CloudContact

Облачный Контакт-центр

СПИСКИ ОБЗВОНА

ИНСТРУКЦИЯ

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

www.cloudcontact.ru

support@cloudcontact.ru

+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на *Справочном портале* , раздел «Облачный КЦ в.5.x».

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

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

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения 4
1. Основные понятия....5
2. Загрузка списка обзвона 6
2.1.Подготовка списка 6
2.2.Экспорт из Excel 6
2.3.Загрузка списка 7
2.3.1.Тип списка 7
2.3.2.Загрузка 8
2.3.3.Формат 10
2.3.4.Разделители 11
2.3.5.Поля 12
2.3.6.Ключ 19
2.3.7.Название формата списка....20
2.3.8.Результаты....21
3. Раздел Списки обзвона 23
3.1.Свойства 23
3.2.Содержание 27
3.3.Журнал 28
4. Обновление списка обзвона 29
4.1.Ручное обновление списка 29
4.1.1.Загрузка 30
4.1.2.Правила обновлений 31
4.1.3.Результат 32
4.2.Автоматическое обновление списка....33
5. Удаление списка обзвона 34
5.1.Удаление списка из кампании 35
5.2.Удаление списка из Контакт Центра....37
5.3.Удаление Кампании 38

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

сайт – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

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

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

Обращаем внимание … - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

1. Основные понятия

Список обзвона – таблица, содержащая один или несколько телефонных номеров, а также дополнительную информацию, необходимую для использования в кампании обзвона.

Запись – строка в списке обзвона, содержащая информацию по отдельному контакту (1).

Поле – столбец в списке обзвона, содержащий однотипную информацию (2).

	1	2	3	4	5	6
1	№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес	Продукт
2	1	Егоров	Михаил Юрьевич	9111234567	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр
3	2	Маслов	Петр Николаевич	(916)1234567	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Колл центр
4	3	Архипов	Денис Евгеньевич	(495)123-45-67	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76	Колл центр
5	4	Одинцова	Елена Петровна	9011234567	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56	IVR
6	5	Елисеев	Игорь Михайлович	996-123-45-67	Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80	IVR
7	6	Рыбакова	Наталья Юрьевна	9031234567	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14	Колл центр
8	7	Семенова	Лариса Николаевна	4991234567	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95	Колл центр
9	8	Матвеев	Егор Андреевич	8121234567	Г.Санкт-Петебург ул.Портовая д.22 кв.4	Поддержка
10	9	Поляков	Вадим Константинович	8121234567	Г. Санкт-Петебург ул.Береговая д.54 кв.36	Поддержка
11	10	Сафонова	Виктор Петрович	4951234567	Г.Москва ул.Снежная д.11 кв.65	Колл центр
12						
13						
14						
15						
16						

2. Загрузка списка обзвона

2.1.Подготовка списка

Список может содержать неограниченное количество *столбцов* и *полей* (записей).

Для ускорения обработки списка во время работы кампании обзвона рекомендуется списки, содержащие более 10 000 записей, сохранять как отдельные файлы по 10 000 записей и меньше.

Телефонные номера рекомендуется **заносить без префиксов** (7 или 8), в виде [код] [номер]. Например: 9161234567 или 4951234567.

Номера могут содержать скобки **( )**, тире **-**, **пробелы** . Например: (916)1234567 или 495 123-45-67.

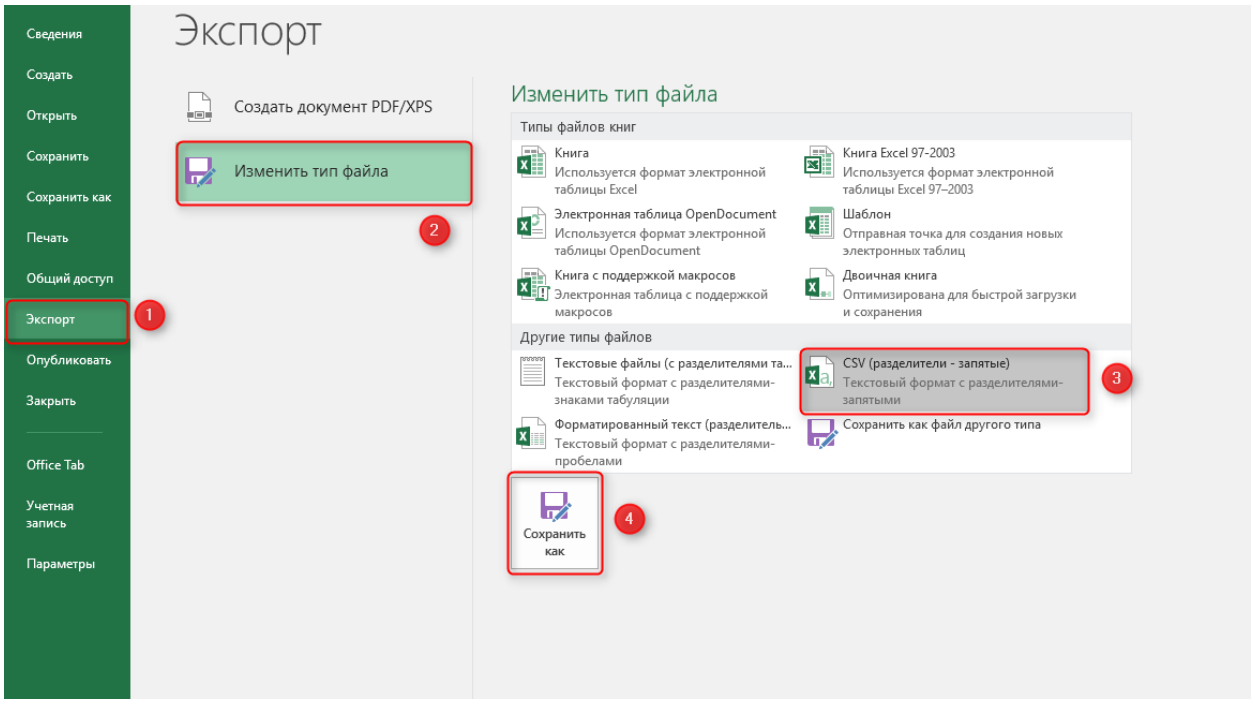
2.2.Экспорт из Excel

Список, для использования в исходящем обзвоне, должен быть сохранен в следующих форматах:

- *csv* (*Comma-Separated Values — значения, разделённые запятыми*) ;
- *txt* (*текстовый*).

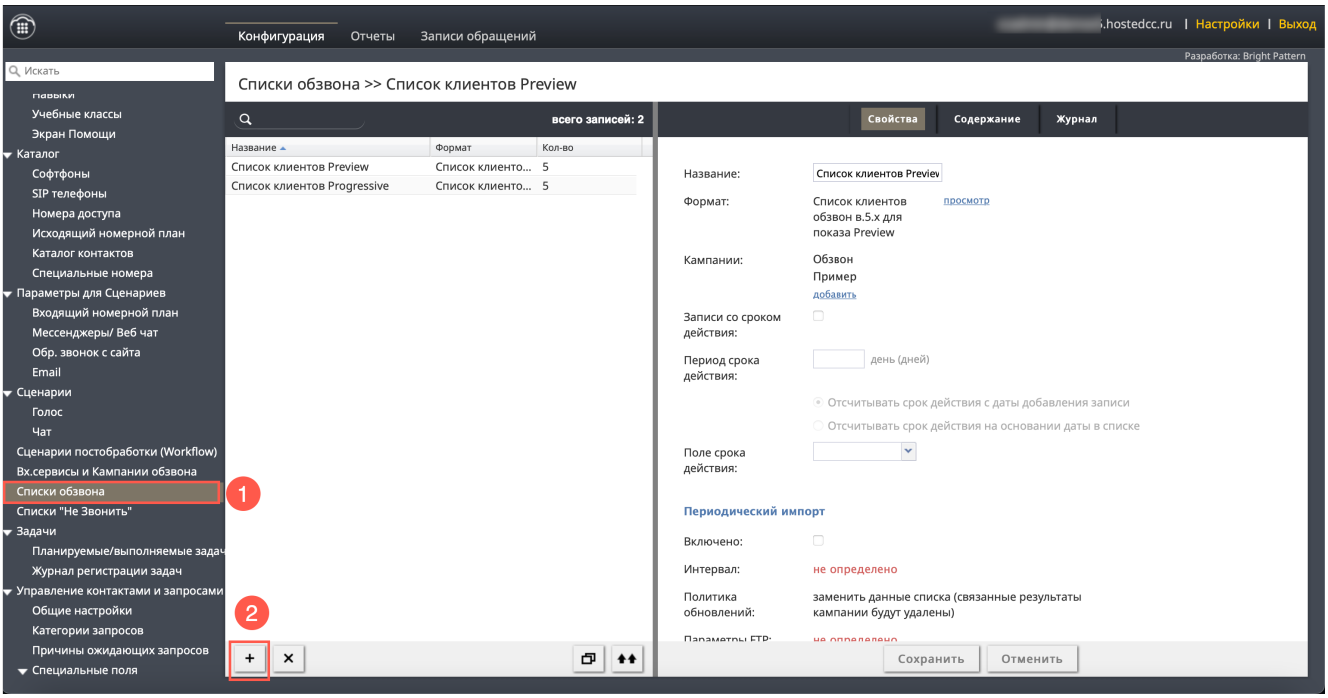
Рекомендуемая кодировка: UTF-8.

Для **экспорта списка** из *Excel* (пример для версии *2016* и старше): выберите Файл. Далее: Экспорт (1), Изменить тип файла (2), CSV (разделители-запятые) (3), Сохранить как (4).



2.3.Загрузка списка

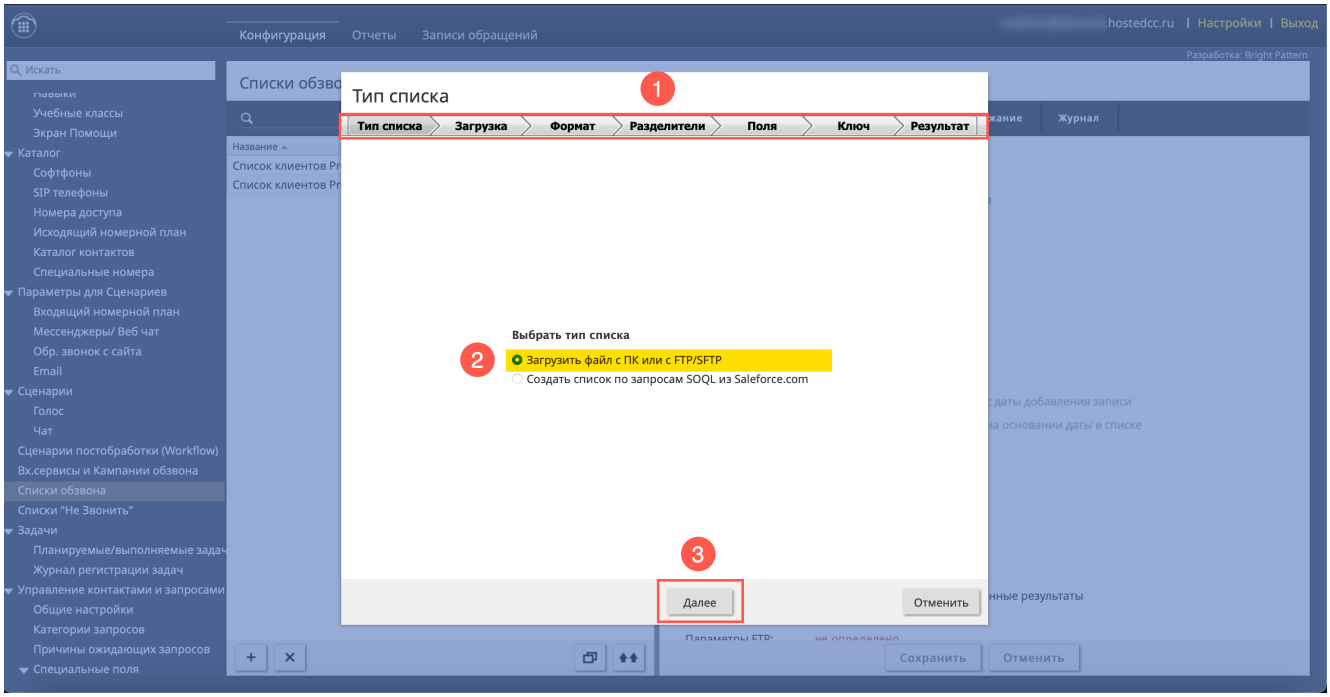
1. В *приложении Администратора* Контакт-Центра выберите раздел Списки обзвона (1) и нажмите кнопку Добавить список (2).



2. Откроется окно с *помощником*, содержащее ряд *шагов* (1), помогающих пройти процедуру загрузки списка.

2.3.1.Тип списка

Выберите Загрузить файл с ПК или с FTP / SFTP (2) и нажмите Далее (3).



2.3.2.Загрузка

В разделе Источник данных выберите место, откуда будет загружаться список обзвона. По умолчанию выбрана загрузка с ПК (1).

Если файл находится на ПК, то нажмите Просмотр (2) и выберите файл для загрузки.

Для получения данных из внешнего источника выберите *протокол передачи* (*FTP* или *SFTP*); укажите название хоста, путь и имя файла, имя пользователя и пароль (3).

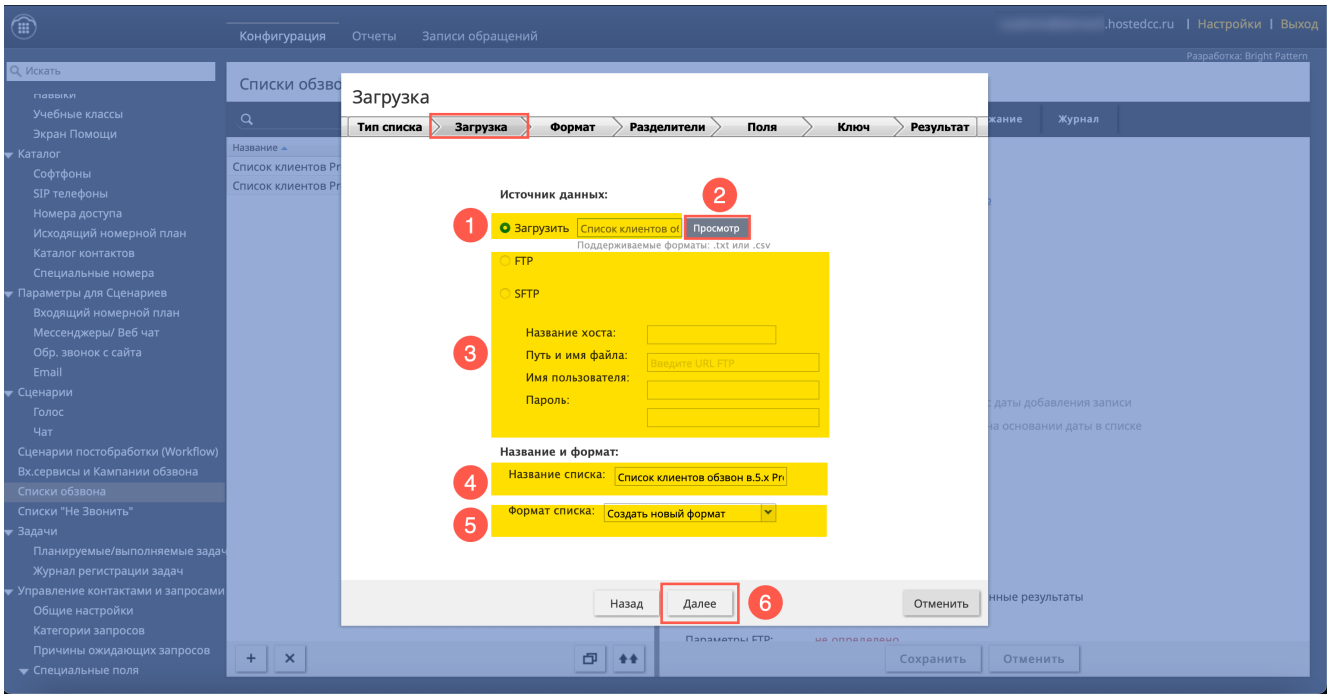
В разделе Название и формат в п. Название списка (4) введите / отредактируйте название списка. Название списка является обязательным и должно быть **уникальным** в Контакт центре. По умолчанию подставляется название загруженного файла , включая расширение.

