CloudContact

# Облачный Контакт-центр

## БАЗА ЗНАНИЙ

ИНСТРУКЦИЯ




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

https://cloudcontact.ru

support@cloudcontact.ru

+7 (495) 927-01-41

**ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

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

📖 Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании 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**

**Условные обозначения ....4**
**1. Введение....5**
**2. Структура Базы Знаний ....6**
**3. Создание раздела и подраздела....7**
**4. Создание и настройка статьи ....9**
**5. Удаление раздела / подраздела / статьи....16**
**6. Экспорт / Импорт....17**

## 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;

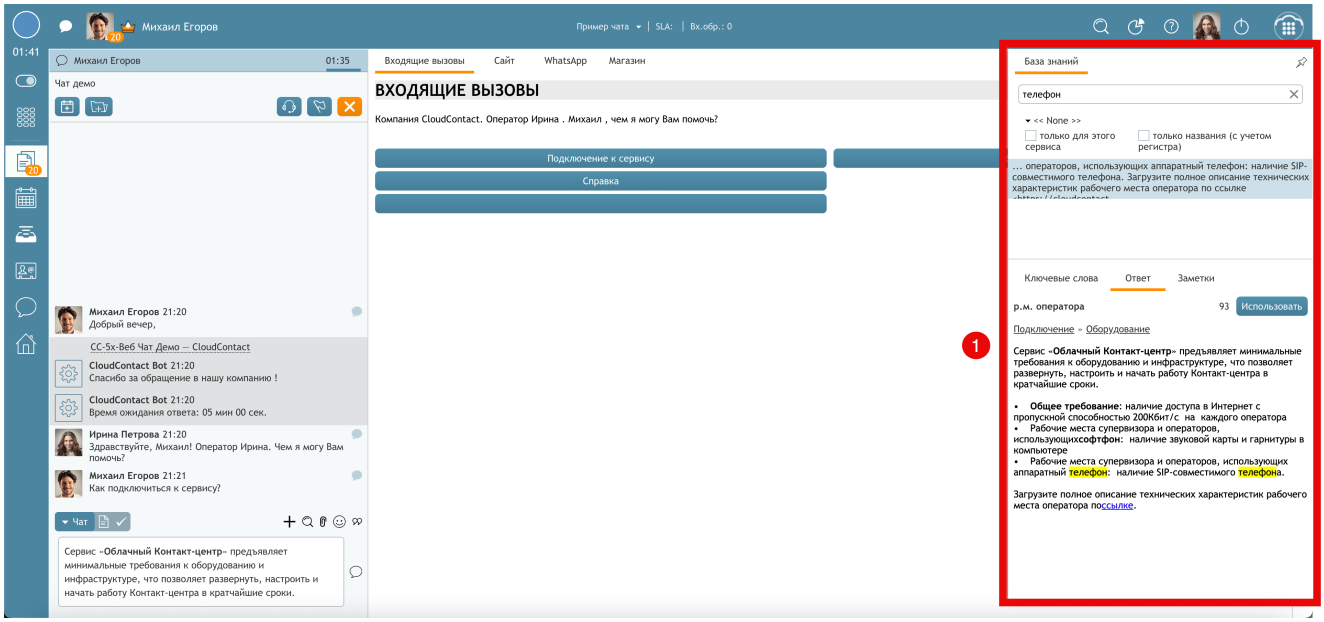
**Название новое** / **Название старое** - актуальное название параметра / предыдущее название параметра.

## 1. Введение

**База знаний (БЗ)** - это инструмент, который помогает *операторам* и *суперв изорам* быстро находить ответы на часто возникающие вопросы, инструкции и информацию по продуктам. Она улучшает качество обслуживания клиентов, сокращает время на обработку запросов и помогает поддерживать единый стандарт коммуникации в контакт центре.

В *Облачном Контакт Центре* **База знаний** встроена в интерфейс рабочего места оператора и доступна прямо из *приложения Оператора*. Оператор может искать статьи по ключевым словам, темам или категориям. Администратор при этом создаёт и структурирует разделы, добавляет статьи и управляет правами доступа.

Интерфейс р.м. оператора с открытой **Базой знаний** (1) показан на снимке ниже.




Работа оператора с Базой Знаний описана 📖 в инструкции «*Работа оператора*» (раздел 9. *Использование Базы знаний*, стр.223) , размещённой на Справочном портале.

## 2. Структура Базы Знаний

База знаний имеет иерархическую структуру. Она состоит из *разделов* , *подразделов* и *статей*.

- **Раздел** - это тематическая категория *Базы знаний*, в которой объединяются статьи по общему направлению. Раздел помогает структурировать информацию и облегчает поиск нужных материалов.

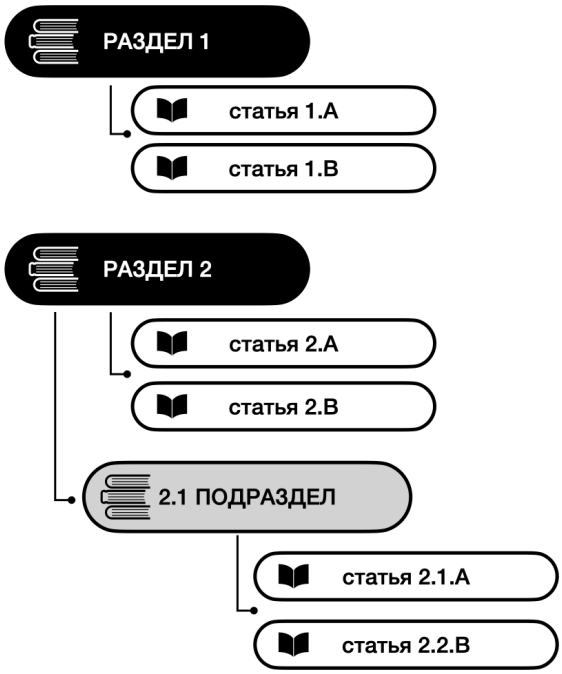
  Например, могут быть разделы «*Инструкции для операторов*», «*Шаблоны ответов по email*», «*Технические настройки*».

Каждый раздел может содержать **подразделы**, уточняющие тематику. Например, раздел «*Работа с чатами*» может включать подразделы «*Использование шаблонов ответов*» и «*Перевод и конференция в чате*».

- **Статья** - это отдельная запись в Базе знаний, содержащая полезную информацию, инструкции, иллюстрации или ответы на часто задаваемые вопросы.

