



Прейскурант ООО «Передовые Технологии» на Программу для ЭВМ (Далее – ПО) «Дайлер 2.0»

В связи с особенностями лицензирования, стоимость ПО «Дайлер 2.0» рассчитывается индивидуально, дополнительную информацию можно получить по электронной почте: tech@itroo.ru. После отправки запроса, наши сотрудники свяжутся с Вами для детальной консультации и предоставления расчёта в соответствии с техническими характеристиками объекта автоматизации.

Требования к аппаратной платформе, операционным системам и СУБД

Представленные требования к аппаратной платформе на ПО «Дайлер 2.0» являются минимально достаточными для установки ПО.

Минимальные требования к платформе:

16vCPU, 32GB RAM, 400GB HDD x 2

8vCPU, 16GB RAM, 800 GB HDD

ОС: Astra Linux, АЛБТ 8 СП, РЕД ОС, SberOS

СУБД: Postgres Pro, Tantor, Platform V Pangolin

Требования к аппаратной платформе рассчитываются индивидуально исходя из требований по контролируемому оборудованию и интенсивности получения данных.

Функциональные характеристики ПО «Дайлер 2.0»

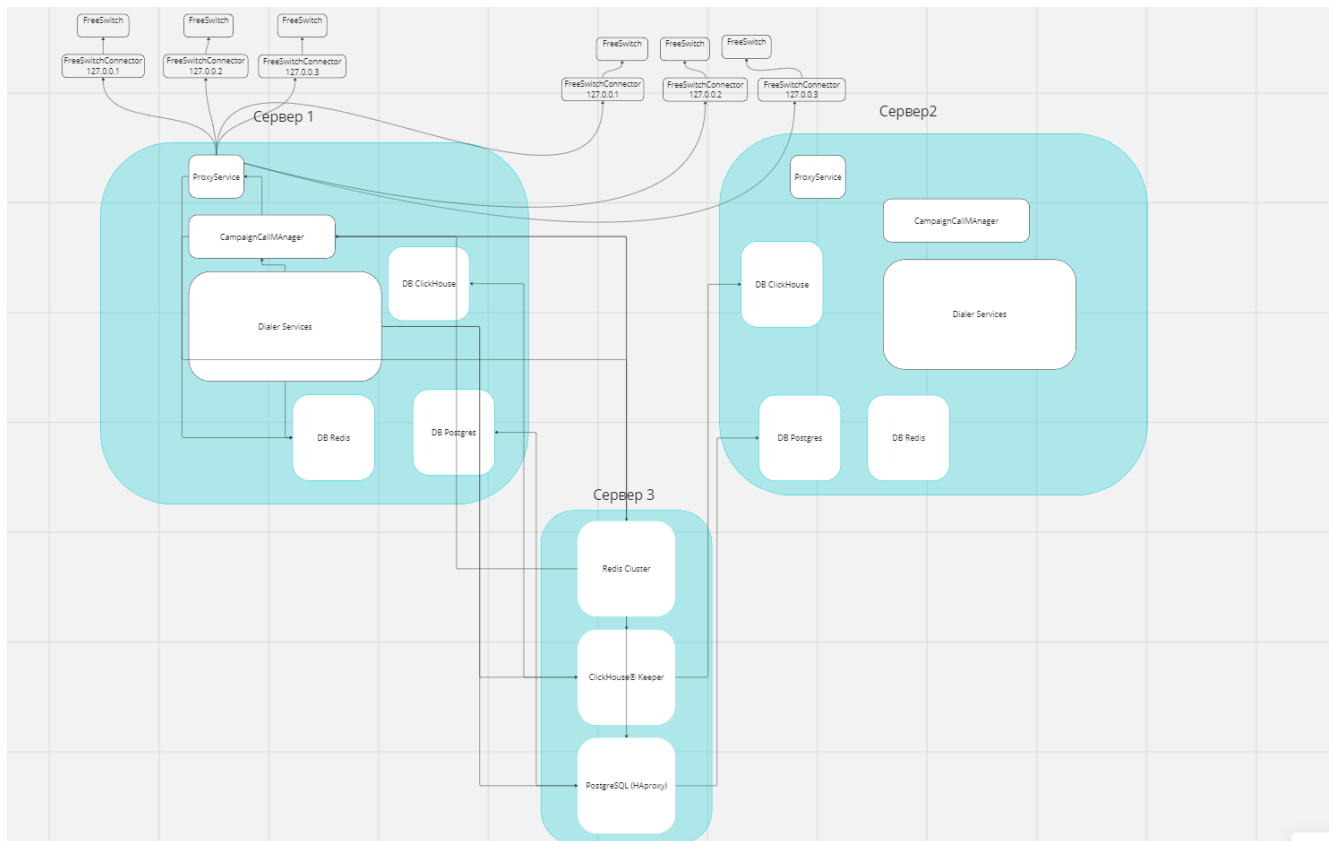
Описание Системы

Программное обеспечение предназначено для организации и управления исходящими взаимодействиями с внешними контрагентами с использованием телекоммуникационной инфраструктуры. Может использоваться как в качестве самостоятельного решения, так и в составе омниканального центра обслуживания вызовов.