В п. Формат списка (5) из выпадающего списка выберите требуемый формат списка.

Формат списка – перечень настроек полей списка. Задается на шаге Поля.

При загрузке нового списка обзвона выберите Создать новый формат.

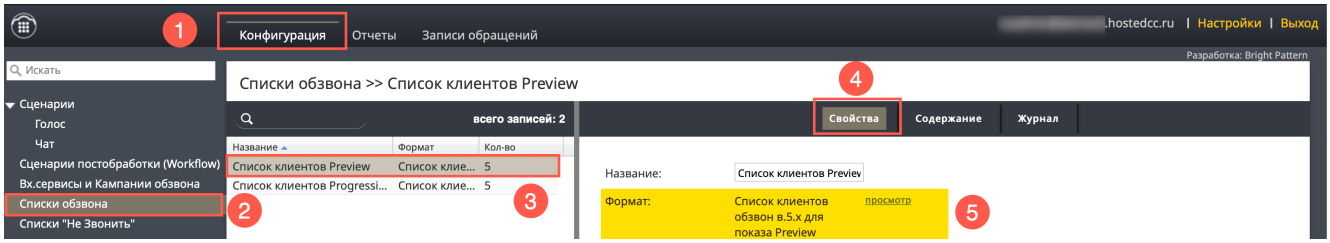
Для перехода к следующему шагу нажмите Далее (6).



Если вы хотите, чтобы формат списка основывался на формате одного из **ранее импортированных списков**, выберите нужный формат списка в выпадающем меню.

Использование существующего формата списка может сэкономить ваше время при выполнении последующих шагов импорта, особенно на шаге ***Поля***.

Если вам необходимо просмотреть нужный формат перед его выбором, закройте *помощник*, выберите в разделе Списки обзвона (2) список с нужным форматом (3) и во вкладке Свойства (4) выберите п. Формат / просмотр (5).



Обратите внимание: если вы выберете существующий формат списка, но решите внести изменения в загружаемый список (например, изменить имена некоторых полей), то по завершении работы помощника вам будет предложено сохранить эти изменения в новом формате.

2.3.3.Формат

На шаге Формат происходит начало настройки вида *списка* (будет продолжена на шаге Разделители).

При загрузке файла с расширением csv или txt выберите пункт С разделителями (1) и включите селектор Первая строка содержит имена полей (2), если список содержит *заголовки полей*.

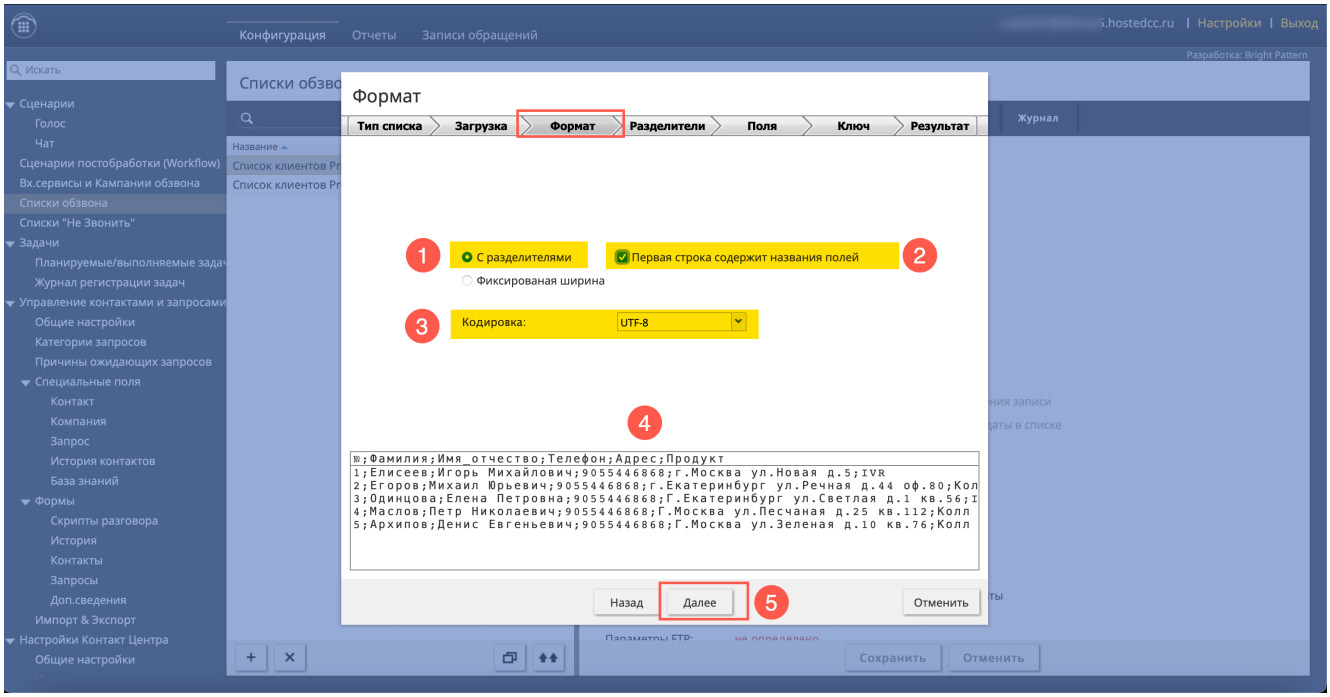
Выберите *кодировку файла* (3). Изначально по умолчанию предполагается кодировка UTF-8. Если вы выберете другую кодировку во время импорта списка, выбранная кодировка станет новой кодировкой по умолчанию при импорте следующего списка.

Обратите внимание:

- при экспорте из *Excel ОС Windows* стандартная кодировка: windows-1251.
- при экспорте из *Excel MAC OS* стандартная кодировка: UTF8.

Если настройки и кодировка выбраны правильно, в *окне загрузки* (4) будет выделена первая строка с заголовком списка; содержание списка корректно отобразится на русском языке.

Для перехода к следующему шагу нажмите Далее (5).

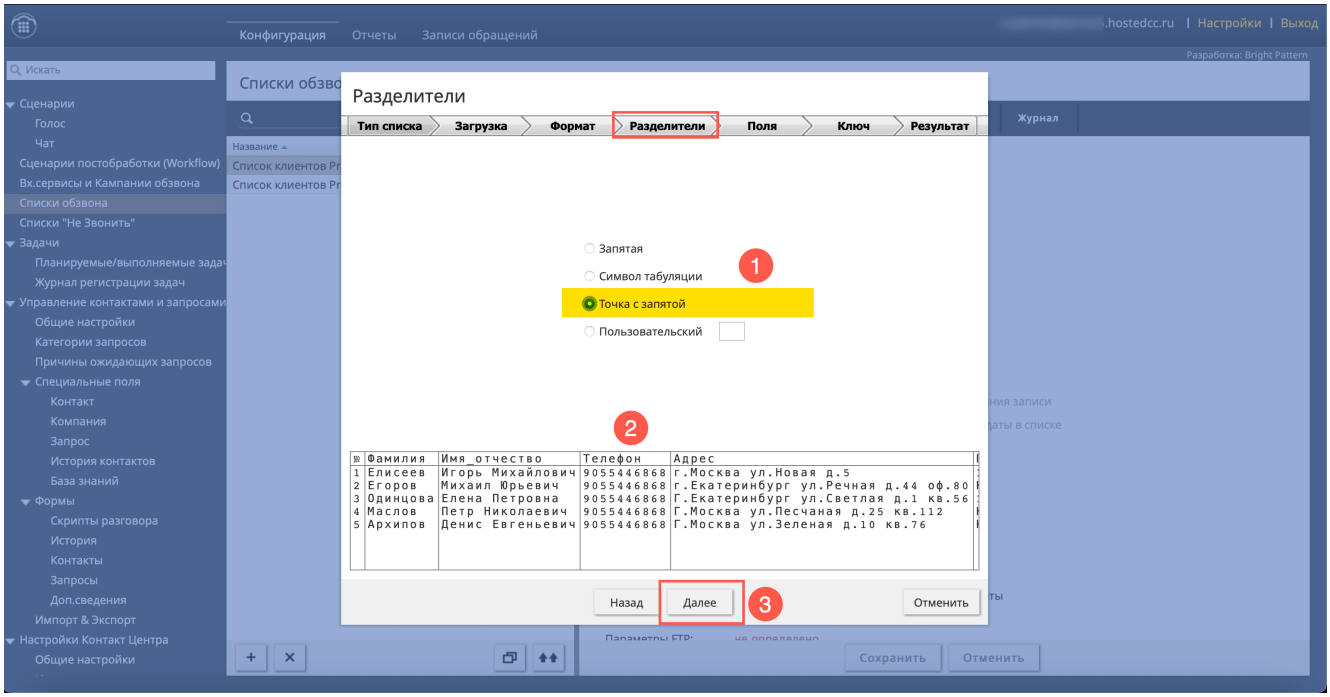


2.3.4.Разделители

На шаге *Разделители* выбирается тип *разделителя столбцов*. Если загружается список в формате csv – следует выбрать Точка с запятой (1).

Если разделитель выбран правильно, в окне загрузки список разделится по *полям* (2).

Для перехода к следующему шагу нажмите Далее (3).

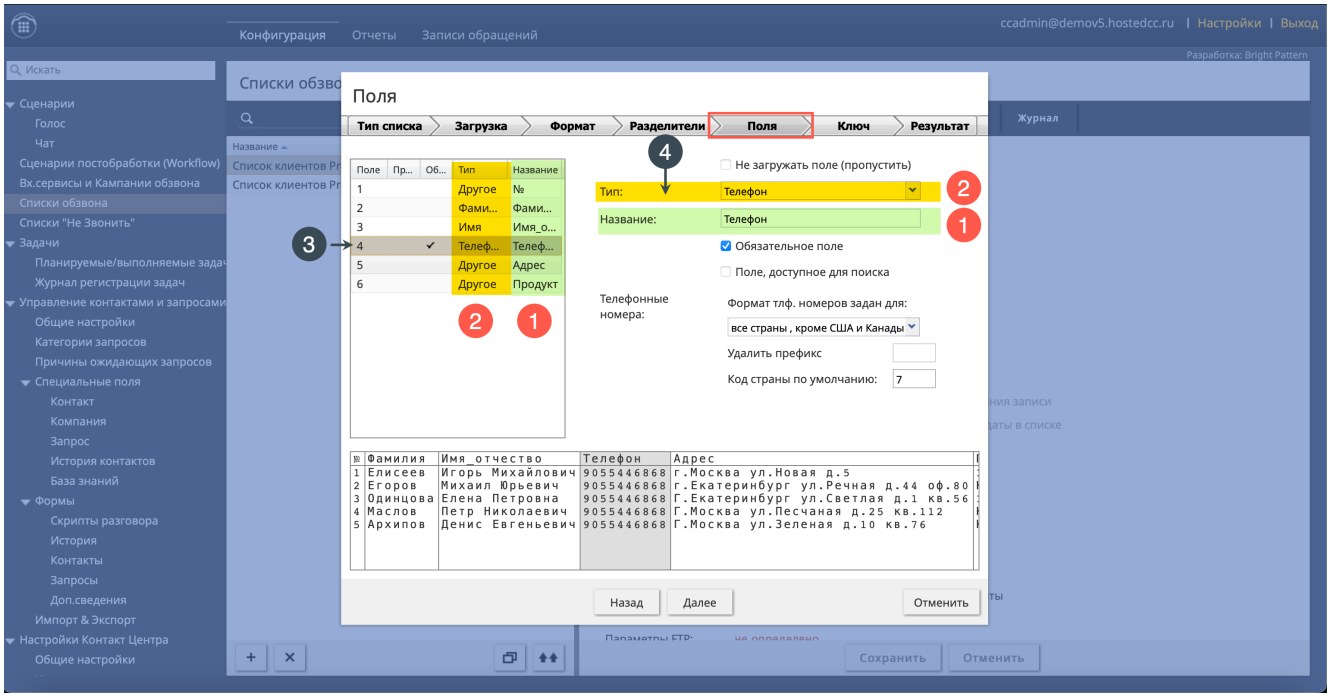


2.3.5.Поля

На шаге Поля задаются настройки *полей списка*. Сделанные настройки запоминаются, как *формат списка*. Сохраненный формат можно использовать при последующих загрузках списков с аналогичными полями.

Настройка *полей* состоит в присвоении каждому *полю* из списка (1 - выделены зелёным) определённого *типа* поля (2 - выделены жёлтым).

Для настройки *типа поля* выберите нужную строку с названием поля (3) и назначьте ему нужный тип, выбрав его из выпадающего списка (4).



При загрузке списка, ряд типов полей **определяется автоматически**, на основании *заголовков* полей (например: Фамилия, Имя, Телефон). Если необходимо, скорректируйте типы полей вручную.

Перечень возможных типов полей перечислен в таблице ниже.

название	описание
АОН	Поле этого типа позволяет назначать произвольные номера , которые будут отображаться у клиента при вызове в его сторону. Для использования этой возможности при настройке кампании обзвона во вкладке Вх.сервисы и Кампании обзвона / Номера / Тлф. номера в п. Метод выбора следует выбрать Из поля «АОН» списка обзвона, иначе - по умолчанию. **Обратите внимание**: при назначении номеров следует убедиться, что провайдер телефонии разрешает подстановку произвольных номеров. Если такая подстановка не допускается провайдером телефонии, то произвольный номер будет использоваться только в том случае, если он совпадает с одним из реальных номеров транков, подключенных к КЦ; во всех остальных случаях будет использоваться номер, **заданный по умолчанию** для конкретной кампании обзвона в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона, вкладка Номера.