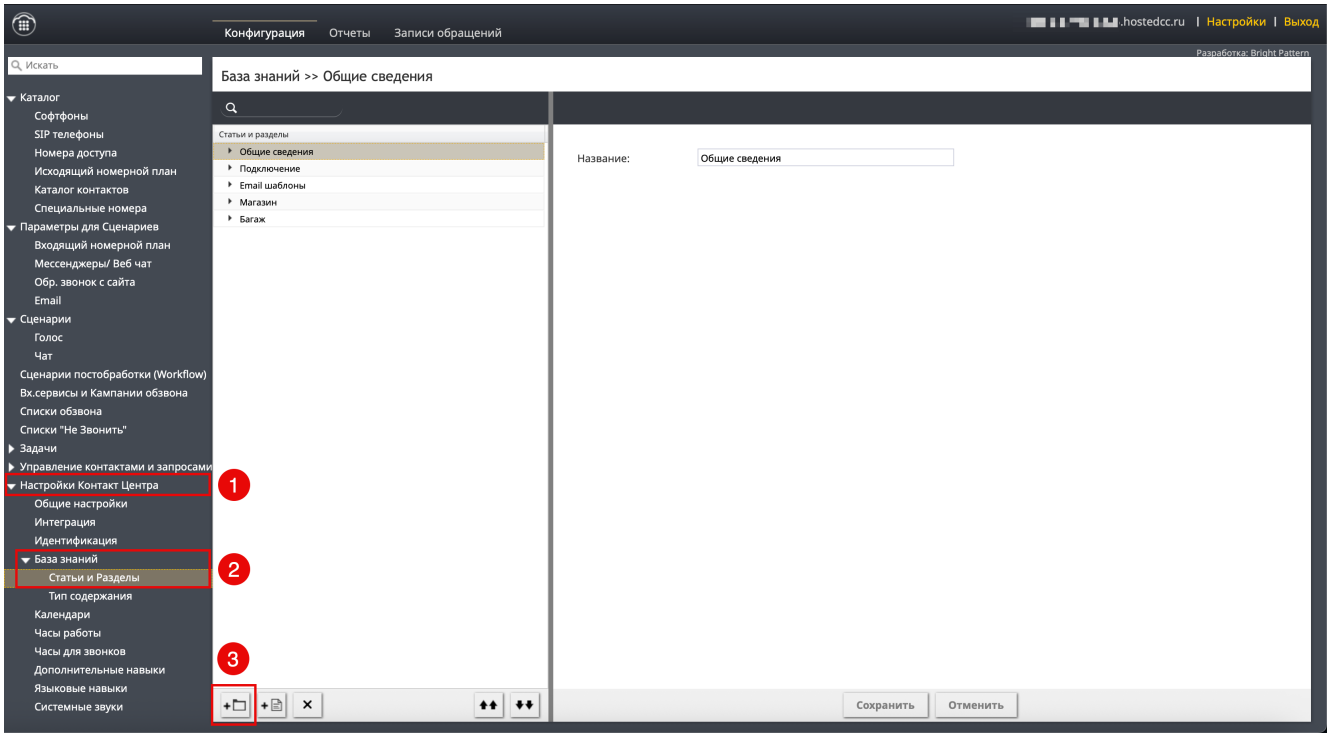
  Каждая *статья* принадлежит определённому *разделу* (или *подразделу*) и имеет название, ключевые слова , основной текст и комментарии операторов. Статьи доступны операторам для поиска и чтения непосредственно в интерфейсе Облачного Контакт Центра.

Структура *Базы Знаний* показана на диаграмме ниже.