Функциональные характеристики:

- о ПО «Дайлер 2.0» функционирует в режиме 24x7x365.
- о ПО «Дайлер 2.0» предоставляет возможность автоматического набора номера, управления списками обзвона и позволяет интегрироваться в инфраструктуру.
- о ПО «Дайлер 2.0» учитывает возможную спонтанную недоступность оператора при осуществленном дозвоне до абонента и предусматривает возможность озвучить абоненту приветственное сообщение, озвучить ожидаемое время соединения с оператором.
- о ПО «Дайлер 2.0» предусматривает проставление статусов звонкам, в которых абонент не дождался ответа оператора, для перезвона данному абоненту.
- о Исходящий обзвон может осуществляться с участием или без участия Оператора (с возможностью подключения и использования речевых технологий).
- о Загрузка листов обзвона осуществляется по API или с помощью файла вручную. АРМ представляет собой веб-клиент, предоставляемый производителем подсистемы без кастомизации. Для возможности интеграции силами специалистами заказчика в перспективную CRM предоставляется необходимый API.

Архитектура ПО «Дайлер 2.0»



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО
«Дайлер 2.0»**

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	ПО «Дайлер 2.0»
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, получившее на законных основаниях доступ к Программе.

1. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление компонентов Программы;
- разовая работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Заказчик направляет запрос по электронной почте на электронный адрес tech@itroo.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов и прочие необходимые атрибуты систем.

3. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу tech@itroo.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

4. Техническая поддержка Программы

Оказание технической поддержки Программы осуществляется по электронной почте: tech@itroo.ru.

Непосредственный адрес оказания технической поддержки: **117418, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Черемушки, ул. Цюрупы, д. 28, помещ. ½**

5. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным

компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию

по установке и Руководство по эксплуатации ПО «Дайлер 2.0».

6. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Руководство пользователя к ПО «Дайлер 2.0».

ООО «Передовые технологии»

**СИСТЕМА КОМПЛЕКСНОГО ИСХОДЯЩЕГО
МУЛЬТИМЕДИЙНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЛЯ
КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ «ДАЙЛЕР 2.0»**

РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ

Лист регистрации изменений

Дата	Издание	Автор	Краткое содержание изменений

Оглавление

Лист регистрации изменений.....	11
ГЛОССАРИЙ	16
1 Общее описание	19
2 Авторизация	23
3 Начало работы	26
3.1 Раздел «Настройки» вкладки «Роли».....	26
3.1.1 Добавление роли	27
3.1.2 Редактирование информации о роли	34
3.1.3 Удаление роли	34
3.2 Раздел «Настройки» вкладки «Пользователи».....	35
3.2.1 Добавление локального пользователя	35
3.2.2 Добавление пользователя из домена (LDAP)	36
3.2.3 Редактирование информации о пользователе	38
3.2.4 Удаление пользователя.....	40
4 Настройка системы до работы с кампаниями и стратегиями (произведение системных настроек).....	41
4.1 Раздел «Коннекторы» вкладки «Настройки».....	41
4.1.1 Добавление коннектора	41
4.1.2 Редактирование информации о коннекторе	42
4.1.3 Удаление коннектора	43
4.2 Раздел «Настройки» вкладки «Настройки почты»	44
4.2.1 Настройка почты	44
5 Раздел «Контакты» вкладки «Поля»	45
5.1 Добавление полей для отображения в контакт листах	45
5.2 Редактирование полей для отображения в интерфейсе	46
5.3 Удаление поля для отображения в интерфейсе	47
6 Раздел «Контакты» вкладки «Контакт-листы»	49
6.1 Добавление контакт-листа и привязка полей, которые будут использоваться в контакт-листе.....	49
6.2 Редактирование контакт-листа	51
6.3 Копирование полей контакт-листа	51
6.4 Удаление контакт-листа	52
7 Раздел «Контакты» вкладки «Контакты»	54
7.1 Добавление контактного номера	54
7.1.1 Ручное добавление контакта	54
7.1.2 Пакетная загрузка контактов.....	55
7.1.3 Добавление контактов используя источник данных.....	57
7.2 Редактирование информации о контактах.....	57
7.2.1 Ручное редактирование информации о контакте	57
7.3 Удаление контакта из общего списка контактов.....	58
7.4 Экспорт контактов.....	59
8 Раздел «Контакты» вкладки «Фильтры для контакт-листа»	61

