CloudContact

Облачный Контакт-центр

ПРИСТУПАЯ К РАБОТЕ

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* .

Видео-инструкции *«Контакт центр за 1 час»* по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены на *Справочном портале* , а также на специализированных каналах RuTube или YouTube .

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

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения 5
Предварительные требования.....6
Содержание документа 6
1. Общая информация 7
2. Общие настройки Контакт Центра 8
1-й шаг: Вход в Личный кабинет с первоначальным логином и паролем. Смена пароля..9
2-й шаг: Настройка общих параметров, включая временную зону и язык.....11
3-й шаг. Ввод служебных e-mail адресов. 12
4-й шаг. Подготовка и загрузка системных звуков, настройка общих аудио сообщений и сообщений голосовой почты. 13
Подготовка и загрузка системных звуков.....13
Настройка аудио сообщений 14
Настройка стандартного сообщения голосовой почты.....16
5-й шаг. Включение записи обращений. 17
6-й шаг. Настройка графика работы Контакт-центра. 19
Создание Календаря. 20
Часы работы 22
7-й шаг. Создание групп сотрудников Контакт центра. 23
8-й шаг. Создание / импорт пользователей и включение их в группы операторов. Создание / импорт супервизоров и назначение их на группы операторов. 24
3. Типовая настройка обработки входящих обращений 25
1-й шаг. Общие настройки входящего сервиса. 26
2-й шаг. Назначение персонала.....28
3-й шаг: Создание дополнительных навыков для Входящего сервиса. 29
4-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис. 30
5-й шаг: Настройка статусов разговора. 32
6-й шаг. Создание скриптов разговора. 34
7-й шаг. Создание сценария обслуживания. 36
8-й шаг: Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов 38
9-й шаг: Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов.....40
10-й шаг: Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров 42
11-й шаг. Установка Уровня сервиса (SL). 43
12-й шаг: Настройка автоматической выгрузки записей обращений.....44
13. Использование шаблонов голосовых сообщений 46

4. Типовая настройка кампании исходящего обзвона 47
1-й шаг. Загрузка и настройка Списка обзвона. 48
2-й шаг. Загрузка и настройка списка «Не звонить». 49
3-й шаг. Настройка часов для звонков по кодам регионов. 50
4-й шаг. Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса. 52
5-й шаг. Назначение групп операторов. 54
6-й шаг: Создание дополнительных навыков для Кампании обзвона. 55
7-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис. 56
8-й шаг. Подключение списков обзвона. 58
9-й шаг. Настройка статусов разговора 60
10-й шаг. Настройка сценария обработки вызовов 63
11-й шаг. Создание скриптов разговора 65
12-й шаг. Назначение телефонных номеров 68
13-й шаг. Настройка параметров обзвона и проверка корректности. 69
14-й шаг. Настройка автоматического экспорта результатов кампании 70
Автоматическая выгрузка результатов кампании 71
Автоматическая выгрузка записей обращений 72
15-й шаг. Запуск кампании обзвона 73
После старта кампании 74
Ручная выгрузка отчета Результатов кампании 74
Архив 75
Аудио сообщения 76
Приложение №1. Тестовая конфигурация Облачного Контакт центра 77

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

Предварительные требования

Сервис «*Облачный Контакт-центр*» предъявляет минимальные требования к оборудованию и инфраструктуре, что позволяет развернуть, настроить и начать работу Контакт-центра в кратчайшие сроки.

• Общее требование: наличие доступа в Интернет с пропускной способностью 200Кбит/с на каждого агента

• Рабочие места супервизора и операторов, использующих софтфон: наличие звуковой карты и гарнитуры в компьютере

• Рабочие места супервизора и операторов, использующих аппаратный телефон: наличие SIP-совместимого телефона

⚠ Подробные требования к **инфраструктуре** приведены на Справочном портале в инструкции Требования к рабочему месту оператора .

Содержание документа

Данный документ описывает порядок действий, необходимых для первоначальной настройки основных компонент Контакт-центра.

Он включает в себя следующие разделы:

1. Общая **информация**
2. Общие **настройки** Контакт Центра
3. Первоначальная настройка для обработки **входящих** обращений
4. Первоначальная настройка для организации кампании **исходящего** обзвона.

⚠ Подробные инструкции по настройке отдельных функций Облачного Контакт Центра и работе персонала КЦ (рабочие места оператора, супервизора, администратора) расположены на Справочном портале.

1. Общая информация

Сервис «*Облачный Контакт-центр*» (*ОКЦ*) предоставляет услугу промышленного Контакт-центра. Сервис оказывается с использованием оборудования и программного обеспечения, расположенного в Дата-центрах уровня Tier3 и обслуживаемого ООО Клауд Контакт.

🇷🇺 Все северное оборудование располагается на территории Российской Федерации.

Доступ к Сервису осуществляется по технологии клиент-сервер с помощью специализированных web-приложений.

Сервис предоставляет все функции современного промышленного Контакт – центра для обработки как для входящих обращений (включая не только телефонные каналы, но и e-mail, веб-чат, мессенджеры), так и организацию кампаний исходящего обзвона (телемаркетинга):

• **Равномерное распределение вызовов** – ситуации, когда в один момент времени поступают 5 вызовов, а в следующие 5 минут линии свободны, легко разрешаются с помощью организации очереди на обслуживание, удерживая новые вызовы на линии, проигрывая музыку или рекламную информацию.

• **Управление нагрузкой персонала** – вызовы распределяются на наименее загруженного/ более свободного оператора или на наиболее квалифицированного сотрудника, независимо от его занятости.

• **Выбор услуги** – включение автоматического голосового меню позволяет собрать все необходимые сведения о клиенте еще до соединения с оператором.

• **«Всплывание» сведений о клиенте (Screen Pop)** – оператор получает информацию о клиенте еще до начала обработки вызова, что сокращает общее время разговора

• **Разговор с экспертом** –направление вызова на наиболее квалифицированного оператора на основании сведений из автоматизированного меню или клиентской БД .

• **Контроль за работой персонала** – полные сведения о работе операторов и их текущем состоянии отображаются в графической статистике в сочетании со встроенной системой записи разговоров.

• **Исходящий обзвон** – организация полностью автоматизированных кампаний телемаркетинга и продаж по телефону

• **Поддержка цифровых каналов** взаимодействия с клиентами – единая платформа для обработки обращений по SMS, чат, мессенджерам и электронной почте.

Подробная информация о всех возможностях ОКЦ доступна на сайте CloudContact в соответствующих разделах.

2. Общие настройки Контакт Центра

В таблице ниже приведен **рекомендуемый** порядок действий при первоначальной конфигурации Контакт-центра.

Указанные действия являются универсальными, независимо от того, будет ли Контакт-центр использоваться для обработки **входящих** обращений, для организации **кампаний** исходящего обзвона или обработки **цифровых** обращений (email, чаты).

№	действие
1	Вход в Личный кабинет с первоначальным логином и паролем. Смена пароля
2	Настройка общих параметров, включая временную зону и язык
3	Ввод служебных e-mail адресов
4	Подготовка и загрузка системных звуков, настройка общих аудио сообщений и сообщений голосовой почты
5	Настройка количества записываемых обращений (в процентах) и изменение категорий оценки качества работы операторов
6	Настройка графика работы Контакт центра
7	Создание групп сотрудников Контакт центра
8	Создание / импорт пользователей и включение их в группы Создание /импорт супервизоров и назначение их на группы операторов

1-й шаг: Вход в Личный кабинет с первоначальным логином и паролем. Смена пароля

Для управления работой сервиса «*Облачный Контакт-центр*» используется специальное веб-приложение: *Администратор Контакт Центра*. В нем производится настройка всех параметров Контакт-центра, задаются правила обработки входящих обращений и проведения кампаний исходящего обзвона (телемаркетинг); конфигурируются системы отчетности и контроля качества работы операторов.

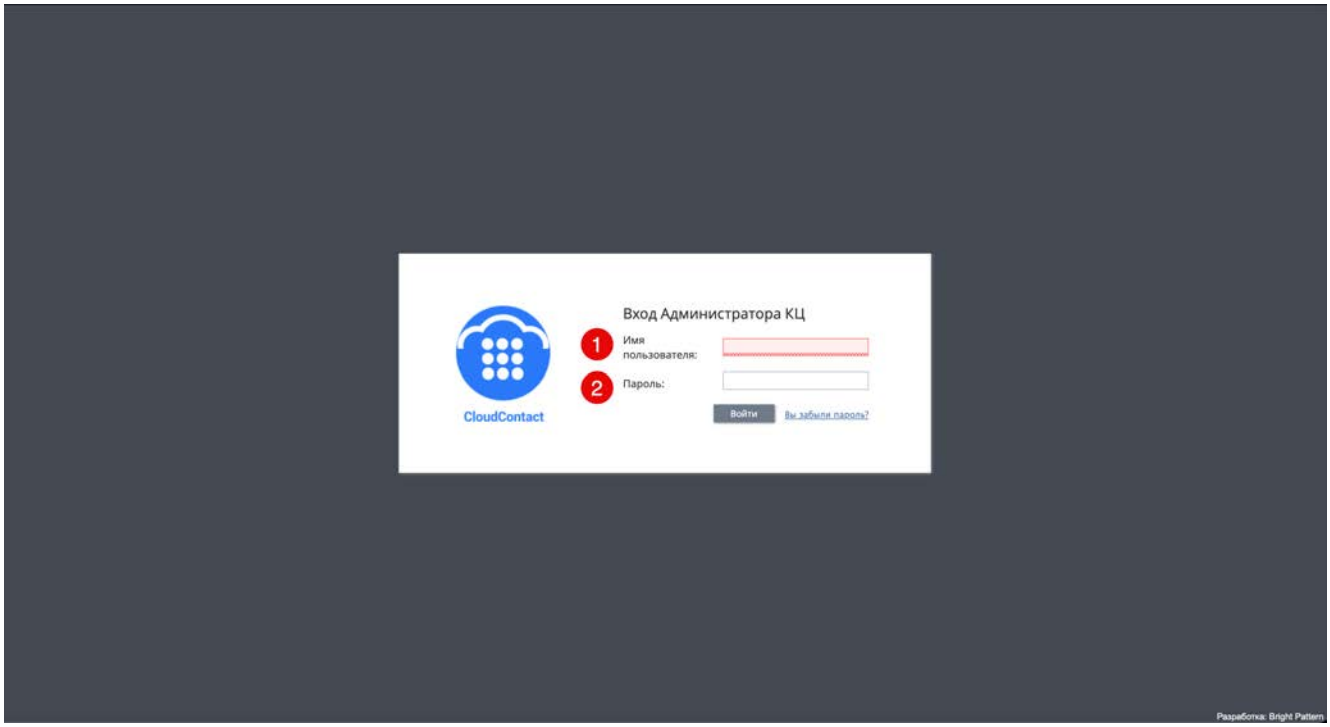
Интерфейс *Администратора* доступен для работы из любого современного Интернет-браузера: *Chrome, Firefox, Safari, Яндекс Браузер*.

Для **начала** работы:

1. В браузере перейдите по *ссылке*, полученной по электронной почте от администратора сервиса.

2. В появившемся окне введите данные, полученные от администратора сервиса:

- Имя пользователя: [логин] (1);
- Пароль: [первоначальный пароль] (2).

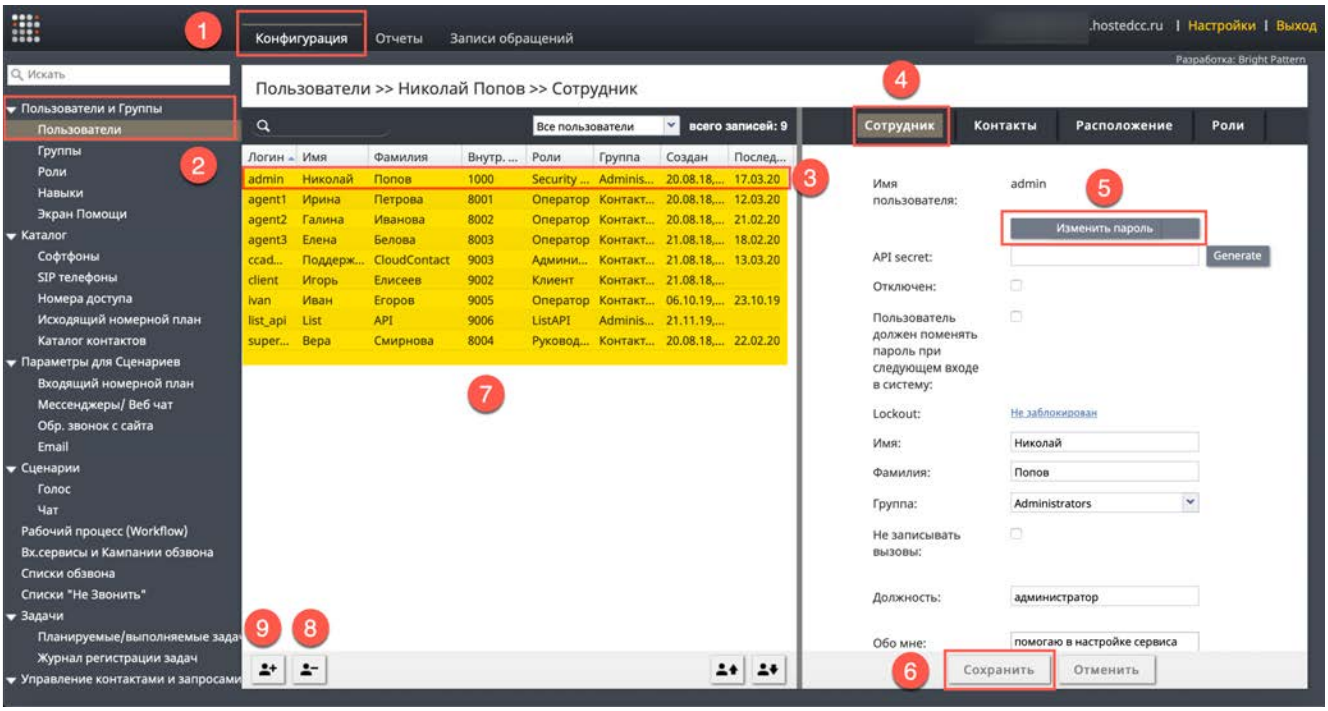


⚠ Обращаем внимание, что первоначальный пароль является **временным**. Рекомендуется во время первого входа в систему заменить его на **постоянный**.

Для смены пароля во вкладке Конфигурация (1) зайдите в раздел Пользователи и группы/ Пользователи (2), выберите пользователя с именем пользователя (логином) admin (3) и во вкладке Сотрудник (4) нажмите кнопку Изменить пароль (5). Введите новый пароль два раза и нажмите Сохранить (6).

Начальная конфигурация содержит некоторое количество *тестовых* пользователей (7). У уже подключенных пользователей можно поменять все параметры, за исключением *имени пользователя*. Оно уникально.

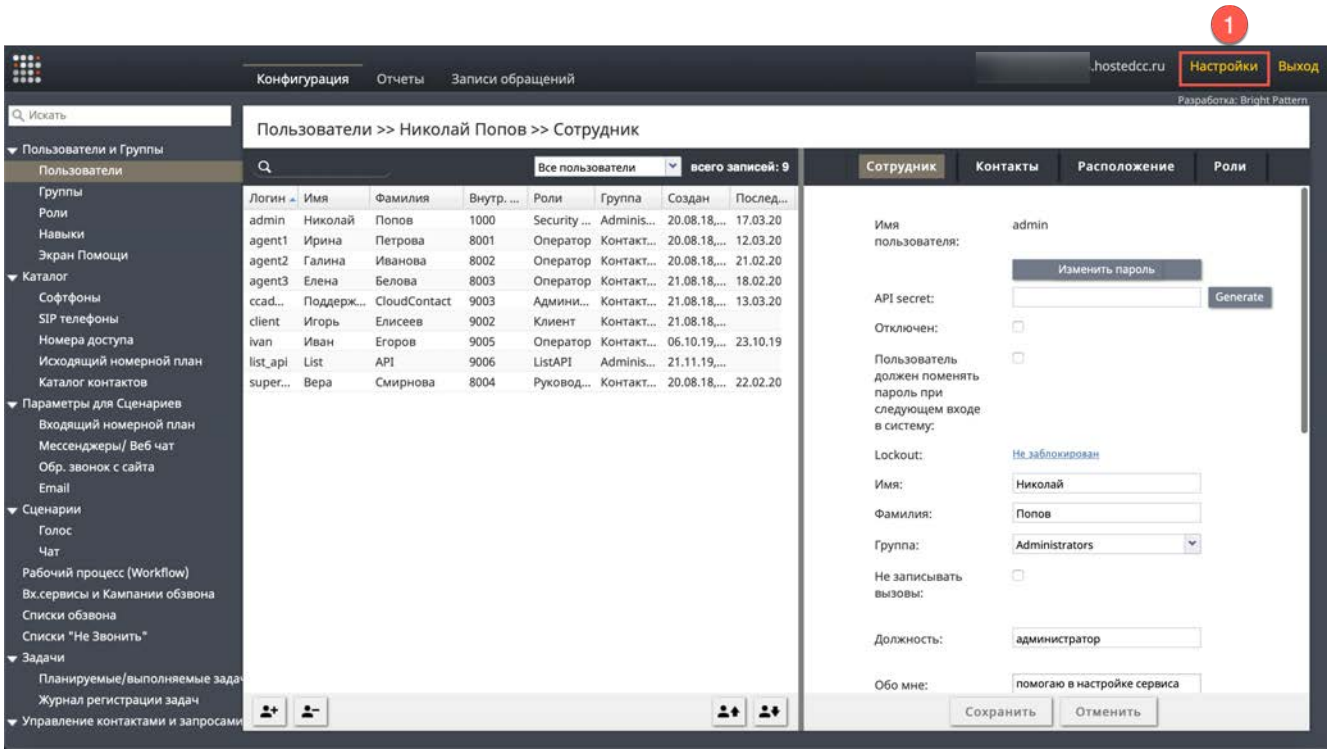
Если необходимо изменить *имя пользователя* – удалите его (кнопка удалить пользователя (8)) и добавьте нового пользователя (кнопка добавить нового пользователя (9)).



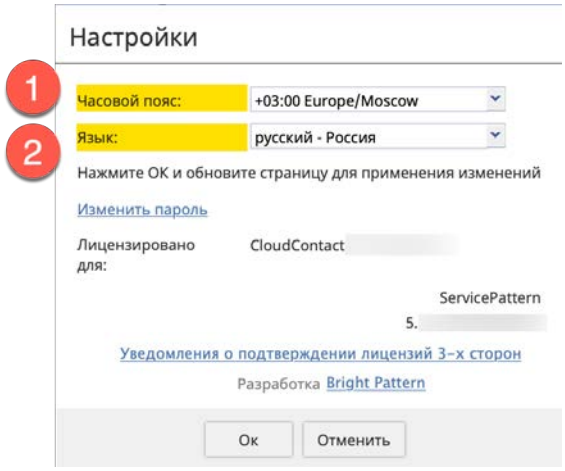
Подробно о настройке пользователей – см. инструкцию 📖 Пользователи Контакт Центра на Справочном портале.

2-й шаг: Настройка общих параметров, включая временную зону и язык

Для настройки *общих параметров* нажмите Настройки (1) в верхней правой строке меню.



В открывшемся окне введите *часовой пояс* (1), в котором находится КЦ и *язык* (2), на котором будет отображаться меню *Приложения администратора* (по умолчанию задан русский язык).

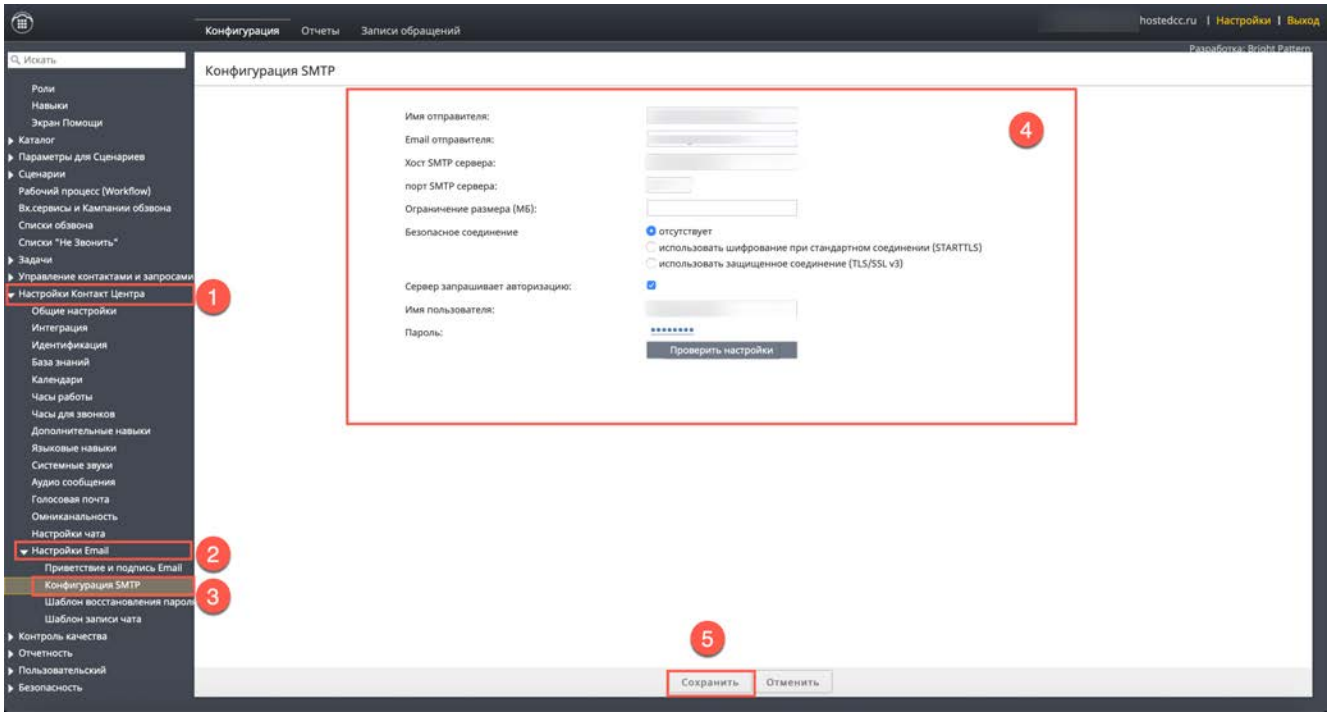


Для активации изменений, нажмите OK и перегрузите веб-страницу.

3-й шаг. Ввод служебных e-mail адресов.

Сервис использует *служебные адреса e-mail* для отправки записей чатов операторов, инструкций по смене пароля и голосовых аудио файлов (как вложения).

Для настройки отправки данных на служебные e-mail выберете пункт Настройки Контакт центра/ Настройки Email/Конфигурация SMTP(3) и введите данные своего почтового сервера (4). Нажмите Сохранить (5).



4-й шаг. Подготовка и загрузка системных звуков, настройка общих аудио сообщений и сообщений голосовой почты.

Подготовка и загрузка системных звуков

Системными звуками называется заранее записанные звуковые файлы, которые используются для проигрывания клиенту Контакт-центра во время определенных *событий*, например, во время ожидания в очереди или при удержании вызова.

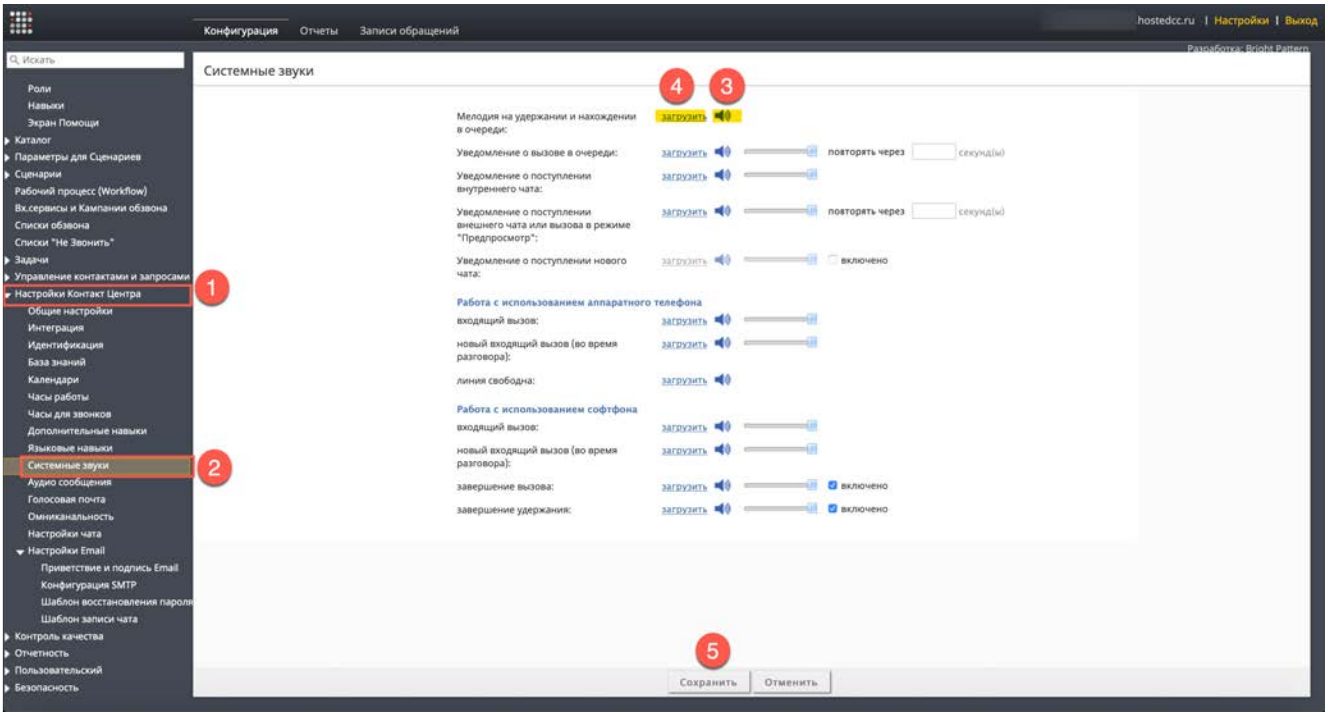
По умолчанию, настройки Контакт-центра содержат ряд предзаписанных аудио-файлов. Вы можете заменить эти сообщения своими звуковыми файлами.

Для **прослушивания** файла или для его **замены** выберете пункт Системные звуки (2) в разделе Настройки Контакт Центра (1).

Выберете нужное сообщение. Нажав на аудио-иконку (3) можно **прослушать** текущий звуковой файл. Для **замены** файла нажмите загрузить (4) и загрузите новый файл с ПК.

Нажмите Сохранить (5).

> ⚠ **Звуковой файл должен быть в формате wav, uncompressed PCM 16-bit, 8000 Hz, Mono**.



Настройка аудио сообщений

Обычно при обслуживании входящих голосовых обращений используется *Автоинформатор* (IVR), в котором клиент приветствуется от имени компании, ему предлагается сделать выбор из нескольких вариантов голосового меню, а также прослушать выбранную информацию.

Аудио сообщения (включая музыку), используемые в IVR , могут быть загружены непосредственно в соответствующие блоки *сценария* обработки вызовов.

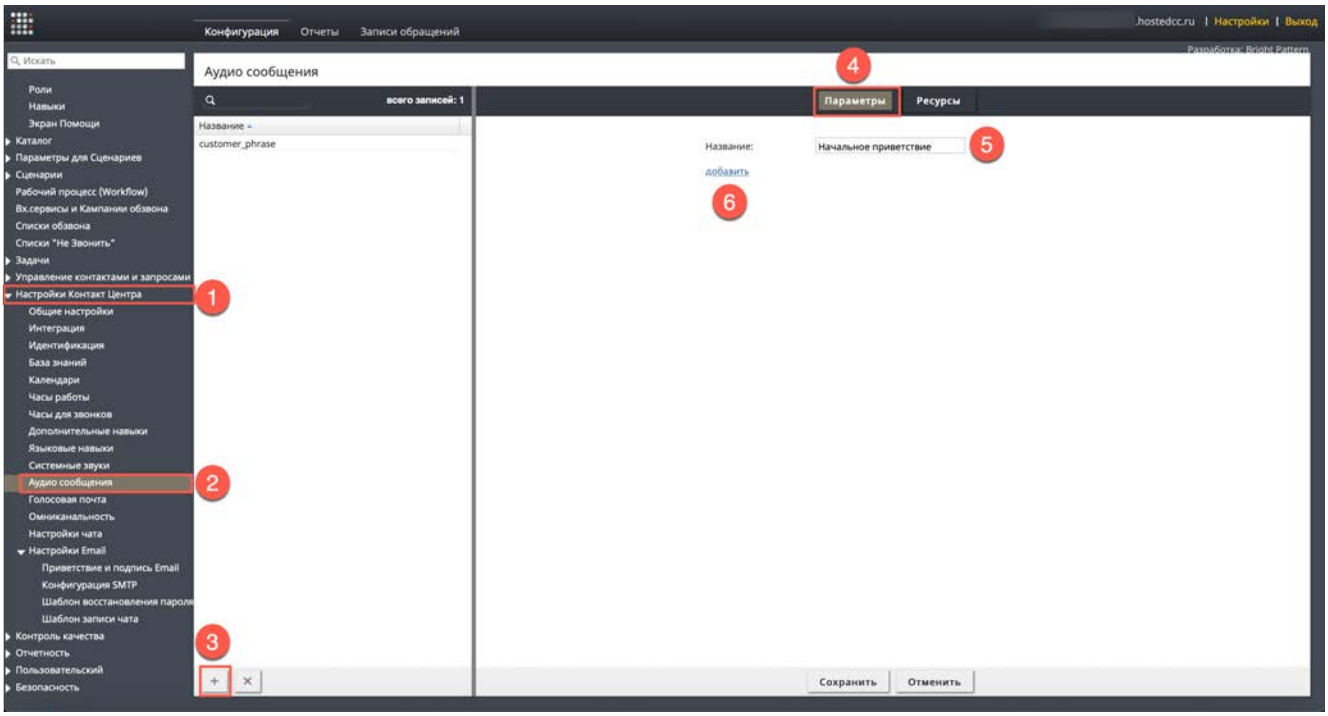
Однако, если Вы используете несколько различных *сценариев*, в которых применяются одинаковые аудио сообщения, целесообразно загрузить их отдельно и затем использовать в различных ситуациях.

