



CloudContact

# Облачный Контакт-центр

**СОХРАНЕНИЕ ДАННЫХ ИЗ СКРИПТА  
РАЗГОВОРА**

ИНСТРУКЦИЯ



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



<https://cloudcontact.ru>




[support@cloudcontact.ru](mailto: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](mailto: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 специализированных каналах: [RuTube](#) и [YouTube](#) .

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

**Все данные клиентов и сотрудников КЦ, приведенные в Инструкции, являются вымышленными**

## Содержание

<b>Условные обозначения</b> .....	<b>4</b>
<b>Введение</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Сохранение данных в отчёте «Вызов: подробности»</b> .....	<b>7</b>
1.1.Создание переменной пользовательского отчёта .....	8
1.2.Добавление переменной в поле скрипта .....	11
1.3.Настройка отчёта «Вызов: подробности / Call Details» .....	14
<b>2. Сохранение данных в отчёте «Результаты кампании»</b> .....	<b>15</b>
2.1.Создание переменной истории контакта .....	16
2.2.Добавление переменной в поле скрипта .....	19
2.3.Открытие отчёта «Результаты кампании» .....	20
<b>3. Сохранение данных в истории обращений</b> .....	<b>21</b>
3.1.Создание переменной истории контакта .....	23
3.2.Добавление переменной в поле скрипта .....	26
3.3.Добавление переменной во вкладку «История» карточки контакта .....	30
<b>4. Сохранение данных в карточке контакта</b> .....	<b>35</b>
4.1.Создание переменной карточки контакта .....	37
4.2.Добавление переменной в поле скрипта .....	40
4.3.Добавление переменной во вкладку «Подробности» карточки контакта .....	44


## 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.

## Введение

Платформа Облачного Контакт Центра позволяет создавать и использовать *скрипты разговора* во время обработки обращений операторами. Если для определённого сервиса задан скрипт, он автоматически откроется в *приложении Оператора* при поступлении обращения.

⚠ Создание *скриптов разговора* описывается в 📖 инструкции [Скрипты разговора](#), размещённой на [Справочном портале](#).

**Скрипты разговора могут содержать поля, заполняемые операторами в процессе обработки обращения. Информация, занесённая в такие поля, может быть сохранена для последующего использования.**

The screenshot displays the operator interface for a chat session with 'Михаил Егоров'. The interface includes a top navigation bar with 'Входящие вызовы', 'Сайт', 'Справка', and 'Таблица'. The main content area is titled 'Подключение к сервису' and contains the following elements:

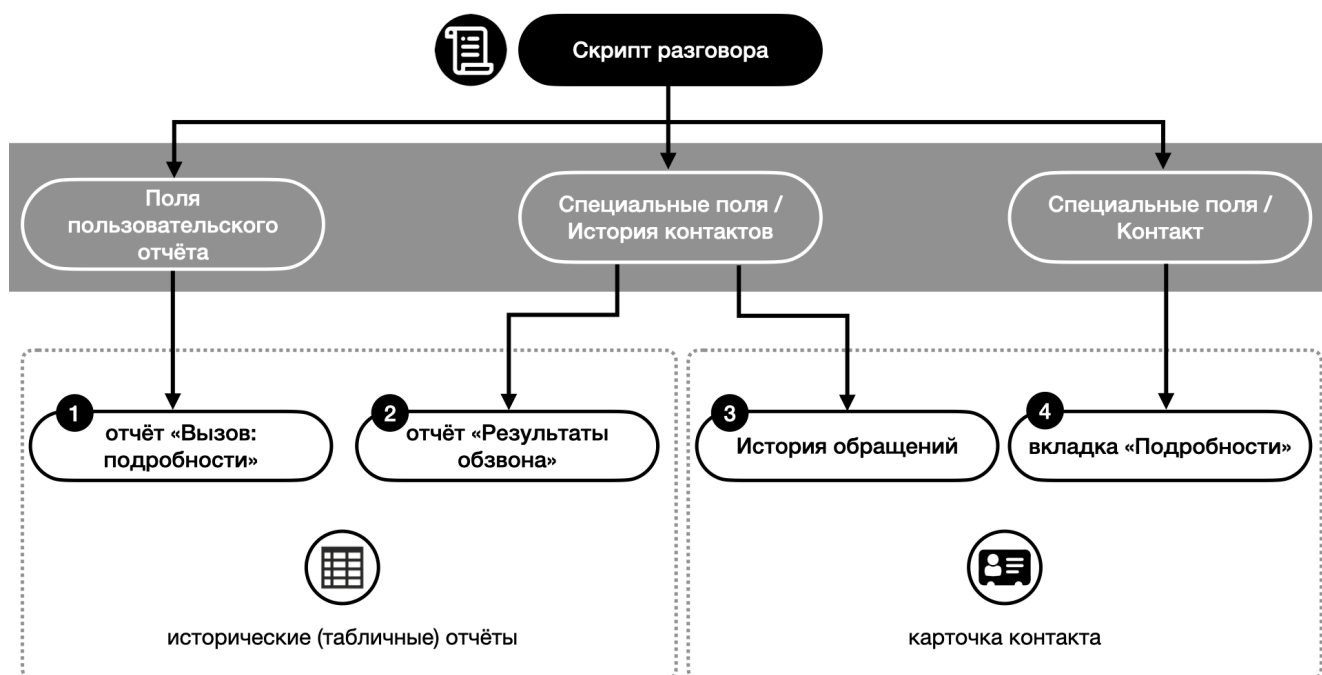
- Operator message: 'Оператор Ирина. Для оформления Заказа, Михаил, просьба ответить на несколько вопросов. Номер действующего Договора: 123-456 от 1 января 2022 г.'
- Question: 'Какое количество операторов будет одновременно работать в КЦ?' with a dropdown menu showing options: 'до 10', '20', '30', '40', '50'. The '20' option is selected.
- Form fields: 'Интересующий функционал:' with checkboxes for 'входящие вызовы' (checked) and 'чат'.
- Buttons: 'Выбор тематики', 'Завершить', 'Поддержка', 'Справка', 'в начало'.
- Additional actions: 'Дополнительные действия:' with buttons for 'Перевод в Отдел продаж' and 'Отправить email'.
- Search: 'Поиск данных о клиенте:' with a search bar containing 'егоров'.
- Table: A table with columns 'Имя', 'Фамилия', 'Телефон', 'Email', and 'Источник'. The row shows: Михаил, Егоров, 8 (123) 456-78-90, custom\_mail@yandex.ru.
- Bottom buttons: 'Использовать', 'Создать', 'Следующий'.

*пример скрипта разговора с заполняемыми полями*

Информация может быть сохранена:

- ① в стандартном табличном отчёте «Вызов: подробности / Call Details» ;
- ② в табличном отчёте «Результаты кампании» по работе кампании обзвона;
- ③ в истории обращений конкретного клиента
- ④ карточке контакта (вкладка Подробности).

Для сохранения информации в скриптах используются специальные переменные. Информация , содержащаяся в этих переменных, затем помещается в табличные отчёты или карточку контакта (в зависимости от типа переменных). Связь между скриптом обзвона, полями с переменными и местом отображения данных (таблицы или карточка контакта) представлена на диаграмме ниже.

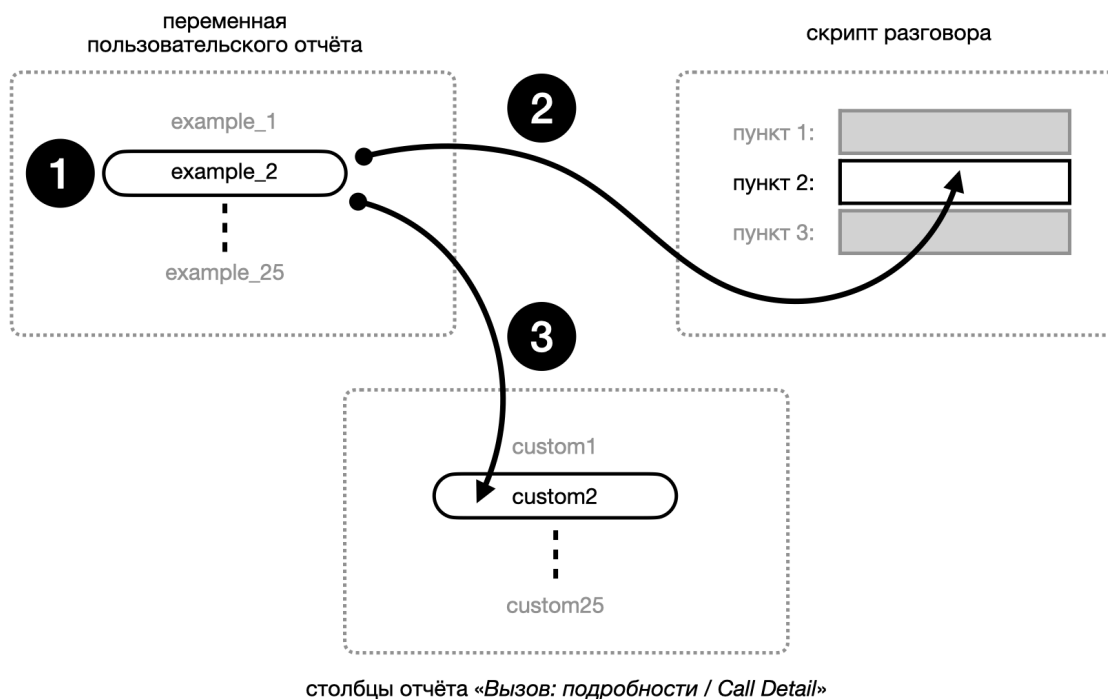


⚠ Информация из скрипта разговора может быть **одновременно** сохранена в нескольких местах, перечисленных выше.

**В данной инструкции рассказывается , как настроить сохранение данных , введённых в скрипте разговора.**

## 1. Сохранение данных в отчёте «Вызов: подробности»

Общий порядок действий по настройке сохранения данных из скрипта разговора в отчёте «Вызов: подробности / Call Details» приведен на диаграмме и в таблице ниже.



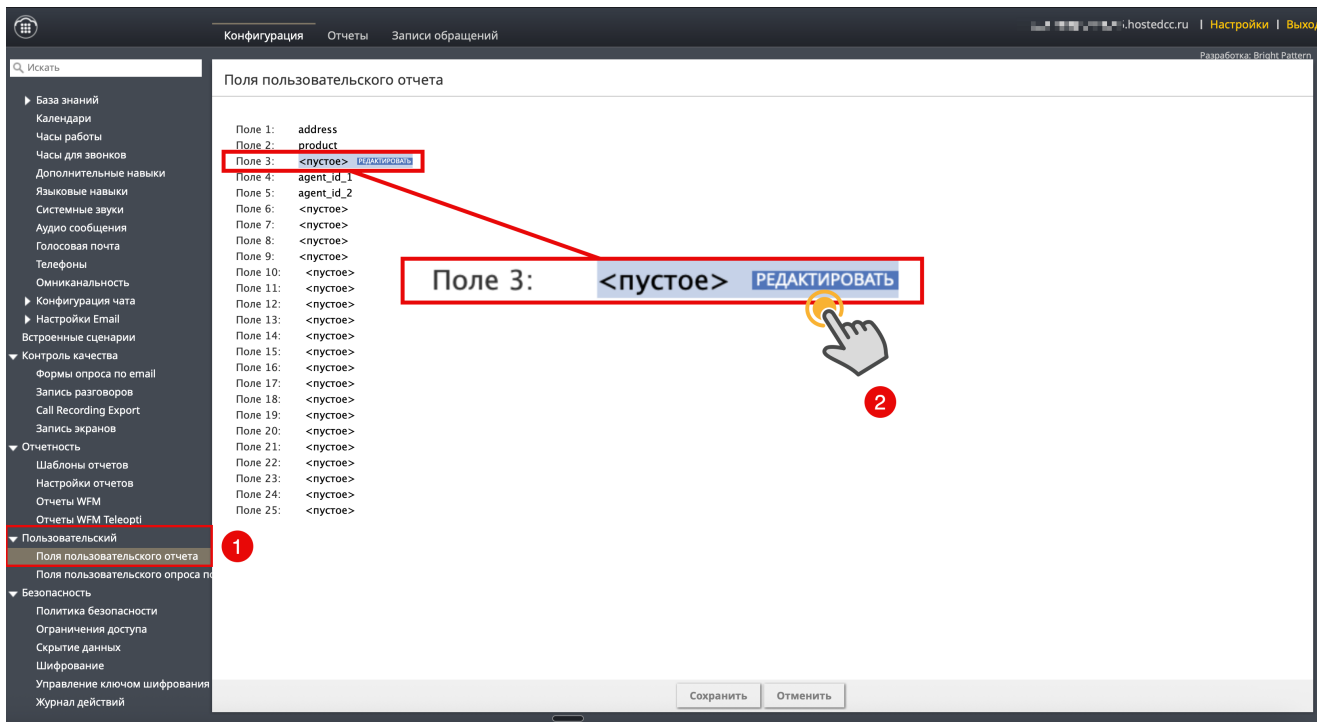
шаг	раздел приложения Администратора	описание
1	Пользовательский / Поля пользовательского отчёта	Создание <b>переменной</b> , в которую будут записываться данные из определённого поля в скрипте разговора.
2	Управление контактами и запросами / Формы / Скрипты разговора	Добавление <b>переменной</b> в <b>поле</b> скрипта разговора.
3	Отчёты / отчёт «Вызов: подробности»	Добавление <b>столбца с переменной</b> в рабочую область отчёта.

В последующих разделах инструкции подробно рассматриваются все действия по сохранению данных из скрипта разговора в отчёте.

## 1.1.Создание переменной пользовательского отчёта

Для того, чтобы информация из скрипта разговора могла быть доступна в отчётах, следует **создать переменную**, в которую она будет записываться.

Для этого в приложении *Администратора* перейдите в раздел Пользовательский / Поля пользовательского отчета (1). **Всего можно создать 25 переменных в рамках всего Контакт Центра.** Они задаются в полях Поле 1 - Поле 25. Выберите пустое поле и нажмите редактировать (2).



В открывшемся окне введите название переменной и её настройки. Описание пунктов окна и шаги по настройке представлены в таблице ниже.

шаг	название поля	описание
1	Название поля	Введите название переменной. Оно должно быть уникальным и не совпадать с названиями других переменных в этом разделе.  ⚠ Название следует вводить латинскими буквами; пробелы в названии заменяются на подчёркивание (например, «example_3»); максимальная длина - 255 символов.
2	Включено	Включите селектор, чтобы разрешить использование переменной в работе КЦ.
3	Сохранить	Сохраните настройки.
опционально	Переменная сценария для заполнения поля / Scenario variable to always populate with	Введите название переменной <i>сценария</i> , значение которой будет автоматически сохраняться в пользовательском столбце отчёта <i>Вызов: подробности / Call Detail Report</i> , связанном с данным полем (см. раздел ).  При использовании данной настройки блок сценария <i>Задать поля пользовательского отчета / Set Custom Reporting Field</i> перезапишет любое ранее установленное значение переменной скрипта. По завершении обращения это значение будет сохранено в пользовательском столбце отчёта <i>Вызов: подробности / Call Detail Report</i> .