8.1 Добавление фильтра	61
9 Раздел «Контакты» вкладка «DNC листы»	63
9.1 Добавление DNC листа	63
9.1.1 Ручное добавление DNC листа	63
9.1.2 Пакетная загрузка контактов в DNC лист	64
9.2 Редактирование DNC листа	65
9.3 Удаление DNC листа	65
10 Раздел «Справочники» вкладка «Телефонные коды»	67
10.1 Добавление телефонного кода	67
10.1.1 Ручное добавление телефонного кода	67
10.1.2 Пакетная загрузка телефонных кодов	68
10.2 Редактирование данных телефонных кодов	70
10.3 Удаление телефонного кода	71
11 Раздел «Справочники» вкладка «Диапазоны номеров»	72
12 Раздел «Справочники» вкладка «АОН»	75
12.1 Добавление АОН	75
12.1.1 Ручное добавление АОН	75
12.1.2 Пакетное добавление АОН	76
12.2 Редактирование АОН номера	76
12.3 Удаление АОН номера	76
13 Раздел «Справочники» вкладка «Группы АОН»	79
13.1 Добавление группы АОН и привязка номеров АОН к группе	79
13.2 Редактирование группы АОН	80
13.3 Удаление группы АОН номера	81
14 Раздел «Неголосовые коммуникации» вкладка «Шаблоны уведомлений»	82
14.1 Добавление шаблона уведомлений	82
14.2 Расширенный просмотр шаблона уведомлений	83
14.3 Редактирование информации о шаблоне уведомлений	83
14.4 Удаление шаблона уведомлений	84
15 Раздел «Кампании» вкладка «Коды завершения»	86
15.1 Добавление кода завершённого вызова	86
15.2 Редактирование информации о коде завершения вызова	87
15.3 Удаление кода завершения вызова	88
16 Раздел «Кампании» вкладка «Группы кодов завершения»	89
16.1 Добавление группы кодов завершения и привязка к ней кодов завершения вызова	89
16.2 Редактирование информации о группе кодов завершения	91
16.3 Удаление группы кодов завершения	91
17 Раздел «Кампании» вкладка «Настройка сценариев»	93
17.1 Добавление настройки сценария	93
17.2 Редактирование настройки сценария	94

17.3 Удаление сценария.....	94
17.4 Настройка сценария	95
18 Работа с операторами	98
18.1 Раздел «Операторы» вкладка «Умения»	98
18.1.1 Добавление умений в сводный список умений оператора	98
18.1.2 Редактирование информации об умении оператора	99
18.1.3 Удаление умения оператора из общего списка умений	99
18.2 Раздел «Операторы» вкладка «Операторы»	100
18.2.1 Добавление оператора.....	100
18.2.2 Редактирование информации об операторе.....	104
18.2.3 Удаление оператора	104
18.3 Раздел «Операторы» вкладка «Номера IVR»	105
18.3.1 Добавление номера IVR в сводный список номеров IVR	105
18.3.2 Редактирование информации о номере IVR	106
18.3.3 Удаление номера IVR из общего списка номеров IVR	107
19 Работа со стратегиями. Создание кампании	108
19.1 Раздел «Кампании» вкладка «Стратегии»	108
19.1.1 Режимы обзвона	108
19.1.2 Добавление новой стратегии кампании	109
19.1.3 Редактирование информации о стратегии	117
19.1.4 Удаление стратегии кампании	118
19.2 Раздел «Кампании» вкладка «Кампании».....	118
19.2.1 Добавление кампании.....	119
19.2.2 Присвоение кампании фильтров.....	122
19.2.3 Запуск кампании	123
19.2.4 Завершение кампании.....	120
19.2.5 Редактирование информации о проводимой кампании	120
19.2.6 Удаление кампании из общего списка проводимых кампаний	121
20 Дополнительные вкладки системы	123
20.1 Раздел «Мониторинг»	123
20.2 Раздел «Операторы»	126
20.2.1 Раздел «Операторы» вкладка «Интеграции»	126
20.2.2 Раздел «Операторы» вкладка «Ограничения».....	128
20.2.3 Раздел «Операторы» вкладка «Очереди»	131
20.3 Раздел «Кампании».....	133
20.3.1 Раздел «Кампании» вкладка «Активные кампании».....	133
20.3.2 Раздел «Кампании» вкладка «Управление перезвоном»	136
20.4 Раздел «Отчеты»	139
20.4.1 Вкладка «Отчеты»	140
20.4.2 Вкладка «Рассылка отчетов».....	142
20.4.3 Вкладка «Получатели»	146
20.5 Раздел «Супервизор» вкладка «Активные кампании»	148
20.6 Раздел «Настройки»	152
20.6.1 Раздел «Настройки» вкладка «Источники данных»	152
21 Общие действия на страницах системы	159