Такие универсальные сообщения называются *аудио сообщениями*.

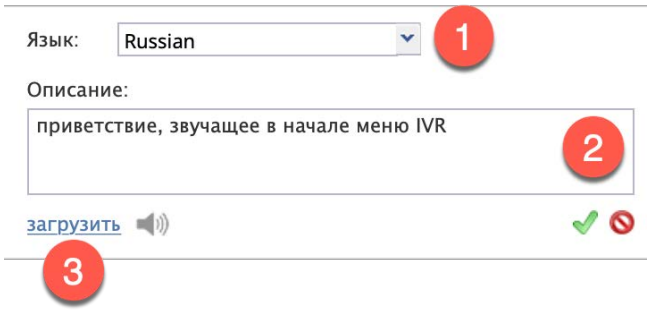
⚠ Обращаем внимание, что если ваш Контакт-центр предоставляет обслуживание на нескольких языках, необходимо загрузить аудио сообщения на всех поддерживаемых языках.

Одинаковые Аудио сообщения на разных языках будут использоваться Контакт-центром как один логический *аудио блок*. Такой подход упрощает администрирование Контакт-центра и сокращает время на внесение изменений в сценарий IVR.

Для **создания** или **редактирования** *аудио сообщений*, выберете раздел Настройки Контакт Центра (1) и пункт Аудио сообщения (2). Нажмите + Добавить аудио файл (3). Во вкладке Параметры (4) введите название сообщения (5) и нажмите добавить (6) для добавления аудио файла.



В новом окне укажите *язык сообщения* (1), *описание* (о чем сообщение: опционально) (2) и нажмите загрузить (3) для загрузки файла с ПК.



⚠ **Звуковой файл должен быть в формате uncompressed PCM 16-bit, 8000 Hz, Mono.**

Настройка стандартного сообщения голосовой почты

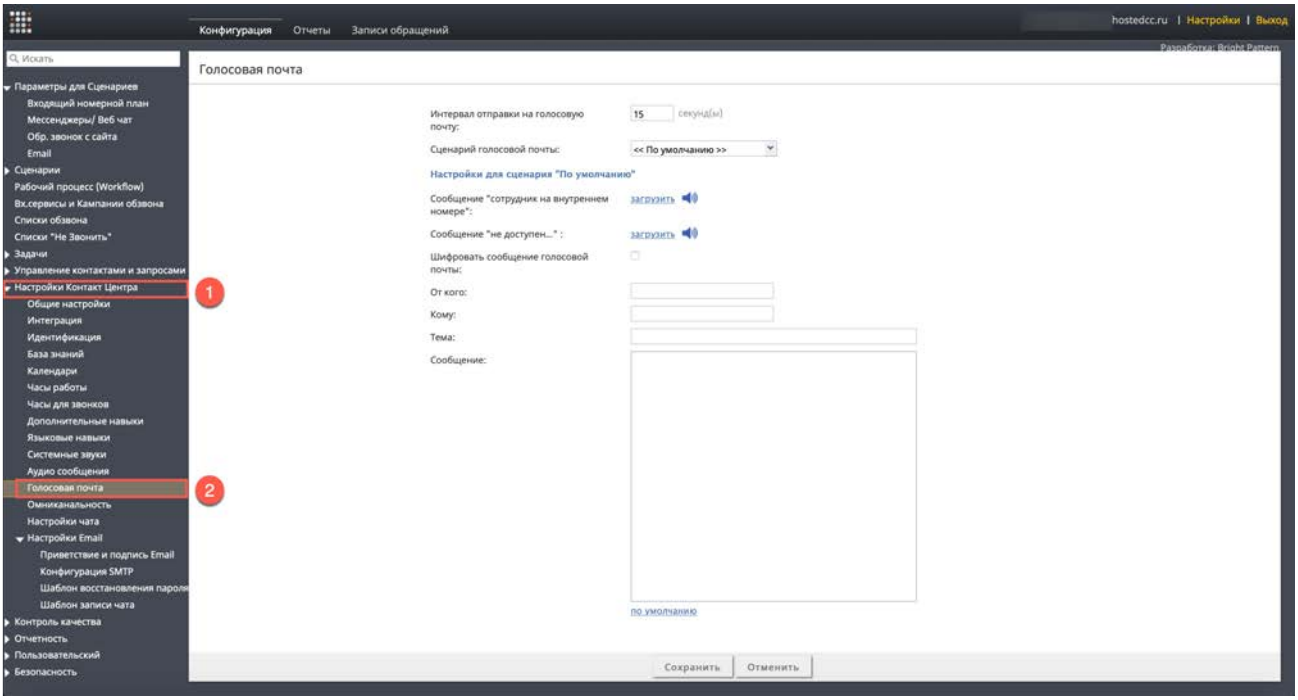
Контакт-центр поддерживает функцию *голосовой почты* при прямых звонках на внутренние номера телефонов сотрудников компании. Эта функция включена по умолчанию для всех номеров софтфонов, сконфигурированных в приложении. Она работает в следующих ситуациях: номер недоступен, занят или не отвечает в течении установленного периода времени.

Переадресация на голосовую почту может быть отключена для конкретного софтфона или для любой из перечисленных выше ситуаций. Для этого надо выбрать опцию Переадресация в разделе Каталог/ Софтфоны .

⚠ Обращаем внимание, что по умолчанию для *аппаратных телефонов* эта опция **выключена**.

Записанные голосовые сообщения направляются на e-mail пользователя как вложения. Они могут быть прослушаны с помощью любого стандартного проигрывателя аудио-файлов.

Для **создания** или **редактирования** сообщений голосовой почты и текста email , выберете раздел Настройки Контакт Центра (1) и пункт Голосовая почта (2).

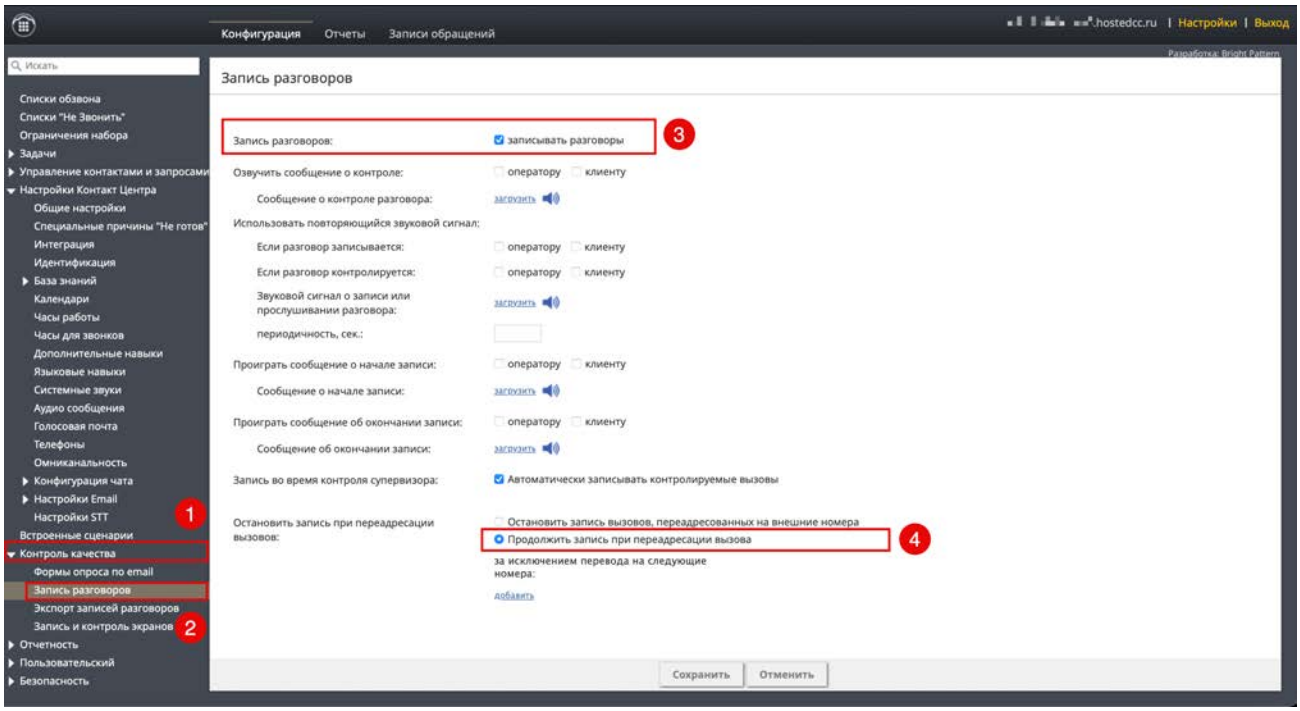


5-й шаг. Включение записи обращений.

Для записи 100% всех обращений в Контакт Центре (входящих, исходящих, внутренних) выберите пункт записывать разговоры (3) в разделе Контроль качества / Запись разговоров.

По умолчанию разговоры записываются в *формате* GSM mono.

Если необходимо **продолжать записывать** вызовы при *переводе* (*переадресации*): выберите пункт Продолжить запись при переадресации вызова… (4) (по умолчанию запись при переадресации выключена).



В данном разделе задаются условия записи для всего КЦ.

В приложении *Администратора* также возможно задать отдельные условия записи: для конкретного *сервиса*, *оператора* (пользователя) и в *сценарии* обработки обращения. Эти настройки будут иметь более высокий приоритет, чем параметр, установленный всего КЦ.

Условия записи разговоров задаются:

• для *сервиса* в разделе Входящие сервисы и Кампании обзвона/ [название сервиса]/ Свойства/ селектор не записывать вызовы

• для конкретного *оператора* в разделе Пользователи и группы/ Пользователи/ [пользователь]/ Сотрудник/ селектор не записывать вызовы.

Приоритет настроек показан на диаграмме ниже:



Например, условие записи, заданное для сервиса, имеет больший приоритет, по сравнению со значением, заданным для всего КЦ.

При переводе вызова или организации конференции условия записи определяются наивысшим приоритетом одной из сторон вызова/ конференции.

6-й шаг. Настройка графика работы Контакт-центра.

Если Ваш Контакт-центр работает не в *круглосуточном* режиме (24/7), то необходимо задать правила обслуживания обращений в *рабочее* и *нерабочее* время. Вы можете установить часы работы непосредственно при создании *сервисов* (раздел Входящие сервисы и Кампании обзвона / [название сервиса]/Свойства/ Часы работы) или *сценариев*.

Если в Вашем Контакт-центре есть несколько сервисов и ряд из них работает по одинаковым графикам, целесообразно заранее создать *графики работы*, а затем присваивать их новым сервисам. В этом случае, при изменении графика работы, достаточно будет внести исправления один раз в одном месте. Все сервисы , работающие по этому графику, будут обновлены автоматически.

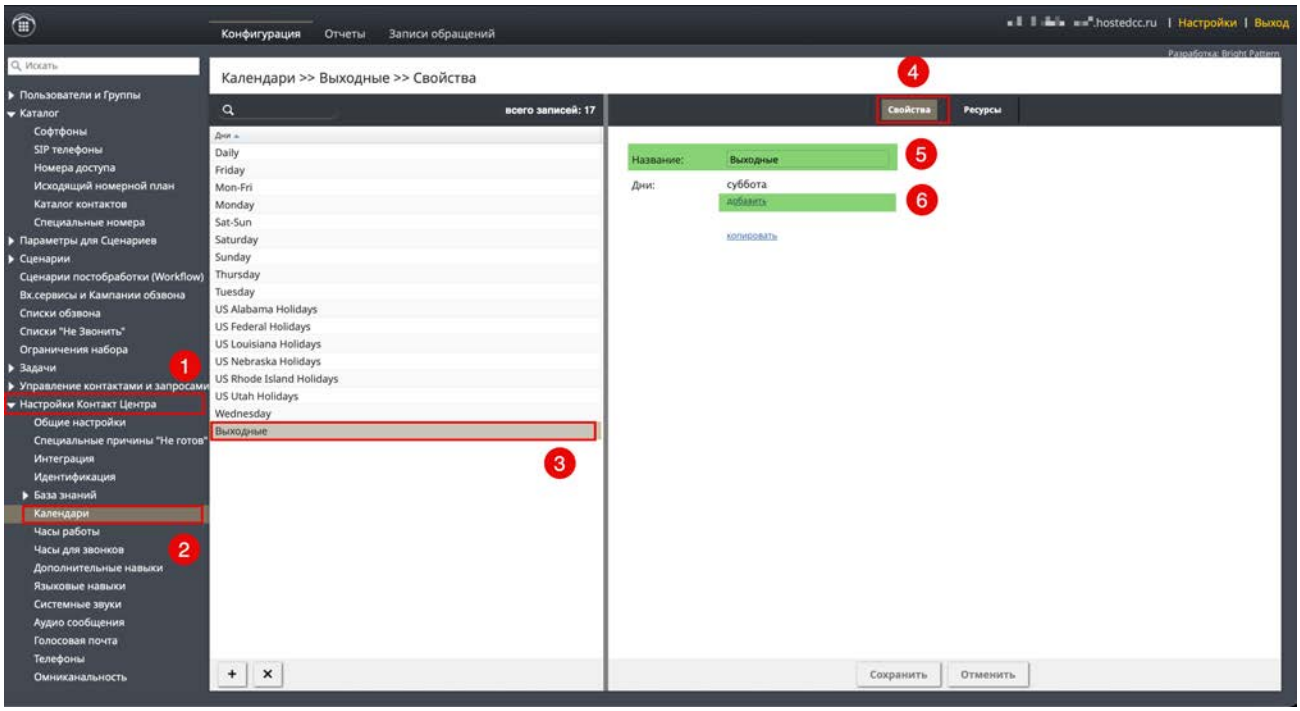
Создание графика работы состоит из 2-х этапов:

1. В начале создаётся *календарь*, т.е. группируются дни, в которые есть одинаковые часы работы (например: с понедельника по пятницу или выходные/ праздничные дни).

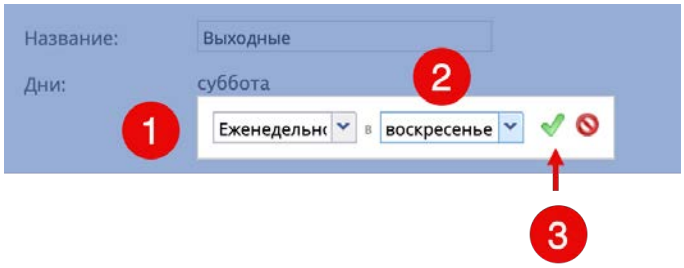
2. Затем формируется собственно *график* работы, когда в календаре задаются часы работы.

Создание Календаря.

Для работы с *календарями*, выберете раздел Настройки Контакт Центра (1), пункт Календари (2). Для создания нового календаря, нажмите Добавить календарь (3). Выберите вкладку Свойства (4). Введите *название* календаря (5) и нажмите добавить день (6) для добавления дня в календарь.

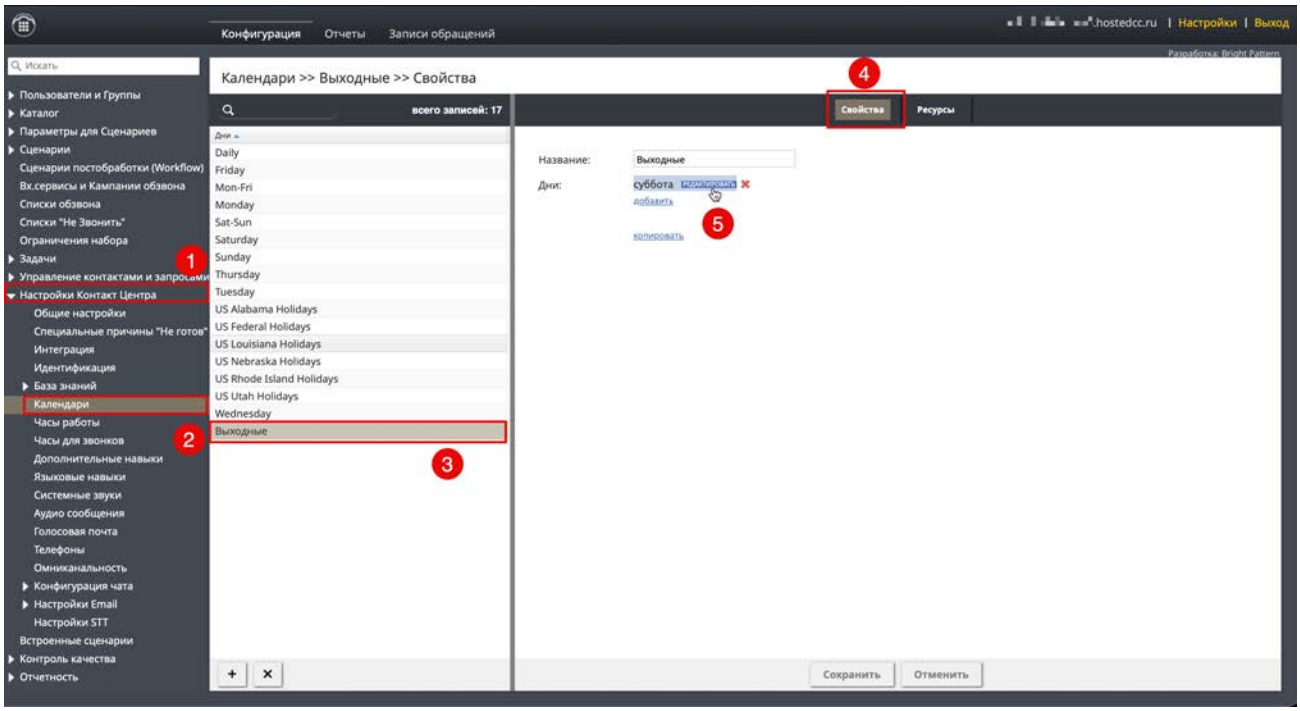


В новом окне выберите *периодичность* включения дня (1) и сам *день* недели (2). Нажмите сохранить (3).



Аналогичным образом в календарь можно добавить другие дни недели.

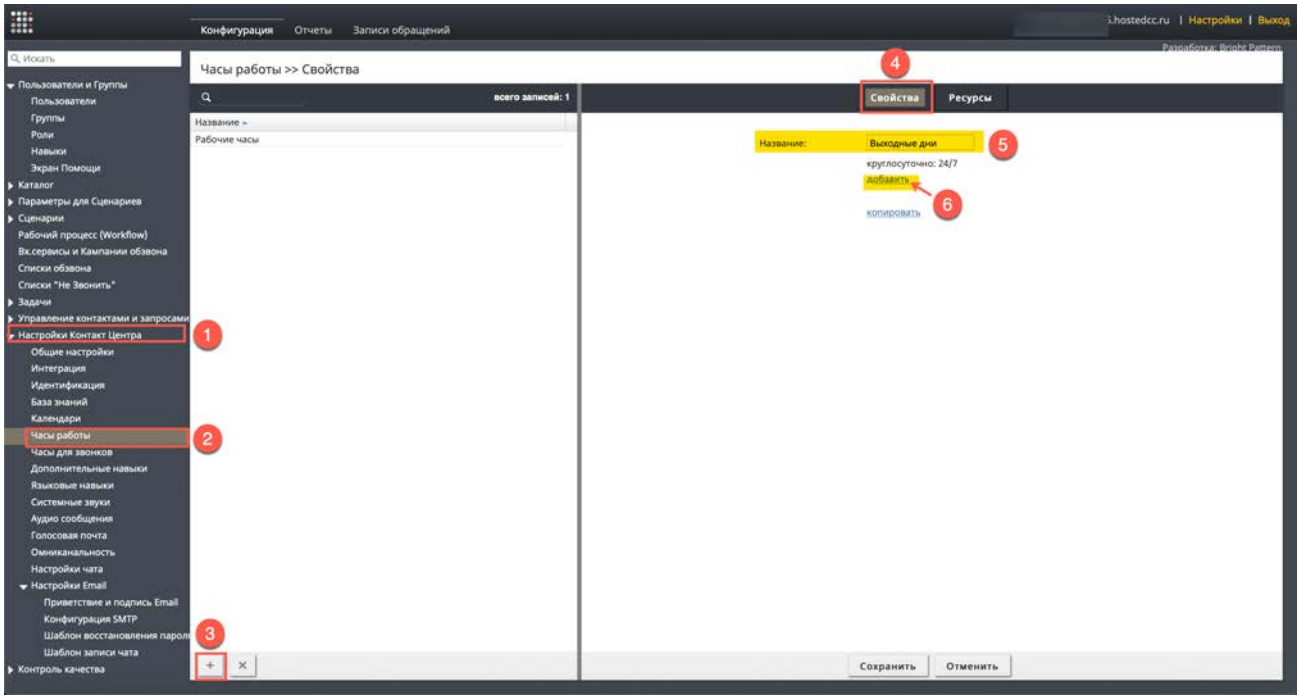
Для **изменения** настроек *предустановленных* календарей, выберите *календарь* (3) и нажмите редактировать (5) день календаря.



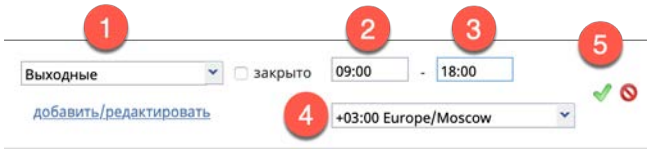
Часы работы

Часы работы – это *график* работы, одинаковый для нескольких сервисов. Он задается для конкретного *календаря*, созданного на предыдущем шаге, а затем назначается соответствующим *сервисам* или *сценариям*.

Для настройки *часов работы* выберете раздел Настройки Контакт Центра (1) и пункт Часы работы (2). Нажмите кнопку Добавить Часы работы (3). Во вкладке Свойства (4) введите *название* (5). Для назначения *часов работы* нажмите добавить (6).



В открывшемся окне выберите *календарь* из списка (1), задайте *время начала* (2) и *окончания* (3) работы. Время задается в формате [час]:[минуты]. Затем выберите *часовой пояс* (4) и *сохраните* настройки (5).



7-й шаг. Создание групп сотрудников Контакт центра.

Группы отражают организационную структуру КЦ. Прежде всего, **в *группы* объединяются *операторы***. На *группу* операторов назначается *супервизор*. Объединение в группы позволяет упростить организацию контроля за операторами.

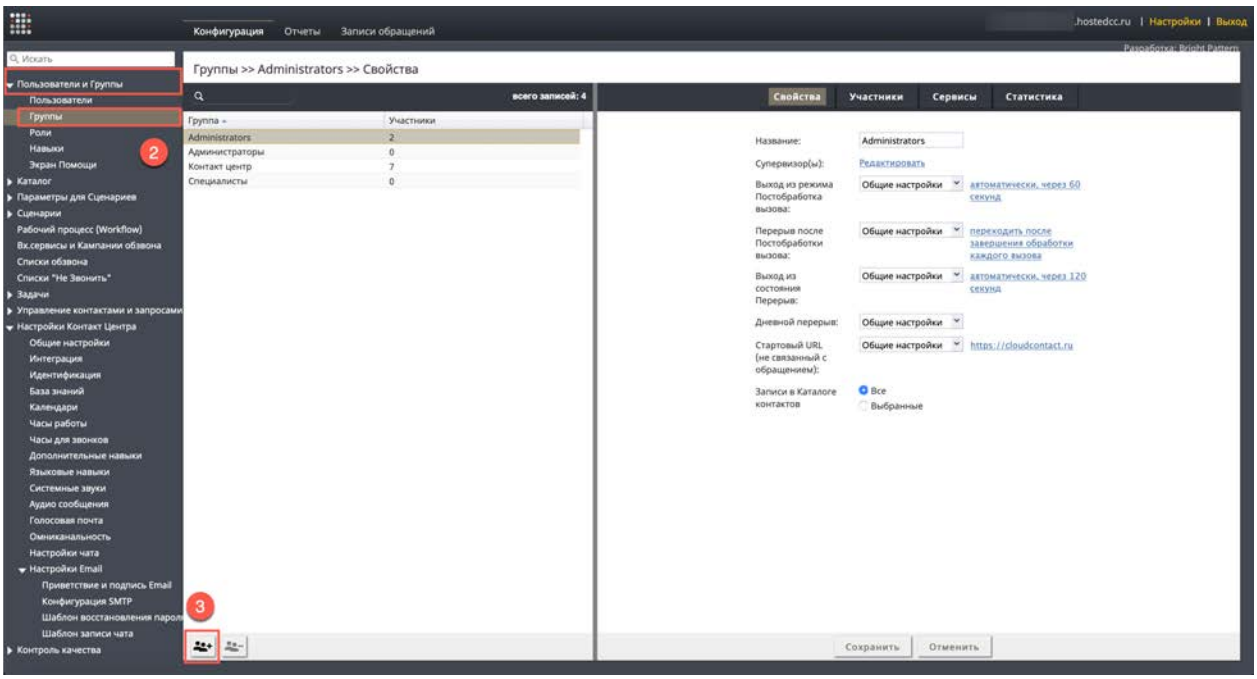
Супервизор при работе в своём *on-line приложении* контролирует работу именно тех операторов, которые входят в группы, где он является руководителем. Историческая отчетность содержит шаблоны отчетов, предоставляющих сводную информацию о работе групп.

⚠ Обращаем внимание, что включение *оператора* в ту или иную *группу*, не обязательно означает, что на него в обязательном порядке будут распределяться вызовы.

Объединение других сотрудников в группы носит организационный характер. Например, могут быть объединены в группы ИТ персонал или сотрудники, осуществляющие контроль качества.

Первоначальные настройки Облачного КЦ включают в себя следующие группы: *Контакт Центр* (в нее включены операторы), *Администраторы* и *Специалисты*.

Для **создания** новой группы или **редактирования** существующих перейдите в раздел Пользователи и группы (1) / Группы (1). Для создания новой группы нажмите кнопку Добавить новую группу (3).



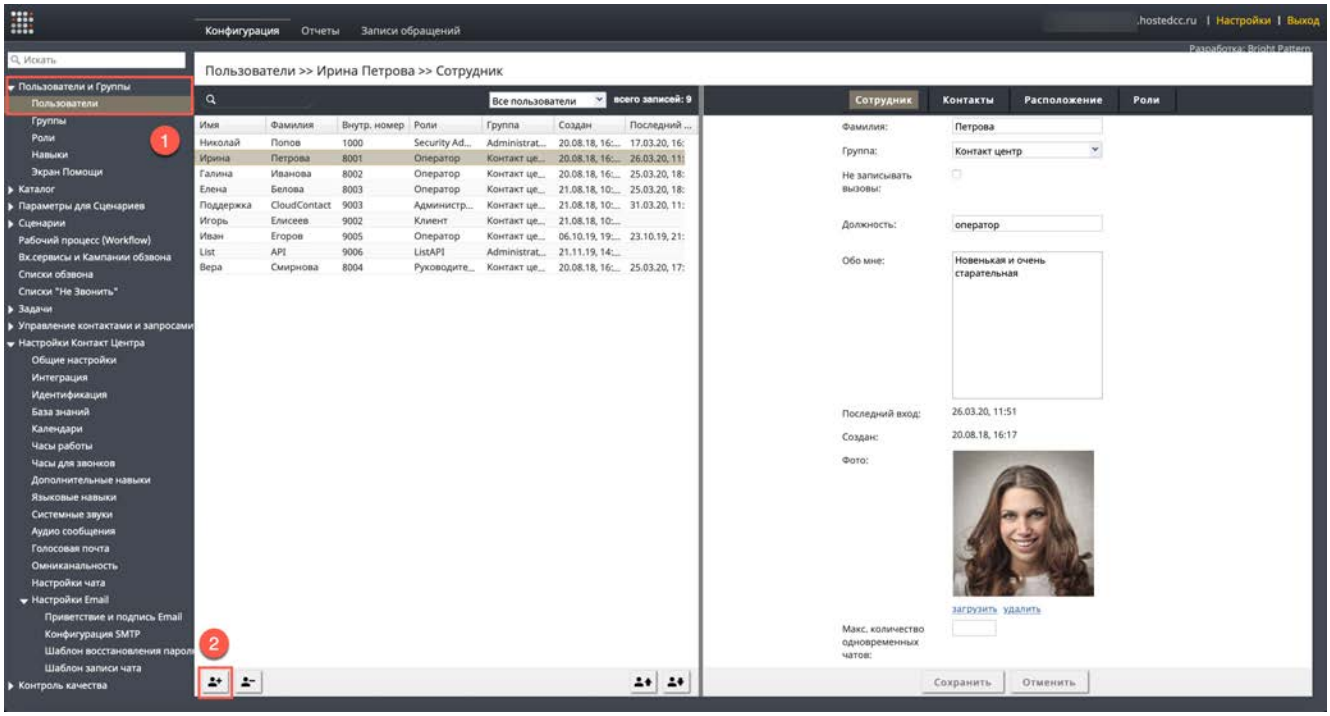
Дальнейший порядок действий описан в инструкции 📖 Пользователи Контакт Центра на Справочном портале.

8-й шаг. Создание / импорт пользователей и включение их в группы операторов. Создание / импорт супервизоров и назначение их на группы операторов.

Пользователем считается сотрудник, имеющий доступ к сервису Облачного Контакт Центра. Пользователями являются операторы, супервизоры, руководители разного уровня, сотрудники ИТ, для аутсорсинговых сервисов - представители заказчика.