Название поля:  1

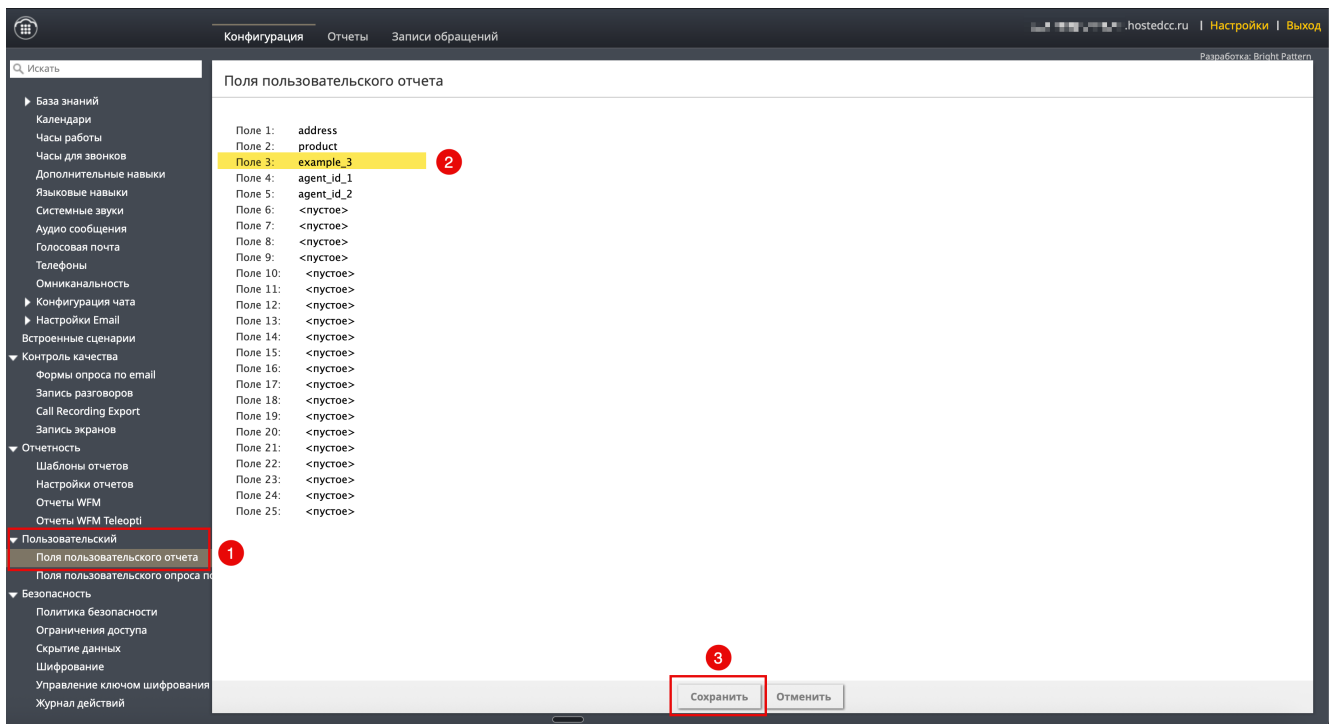
Включено:  2

Scenario variable to always populate with (optional):  3

↓ ✓ ⓧ


⚠ **Важно: на весь Контакт Центр можно задать не более 25 переменных.**

### Сохраните сделанные настройки (3).

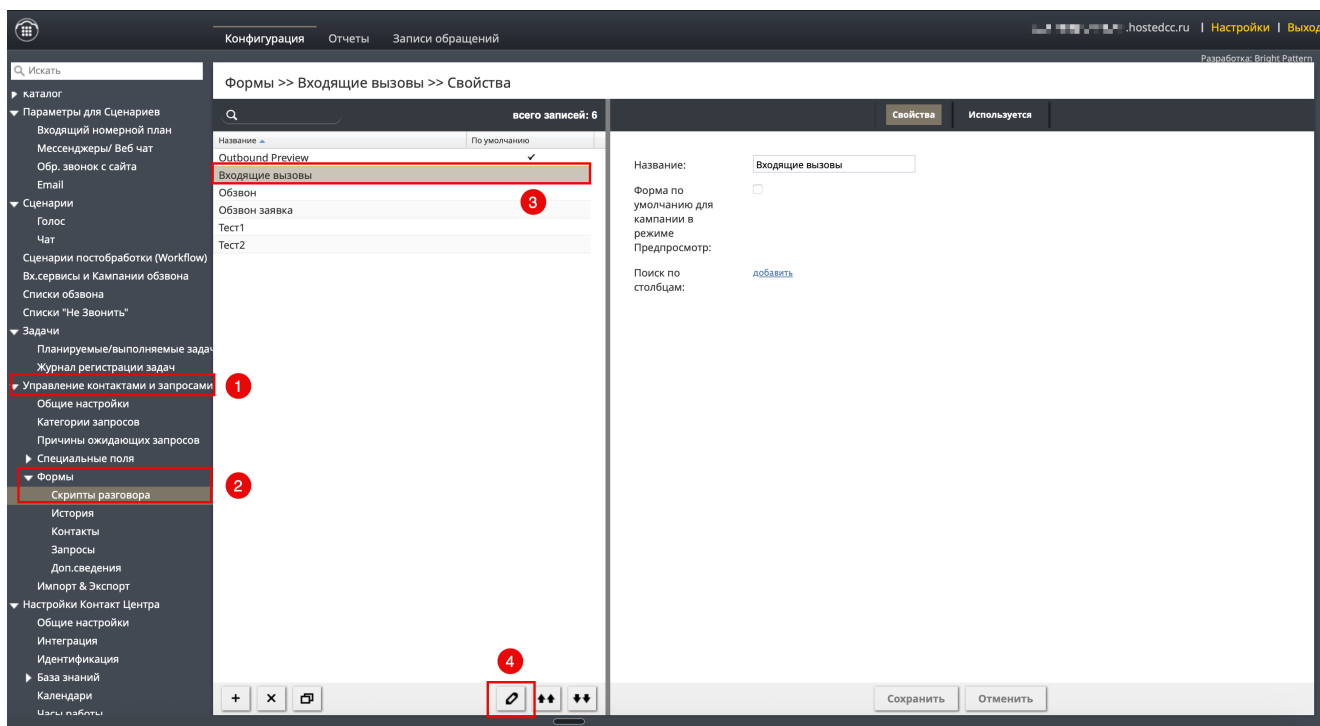



## 1.2. Добавление переменной в поле скрипта

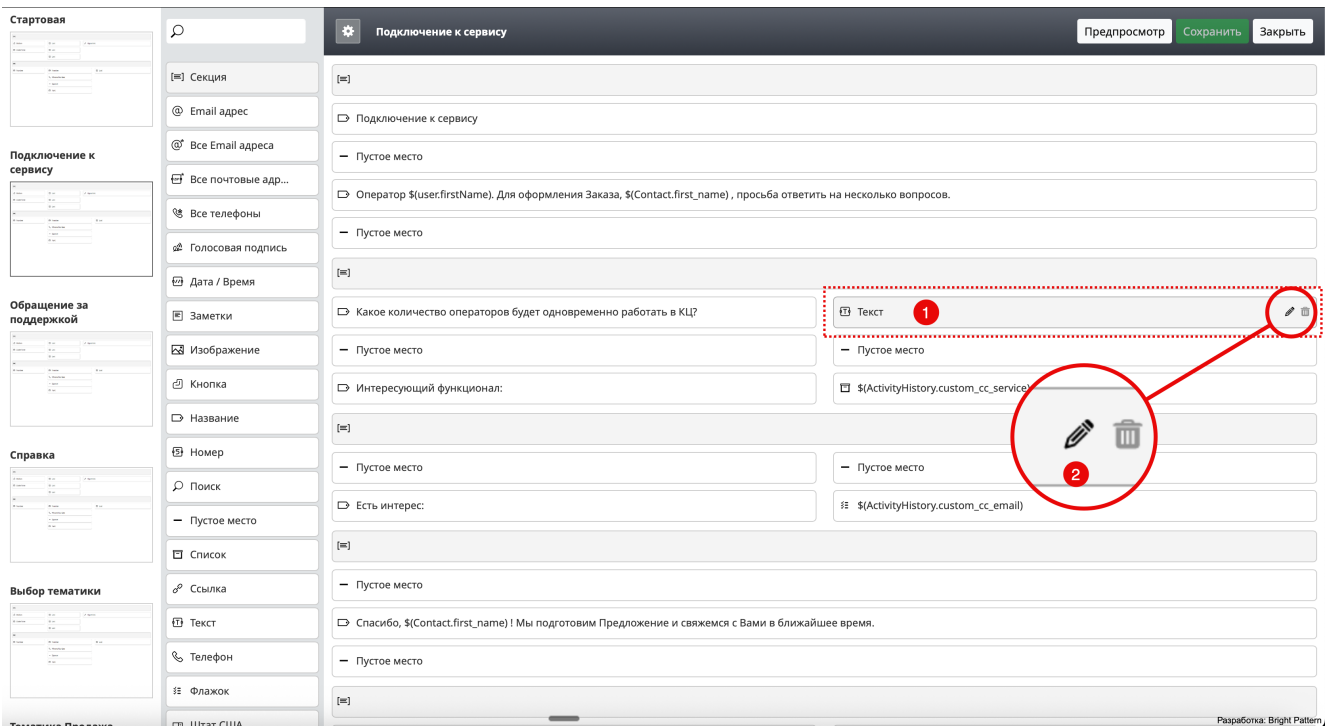
После задания *переменной* её следует добавить в определённое поле *скрипта*. Во время работы с обращением, данные, введённые оператором в это поле, будут записаны в переменную.

**!** Создание *скриптов разговора* описывается в  инструкции [Скрипты разговора](#), размещённой на [Справочном портале](#)

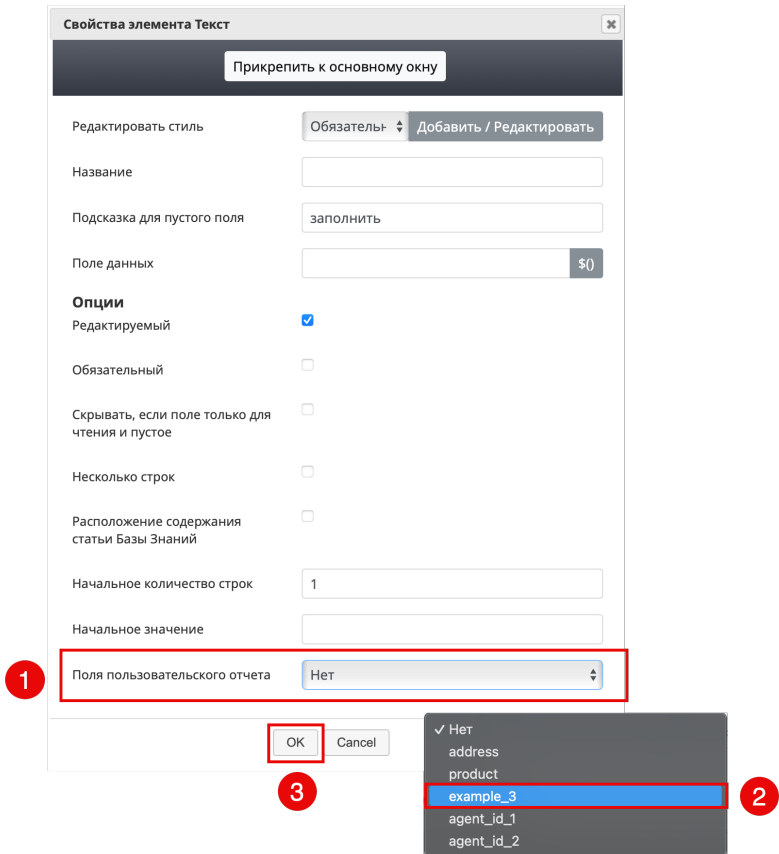
В разделе **Управление контактами и запросами** (1) / **Формы** / **Скрипты разговора** (2) выберите нужный *скрипт* (3) и откройте его в режиме редактирования (4).



В окне редактирования выберите нужный блок, в который оператор будет вносить данные в процессе обработки обращения (1). Нажмите значок редактирования  (2).



В окне редактирования свойств блока выберите пункт Поля пользовательского отчёта (1). Из выпадающего списка выберите созданную ранее переменную (2). Сохраните настройки (3).



Сохраните сделанные настройки скрипта (1).

Стартовая

Подключение к сервису

Обращение за поддержкой

Справка

Выбор тематики

Тематика Проблема

Подключение к сервису

Предпросмотр **Сохранить** Закрыть

1

Секция

Email адрес

Все Email адреса

Все почтовые адр...

Все телефоны

Голосовая подпись

Дата / Время

Заметки

Изображение

Кнопка

Название

Номер

Поиск

Пустое место

Список

Ссылка

Текст

Телефон

Флажок

Штат США

Подключение к сервису

Подключение к сервису

Пустое место

Оператор \${userfirstName}. Для оформления Заказа, \${Contact.first\_name}, просьба ответить на несколько вопросов.

Пустое место

Какое количество операторов будет одновременно работать в КЦ?

Текст

Пустое место

Интересующий функционал:

Пустое место

Пустое место

Есть интерес:

Пустое место

Пустое место

Пустое место

Спасибо, \${Contact.first\_name}! Мы подготовим Предложение и свяжемся с Вами в ближайшее время.

Пустое место

Пустое место

Разработка: Bright Pattern

### 1.3. Настройка отчёта «Вызов: подробности / Call Details»

В разделе Отчёты (1) выберите отчёт «Вызов: подробности / Call Details» (2). Нажмите кнопку Настроить (3).

Конфигурация **Отчеты** Записи обращений

Искать

Хронометраж работы оператора

Отчеты

Всего записей: 41

Report Name	Category	Scheduled At	Last Run	Modified By	Modified Date
Группы: итоговые показатели	1. Операторы / Группы		07.12.23, 3:02	ccadmin	24.02.21, 8:16
E-mail сервис	2. Вызовы / Вх. сервисы		17.04.24, 6:06	ccadmin	29.07.24, 1:37
E-mail: подробности	2. Вызовы / Вх. сервисы		15.05.24, 5:54	ccadmin	01.03.24, 8:04
Task Detail	Agent/Team Reports				
Task Service	Service Reports				
Team Tasks	Agent/Team Reports				
<b>Вызов: подробности</b>	<b>2. Вызовы / Вх. сервисы</b>		<b>18.08.25, 22:09</b>	<b>ccadmin</b>	<b>21.11.24, 3:18</b>
Вызов: подробности (CSV)	2. Вызовы / Вх. сервисы		21.11.24, 3:26	ccadmin	27.01.21, 2:39
Группа: e-mail	1. Операторы / Группы		11.08.24, 22:32	ccadmin	12.02.21, 3:47
Группа: итоговые показатели для...	1. Операторы / Группы		08.01.23, 8:56	ccadmin	12.02.21, 3:49
Группа: итоговые показатели для...	Специальные отчеты		28.02.24, 21:37	ccadmin	27.02.24, 3:28
Группа: обслуживание сервисов ...	1. Операторы / Группы		15.06.23, 20:38	ccadmin	12.02.21, 4:12
Группа: загрузка по операторам	1. Операторы / Группы		15.06.23, 20:41	ccadmin	12.02.21, 4:15
Группа: итоговые показатели	1. Операторы / Группы		07.12.23, 3:02	ccadmin	24.02.21, 8:16

Вызов: подробности

На основании шаблона отчета Вызов: подробности

Настроить периодический экспорт отчета

Построить специальный отчет:

Интервал времени: Пользовательский От: 23.08.25 18:54 До: 24.08.25 18:54 Pacific/Midway

From phone:

Original destination phone:

Connected to phone:

Построить отчет

Настроить Переименовать Копировать

В открывшемся окне настройки отчёта в левой части выберите название переменной (1). Перетащите переменную в правую часть в нужное место отчёта. Сохраните настройки (3).