21.1 Сортировка данных в таблице.....	159
21.2 Поиск информации в таблице.....	159
22 Выход из системы	160
23 Техническое обслуживание «Дайлер 2.0»	161
23.1 Список сервисов, краткое описание, карта портов	161
23.2 Управление кластером: обзор и ключевые команды	162
23.2.1 Архитектура кластера	162
23.2.2 Управление PostgreSQL через Patroni	163
23.2.3 Управление ClickHouse	164
23.2.4 Управление Quorum-серверами (ZooKeeper)	164
23.2.5 Управление Dialer и Docker Compose	164
23.2.6 Ошибки при перемещении Dialer и их устранение.....	164
23.2.7 Возвращение Dialer на первый сервер	165
23.3 Обновление Dialer в кластере	166
23.3.1 Определение текущего состояния кластера.....	166
23.3.2 Подготовка к обновлению	166
23.3.3 Запуск обновления.....	166
23.3.4 Обновление базы данных (PostgreSQL)	167
23.3.5 Финальные настройки	167
Обновление Docker Compose	167
Перезапуск Dialer	167
23.3.6 Перемещение Dialer на основной сервер.....	168
23.4 Проверка работоспособности сервисов	168
23.5 Перезапуск сервисов	168
23.6 Просмотр логов.....	168
23.7 Типовые ошибки и их локализация.....	169
23.8 Дополнительные используемые команды docker	169

ГЛОССАРИЙ

Термин/Сокращение	Описание
APM	Автоматизированное рабочее место оператора контактного центра
AMD	(Automatic Machine Detection) – Система управления детекцией роботов и «умных секретарей»
DCM	(Dialer Call Manager) – Кастомизированный SIP-сервер, управляющий процессом набора номеров. Сделан на базе Freeswitch фреймворка
ОС	Операционная система
СУБД	Система управления базами данных
ПО	Программное обеспечение
DNC	(Do Not Call) – Черный список номеров, исключаемых из обзвона
IVR	(Interactive Voice Response) – Автоматизированная система голосового меню
QIVR	Quality IVR – Система оценки качества вызовов
REST API	(Representational State Transfer Application Programming Interface) – Интерфейс взаимодействия между различными приложениями и системами
SIP	(Session Initiation Protocol) – Протокол управления сеансами связи
CSV	(Comma-Separated Values) – Формат текстовых файлов для хранения данных
XLS	Формат электронной таблицы Microsoft Excel
SOAP Web Services	(Simple Object Access Protocol) – Протокол обмена сообщениями между системами

FS	FreeSWITCH – Голосовая платформа
ClickHouse	СУБД для аналитики
PostgreSQL	База данных
RHEL	(Red Hat Enterprise Linux) – Дистрибутив Linux
LDAP	(Lightweight Directory Access Protocol) – Протокол аутентификации и работы с каталогами пользователей
SMS	(Short Message Service) – Служба коротких сообщений
API	(Application Programming Interface) – Интерфейс взаимодействия между приложениями
AI	(Artificial Intelligence) – Искусственный интеллект
SFTP	(Secure File Transfer Protocol) – Безопасный протокол передачи файлов
HTTP	(Hypertext Transfer Protocol) – Протокол передачи гипертекста
UTC	(Coordinated Universal Time) – Всемирное координированное время
GUI	(Graphical User Interface) – Графический пользовательский интерфейс
CLI	(Command Line Interface) – Интерфейс командной строки
CRM	(Customer Relationship Management) – Система управления взаимоотношениями с клиентами
SQL	(Structured Query Language) – Язык структурированных запросов
Docker	Платформа контейнеризации приложений
Redis	База данных типа «ключ-значение» для кэширования и быстрой обработки данных

Nginx	Веб-сервер и обратный прокси-сервер
TLS	(Transport Layer Security) – Протокол шифрования
POM	Аббревиатура Avaya Proactive Outreach Manager. Может использоваться в терминологии
YAML	(Yet Another Markup Language) – Читаемый формат конфигурационных файлов
CR	(Call Rate) – Скорость набора звонков в системе
Hit Rate	Вероятность соединения оператора с контактом
Service Level	Уровень сервиса, допустимое количество клиентов в очереди
Predictive Dialing	Автоматический режим обзвона с прогнозированием занятости операторов
Progressive Dialing	Автоматический режим обзвона без резервирования операторов
Preview Dialing	Режим обзвона, при котором оператор заранее просматривает карточку контакта
Agentless Dialing	Режим обзвона без участия оператора
Blending	Совмещенная работа операторов на входящие и исходящие звонки

1 Общее описание

ПО «Дайлер 2.0» представляет собой систему комплексного исходящего мультимедийного взаимодействия для контактных центров.

«Дайлер 2.0» состоит из нескольких подсистем:

- Веб портал «Дайлер 2.0» - (Веб портал «Дайлер 2.0» - в нем проводятся все основные операции: управление обзвоном, настройки стратегий, кампаний, ограничений, импортов, экспортов, скриптинга, интеграций, ведение пользователей и ролевой модели, построение исторической отчетности и отчетности реального времени);
- АРМ – рабочее место оператора контактного центра. При помощи АРМ оператор принимает и обрабатывает звонки;
- АМД – система управления детекцией роботов и «умных секретарей»
- DCM – SIP сервер, управляющий процессом набора номеров. Может быть как встроенный в «Дайлер 2.0», так и внешний кластеризуемый сервер, зависит от требуемой нагрузки.

