис - выберите из выпадающего списка название сервиса, с которым будет работать данная конфигурация;

(3) п.Триггеры - в данном пункте задаются критерии, по которым будет запускаться выбранный workflow. Нажмите добавить (3) для добавления нового критерия (триггера).



При нажатии **добавить** откроются настройки нового критерия (триггера). Выберите один из трёх вариантов триггера (1). В зависимости от выбранного критерия (триггера) в блоке (2) следует выбрать его настройки. Подробнее они рассматриваются в таблице ниже.

название	описание
Обращение завершено с последним статусом	<p>Выберите из выпадающего списка в блоке (2) название статуса по которому будет срабатывать триггер. Также можно выбрать Любой статус.</p>
Обращение завершено со средним значением эмоций	<p>При выборе данного триггера в блоке (2) следует указать порог для среднего эмоционального значения обращения . Это делается путем выбора < или > и задания среднего значения эмоции в диапазоне от -1 до 1.</p>
Оператор завершил обращение со статусом	<p>Данный триггер срабатывает, если оператор завершит работу с обращением со статусом, выбранным в блоке (2). Также можно выбрать Любой статус.</p> <p>⚠ Рекомендуется использовать данный вариант в случае, если обращения обрабатываются оператором.</p>

Для сохранения настроек триггера нажмите (1).

Название:

Сервис: [добавить/редактировать](#)

Триггеры:

[добавить](#)

Одна конфигурация может содержать несколько триггеров.

Для добавления нового триггера к уже существующему ещё раз нажмите добавить (1) и выполните действия, аналогичные описанным выше.

Название:

Сервис: [добавить/редактировать](#)

Триггеры: [добавить](#)

1

Для сохранения настроек конфигурации нажмите Сохранить (1).

Конфигурация | Отчеты | Записи обращений

Искать

Сценарии постобработки (Workflow) >> Оценка по email

Параметры Workflow

Workflow	Измнен в	Измнен в	Название	Сервис	Email аккаунт
QM email	ccadmin	18.05.24, 12:11	Отправка оценки по email	Входящий продажи	
QM email без CR...	ccadmin	18.05.24, 21:34			
Обработка заказа	ccadmin	18.11.19, 18:33			
Отправка данн...	ccadmin	19.11.24, 12:40			
Оценка по email	ccadmin	06.05.25, 19:29			
Пример сценар...	ccadmin	26.02.25, 13:51			

Название:

Сервис: [добавить/редактировать](#)

Триггеры: [добавить](#)

1

[Сохранить](#) [Отменить](#)

✓ **НА ЭТОМ НАСТРОЙКА ОТПРАВКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО EMAIL ЗАВЕРШЕНА.**

6. Пример работы настроек отправки email с оценкой качества

Покажем, как будет выглядеть процесс отправки email с настройками, показанными ранее в данной инструкции.

Если оператор работает в сервисе *Входящий продажи* (1) и завершает обработку обращения со статусом *Заказ* (2), то в этом случае автоматически запускается workflow *Оценка по email* (3).

Сценарии постобработки (Workflow) >> Оценка по email

Параметры Workflow

Workflow	Изменен в	Изменен в
QM email	ccadmin	18.05.24, 12:11
QM email без CR...	ccadmin	18.05.24, 21:34
Обработка заказа	ccadmin	18.11.19, 18:33
Отправка данн...	ccadmin	19.11.24, 12:40
Оценка по email	ccadmin	06.05.25, 19:29
Пример сценар...	ccadmin	26.02.25, 13:51

Название: Отправка оценки по email

Сервис: **1** → Входящий продажи [добавить/редактировать](#)

Триггеры: Оператор завершил обращение со статусом **Заказ** **2** [добавить](#)

Сохранить Отменить

В workflow будет выдержана пауза с задержкой отправки email, заданной в блоке Ожидать (4). По истечении времени задержки будет отправлено письмо на адрес клиента (6). Текст письма задаётся в области (7) и содержит ссылку на страницу опроса (8), уникальную для каждого обращения.

Если письмо по каким то причинам не может быть отправлено, то на email сотрудника будет отправлено сообщение. Email сотрудника и текст сообщения о недостатке задаются в ветке Почта не отправлена (9) блока Email.

Оценка по email

Поиск объекта Bright Pattern "find email address"

Если (If) "email address does not exist"

Ожидать (4)

Email "Опрос по email" (5)

Почта не отправлена (9)

Внутреннее сообщение "Ошибка при отправке"

Email Configuration:

- Название: Опрос по email
- От: Поддержка CloudContact
- Адрес: cloudcontact.mail.demo@gmail.com
- Кому: \${contact.emails[0].email_address} (6)
- Язык шаблона: ru-RU
- Шаблон: Russian
- Сообщение:
 - Тема: Опрос по качеству работы
 - Формат: HTML
 - Текст:

Здравствуйте, \${item.firstName} !

Недавно Вы обратились в нашу компанию.

Просим Вас ответить на вопросы по качеству обслуживания Вашего обращения.

Нажмите на [ссылку](#) чтобы пройти опрос. Ваши ответы помогут сделать наш сервис лучше. (7)

Заранее спасибо! (8)

Елена Белова
Руководитель службы контроля качества CloudContact

Сохранить Сохранить как Отменить

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

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