Настройка отчета: **Вызов: подробности**

Доступные столбцы:

agent\_id\_1  
agent\_id\_2  
Co-browse  
custom10  
custom11  
custom12  
custom13  
custom14  
custom15  
custom16  
custom17  
custom18  
custom19  
custom20  
custom21  
custom22  
custom23  
custom24  
custom25  
custom6  
custom7  
custom8  
custom9

example\_3 Custom field 3

Original Destination  
product  
Scenario  
Transferred From  
Date/Time  
Time  
Повное

Дата	Время	Тип	IVR	Время в очереди	Набор/Звонок	Разговор	Удержание	Кол-во удержаний	Макс. удержание	Завершение	Общая длительность	Поле 3	От	Соединен	Ответил
For inbound interacti...	For inbound interacti...	Call type. Can be one of the following...	The amount of time that this call spent in IVR.	The amount of time that this interaction spent in the service queue.	For inbound calls, duration of call ringing phase from the moment the call was distributed to an extension until it was either answered or abandoned.	Total call talk time. Excludes hold time. For chats, total in-focus time (the time the interaction was selected in the active commu... and lists of the agents who processed it.)	Total time the call spent on hold. For chats, total out-of-focus time (the time the interaction was spent at the agents' desktops excluding the Talk time.)	Displayed for interacti... handling activities only. For calls, it denotes the number of times the agent had the call on hold during the activity.	Displayed for interacti... agents doing after-call work related to this interacti...	The amount of time the agents spent doing the interacti... the system or was initiated and until it was release... that transfer... interacti... produce multiple records in this report, where the first record shows Duration as an empty string and	Custom field 3	The address from which the interaction was originated. For inbound calls, Caller ID. For outbound and internal calls, the extension from which the call was dialed. For chats, the IP address of the originating computer.	For calls, phone number of the destination where the call was answered.	Name (if known) of the party that answered the call/chat.	

Переместить выбранные столбцы сюда или двойным щелчком для автоматического перемещения

показать графики

OK Отменить

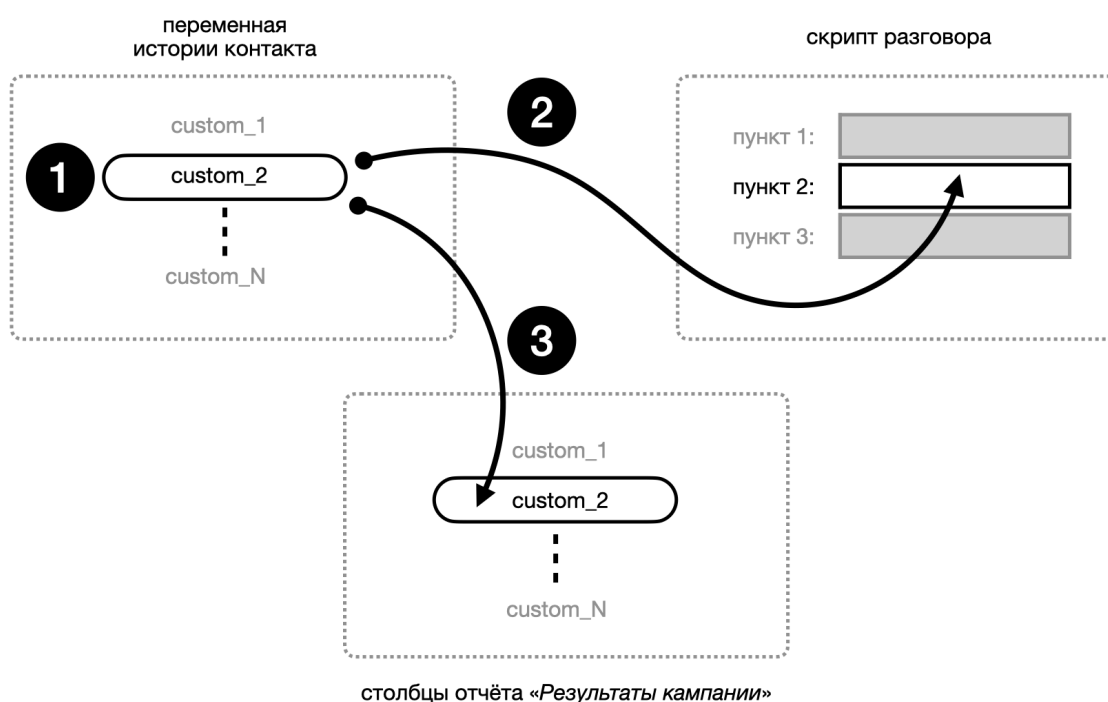
## 2. Сохранение данных в отчёте «Результаты кампании»

При использовании скрипта разговора в работе кампаний обзвона, в скрипт разговора могут подставляться данные из списка обзвона.

Подключение скрипта разговора к кампании обзвона описано в [инструкции Настройка и запуск Кампании обзвона \(Шаг 11. Подключение скрипта разговора\)](#), размещённой на [Справочном портале](#).

При необходимости оператор может **изменить** эти данные в процессе обработки обращения. Данные, изменённые в скрипте разговора, могут быть сохранены в отчёте «Результаты кампании».

Общий порядок действий по настройке сохранения данных из скрипта разговора в отчёте «Результаты кампании» приведен на диаграмме и в таблице ниже.



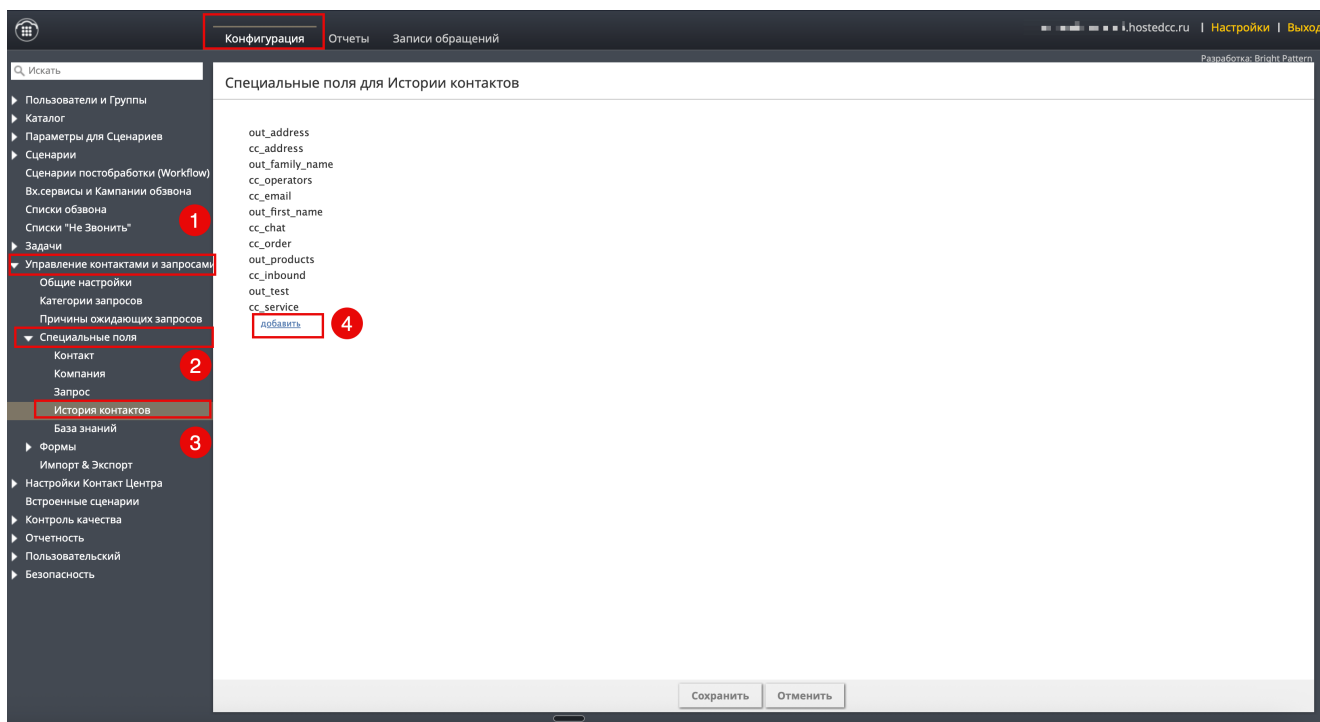
шаг	раздел приложения Администратора	описание
1	Управление контактами и запросами / Специальные поля / История контактов	Создание <b>переменной</b> , в которую будут записываться данные из определённого поля в скрипте разговора.
2	Управление контактами и запросами / Формы / Скрипты разговора	Добавление <b>переменной</b> в поле <i>скрипта</i> разговора.
3	Входящие сервисы и Кампании обзвона / [название кампании] / Результаты /	<b>Выгрузка</b> отчёта «Результаты кампании» с данными о работе кампании.

В последующих разделах инструкции рассматриваются основные действия по сохранению данных из скрипта разговора в отчёте «Результаты кампании».

## 2.1.Создание переменной истории контакта

Для того, чтобы информация из скрипта разговора сохранялась в отчёте «*Результаты кампании*», следует **создать переменную**, в которую она будет записываться.

Для этого в приложении *Администратора* перейдите в раздел в *Управление контактами и запросами* (1) / *Специальные поля* (2) / *История контактов* (3). Нажмите *добавить* (4).



**!** В данном разделе **нет ограничений** на количество переменных.

В открывшемся окне введите название *переменной* и её настройки. Описание пунктов окна и шаги по настройке представлены в таблице ниже.

1 Название:

Тип:

2 Экспорт в результаты кампании:

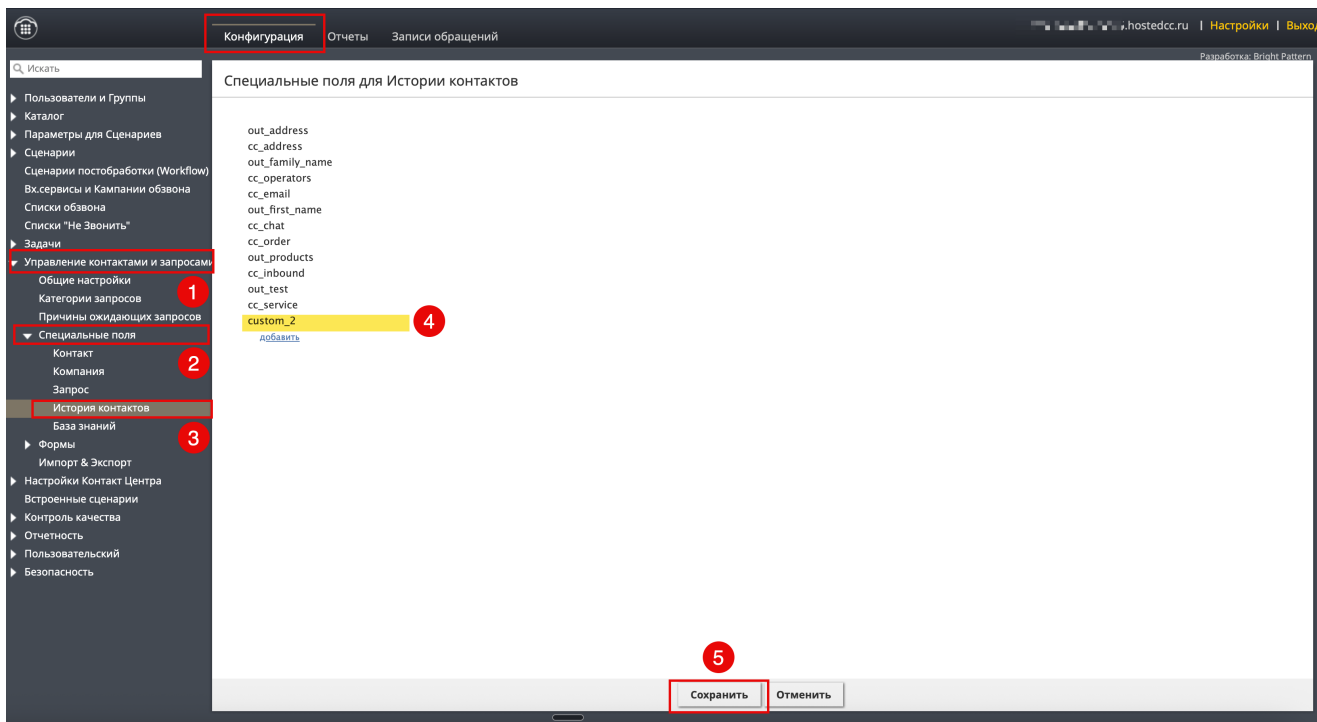
3 Существует в истории контактов:

Доступно для поиска в сценариях и Workflow:

4


шаг	название поля	описание
1	Название	Введите название <i>переменной</i> . Оно должно быть уникальным и не совпадать с названиями других переменных в этом разделе.  ⚠ Название следует вводить латинскими буквами; пробелы в названии заменяются на подчёркивание (например, «custom_2»).
2	Экспорт в результаты кампании	Включите селектор, чтобы данные , введённые в поле скрипта, на которое назначена переменная, были <b>сохранены</b> в отчёте <i>Результаты кампании</i> .  ⚠ Эта настройка используется в работе кампаний обзвона.
3	Сохранить / Существует в истории контактов	Включите селектор, чтобы данные , введённые в поле скрипта, на которое назначена переменная, были показаны во вкладке <i>История карточки контакта</i> (см. раздел данной инструкции).  ⚠ Если не включить данный селектор, или селектор из шага 2, или оба селектора - то <b>данные из скрипта не будут сохранены</b> .
4	Сохранить	Сохраните настройки.
опционально	Доступно для поиска в сценариях и Workflow	При включении селектора переменная становится доступной для поиска в сценариях и workflow с использованием блока <i>Поиск объекта Bright Pattern / Bright Pattern Search Object</i> .  ⚠ Обратите внимание: для поиска можно использовать не более трёх переменных для каждого объекта.

Сохраните сделанные настройки (5).

