



CloudContact

# Облачный Контакт-центр

СПИСКИ “НЕ ЗВОНИТЬ”

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 клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными**

## Содержание

<b>1. Создание и администрирование списка «Не звонить»</b> .....	<b>6</b>
1.1.Создание нового списка.....	6
1.2.Выбор типа списка.....	7
1.3.Настройка списка тип «Внутренний» .....	9
1.3.1.Срок действия списка.....	9
1.3.2.Добавление списка в кампании обзвона .....	11
1.4.Настройка для типов списка , отличных от «Внутреннего».....	15
1.4.1.Тип «Географический по индексу» .....	15
1.4.2.Тип «Географический по региону» .....	16
1.4.3.Тип «По префиксам телефонных номеров» .....	17
1.4.4.Тип «Исключение записей» .....	18
1.5.Вкладка «Содержание».....	20
<b>2. Экспорт / импорт списков обзвона .....</b>	<b>22</b>
<b>3. Удаление списка .....</b>	<b>25</b>
<b>4. Подключение списка «Не звонить» к кампании обзвона .....</b>	<b>26</b>
4.1.Подключение в разделе «Списки «Не звонить»» .....	27
4.2.Подключение в разделе «Вх. сервисы и Кампании обзвона» .....	28
4.3.Администрирование в разделе «Вх. сервисы и Кампании обзвона» .....	30


## 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.

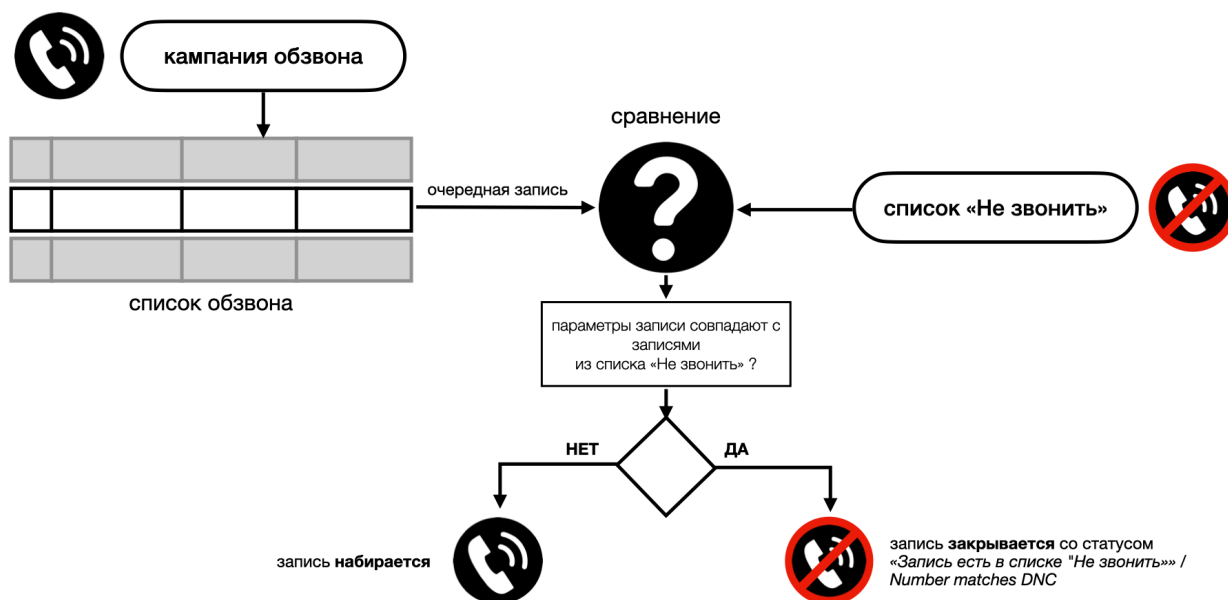
# Список «Не звонить»

**Списки «Не звонить» (Do Not All - DNC) используются в кампаниях обзвона. В них содержатся данные о записях, которые не должны набираться в рамках конкретной кампании.**

Общий принцип использования списка «Не звонить» показан на диаграмме ниже.

В ходе кампании обзвона, каждая запись из списка обзвона сравнивается (по определённым параметрам) с записями в списке «Не звонить». Если параметры записи из списка обзвона совпадают с параметрами записи из списка «Не звонить», то обзвон по ней **не производится**.

Такие записи отмечаются специальным статусом *Запись есть в списке «Не звонить» / Number matches DNC* (название статуса может настраиваться - см. раздел [Настройка списка тип «Внутренний»](#) или [Подключение в разделе «Вх. сервисы и Кампании обзвона»](#)). Этот статус отображается в он-лайн статистике на р.м. супервизора (окно Кампании обзвона) и в отчёте Результаты кампании.



Список «Не звонить» может пополняться записями **во время работы** кампании - для этого оператор должен выбрать статус вызова *Добавить в список "Не звонить"* (тип «Не звонить»). Название такого статуса настраивается в настройках конкретной кампании обзвона.

## 1. Создание и администрирование списка «Не звонить»

Загрузка и администрирование списков «Не звонить» происходит в разделе Списки «Не звонить» (1) приложения Администратора.

### 1.1.Создание нового списка

Для **создания** нового списка «Не звонить» нажмите кнопку **Добавить список «Не звонить»** (2).

The screenshot shows the 'Do Not Call' lists management interface. The top navigation bar includes 'Конфигурация' (highlighted with a red box), 'Отчеты', and 'Записи обращений'. The left sidebar contains a menu with 'Списки "Не Звонить"' highlighted in red and marked with a red circle '1'. The main content area is titled 'Списки "Не Звонить" >> Список Не звонить' and contains a table with one entry: 'Список Не звонить' (Internal). The right panel shows the configuration for this list, including fields for 'Название' (List Name), 'Тип' (Type), 'Срок действия записей' (Record Validity), and 'Срок действия по умолчанию' (Default Validity). At the bottom left, a red box highlights a '+' button, marked with a red circle '2', which is used to add a new list. At the bottom right, there are 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) buttons.