Для того, чтобы иметь доступ к определенным функциям, *пользователь* не только должен быть заведен в систему, но и обладать соответствующими *ролями*. Например, именно *роли* определяют, является ли пользователь *оператором*, т.е. сотрудником, использующим приложение оператора для ответа на обращения клиентов, или *супервизором*, т.е. сотрудником, имеющим доступ к функциональности супервизора для контроля работы операторов.

Для создания или редактирования пользователей, выберете раздел Пользователи и группы / Пользователи (1). Для создания нового пользователя нажмите кнопку Добавить нового пользователя (2).



Дальнейший порядок действий описан в инструкции 📖 Пользователи Контакт Центра на Справочном портале.

3. Типовая настройка обработки входящих обращений

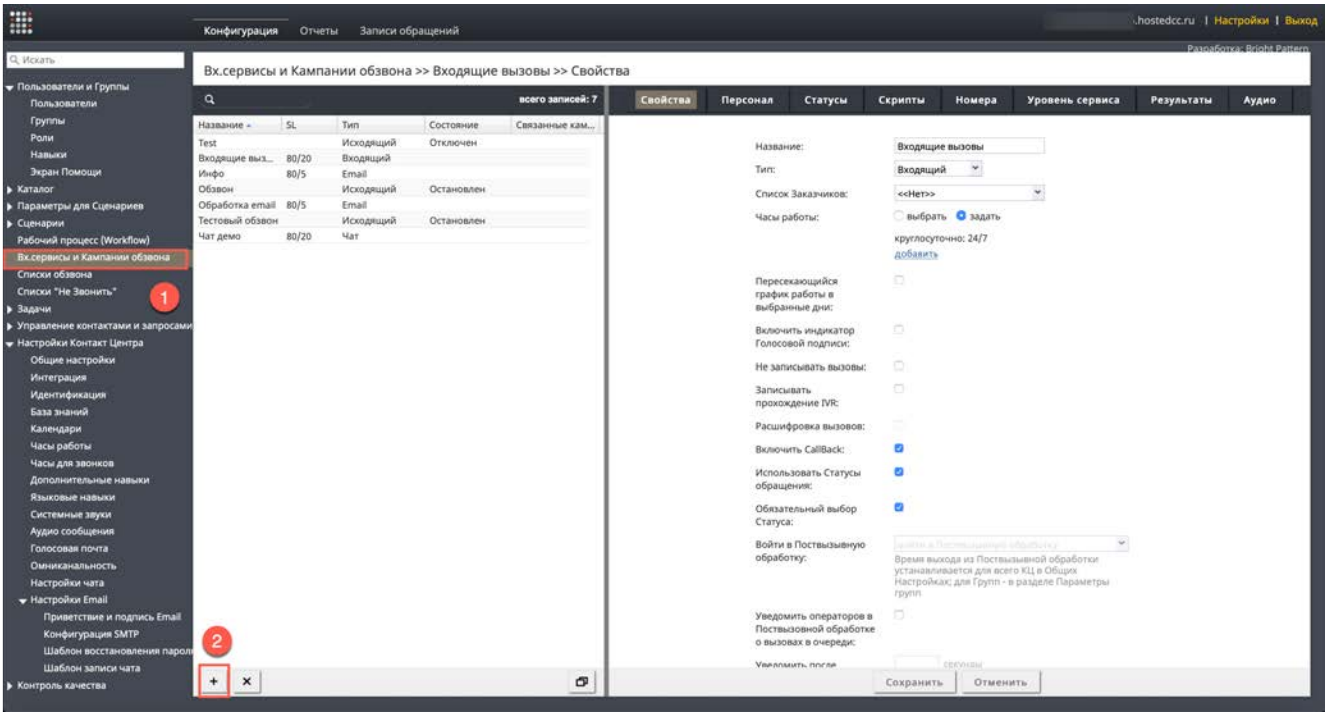
В таблице ниже приведен **рекомендуемый** порядок действий при первоначальной конфигурации Контакт-центра для обработки входящих телефонных обращений.

Данный раздел содержит **краткий** перечень рекомендуемых действий для настройки и запуска сервиса по обработке входящих обращений. **Подробный** перечень всех шагов и описание настроек сервиса содержится в специальной инструкции 📖 Настройка входящих сервисов, расположенной на Справочном Портале.

№	действие
1	Общие настройки входящего сервиса
2	Назначение персонала
3	Создание дополнительных навыков для Входящего сервиса
4	Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис
5	Настройка статусов разговора
6	Создание скриптов разговора
7	Создание сценария обслуживания
8	Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов
9	Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов
10	Назначение телефонных номеров
11	Установка уровня Качества обслуживания (SL)
12	Настройка автоматической выгрузки записей обращений
13	Использование шаблонов голосовых сообщений

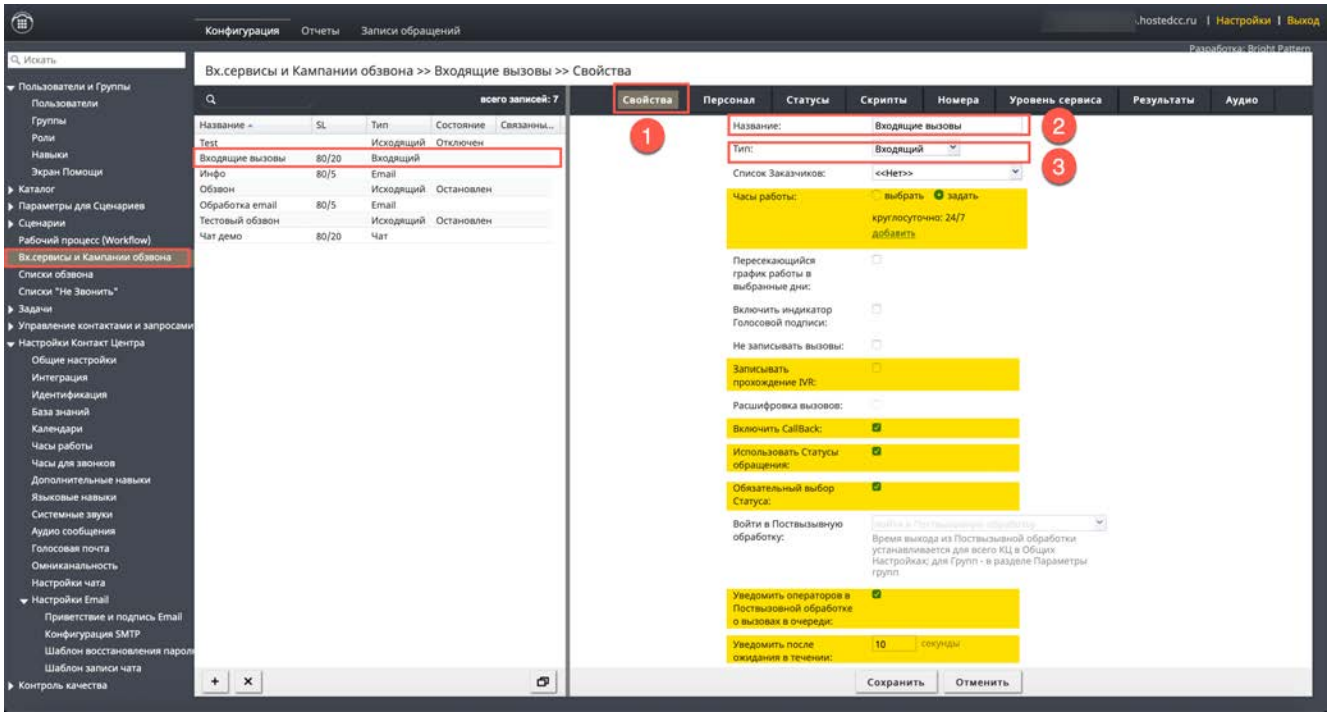
1-й шаг. Общие настройки входящего сервиса.

Для создания нового сервиса по обработке входящих обращений перейдите в раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона (1) и нажмите кнопку Добавить Сервис (2).



Во вкладке Свойства (1) задайте *название* нового сервиса (2) и *тип:* входящий (3). Остальные параметры являются опциональными. Ниже приведены пояснения по ряду из них:

- Часы работы – задайте интервал времени, когда сервис будет автоматически включаться и выключаться. Можно ввести время вручную или выбрать из предустановленных часов работы.
- Записывать прохождение IVR – включите, чтобы запись входящего разговора с оператором включала этап прохождения клиентом IVR. Если в процессе прохождения IVR клиент может вводить персональные данные (например: пин-код кредитной карты) - рекомендуется выключить этот параметр.
- Использовать Статусы обращения – включите для возможности установки оператором статуса (результата) разговора.
- Обязательный выбор Статуса – задает необходимость обязательного выбора статуса оператором при завершении обработки вызова (выход из режима Постобработка вызова).
- Включить CallBack - определяет возможность использования опции *CallBack* (виртуальной очереди) при обработке входящих обращений. Предварительно, данная опция должна быть настроена в сценарии обработки вызовов для данного сервиса.
- Уведомить операторов в Поствызывной обработке о вызовах в очереди - при нахождении оператора в состоянии «*Поствызывная обработка*» ему поступит аудио и визуальное уведомление о том, что есть вызовы, ожидающие в очереди на обслуживание. Уведомление поступит всем операторам, находящимся в состоянии «*Поствызывная обработка*» и навыком по данному сервису больше 0.
- Уведомить после ожидания в течение - данный параметр используется в связке с параметром «Уведомить операторов…». Определяет время нахождения нового вызова в очереди (в сек.), по истечени которого оператору, находящемуся в состоянии «*Поствызывная обработка*» поступит уведомление. Если значение не задано - уведомление поступит сразу при поступлении нового вызова в очередь.



2-й шаг. Назначение персонала

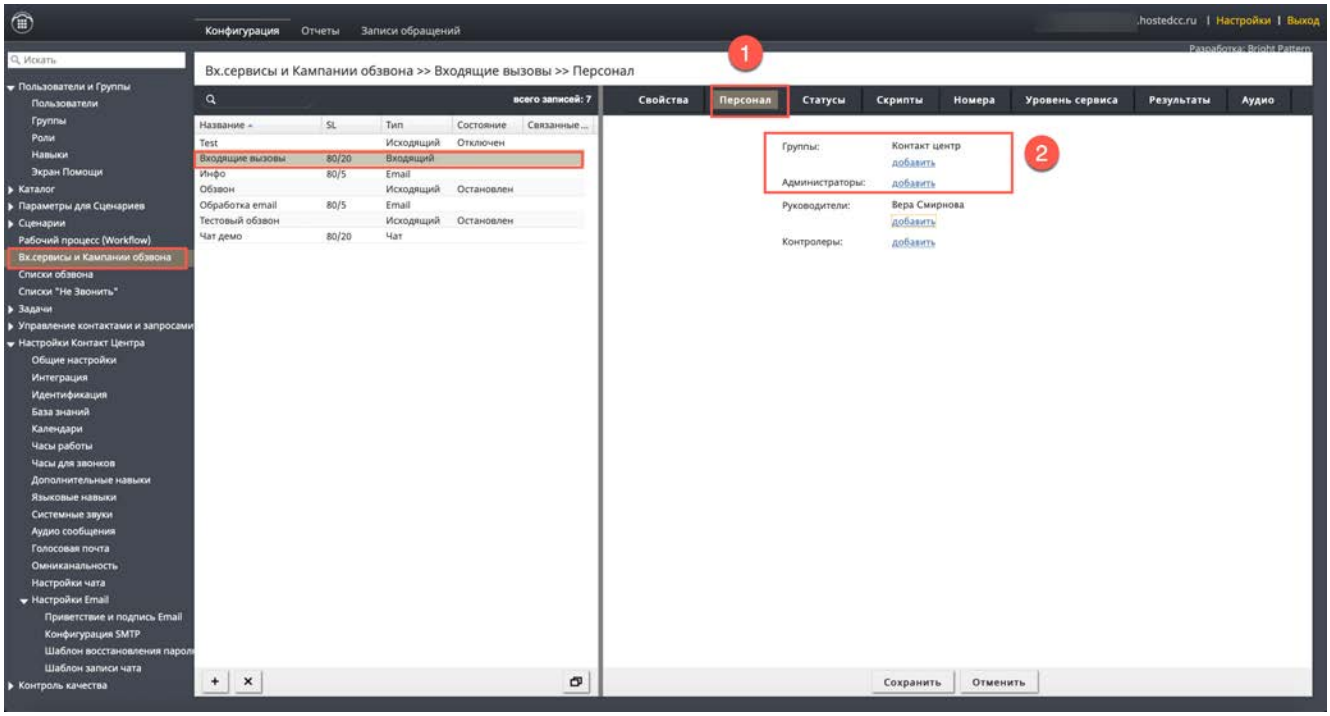
Во вкладке Персонал (1) назначьте сотрудников КЦ, кто будет работать в данном сервисе.

Для сервиса по обработке входящих вызовов рекомендуется использовать следующие настройки (2):

- Группы: Выберите одну или несколько групп операторов, которые будут участвовать в работе данного сервиса.
- Администраторы: укажите сотрудников, которые могут менять настройки сервиса в приложении *Администратора*.

Остальные настройки являются опциональными для входящих вызовов:

- Руководители: используется в кампаниях обзвона и сервисах смешанного типа.
- Контролеры: пользователи, которые не являются супервизорами, но имеют доступ к записям разговоров данного сервиса, например: *аудиторы*.



3-й шаг: Создание дополнительных навыков для Входящего сервиса.

В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании *навыков*. При поступлении входящего вызова, запрашиваемый им навык (задается в *сценарии* сервиса) сравнивается с *навыками* доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

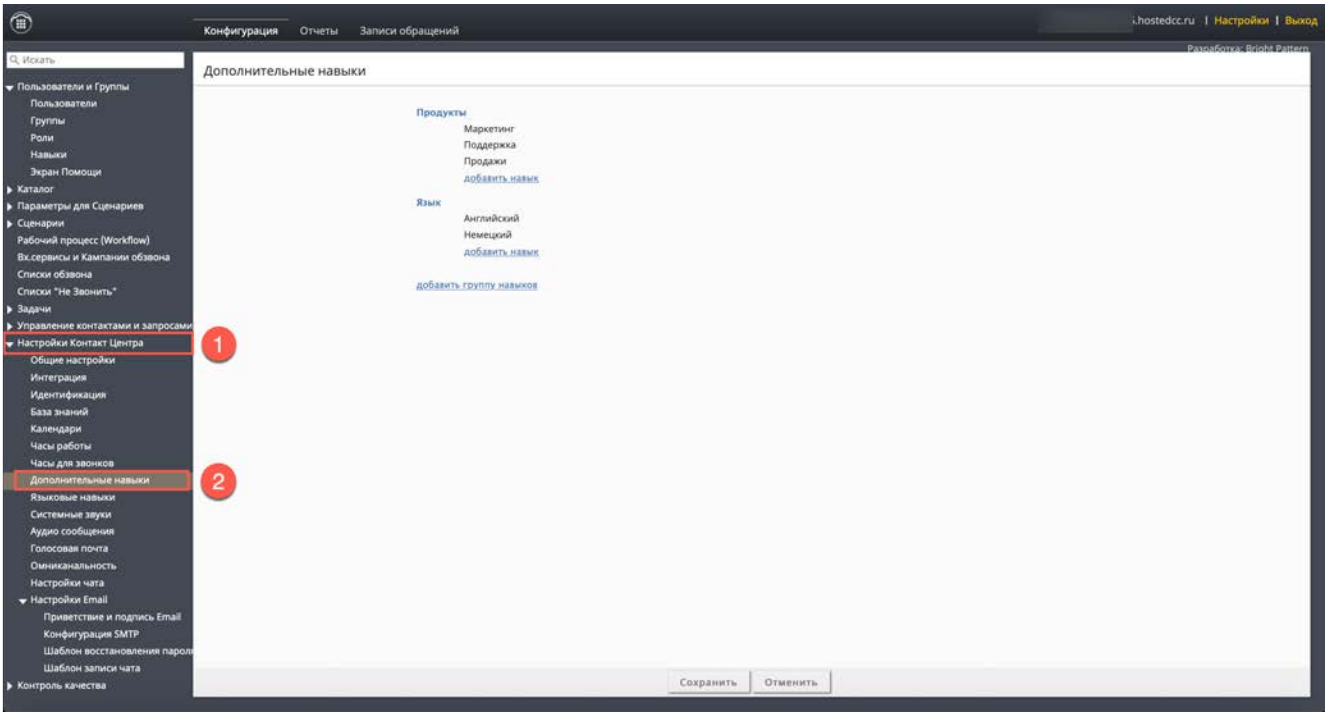
Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании сервиса (*входящего*, *исходящего* или *цифрового*) создаётся навык с соответствующим названием.

При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается *навык*, связанный с данным *сервисом* (см. 2-й шаг. Назначение персонала). Если в группу добавляется новый оператор, то ему автоматически назначается *навык*, относящийся к данной *группе*.

Бывают ситуации, когда одного навыка на сервис недостаточно, чтобы построить правильный сценарий обработки обращений. Например, клиент хочет выбрать язык, на котором с ним будет разговаривать оператор сервиса поддержки.

Для таких ситуаций в Облачном КЦ предусмотрено использование *дополнительных навыков*.

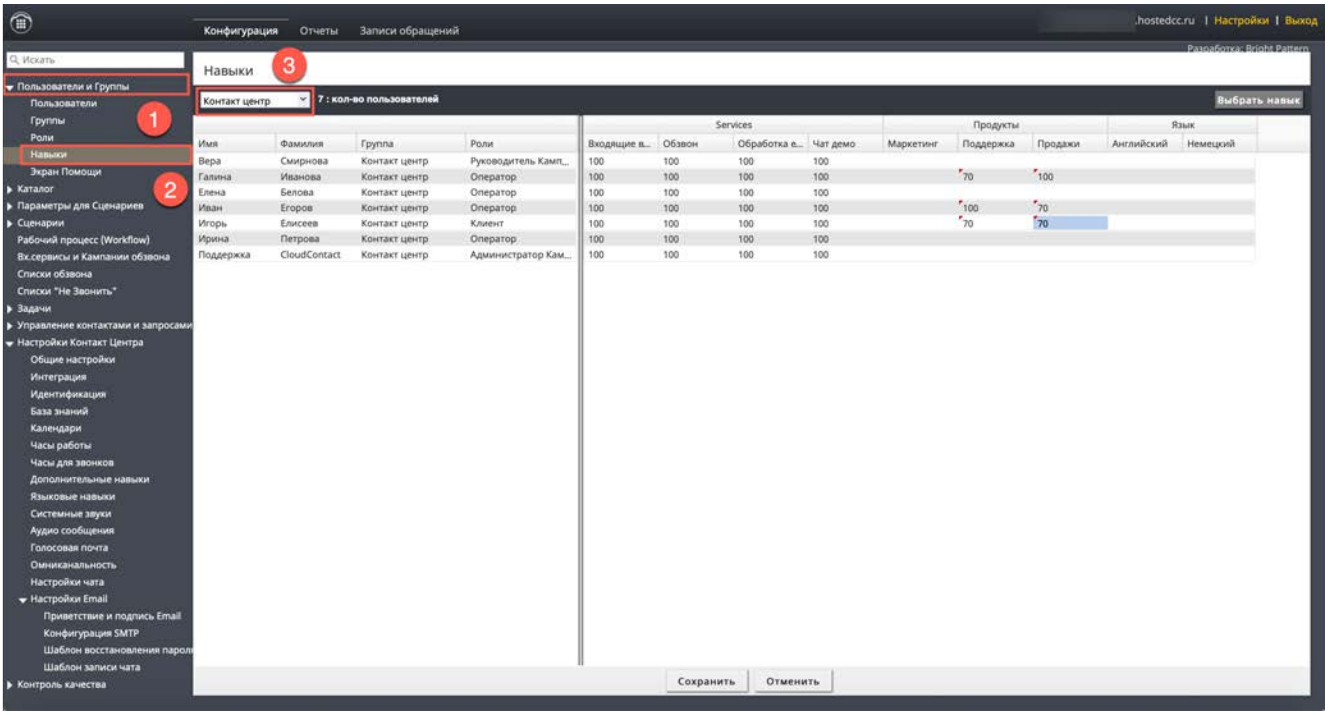
Для добавления дополнительных навыков выберете раздел Настройки Контакт Центра (1) и раздел Дополнительные навыки (2).



Дальнейший порядок действий с *дополнительными навыками* описан в инструкции 📖 Пользователи Контакт Центра на Справочном портале.

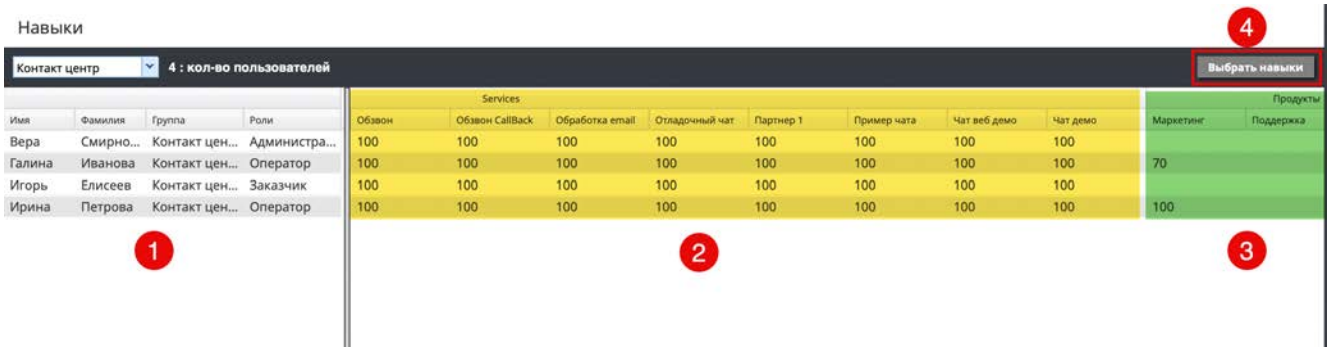
4-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.

Присвоение *операторам дополнительных навыков* или корректировка навыков на сервис происходит в разделе Пользователи и группы/ Навыки (2). Выберите необходимую группу или группы из списка (3).



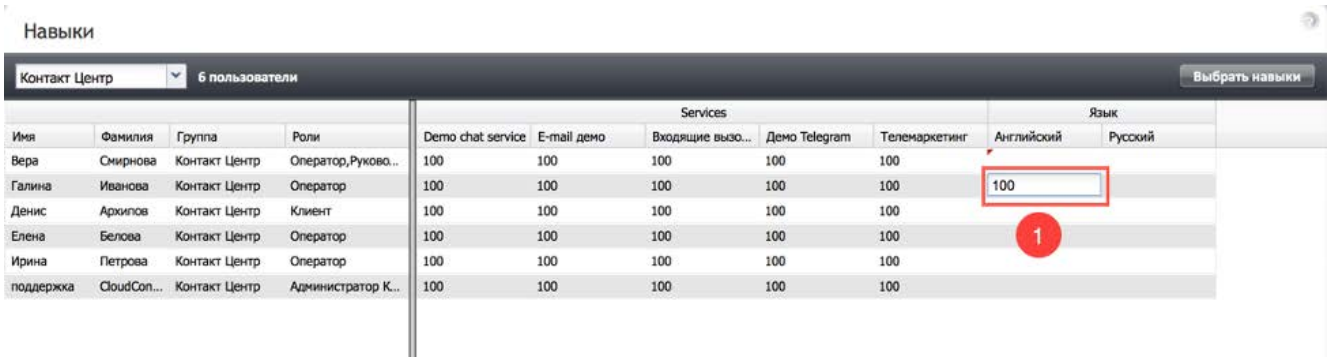
В левой части раздела Навыки будет показан *персонал* (1), в правой части – *навыки*. В блоке Services (2) отображаются *навыки*, связанные с *сервисами*, в которых участвует данная группа. Далее следуют все *дополнительные навыки*, заданные для КЦ (3), разделенные на группы.

Чтобы видеть только определенные навыки, нажмите Выбрать навыки (4).



Цифры в столбце каждого навыка означают *уровень квалификации* пользователя по данному навыку в диапазоне от 0 до 100. **Чем больше значение, тем больший процент вызовов, соответствующих данному навыку, будет распределяться на оператора.** Отсутствие цифры для конкретного пользователя означает, что у него нет данного навыка.

Для **ввода/ изменения** *навыка* для конкретного оператора нажмите на соответствующую ячейку (1). Введите целое значение навыка в диапазоне от 0 до 100 и нажмите Enter.



Дальнейший порядок действий с *навыками* описан в инструкции 📖 Пользователи Контакт Центра на Справочном портале.

5-й шаг: Настройка статусов разговора.

Статусы используются для сохранения *результата* обращения. Прежде всего, итог разговора с клиентом.

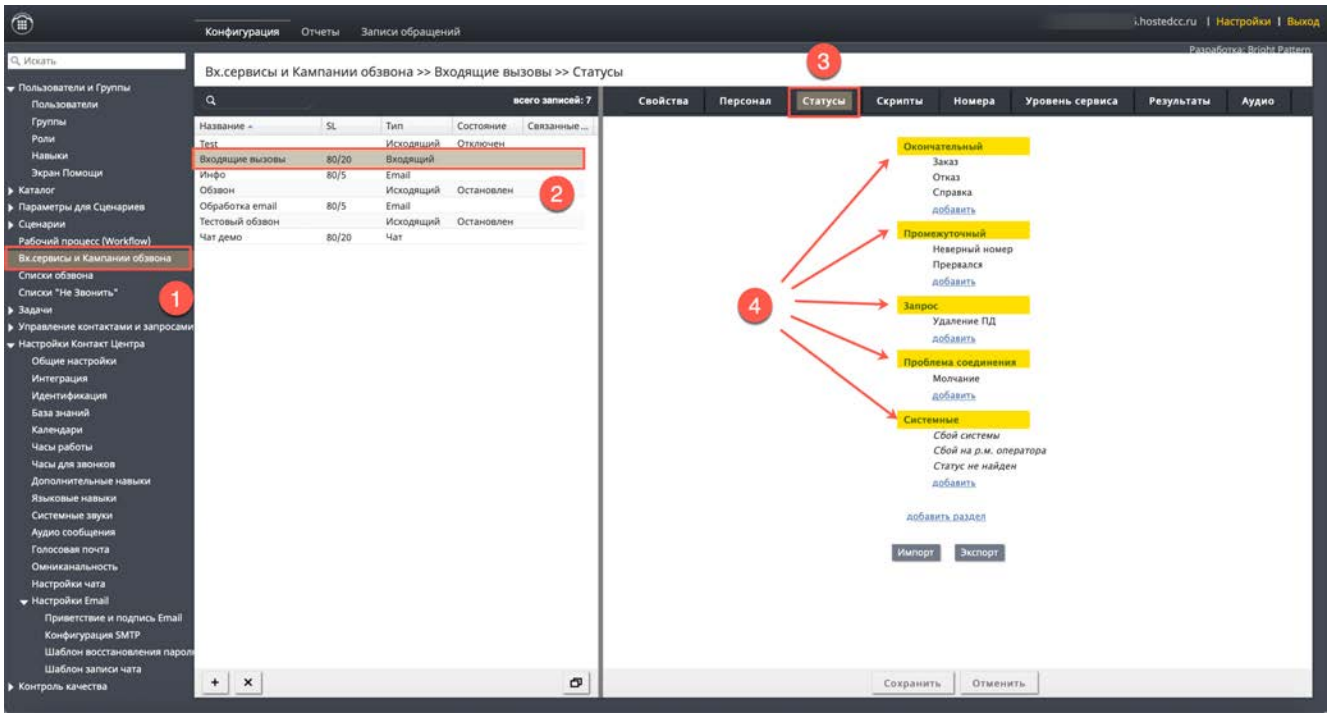
Сохраненные с*татусы* можно увидеть в исторических отчетах (в разделе Отчёты (1)) и при прослушивании/ просмотре записей обращений (раздел Записи обращений (2)). Также возможна передача статусов обращения во внешние бизнес-системы с использованием *API*.



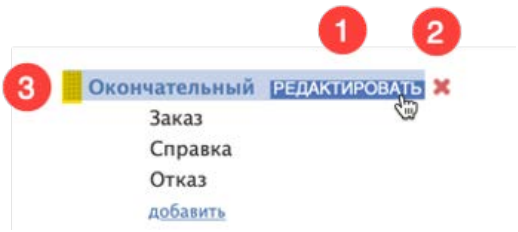
• Для **настройки** статусов перейдите во вкладку Статусы (3).

Вкладка Статусы отображается, если выбран п. Использовать Статусы обращения во вкладке Свойства (см. 1-й шаг. Общие настройки входящего сервиса.).

Статусы сгруппированы по *разделам* (4). Группировка статусов по разделам задается администратором КЦ, за исключением раздела Системные.



- Для **редактирования** названия раздела выделите его мышкой и нажмите Редактировать (1). Для удаления – нажмите X (2). Для перемещения раздела, нажмите мышкой на прямоугольник в начале названия раздела (3).