название	описание
Дата / Время запланировать вызов на	Поле данного типа содержит информацию о том, когда необходимо осуществить вызов. Его можно использовать для определения точного времени, когда необходимо сделать попытку набора записи. **Обратите внимание**: система предпримет все возможное , чтобы вызов произошел как можно ближе к указанной дате и времени. При этом учитываются параметры , заданные как часы для звонков в настройках кампании. Если на момент загрузки списка дата и время уже прошли - содержимое поля игнорируется.
Дата / Время	Если список обзвона включает запросы на *обратный звонок (Call Back)*, то иногда следует учитывать законодательные ограничения на период времени в течении которого могут совершаться вызовы. В таких случаях список обзвона включает дату и время, когда был отправлен запрос на обратный звонок. Поле типа *Дата / время* не может быть использовано для задания квот на обзвон.
Другое	Используется для полей, которые нельзя или не следует отнести к какому-либо конкретному типу из описанных в этой таблице.
Зашифрованные данные	Поле *Зашифрованные данные* может использоваться для конфиденциальной информации, которая должна храниться в зашифрованном виде и предоставляться оператору в открытом виде только при успешном дозвоне. **Обратите внимание**: зашифрованные данные не могут быть автоматически обработаны системой, поэтому не могут включать информацию, используемую при автоматизации работы кампании, например: номера телефонов, почтовые индексы, коды регионов или любую информацию, которая используется для установки квот кампании. Если тип поля *Зашифрованные данные* не доступен для выбора, значит функция шифрования данных не включена провайдером сервиса для вашего КЦ.
Имя	Имя клиента.
Компания	Используется в случае, если список обзвона содержит названия компаний.

название	описание
Логин оператора	Логин оператора может использоваться для назначения записей списка обзвона конкретным операторам, при работе кампании обзвона в режимах *Предпросмотр* и *Прогрессивный* Это может быть полезно в случаях , когда для бизнес-процессов целесообразно, чтобы с клиентами связывались сотрудники, которые ранее контактировали с ними. **Обратите внимание**: персональные назначения операторов используются только в следующих режимах работы кампаний: *Предпросмотр* и *Прогрессивный*. При работе кампаний в режимах *Предсказывающий* или *Автоматический (IVR)* , все такие назначения будут игнорироваться.
Почтовый индекс	Почтовый индекс клиента. Используется в случае включения опции Дополнительные ограничения во вкладке Вх.сервисы и Кампании обзвона / Обзвон / Время. **Обратите внимание**: работает только для индексов штатов США.
Приоритет	Используется для указания того, что запись должна быть набрана как можно скорее относительно других записей в том же списке. Например, её можно использовать для того, чтобы отдать приоритет звонкам по самым последним лидам, которые, как правило, наиболее эффективны, если их сразу же обработать. Запись будет рассматриваться как запись с приоритетом, если в ее поле приоритета установлено любое значение, кроме пустой строки, нуля, «Нет» или «Ложь». Установка приоритета влияет только на первую попытку набора номера; для последующих попыток запись с приоритетом будет рассматриваться как обычная запись. При выборе данного типа поля появляются дополнительные настройки: • п. Порядок приоритетных записей - задает порядок обслуживания приоритетных записей. Возможны варианты: Первым поступил - первым обслужен и Последним поступил - первым обслужен. • п. Приоритет истекает после - задает интервал времени, по истечении которого приоритет прекращает свое действие.
Регион	Регион, в котором находится клиент. Используется в случае включения опции Учитывать ограничения: часы для звонков во вкладке Вх.сервисы и Кампании обзвона / Обзвон / Время. Настройка соответствия *Регион - Часы для звонков* задаются в разделе Настройки Контакт Центра / Часы для звонков.
Телефон	Используется для поля с номерами телефонов. **Обратите внимание**: список должен содержать хотя бы одно поле типа *Телефон*.

название	описание
Учетная запись	Тип *Учетная запись* может использоваться для поля, содержащего идентификатор клиента. Значение этого поля будет сохранено как часть истории всех вызовов, связанных с данной записью и может использоваться в качестве критерия поиска записей обращений. В списке может быть только одно поле данного типа.
Фамилия	Фамилия клиента.
Число	Данное поле предназначено для индикации цифровых данных, например: возраст клиента или его баланс. Используется для задания квот в работе кампании.

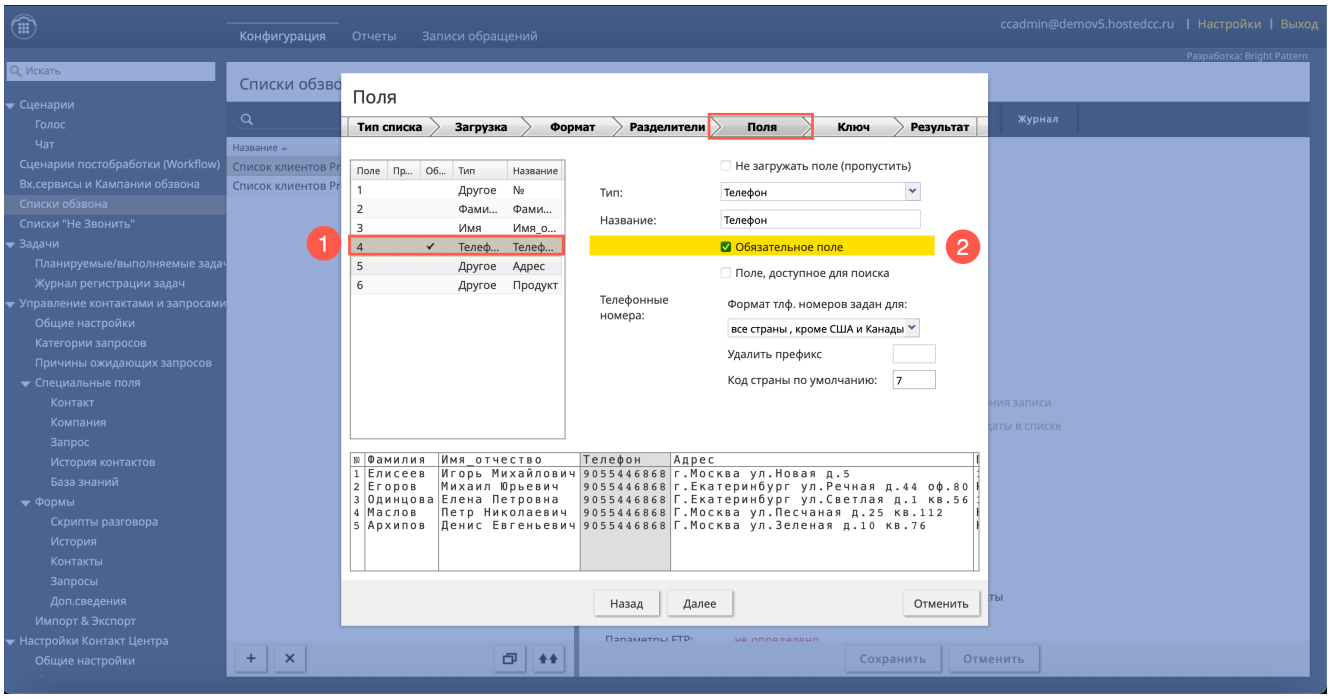
На шаге Поля производится **проверка на корректность данных** загружаемого списка. Проверяется наличие данных в выбранных полях (столбцах) списка. Такие поля называются *обязательными*.

Обязательное поле – поле, по которому выявляются записи с отсутствующими значениями. Если в поле, заданном как обязательное, в одной из записей нет значения – эта запись **не будет загружена**.

Пример: в списке ниже поле Телефон (1) задано, как обязательное; в этом случае *запись* (2), в которой нет телефона, **не будет загружена**.

	1	2	3	4	5	6
1	№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес	Продукт
2	1	Егоров	Михаил Юрьевич	9111234567	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр
3	2	Маслов	Петр Николаевич	(916)1234567	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Колл центр
4	3	Архипов	Денис Евгеньевич	(495)123-45-67	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76	Колл центр
5	4	Одинцова	Елена Петровна	9011234567	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56	IVR
6	5	Елисеев	Игорь Михайлович		Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80	IVR
7	6	Рыбакова	Наталья Юрьевна	9031234567	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14	Колл центр
8	7	Семенова	Лариса Николаевна	4991234567	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95	Колл центр
9	8	Матвеев	Егор Андреевич	8121234567	Г.Санкт-Петербург ул.Портовая д.22 кв.4	Поддержка
10	9	Поляков	Вадим Константинович	8121234567	Г. Санкт-Петербург ул.Береговая д.54 кв.36	Поддержка
11	10	Сафонова	Виктор Петрович	4951234567	Г.Москва ул.Снежная д.11 кв.65	Колл центр

Для задания *обязательного поля*: выберите нужную строку с названием поля (1) и поставьте флажок в п. Обязательное поле (2). Можно задать несколько обязательных полей.



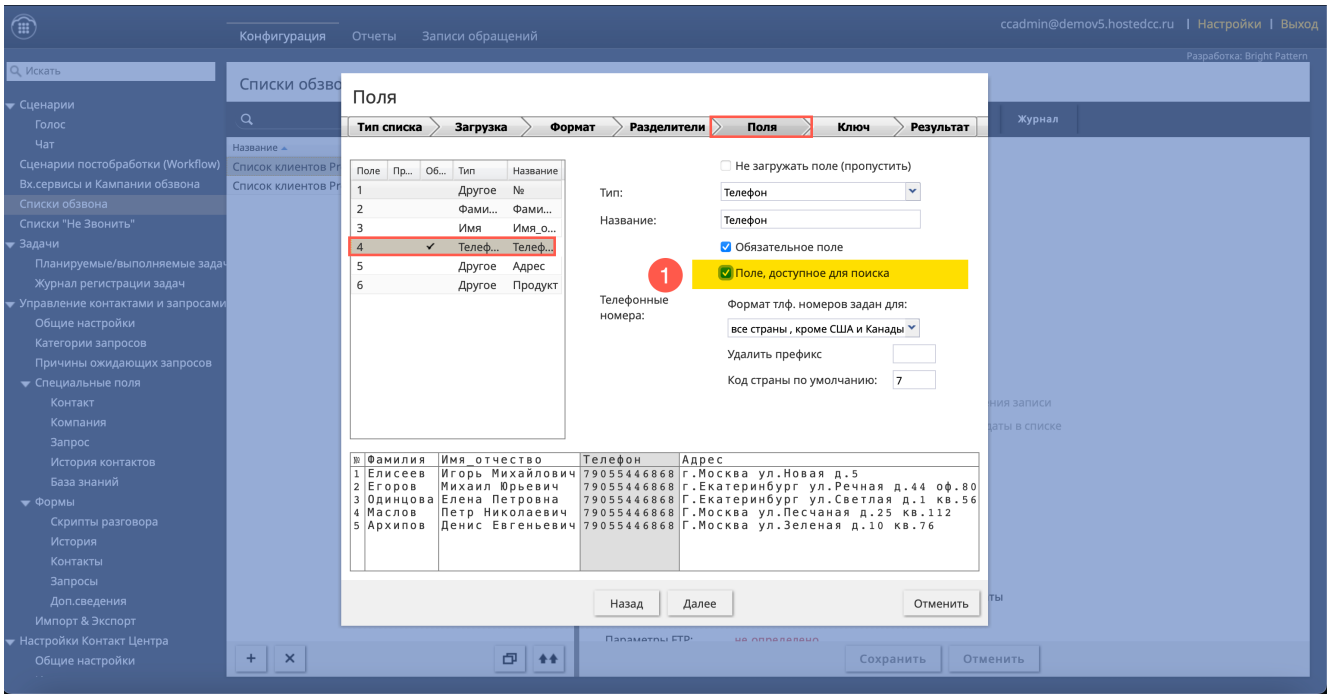
Для всех полей типа Телефон этот флажок **устанавливается автоматически**. Вы можете отменить выбор вручную для любого поля телефона, которое является необязательным.

Напоминаем, что хотя бы одно поле загружаемого списка должно иметь тип Телефон.

Данные из поля могут быть **подставлены** в *скрипт разговора*.

Связка данных из поля списка обзвона с полем в скрипте разговора происходит в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона / Скрипты. Настройка скриптов разговора описана в инструкции 5.x - Скрипты разговора , расположенной на Справочном портале в разделе *Скрипты разговора*.

При этом , в поле *скрипта разговора* оператор может **выполнить поиск** по всему содержимому поля *списка обзвона*. Для этого поставьте флажок в п.Поле доступное для поиска (1).

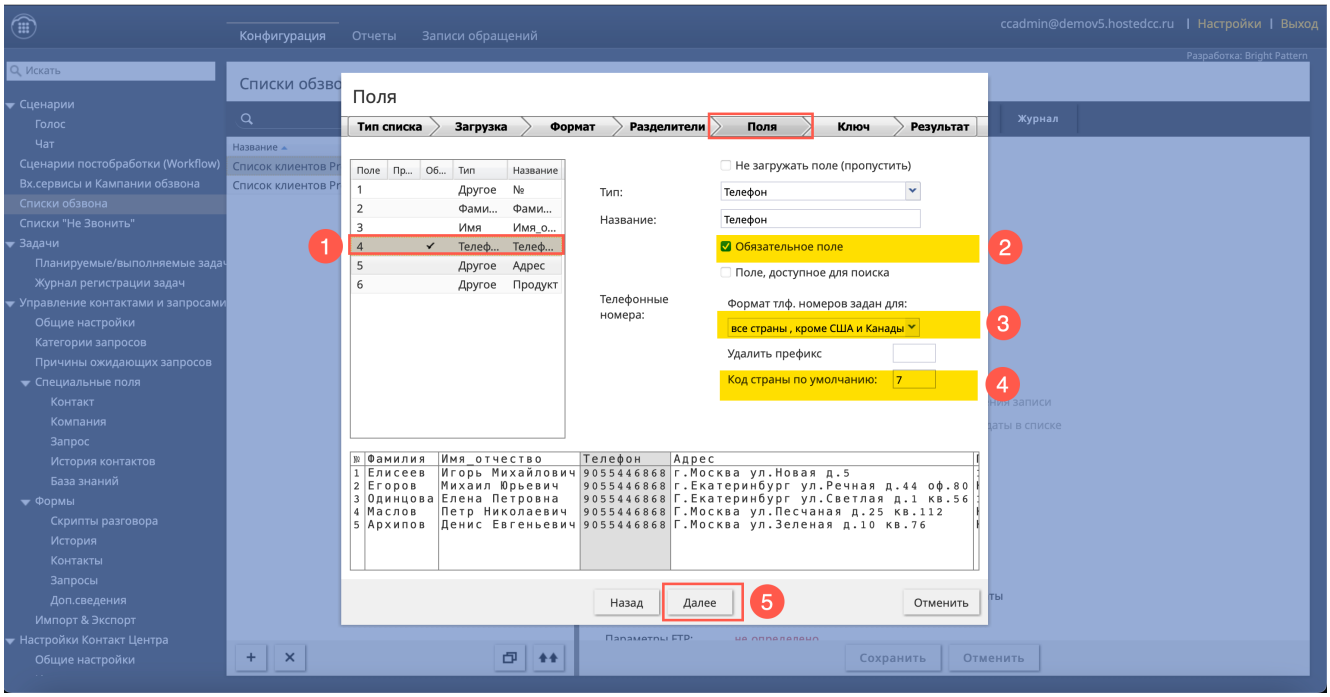


Каждый список содержит как минимум одно поле *Телефон* (1). Выше отмечалось, что поля такого типа автоматически задаются, как **обязательные** (2).