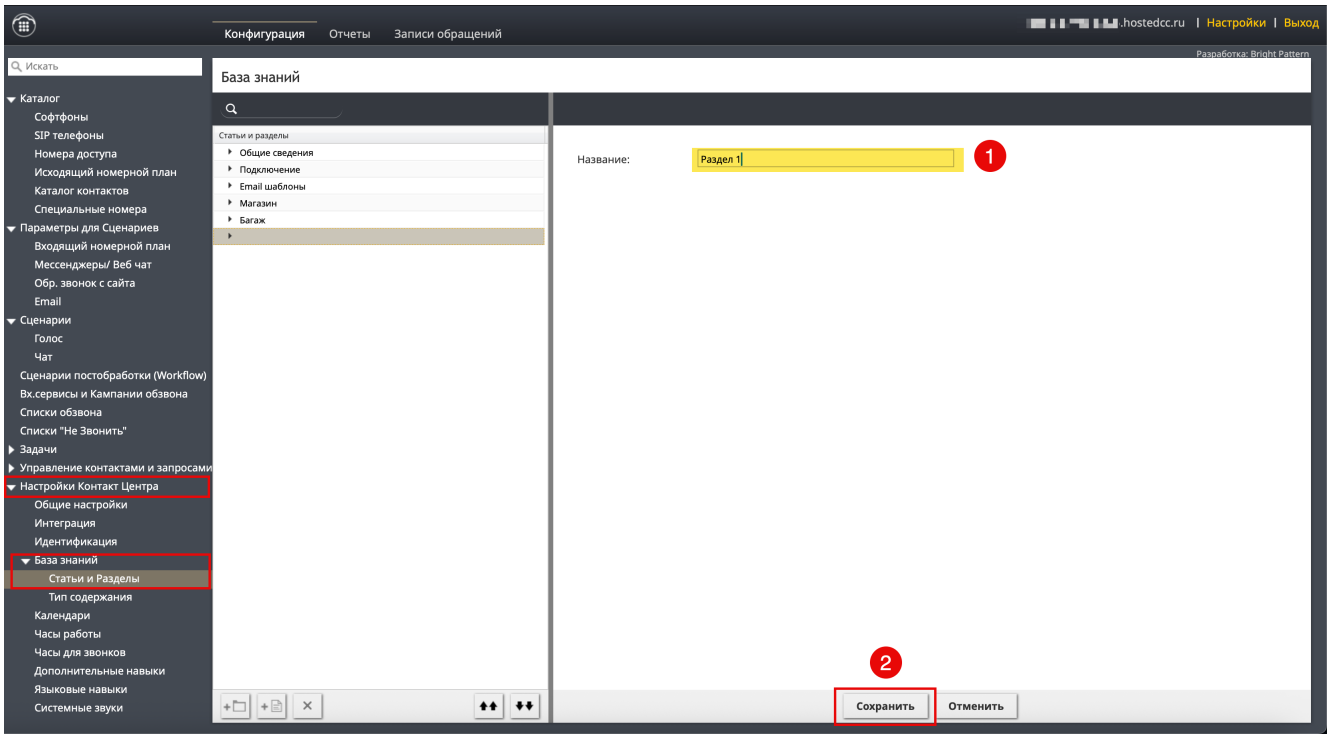


## 3. Создание раздела и подраздела

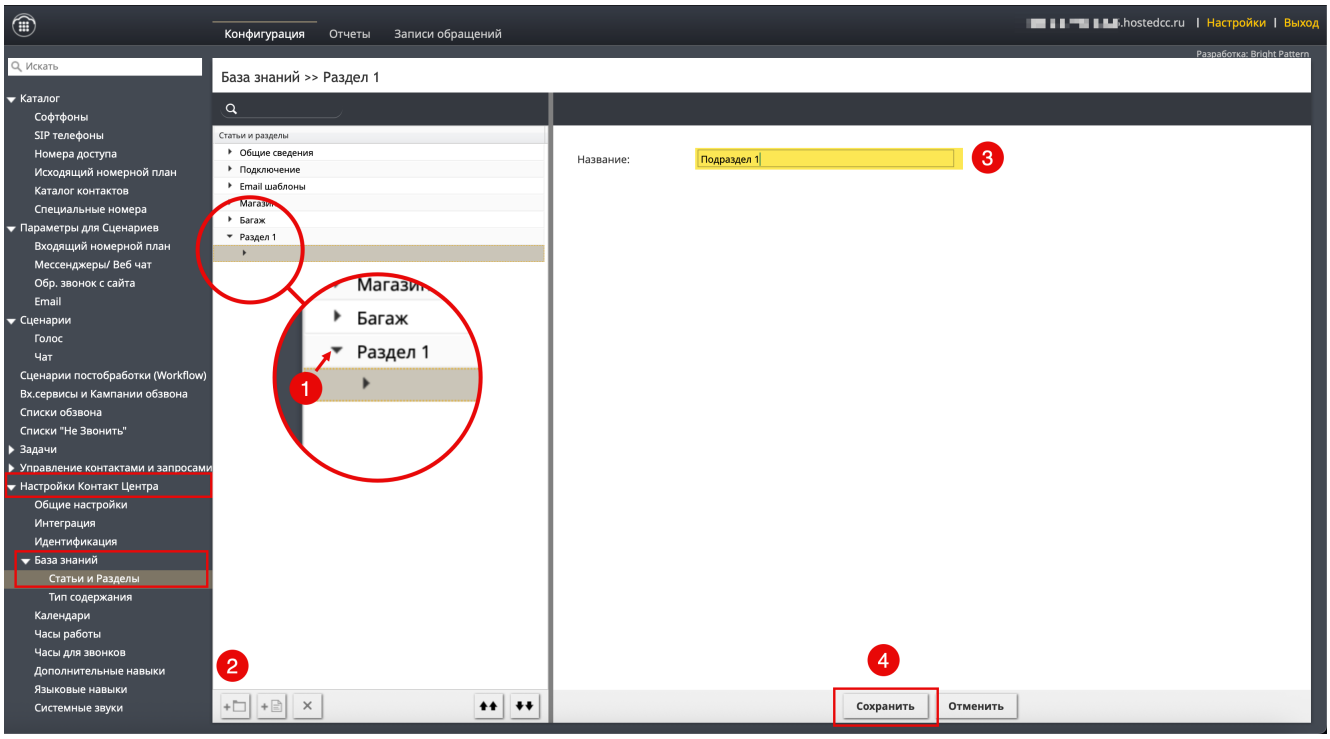
Для добавления **нового *раздела*** в Базу знаний в *приложении Администратора* перейдите в раздел Настройки Контакт Центра (1) / База Знаний / Статьи и Разделы (2). Нажмите кнопку  Добавить раздел (3).




В п. Название введите название раздела (1). Сохраните изменения (2).



Для **создания *подраздела*** выберите *раздел*. Раскройте его, нажав на символ ▶ (1). Нажмите кнопку  Добавить раздел (2). В п. Название введите название подраздела (3). Сохраните изменения (4).



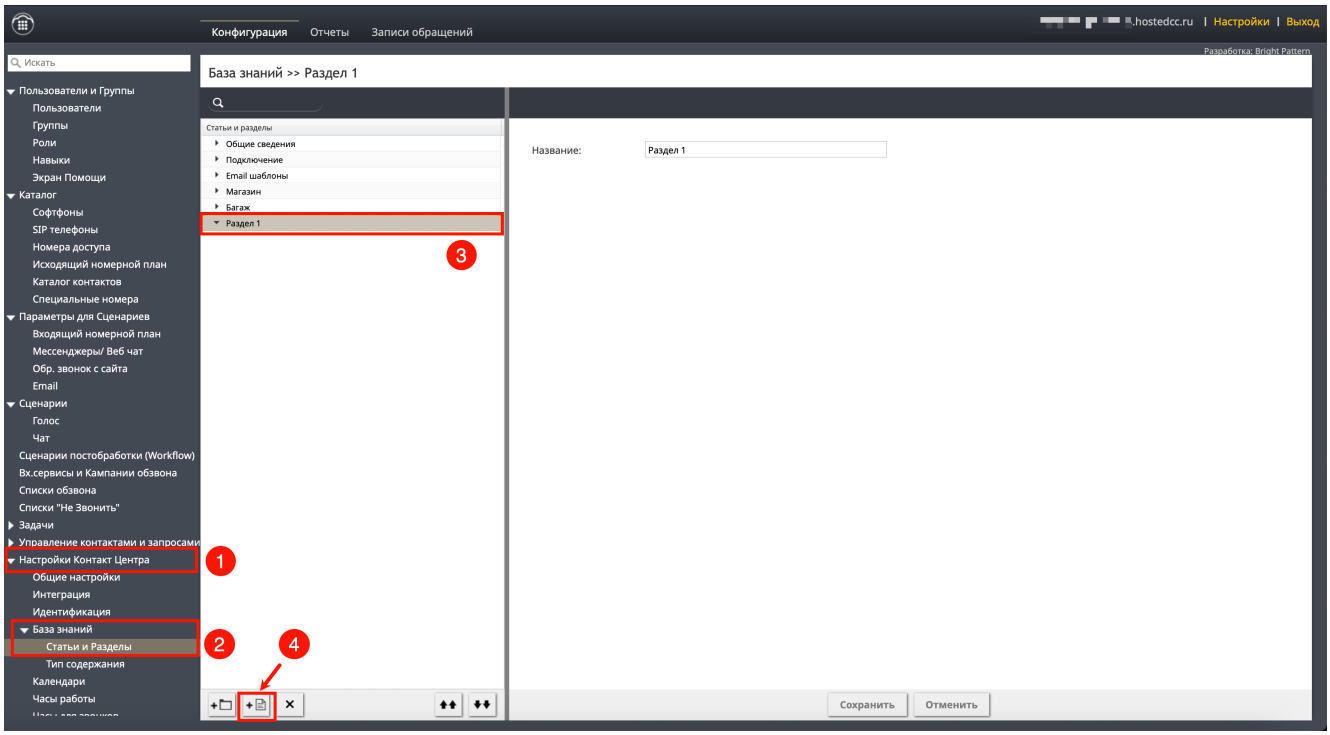

⚠ Количество разделов и подразделов в БЗ не ограничивается.