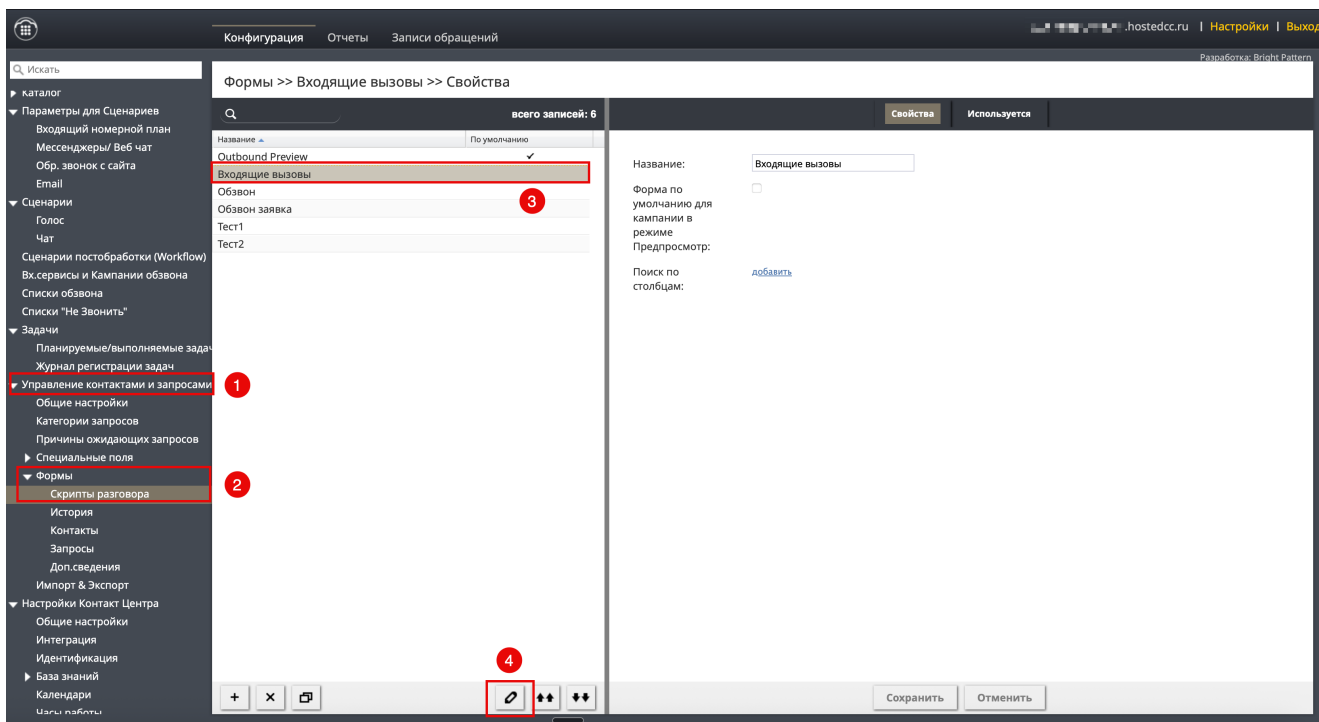


## 2.2. Добавление переменной в поле скрипта

После задания *переменной* её следует добавить в определённое поле *скрипта*. Во время работы с обращением, данные, введённые оператором в это поле, будут записаны в переменную.

**!** Создание *скриптов разговора* описывается в  инструкции [Скрипты разговора](#), размещённой на [Справочном портале](#)

В разделе **Управление контактами и запросами** (1) / **Формы** / **Скрипты разговора** (2) выберите нужный **скрипт** (3) и откройте его в режиме редактирования (4).



## 2.3.Открытие отчёта «Результаты кампании»

Для просмотра данных о работе кампании обзвона, включающего данные из скрипта разговора, выберите раздел Входящие сервисы и кампании обзвона (1) / название кампании (2) / вкладка Результаты (3) . В п. Ручная выгрузка результатов кампании нажмите кнопку Выгрузить сейчас (4) и задайте параметры отчёта для выгрузки.

The screenshot shows the CRM interface with the following elements highlighted:

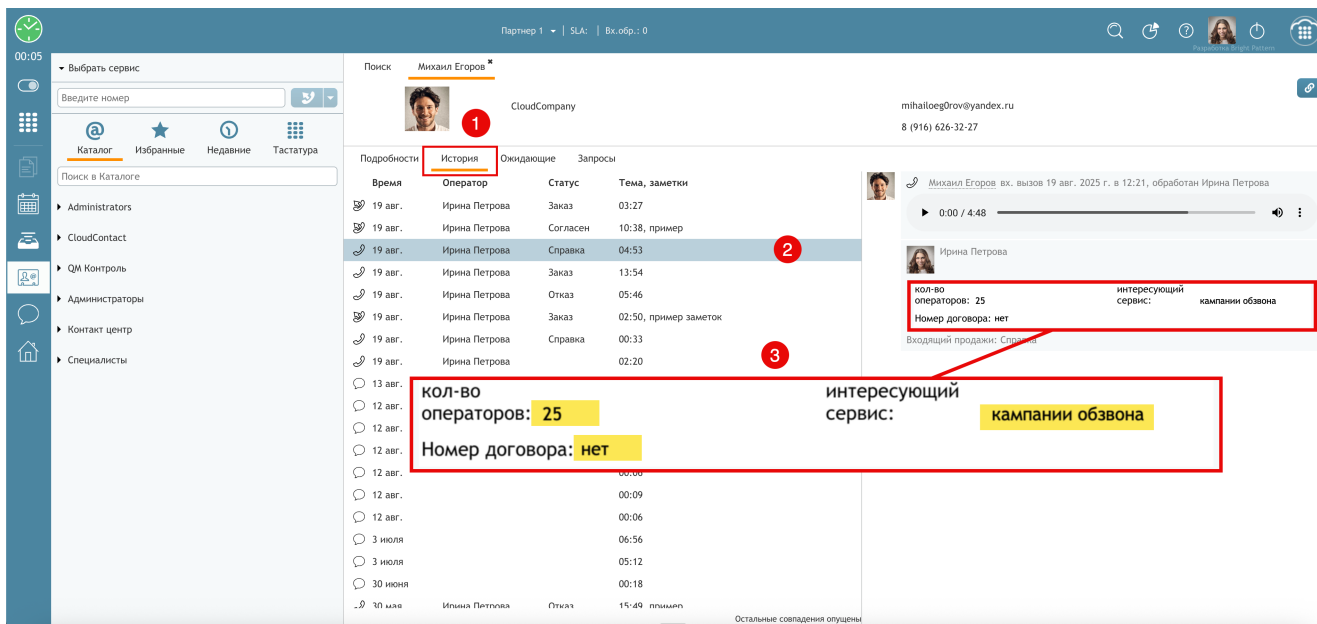
- 1**: Left sidebar menu, 'Входящие сервисы и кампании обзвона'.
- 2**: Campaign list table, 'Исходящая кам...' row.
- 3**: Top navigation bar, 'Результаты' tab.
- 4**: 'Ручная выгрузка результатов кампании' section, 'Выгрузить сейчас' button.

Название	Ст.	Тип	Состояние	Связанные кампании
Входящие выво...	8..	Входящий		
Входящий под...	8..	Входящий		
Входящий прод...	8..	Входящий		
Входящий серв...	8..	Входящий		
Входящий сотр...	8..	Входящий		
Инфо	8..	Email		
Исходящая кам...	Исходящий	Остановлен		
Обзвон	Исходящий	Остановлен		
Обзвон CallBack	Исходящий	Отключен		
Обработка email	8..	Email		
Отладочный чат	8..	Чат		
Партнер 1	8..	Входящий		
Пример чата	8..	Чат		
Чат демо	8..	Чат		

⚠️ Подробная информация о использовании отчёта «Результаты кампании» представлена в инструкции [Результаты кампании обзвона](#) , размещённой на [Справочном портале](#).

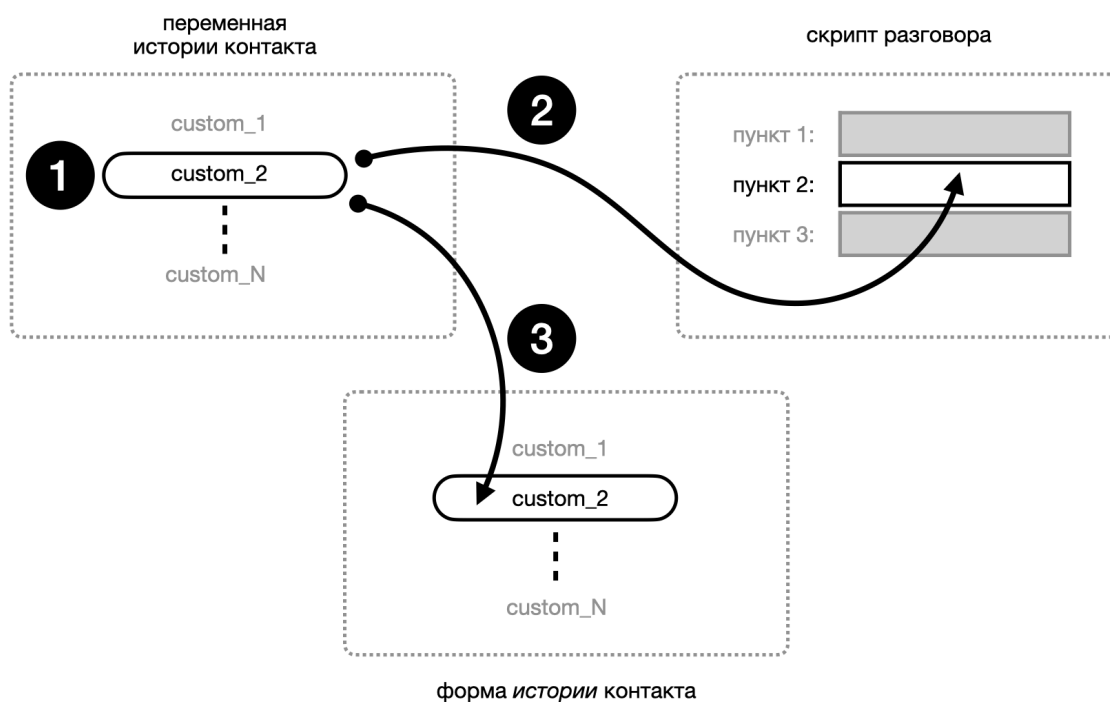
### 3. Сохранение данных в истории обращений

При обработке обращения во вкладке **История** (1) **карточки контакта** оператор может не только прослушать / просмотреть предыдущее обращение (2), но и увидеть информацию из скрипта разговора (3), заполненную оператором, обработавшим это обращение.



пример вкладки «История» карточки контакта с сохранёнными полями скрипта из предыдущего обращения

Общий порядок действий по настройке сохранения данных из скрипта разговора во вкладке **История карточки контакта** приведен на диаграмме и в таблице ниже.



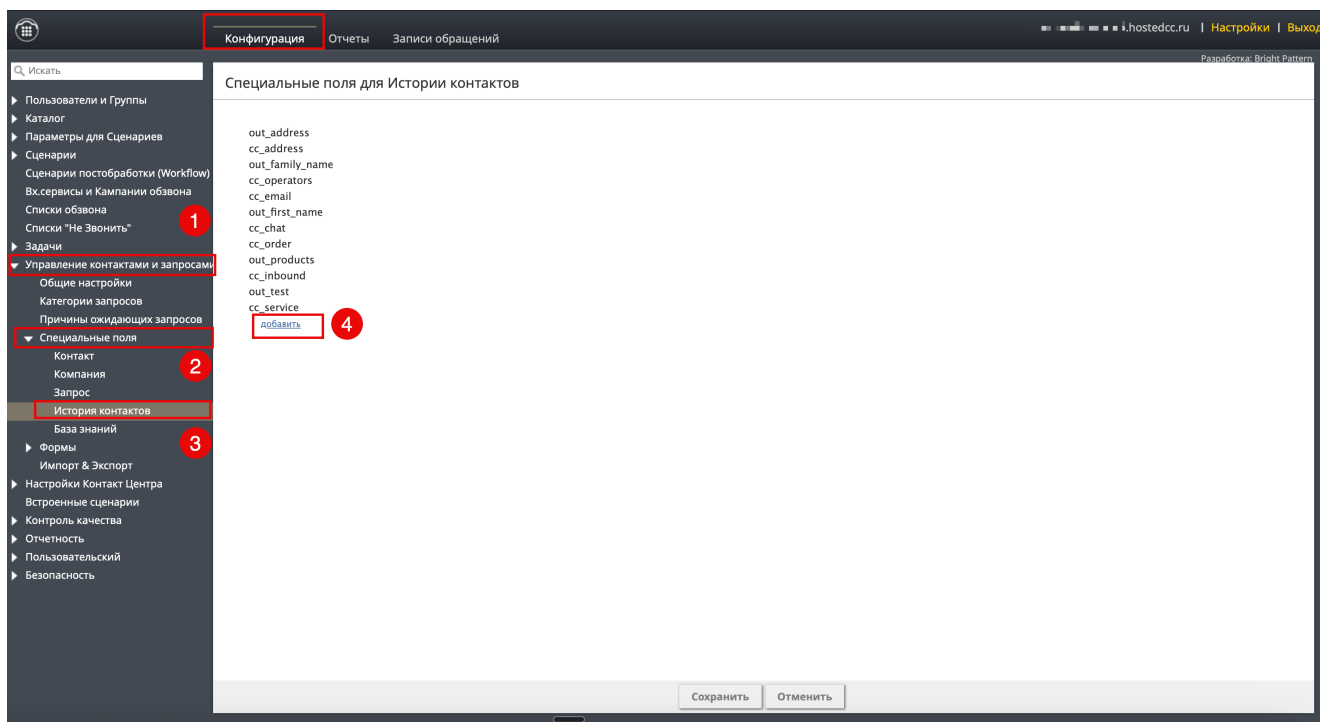
шаг	раздел приложения Администратора	описание
1	Управление контактами и запросами / Специальные поля / История контактов	Создание <b>переменной</b> , в которую будут записываться данные из определённого поля в скрипте разговора.
2	Управление контактами и запросами / Формы / Скрипты разговора	Добавление <b>переменной</b> в <b>поле скрипта</b> разговора.
3	Управление контактами и запросами / Формы / История	Добавление <b>переменной</b> в <b>поле карточки контакта</b> / вкладка <b>История</b> .

В последующих разделах инструкции подробно рассматриваются все действия по сохранению данных из скрипта разговора во вкладке **История карточки контакта**.

### 3.1.Создание переменной истории контакта

Для того, чтобы информация из скрипта разговора могла быть доступна в вкладке *История карточки контакта*, следует **создать переменную**, в которую она будет записываться.

Для этого в приложении *Администратора* перейдите в раздел в *Управление контактами и запросами* (1) / *Специальные поля* (2) / *История контактов* (3). Нажмите *добавить* (4).



**!** В данном разделе **нет ограничений** на количество переменных.

В открывшемся окне введите название *переменной* и её настройки. Описание пунктов окна и шаги по настройке представлены в таблице ниже.