В п. Телефонные номера выберите Формат тлф. номеров задан для … все страны, кроме США и Канады (3). Введите префикс для совершения исходящих вызовов - в п.Код страны по умолчанию (4). Обычно это 7 или 8 (сообщается *Провайдером сервиса*).

Если кампания обзвона работает в режимах *Прогрессивный* и *Предсказывающий* и учитывает **поясное время**, то необходимо **использовать префикс 7**.

Для перехода к следующему шагу нажмите Далее (5).



2.3.6.Ключ

На шаге *Ключ* определяется, **какое из обязательных полей является ключом**.

Ключ – поле, по которому определяются **повторяющиеся записи**. Если в поле, заданном как ключ, есть несколько записей с одинаковым значением – первая запись будет загружена, а остальные - нет. Может быть несколько ключей.

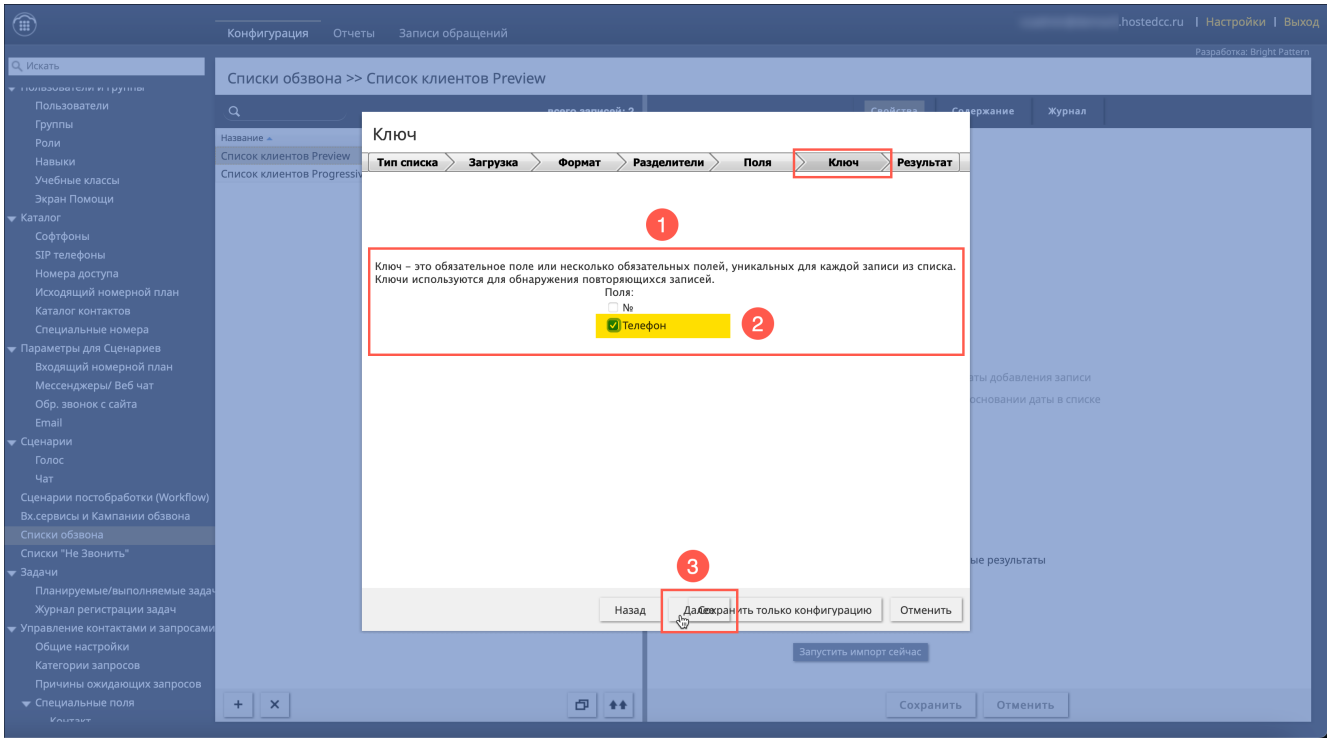
Ключи задаются из **обязательных полей** (см. предыдущий пункт).

Пример: поле *Телефон* задано, как **обязательное** и как **ключ**. Несколько записей содержат повторяющиеся значения в поле *Телефон*: записи (1) и (2), (3) и (4). При загрузке списка будут загружены записи (1) и (3); записи, в которых значения повторяются, не будут загружены: (2) и (4).

	1	2	3	4	5	6
1	№	Фамилия	Имя отчество	Телефон	Адрес	Продукт
2	1	Егоров	Михаил Юрьевич	9111234567	Г.Москва ул.Новая д.5 кв.7	Колл центр
3	2	Маслов	Петр Николаевич	(916)1234567	Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Колл центр
4	3	Архипов	Денис Евгеньевич	(495)123-45-67	Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76	Колл центр
5	4	Одинцова	Елена Петровна	9011234567	Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56	IVR
6	5	Елисеев	Игорь Михайлович	996-123-45-67	Г.Екатеринбург ул.Речная д.44 кв.80	IVR
7	6	Рыбакова	Наталья Юрьевна	9031234567	Г.Москва ул.Заводская д.3 кв.14	Колл центр
8	7	Семенова	Лариса Николаевна	4991234567	Г.Москва ул.Фабричная д.60 кв.95	Колл центр
9	8	Матвеев	Егор Андреевич	8121234567	Г.Санкт-Петербург ул.Портовая д.22 кв.4	Поддержка
10	9	Поляков	Вадим Константинович	8121234567	Г. Санкт-Петербург ул.Береговая д.54 кв.36	Поддержка
11	10	Сафонова	Виктор Петрович	4951234567	Г.Москва ул.Снежная д.11 кв.65	Колл центр
12						

Для задания *ключей*, выберите нужные *поля* (2) из списка *обязательных полей* (1).

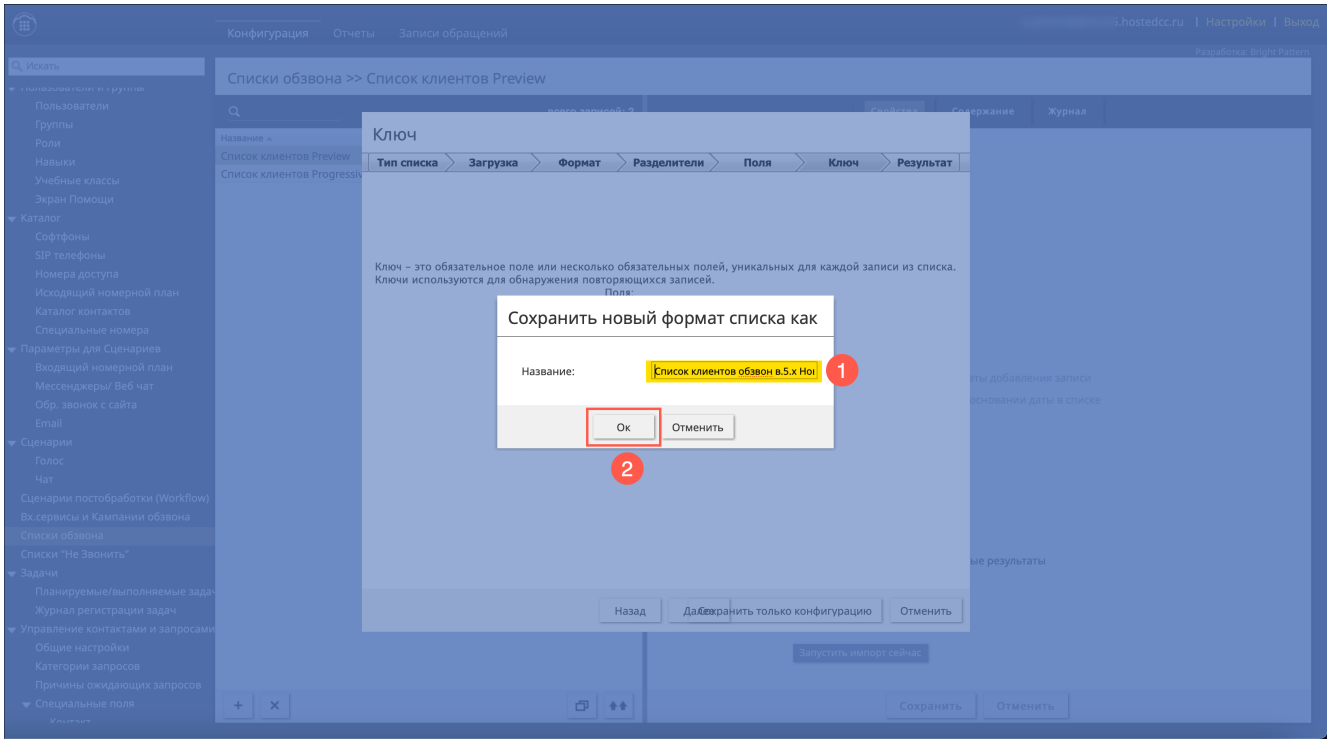
Для завершения процедуры загрузки списка обзвона - нажмите Далее (3).



При необходимости можно сохранить только настроенный **формат списка** (без данных). Для этого, вместо кнопки Данные нажмите кнопку Сохранить формат (Сохранить только конфигурацию).

2.3.7.Название формата списка

В открывшемся окне задайте название для *формата списка* (1). Нажмите OK (2).

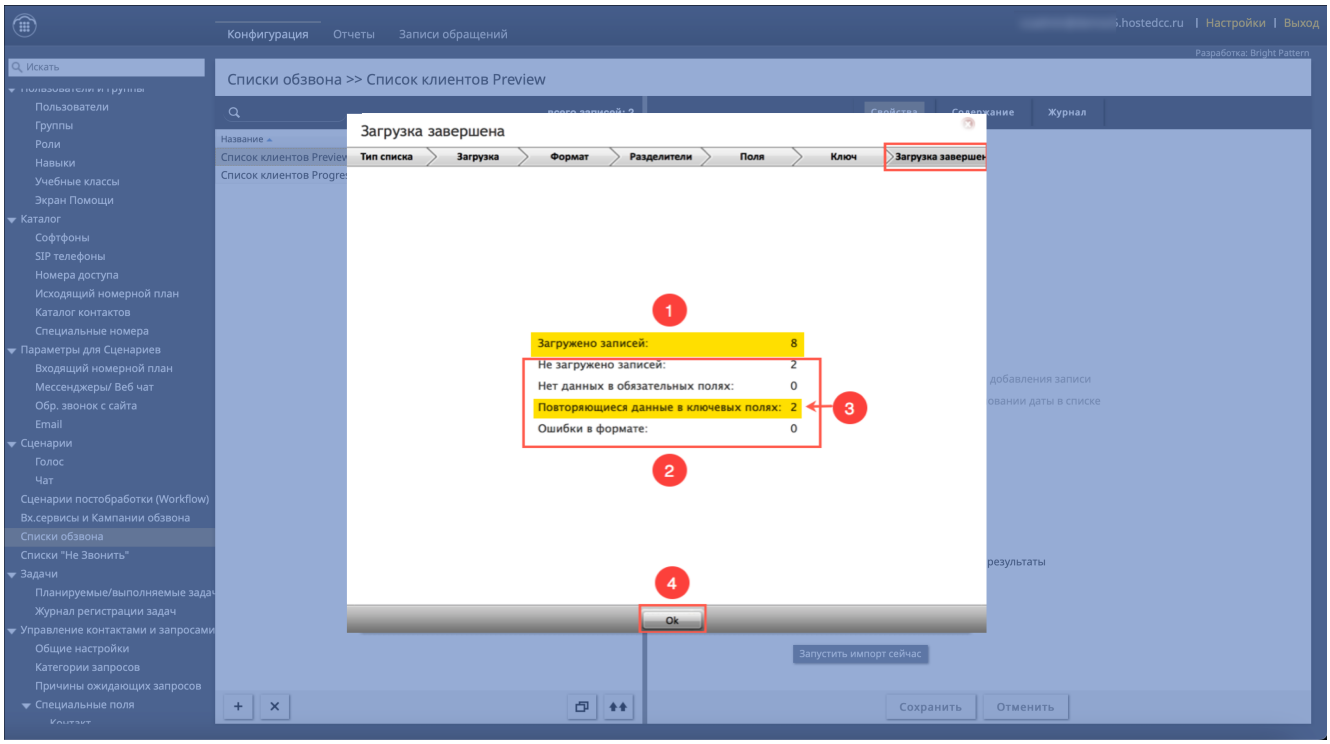


Начнется *загрузка* списка.

2.3.8.Результаты

На последнем шаге *Результат* отобразятся на экране **результаты загрузки** списка: *общее количество загруженных записей* (1) и *причины/количество незагруженных записей* (2).

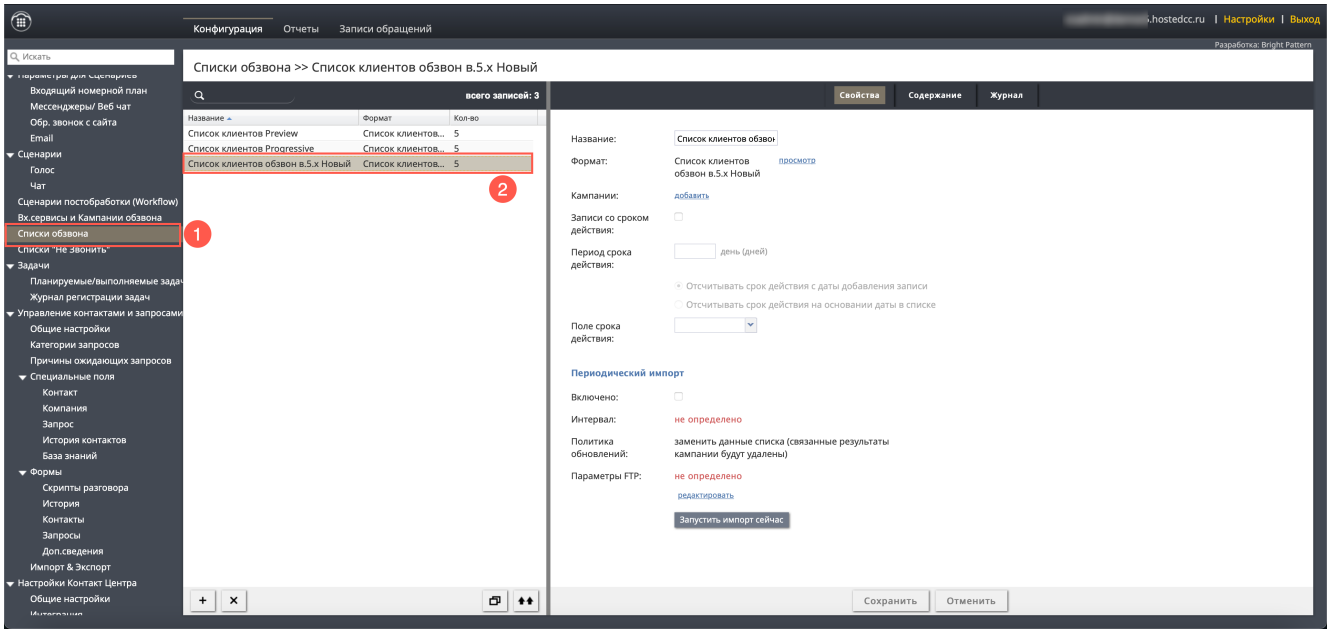
В примере из п. Ключ было две записи с повторяющимися значениями, поэтому они не были загружены (3). Нажмите OK (4) для завершения загрузки списка.