## 4. Создание и настройка статьи

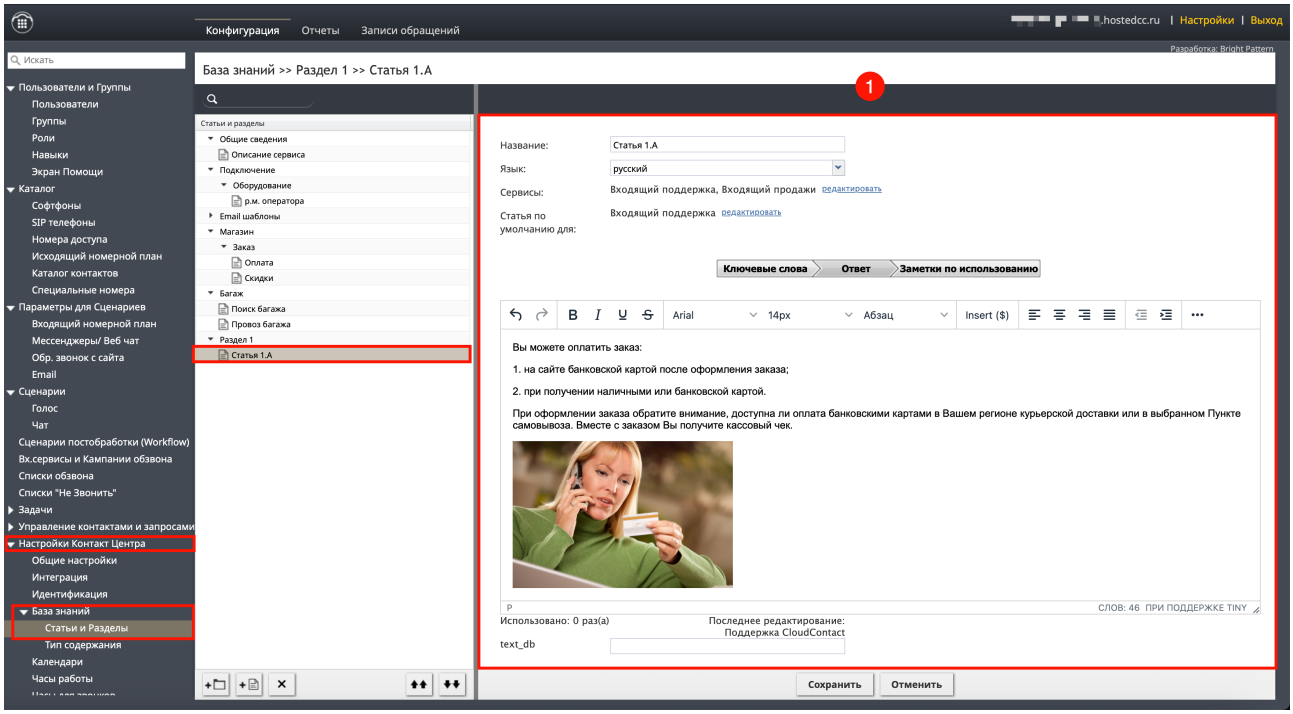
**Статья** - это основная единица информации в Базе знаний. В ней содержится текст, изображения и ссылки, которые помогают оператору ответить на запрос клиента.

Для создания новой статьи в *приложении Администратора* перейдите в раздел Настройки Контакт Центра (1) / База Знаний / Статьи и Разделы (2) и выберите раздел (подраздел) (3) в который будет входить новая статья.

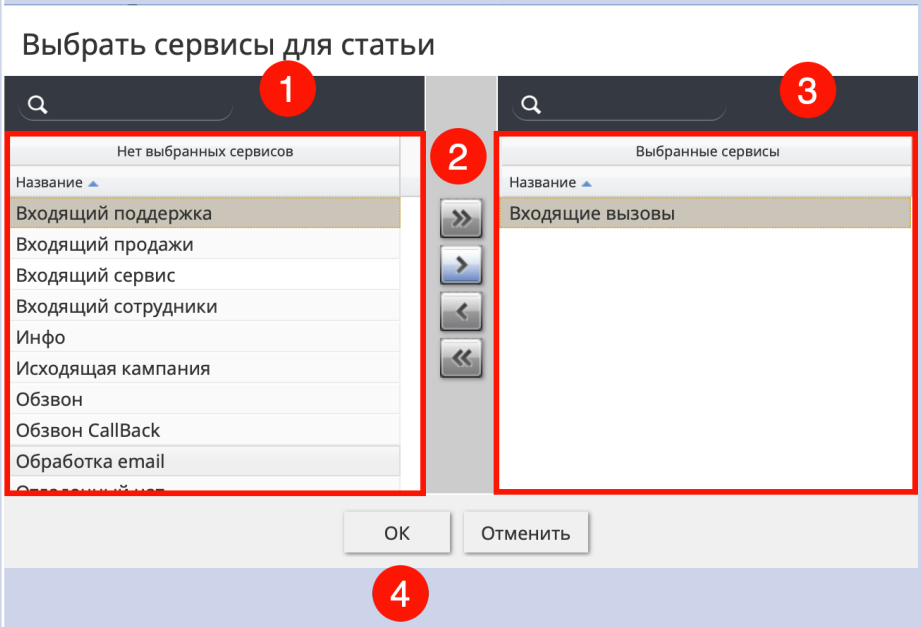
Нажмите кнопку  Добавить статью (4).