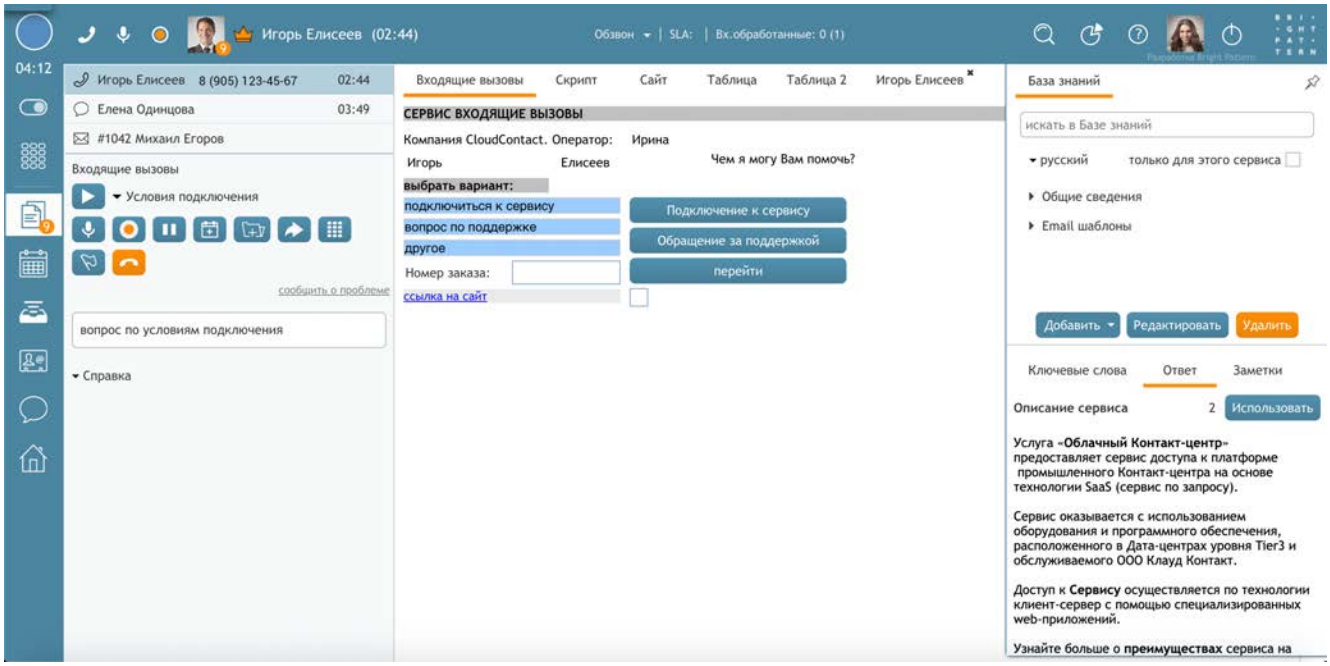
- Аналогичные действия можно выполнить и с *названиями* статусов.

Дальнейший порядок действий со *статусами* описан в инструкции 📖 Настройка входящих сервисов, расположенной на Справочном Портале.

6-й шаг. Создание скриптов разговора.

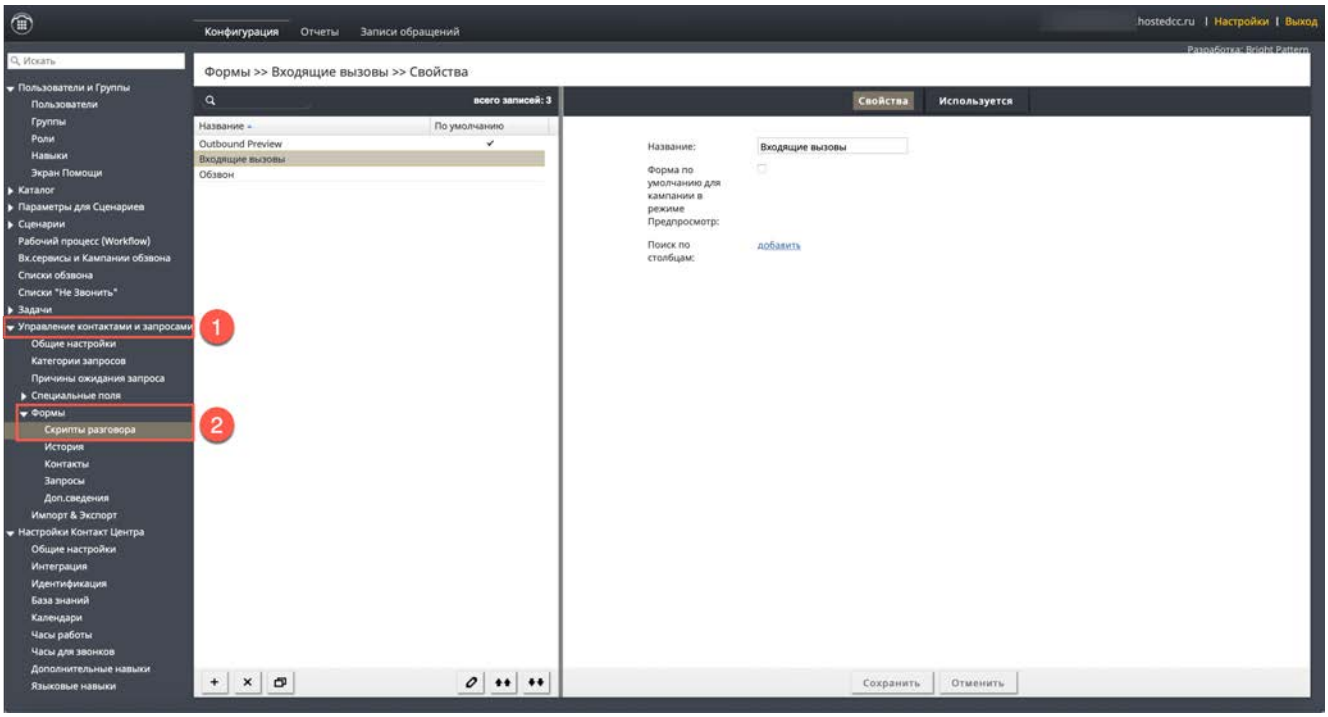
В Облачном Контакт Центре можно использовать как скрипты разговоров, созданные в самом КЦ, так и созданные в сторонних приложениях. Сторонние скрипты вызываются аналогично вызову обычной веб-страницы и настраиваются в сценарии *сервиса* (вкладка Сценарии) .

В Облачном КЦ возможно создание *многоуровневых* скриптов для гибкого диалога с клиентом с вариантами ответов. В них могут быть поля, заполняемые оператором и поля с данными из списка обзвона. Они могут содержать таблицы, картинки, ссылки на внешние ресурсы. Пример многоуровневого скрипта на р.м. оператора показан на снимке ниже.



Настройка новых и **редактирование** существующих скриптов разговора происходит в разделе Управление контактами и запросами (1)/ Формы / Скрипты разговора.

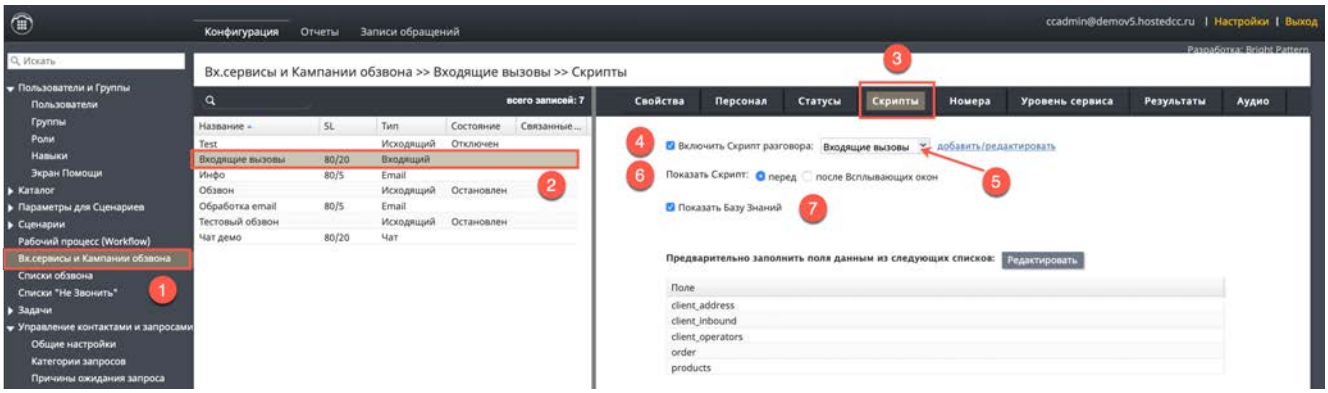
Данный раздел может быть скрыт в первоначальных настройках Облачного КЦ. Обратитесь к *провайдеру сервиса* для его включения.



Для **использования** скрипта разговора в сервисе выберите вкладку Скрипты (3). Поставьте селектор Включить скрипт разговора (4) и выберите *скрипт* из списка (5).

Если при поступлении вызова на р.м. месте оператора используется технология «*Всплывающих окон*»/ *ScreenPop* (открытие вкладок с корпоративными или справочными приложениями), то можно выбрать порядок отображения вкладки со скриптом разговора (6): перед всплывающими окнами или после.

Если в процессе работы с обращением оператор пользуется информацией из встроенной *Базы знаний* - включите селектор Показать Базу Знаний (7).



Подробное описание настройки *скрипта разговора* содержится в специальной инструкции 📖 Скрипты разговора, расположенной на Справочном Портале.

7-й шаг. Создание сценария обслуживания.

По умолчанию, распределение *входящих вызовов* в сервисе происходит на **любого свободного оператора**.

Если при распределении вызовов необходимо учитывать более сложные критерии маршрутизации (например: занятость оператора, его квалификацию), осуществлять запрос к внешним бизнес-приложениям (CRM, HelpDesk) для идентификации клиента, организовывать обратный звонок, а также использовать Автоинформатор (IVR) для голосового меню – для этого используются *сценарии обработки вызовов*.

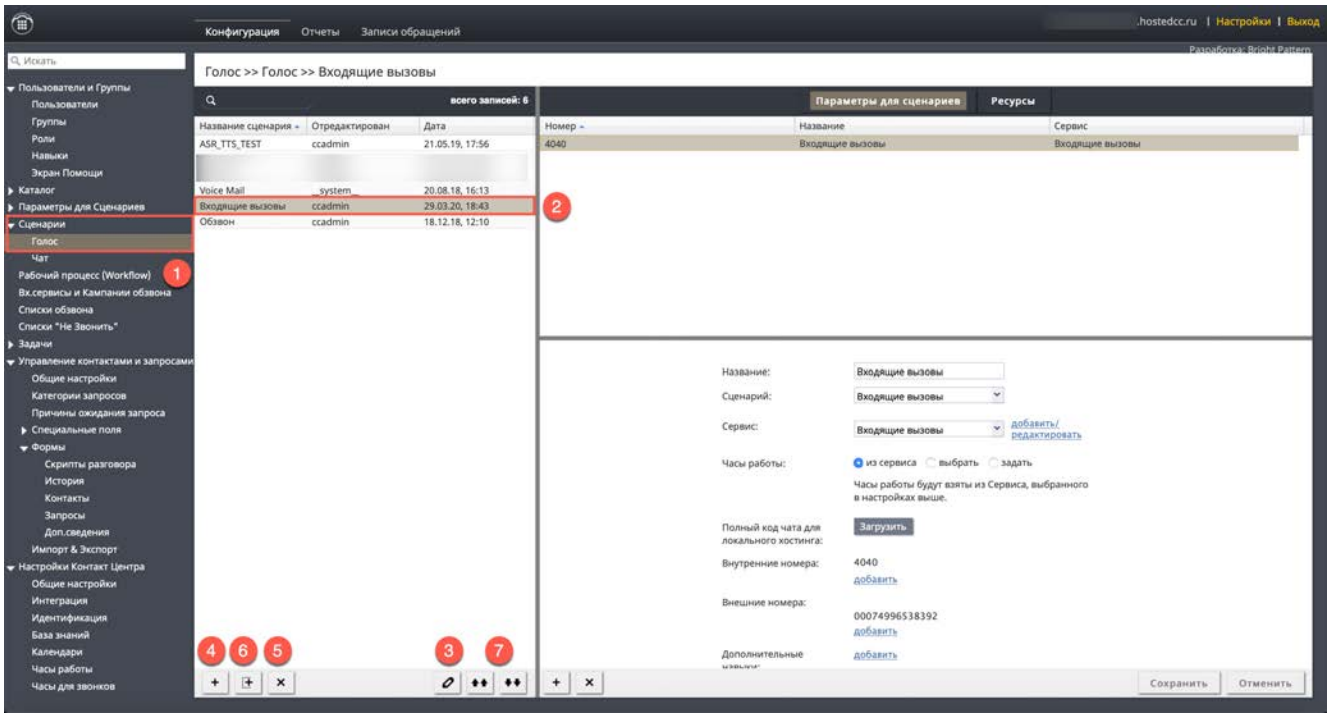
Настройка сценариев происходит в разделе Сценарии. Сценарии настраиваются отдельно для *голосовых* обращений (1) и *чата*.

Облачный контакт центр поставляется с двумя примерами сценариев: *Входящие вызовы* - для обработки входящих вызовов (2) и *Тестовый чат* – для работы с веб-чатами.

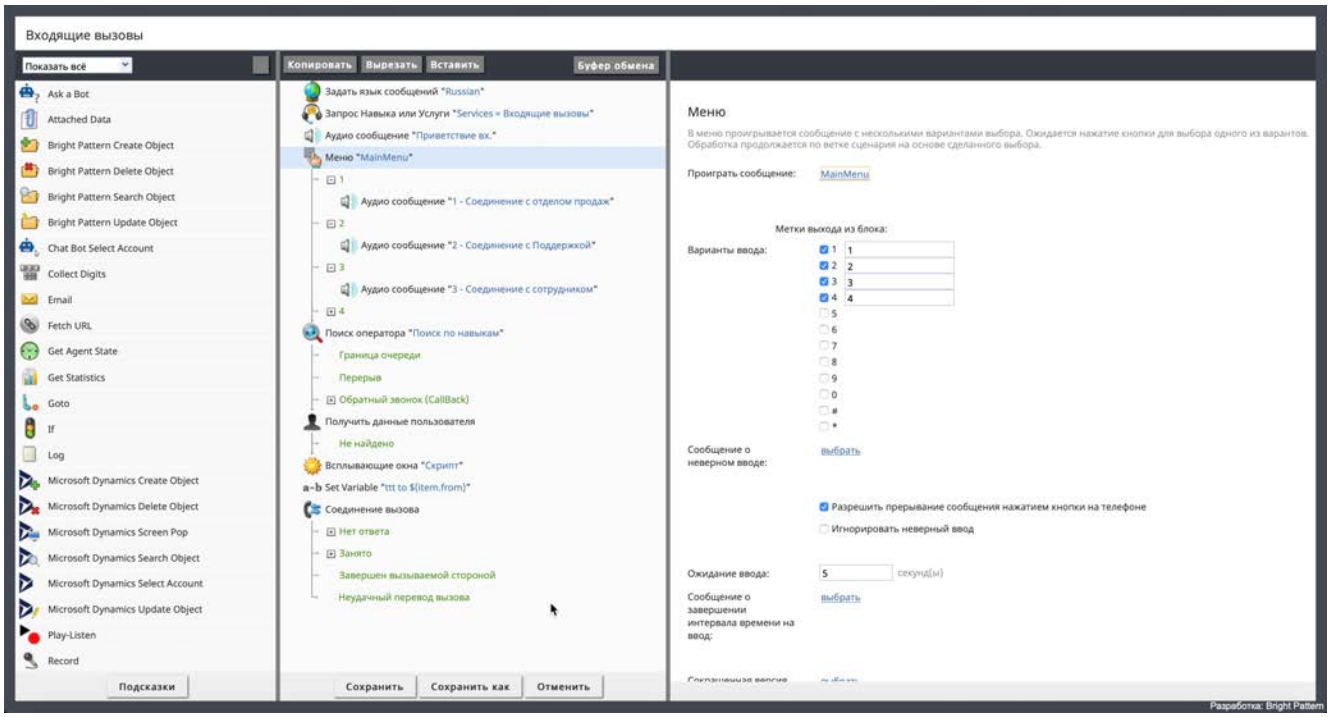
Для **редактирования** существующего сценария нажмите кнопку Редактировать сценарий (3). Для создания нового – Добавить сценарий (4). Сценарий откроется в новой вкладке браузера.

Для **удаления** сценария нажмите кнопку Удалить сценарий (5).

Сценарий можно создать из типового *шаблона*. Для этого нажмите кнопку Добавить из шаблона (6). Также сценарий можно выгрузить и загрузить из ПК с помощью кнопок экспорта/импорта (7).



Вид сценария *Входящие вызовы*, входящего в поставку Облачного КЦ показан на снимке ниже (открывается по кнопке Редактировать сценарий в отдельной вкладке браузера - см. снимок выше).



8-й шаг: Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов

Входящий номерной план определяет, по каким телефонным номерам будет запускаться конкретный *сценарий*.

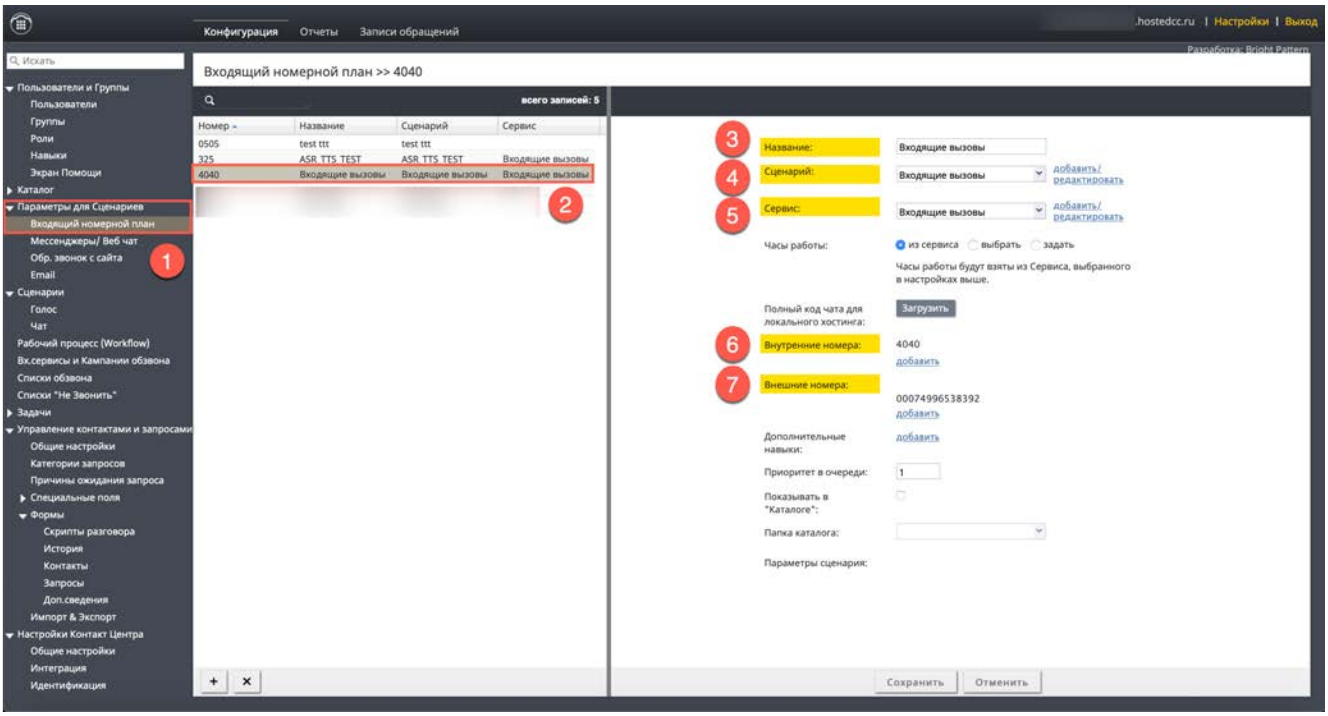
Для привязки входящих номеров, выберете раздел Параметры для Сценариев/ Входящий номерной план (1). Начальная конфигурация включает один номерной план, привязанный к сервису *Входящие вызовы* (2). Выберите его для настройки.

Вы можете изменить/ задать название *номерного плана* (3).

Выберите *сценарий* (4), который будет запускаться при приходе вызова. Укажите название *сервиса* (5), который будет связан напрямую с данным номерным планом.

Задайте *внутренний телефонный номер* (6), связанный с данным сценарием. Он может быть использован для тестирования работы сценария, а также для ручного перевода вызова оператором на этот сценарий. **Номер, связанный с конкретным сценарием, не может быть использован в другом номерном плане.**

Выберите *внешний входящий телефонный номер* (7), связанный с данным сценарием. Можно задать несколько номеров, связанных с данным сценарием. **Номер, связанный с конкретным сценарием, не может быть использован в другом номерном плане.**



Внешние входящие телефонные номера подключаются сотрудниками CloudContact на основании данных, полученных от Заказчика. После успешного подключения, внешние входящие телефонные номера становятся доступными для выбора в интерфейсе Администратора Контакт Центра, как описано выше.

Данные, которые необходимо сообщить, для подключения внешних телефонных номеров:

1. Поддержка протокола SIP и кодека G711 Alaw или Ulaw;
2. Тип авторизации: входящая (к провайдеру), исходящая (от провайдера), статическая (по IP);
3. IP адрес и порт для работы по SIP протоколу;
4. логин / пароль.

Настройка телефонных номеров подробно описана в специальной инструкции 📖 Настройка входящих сервисов, расположенной на Справочном Портале.

9-й шаг: Назначение телефонных номеров для исходящих вызовов

Если операторы в процессе обработки входящих вызовов могут совершать *исходящие вызовы* (например: для консультационных вызовов или для перевода вызовов) необходимо задать **исходящие телефонные номера**. Система определяет исходящий вызов на основании анализа *префикса* - первой цифры (или набора цифр) набираемого номера.

Для конфигурации исходящих номеров, выберете Каталог (1) / Исходящий номерной план (2).

Исходящие телефонные номера подключаются сотрудниками провайдера сервиса на основании данных, полученных от Заказчика. После успешного подключения, исходящие телефонные номера становятся доступными для выбора в интерфейсе *Администратора Контакт Центра*, как описано ниже. Данные для подключения аналогичны внешним входящим телефонным номерам (см. 8-й шаг: Назначение входящего телефонного номера на сценарий обработки вызовов).

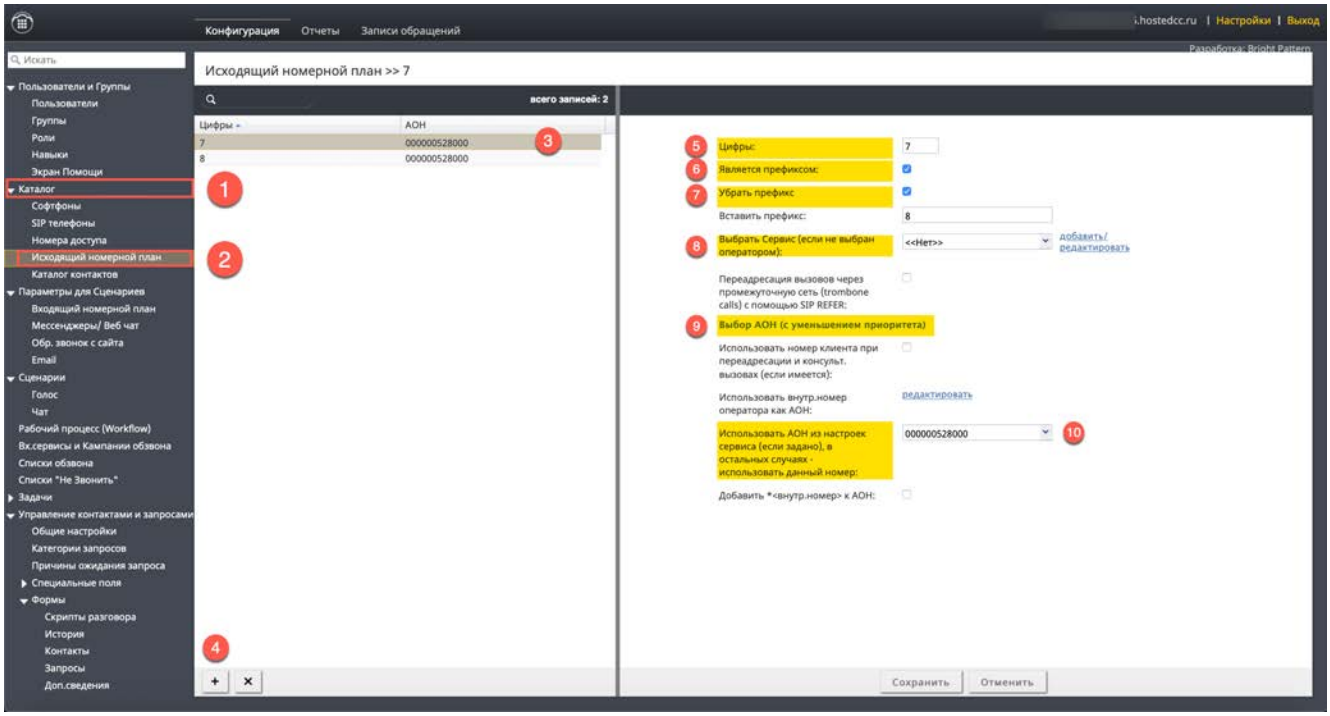
При подключении исходящих телефонных номеров сотрудники провайдера сервиса , с учетом данных, полученных от Заказчика, устанавливают *префикс* выхода для городских/междугородних вызовов. Обычно это **7** или **8**.

Выберите строку с префиксом и связанным с ним исходящим телефонным номером (3) для редактирования или нажмите кнопку Добавить параметр Исх. вызовов (4) для создания нового правила (4).

Задайте *цифру префикса* (5) и включите *селектор* (6), указывающий системе, что эта цифра является именно префиксом, а не частью телефонного номера. Также включите селектор Убрать префикс (7), показывающий системе, что префикс необходимо удалить при передаче набранного исходящего номера.

Если необходимо, чтобы исходящий вызов, совершенный оператором, привязывался к определенному сервису автоматически (например, для статистики) – выберите необходимый *сервис* в пункте Выбрать сервис (если не задан оператором) (8). Если оператор вручную выбирает сервис при совершении исходящего вызова, выбор оператора имеет более высокий приоритет, по сравнению со значением, заданным в данном пункте.

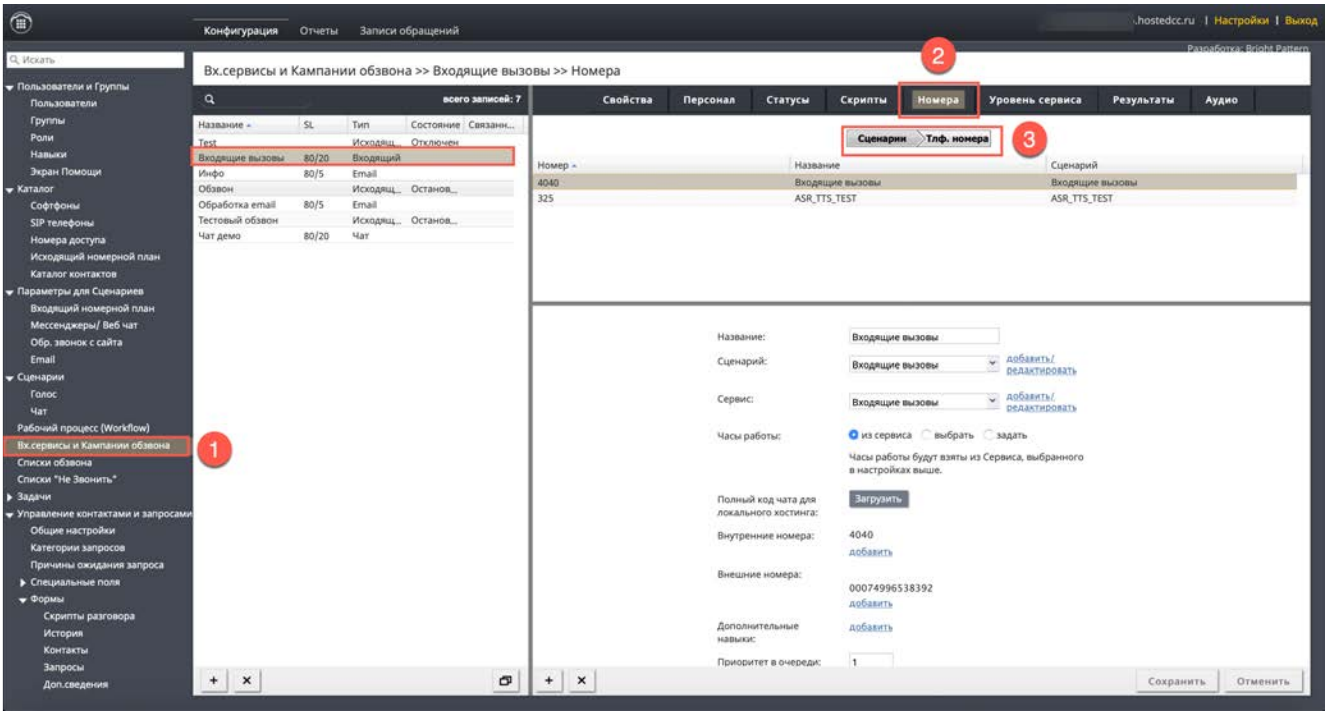
Секция Выбор АОН (9) позволяет выбрать вариант подстановки АОН, который будет отображаться у вызываемого абонента. По умолчанию установлен вариант, когда в качестве АОН используется номер, заданный во вкладке Номера конкретного *Входящего сервиса*; если номер не задан – используется номер из п. (10).



Настройка телефонных номеров подробно описана в специальной инструкции 📖 Настройка входящих сервисов, расположенной на Справочном Портале.

10-й шаг: Настройка порядка использования исходящих телефонных номеров

В разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона (1)/ вкладка Номера (2) происходит настройка **ручных исходящих вызовов** для использования их в работе *входящих сервисов*. Для этого используются подвкладки (3): Сценарии, Тлф.номера и Номера SMS.



• В подвкладке Сценарии происходит назначение *сценария обслуживания* при поступлении вызова на определенный внешний или внутренний номер. Настройки данной вкладки аналогичны настройкам в разделе Параметры для сценариев/ Входящий номерной план.

• В подвкладке Тлф. номера задаются исходящие телефонные номера и порядок их использования при ручном выборе сервиса оператором. Если в данной подвкладке номера не заданы, то будут использоваться настройки из раздела Каталог / Исходящий номерной план.