1 Название: custom\_2

Тип: Текст

2 Экспорт в результаты кампании:

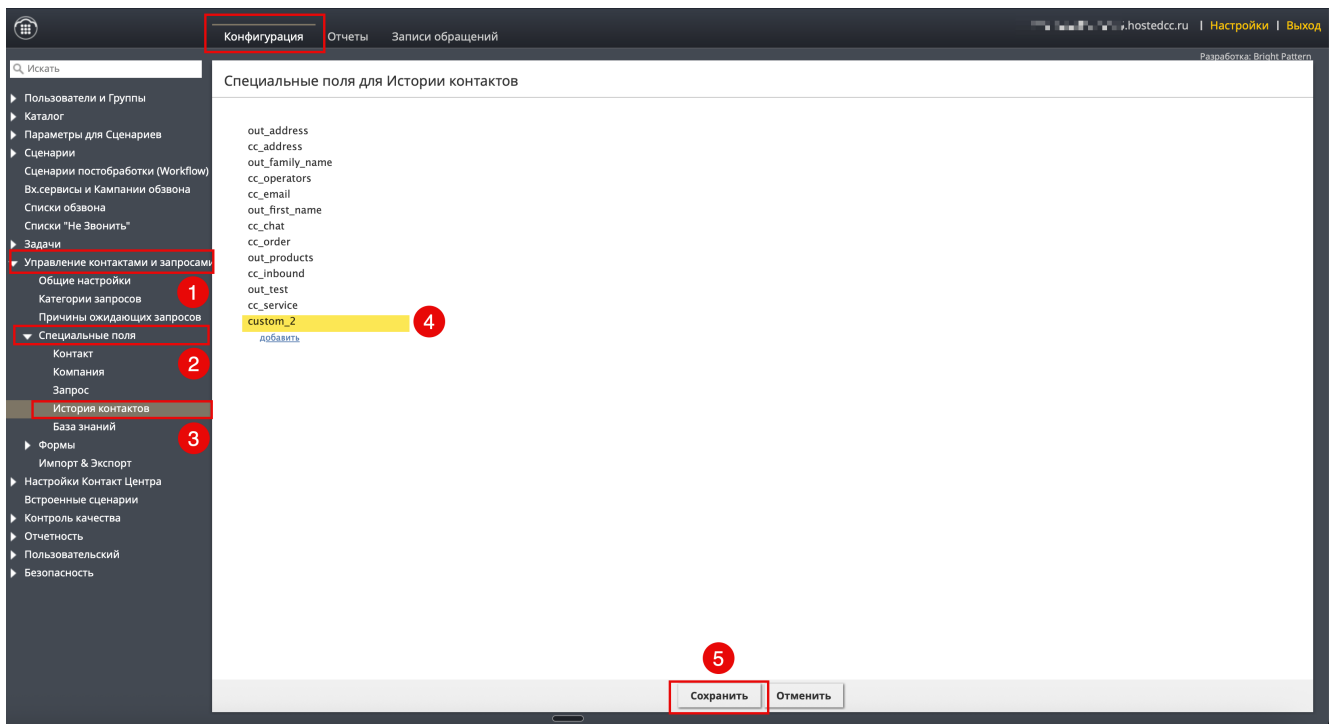
3 Существует в истории контактов:

Доступно для поиска в сценариях и Workflow:

4


шаг	название поля	описание
1	Название	Введите название <i>переменной</i> . Оно должно быть уникальным и не совпадать с названиями других переменных в этом разделе.  ⚠ Название следует вводить латинскими буквами; пробелы в названии заменяются на подчёркивание (например, «custom_2»).
2	Экспорт в результаты кампании	Включите селектор, чтобы данные , введённые в поле скрипта, на которое назначена переменная, были сохранены в отчёте <i>Результаты кампании</i> (см. раздел <i>данной инструкции</i> ).  ⚠ Эта настройка используется в работе кампаний <b>обзвона</b> .
3	Сохранить / Существует в истории контактов	Включите селектор, чтобы данные , введённые в поле скрипта, на которое назначена переменная, были показаны во вкладке <i>История карточки контакта</i> .  ⚠ Если не включить данный селектор, или селектор из шага 2, или оба селектора - то <b>данные из скрипта не будут сохранены</b> .
4	Сохранить	Сохраните настройки.
опционально	Доступно для поиска в сценариях и Workflow	При включении селектора переменная становится доступной для поиска в сценариях и workflow с использованием блока <i>Поиск объекта Bright Pattern / Bright Pattern Search Object</i> .  ⚠ Обратите внимание: для поиска можно использовать не более трёх переменных для каждого объекта.

Сохраните сделанные настройки (5).

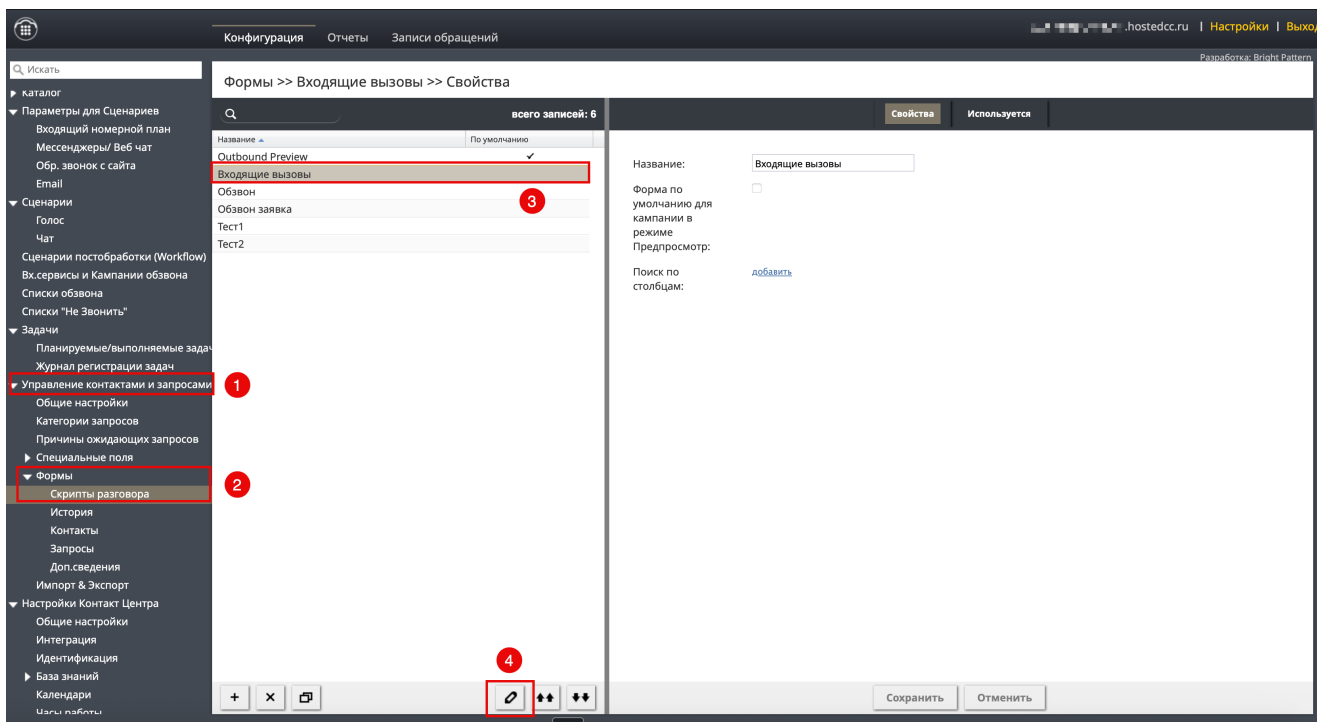



### 3.2. Добавление переменной в поле скрипта

После задания *переменной* её следует добавить в определённое поле *скрипта*. Во время работы с обращением, данные, введённые оператором в это поле, будут записаны в переменную.

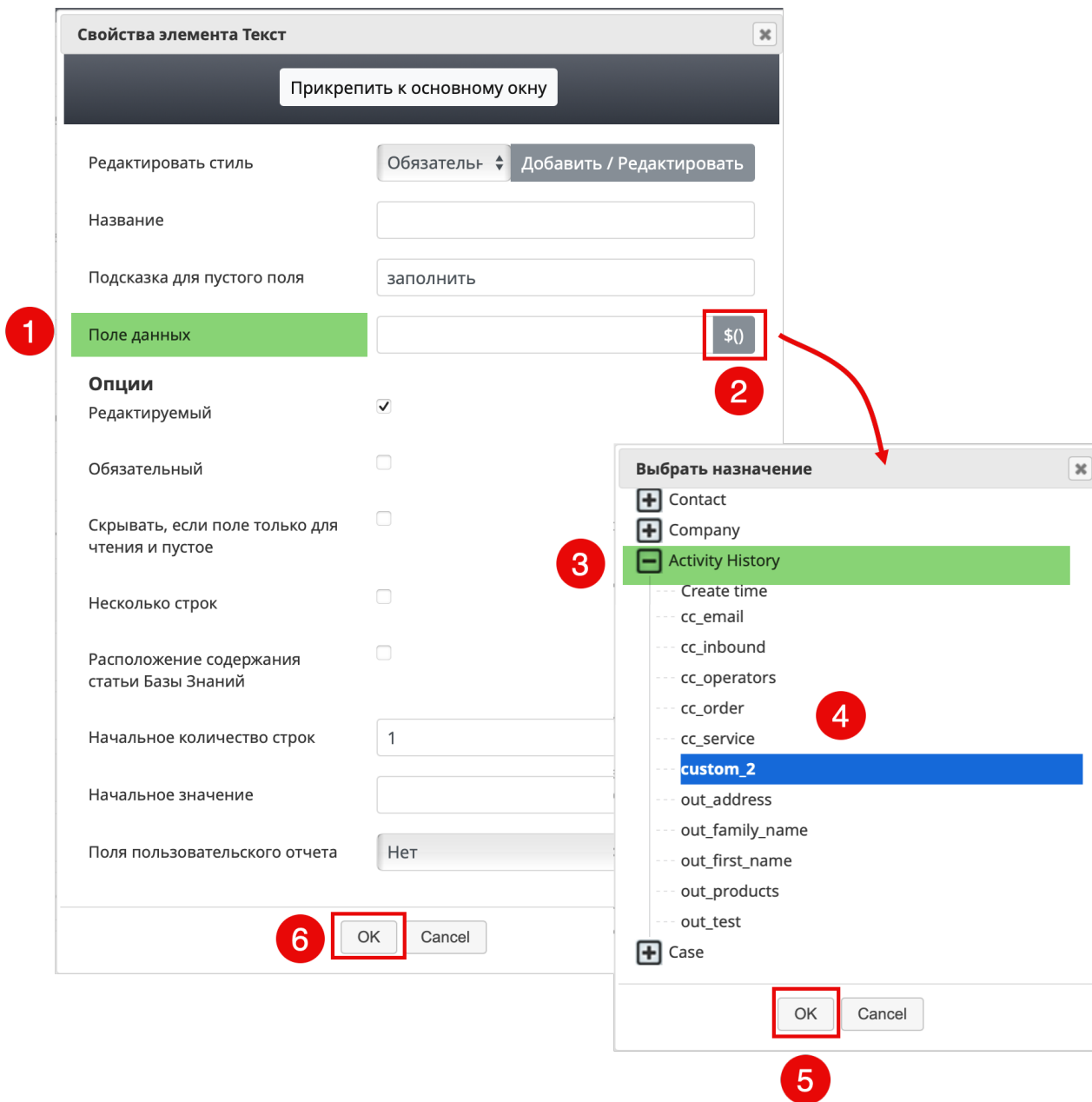
**!** Создание *скриптов разговора* описывается в  инструкции [Скрипты разговора](#), размещённой на [Справочном портале](#)

В разделе **Управление контактами и запросами** (1) / **Формы** / **Скрипты разговора** (2) выберите нужный **скрипт** (3) и откройте его в режиме редактирования (4).



В окне редактирования выберите нужный блок, в который оператор будет вносить данные в процессе обработки обращения (1). Нажмите значок редактирования  (2).

В окне редактирования свойств блока в п. Поле данных (1) нажмите на кнопку вставки переменной **\$()** (2). В открывшемся окне раскройте раздел Activity History (3). Из выпадающего списка выберите созданную ранее переменную (4). Сохраните настройки (5) и (6).



### Сохраните сделанные настройки скрипта (1).

Стартовая

Подключение к сервису

Обращение за поддержкой

Справка

Выбор тематики

Подключение к сервису

Секция

Email адрес

Все Email адреса

Все почтовые адр...

Все телефоны

Голосовая подпись

Дата / Время

Заметки

Изображение

Кнопка

Название

Номер

Поиск

Пустое место

Список

Ссылка

Текст

Телефон

Флажок

Штат США

Подключение к сервису

Предпросмотр Сохранить Закреть

1

Подключение к сервису

Пустое место

Оператор \${userfirstName}. Для оформления Заказа, \${Contact.first\_name}, просьба ответить на несколько вопросов.

Пустое место

Какое количество операторов будет одновременно работать в КЦ?

\$(ActivityHistory.custom\_custom\_2)

Пустое место

Интересующий функционал:

\$(ActivityHistory.custom\_cc\_service)

Пустое место

Пустое место

Есть интерес:

\$(ActivityHistory.custom\_cc\_email)

Пустое место

Пустое место

Спасибо, \${Contact.first\_name}! Мы подготовим Предложение и свяжемся с Вами в ближайшее время.


Пустое место

Пустое место

Разработка: Bright Pattern

### 3.3. Добавление переменной во вкладку «История» карточки контакта

На последнем шаге следует добавить переменную в форму вкладки *История карточки клиента* для отображения в ней сохранённых данных из *скрипта* разговора.

Если форма вкладки История **уже существует**, то выберите раздел **Управление контактами и запросами** (1) / **Формы** (2) / **История** (3) . Выберите нужную форму (4) и нажмите кнопку  **Редактировать** (5).

The screenshot shows the configuration interface for the contact center. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Пользователи и Группы, Каталог, Параметры для Сценариев, Сценарии, Сценарии постобработки (Workflow), Вх.сервисы и Кампании обзвона, Списки обзвона, Списки "Не Звонить", Задачи, **Управление контактами и запросами** (1), Общие настройки, Категории запросов, Причины ожидающих запросов, Специальные поля, Контакт, Компания, Запрос, История контактов, База знаний, **Формы** (2), **История** (3), Контакты, Запросы, Доп. сведения, Импорт & Экспорт, Настройки Контакт Центра, Встроенные сценарии, Контроль качества, Отчетность, Пользовательский, Безопасность.

The main area displays a table of forms with the following columns: Название, Тип, Сервис, По ум... The table contains three rows:
 

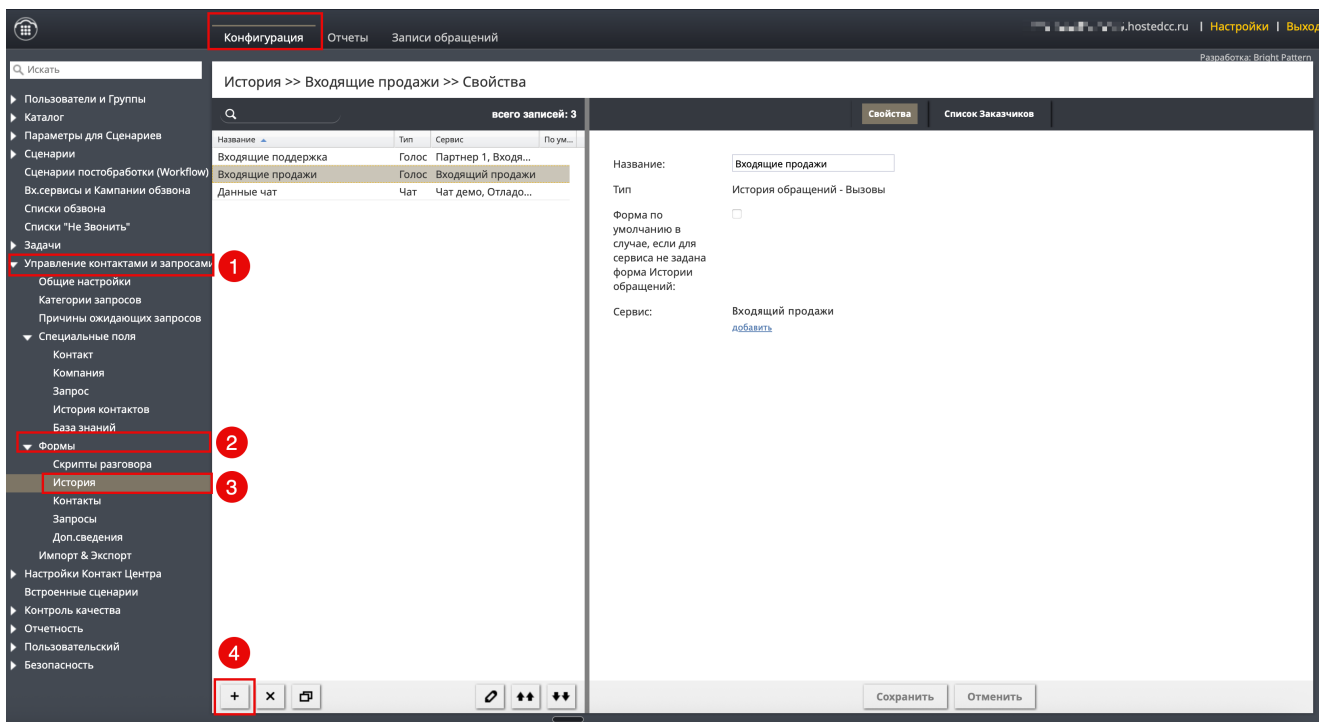
Название	Тип	Сервис	По ум...
Входящие поддержка	Голос	Партнер 1, Входя...	
<b>Входящие продажи</b> (4)	Голос	Входящий продажи	
Данные чат	Чат	Чат демо, Отладо...	