## 1.2.Выбор типа списка

В новом окне выберите тип *списка «Не звонить»*.

**!** Если параметром, по которому сравниваются записи из списка *«Не звонить»* и списка обзвона, является **телефонный номер** и список может пополняться записями, которые добавляют операторы в ходе работы кампании, то следует выбрать тип Внутренний. Этот тип **подходит для большинства типовых случаев использования списков «Не звонить»**.

### Создать список "Не звонить"

- Внутренний
- Географический по индексу
- Географический по региону
- По префиксам телефонных номеров
- Исключение записей

OK

Отменить

Описание типов списков обзвона представлено в таблице ниже. Их настройка подробно рассматривается в соответствующих разделах инструкции.

название	описание
<b>Внутренний</b> <a href="#">настройка</a>	<p><i>Список «Не звонить»</i> данного типа содержит <b>телефонные номера</b>. Список создаётся и обновляется в КЦ, номера добавляются в этот список, когда операторы, участвующие в кампании обзвона или сервисе <i>смешанного</i> типа, завершают обработку вызова со статусом Добавить в список "Не звонить" (тип «Не звонить»).</p> <p>Номера в списке обзвона, которые совпадают с номерами в <i>списке «Не звонить»</i> данного типа, не будут набраны (но сама запись списка обзвона может продолжать использоваться, если в ней есть другие телефонные номера).</p> <p><b>!</b> В большинстве типовых случаев работы КЦ используется <b>данный тип списка «Не звонить»</b>.</p>
<b>Географический по индексу</b> <a href="#">настройка</a>	<p><i>Список «Не звонить»</i> данного типа содержит список <b>почтовых индексов</b>.</p> <p>Если почтовый индекс записи из списка обзвона совпадает с почтовым индексом в этом типе <i>списка «Не звонить»</i>, обработка этой записи в данной кампании будет остановлена.</p> <p><b>Обратите внимание:</b></p> <p>а) для этого типа <i>списка «Не звонить»</i> необходимо правильно выбрать страну;</p> <p>б) телефонные номера в списке обзвона должны начинаться с кода страны.</p>

название	описание
<b>Географический по региону</b>  <a href="#">настройка</a>	<p><i>Список «Не звонить»</i> данного типа содержит список <b>регионов</b>.</p> <p>Если регион записи из списка обзвона совпадает с регионом в этом типе <i>списка «Не звонить»</i>, обработка этой записи в данной кампании будет остановлена.</p> <p><b>Обратите внимание:</b></p> <p>а) для этого типа <i>списка «Не звонить»</i> необходимо правильно выбрать страну;</p> <p>б) телефонные номера в списке обзвона должны начинаться с кода страны.</p>
<b>По префиксам телефонных номеров</b>  <a href="#">настройка</a>	<p><i>Список «Не звонить»</i> данного типа содержит список <b>префиксов телефонных номеров</b>.</p> <p>Если префикс телефонного номера в записи из списка обзвона совпадает с префиксом в этом типе <i>списка «Не звонить»</i>, этот номер не будет набран (но сама запись списка обзвона может продолжать использоваться, если в ней есть другие телефонные номера).</p>
<b>Исключение записей</b>  <a href="#">настройка</a>	<p><i>Список «Не звонить»</i> данного типа содержит список <b>идентификаторов записей клиентов</b> в списках обзвона (например, номера счетов клиентов).</p> <p>Если совпадение найдено, обработка этой записи вызова в рамках данной кампании будет остановлена.</p> <p><b>Обратите внимание:</b> <i>списки «Не звонить»</i> этого типа могут периодически обновляться через FTP (см. описание п.Периодический импорт в разделе <a href="#">Тип «Исключение записей»</a>); результаты таких обновлений отображаются на вкладке Журнал.</p>

### 1.3. Настройка списка тип «Внутренний»

После выбора типа списка *Внутренний* введите его **название** (1). Название должно быть уникально и не совпадать с названиями уже существующих *списков «Не звонить»*.

		Свойства	Содержание
Название:	<input type="text" value="Новый список Не звонить"/>	1	
Тип:	Внутренний		
Срок действия записей:	<input checked="" type="checkbox"/>		
Срок действия по умолчанию (0 - без ограничений):	<input type="text" value="1"/> дни		
Компании:	<a href="#">добавить</a> <a href="#">добавить все</a>		

#### 1.3.1. Срок действия списка

В данном разделе можно настроить срок действия списка «Не звонить». При включении функции записи будут исключены из данного списка «Не звонить» по прошествии заданного времени.

Для использования срока действия записей **включите** селектор Срок действия записей (1).

		Свойства	Содержание
Название:	<input type="text" value="Новый список Не звонить"/>	1	
Тип:	Внутренний		
Срок действия записей:	<input checked="" type="checkbox"/>		
Срок действия по умолчанию (0 - без ограничений):	<input type="text" value="1"/> дни		
Компании:	<a href="#">добавить</a> <a href="#">добавить все</a>		

Можно задать срок действия как для **всего списка «Не звонить»** (значение по умолчанию), так и для **конкретных записей** в нем.

- **Срок действия для всех записей в списке:** параметр Срок действия по умолчанию (1) задаёт количество дней, в течение которых запись считается активной, прежде чем будет исключена из списка и станет доступной для дозвона. Это значение применяется ко **всем записям списка**, за исключением тех, для которых явно указан Custom expiration period.