Обратите внимание: если один и тот же номер содержится в разных полях списка (например: 1-й раз в поле *Телефон* и 2-й раз - в поле *Мобильный*), то он будет загружен. При этом непосредственно в процессе работы кампании дайлер наберет данный номер из поля, которое идет первым в списке (в примере это поле *Телефон (1)*) и не будет набирать этот же номер из последующих полей (в примере - поле *Мобильный (2)*).

	A	B	C	D	E	F	G
1	№	Фамилия	Имя_отчество	Телефон	Мобильный	Адрес	Продукт
2	1	Елисеев	Игорь Михайлович	4959270141			IVR
3	2	Егоров	Михаил Юрьевич	9055649663	9055649663	г.Екатеринбург ул.Речная д.44 оф.80	Колл центр
4	3	Одинцова	Елена Петровна	9059908811		Г.Екатеринбург ул.Светлая д.1 кв.56	IVR
5	4	Маслов	Петр Николаевич	9265895468		Г.Москва ул.Песчаная д.25 кв.112	Колл центр
6	5	Архипов	Денис Евгеньевич	9238765432		Г.Москва ул.Зеленая д.10 кв.76	Колл центр
7							
8				1	2		
9							
10							

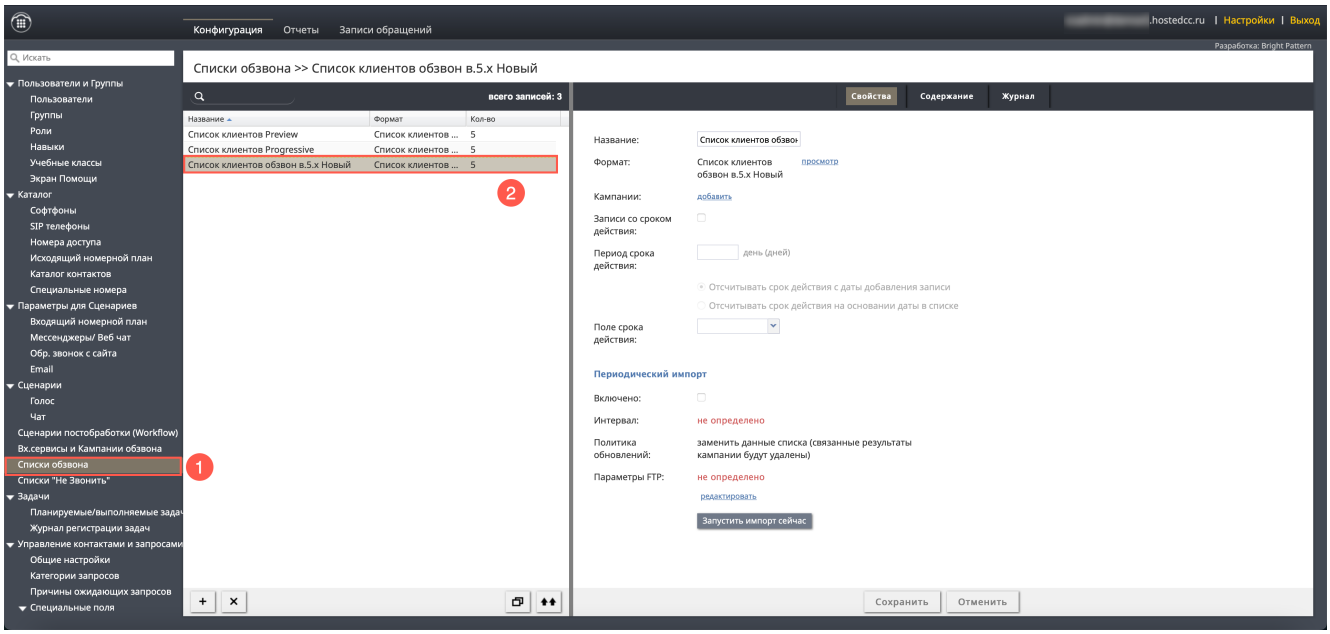
Новый список (2) появится в разделе Списки обзвона (1).



3. Раздел Списки обзвона

Все загруженные и используемые в кампаниях списки обзвона находятся в разделе Списки обзвона (1).

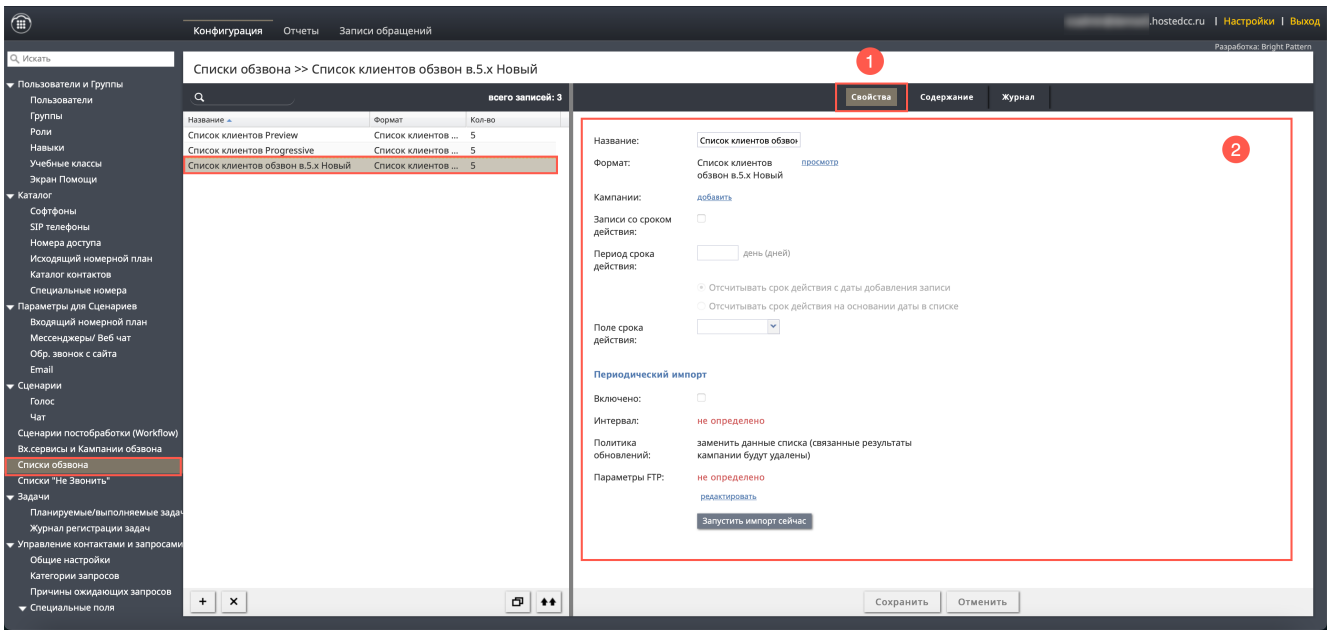
Для дополнительных настроек и получения информации о действиях со списком выберите нужный список (2).



Далее описываются возможные действия с выбранным списком обзвона.

3.1. Свойства

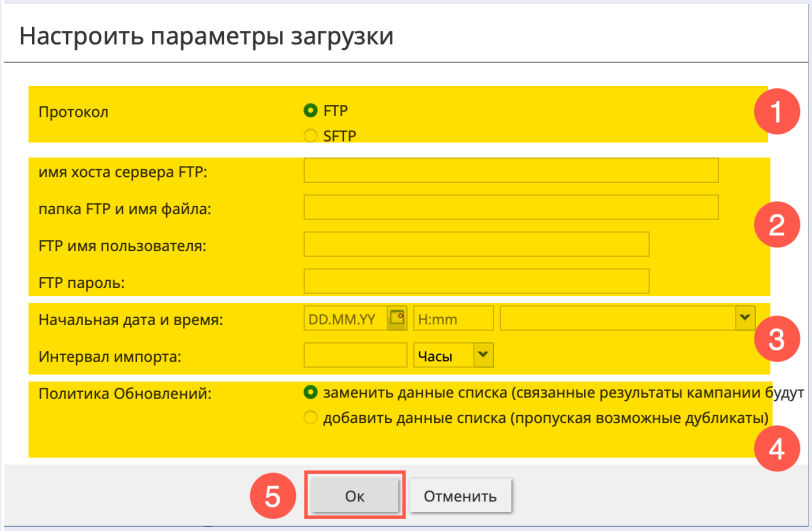
В данной вкладке (1) можно выполнить настройки списка обзвона (2) .



Описание пунктов вкладки приведено в таблице ниже.

название	описание
Название	Название *списка обзвона*. Название определяется при первоначальной загрузке списка, но его можно изменить в любое время. **Обратите внимание**: названия списков обзвона не должны повторяться.
Формат	Название *формата* списка (задается при загрузке списка обзвона). Доступен только для просмотра. Чтобы посмотреть настройки формата, нажмите просмотр. Откроется новое диалоговое окно с описанием всех полей, заданных в этом формате. Подробная информация о типах полей представлена в разделе *2.5 Поля* данной инструкции. Если информация из списка обзвона подставляется в какие-либо скрипты разговора, в данном окне будет приведена информация об этом: п.Назначенные Скрипты разговора.
Кампании	Показывает список кампаний обзвона в которых используется данный список. Нажмите добавить для добавления новой кампании. Дальнейшая настройка использования списка в конкретной кампании производится в разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона / Списки.

название	описание
Записи со сроком действия	Позволяет установить срок действия записей списка на определенное количество дней. Если срок действия записи истекает до того, как она будет завершена в соответствии с обычными правилами дозвона кампании, ее обработка в рамках кампании будет завершена с системным статусом *Запись недействительна*. Для установки срока действия записей, включите флажок, Записи со сроком действия. В п. Период срока действия укажите количество дней, в течение которых истекает срок действия записей списка. • Чтобы вести отсчет **с даты появления записей** в системе (либо при первоначальном импорте списка, либо при последующем обновлении списка), выберите Считать срок действия с момента вставки записи. Этот способ истечения срока действия может использоваться для соблюдения правил обзвона клиентов, согласно требованиям местного законодательства. Например, когда номер не должен больше набираться по истечении определенного периода времени. • Чтобы начать отсчет с даты, **указанной в списке обзвона**, выберите Отсчитывать срок действия на основании даты в списке. Этот способ истечения срока действия можно использовать для списков обзвона, которые основаны на запросах обратного вызова (callback), если местное законодательство требует, чтобы такие вызовы выполнялись в течение определенного количества дней.
Поле срока действия	В данном пункте следует выбрать поле из списка вызовов, которое будет использоваться для определения того, когда был сделан запрос на callback, что необходимо для расчета срока жизни записи. Для выбора доступны только поля типа *Дата/время*. Данный параметр следует задать при выборе параметра Отсчитывать срок действия на основании даты в списке (см. п. *Записи со сроком действия* выше).

название	описание
Периодический импорт	Для настройки **автоматического обновления** списка обзвона нажмите редактировать. В открывшемся окне выберите *тип подключения* (FTP или SFTP) (1); *имя хоста сервера FTP*; *URL и имя файла*; *имя пользователя и пароль* (2). Задайте дату и время первого импорта и периодичность последующих обновлений (3). Выберите политику обновлений (4): *заменить данные в списке* или *добавить данные в список*. Обратите внимание: при выборе варианта *заменить данные в списке* работа компании может быть приостановлена на время обновления списка. Нажмите ОК (5) для сохранения настроек.  Для включения периодического импорта поставьте флажок в п. Включено. Импорт можно запустить в любой момент нажав на кнопку Запустить импорт сейчас.

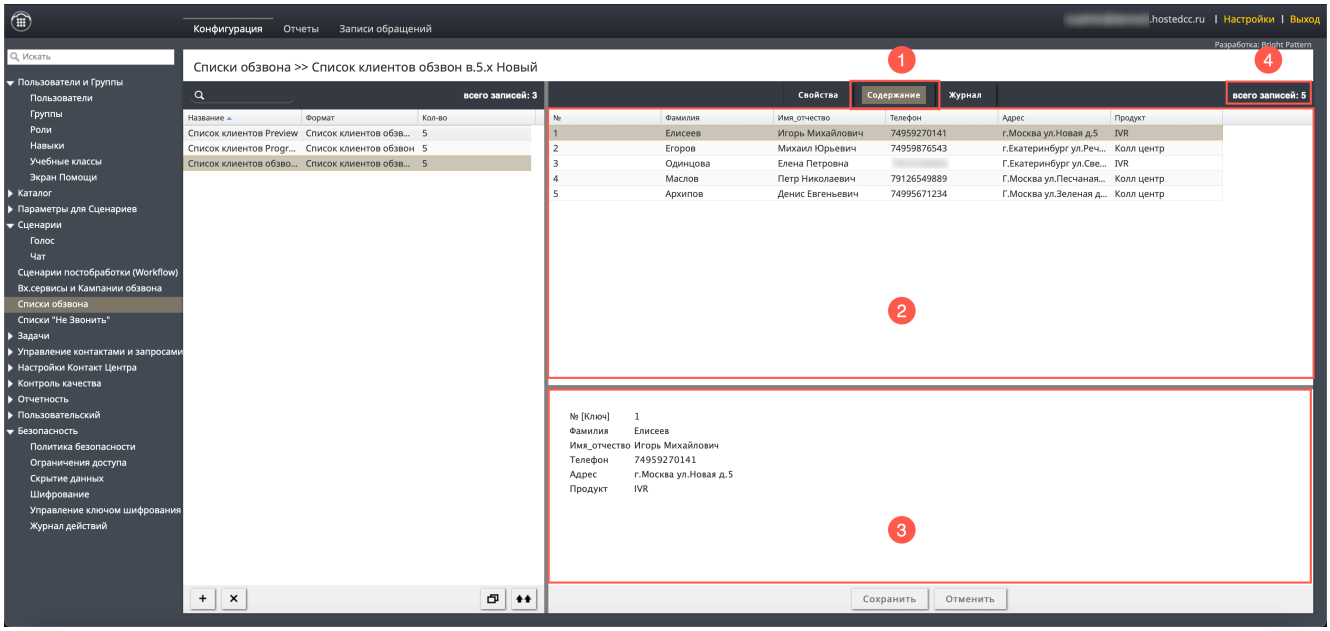
3.2.Содержание

В данной *вкладке* (1) отображается содержание **загруженного** списка обзвона.

Все данные во вкладке **нередактируемые** - только для просмотра.