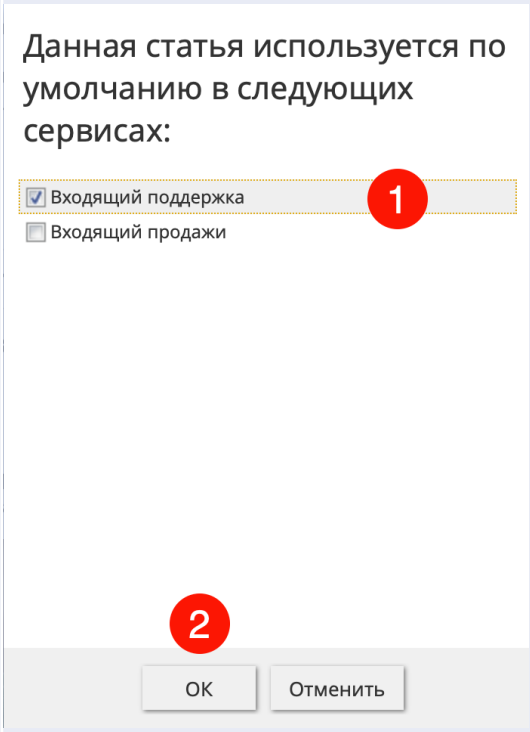



В правой части окна (1) заполните необходимые поля и добавьте информацию, которая будет содержаться в данной статье.

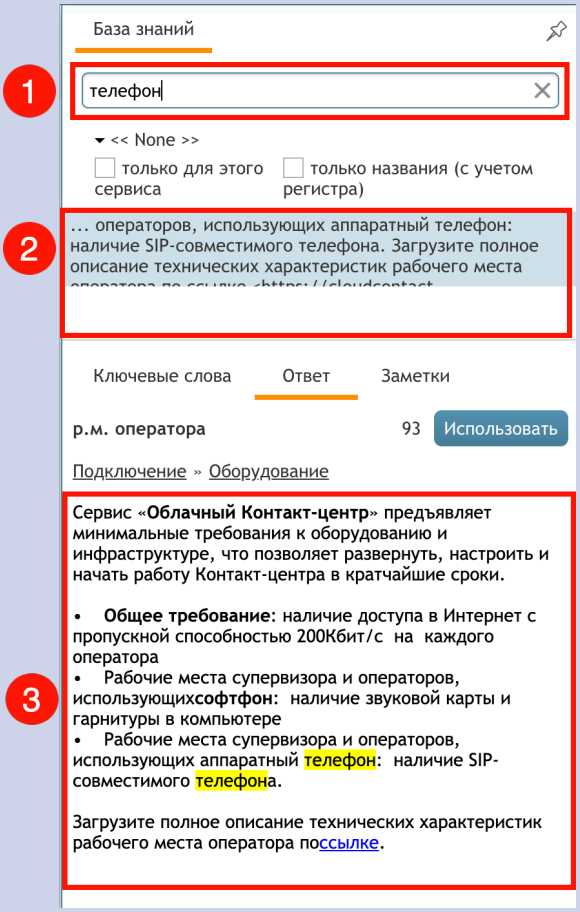


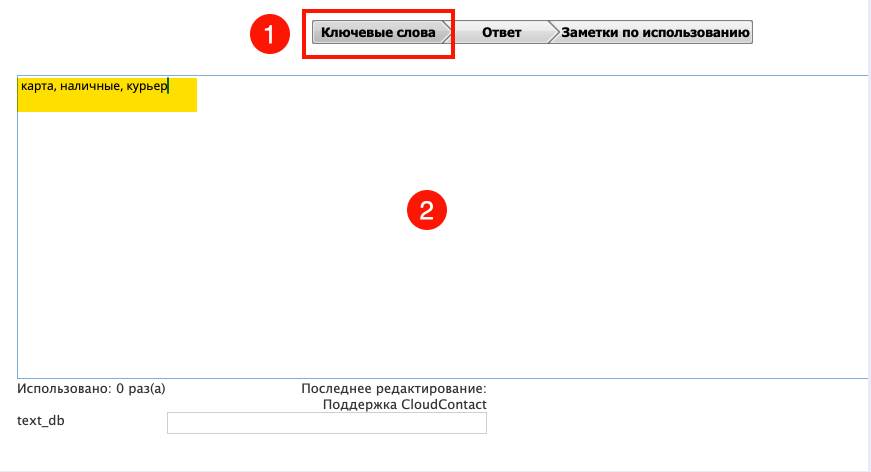
Описание полей окна настройки статьи приведено в таблице ниже.

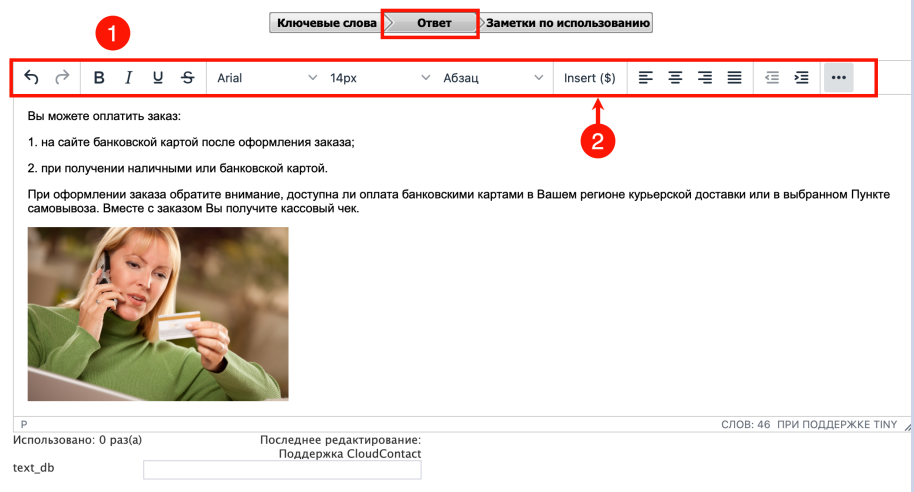
| пункт | описание |
|---|---|
| **Название** | Название статьи. Должно быть уникальным внутри раздела.<br><br>⚠ Обязательно для заполнения. |
| **Язык** | Язык (или языки), на котором написана статья. Указание языка позволяет показывать оператору статьи только на определённом языке.<br><br>Для чатов выбор языка определяется с помощью сценария. Для email система автоматически пытается определить язык входящего сообщения. Если определение было успешно - оператору будут показаны только статьи на языке на котором написан email . |
| **Сервисы** | Сервисы, в которых может использоваться данная статья. Указание сервиса позволяет показывать оператору компактный список статей, предназначенных только для данного сервиса.<br><br>Можно задать несколько сервисов.<br><br>⚠ Если в данном пункте сервис **не задан,** то данная статья будет показываться **во всех сервисах**.<br><br>Для выбора сервиса нажмите редактировать. В новом окне выберите сервис(ы) из списка доступных сервисов (1); с помощью кнопок (2) перенесите их в правую часть (3). Сохраните настройки (4).<br><br> |