**!** Если в данном пункте стоит значение 0 (ноль) - записи никогда не устаревают (находятся в списке постоянно).

	Свойства	Содержание
Название:	<input type="text" value="Новый список Не звонить"/>	
Тип:	Внутренний	
Срок действия записей:	<input checked="" type="checkbox"/>	
Срок действия по умолчанию (0 - без ограничений):	<input type="text" value="1"/> дни	<b>1</b>
Кампании:	<a href="#">добавить</a> <a href="#">добавить все</a>	

- **Срок действия для конкретной записи в списке:** задаётся при импорте списка «Не звонить». В специальном столбце списка «Не звонить» (5-й столбец) можно задать срок действия (в днях) для конкретной записи. В этом случае срок действия отчитывается от значения, установленного в 3-м столбце (Дата и время) загружаемого списка. Подробнее о настройке импорта списка «Не звонить» рассказывается в разделе [2. Экспорт / импорт списков обзвона](#).

Если для конкретной записи задан срок действия, то он имеет приоритет над значением, заданным в п. Срок действия по умолчанию. Если срок действия для конкретной записи не задан - то для неё используется значение по умолчанию, заданное в п. Срок действия по умолчанию.

**!** Срок действия записей можно задать только для списков типа *Внутренний* и *Исключение записей*.

### 1.3.2. Добавление списка в кампании обзвона

В п. **Кампании** можно добавить список к уже **существующей** одной или нескольким (всем) кампаниям. Для добавления списка к **одной или нескольким** кампаниям нажмите **добавить** (1); для добавления списка ко **всем** имеющимся кампаниям - нажмите **добавить все** (2).

	Свойства	Содержание
Название:	<input type="text" value="Новый список " звонить"="" не=""/>	
Тип:	Внутренний	
Срок действия записей:	<input type="checkbox"/>	
Срок действия по умолчанию (0 - без ограничений):	<input type="text"/> дни	
Кампании:	<a href="#">добавить</a> <a href="#">добавить все</a>	

При нажатии **добавить** откроется новое окно, в котором задаётся использование списка в конкретной кампании.

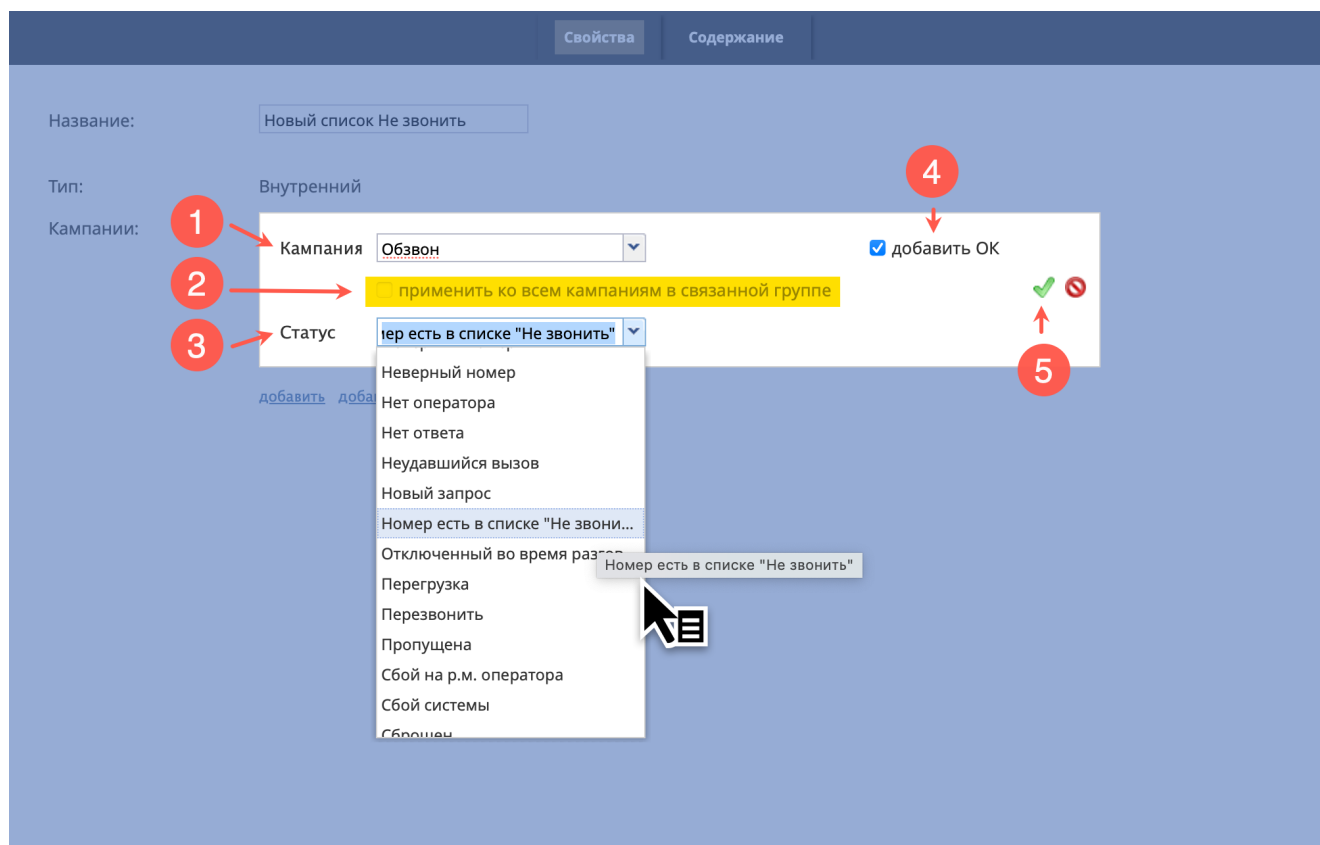
В п. **Кампании** (1) выберите из списка кампанию, в которой будет использоваться список «Не звонить».

Если выбранная кампания входит в *связанные кампании*, то п. **применить** ко всем кампаниям в связанной группе будет активным (2). Чтобы список использовался во всех кампаниях, входящих в связанную группу - включите селектор.