The right panel shows the configuration for the selected form 'Входящие продажи':
 

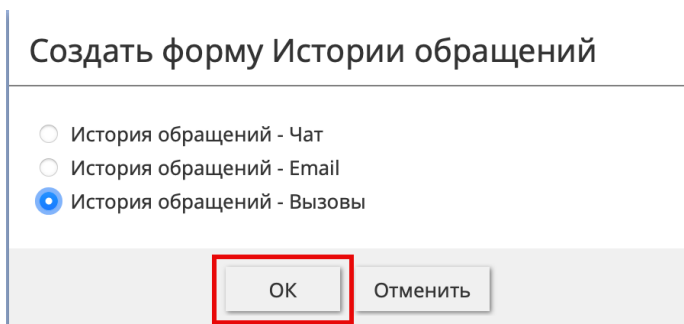
- Название: Входящие продажи
- Тип: История обращений - Вызовы
- Форма по умолчанию в случае, если для сервиса не задана форма Истории обращений:
- Сервис: Входящий продажи [Добавить](#)

At the bottom of the interface, there is a toolbar with buttons for '+', 'x', a document icon, a pencil icon (5) for editing, and 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) buttons.


Для создания новой формы нажмите кнопку Новая форма (4).

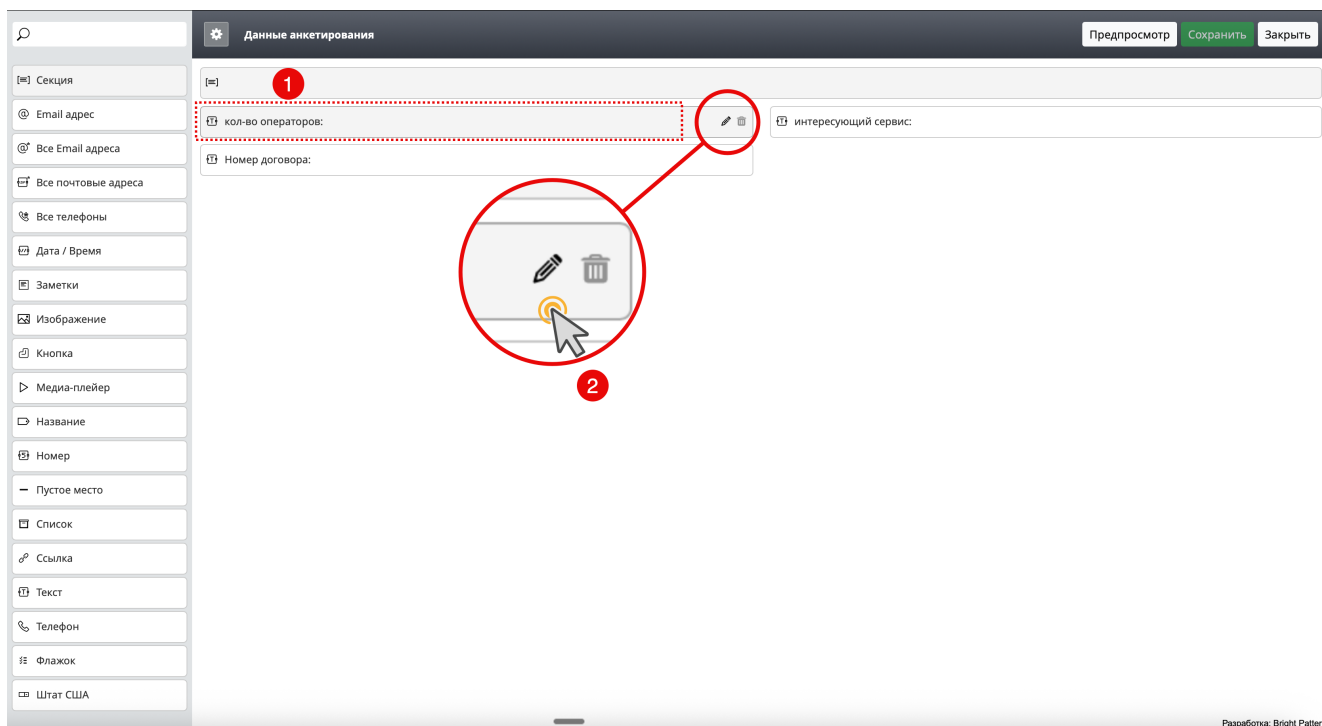


В новом окне выберите тип обращений, для которых будет использоваться эта форма и нажмите ОК.

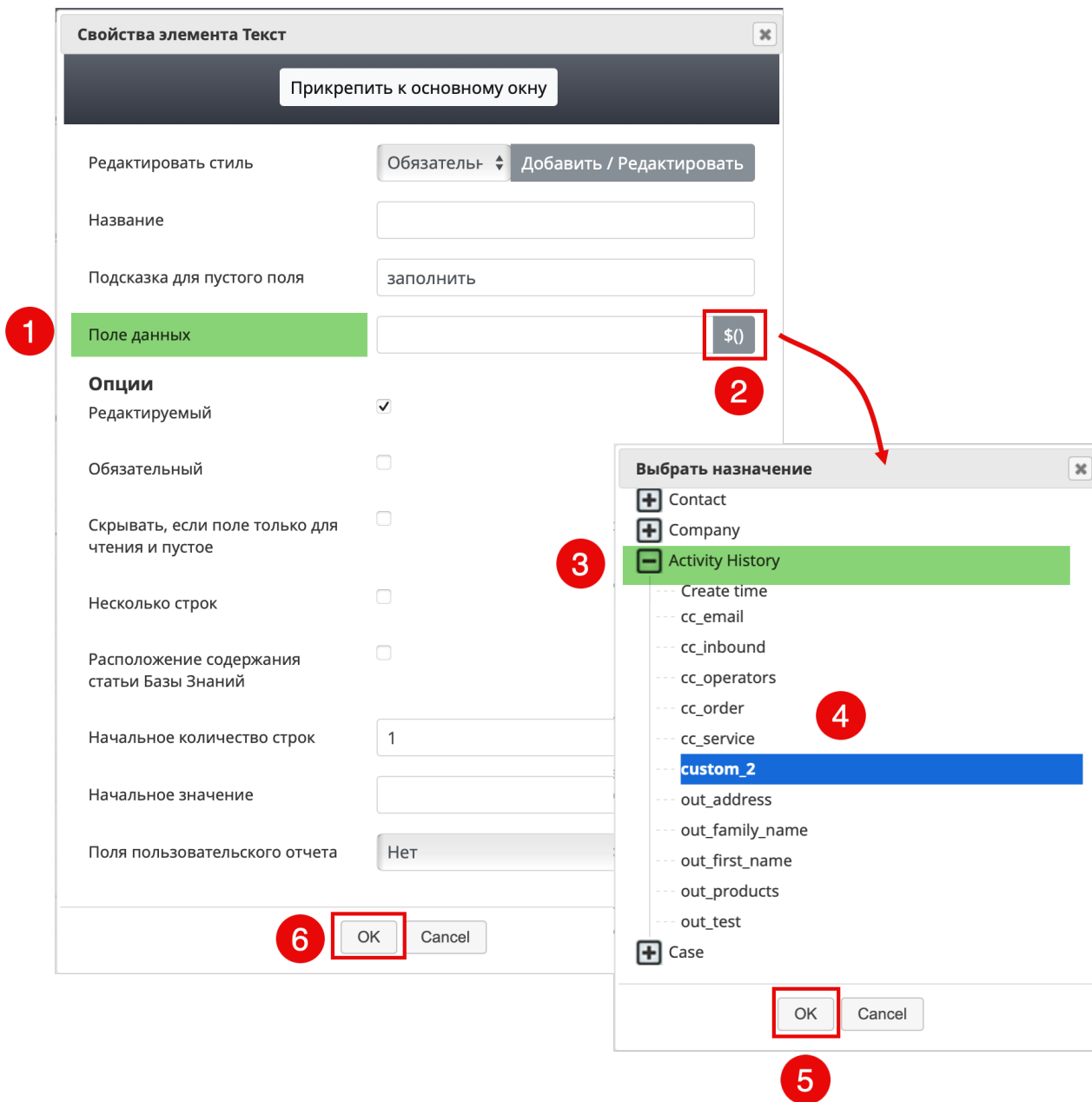


Далее в новой вкладке браузера откроется приложение для настройки формы.

Для добавления переменной в поле формы выберите нужный блок, в котором будут отображаться данные из скрипта, связанные с переменной (1). Нажмите значок редактирования  (2).



В окне редактирования свойств блока в п. Поле данных (1) нажмите на кнопку вставки переменной **\$()** (2). В открывшемся окне раскройте раздел Activity History (3). Из выпадающего списка выберите созданную ранее *переменную* (4). Сохраните настройки (5) и (6).



Сохраните сделанные настройки формы (1).

The screenshot displays the 'Данные анкетирования' (Survey Data) configuration screen. On the left is a sidebar with a search bar and a list of field types: Секция, Email адрес, Все Email адреса, Все почтовые адреса, Все телефоны, Дата / Время, Заметки, Изображение, Кнопка, Медиа-плеер, Название, Номер, Пустое место, Список, Ссылка, Текст, Телефон, Флажок, and Штат США. The main area shows a configuration for a survey form with three input fields: 'кол-во операторов:', 'интересующий сервис:', and 'Номер договора:'. A red circle with the number '1' is placed over the 'Сохранить' (Save) button in the top right corner. The top bar also contains 'Предпросмотр' (Preview) and 'Заккрыть' (Close) buttons. The footer text reads 'Разработка: Bright Pattern'.

## 4. Сохранение данных в карточке контакта

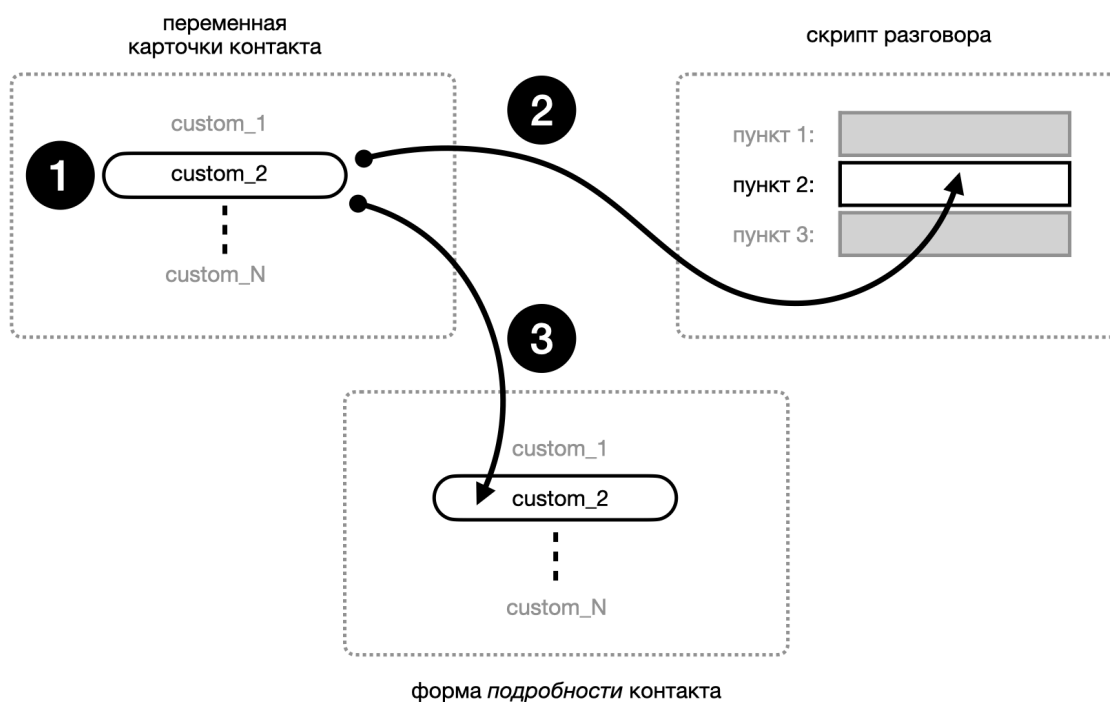
При обработке обращения во вкладке **Подробности** (1) *карточки контакта* оператор может не только посмотреть анкетные данные клиента, но и увидеть информацию из скрипта разговора (2), заполненную оператором, обработавшим это обращение.

The screenshot displays the CloudContact interface for a contact named Mikhail Egorov. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options like 'Выбор сервиса', 'Каталог', 'Избранные', 'Недавние', and 'Тастатура'. Below these are categories such as 'Administrators', 'CloudContact', 'QM Контроль', 'Администраторы', 'Контакт центр', and 'Специалисты'.
- Top Header:** Shows 'Партнер 1 | SLA: | Вх.обр.: 0' and user profile information.
- Contact Information:** Displays the name 'Михаил Егоров', company 'CloudCompany', email 'mihailoegorov@yandex.ru', and phone number '8 (916) 626-32-27'. It also lists contact details like 'Рабочий email', 'Основной адрес', and 'Заказ'.
- Details Tab (1):** The 'Подробности' tab is selected, showing a list of fields with their values. A red box highlights the 'Комментарии' field, which contains the text 'необходимо отправить заказ до 12 часов' (2).
- Right Panel:** Includes buttons for 'Merge' and 'Редактировать', and a 'Доп. сведения' button.

пример вкладки «Подробности» карточки контакта с сохранёнными данными из скрипта

Общий порядок действий по настройке сохранения данных из скрипта разговора во вкладке **Подробности карточки контакта** приведен на диаграмме и в таблице ниже.