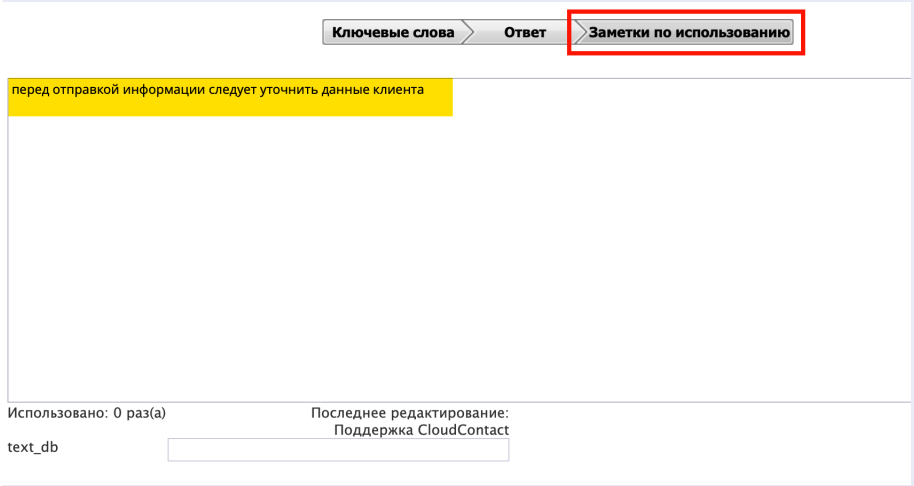
| пункт | описание |
|---|---|
| **Статья по умолчанию для:** | Задаёт сервис, для которого данная статья будет отображаться в качестве предложенного ответа в панели черновика письма или в поле ввода чата в приложении Оператора.<br><br>⚠ Для выбора сервиса он должен быть предварительно задан в п.Сервисы (см.п. выше).<br><br>Чтобы назначить статью по умолчанию нажмите редактировать. В новом окне будут показаны сервисы, заданные в п.Сервисы данной вкладки. Включите селектор (1) рядом с сервисами, в которых будет использоваться по умолчанию данная статья. Сохраните изменения (2).<br><br><br><br>⚠ Обратите внимание: после применения изменений рекомендуется попросить всех операторов обновить страницу браузера с приложением Оператора. |

Вкладки редактирования содержания статьи:

| вкладка | описание |
|---|---|
| **Ключевые слова** | Ключевые слова - слова или фразы, которые характеризуют данную статью. Это поле можно использовать для ввода любых данных, которые помогут операторам быстро найти статью и оценить необходимость её использования в текущем обращении.<br><br>В области Базы знаний на рабочем месте Оператора при вводе ключевых слов отображаются статьи, содержащие введённые ключевые слова. Использование ключевых слов ускоряет работу с обращением и помогает найти информацию, отвечающую на запрос клиента.<br><br>Вид области Базы знаний при использовании ключевых слов на р.м. оператора показан ниже: (1) - поле для ввода ключевых слов; (2) - перечень статей, содержащих введенные ключевые слова; (3) - содержание выбранной статьи с подсвеченными ключевыми словами.<br><br><br> |

| вкладка | описание |
|---|---|
| **Ключевые слова** (продолжение) | Введите ключевые слова через запятую в области (2).<br> |

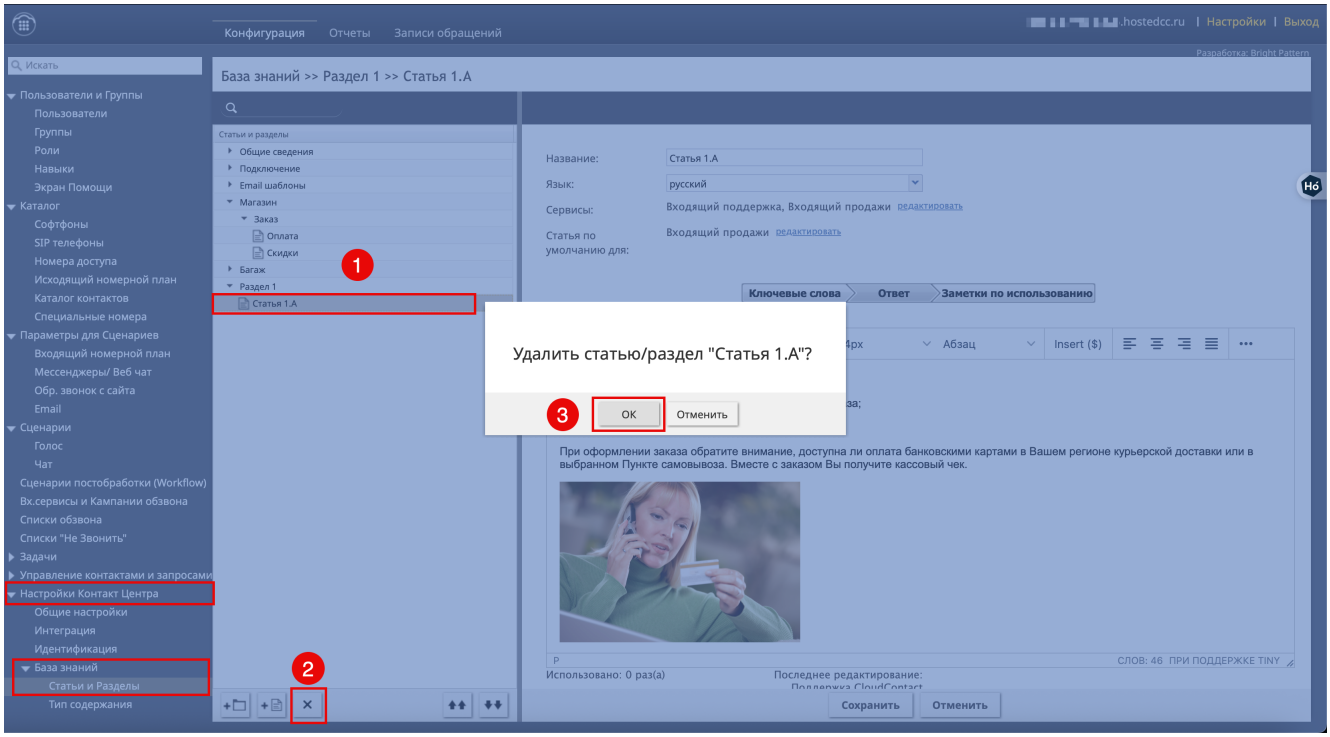
| вкладка | описание |
|---|---|
| **Содержание** / Ответ | Содержание статьи. Если статья задана по умолчанию для определенного сервиса, то ее текст будет вставлен в черновик письма или в поле ввода чата.<br><br>Содержание статьи можно форматировать: изменять шрифт, его размер и цвет, выравнивать; добавлять пункты, изображения, ссылки и многое другое. Панель форматирования статьи (1) аналогична панели редактирования email в приложении Оператора (описание приведено в инструкции Работа оператора (раздел 8.18. Форматирование текста письма, стр. 220), размещенной на Справочном портале.<br><br>В текст статьи можно вставлять *переменные*, в которые будут подставляться данные о конкретном клиенте или операторе, работающем с обращением. Для вставки переменной нажмите на Insert $() (2) и выберите нужную переменную из списка.<br><br>Возможно использование следующих *переменных*:<br><br>$(user.firstName) - имя оператора;<br><br>$(user.lastName) - фамилия оператора;<br><br>$(user.email) - email оператора (опционально);<br><br>$(from.name) - имя клиента (для письма — из поля От: / From:, для чата — из переменных first_name и last_name заполненной формы пречата);<br><br>$(from.emailAddress) - email клиента;<br><br>$(case.number) - номер запроса;<br><br>$(app.emailAddress) - адрес email из соответствующего сценария письма;<br><br>$(cursor) - позиция курсора текста сразу после вставки статьи.<br><br><br><br>⚠ На размер статьи БЗ могут действовать ограничения. При возникновении вопросов - свяжитесь с Провайдером сервиса. |