Основные возможности системы:

- Поддержка разных режимов обзвона: Predictive/Cruise-Control, Progressive/Preview, Agentless, Skill-based, Goal-based;
- Режимы работы операторов: Прямой вызов, Технический вызов;
- Каналы оповещения: Голос, Email, SMS, REST API (http request);
- Возможность интеграции с мессенджерами: WhatsApp, Telegram, Viber;
- Совместимые платформы:
 - Cisco Unified Communications Manager, системы управления вызовами, разработанной компанией Cisco для унифицированных коммуникаций.
 - Cisco UBE, или Cisco Unified Border Element: решение от Cisco, которое действует как Session Border Controller (SBC) в сетях унифицированных коммуникаций.
 - Cisco Contact Center компании Cisco для контакт центров.
 - Avaya Aura Call Center Elite: решение от компании Avaya.
 - Флат SoftSwitch, Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью "ФЛАТ" ИНН: 7705121991, номер в реестре отечественного ПО: Реестровая запись №3817 от 16.08.2017. Произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 15.08.2017 №421;
 - Naumen Contact Center, Правообладатель: АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "НАУМЕН" ИНН: 6671111140, номер в реестре отечественного ПО: Реестровая запись №177 от 18.03.2016. Произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.03.2016 №112;
 - AVELANA, Правообладатель: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "УАЙХЭППЕН" ИНН: 7704327372;
 - Программа контакт-центра SIGURD-MIND, Правообладатель: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "СИГУРД-АЙТИ" ИНН: 7802695166, номер в реестре отечественного ПО: Реестровая запись №9460 от 04.03.2021, Произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 04.03.2021 №131;

- Флат Контакт, Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью "ФЛАТ" ИНН: 7705121991, номер в реестре отечественного ПО: Реестровая запись №4688 от 19.09.2018, Произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.09.2018 №475;
 - ФЛАТ SBC, Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью "ФЛАТ" ИНН: 7705121991;
 - Контакт-центр от Expert Solutions (ES CCS) и его компонентами, Правообладатель: АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ЭКСПЕРТ СОЛЮШНС» ИНН: 7705466450;
 - ФЛАТ Запись, Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью "ФЛАТ" ИНН: 7705121991, номер в реестре отечественного ПО: Реестровая запись №3996 от 11.12.2017, Произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 07.12.2017 №680;
 - Для интеграции с перечисленными выше внешними системами использовать преимущественно Communications Broker, Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью "ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ" ИНН: 7737547373, Реестровая запись №18649 от 22.08.2023, Произведена на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 22.08.2023 по протоколу заседания экспертного совета от 09.08.2023 №513пр;
 - Для мониторинга и самодиагностики использовать преимущественно СИКОРД, Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью "ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ" ИНН: 7737547373, Реестровая запись №18651 от 22.08.2023, Произведена на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 22.08.2023 по протоколу заседания экспертного совета от 09.08.2023 №513пр;
 - Биллинговая программа: ФЛАТ Тарификация, Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью "ФЛАТ" ИНН: 7705121991, номер в реестре отечественного ПО: Реестровая запись №4689 от 19.09.2018, Произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.09.2018 №475;
 - Поддерживаемые операционные системы: Astra Linux, АЛБТ 8 СП, РЕД ОС, SberOS.
 - Поддерживаемые СУБД: PostgreSQL, Postgres Pro, Tantor, Platform V Pangolin.
 - Поддерживаемые колоночные СУБД: ClickHouse, Cassandra.
 - Серверная часть должна разворачиваться в среде Kubernetes, Platform V DropApp.
 - Поддерживаемые браузеры: Яндекс Браузер, СберБраузер, Google Chrome, Mozilla Firefox.
- Возможные голосовые терминалы: Внешние телефоны, WebRTC клиент, (FS/AudioCodes);

- При старте, остановке и в процессе выполнения кампании система ведет балансировку ресурсов операторов в соответствии с количеством и приоритетами исходящих взаимодействий;

- Система позволяет включать в исходящие взаимодействия выборочно номера из «черного списка» либо игнорировать «черный список» для определенных кампаний;

- Добавление произвольного количества атрибутов контакта, формирование карточки контакта с любым набором информации из атрибутов;

- Управление настраиваемым механизмом группировки кампаний, заданий, очередей и списков контактов;

- Формирование и редактирование «черных списков» контактов (номера, email, аккаунты клиентов, которые заявили о своем нежелании участвовать в исходящих взаимодействиях);

- Получение в режиме реального времени информации по клиенту путем вызова внешнего веб-сервиса и отображение данной информации оператору, который в случае необходимости может обновить данную информацию, а система в этом случае отправляет перезапрос информации;

- Регулирование интенсивности исходящих взаимодействий;

- Настройка стратегий поддерживает установку произвольных интервалов времени между каждой попыткой повтора звонка на другой номер контакта или отправкой сообщения по СМС, email, в социальную сеть;

- Гибкая поддержка часовых поясов, что предоставляет возможность настроить учет производственного календаря Российской Федерации;

- Загрузка данных, используя возможность импорта данных.