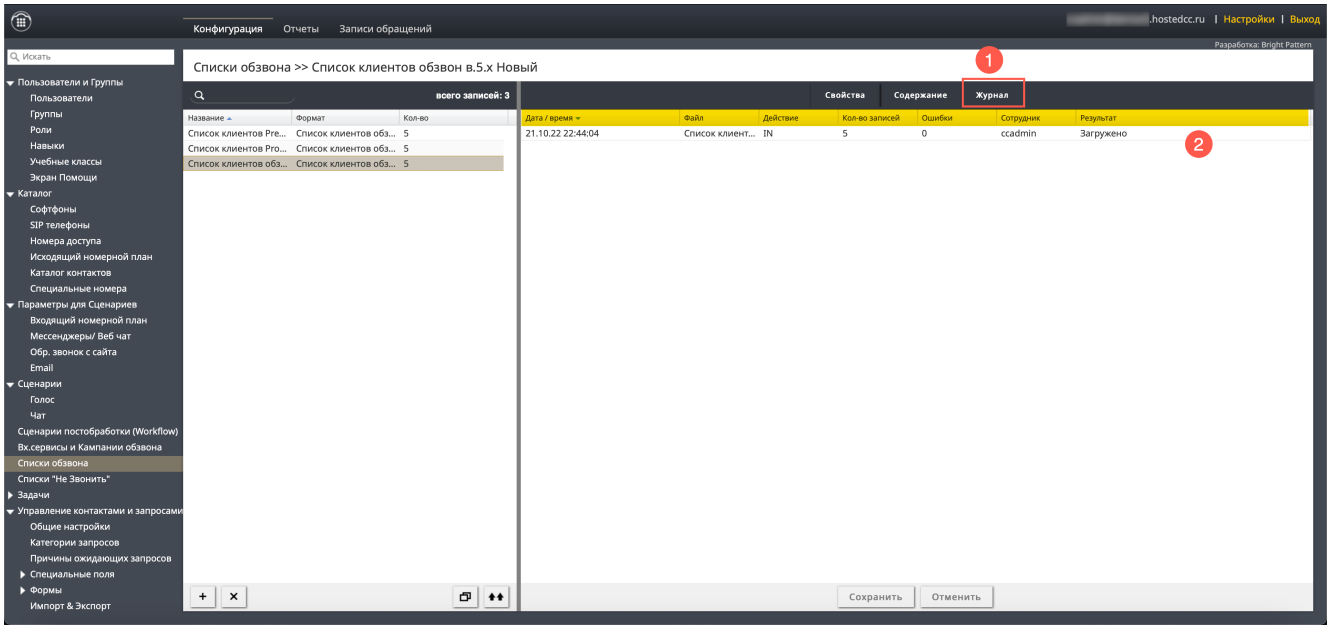
В *панели списка* (2) показывается **весь** список обзвона. **Общее количество записей** в списке показано в области (4).

Содержание **отдельной записи** отображается в *панели записи* (3). Для просмотра содержания *записи* (3), выберите ее в *панели списка* (2).



3.3.Журнал

В данной вкладке (1) показываются все действия с выбранным списком обзвона. Содержание столбцов (2) приведено в таблице ниже.



название	описание
Дата / Время	Дата и время выполнения действия со списком.
Файл	Название *списка обзвона.*
Действие	Тип операции со списком: • IN - загрузка или обновление списка; • EXP - экспорт результатов кампании.
Кол-во записей	Общее количество успешно загруженных / экспортированных записей во время данной операции.
Ошибки	Общее количество незагруженных записей из-за ошибок (отсутствие данных в обязательных полях; повторяющиеся данные в ключевых полях или неверный формат данных).
Сотрудник	Учетная запись сотрудника, выполнившего данную операцию.
Результат	Итог операции.

4. Обновление списка обзвона

Новые списки, загруженные с помощью помощника, отображаются в разделе Списки обзвона.

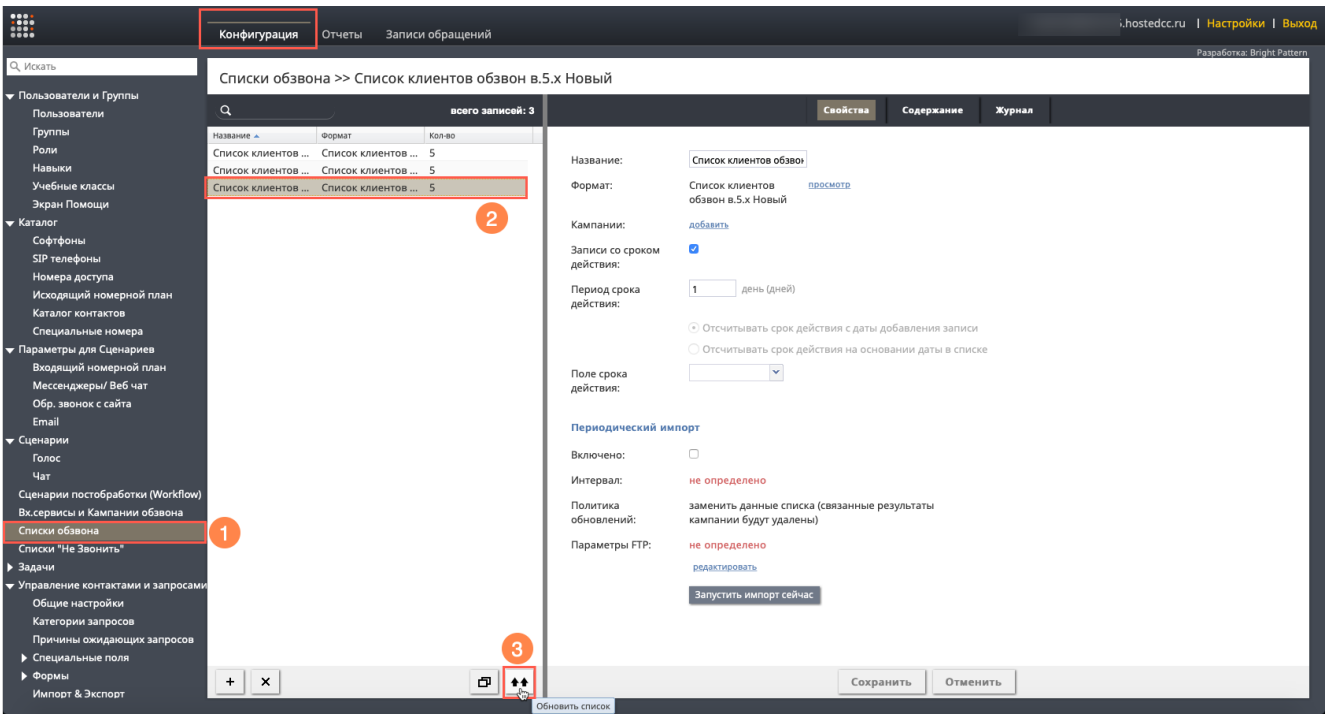
Загруженные списки можно **обновить вручную** или настроить периодическое **автоматическое обновление**.

Процедура обновления списков обзвона может выполняться «на лету», **без перерыва в работе** кампании обзвона, в которой используется данный список.

4.1.Ручное обновление списка

1. Подготовьте список обзвона с новыми данными, как описано в разделе Подготовка списка.

2. В разделе Списки обзвона (1) выберите список , который нужно обновить (2) и нажмите кнопку Обновить список (3).



3. Откроется окно с *помощником*, содержащее ряд *шагов* (1), помогающих пройти процедуру загрузки списка.

4.1.1.Загрузка

На шаге *Загрузка* (2) происходит загрузка списка обзвона с новыми данными. Порядок действий аналогичен загрузке нового списка, описанному в разделе Загрузка.

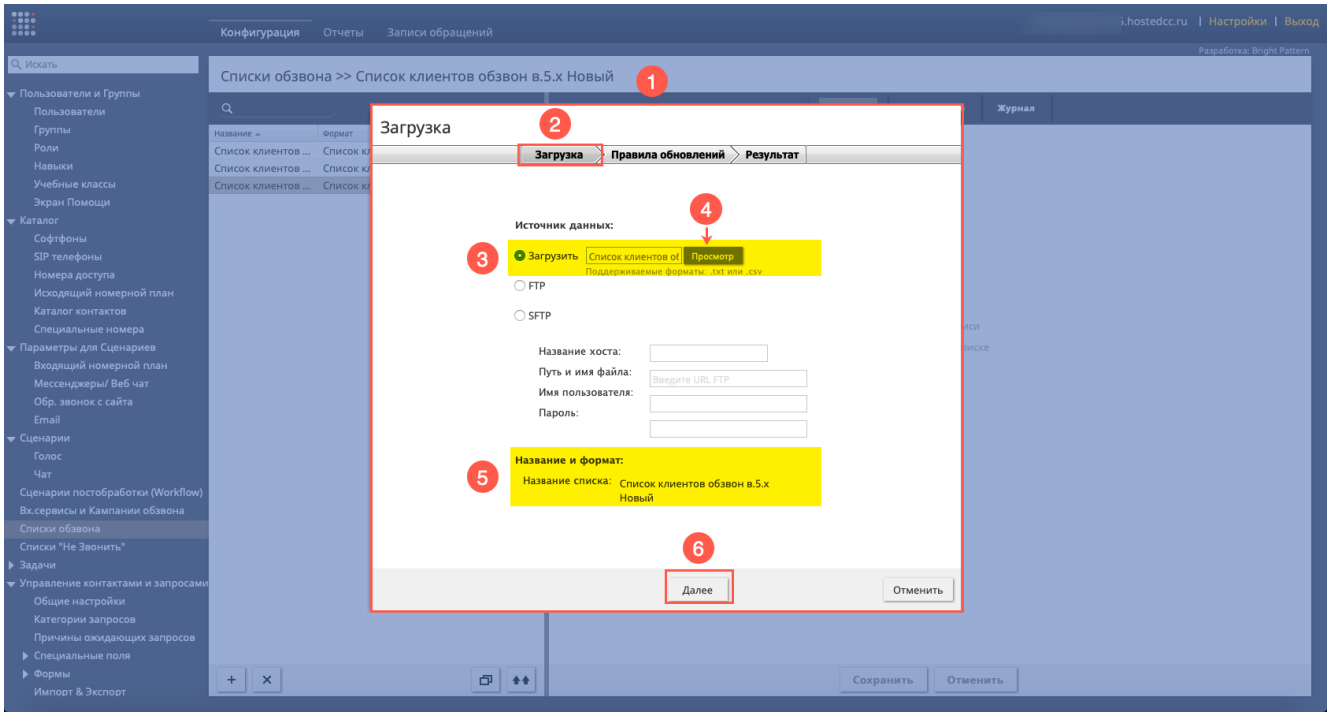
В разделе Источник данных выберите место, откуда будет загружаться список обзвона. По умолчанию выбрана **загрузка с ПК** (3).

Если файл находится на ПК, то нажмите Просмотр (4) и выберите файл для загрузки.

Для получения данных **из внешнего источника** выберите *протокол передачи* (*FTP* или *SFTP*); укажите название хоста, путь и имя файла, имя пользователя и пароль.

Поскольку происходит обновление уже загруженного файла, то *название* и *формат списка* **не меняются** (5).

Для перехода к следующему шагу нажмите Далее (6).



4.1.2.Правила обновлений

На шаге *Правила обновлений* выбирается требуемый **способ обновления** списка (1):

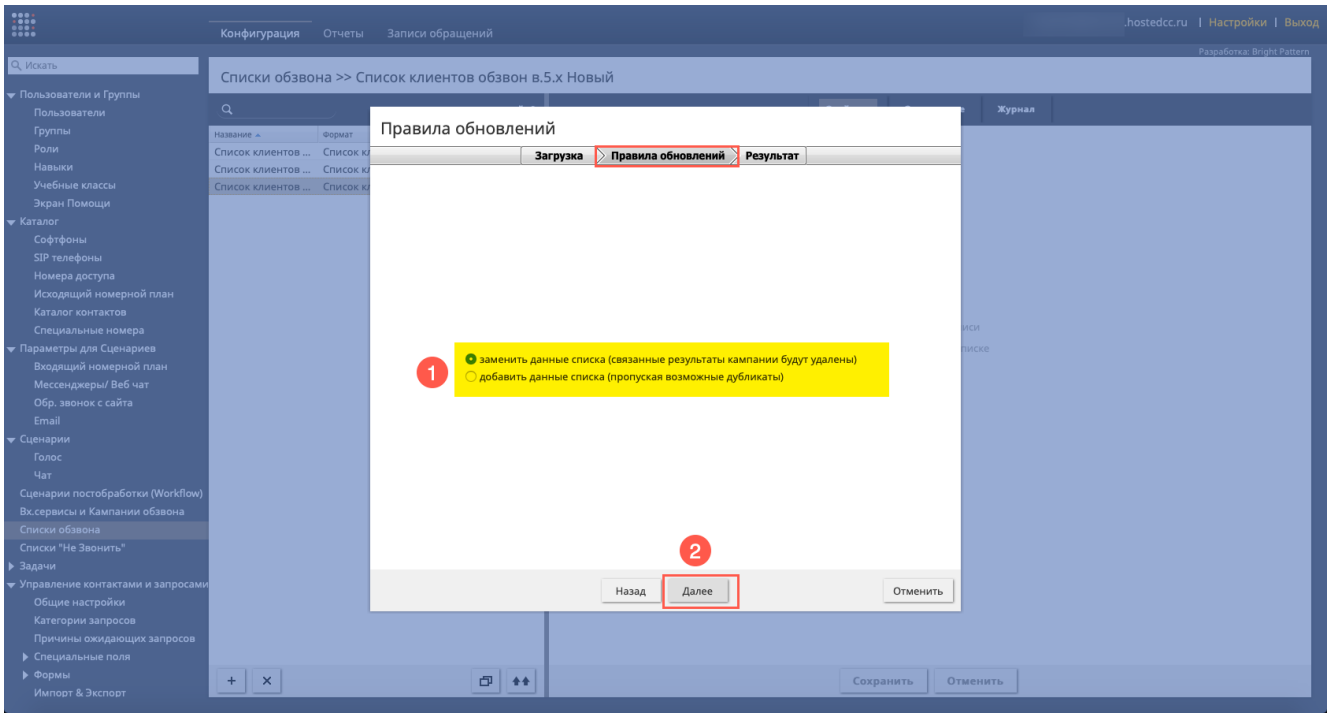
- заменить данные в списке (связанные результаты кампании будут удалены): полностью заменяет (стирает) предыдущие данные в списке и записывает новые;

Обратите внимание на особенности данного способа обновления списка:

- все результаты кампании, связанные с текущими записями в списке - будут удалены;
- замена текущих данных списка потребует повторной обработки всего списка обзвона. Поэтому использование этого списка в рамках данной кампании обзвона будет приостановлено до завершения повторной обработки списка. Время приостановки будет зависеть от размера списка и для больших списков может составлять десятки минут. Другие списки, связанные с той же кампанией, не будут затронуты.

- добавить данные в список (пропуская возможные дубликаты): добавляет новые данные в конец списка, старые данные сохраняются. Из новых данных загружаются только новые уникальные записи; записи, совпадающие с записями, уже имеющимися в списке, игнорируются.

Для завершения обновления нажмите Далее (2).