| вкладка | описание |
|---|---|
| **Заметки по использованию** | Здесь показываются внутренние примечания, комментарии и рекомендации по использованию статьи.<br><br>Использование данной информации помогает операторам лучше понять, в каких случаях использовать данную статью, а также поделиться опытом ее применения и дать отзыв/рекомендацию по изменению статьи.<br><br><br><br><br>Содержимое этой вкладки не включается в черновик письма или в чат.<br><br>Оператор КЦ в процессе использования БЗ в *приложении Оператора* также может добавлять заметки к статье. |

## 5. Удаление раздела / подраздела / статьи

Для удаления раздела / подраздела / статьи выберите нужный элемент (1) и нажмите кнопку ✕ Удалить статью / раздел (2). Подтвердите свои действия (3).

⚠ Обратите внимание: операция удаления не может быть отменена !

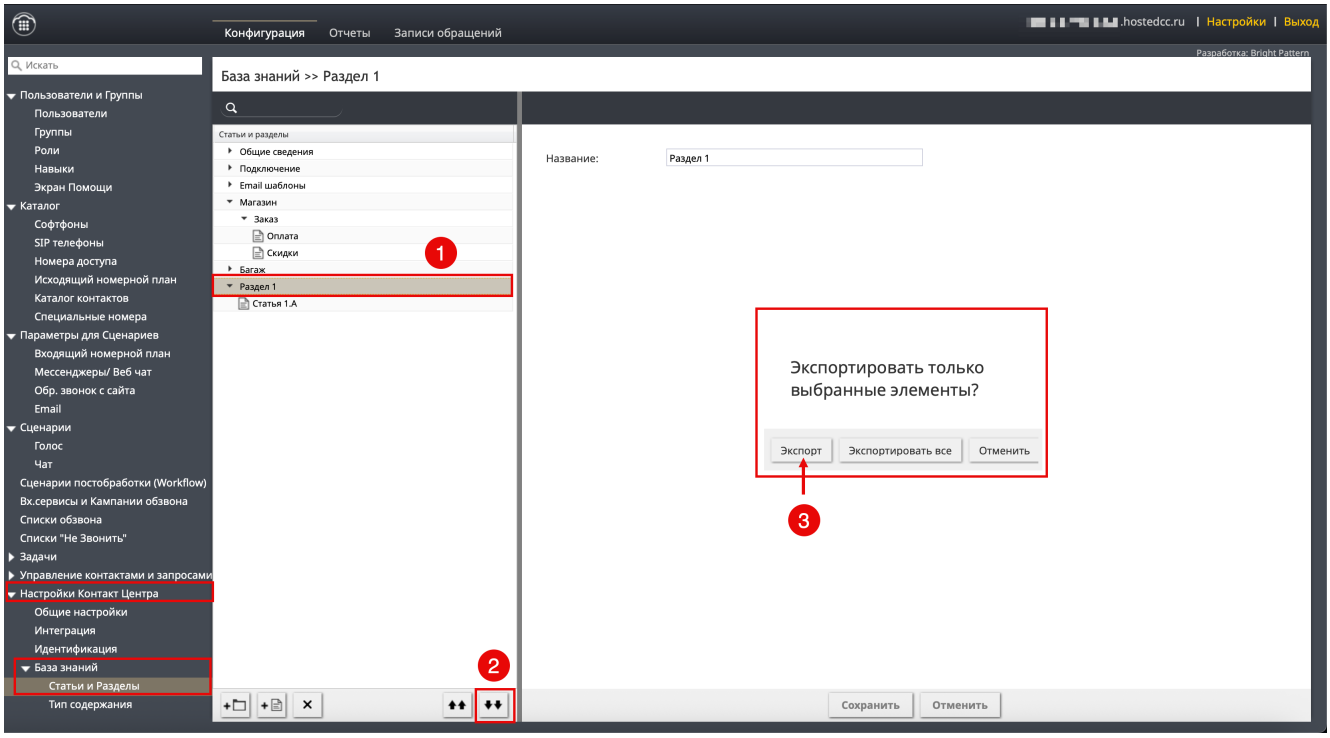


## 6. Экспорт / Импорт

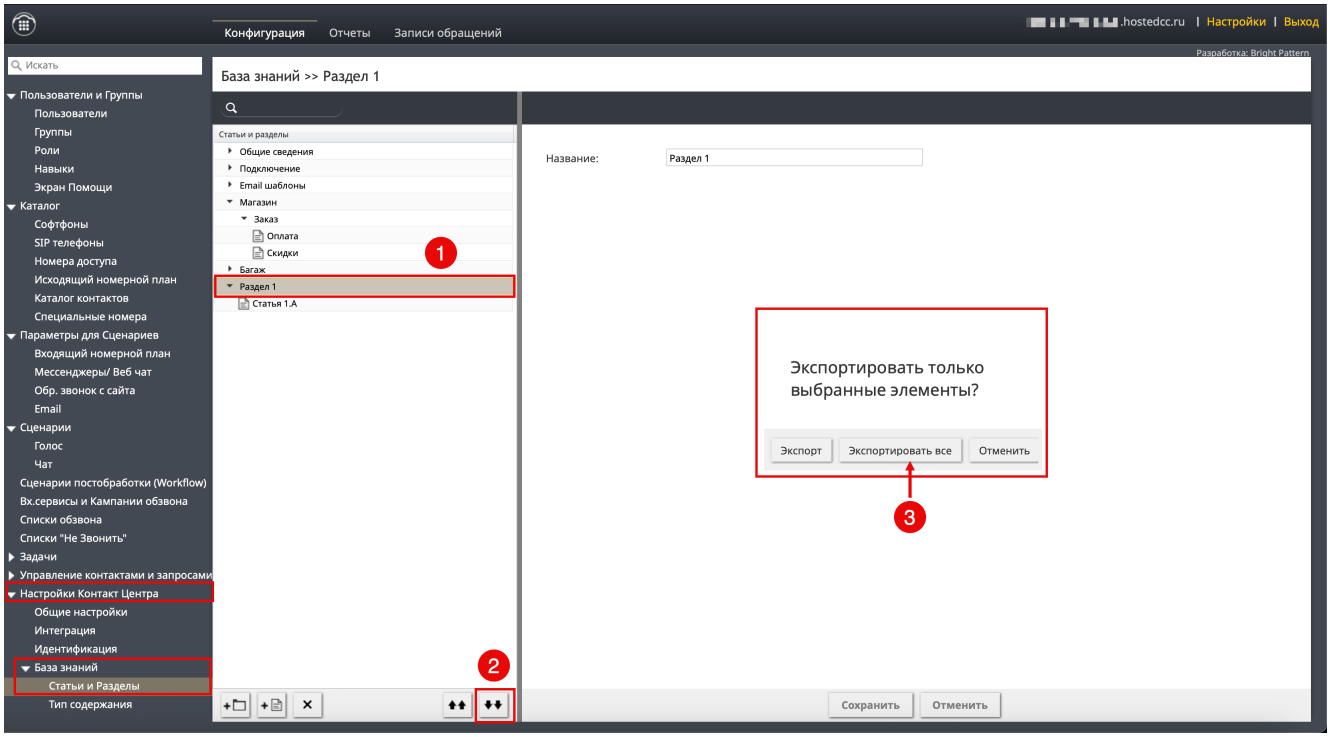
Содержание всей Базы знаний или отдельных её элементов можно экспортировать.

**Экспорт**

- Для экспорта **отдельного элемента** (раздел/подраздел/статья) выберите его (1) и нажмите кнопку  Экспорт (2). В открывшемся окне нажмите Экспорт (3).