• В подвкладке Номера SMS задается номер, который будет отображаться у клиента при отправке оператором SMS. Данная связка позволит клиенту написать ответ на полученный SMS: он будет обработан в Контакт Центре тем же оператором. **Данная подвкладка отображается при наличии подключения к провайдеру SMS**.

Настройка телефонных номеров подробно описана в специальной инструкции 📖 Настройка входящих сервисов, расположенной на Справочном Портале.

11-й шаг. Установка Уровня сервиса (SL).

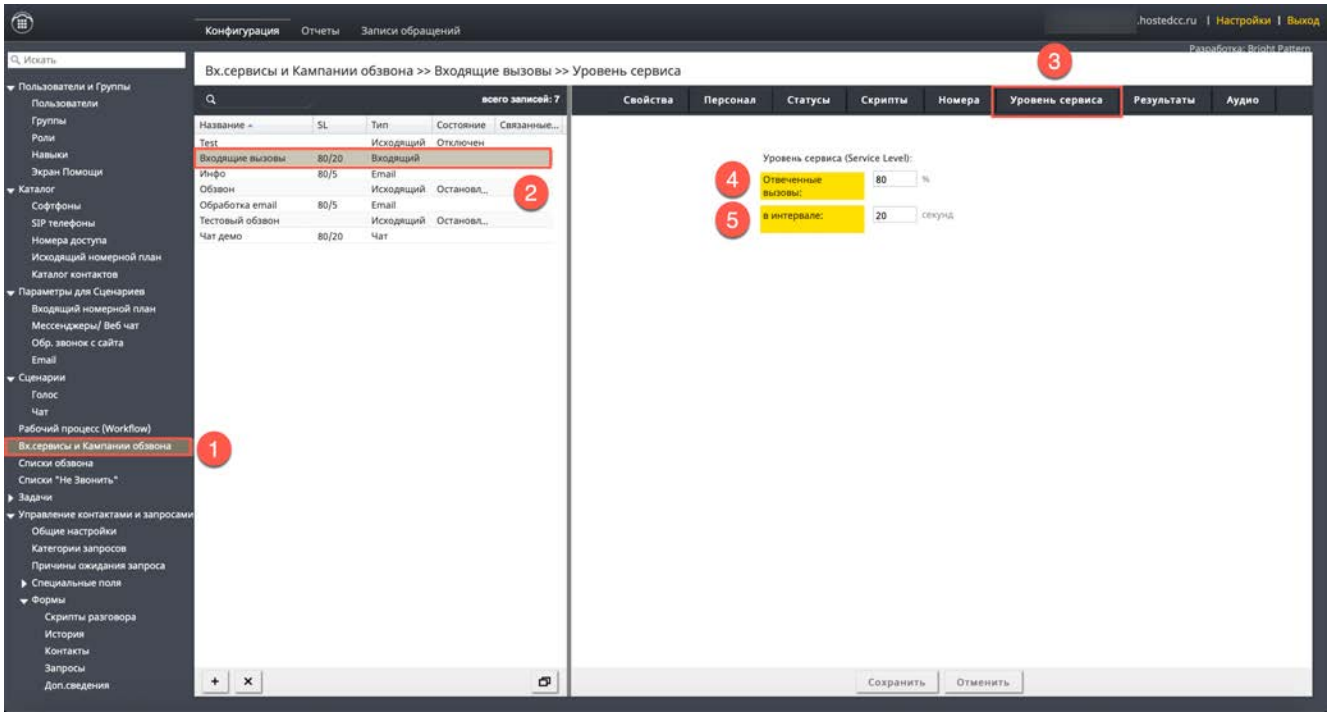
Качество обслуживания для входящего сервиса определяется показателем *Уровень сервиса (Service Level – SL)*, который рассчитывается, как отношение вызовов, обработанных операторами в пределах заданного времени, к общему количеству вызовов, поступивших в сервис (обработанные + потерянные).

Реальное значение данного показателя отображается в on-line статистиках на р.м. *операторов*, *супервизоров* и в *Настенных панелях/ Wallboard*. Для on-line статистики на р.м. супервизора можно задать *пороговое значение* Уровня сервиса. При снижении показателя ниже порогового значения на р.м. супервизора появится предупреждение.

> Установка **пороговых значений** описана в инструкции 📖 Работа супервизора на Справочном портале.

Уровень сервиса задается для входящих телефонных обращений, смешанного сервиса (входящие/ исходящие вызовы) и чата. Качество обслуживания для email задается отдельно.

Для установки *Уровня сервиса* выберите вкладку Уровень сервиса (3). Задайте значение показателя Уровня сервиса (4) и интервал времени, в котором он измеряется (5).



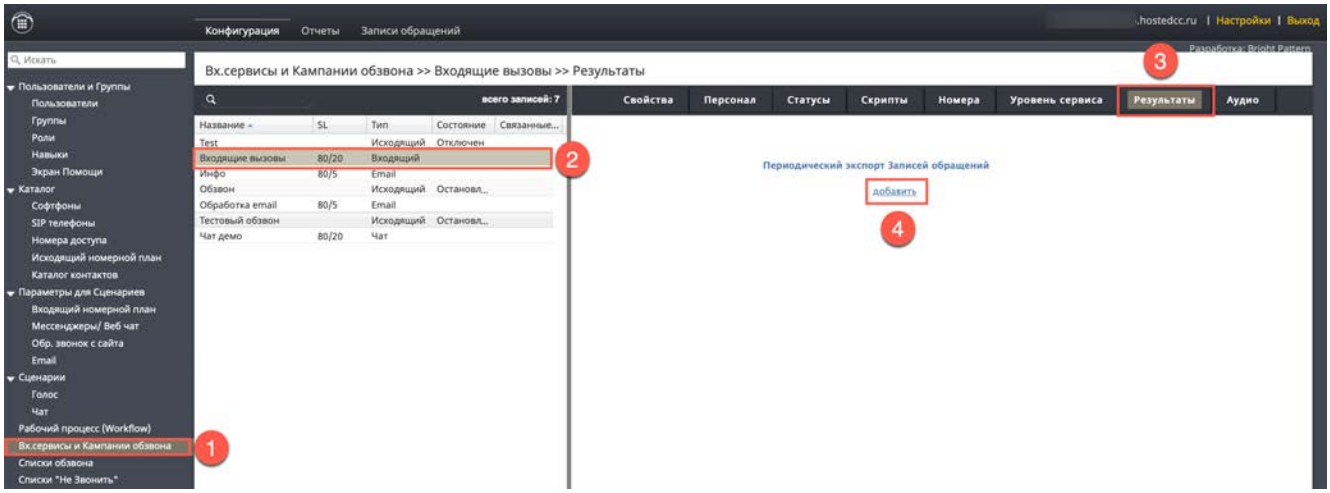
12-й шаг: Настройка автоматической выгрузки записей обращений

Сервис позволяет настроить параметры автоматической выгрузки записей обращений (причем, как для *входящих* телефонных вызовов/ чатов, так и для *кампаний обзвона*).

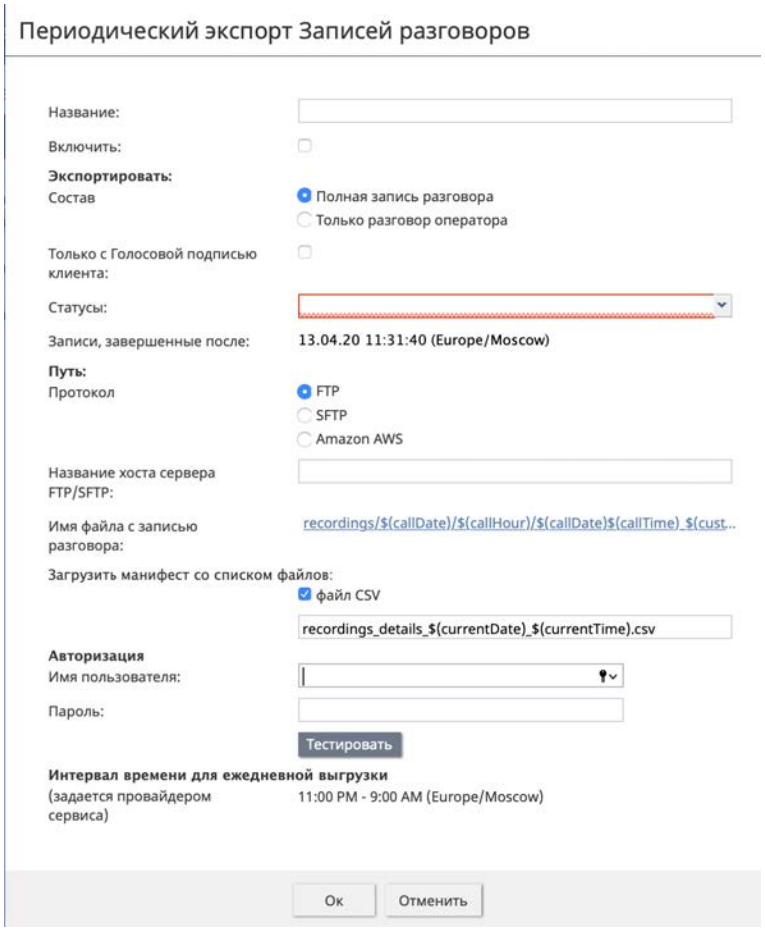
Перед началом настройки рекомендуется оценить полосу пропускания интернет-канала и объем места на жестком диске, необходимых для выгрузки и хранения записей разговоров. При расчетах рекомендуем пользоваться следующим значением: **один час записи разговоров занимает 5,7 МБ для одного оператора**.

Сервис позволяет настроить автоматическую выгрузку записей обращений на FTP по заданному расписанию. Можно создать несколько задач по выгрузке, каждая со своим графиком, отдельным FTP и набором фильтров.

Для настройки автоматической выгрузки Записей обращений выберите раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона (1)/ [название сервиса] (2)/ Результаты (3)/ Периодический экспорт записей обращений и нажмите добавить (4).



В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта записей.



Настройка автоматической выгрузки записей разговоров подробно описана в инструкции 📖 Записи обращений и экранов операторов , размещенной на Справочном Портале.

13. Использование шаблонов голосовых сообщений

В зависимости от специфики работы КЦ, оператор может часто повторять одинаковую информацию, например: персональное приветствие или уведомление о правилах обслуживания. Такие типовые сообщения могут быть записаны заранее и проиграны клиенту во время разговора.

• Оператор может самостоятельно записать сообщения собственным голосом.

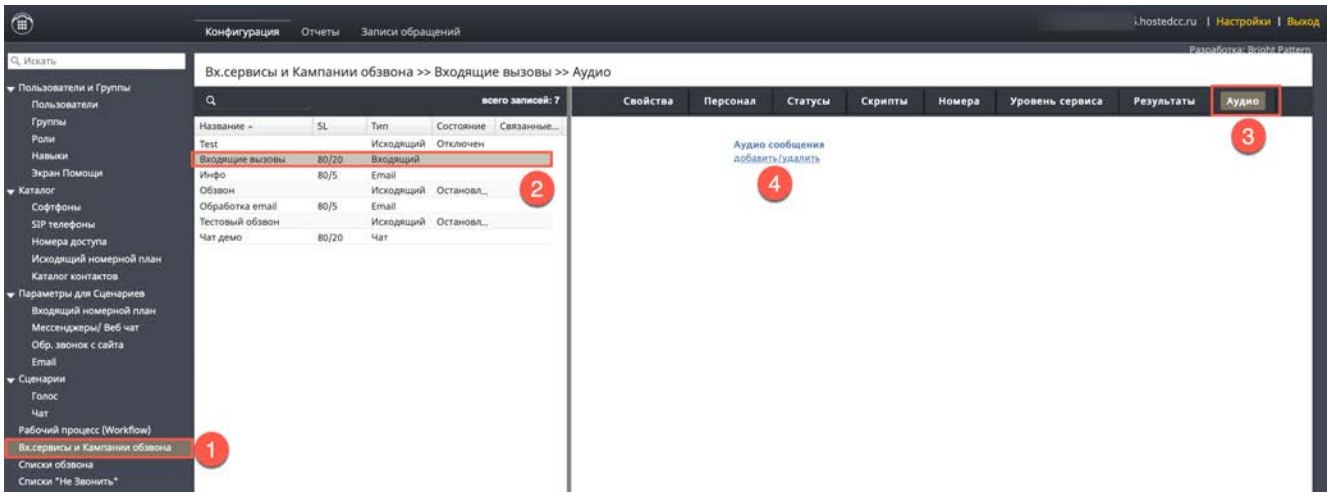
Инструкция по записи шаблонов сообщений голосом оператора и использовании предзаписанных сообщений содержится в инструкции 📖 Работа оператора (раздел 5.12.2 «*Использование предзаписанных сообщений*») , размещенной на Справочном Портале .

• Некоторые предзаписанные сообщения могут быть подготовлены централизованно.

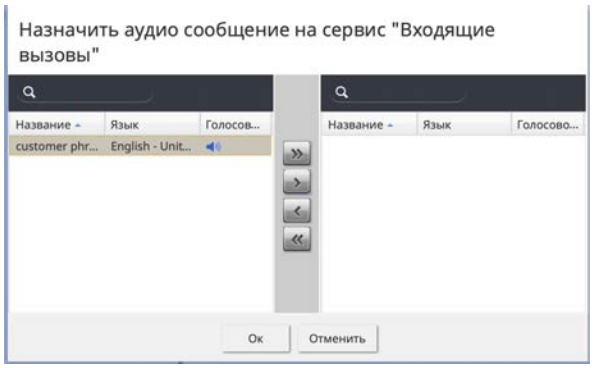
Рекомендации по записи общих аудио сообщений приводятся в разделе 4-й шаг. Подготовка и загрузка системных звуков, настройка общих аудио сообщений и сообщений голосовой почты данной инструкции.

Общие аудио сообщения располагаются в разделе Настройки Контакт Центра/ Аудио сообщения *приложения Администратора* Облачного КЦ.

При настройке *сервиса* обработки входящих сообщений можно задать, какими *общими аудио сообщениями* могут пользоваться операторы при обслуживании вызовов. Для этого нажмите вкладку Аудио (3) и нажмите добавить/удалить (4).



В открывшемся окне выберите предзаписанные аудио сообщения и добавьте их для использования в данном сервисе.



Голосовой файл должен быть в формате *несжатый A-law* или *μ-law PCM 16-bit*, размер: не более 20 MB.

4. Типовая настройка кампании исходящего обзвона

В таблице ниже приведен рекомендуемый порядок создания кампании исходящего обзвона.

Данный раздел содержит **краткий перечень** рекомендуемых действий для настройки и запуска кампании обзвона. Подробный перечень всех шагов и описание настроек кампании содержится в специальной инструкции 📖 Настройка и запуск кампании обзвона, расположенной на Справочном Портале.

№	действие
1	Загрузка и настройка Списка обзвона.
2	Загрузка и настройка списка «Не звонить».
3	Настройка часов для звонков по кодам регионов.
4	Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса.
5	Назначение групп операторов.
6	Создание дополнительных навыков для Кампании обзвона.
7	Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.
8	Подключение списков обзвона.
9	Настройка статусов разговора.
10	Настройка сценария обработки вызовов.
11	Создание скриптов разговора.
12	Назначение телефонных номеров.
13	Настройка параметров обзвона и проверка корректности.
14	Настройка экспорта результатов кампании.
15	Запуск кампании обзвона.
16	После старта кампании

Обращаем внимание, что *приложение Администратора* Контакт центра имеет специальную диагностическую таблицу для проверки правильности формирования кампании. Подробнее – см. шаг 13 «Настройка параметров обзвона и проверка корректности».

1-й шаг. Загрузка и настройка Списка обзвона.

Списки обзвона являются первичным элементом формирования кампании исходящего обзвона. Каждая запись в списке содержит информацию о конкретном адресате обзвона. Обычно она включает такие сведения, как ФИО клиента, его телефонный номер (как минимум один) и иную информацию, связанную с целью обзвона. Например, для кампании, связанной с опросом качества, запись может включать сведения о продуктах, которые купил конкретный клиент.

Загрузите список обзвона, который будет использоваться в кампании обзвона.

> Порядок загрузки списка описан в инструкции 📖 Списки обзвона, расположенной на Справочном портале.

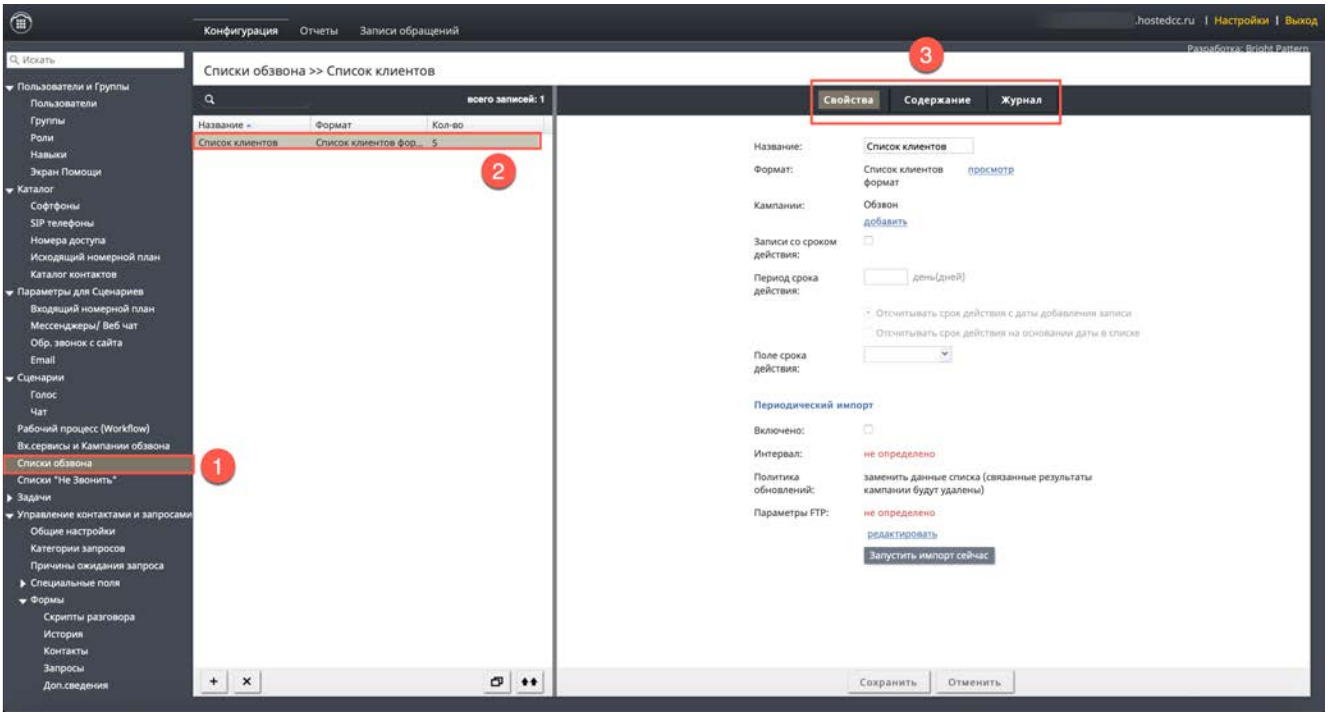
Загруженный *список* (2) находится в разделе Списки обзвона (1) *приложения Администратора* КЦ.

Данный раздел содержит 3 вкладки, позволяющие выполнить дополнительные настройки списка (3):

• Свойства: изменение названия списка; просмотр настроек формата импорта списка, настройка периодического (автоматического) обновления списка;

• Содержание: просмотр содержания загруженного списка;

• Журнал: таблица обновлений списка обзвона.



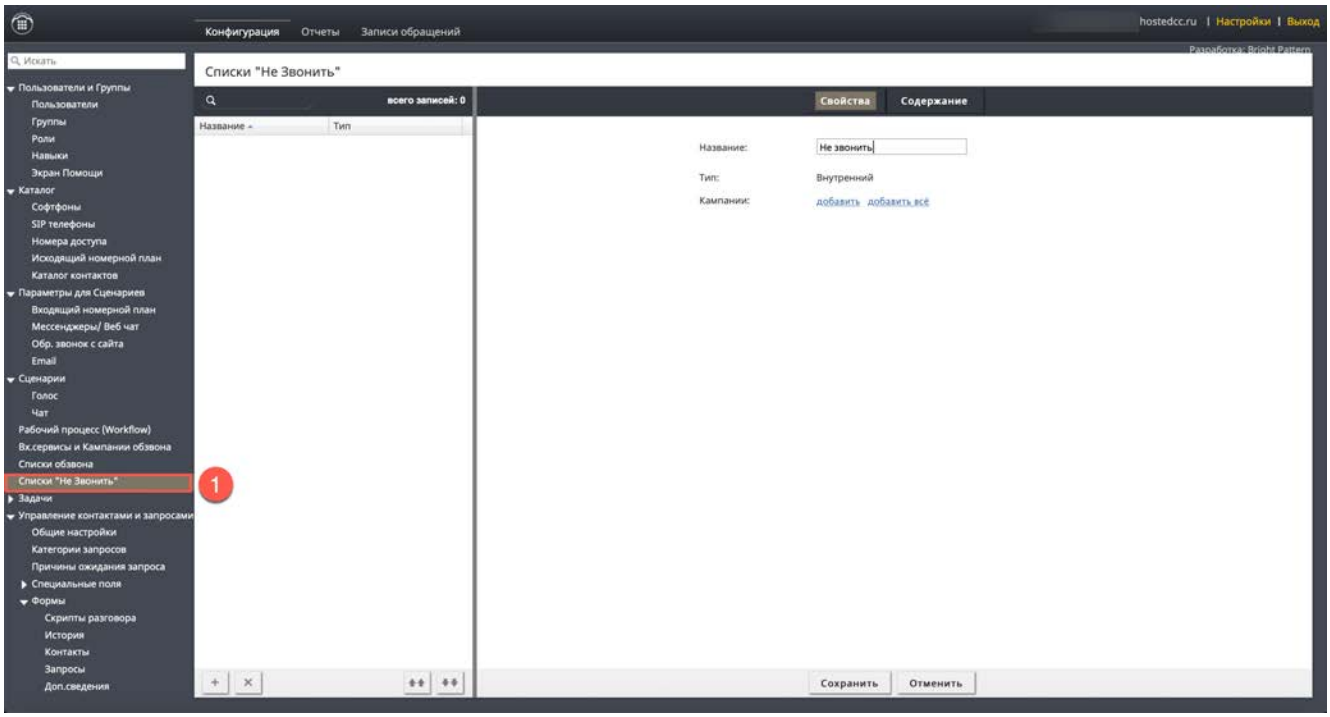
2-й шаг. Загрузка и настройка списка «Не звонить».

В *списке «Не звонить»* содержатся данные о записях, которые не должны набираться в рамках конкретной кампании.

В ходе кампании обзвона, каждая запись из списка обзвона сравнивается с записями в списке «Не звонить». Если запись совпадает, то обзвон по ней не производится. В *Результатах* кампании такие записи отмечаются специальным системным результатом Номер есть в списке "Не звонить".

Также, список «Не звонить» может пополняться записями во время работы кампании, если оператор выбрал результат «Не звонить» (тип «Не звонить») из списка статусов кампании (см. раздел Настройка статусов разговора).

Если в работе кампании обзвона планируется использовать список «Не звонить» перейдите в раздел Списки «Не звонить» (1).



Порядок загрузки и настройки списка «*Не звонить*» содержится в инструкции 📖 Списки «Не звонить», расположенной на Справочном портале.

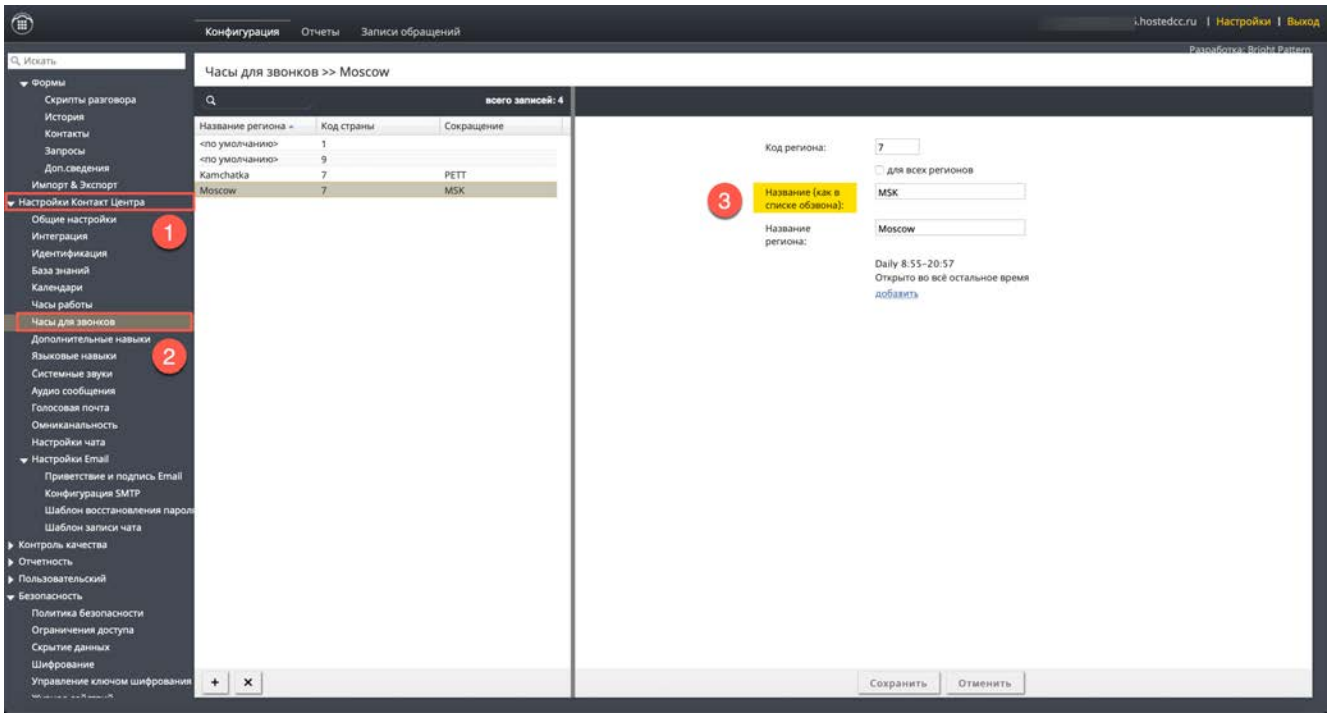
3-й шаг. Настройка часов для звонков по кодам регионов.

В ряде стран установлены законодательные ограничения на интервал времени, в течении которого можно выполнять звонки в рамках кампании обзвона. Помимо ограничений на уровне государства, в ряде регионов могут быть установлены дополнительные ограничения.

В общем случае, может потребоваться осуществить обзвон в пределах региона в течении заданного интервала времени.

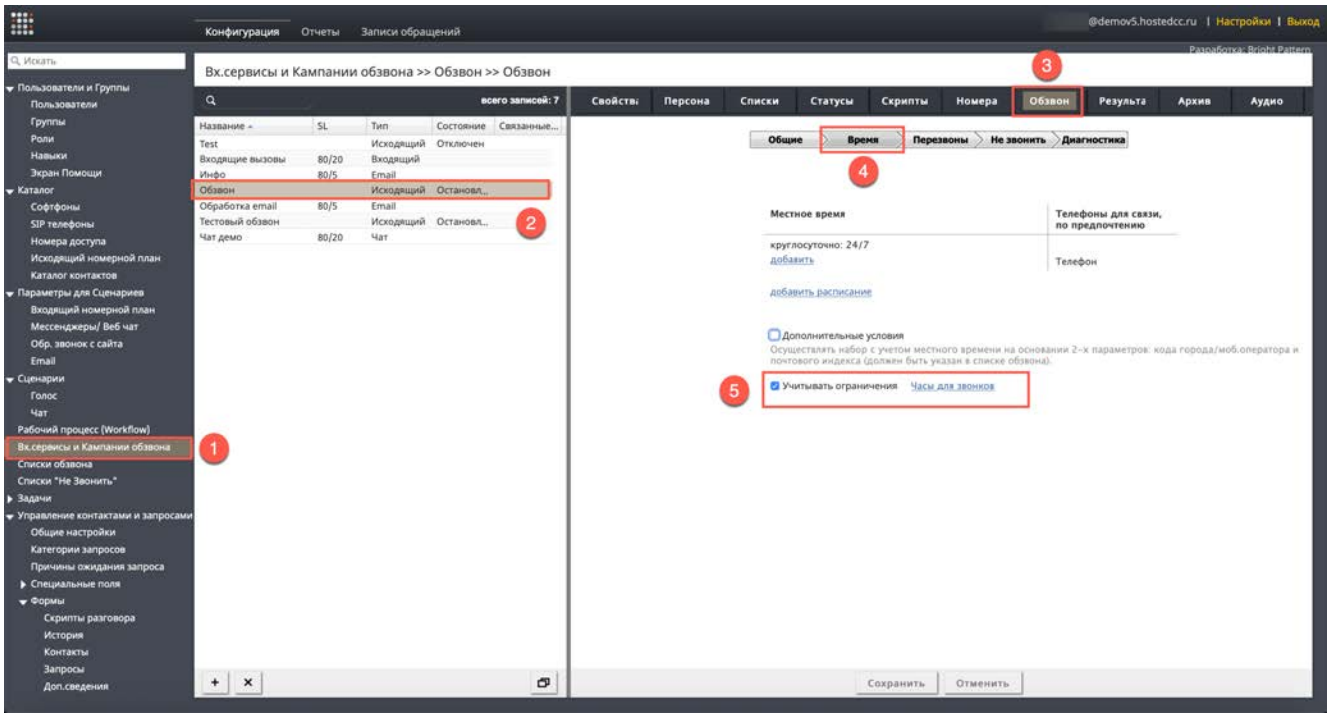
Для того, чтобы выполнить данную задачу, в платформе Облачного КЦ можно задать интервалы времени на уровне страны, а также на уровне регионов.