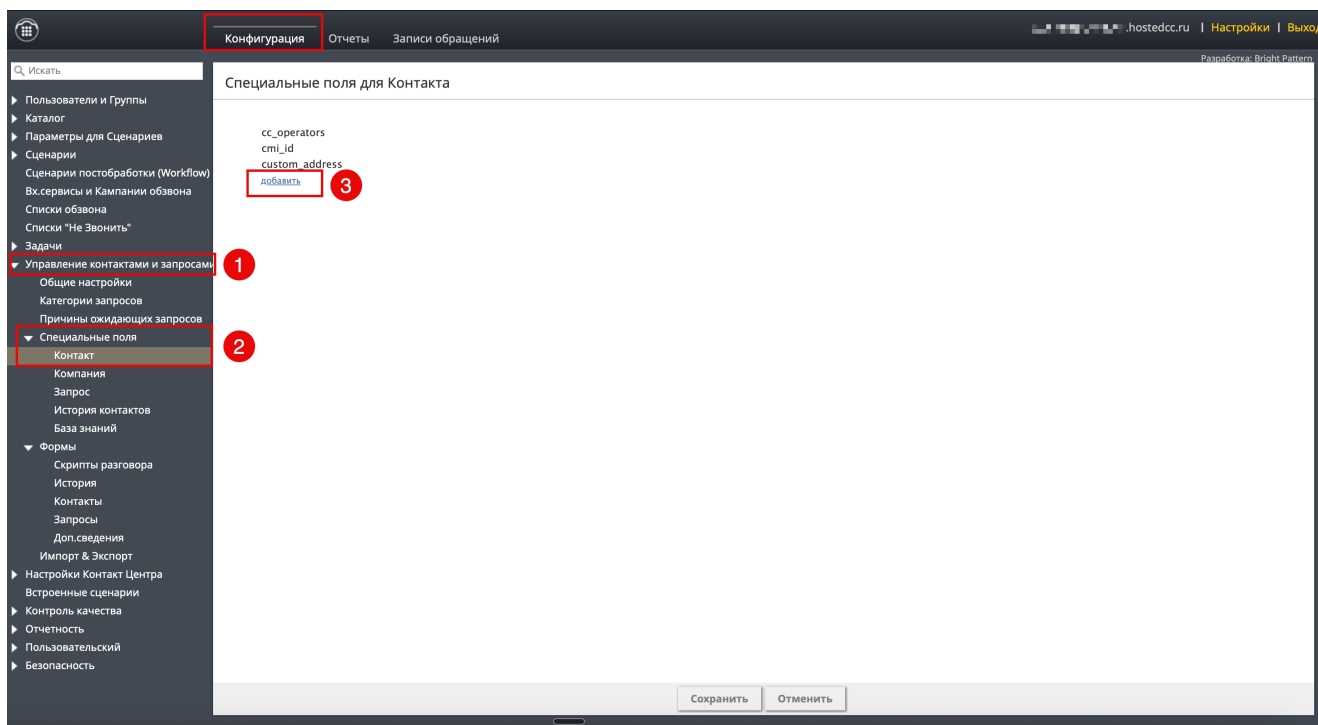
шаг	раздел приложения Администратора	описание
1	Управление контактами и запросами / Специальные поля / Контакт	Создание <b>переменной</b> , в которую будут записываться данные из определённого поля в скрипте разговора.
2	Управление контактами и запросами / Формы / Скрипты разговора	Добавление <b>переменной</b> в поле <i>скрипта</i> разговора.
3	Управление контактами и запросами / Формы / Контакты	Добавление <b>переменной</b> в поле <i>карточки контакта</i> / вкладка <b>Подробности</b> .

**В последующих разделах инструкции подробно рассматриваются все действия по сохранению данных из скрипта разговора во вкладке **Подробности карточки контакта**.**

## 4.1.Создание переменной карточки контакта

Для того, чтобы информация из скрипта разговора могла быть доступна в вкладке *Подробности карточки контакта*, следует **создать переменную**, в которую она будет записываться.

Для этого в приложении *Администратора* перейдите в раздел *Управление контактами и запросами (1) / Специальные поля / Контакт (2)*. Нажмите *добавить (3)*.



**!** В данном разделе **нет ограничений** на количество переменных.

В открывшемся окне введите название *переменной* и её настройки. Описание пунктов окна и шаги по настройке представлены в таблице ниже.

шаг	название поля	описание
1	Название	Введите название переменной. Оно должно быть уникальным и не совпадать с названиями других переменных в этом разделе.  ⚠ Название следует вводить латинскими буквами; пробелы в названии заменяются на подчёркивание (например, «example_3»).
2	Сохранить	Сохраните настройки.
опционально	Доступно для поиска в сценариях и Workflow	При включении селектора переменная становится доступной для поиска в сценариях и workflow с использованием блока <i>Поиск объекта Bright Pattern / Bright Pattern Search Object</i> .  ⚠ Обратите внимание: для поиска можно использовать не более трёх переменных для каждого объекта.

1

Название:

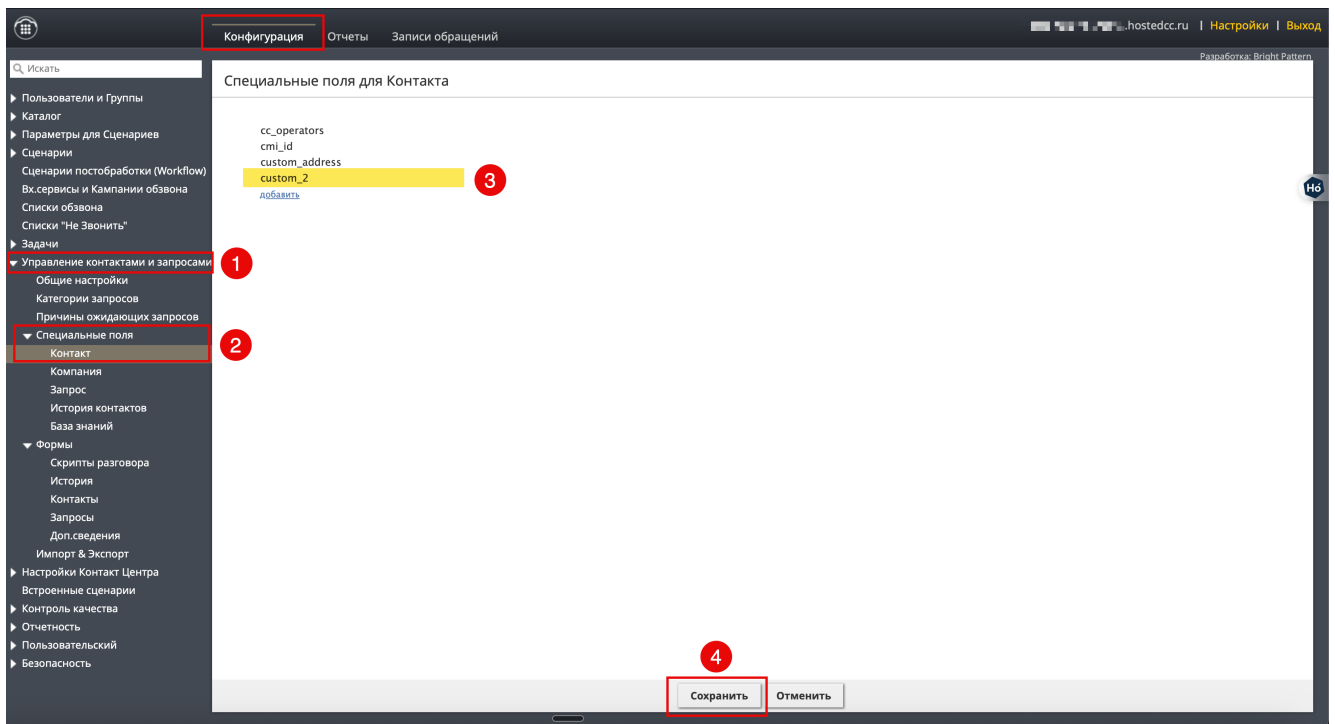
Тип:

Доступно для поиска в сценариях и Workflow:

2

✓ ⛔

Сохраните сделанные настройки (4).

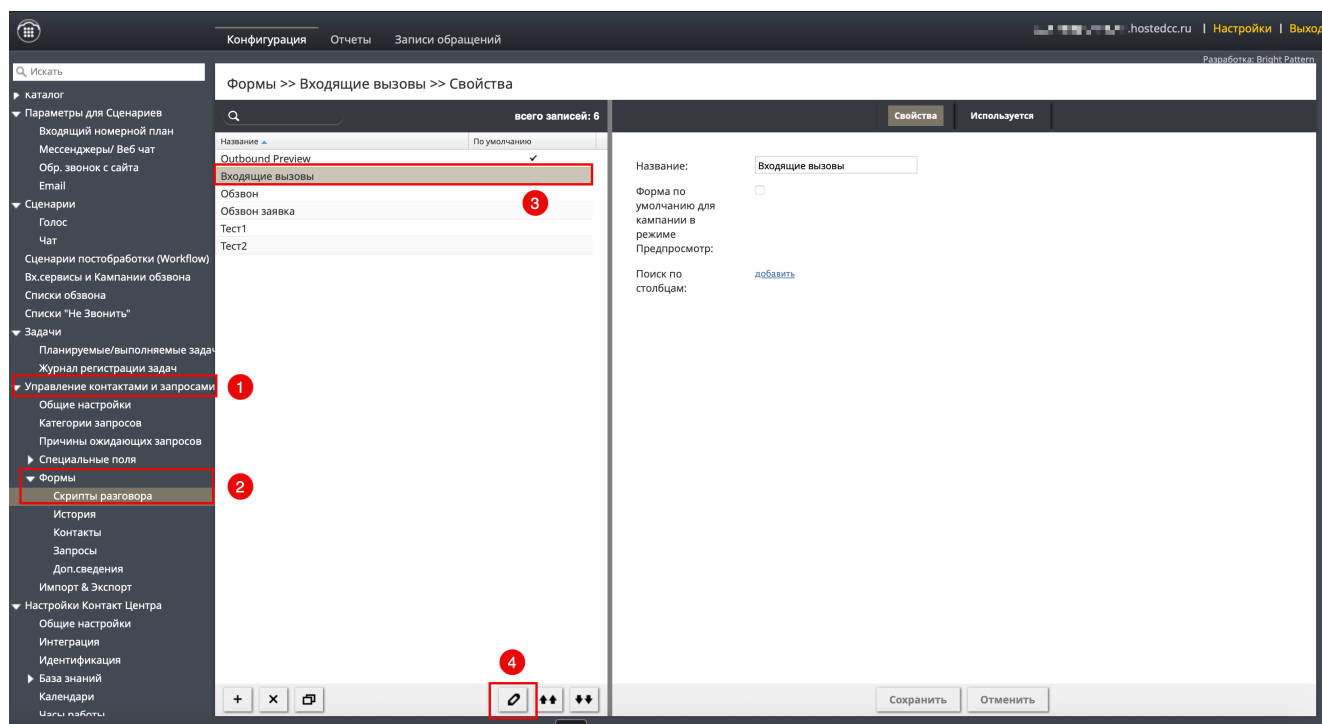



## 4.2. Добавление переменной в поле скрипта

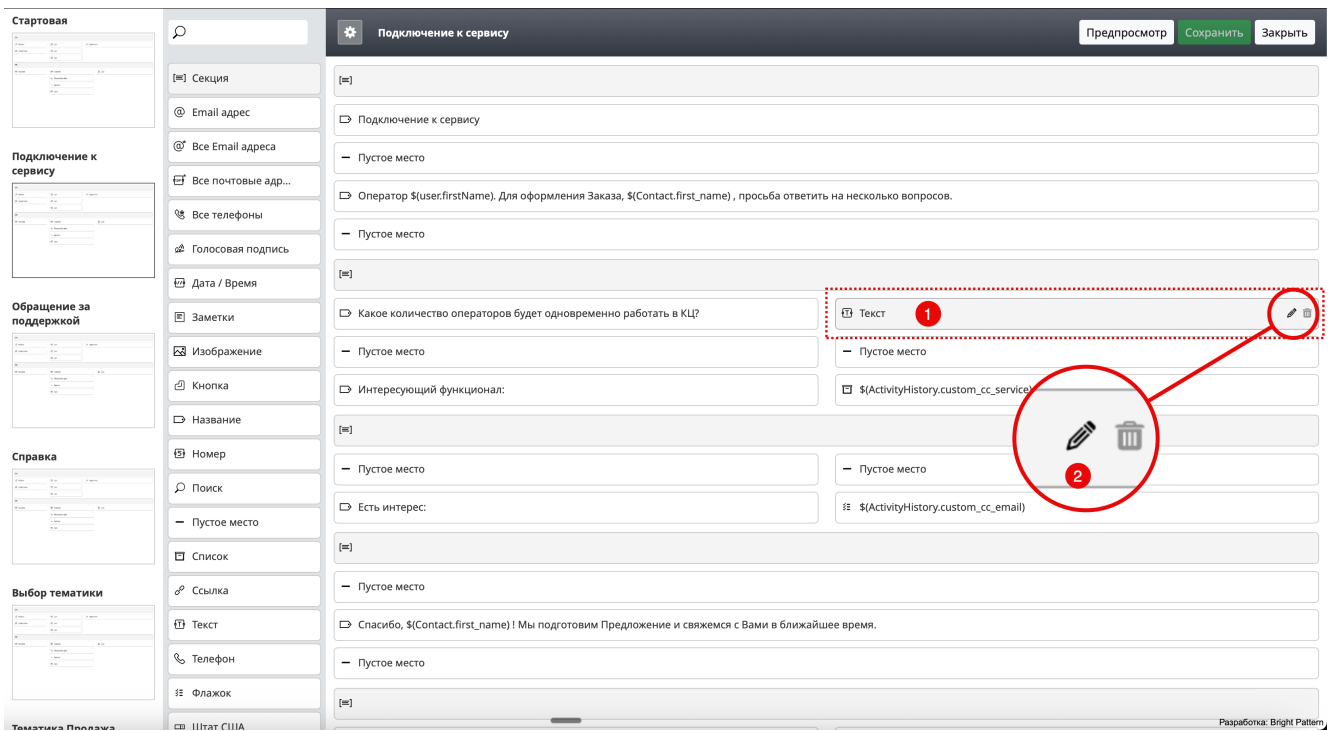
После задания *переменной* её следует добавить в определённое поле *скрипта*. Во время работы с обращением, данные, введённые оператором в это поле, будут записаны в переменную.

**!** Создание *скриптов разговора* описывается в инструкции [Скрипты разговора](#), размещённой на [Справочном портале](#)

В разделе **Управление контактами и запросами** (1) / **Формы** / **Скрипты разговора** (2) выберите нужный *скрипт* (3) и откройте его в режиме редактирования (4).



В окне редактирования выберите нужный блок, в который оператор будет вносить данные в процессе обработки обращения (1). Нажмите значок редактирования  (2).