- Для экспорта **всей БЗ** выберите любой элемент (1), нажмите  Экспорт (2). В открывшемся окне нажмите кнопку Экспортировать все (3).



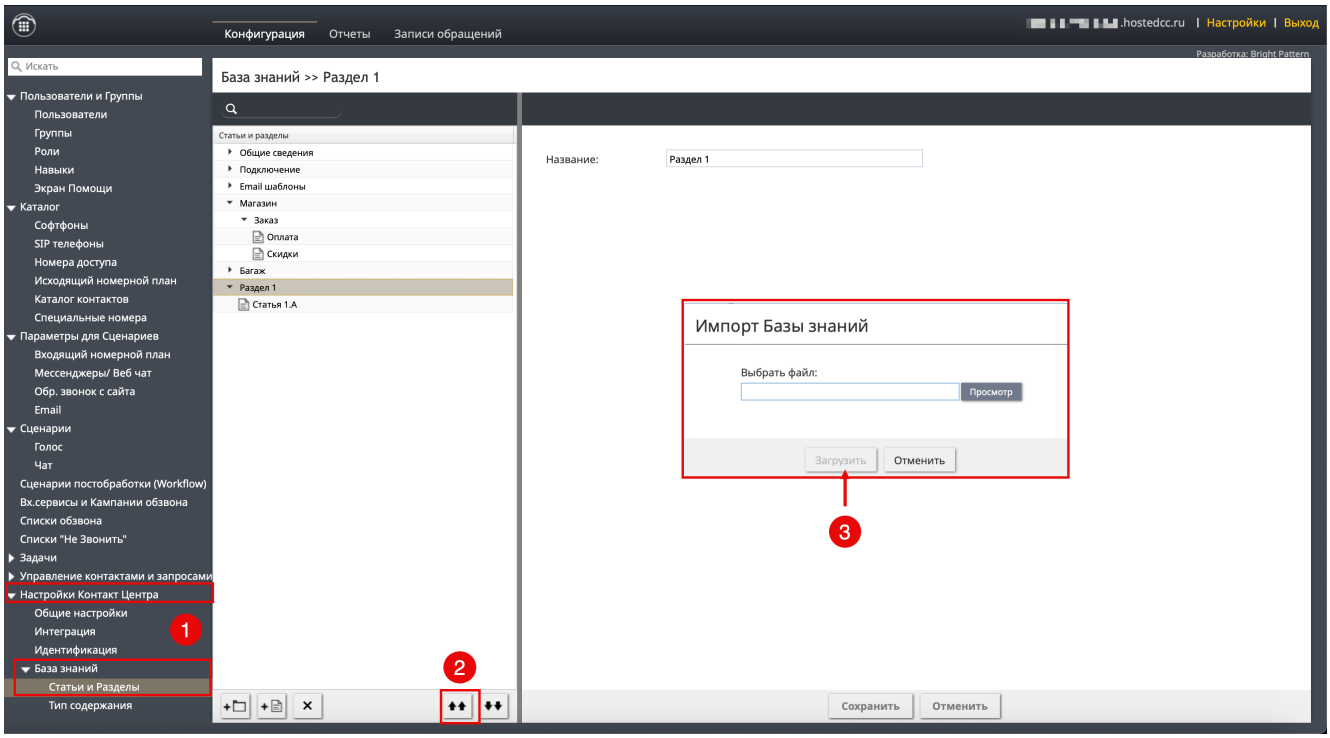
⚠ База знаний и её элементы экспортируются в виде zip-архива , содержащего файл в формате *YAML*: *.yaml.

*YAML (YAML Ain't Markup Language)* - текстовый формат для хранения и передачи данных, простой в редактировании. Используется для хранения структурированных данных в простом виде (списки, словари и базы знаний). Описание формата доступно по данной ссылке.

Содержание экспортированного файла можно редактировать с помощью одного из редакторов, поддерживающих *YAML*, например Geany.

**Импорт**

- Для импорта Базы знаний подготовьте информацию в формате *YAML*. Добавьте её в zip-архив. В разделе Настройки Контакт Центра / База знаний / Статьи и Разделы (1) нажмите кнопку Импорт (2). В открывшемся окне выберите zip-архив и нажмите кнопку Загрузить (3).



Информация о сервисе Облачный Контакт Центра: сайт CloudContact .

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