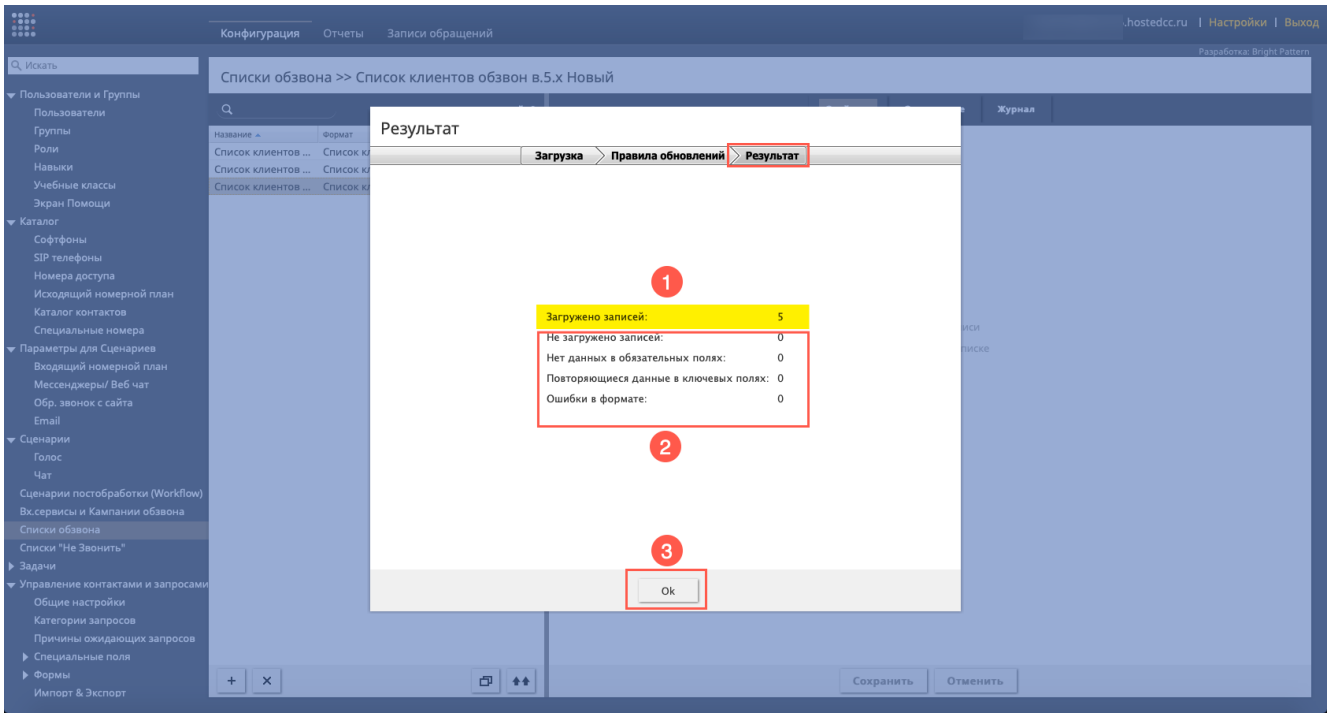


4.1.3.Результат

На последнем шаге *Результат* отобразятся на экране **результаты обновления** списка: *общее количество загруженных записей* (1) и *причины/количество незагруженных записей* (2).

Информация, отображаемая на данном шаге, аналогична шагу Результаты, описанному в разделе *Загрузка*.

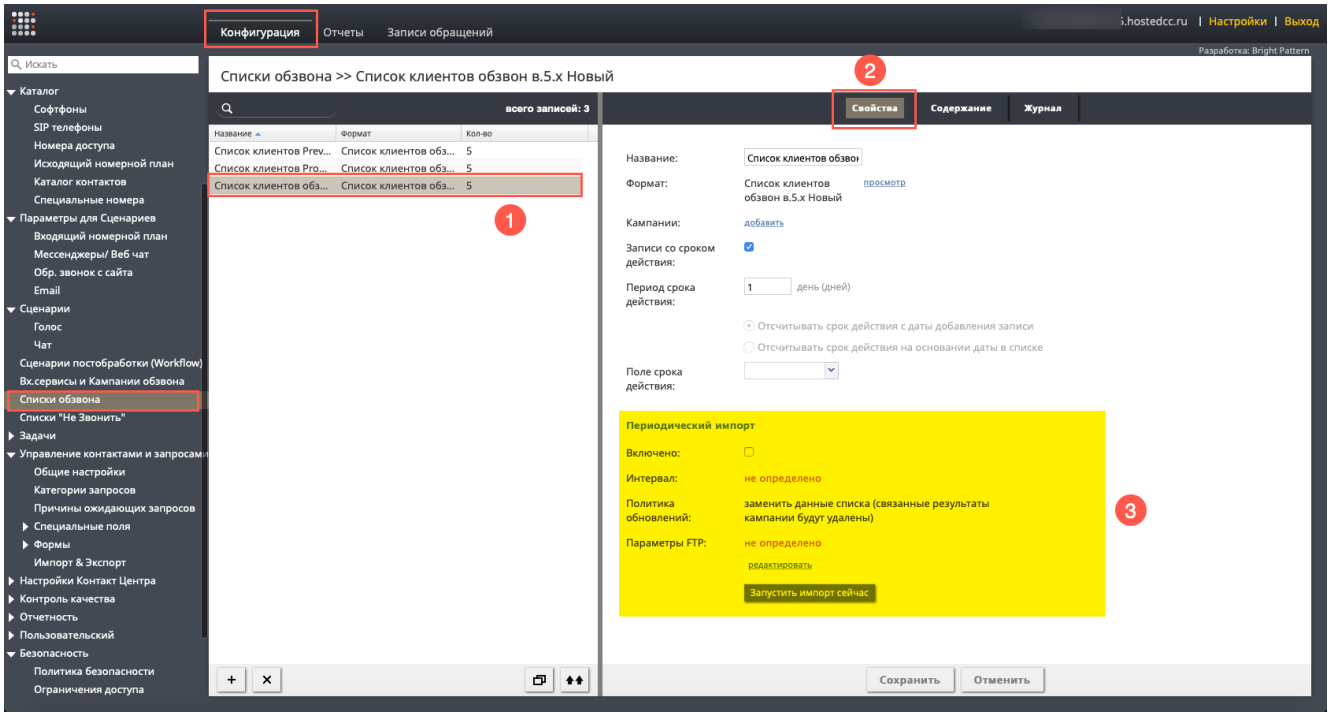
Нажмите OK (3) для завершения обновления списка.



4.2.Автоматическое обновление списка

Для настройки процедуры **автоматического обновления** списка обзвона выберите *список* (1) и откройте вкладку Свойства (2) . Параметры автоматического обновления настраиваются в разделе Периодический импорт (3).

Описание пунктов этого раздела приведено в разделе Свойства данной инструкции.



5. Удаление списка обзвона

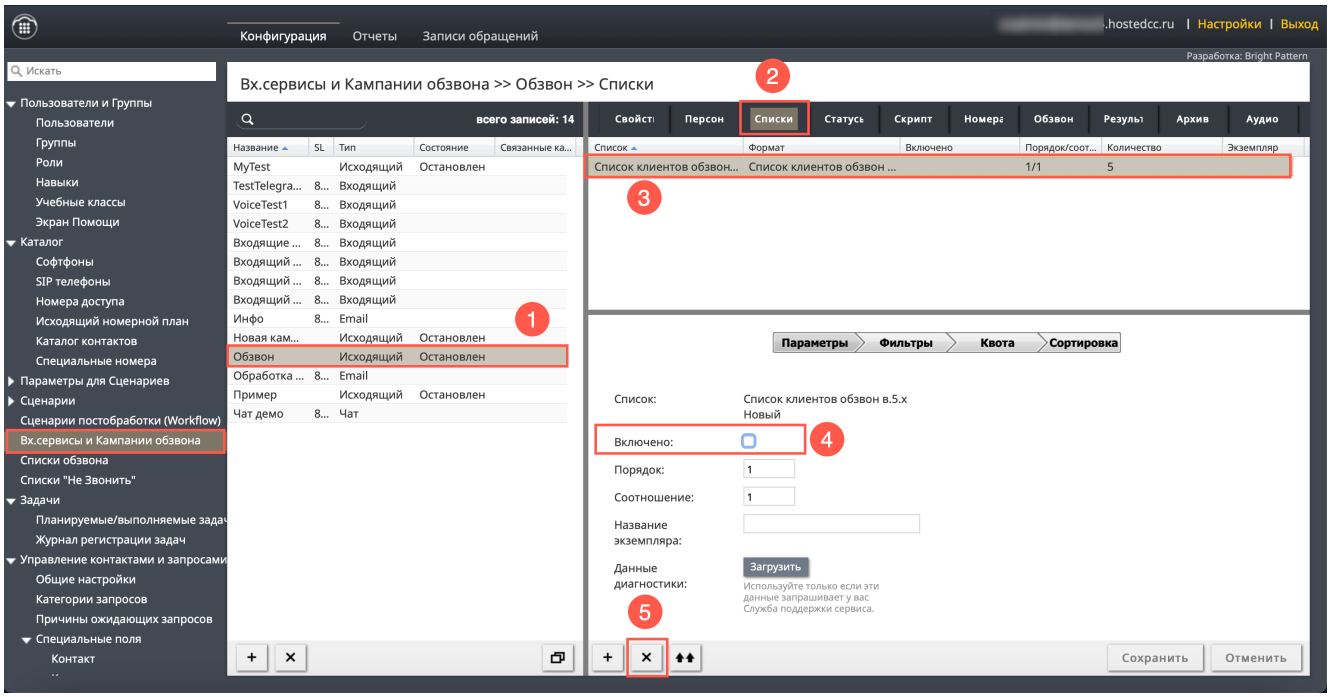
Список можно удалить несколькими способами, которые отличаются по возможности сохранения результатов обзвона . Сравнение способов представлено в таблице ниже.

№	способ	место	результаты обзвона	
			текущие результаты*	архив результатов
1	**Удаление списка из кампании**	Вх.сервисы и Кампании обзвона / [название кампании] / Списки	**Сохраняются** во вкладке Вх.сервисы и Кампании обзвона / [название кампании] / Архив	Не влияет
2	**Удаление списка из Контакт Центра**	Списки	**Удаляются из всех кампаний**, в которых используется список. При удалении списка из данного раздела, результаты кампаний **не сохраняются** во вкладку Архив. **Для сохранения результатов во вкладке Архив:** предварительно удалите список из каждой кампании, в которой используется данный список (см.п.1).	Не влияет
3	**Удаление Кампании**	Вх.сервисы и Кампании обзвона / [название кампании]	**УДАЛЯЮТСЯ ВСЕ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ**: как по текущему списку* , так и по спискам, ранее помещенным в Архив. **Перед удалением кампании** выгрузите результаты обзвона по текущему списку* и из вкладки Архив.	

* - *текущие результаты*: результаты обзвона по списку , включенному в кампанию (по которому проводится обзвон)

5.1.Удаление списка из кампании

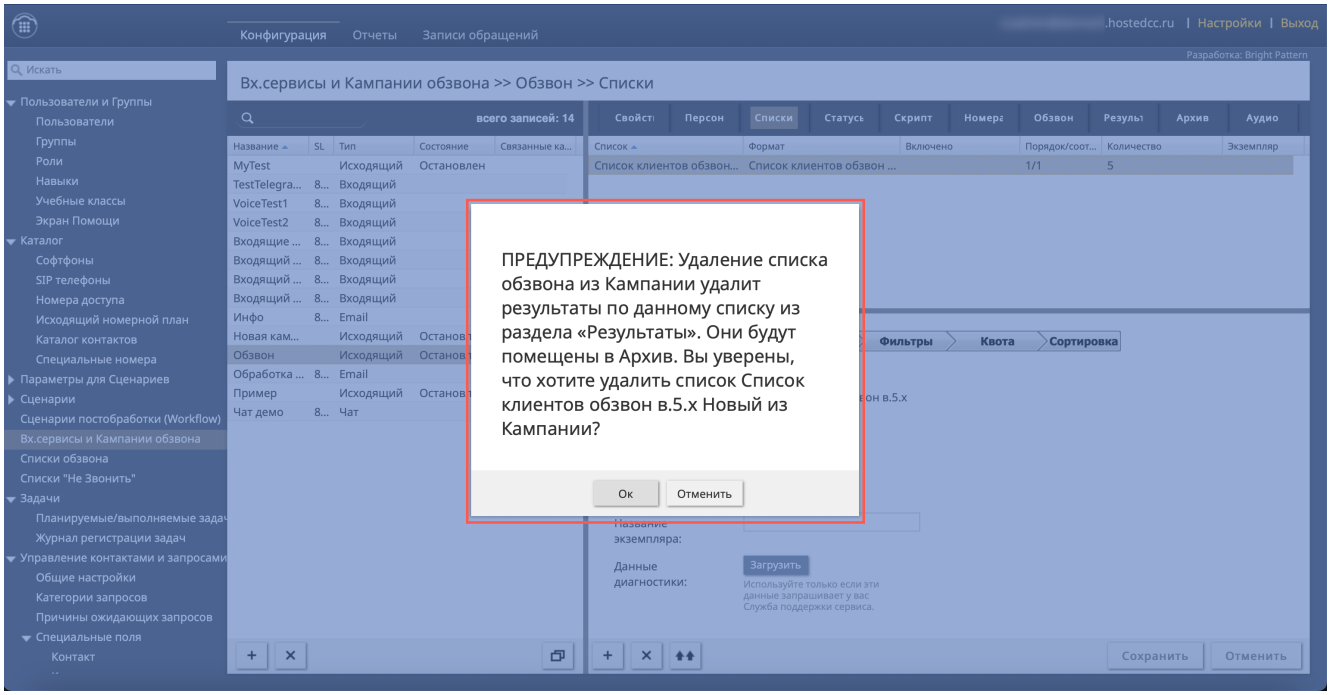
Для **удаления списка** из кампании обзвона , выберите нужную кампанию (1) и откройте вкладку Списки (2). Выберите список (3) и снимите селектор Включено (4) . Нажмите кнопку Удалить список (5).



Появится предупреждение об удалении.

При **удалении списка из кампании**, результаты дозвона по этому списку не удаляются безвозвратно, а **помещаются во вкладку** Архив , откуда они могут быть выгружены для анализа.