- Поддержка формирования и изменения списков контактов для исходящих взаимодействий из разных источников:

- текстовый файл формата CSV/XLS;

- внешняя база данных;

- импорт из третьих систем через REST/SOAP Web services;

- ручное добавление записей в списки контактов через интерфейс супервизора.

Текстовый файл может быть загружен как внешней системой, так и быть забран системой по SFTP.

Автоматическая загрузка списков контактов по расписанию.

Применение встроенных и настраиваемых пользователями фильтров к спискам контактов перед запуском исходящих взаимодействий.

- Гибкая настройка скриптинга, создание ответов по опросу в БД и построение отчетов в форматах `xlsx`, `csv`, `html`;

- Настройка интеграций и открытие их в отдельном окне в АРМ оператора;

- Для управления Dialer извне реализован API интерфейс;

- Для обеспечения непрерывного процесса детектирования новых голосов роботов выстроена тройная система добавления образцов голосов и их ручное или автоматическое удаление;

- Для добавления образцов голосов реализован ручной режим импорта образца или архива образцов из других систем, реализована интеграция с АРМ оператора и AI, который проверяет все ответы на новые голоса роботов в режиме реального времени;

- По результатам добавления образцов голосов на верификацию через Менеджер, супервизор может управлять статусом образцов, прослушать их, удалить, скачать для другой системы и т.д;
- Статистика Менеджера позволяет понять используемость конкретного образца голоса и его необходимость для функционирования системы;
- Настройки позволяют настроить автоматический запуск искусственного интеллекта для самообучения и предсказания.

2 Авторизация

Для начала работы с системой необходимо пройти авторизацию:

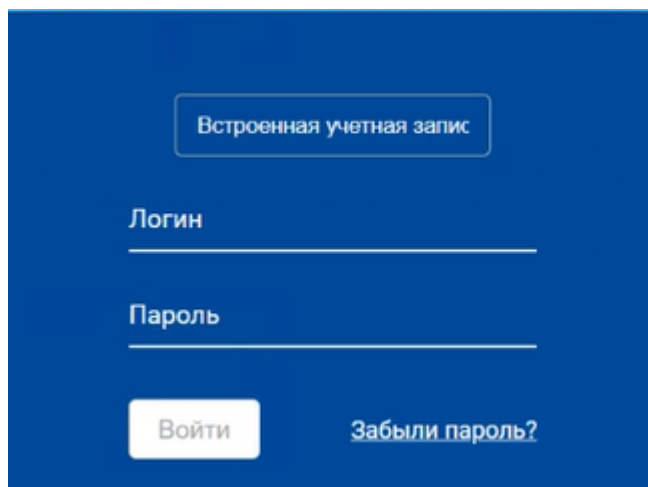


Рисунок 1

- выбрать способ авторизации: «Встроенная учетная запись» или «Доменная учетная запись»;

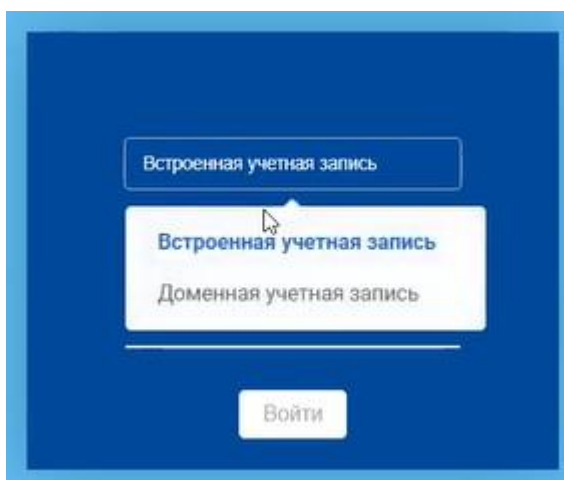


Рисунок 2

- ввести персональный логин и пароль в форму ввода;

Примечание:

1. Если в качестве типа авторизации используется «Встроенная учетная запись», то данные для входа (логин и пароль) непосредственно настраиваются в системе на вкладке «Пользователи».
2. Если в качестве типа авторизации используется «Доменная учетная запись», то данные для авторизации (логин и пароль) хранятся в смежной системе авторизации, например, LDAP.