Часы для звонков задаются в разделе Настройки Контакт Центра/ Часы для звонков (2).



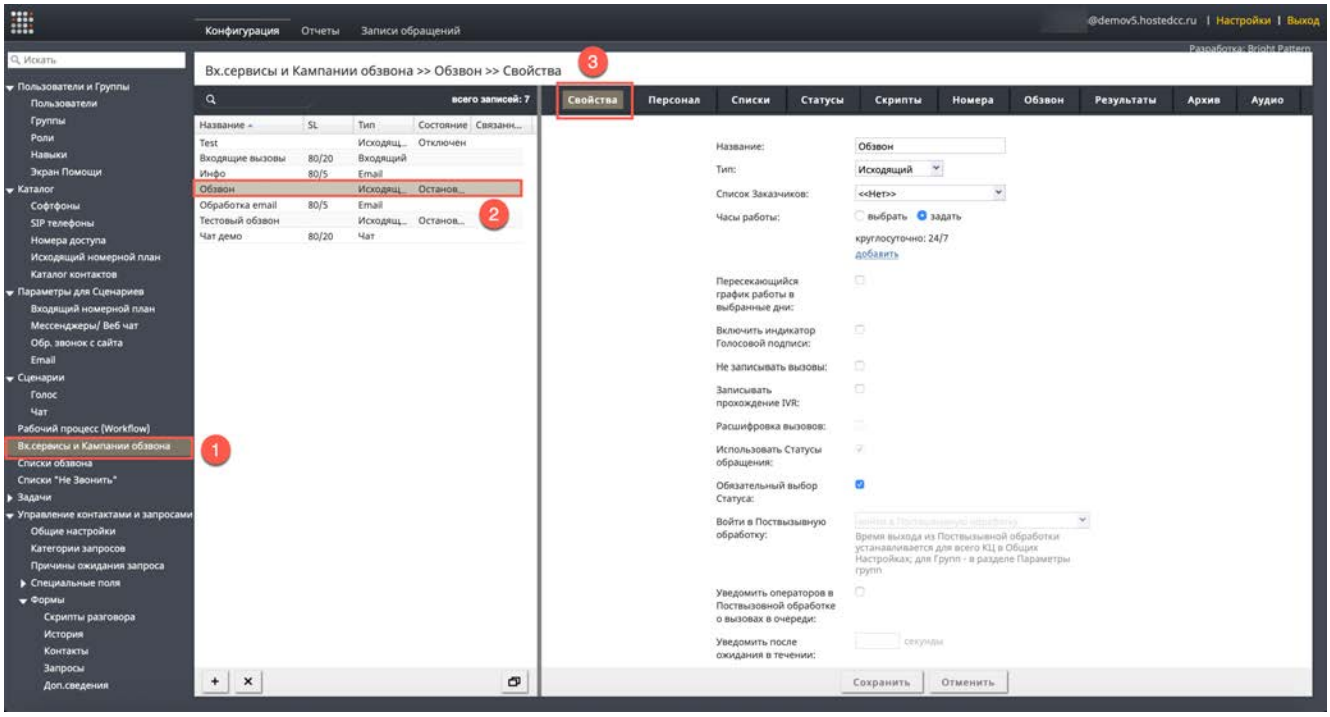
Если кампания обзвона должна учитывать часы для звонков, то после их установки в разделе Настройки Контакт Центра/ Часы для звонков, необходимо выполнить три дополнительных действия:

1. в *списке обзвона* следует предусмотреть наличие столбца с названием региона (название должно соответствовать названию в п. Название (как в списке обзвона) в разделе Часы для для звонков (см. (3) на предыдущем снимке) .
2. при **загрузке** списка обзвона данному столбцу назначить тип *Регион*
3. необходимо поставить флажок Учитывать ограничения (5) в разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона/ [название кампании]/ Обзвон/ Время (см. раздел Настройка параметров обзвона/ Время в данной инструкции).



4-й шаг. Создание и общие настройки кампании обзвона/ смешанного сервиса.

Для создания новой кампании обзвона перейдите в раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона, вкладка Свойства (3).



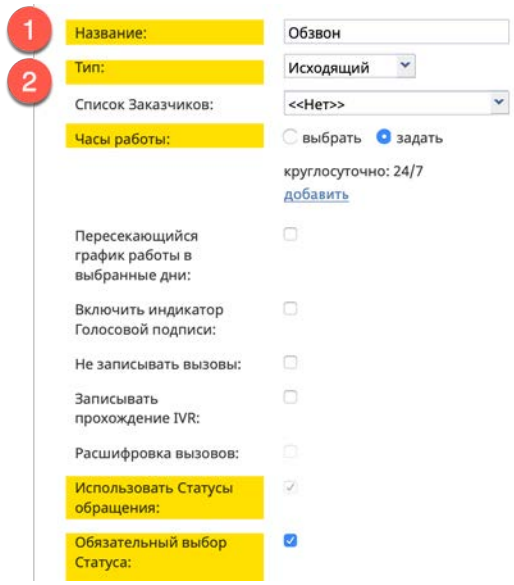
В данной вкладке задайте *название* новой кампании обзвона (1) и *тип*: *исходящий* или *смешанный* (смешанный используется в случае, если клиенты могут перезванивать в ходе работы кампании обзвона)(2).

Остальные параметры являются опциональными. Ниже приведена характеристика наиболее часто используемых из них.

• Часы работы – задайте интервал времени, когда сервис будет автоматически включаться и выключаться. Можно ввести время вручную или выбрать из заранее заданных часов работы.

• Использовать Статусы обращения – возможность установки оператором *статуса* (результата) разговора; для кампаний обзвона всегда включено.

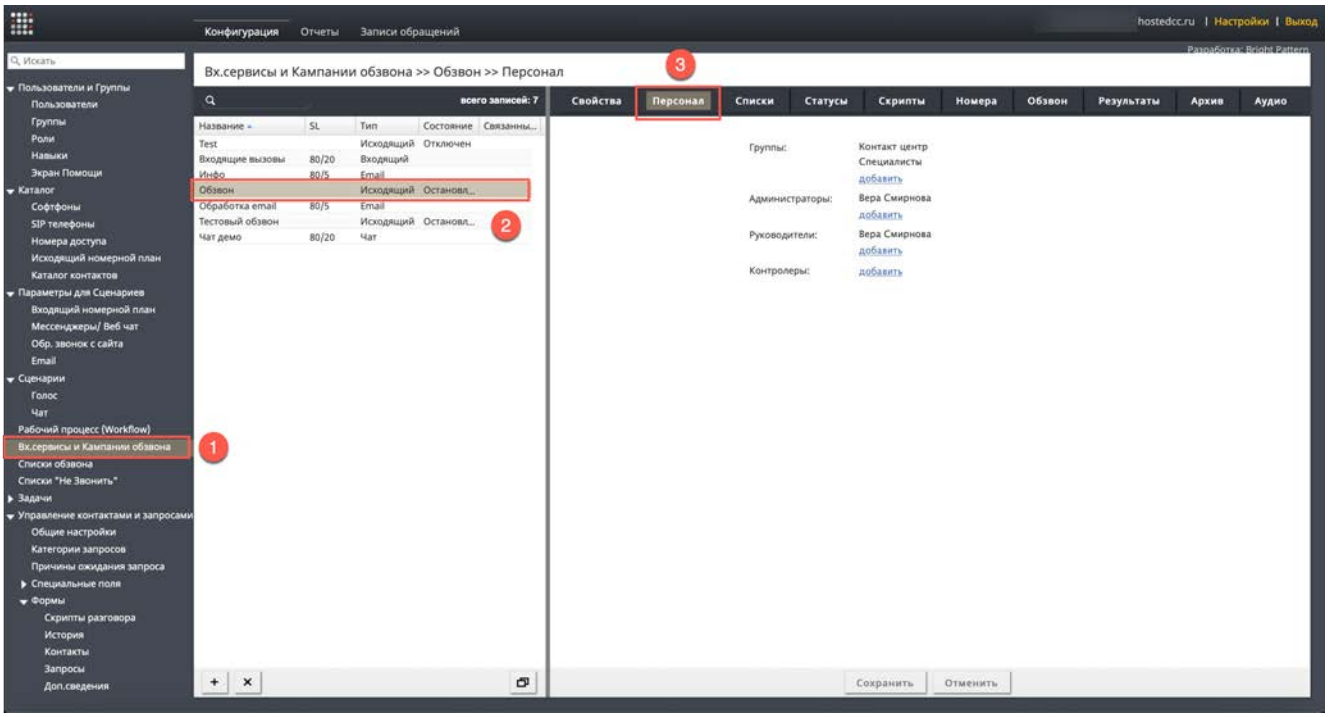
• Обязательный выбор Статуса – задает необходимость обязательного выбора *статуса* оператором при завершении обработки вызова (при выходе из состояния *Постобработка вызова*).



5-й шаг. Назначение групп операторов.

Задайте *персонал* (группы операторов, руководители, контролёры, ИТ) для данной кампании обзвона.

Для **добавления** персонала перейдите в раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона, вкладка Персонал (3).



- Группы: Выберите одну или несколько *групп* операторов, которые будут работать в кампании обзвона.
- Администраторы: Сотрудники, которые могут менять настройки кампании (в разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона).
- Руководители: Сотрудники, которые могут наблюдать и управлять ходом кампании на р.м. супервизора в режиме on-line (по кнопке  Кампании обзвона).
- Контролеры: Пользователи, имеющие доступ к записям разговоров для данной кампании.

6-й шаг: Создание дополнительных навыков для Кампании обзвона.

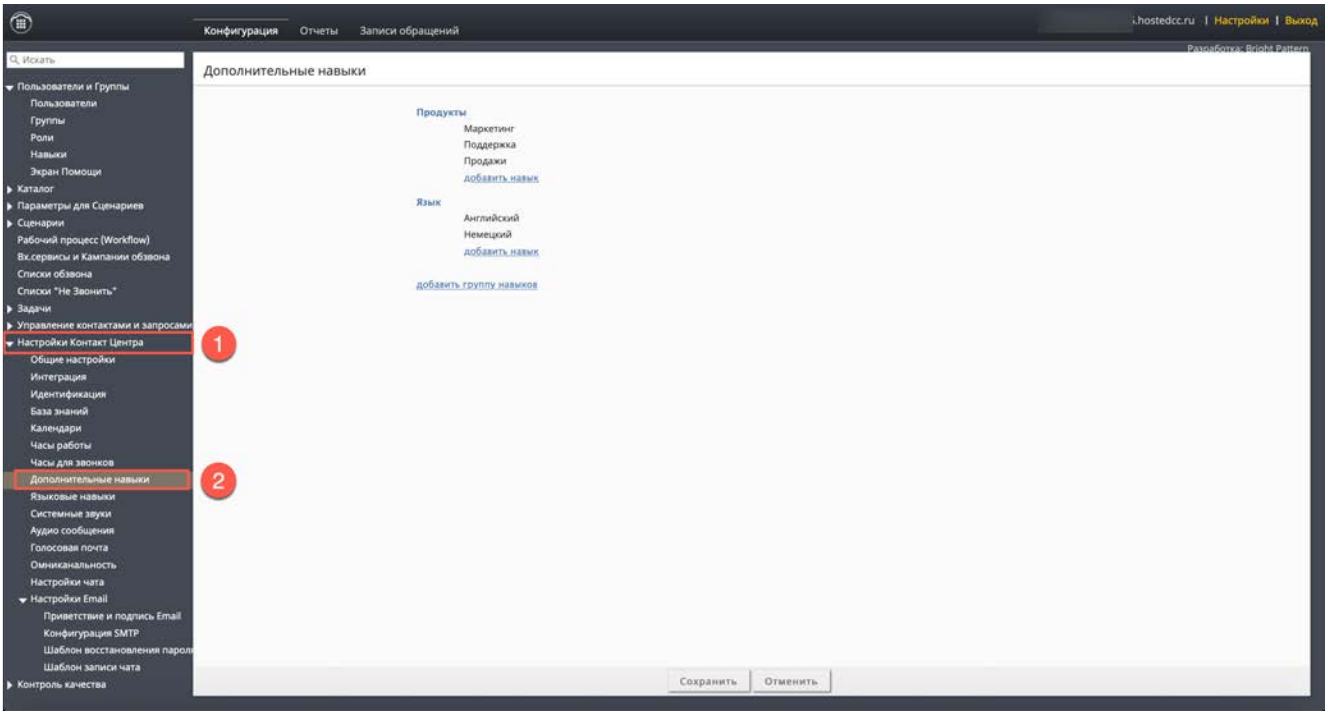
В Облачном КЦ распределение обращений на операторов происходит на основании *навыков*. При поступлении вызова, запрашиваемый им навык (задается в сценарии сервиса) сравнивается с навыками доступных операторов и происходит распределение на наиболее подходящего оператора.

Навык связан с *сервисом*, в который попадает обращение. По умолчанию, при создании сервиса (*входящего*, *исходящего* или *цифрового*) создаётся *навык* с соответствующим названием. При назначении группы операторов на сервис, всем операторам этой группы присваивается навык, связанный с данным сервисом (см. 5-й шаг. Назначение групп операторов). Если в группу добавляется новый оператор, то ему автоматически назначается навык, относящийся к данной группе.

Бывают ситуации, когда одного навыка на сервис недостаточно, чтобы построить правильный сценарий обработки обращений. Например, клиент хочет выбрать язык, на котором с ним будет разговаривать оператор сервиса поддержки.

Для таких ситуаций в Облачном КЦ предусмотрено использование *дополнительных навыков*.

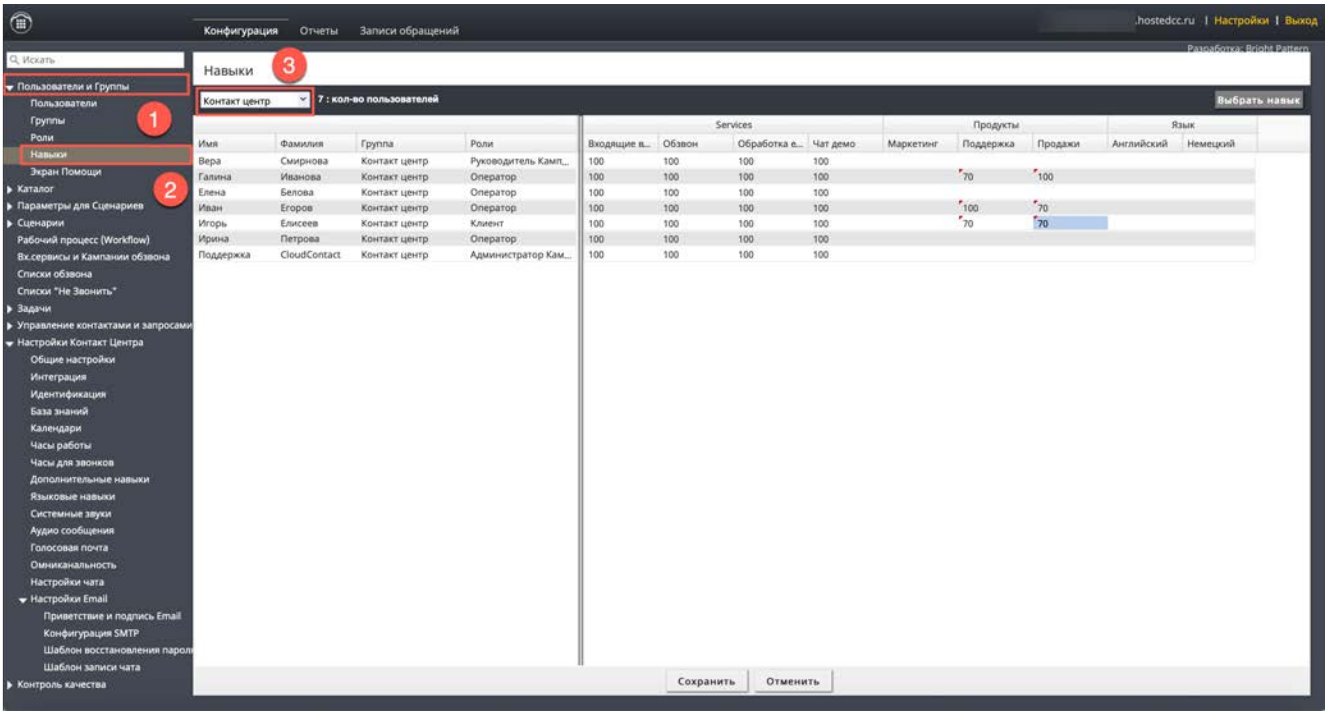
Для добавления дополнительных навыков выберете раздел Настройки Контакт Центра (1) и раздел Дополнительные навыки (2).



Дальнейший порядок действий с *дополнительными навыками* описан в инструкции 📖 Пользователи Контакт Центра на Справочном портале.

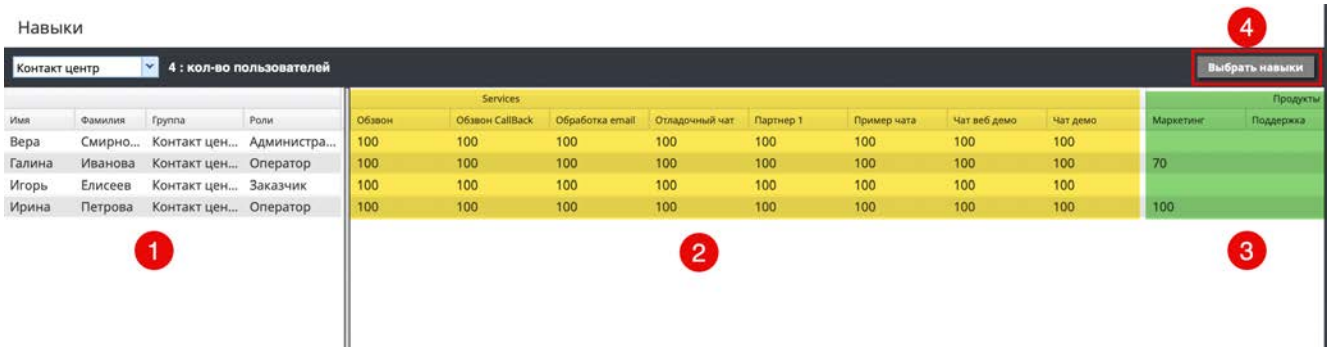
7-й шаг: Присвоение дополнительных навыков операторам и редактирование навыков на сервис.

Присвоение *операторам дополнительных навыков* или корректировка навыков на сервис происходит в разделе Пользователи и группы/ Навыки (2). Выберите необходимую группу или группы из списка (3).



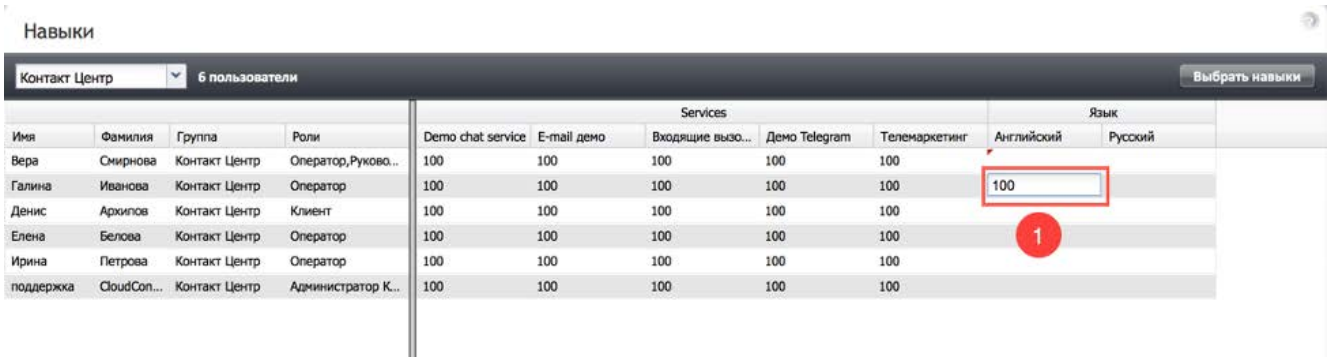
В левой части раздела Навыки будет показан *персонал* (1), в правой части – *навыки*. В блоке Services (2) отображаются *навыки*, связанные с *сервисами*, в которых участвует данная группа. Далее следуют все *дополнительные навыки*, заданные для КЦ (3), разделенные на группы.

Чтобы видеть только определенные навыки, нажмите Выбрать навыки (4).



Цифры в столбце каждого навыка означают *уровень квалификации* пользователя по данному навыку в диапазоне от 0 до 100. **Чем больше значение, тем больший процент вызовов, соответствующих данному навыку, будет распределяться на оператора.** Отсутствие цифры для конкретного пользователя означает, что у него нет данного навыка.

Для **ввода/ изменения** *навыка* для конкретного оператора нажмите на соответствующую ячейку (1). Введите целое значение навыка в диапазоне от 0 до 100 и нажмите Enter.



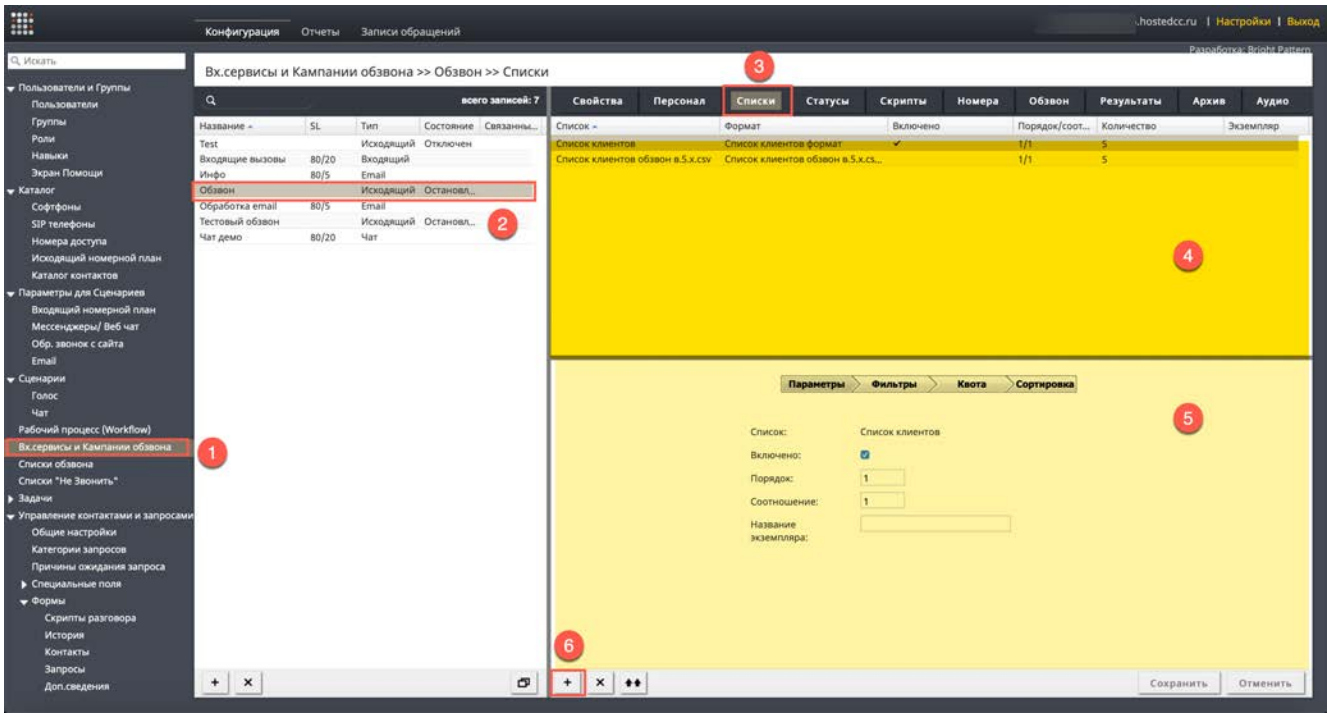
Дальнейший порядок действий с *дополнительными навыками* описан в инструкции 📖 Пользователи Контакт Центра на Справочном портале.

8-й шаг. Подключение списков обзвона.

Списки обзвона, загруженные на 1-м шаге (см. раздел 1-й шаг. Загрузка и настройка Списка обзвона), необходимо подключить к кампании обзвона. Это делается во вкладке Списки (3). Данная вкладка содержит две области: в верхней области (4) отображаются все списки, связанные с данной кампанией; в нижней (5) – параметры использования конкретного списка.

Для **подключения** нового списка нажмите кнопку Добавить список (6) и выберите нужный список обзвона.

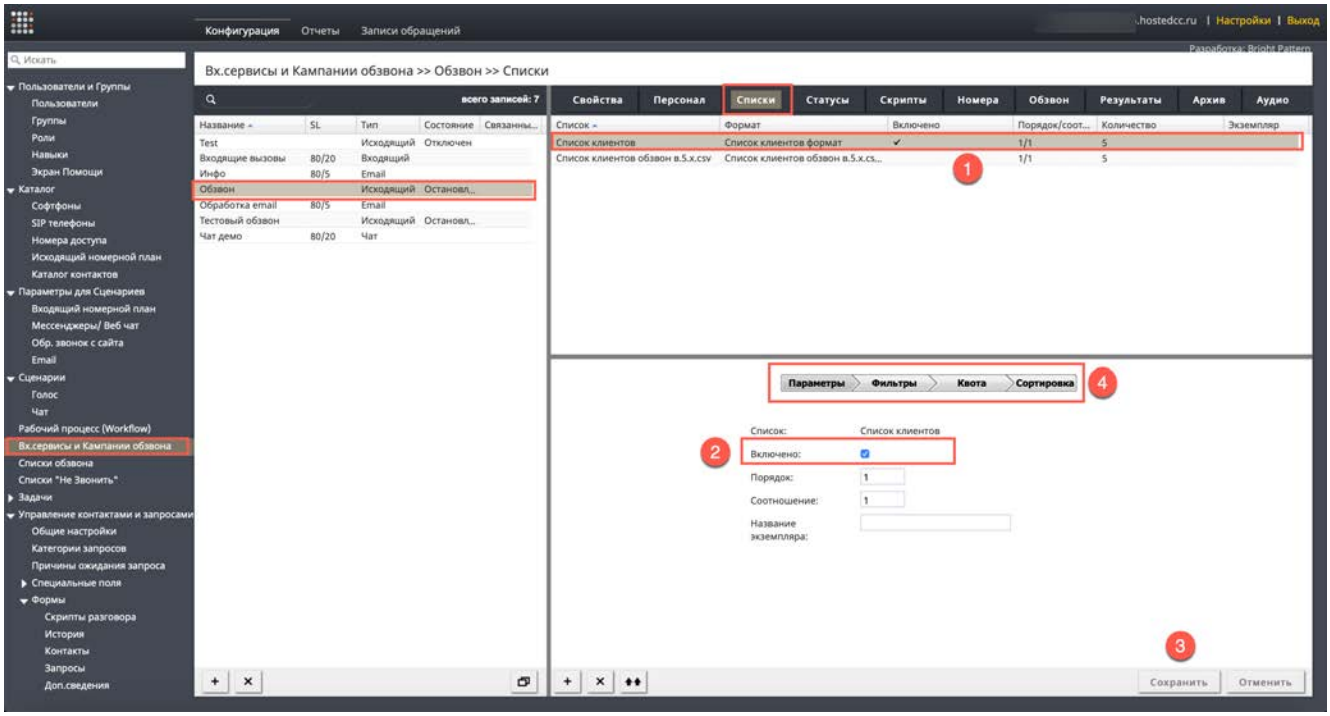
Новый список появится в верхней области вкладки (область (4)).



Для **быстрого запуска** кампании (если не требуется дополнительное редактирование содержания списка) выберите *список* обзвона (1), включите флажок Включено (2) и нажмите кнопку Сохранить (3).

Во время работы кампании записи из списка обзвона будут набираться в порядке, как они содержатся в списке.

Если требуется изменить порядок записей, их состав или в кампании обзвона используется несколько списков, используйте подвкладки из нижней области вкладки Списки (4).



9-й шаг. Настройка статусов разговора

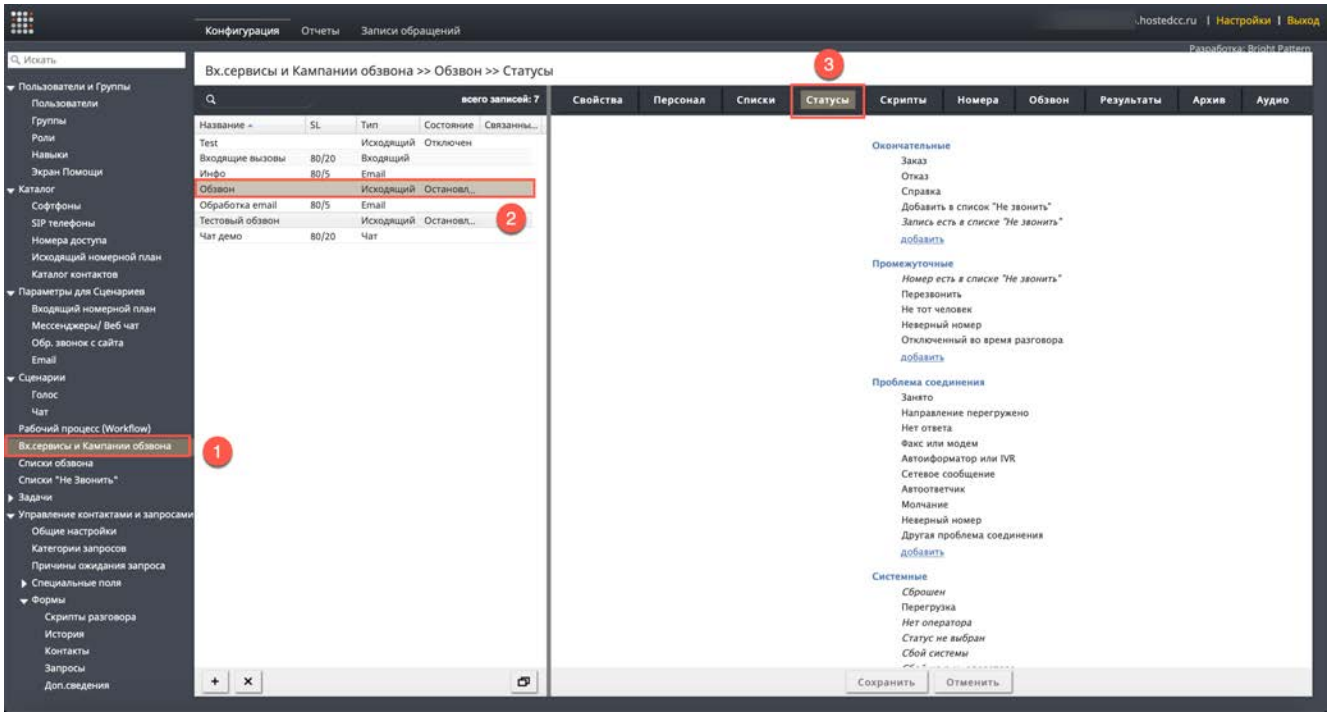
Статусы используются для сохранения *результата* обращения. Прежде всего, итог разговора с клиентом.