В п. **Статус** (3) выберите из списка статус, который будет присваиваться к попыткам вызова (в случае совпадения номеров) или к завершённым записям (в случае совпадения записей) при сравнении записи из списка обзвона и списка «Не звонить». Этот статус будет отображаться в он-лайн статистике по работе кампании и отчёте *Результаты кампании*.

По умолчанию **включена** возможность операторам добавлять новые номера в список «Не звонить» во время работы кампании (например, по запросу вызываемого клиента) - селектор оператор может добавлять (**добавить ОК**) (4) включён. Если необходимо отключить эту возможность, снимите селектор оператор может добавлять (**добавить ОК**) (4).

Сохраните сделанные настройки нажав **✓** (5).



Для добавления **ещё одной** кампании - нажмите **добавить (1)** ещё раз и выполните аналогичные действия.

Свойства    Содержание

Название:

Тип:  Внутренний

Срок действия записей:

Срок действия по умолчанию (0 - без ограничений):  дни

Кампании: [Обзвон](#) (Номер есть в списке "Не звонить", оператор может добавлять)

[добавить](#) [добавить все](#) [удалить все](#)



Чтобы добавить список «Не звонить» во **все кампании**, нажмите **добавить все** (1) и выберите нужный статус, который будет присваиваться к попыткам вызова (в случае совпадения номеров) или к завершенным записям (в случае совпадения записей) при сравнении записи из списка обзвона и *списка «Не звонить»*.

Чтобы **удалить** все ранее сделанные настройки - нажмите **удалить все** (2) .

**Сохраните** сделанные настройки нажав **Сохранить** (3).

Свойства    Содержание

Название:

Тип:

Срок действия записей:

Срок действия по умолчанию (0 - без ограничений):  дни

Кампании:   
[добавить](#)   [добавить все](#)   [удалить все](#)

1    2

3

Сохранить    Отменить

**⚠ Обратите внимание**, что номера добавляются в *списки «Не звонить» (тип Внутренний)* для активных кампаний, с которыми связаны соответствующие вызовы. Поэтому:

- Если используются несколько *списков «Не звонить» (тип Внутренний)*, связанных с разными кампаниями, номер будет добавлен только в список(и), связанный(ые) с кампанией, в рамках которой был обработан соответствующий вызов.
- Если используется сервис тип *Смешанный*, исходящую часть этого сервиса должна быть все время включена, чтобы правильно обрабатывать возможные запросы «не звонить» от клиентов, которые совершают входящие вызовы в данный сервис. Если исходящая часть сервиса отключена, то в таких ситуациях номера не будут добавляться.

**⚠** Если создаётся **новая кампания** обзвона, то *список «Не звонить»* может быть добавлен при настройке кампании во вкладке **Вх. сервисы и Кампании обзвона** / [название кампании] / **Обзвон** / **Не звонить** (подробнее см. раздел [Подключение в разделе «Вх. сервисы и Кампании обзвона»](#) ).

## 1.4.Настройка для типов списка , отличных от «Внутреннего»

В данном разделе описываются настройки для типов списка , отличающихся от *Внутреннего*.

### 1.4.1.Тип «Географический по индексу»

Свойства
Содержание

Название:  1

Тип: Географический по индексу

Страна:  2

Кампании: [добавить](#) [добавить все](#)

3

4

Сохранить
Отменить

№	название	описание
1	Название	Введите название списка. Название должно быть уникально и не совпадать с названиями уже существующих <i>списков «Не звонить»</i> .
2	Страна	Выберите из списка страну, почтовые индексы которой будут содержаться в <i>списке «Не звонить»</i> данного типа.
3	Кампании	Добавьте список к уже <b>существующей</b> одной или нескольким (всем) кампаниям. Данное действие аналогично настройкам для типа <i>Внутренний</i> .
4	Сохранить	Нажмите, чтобы сохранить сделанные настройки.

## 1.4.2. Тип «Географический по региону»

The screenshot shows the 'Свойства' (Properties) form for a 'Geographic by region' list type. The form contains the following elements:

- 1**: Name field with the value 'Новый список'.
- 2**: Country dropdown menu with 'United States' selected.
- 3**: Campaigns section with links 'добавить' and 'добавить все'.
- 4**: Regions section with 'California' listed and a 'добавить' link.
- 5**: 'Сохранить' (Save) button at the bottom.

№	название	описание
1	Название	Введите название списка. Название должно быть уникально и не совпадать с названиями уже существующих списков «Не звонить».
2	Страна	Выберите из списка страну, регионы которой будут заданы для списка «Не звонить» данного типа. <b>!</b> В настоящее время выбор стран включает в себя США и Японию.
3	Кампании	Добавьте список к уже <b>существующей</b> одной или нескольким (всем) кампаниям. Данное действие аналогично настройкам для типа <i>Внутренний</i> .
4	Регионы	Нажмите <b>добавить</b> и выберите из списка регионы, которые будут исключены из набора при совпадении с данными из списков обзвона. Можно задать несколько регионов: для этого нажмите <b>добавить</b> ещё раз. <b>!</b> В настоящее время выбор региона включает в себя регионы для США и Японии.
5	Сохранить	Нажмите, чтобы сохранить сделанные настройки.

## 1.4.3. Тип «По префиксам телефонных номеров»

Свойства
Содержание

Название:  1

Тип: По префиксам телефонных номеров

Страна:  2

Компании: [добавить](#) [добавить все](#) 3

4

Сохранить
Отменить

№	название	описание
1	Название	Введите название списка. Название должно быть уникально и не совпадать с названиями уже существующих <i>списков «Не звонить»</i> .
2	Страна	Выберите из списка страну, префиксы которой будут содержаться в <i>списке «Не звонить»</i> данного типа.
3	Компании	Добавьте список к уже <b>существующей</b> одной или нескольким (всем) кампаниям.  Данное действие аналогично настройкам для типа <i>Внутренний</i> .
4	Сохранить	Нажмите, чтобы сохранить сделанные настройки.