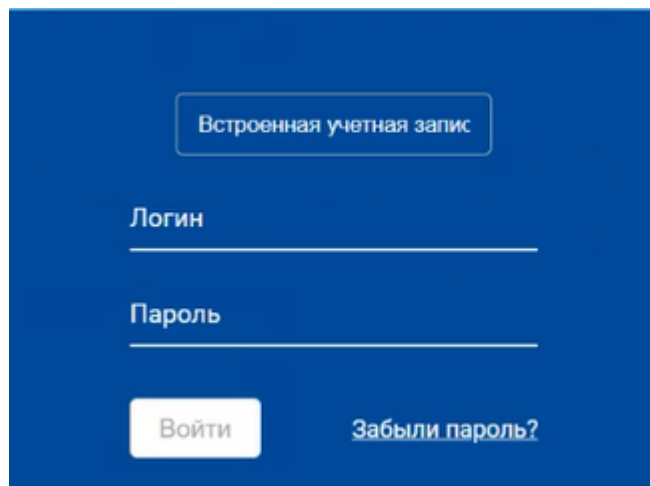


Рисунок 3

- нажать кнопку «Войти». Пользователь авторизовался в системе. Откроется первая, из доступных для пользователя, страница.

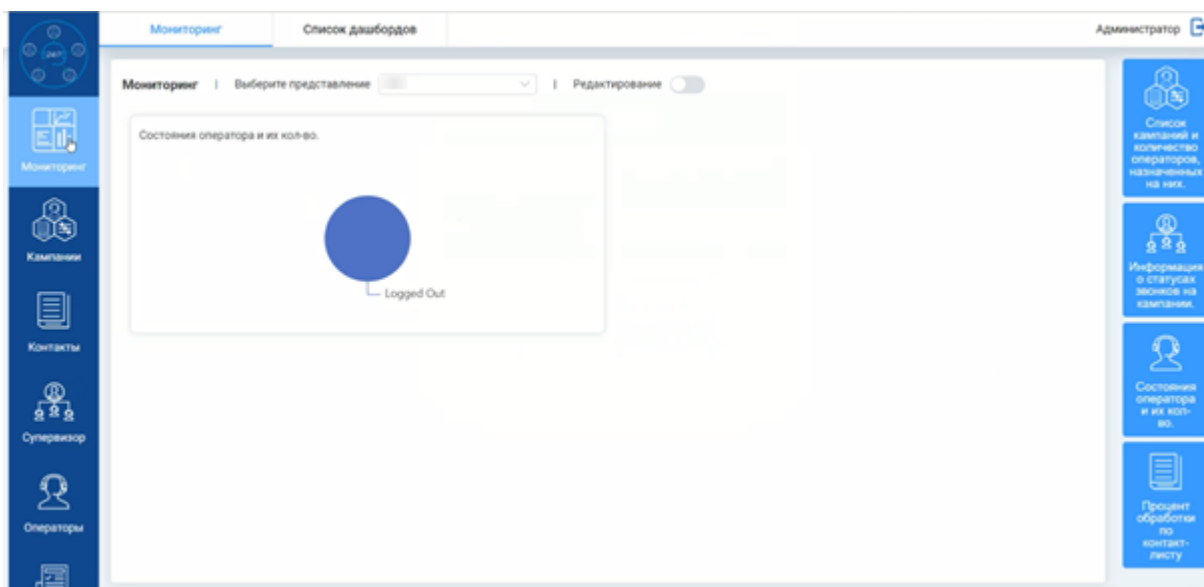


Рисунок 4

Если при авторизации через встроенную учетную запись у пользователя возникла проблема со входом (например, не известен пароль), то данному пользователю доступна возможность восстановить пароль, нажав на кнопку «Забыли пароль?» в окне авторизации. Откроется окно «Восстановление пароля», приведенное на рисунке 5.

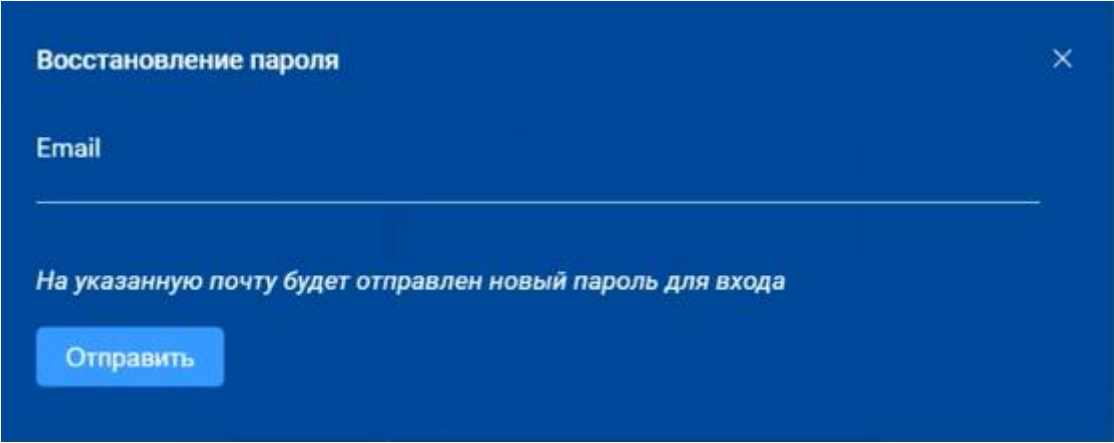
The image shows a web form for password recovery. It has a dark blue background. At the top left, the text "Восстановление пароля" is written in white. At the top right is a white "X" icon. Below the title is a white input field labeled "Email". Underneath the input field is a horizontal white line. Below the line, the text "На указанную почту будет отправлен новый пароль для входа" is written in white. At the bottom left is a light blue button with the text "Отправить" in white.