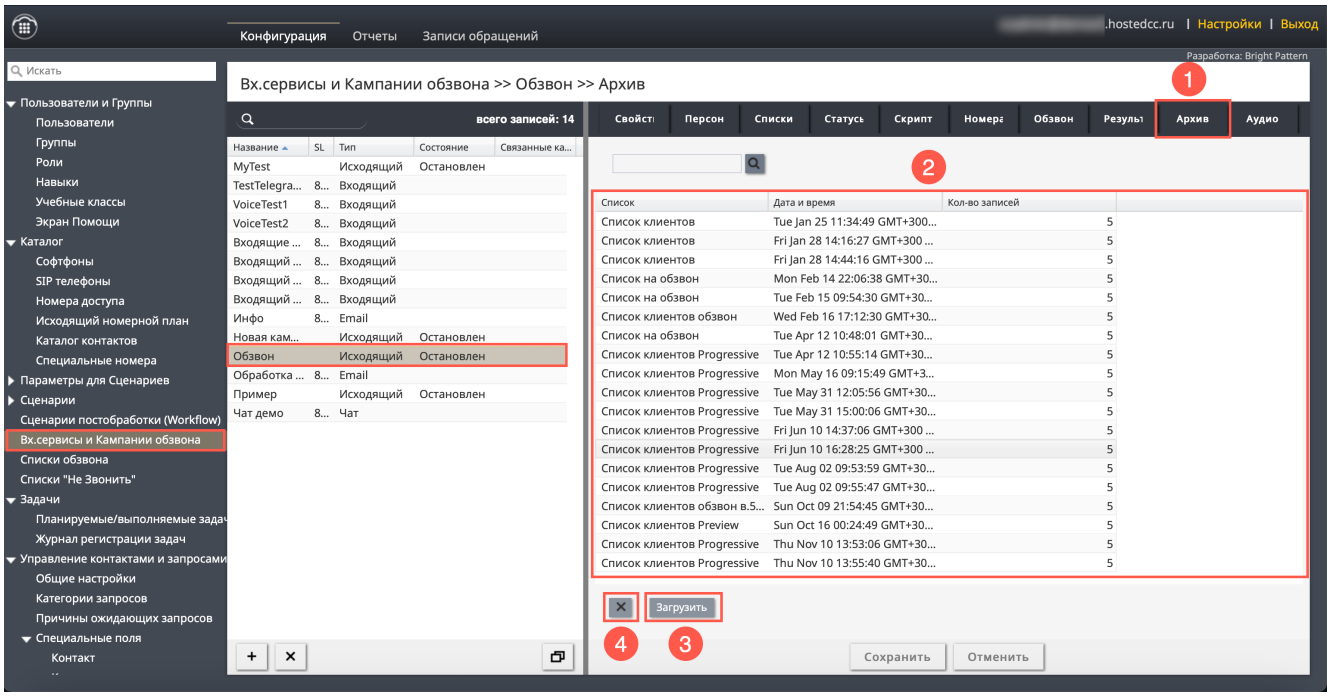
Нажмите OK для удаления списка **из кампании обзвона**.



Результаты обзвона по списку, удаленному из кампании, находятся во вкладке Архив (1). В таблице (2) указывается название удаленного списка ; дата его загрузки и количество записей в списке.

Архивные результаты кампании хранятся в ZIP - файлах.

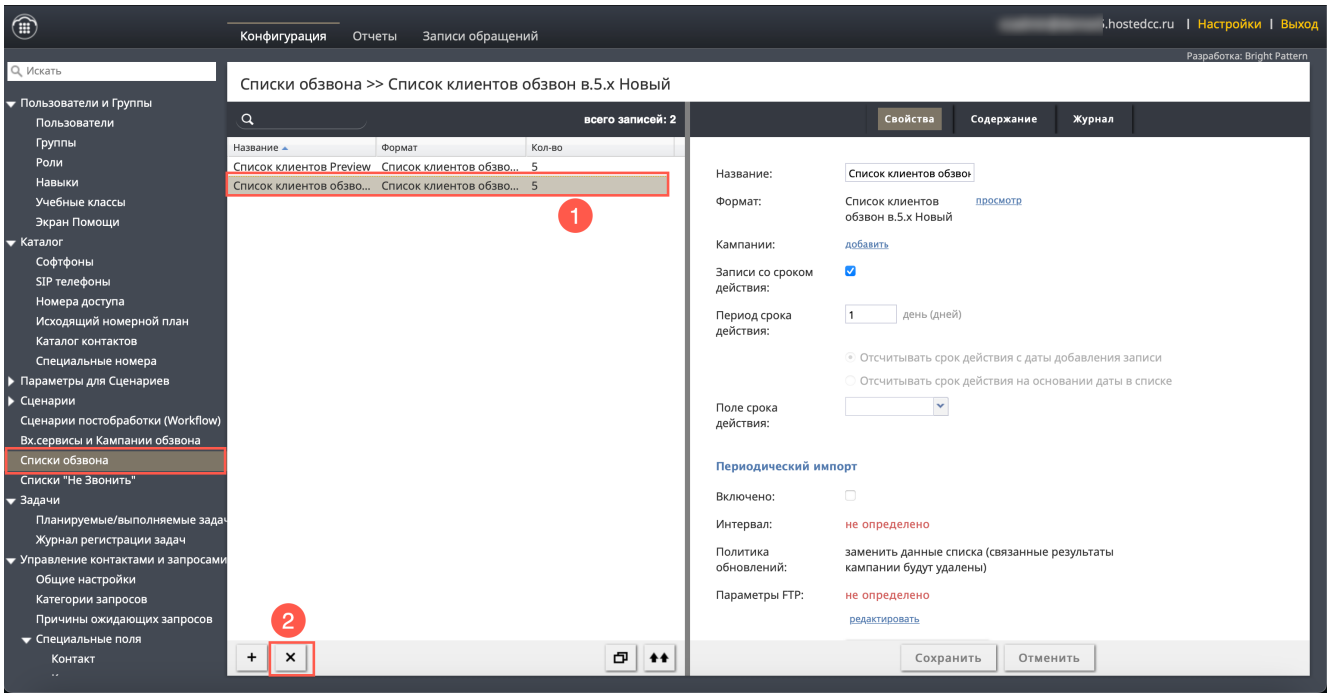
Чтобы **скачать** выбранный архив, нажмите Загрузить (3). Чтобы **удалить** архив, который больше не нужен, нажмите X (4).



Внимание: все результаты кампании во вкладке Архив **автоматически удаляются при удалении самой кампании !** (см. раздел Удаление кампании).

5.2.Удаление списка из Контакт Центра

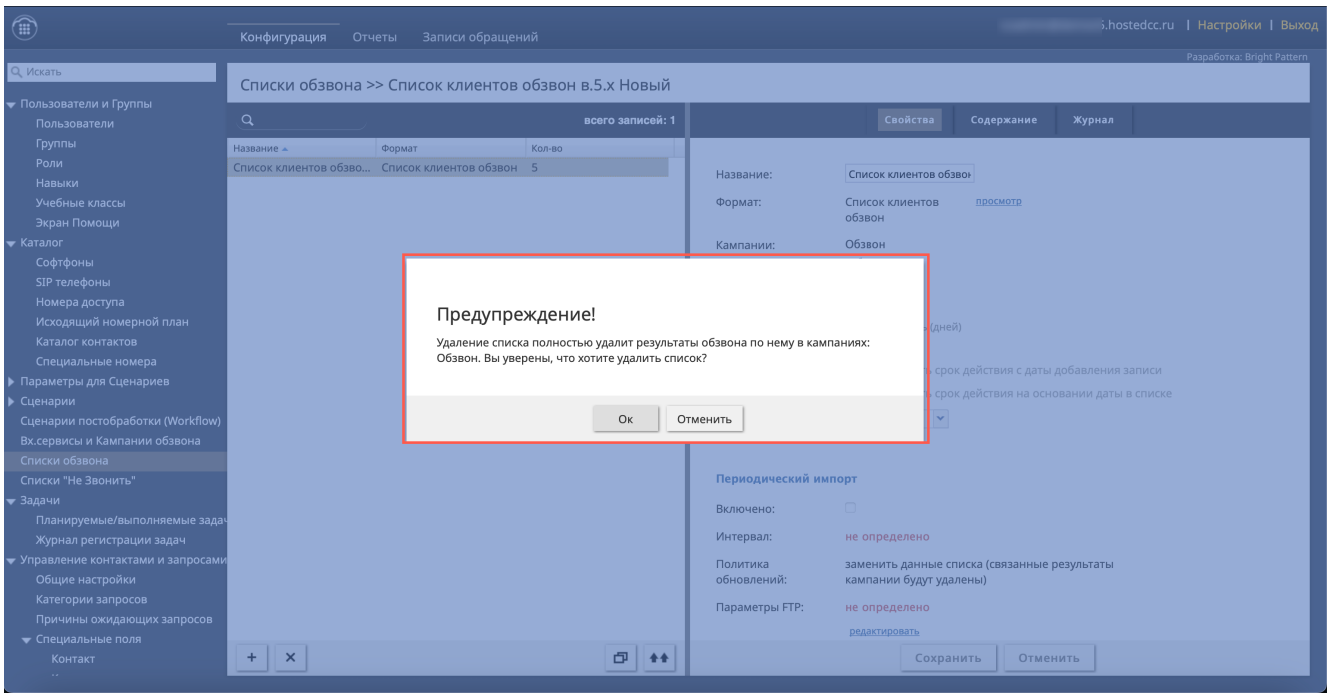
Если список больше не будет использоваться **ни в одной из кампаний обзвона**, его можно удалить непосредственно в разделе Списки. Выберите список (1) и нажмите кнопку Удалить список (2).



Появится предупреждение об удалении.

Внимание: в этом случае удаленный список **не помещается в архив кампании обзвона**, в которой он использовался. **Если необходимо сохранить результаты обзвона по списку**: предварительно удалите его из кампании обзвона , как показано в разделе Удаление списка из кампании. Это поместит список в *архив* кампании. Затем окончательно удалите его в разделе Списки.

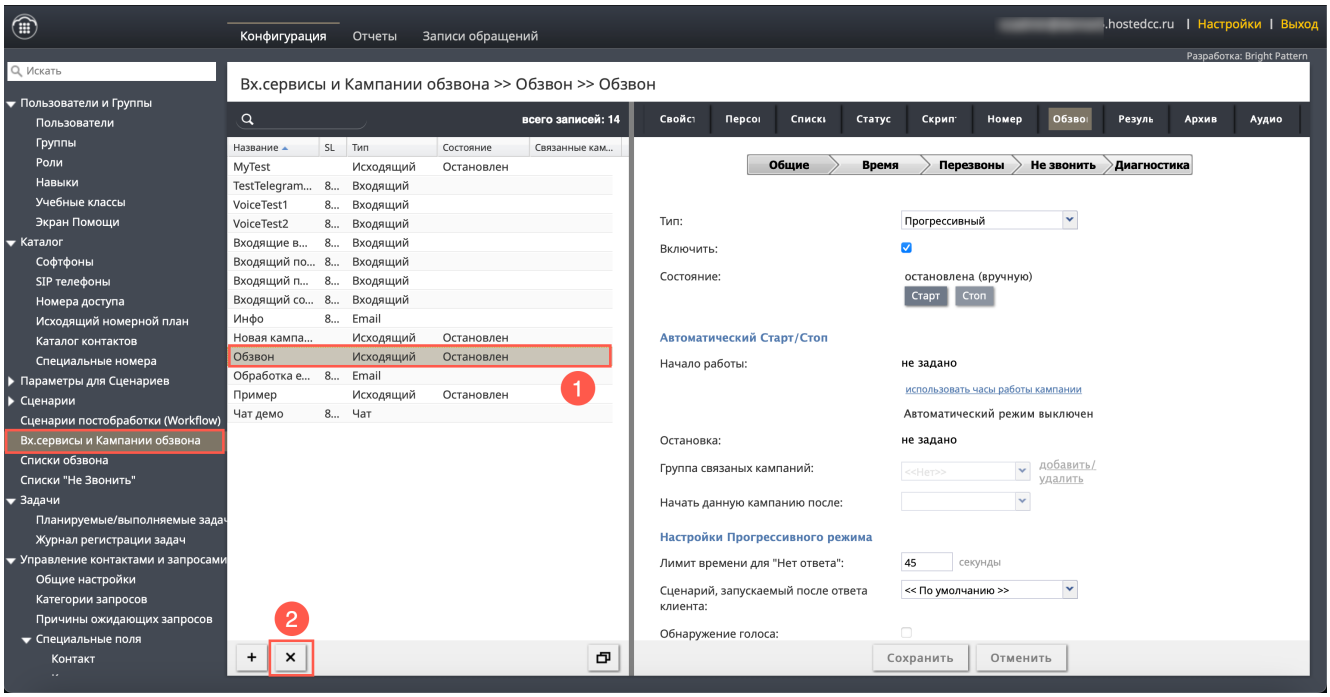
Нажмите OK для удаления списка **из Контакт Центра.**



5.3.Удаление Кампании

ПРИ УДАЛЕНИИ КАМПАНИИ ОБЗВОНА ТАКЖЕ УДАЛЯЮТСЯ И ВСЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЗВОНА ПО НЕЙ !

Выберите *кампанию* (1) в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона и нажмите кнопку Удалить сервис (2).

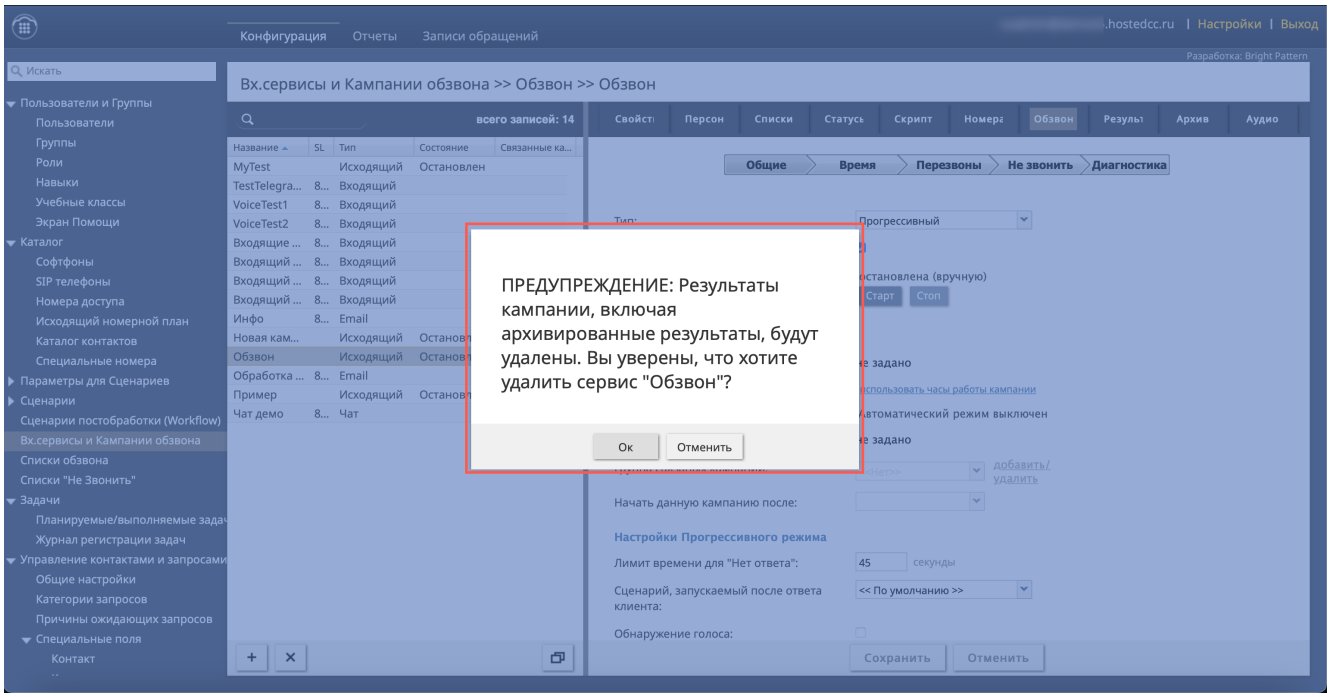


Появится предупреждение об удалении.

Внимание: удаление кампании удаляет ВСЕ результаты ее работы: как по текущему списку , так и по спискам, ранее помещенным в Архив !

Перед удалением кампании <u>выгрузите результаты обзвона</u> по текущему списку и из вкладки Архив.

Нажмите OK для удаления кампании.



Информация о сервисе Облачный Контакт Центра: сайт CloudContact .

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