The screenshot shows the 'Подключение к сервису' (Service Connection) editor. The left sidebar contains several sections: 'Стартовая' (Start), 'Подключение к сервису' (Service Connection), 'Обращение за поддержкой' (Support Request), 'Справка' (Help), and 'Выбор тематики' (Topic Selection). The main editor area shows a script with the following blocks:

- [=] Секция
- Подключение к сервису
- Пустое место
- Оператор  $\$(user.firstName)$ . Для оформления Заказа,  $\$(Contact.first_name)$ , просьба ответить на несколько вопросов.
- Пустое место
- [=]
- Какое количество операторов будет одновременно работать в КЦ?
- Пустое место
- Интересующий функционал:
- [=]
- Пустое место
- Пустое место
- Есть интерес:
- $\$(ActivityHistory.custom_cc_email)$
- [=]
- Пустое место
- Пустое место
- Спасибо,  $\$(Contact.first_name)$ ! Мы подготовим Предложение и свяжемся с Вами в ближайшее время.
- Пустое место
- [=]
- Штат США

Red annotations in the image indicate: (1) A red dashed box around the 'Текст' block, and (2) A red circle around the edit and delete icons in the bottom right corner of the script editor.

В окне редактирования свойств блока в п. Поле данных (1) нажмите на кнопку вставки переменной **\$()** (2). В открывшемся окне раскройте раздел Contact (3). Из выпадающего списка выберите созданную ранее *переменную* (4). Сохраните настройки (5) и (6).

The image shows two overlapping dialog boxes. The main dialog, titled "Свойства элемента Текст", has a "Прикрепить к основному окну" button at the top. Below it are fields for "Редактировать стиль" (with a dropdown set to "Обязатель" and a "Добавить / Редактировать" button), "Название", "Подсказка для пустого поля" (with the value "заполнить"), and "Поле данных" (1). To the right of the "Поле данных" field is a "\$()" button (2). Below these are "Опции" (Options) with several checkboxes: "Редактируемый" (checked), "Обязательный", "Скрывать, если поле только для чтения и пустое", "Несколько строк", "Расположение содержания статьи Базы Знаний", "Начальное количество строк" (set to 1), "Начальное значение", and "Поля пользовательского отчета" (set to "Нет"). At the bottom are "OK" (6) and "Cancel" buttons. The second dialog, titled "Выбрать назначение", is open over the "Поле данных" field. It shows a list of variables under the "Contact" section (3), including "addresses", "phones by type", "First name", "Last name", "Position", "Segment", "Summary", "DOB", "Messengers", "Picture", "cc\_operators", "cmi\_id", "custom\_2" (4), "custom\_address", and "Company". At the bottom are "OK" (5) and "Cancel" buttons. A red arrow points from the "\$()" button in the first dialog to the "Contact" section in the second dialog.

Сохраните сделанные настройки скрипта (1).

Подключение к сервису
Предпросмотр **Сохранить** Закрыть

**Стартовая**

**Подключение к сервису**

**Обращение за поддержкой**

**Справка**

**Выбор тематики**

[=] Секция 1

📧 Email адрес

📧 Все Email адреса

✉️ Все почтовые адр...

☎️ Все телефоны

🗣️ Голосовая подпись

📅 Дата / Время

📌 Заметки

🖼️ Изображение

👉 Кнопка

📄 Название

📞 Номер

🔍 Поиск

— Пустое место

📄 Список

🔗 Ссылка

📄 Текст

☎️ Телефон

🚩 Флажок

🇺🇸 Штат США

[=]

📄 Подключение к сервису

— Пустое место

🗣️ Оператор \${userfirstName}. Для оформления Заказа, \${Contact.first\_name}, просьба ответить на несколько вопросов.

— Пустое место

[=]

🗣️ Какое количество операторов будет одновременно работать в КЦ?

— Пустое место

🗣️ Интересующий функционал:

🗣️ \${Contact.custom\_custom\_2}

— Пустое место

🗣️ \${ActivityHistory.custom\_cc\_service}

— Пустое место

🗣️ Есть интерес:

🗣️ \${ActivityHistory.custom\_cc\_email}

[=]

— Пустое место

🗣️ Спасибо, \${Contact.first\_name}! Мы подготовим Предложение и свяжемся с Вами в ближайшее время.


— Пустое место

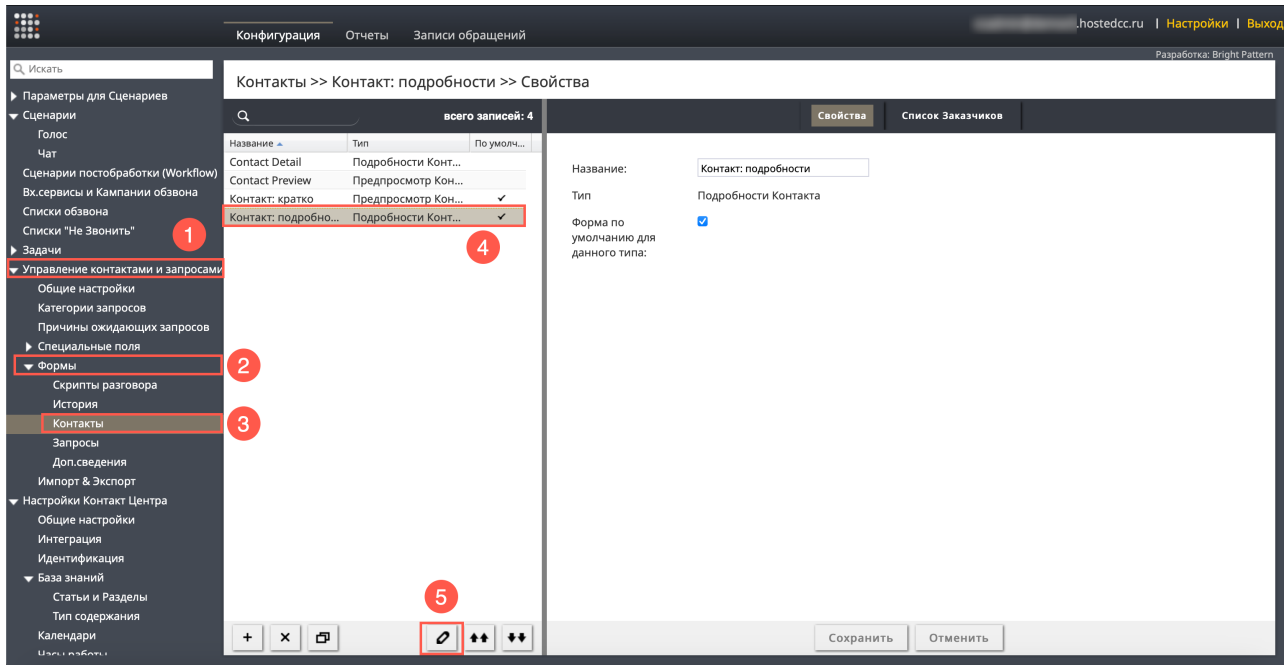
[=]


Разработка: Bright Pattern

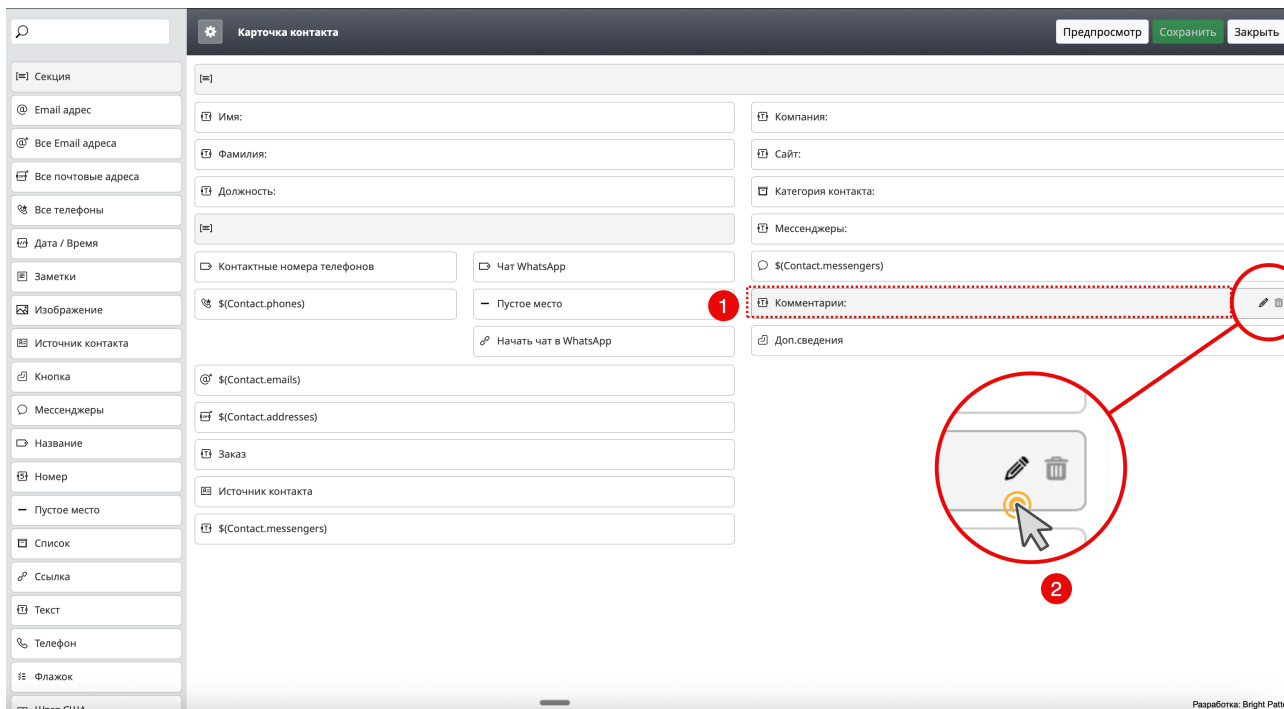
### 4.3. Добавление переменной во вкладку «Подробности» карточки контакта

На последнем шаге следует добавить переменную в форму вкладки *Подробности карточки клиента* для отображения в ней сохранённых данных из *скрипта* разговора.

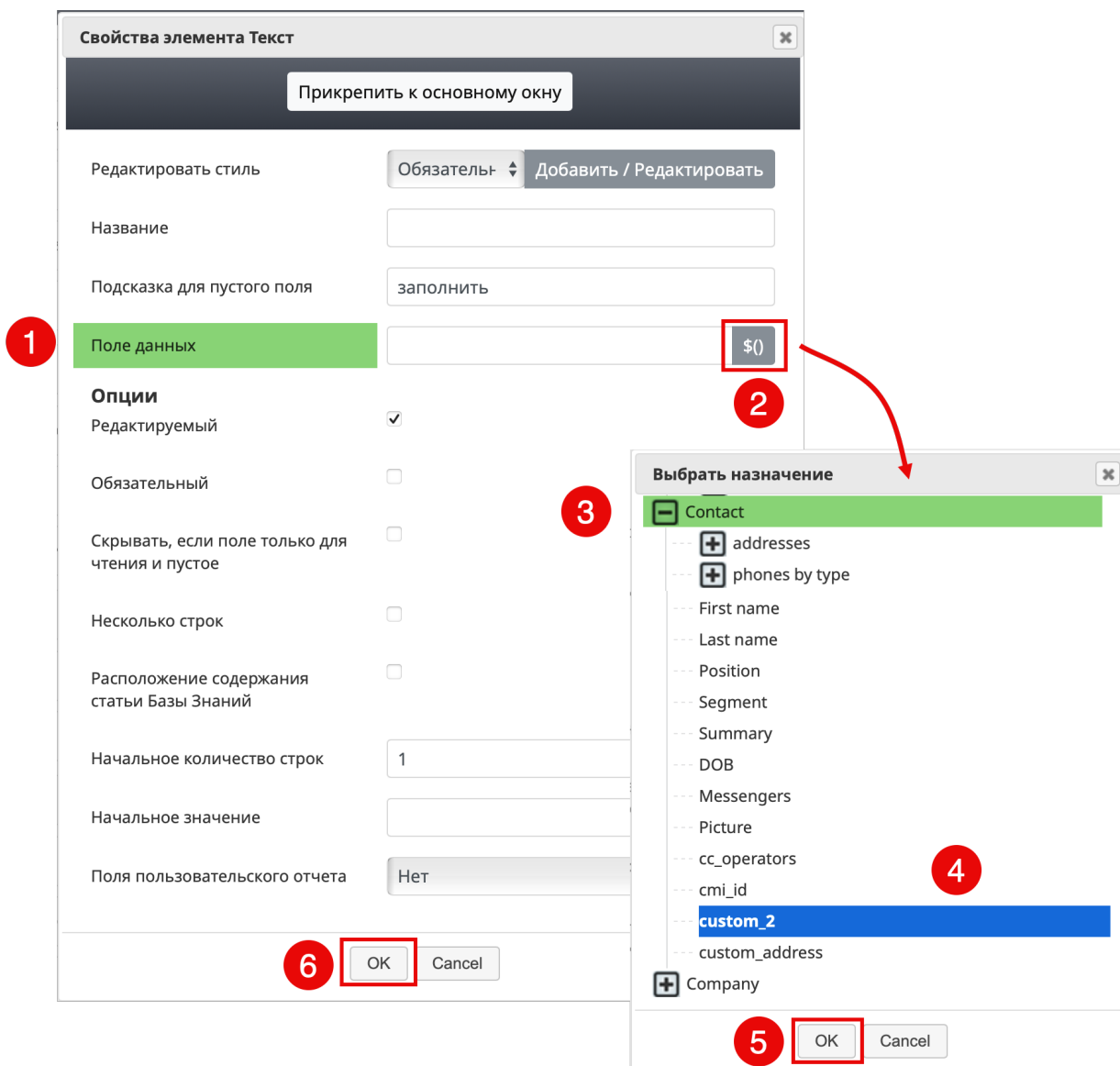
Если используется типовая форма карточки контакта, выберите раздел *Управление контактами и запросами* / *Формы* / *Контакты (3)* / форма *Контакт: подробно (4)* и нажмите кнопку  *Редактировать (5)*.



В форме карточки контакта выберите нужное *поле (1)* и нажмите значок редактирования  (2).



В окне редактирования свойств блока в п. Поле данных (1) нажмите на кнопку вставки переменной **\$()** (2). В открывшемся окне раскройте раздел Contact (3). Из выпадающего списка выберите созданную ранее *переменную* (4). Сохраните настройки (5) и (6).



Сохраните сделанные настройки формы (1).

The screenshot displays the 'Карточка контакта' (Contact Card) configuration interface. On the left is a sidebar with a search bar and a list of field types: Секция, Email адрес, Все Email адреса, Все почтовые адреса, Все телефоны, Дата / Время, Заметки, Изображение, Источник контакта, Кнопка, Мессенджеры, Название, Номер, Пустое место, Список, Ссылка, Текст, Телефон, Флажок, and Штат США. The main area is titled 'Карточка контакта' and contains several rows of configuration options. A red circle with the number '1' is placed over the 'Сохранить' (Save) button in the top right corner. The 'Сохранить' button is highlighted in green. Other buttons include 'Предпросмотр' (Preview) and 'Закрыть' (Close). The 'Комментарии' (Comments) field is highlighted in yellow.

Field Type	Value / Configuration
[=]	[=]
Имя:	
Фамилия:	
Должность:	
Компания:	
Сайт:	
Категория контакта:	
Мессенджеры:	
Мессенджеры:	\$(Contact.messengers)
Комментарии:	
Доп. сведения	
Контактные номера телефонов	
Чат WhatsApp	
\$(Contact.phones)	Пустое место
Начать чат в WhatsApp	
\$(Contact.emails)	
\$(Contact.addresses)	
Заказ	
Источник контакта	
\$(Contact.messengers)	

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

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