## 1.4.4. Тип «Исключение записей»

The screenshot shows the configuration interface for the 'Исключение записей' (Record Exclusion) type. It features a top navigation bar with tabs for 'Свойства' (Properties), 'Содержание' (Content), and 'Журнал' (Log). The main form is divided into several sections, each highlighted with a red callout number:

- 1** **Название:** Input field containing 'Новый список'.
- 2** **Срок действия записей:** Includes a checkbox, an input field for days, and a label 'Срок действия по умолчанию (0 - без ограничений):'.
- 3** **Поле списка для сравнения:** Dropdown menu with 'Продукт' selected.
- 4** **Компании:** Links for 'добавить' and 'добавить все'.
- 5** **Периодический импорт:** Includes a checkbox for 'Включено:', 'Интервал:', 'Политика обновлений:' (set to 'не определено'), 'Параметры FTP:' (set to 'не определено'), a 'редактировать' link, and a 'Запустить импорт сейчас' button.
- 6** **Периодический сброс:** Includes a checkbox for 'Ежедневный сброс данных в списке:' and 'Время сброса:' with input fields for '0:00' and a time zone dropdown set to '+03:00 Europe/Moscow'.
- 7** **Сохранить** button.

№	название	описание
1	Название	Введите название списка. Название должно быть уникально и не совпадать с названиями уже существующих списков «Не звонить».
2	Срок действия записей Срок действия по умолчанию	Используется для настройки срока действия списка «Не звонить». Для этого включите селектор Срок действия записей.  В п.Срок действия по умолчанию задайте период действия записей в списке (в днях).  Подробнее о настройках срока действия см. раздел <a href="#">Срок действия списка</a> .
3	Поле списка для сравнения	Выберите поле из перечня полей из списков вызовов, которое будет использоваться в качестве идентификатора записей клиентов, которые не должны быть набраны. Список содержит поля из всех доступных форматов списков обзвона.

№	название	описание
4	Кампании	<p>Добавьте список к уже <b>существующей</b> одной или нескольким (всем) кампаниям.</p> <p>Данное действие аналогично настройкам для типа <i>Внутренний</i>. Подробнее о настройках срока действия см. раздел <a href="#">Добавление списка в кампании обзвона</a> .</p>
5	Периодический импорт	<p>Чтобы настроить автоматическое периодическое обновление списка, нажмите редактировать .</p> <p>В новом окне выполните следующие настройки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Укажите протокол ( <i>FTP</i> или <i>SFTP</i> ), URL-адрес с именем файла , имя пользователя <i>FTP</i> и пароль <i>FTP</i> .</li> <li>• Выберите дату и время начала первого обновления и укажите желаемый интервал импорта .</li> <li>• Выберите нужную политику обновления списка.</li> <li>• Нажмите ОК для сохранения настроек.</li> </ul> <p>После настройки параметров включите периодический импорт данных для списка «Не звонить» данного типа включив селектор Включено.</p> <p>Также можно запустить импорт с указанными выше настройками в любое время в ручном режиме, нажав кнопку Запустить импорт сейчас.</p>
6	Периодический сброс	<p>В данном разделе задаются параметры для ежедневного сброса данных списка.</p> <p>Чтобы включить периодический сброс, включите селектор Ежедневный сброс данных в списке и укажите нужное время сброса .</p>
7	Сохранить	Нажмите, чтобы сохранить сделанные настройки.

## 1.5. Вкладка «Содержание»

Во вкладке Содержание показывается содержание выбранного списка «Не звонить». Содержание доступно **только для чтения**.

**!** Обратите внимание: отображение списка будет отличаться в зависимости от типа списка «Не звонить».

- **тип «Внутренний»:** отображает номера телефонов; имена пользователей (логины), которые их добавили; время и дату, когда были добавлены телефоны; кампании в которые они были добавлены.

Списки "Не Звонить" >> Новый список Не звонить		Свойства			Содержание	всего записей: 25
Название	Тип	Номер телефона	Установлен	Установлен на	Название Кампании	
Новый список Не звонить	Внутренний	74957980329	agent11	Mon Apr 22 10:10:50 GMT+	Обзвон	
Список Не звонить	Внутренний	7495-████████	agent16	Mon Apr 22 10:21:05 GMT+	Обзвон	
		7496-████████	agent11	Mon Apr 22 11:03:21 GMT+	Обзвон	
		7495-████████	agent11	Mon Apr 22 12:06:05 GMT+	Обзвон	
		7812-████████	agent11	Mon Apr 22 13:01:08 GMT+	Обзвон	
		7499-████████	agent11	Tue Apr 23 09:37:05 GMT+	Обзвон	
		7482-████████	agent11	Tue Apr 23 10:44:01 GMT+	Обзвон	
		7499-████████	agent11	Tue Apr 23 11:13:54 GMT+	Обзвон	
		7495-████████	agent11	Tue Apr 23 11:49:46 GMT+	Обзвон	
		7812-████████	agent11	Tue Apr 23 11:58:39 GMT+	Обзвон	
		7916-████████	agent11	Tue Apr 23 12:14:31 GMT+	Обзвон	
		7812-████████	agent11	Wed Apr 24 10:05:42 GMT+	Обзвон	
		7812-████████	agent11	Wed Apr 24 11:15:09 GMT+	Обзвон	
		7499-████████	agent11	Thu Apr 25 12:55:12 GMT+	Обзвон	
		7495-████████	agent32	Mon May 13 11:12:27 GMT+	Обзвон	

- **тип «Географический по индексу»:** отображает почтовые индексы и текстовые заметки. Чтобы добавить почтовый индекс в этот список, нажмите кнопку «+» в нижней части вкладки (1), введите нужный код в поле Почтовый индекс (2) и любую дополнительную информацию в поле Заметки (3); нажмите Сохранить (4) для сохранения введённых данных.