Сохраненные с*татусы* можно увидеть в исторических отчетах (в разделе Отчёты (1)) и при прослушивании/ просмотре записей обращений (раздел Записи обращений (2)). Также возможна передача статусов обращения во внешние бизнес-системы с использованием *API*.



• Для **настройки** статусов перейдите во вкладку Статусы (3).

Вкладка Статусы отображается, если выбран п. Использовать Статусы обращения во вкладке Свойства (см. 1-й шаг. Общие настройки входящего сервиса.).



В кампании исходящего обзвона статусы используются также для определения следующего действия по набору номера в зависимости от результата (статуса) текущего набора.

Для кампании исходящего обзвона в режиме *Предпросмотр* статусы используются также оценки правильности/полноты отображаемых данных. В этом режиме перед началом набора оператору выводится информация о вызове (клиентские данные, история обращений и т.п.). Оператор может просмотреть эти данные и отказаться от набора, например, если данные неполные. В этом случае, статус может показать причину отклонения записи.

Для сервиса *Смешанного* типа статусы входящих вызовов используются согласно общей логики кампании обзвона, частью которой являются входящие вызовы. При этом следует учитывать следующие рекомендации:

• Статусы для входящих и исходящих вызовов должны соответствовать друг другу (входящие должны быть частью исходящих).

• Исходящая кампания в рамках *Смешанного* сервиса должна быть все время **включена** (раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона/Обзвон/Общие).

Статусы могут быть **установлены**:

- *оператором* на любом этапе работы с обращением (включая *Постобработку*);
- *сервисом* – в случае неуспешного набора номера или согласно работы сценария обработки обращения.

В случае, если кампания обзвона работает в режиме *Предпросмотр*, имеется возможность выбора для редактирования набора статусов, которые доступны оператору:

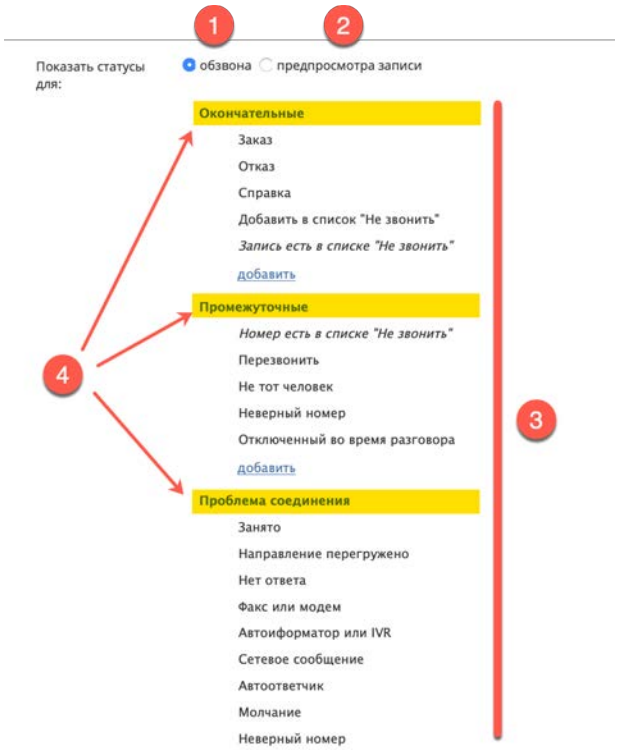
• до набора номера: опция Предварительный просмотр записи (1);

• во время набора номера, разговора и по его окончанию: опция Исходящий (2).

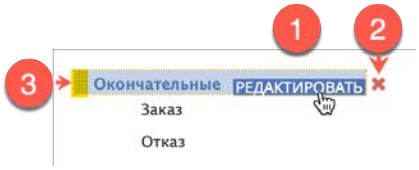
Статусы сгруппированы по *разделам* (3). Группировка статусов по разделам задается администратором КЦ, за исключением раздела Системные.

При создании кампании ей присваивается определенный набор предустановленных статусов (3). Их можно редактировать, удалять, перемещать и создавать свои собственные статусы.

Статусы сгруппированы по разделам (4). Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер. Чаще всего отдельно группируют закрывающие статусы и статусы, переносящие вызовы на другое время (см.ниже).



Для **редактирования** названия *раздела* выделите его мышкой и нажмите Редактировать (1). Для удаления – нажмите X (2). Для **перемещения** раздела, нажмите мышкой на прямоугольник в начале названия раздела (3).



Названия конкретных *статусов* редактируются аналогично.

10-й шаг. Настройка сценария обработки вызовов

По умолчанию, распределение вызовов в *кампании обзвона* происходит на **<u>любого свободного оператора</u>**.

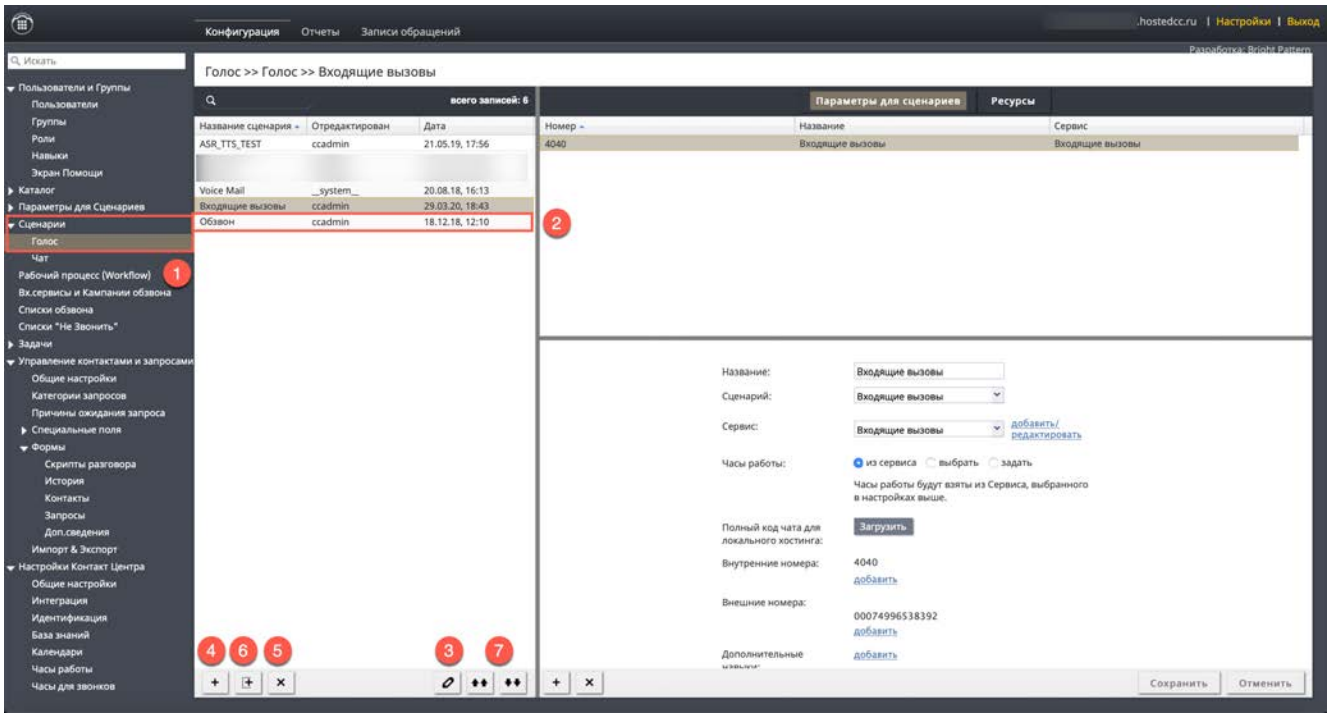
Если при распределении вызовов необходимо учитывать более сложные критерии маршрутизации (например: *занятость* оператора, его *квалификацию*), осуществлять запрос к внешним бизнес-приложениям (*CRM*, *HelpDesk*) для идентификации клиента, организовывать обратный звонок, а также использовать Автоинформатор (IVR) для голосового меню – для этого используются *сценарии обработки вызовов*.

Настройка сценариев происходит в разделе Сценарии. Сценарии настраиваются отдельно для *голосовых* обращений (1) и *чата*.

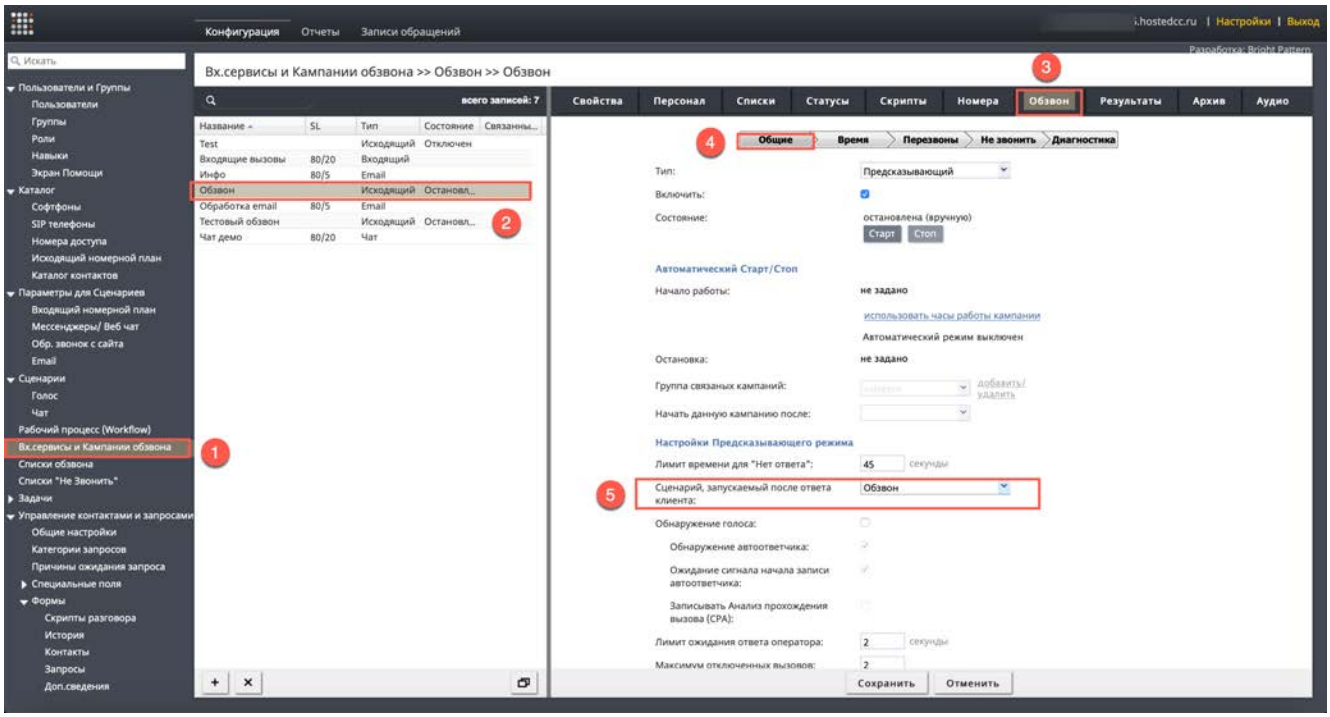
Для **редактирования** существующего сценария нажмите кнопку Редактировать сценарий (3). Для создания нового – Добавить сценарий (4). Сценарий откроется в новой вкладке браузера.

Для **удаления** сценария нажмите кнопку Удалить сценарий (5).

Сценарий можно создать из типового *шаблона*. Для этого нажмите кнопку Добавить из шаблона (6). Также сценарий можно выгрузить и загрузить из ПК с помощью кнопок экспорта/импорта (7).



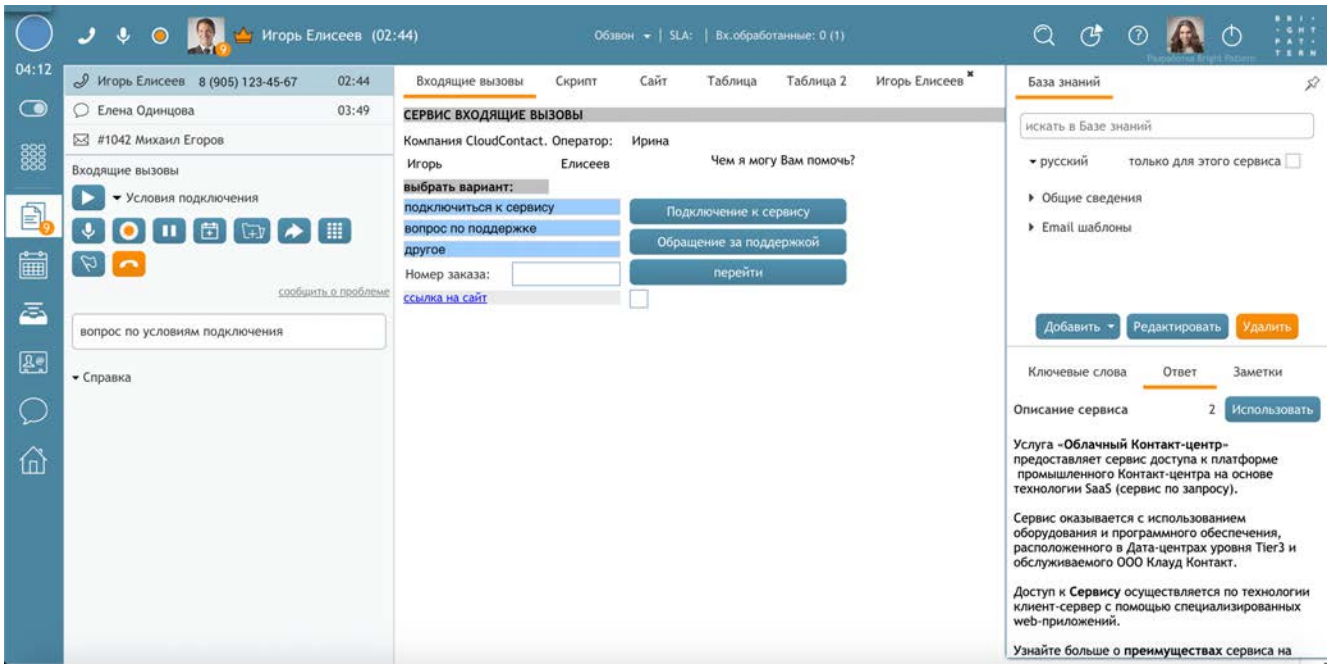
Подключение сценария к кампании обзвона в режимах *Прогрессивный* и *Предсказывающий* происходит в разделе Вх.сервисы и Кампании обзвона/Обзвон/Общие/ Сценарий, запускаемый после ответа клиента (5).



11-й шаг. Создание скриптов разговора

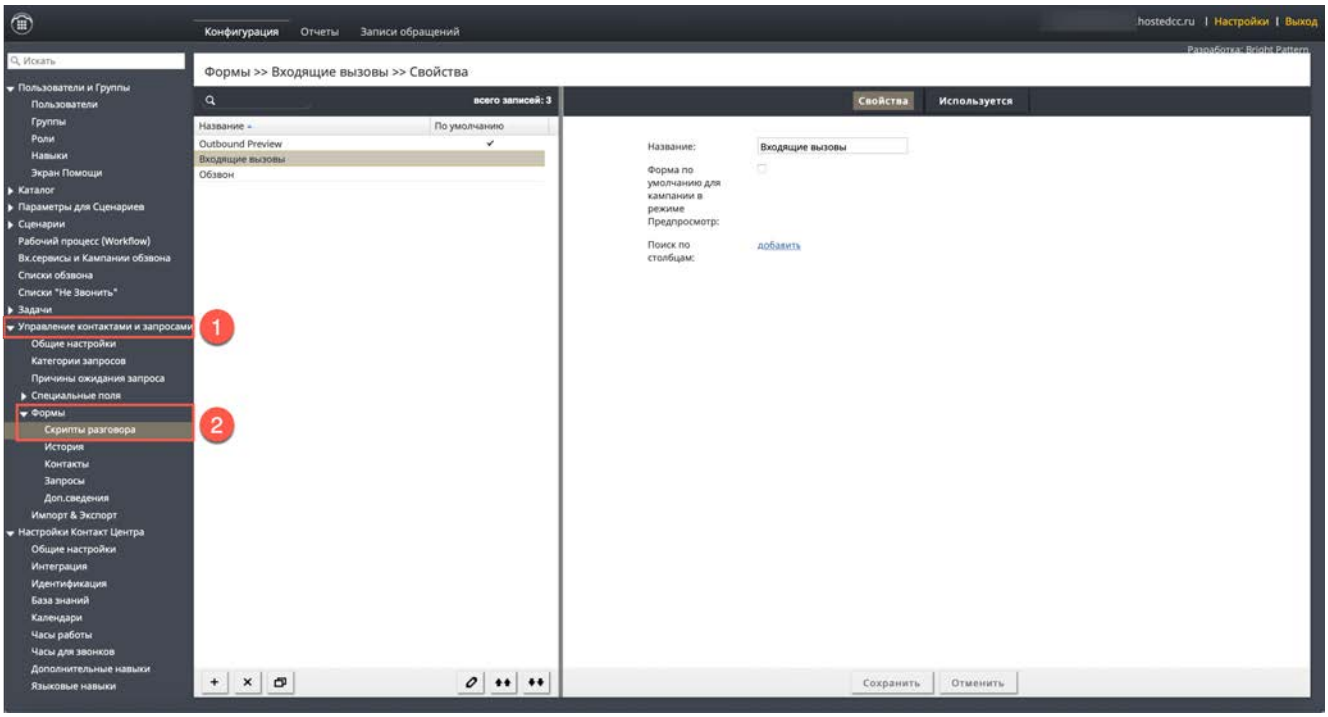
В Облачном Контакт Центре можно использовать как скрипты разговоров, созданные в самом КЦ, так и созданные в сторонних приложениях. Сторонние скрипты вызываются аналогично вызову обычной веб-страницы и настраиваются в сценарии *сервиса* (вкладка Сценарии) .

В Облачном КЦ возможно создание *многоуровневых* скриптов для гибкого диалога с клиентом с вариантами ответов. В них могут быть поля, заполняемые оператором и поля с данными из списка обзвона. Они могут содержать таблицы, картинки, ссылки на внешние ресурсы. Пример многоуровневого скрипта на р.м. оператора показан на снимке ниже.



Настройка новых и **редактирование** существующих скриптов разговора происходит в разделе Управление контактами и запросами (1)/ Формы / Скрипты разговора.

Данный раздел может быть скрыт в первоначальных настройках Облачного КЦ. Обратитесь к *провайдеру сервиса* для его включения.

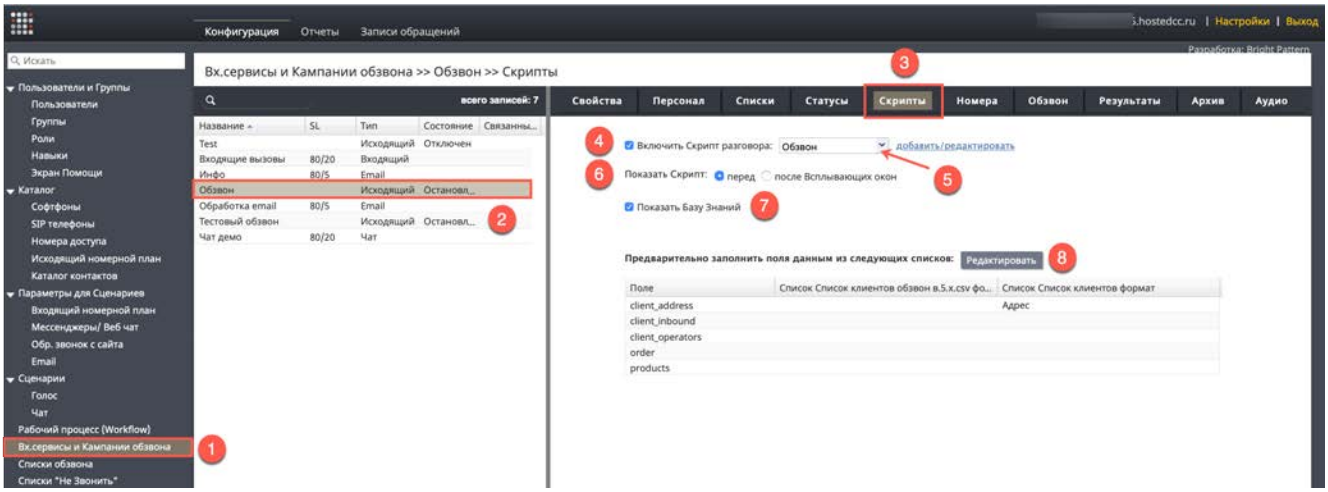


Для **использования** скрипта разговора в сервисе выберите вкладку Скрипты (3). Поставьте селектор Включить скрипт разговора (4) и выберите *скрипт* из списка (5).

Если при поступлении вызова на р.м. месте оператора используется технология «*Всплывающих окон*»/ *ScreenPop* (открытие вкладок с корпоративными или справочными приложениями), то можно выбрать порядок отображения вкладки со скриптом разговора (6): перед всплывающими окнами или после.

Если в процессе работы с обращением оператор пользуется информацией из встроенной *Базы знаний* - включите селектор Показать Базу Знаний (7).

Если в скрипте предусмотрены поля, заполняемые данными из *списка* обзвона, необходимо поставить соответствие между названием поля в *скрипте* разговора и названием столбца в *списке* обзвона. Для этого нажмите Редактировать (8).



Подробное описание настройки *скрипта разговора* содержится в специальной инструкции 📖 Скрипты разговора, расположенной на Справочном Портале.

12-й шаг. Назначение телефонных номеров

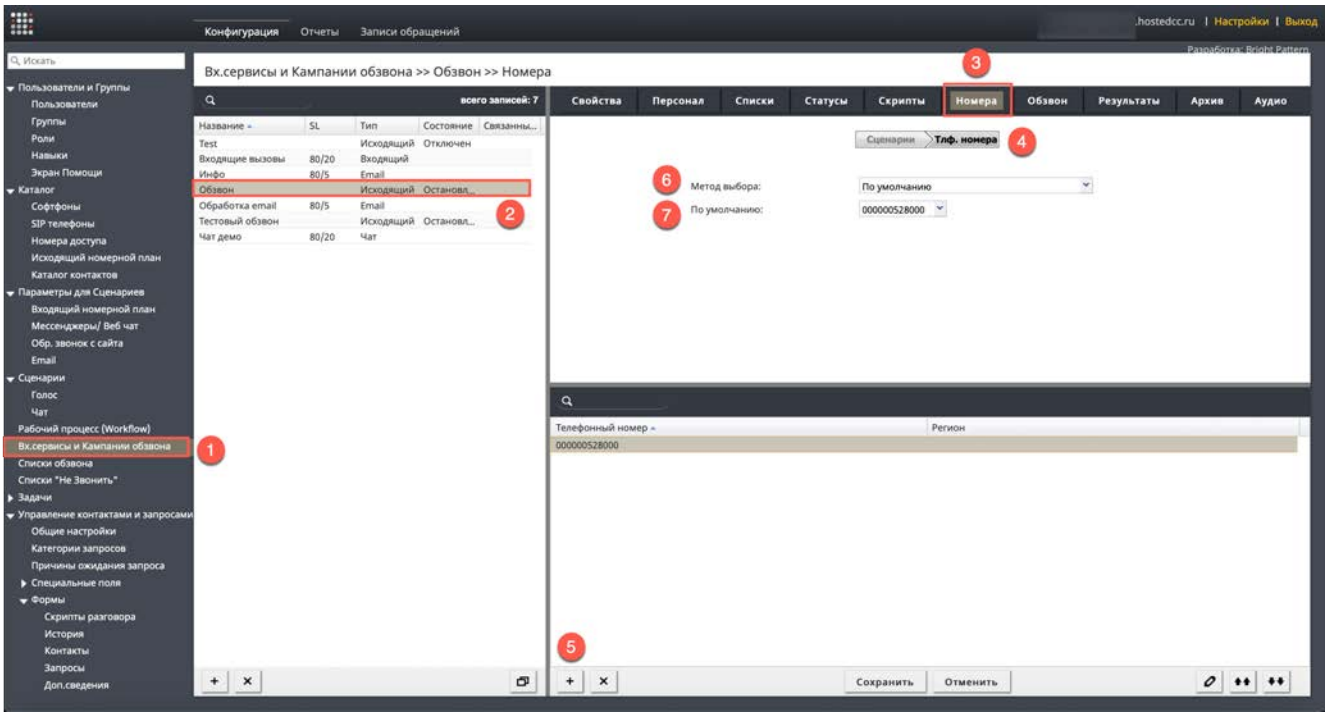
Во вкладке Номера (4) происходит назначение телефонных номеров, которые будут использоваться в кампании обзвона.

Общий порядок действий по добавлению тлф.номера:

1. Добавляем тлф.номер(а) - кнопка Добавить номер (5)

2. Выбираем Метод выбора номера(ов) – пункт Метод выбора (6)

3. Устанавливаем номер По умолчанию – пункт По умолчанию (7).



Телефонные номера для использования в кампании обзвона подключаются сотрудниками *CloudContact* на основании данных, полученных от *Заказчика*. После успешного подключения, внешние входящие телефонные номера становятся доступными для выбора в интерфейсе *Администратора* Контакт Центра, как описано выше.

Данные, которые необходимо сообщить, для подключения внешних телефонных номеров:

1. Поддержка протокола SIP и кодека G711 Alaw или Ulaw;

2. Тип авторизации: входящая (к провайдеру), исходящая (от провайдера), статическая (по IP);

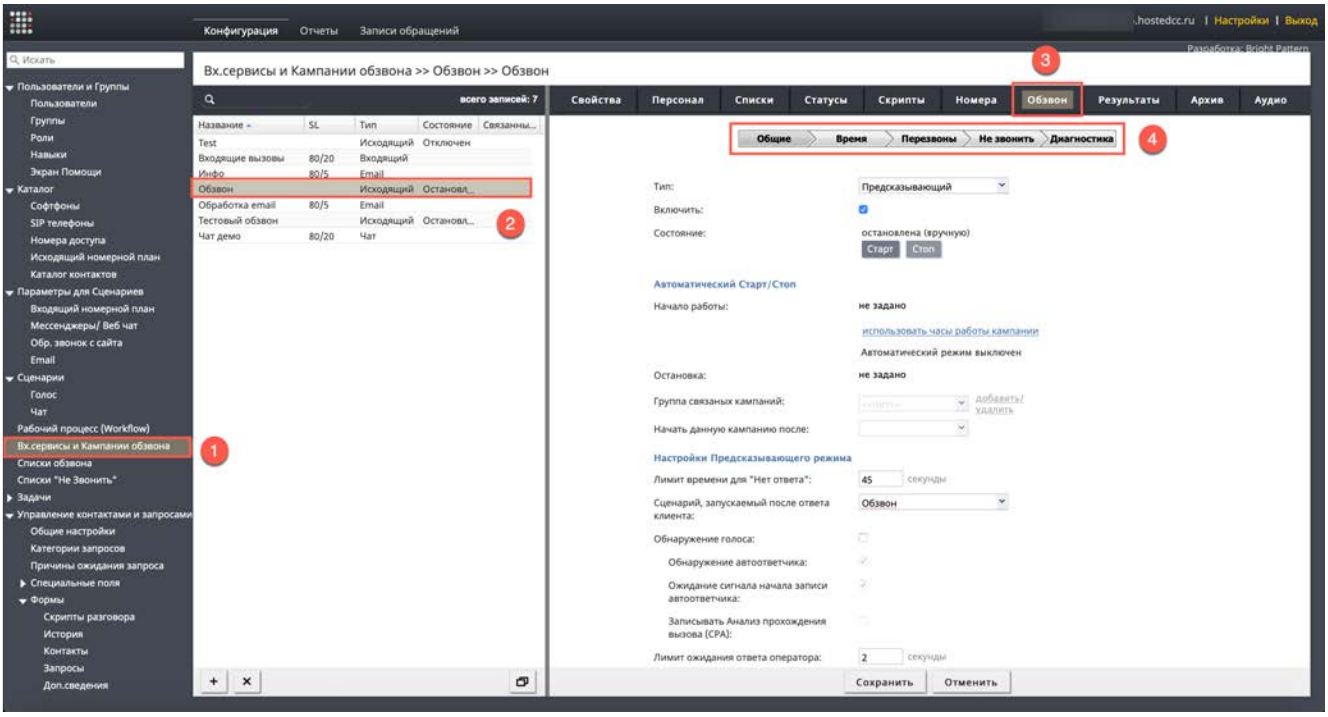
3. IP адрес и порт для работы по SIP протоколу;

4. логин / пароль.