Свойства		Содержание		всего записей: 1
Почтовый индекс	Заметки			
105066	Москва			

Почтовый индекс:	630000	2
Заметки:	Новосибирск	3

1 + x 4 Сохранить Отменить

- **тип «По префиксам телефонных номеров»:** отображает коды городов и текстовые заметки. Чтобы добавить код города в этот список, нажмите кнопку «+» в нижней части вкладки (1); введите нужный код в поле Код региона / оператора (2) и любую дополнительную информацию в поле Заметки (3); нажмите Сохранить (4) для сохранения введённых данных .

Свойства	Содержание	всего записей: 1
Код региона/оператора	Заметки	
495	Москва	

Код региона/  
оператора:  **2**

Заметки:  **3**

**1**

**4**

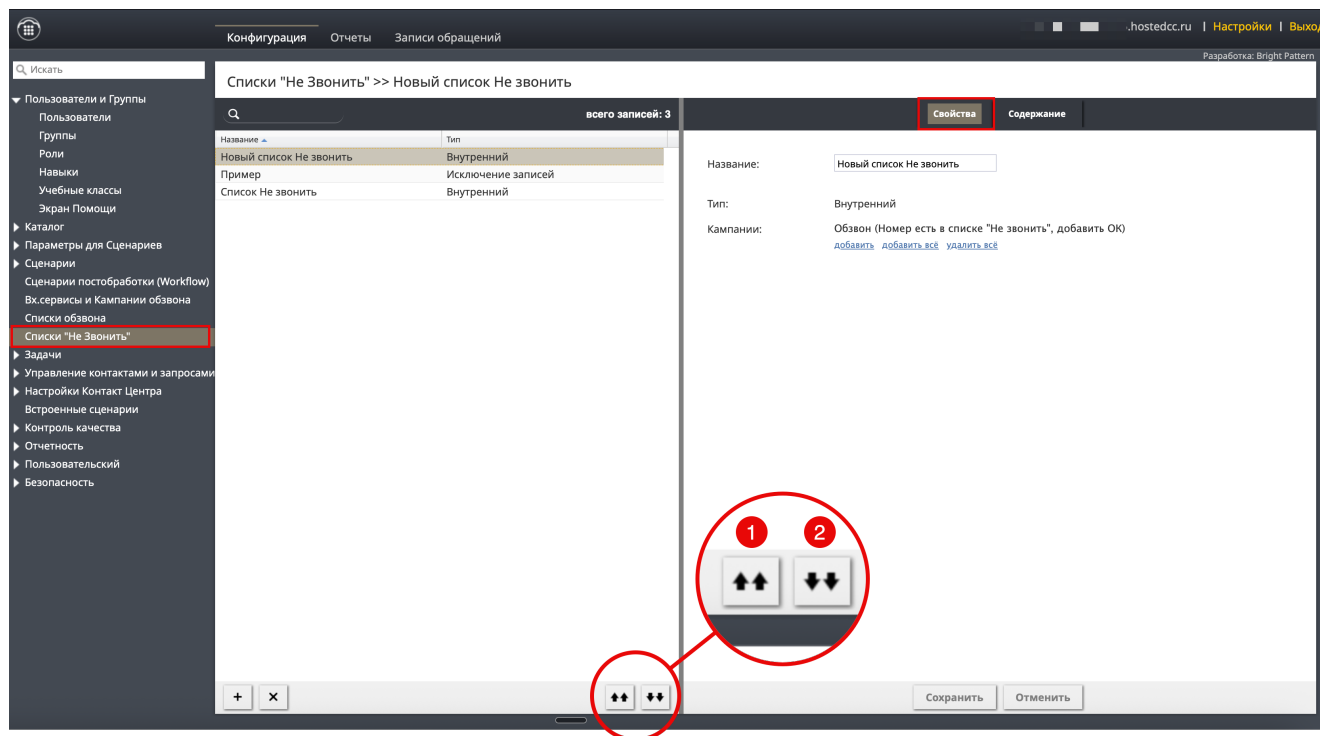
- **Тип «Исключение записей» :** отображает значения полей, которые должны приводить к исключению записи при совпадении.

Свойства	Содержание	всего записей: 4
Поле Исключение =		
Тариф 1		
Тариф 2		
Тариф 3		
Тариф 4		

## 2. Экспорт / импорт списков обзвона

Данные из списков типа «Внутренний», «По префиксам телефонных номеров» и «Исключение записей» можно экспортировать и импортировать как файлы формата csv.

Для **импорта** списка нажмите кнопку **Импорт списка «Не звонить»** (1), для **экспорта** списка - кнопку **Экспорт списка «Не звонить»** (2).



Формат для каждого типа списка описан ниже. Таблицы не включают заголовки столбцов. Во время экспорта / импорта ряд столбцов может быть пустым.

- **тип Внутренний**

1-й столбец	2-й столбец	3-й столбец	4-й столбец	5-й столбец
<p><b>Номер телефона,</b> который необходимо исключить из набора.</p> <p>Номер в формате [код страны] [код города] [номер абонента], например: 74951234567</p>	<p><b>Показывает, кто добавил номер в список.</b></p> <p>Для операторов показывается имя пользователя (логин), например: agent1</p>	<p><b>Дата и время</b> в формате yyyy-MM-dd HH:mm:ss z.</p> <p>Для экспортированных списков содержит данные, когда была <b>добавлена</b> запись.</p> <p>Если это поле пустое во время импорта, в него будет записана временная метка даты и времени импорта.</p>	<p><b>Название кампании обзвона,</b> в которой запись была добавлена в список.</p> <p>Может быть оставлено пустым во время импорта.</p>	<p><b>Срок действия записи.</b></p> <p>Целое число, показывающее, через сколько дней завершается срок действия записи. Время отчитывается от значения, заданного в 3-м столбце (Дата и время).</p> <p>Если это поле задано <b>при импорте списка «Не звонить»</b>, оно устанавливает пользовательский срок действия записи. Во всех остальных случаях будет использоваться срок действия списка по умолчанию, заданный в п. Срок действия по умолчанию (см. п..</p>

- тип «По префиксам телефонных номеров»

1-й столбец	2-й столбец
Код города / оператора связи, который следует исключить из набора	Необязательное поле для заметок, относящихся к записи

- Тип «Исключение записей»

1-й столбец	2-й столбец	3-й столбец
<b>Значение поля для исключения</b> (например: идентификатор учетной записи, адрес электронной почты, номер счета), которое приведет к исключению записи из набора.	<b>Дата и время</b> в формате уууу-ММ-dd HH:mm:ss z. Для экспортированных списков содержит данные, когда была <b>добавлена</b> запись. Если это поле пустое во время импорта, в него будет записана временная метка даты и времени импорта.	<b>Срок действия записи.</b> Целое число, показывающее, через сколько дней завершается срок действия записи. Время отчитывается от значения, заданного во 2-м столбце (Дата и время). Если это поле задано <b>при импорте</b> списка «Не звонить», оно устанавливает пользовательский срок действия записи. Во всех остальных случаях будет использоваться срок действия списка по умолчанию, заданный в п. Срок действия по умолчанию (см. п..

### 3. Удаление списка

Для **удаления списка** выберите список, который вы хотите удалить (1). Нажмите кнопку **Удалить список** «Не звонить» (2). В открывшемся окне подтвердите действие удаления.

**! Важно: действие удаления нельзя отменить.**

Скриншот интерфейса администрирования списков «Не звонить». В центре экрана отображается таблица со списком «Пример списка», выделенным красной рамкой и помеченным цифрой 1. В нижней части интерфейса, под таблицей, кнопка «x» (удалить) выделена красной рамкой и помечена цифрой 2. Справа от таблицы отображены свойства выбранного списка: почтовый индекс (630000) и заметки (Новосибирск).

Название	Тип
Новый список Не звонить	Внутренний
<b>Пример списка</b>	Географический по индексу
Список Не звонить	Внутренний

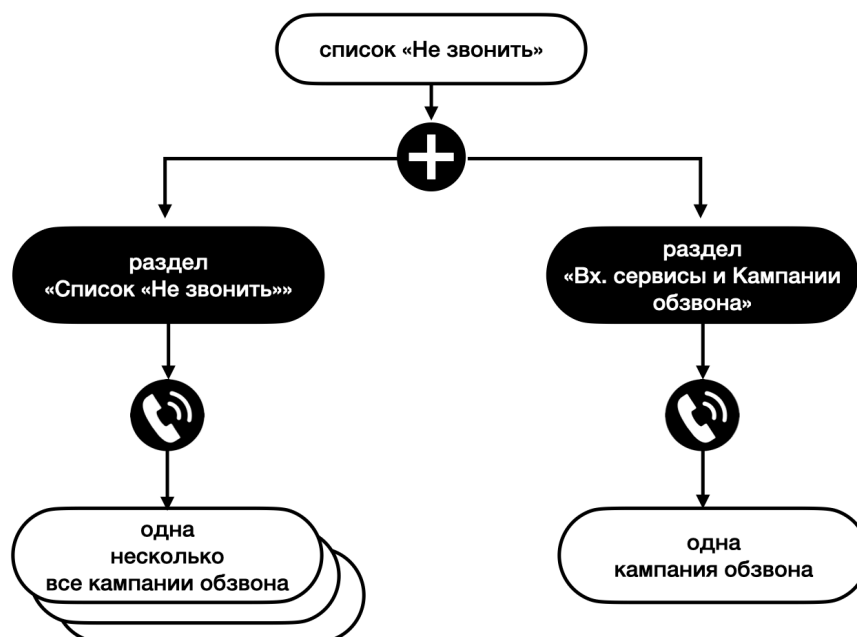
Почтовый индекс	Заметки
105066	Москва
630000	Новосибирск

#### 4. Подключение списка «Не звонить» к кампании обзвона

Список «Не звонить» может быть подключён к кампании обзвона двумя способами:

1 - В разделе Списки «Не звонить» / вкладка Свойства / п. Кампании. Данный способ позволяет **сразу подключить список к одной, нескольким или ко всем кампаниям обзвона**, используемым в КЦ. Порядок подключения описан в разделе [Создание и администрирование списка «Не звонить»](#) данной инструкции.

2 - В разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона / вкладка Обзвон / подкладка Не звонить. Данный способ позволяет подключить список обзвона к **одной выбранной кампании**. Данный способ описывается в разделе [Подключение в разделе «Вх. сервисы и Кампании обзвона»](#) данной инструкции.



#### **4.1.Подключение в разделе «Списки «Не звонить»»**

Порядок подключения описан в разделе [Создание и администрирование списка «Не звонить»](#) / подраздел [Создание нового списка](#) в данной инструкции.

## 4.2. Подключение в разделе «Вх. сервисы и Кампании обзвона»

Для подключения списка «Не звонить» к конкретной кампании обзвона перейдите в раздел Вх. сервисы и Кампании обзвона (1), выберите нужную кампанию (2) и откройте вкладку Обзвон (3). Выберите подвкладку Не звонить (4) и в п. Списки «Не звонить» нажмите добавить (5).

The screenshot shows the 'Вх. сервисы и Кампании обзвона' (Inbound Services and Outgoing Campaigns) configuration page. The interface includes a left sidebar with navigation options, a main content area with a table of campaigns, and a right sidebar with tabs for different campaign settings.