13-й шаг. Настройка параметров обзвона и проверка корректности

На данном шаге производятся основные технические настройки кампании обзвона: выбирается её тип и связанные с ним параметры; задается учет временных поясов, правила перезвона; подключается список «*Не звонить*».

Настройка параметров обзвона производится во вкладке Обзвон (3). Она включает в себя пять подвкладок (4).



• Общие. В данной вкладке задаются общие технические настройки кампании, выключая выбор *типа* кампании и связанных с ним параметров. Также в этой вкладке происходит **включение/выключение** кампании.

• Время. В данной вкладке задаются интервалы времени для набора номеров из списка обзвона с учётом *временных поясов*.

• Перезвоны. В данной секции задаются правила *перезвона* (повторного набора) в случае, если в течении одного полного прохода списка обзвона записи не были закрыты, а также задаются ограничения на количество перезвонов.

• Не звонить. Данная секция позволяет подключить к кампании обзвона список «*Не звонить*». В ходе кампании обзвона, каждая запись из списка обзвона сравнивается с записями в списке «*Не звонить*». Если запись совпадает, то обзвон по ней не производится. В Результатах кампании такие записи отмечаются специальным системным результатом *Номер есть в списке "Не звонить» / Number matches DNC*.

• Диагностика. Данная секция содержит советы о возможных неверных/пропущенных настройках в кампании обзвона. Сервис проверяет основные настройки по порядку, изложенному в данной инструкции, и даёт свои рекомендации по устранению недостатков.

14-й шаг. Настройка автоматического экспорта результатов кампании

Выгрузка табличного отчета о работе кампании обзвона и записей разговоров может производиться в в *ручном* или *автоматическом* режиме по заранее заданному расписанию.

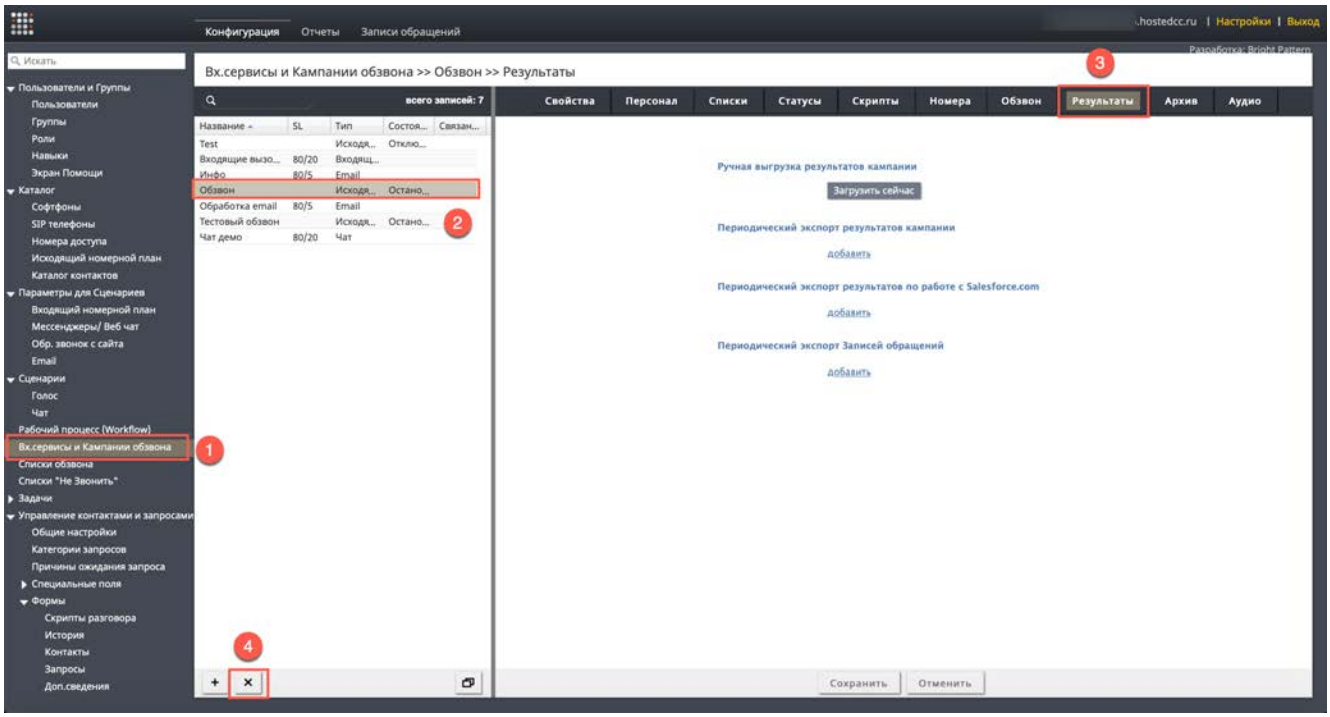
Настройка *автоматической* выгрузки отчетов и записей задаётся во вкладке Результаты (3).

Результаты обзвона могут также храниться в виде *.zip файла во вкладке Архив (подробнее см. раздел Архив).

Общий порядок действий по работе с *результатами* кампании описан в инструкции 📖 Результаты кампании обзвона, размещенной на Справочном Портале.

⚠️ **ВАЖНО: В СЛУЧАЕ УДАЛЕНИЯ КАМПАНИИ ОБЗВОНА** (по кнопке **X** (4)) **– ЕЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ТАКЖЕ УДАЛЯЮТСЯ.**

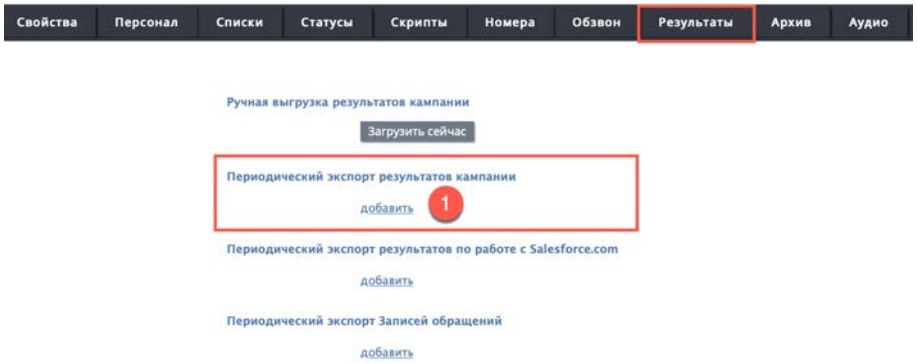
НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!



Автоматическая выгрузка результатов кампании

Сервис позволяет настроить *автоматическую* выгрузку результатов кампании на *FTP* по заданному расписанию. Можно создать несколько задач по выгрузке, каждая со своим графиком, отдельным *FTP* и набором *фильтров*. Отчеты выгружаются в формате *.csv.

Для настройки автоматической выгрузки Результатов кампании нажмите добавить (1) в пункте Периодический экспорт результатов кампании.



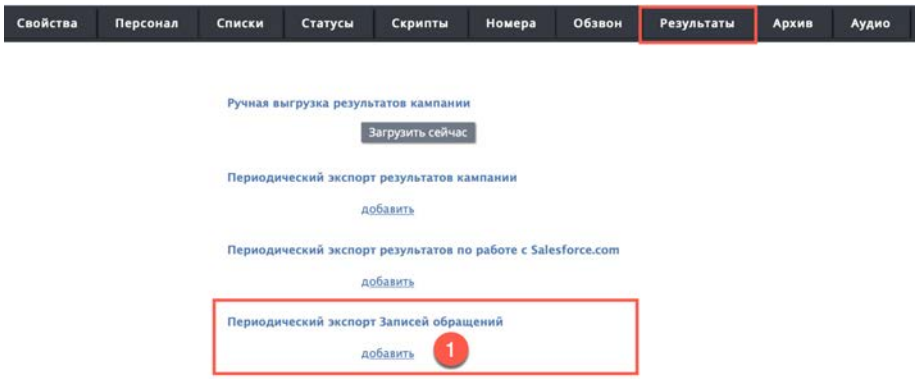
Автоматическая выгрузка записей обращений

Наряду с настройкой автоматической выгрузки *результатов* кампании, во вкладке Результаты можно настроить параметры автоматической выгрузки *записей обращений* (причем, как для *кампаний обзвона*, так и для *входящих* сервисов/ *чатов*).

Перед началом настройки рекомендуется оценить *полосу пропускания* интернет-канала и объем *места* на жестком диске, необходимых для выгрузки и хранения записей разговоров. При расчетах рекомендуем пользоваться следующим значением: **один час записи разговоров занимает 5,7 МБ для одного оператора**.

Сервис позволяет настроить автоматическую выгрузку записей обращений на *FTP* по заданному расписанию. Можно создать несколько задач по выгрузке, каждая со своим графиком, отдельным *FTP* и набором *фильтров*.

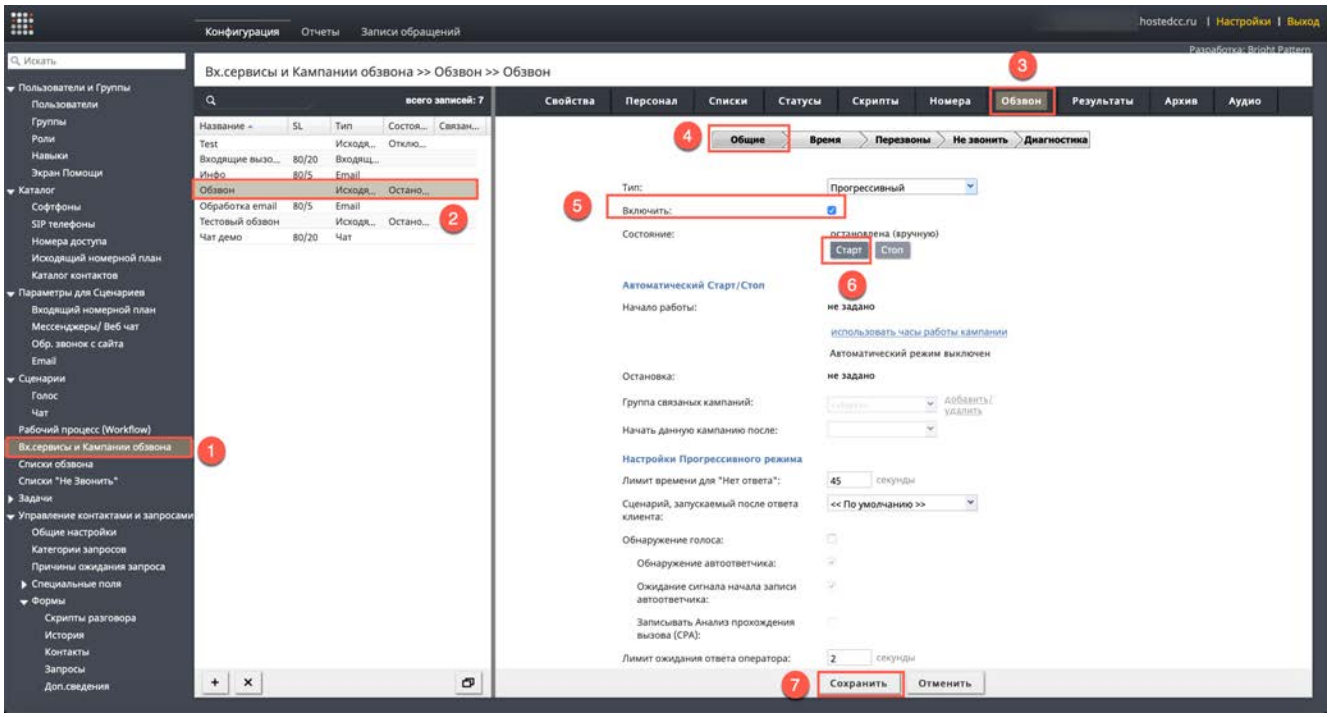
Для настройки автоматической выгрузки *Записей обращений* нажмите добавить (1) в пункте Периодический экспорт Записей обращений.



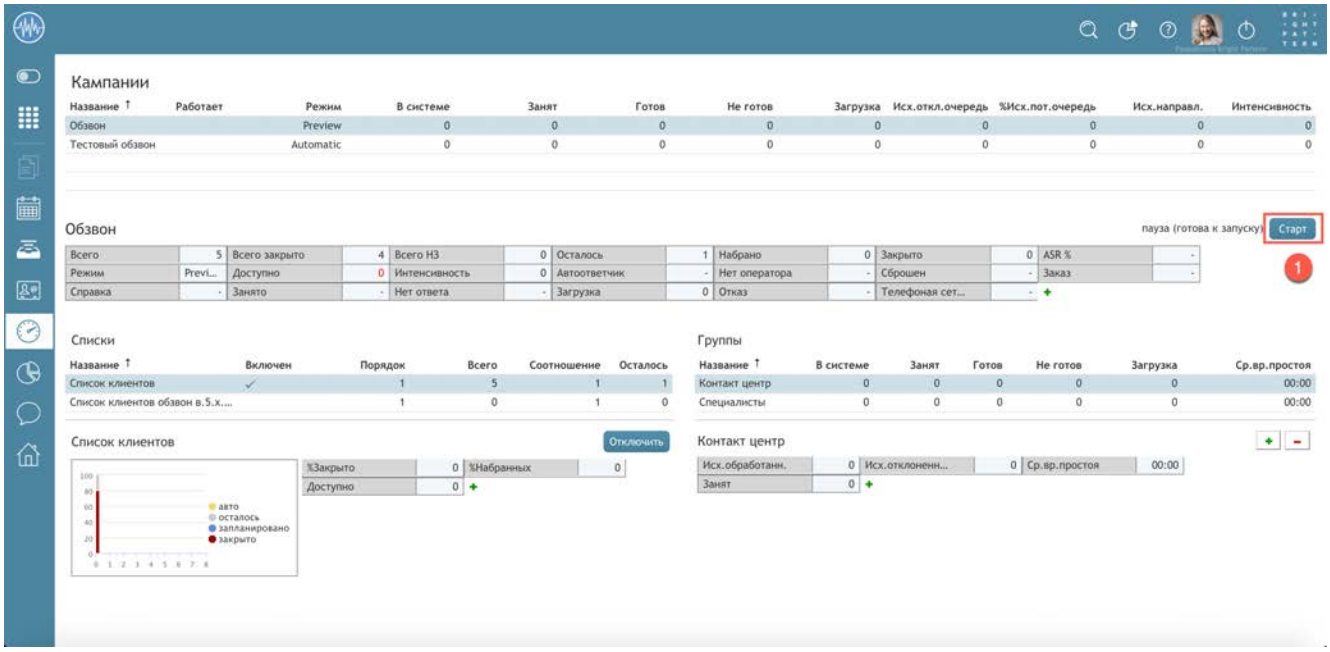
15-й шаг. Запуск кампании обзвона

Для **запуска** кампании поставьте флажок Включить (5) и нажмите кнопку Старт (6). Сохраните изменения нажав кнопку Сохранить (7).

КАМПАНИЯ НАЧНЕТ РАБОТУ !



Также кампанию можно **запустить** нажав кнопку Старт (1) из р.м. *Супервизора* (она должна быть предварительно включена во вкладке Обзвон/ Общие приложения *Администратора* (включен флажок (5) на предыдущем снимке)).



После старта кампании

После запуска кампании имеется возможность выгружать в *ручном режиме* отчет о *работе* кампании; смотреть *архив* результатов работы кампании.

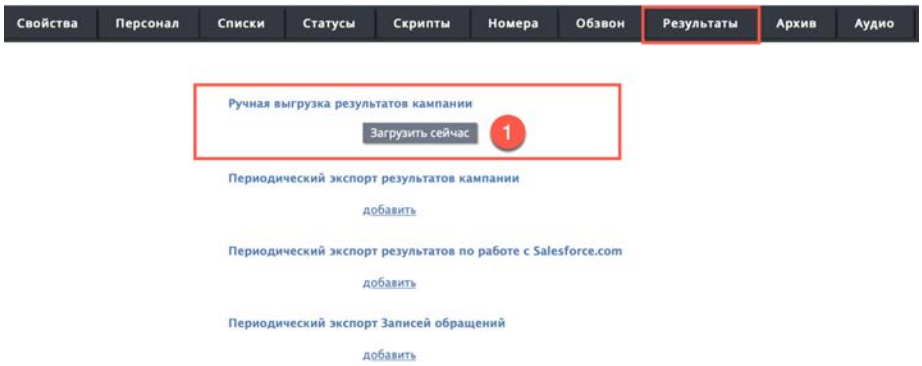
Ручная выгрузка отчета Результатов кампании

Результаты кампании доступны в режиме *реального времени*. Для их выгрузки **не надо дожидаться окончания работы кампании**, результаты содержат актуальные данные о работе кампании на момент выгрузки отчета.

Результаты работы кампании обзвона выгружаются в виде файла формата *.csv.

Результаты обзвона могут также храниться в виде *.zip файла во вкладке Архив (подробнее см. раздел Архив).

Для ручной выгрузки результатов кампании в виде таблицы, нажмите кнопку Загрузить сейчас (1).



Общий порядок действий по работе с *результатами* кампании описан в инструкции 📖 Результаты кампании обзвона, размещенной на Справочном Портале.

⚠️ **ВАЖНО: В СЛУЧАЕ УДАЛЕНИЯ КАМПАНИИ ОБЗВОНА – ЕЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ТАКЖЕ УДАЛЯЮТСЯ.**

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!

Архив

Во вкладку Архив помещаются результаты кампании в виде *.zip архива при следующих **изменениях** в *списке* обзвона:

• Список обзвона **удален** из раздела Списки обзвона

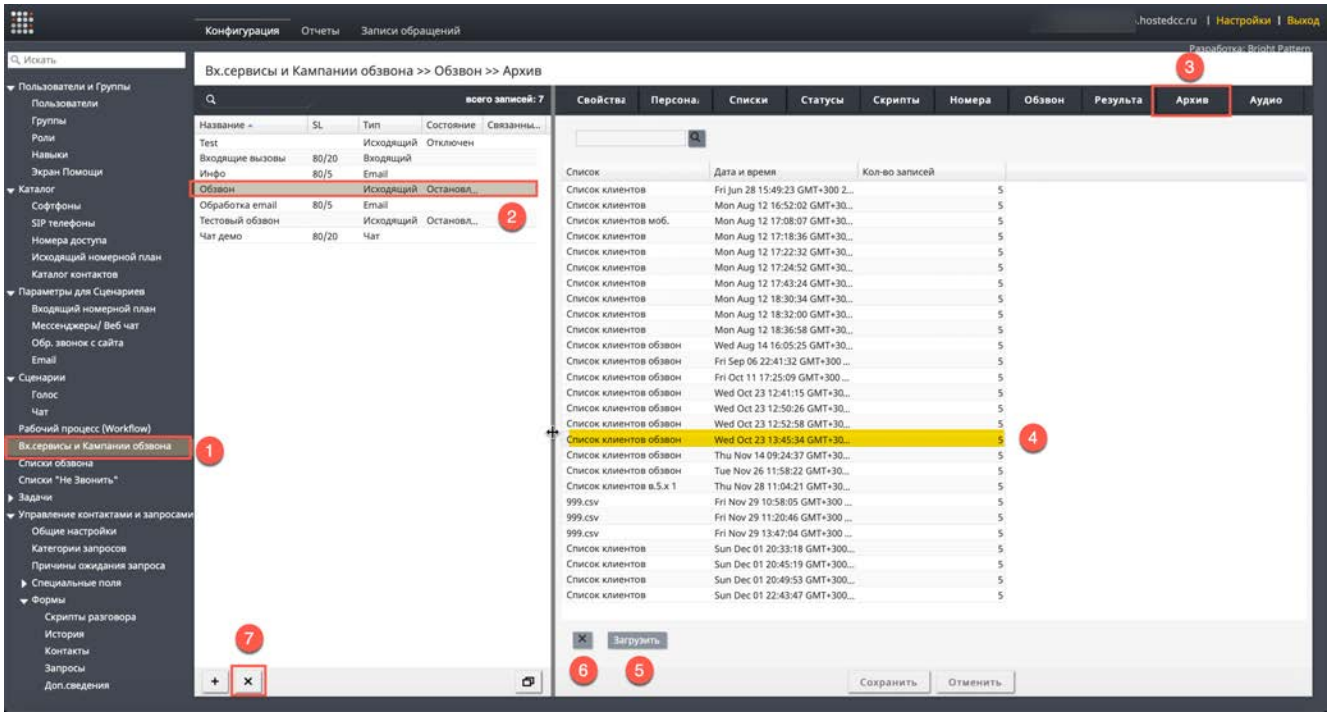
• Список обзвона **удален** из *кампании обзвона* (раздел Вх.сервисы и Кампании обзвона/Списки)

• Список обзвона **обновлен** новыми данными в режиме обновления списка (раздел Списки обзвона / кнопка Обновить список) .

Для доступа к архивным результатам нажмите вкладку Архив (3).

Вкладка содержит таблицу с перечнем списков обзвона, дату изменения списка и количество записей в нем. Выберите список (4) и нажмите Загрузить (5) для **выгрузки** результатов кампании с данным списком или кнопку X (6) для **удаления** результатов.

> ⚠ **ВАЖНО: В СЛУЧАЕ УДАЛЕНИЯ КАМПАНИИ ОБЗВОНА** (по кнопке **X** (7)) **– ВСЕ ЕЁ РЕЗУЛЬТАТЫ УДАЛЯЮТСЯ, ВКЛЮЧАЯ РЕЗУЛЬТАТЫ ВО ВКЛАДКЕ** АРХИВ**.**
>
> **НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЫГРУЖАТЬ И СОХРАНЯТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ КАМПАНИИ ПЕРЕД ЕЕ УДАЛЕНИЕМ!**



Аудио сообщения

В зависимости от специфики работы КЦ, оператор может часто повторять одинаковую информацию, например: персональное приветствие или предложение услуг. Такие типовые сообщения могут быть записаны заранее и проиграны клиенту во время разговора.

Стандартные сообщения *оператор* может записать самостоятельно, чтобы они звучали его голосом и оператор мог естественным образом продолжить разговор по завершении записи.

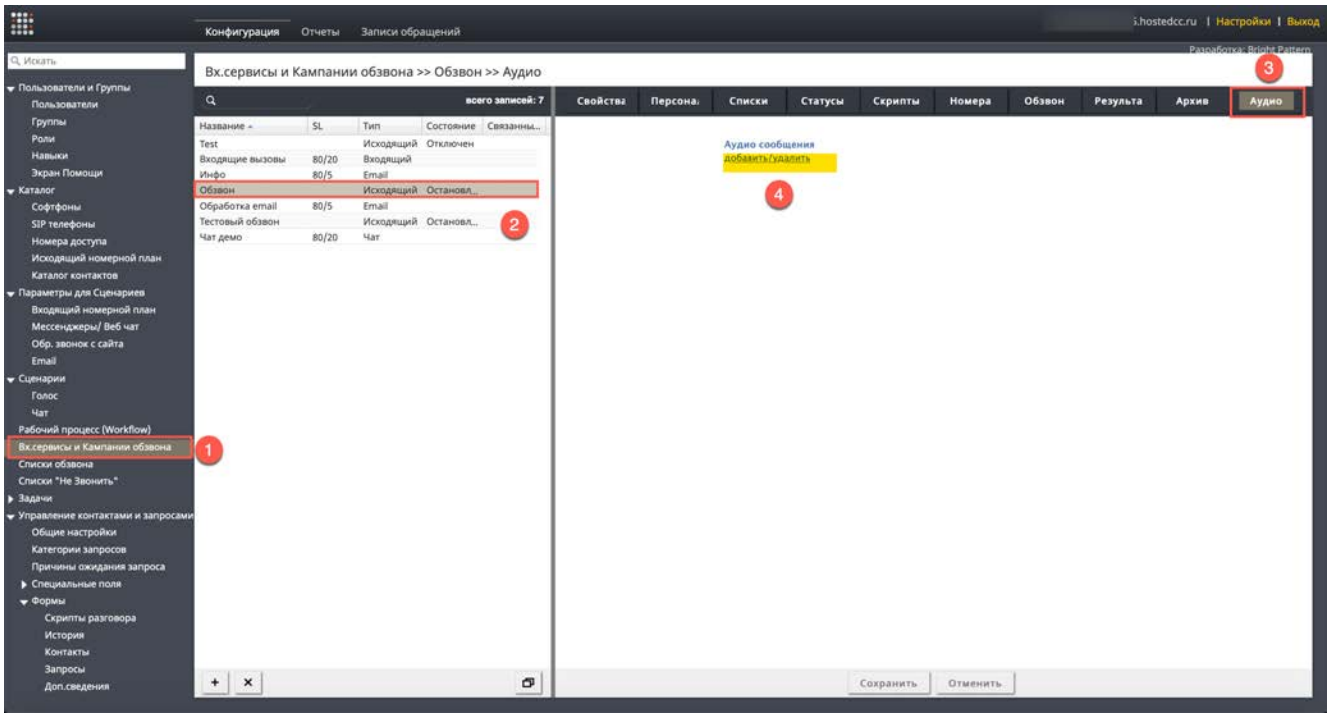
Инструкция по записи шаблонов сообщений голосом оператора и использовании предзаписанных сообщений содержится в инструкции 📖 Работа оператора (раздел 5.12.2 «*Использование предзаписанных сообщений*») , размещенной на Справочном Портале .

Некоторые предзаписанные сообщения могут быть подготовлены централизованно.

Рекомендации по записи общих аудио сообщений приводятся в разделе Настройка аудио сообщений данной инструкции.

Общие аудио сообщения располагаются в разделе Настройки Контакт Центра/ Аудио сообщения.

При настройке кампании обзвона можно задать, какими общими аудио сообщениями могут пользоваться операторы при обслуживании вызовов. Для этого нажмите вкладку Аудио (3) и нажмите добавить/удалить (4).



В открывшемся окне выберите предзаписанные аудио сообщения и добавьте их для использования в данной кампании обзвона.

Приложение №1. Тестовая конфигурация Облачного Контакт центра

В данном Приложении приведены начальные конфигурационные данные Облачного Контакт Центра в том виде, в каком он передается на тестирование Заказчику (типовые настройки).

Пользователи Контакт центра (учетные записи)

Роль	Логин	Имя Фамилия	Вн. Номер
Администратор	admin	Николай Попов	1005
Оператор	agent1	Ирина Петрова	1002
Оператор	agent 2	Галина Иванова	1003
Супервизор	supervisor	Вера Смирнова	1004
Администратор	ccadmin	Поддержка CloudContact *	1001

* - учетная запись *Поддержка CloudContact* предназначена для использования сотрудниками технической поддержки *CloudContact* для оперативного решения вопросов, возникающих во время тестирования. **Рекомендуем не удалять эту учетную запись.**

Группы

Название	Состав
ИТ	admin, ccadmin
Контакт центр	agent1, agent2, supervisor

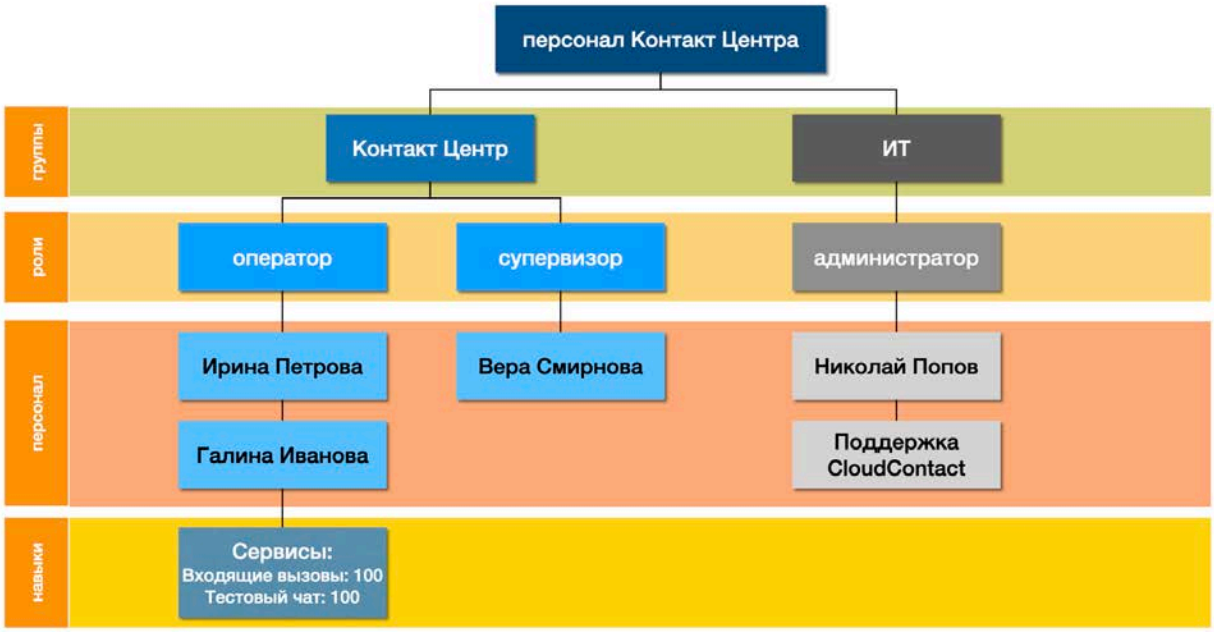
Сервисы

Название	Состав
Входящие вызовы	Группа Контакт Центр
Тестовый чат	Группа Контакт Центр

Навыки операторов. Уровни квалификации

Навык	Категория	Agent1	Agent2
Сервисы	Входящие вызовы	100	100
	Тестовый чат	100	100

Организационная схема Контакт центра



Алгоритм работы сервиса «Входящие вызовы»



Данный сценарий можно использовать без подключения внешней телефонии. Для этого надо с одного рабочего места сотрудника КЦ набрать внутренний номер **4040** и далее следовать голосовому меню. При наличии свободного оператора вызов будет распределен на него.

Возможности по использованию тестовой конфигурации показаны в специальном видео Демо конфигурация , расположенном на Справочном портале .

Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: сайт CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2026 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.