**1** - The 'Вх. сервисы и Кампании обзвона' menu item in the left sidebar is highlighted.

**2** - The 'Исходящая кампания' (Outgoing Campaign) row in the table is highlighted.

**3** - The 'Обзвон' (Outgoing Call) tab in the right sidebar is selected.

**4** - The 'Не звонить' (Do Not Call) sub-tab is selected.

**5** - The 'Добавить' (Add) button in the 'Списки "Не звонить"' (Do Not Call Lists) section is highlighted.

Название	SL	Тип	Состояние	Связанные камп...
Входящие вызовы	8...	Входящий		
Входящий поддержка	8...	Входящий		
Входящий продажи	8...	Входящий		
Входящий сервис	8...	Входящий		
Входящий сотрудники	8...	Входящий		
Инфо	8...	Email		
Исходящая кампания		Исходящий	Отключен	
Обзвон		Исходящий	Остановлен	
Обработка email	8...	Email		

При нажатии **добавить** откроется новое окно, в котором задаётся использование списка в конкретной кампании.

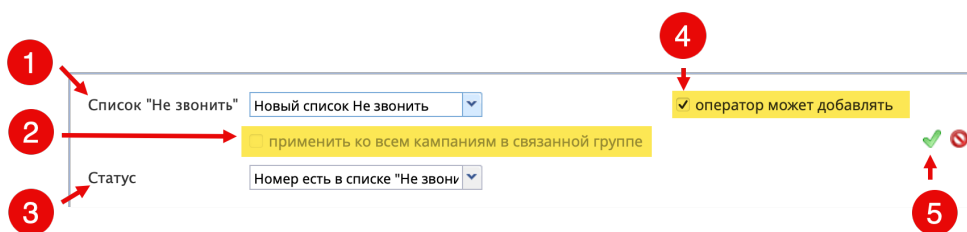
В п. Список «Не звонить» (1) выберите *список «Не звонить»*, который будет использоваться в данной кампании.

Если кампания входит в *связанные кампании*, то п. **применить** ко всем кампаниям в связанной группе будет активным (2). Чтобы список использовался во всех кампаниях, входящих в связанную группу - включите селектор.

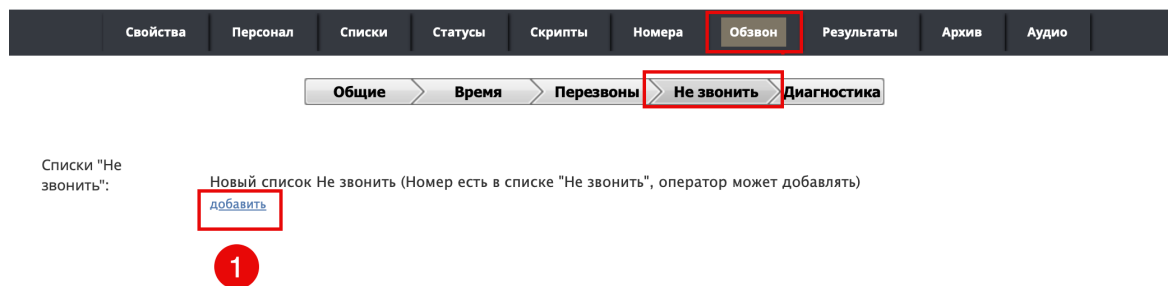
В п.Статус (3) выберите из списка статус, который будет присваиваться к попыткам вызова (в случае совпадения номеров) или к завершенным записям (в случае совпадения записей) при сравнении записи из списка обзвона и *списка «Не звонить»*. Этот статус будет отображаться в он-лайн статистике по работе кампании и отчёте *Результаты кампании*.

По умолчанию **включена** возможность операторам добавлять новые номера в *список «Не звонить»* во время работы кампании (например, по запросу вызываемого клиента) - селектор оператор может добавлять (4) включён. Если необходимо отключить эту возможность, снимите селектор оператор может добавлять (4).

Сохраните сделанные настройки нажав **✓** (5).



В кампанию можно добавить несколько *списков «Не звонить»*. Для добавления **нового списка** нажмите **добавить** (1) и выполните действия, аналогичные описанным выше.

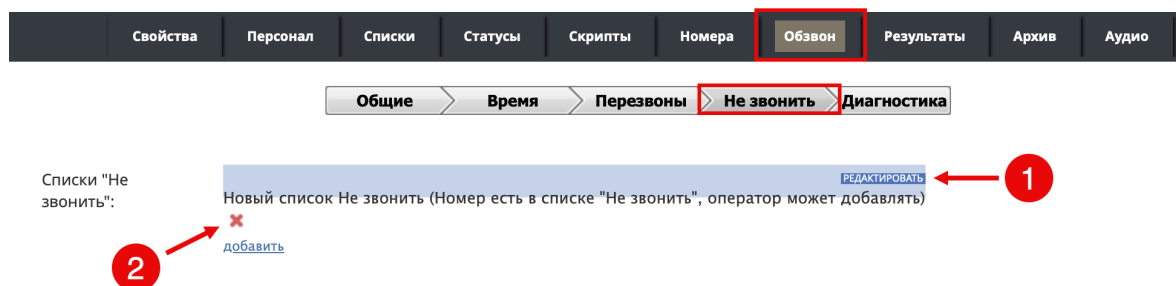


### 4.3.Администрирование в разделе «Вх. сервисы и Кампании обзвона»

В разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона можно **редактировать** настройки подключённого списка «Не звонить», а также **удалить** его.

- Для **редактирования** настроек подключённого списка «Не звонить» подведите мышку к названию списка и нажмите РЕДАКТИРОВАТЬ (1). В открывшемся окне можно выбрать другой список «Не звонить» или изменить настройки существующего. Действия по редактированию аналогичны добавлению нового списка, описанного в разделе [Подключение в разделе «Вх. сервисы и Кампании обзвона»](#).
- Для **удаления** подключённого списка «Не звонить» подведите мышку к названию списка и нажмите **✗** (2).

**⚠ Важно: действие по удалению выполняется сразу по нажатию на ✗ ; его нельзя отменить.**



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

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