Рисунок 5

Далее необходимо в поле «Email» ввести адрес электронной почты, закрепленной за его аккаунтом в системе, и нажать кнопку «Отправить». На электронную почту пользователю придет письмо, в котором будет содержаться временный пароль. Временный пароль необходимо использовать для авторизации. После успешной авторизации необходимо его изменить, используя для этого инструменты системы.

3 Начало работы

Для начала работы в системе необходимо:

- Добавить роли пользователей, если предустановленных ролей пользователей недостаточно для выполнения поставленных задач;
- Добавить пользователя;
- Привязать пользователя к конкретной роли;
- Настроить доступ к страницам сайта для пользователей выбранной роли;
- Настроить разрешенные действия для роли;
- Настроить доступ роли к объектам системы;
- Добавить пользователя/пользователей в систему с привязкой его к роли и организации

3.1 Раздел «Настройки» вкладка «Роли»

В разделе «Настройки» вкладка «Роли» отображается полный список пользователей ролей, а также доступно создание новых ролей, редактирование информации о роли, удаление роли.

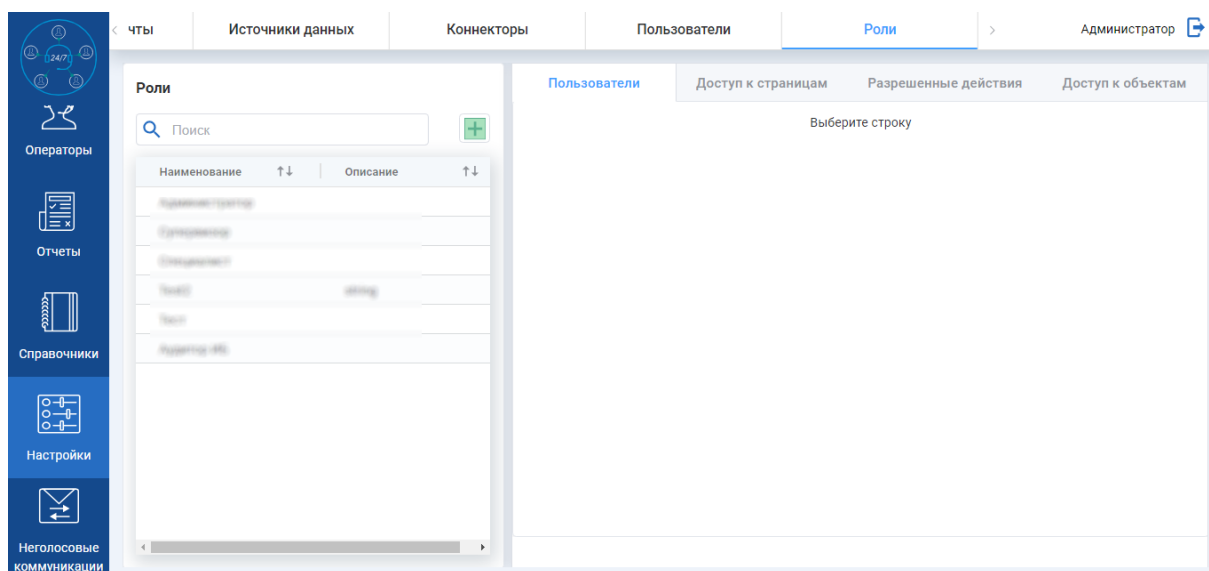


Рисунок 6

В системе реализованы следующие предварительно настроенные роли:

- Администратор. Пользователю с ролью администратор доступны все страницы портала (просмотр, редактирование, удаление данных на страницах), все объекты системы;
- Супервизор. Пользователю с ролью супервизор доступно заведение, редактирование и удаление контакт-листов, разрешено осуществлять настройку кампаний, осуществлять мониторинг за работой операторов, а также доступна работа с отчетностью;
- Специалист. Пользователю с ролью специалист предоставлен только доступ к АРМ;
- Аудитор ИБ. Пользователь с ролью Аудитор ИБ осуществляет проверку работы системы и ему доступен отчет о действиях пользователя в разделе «Отчеты».

3.1.1 Добавление роли

3.1.1.1 Добавление роли в справочник ролей

Чтобы добавить новую роль пользователя, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладке «Роли»;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Добавление роли»;

Добавление роли

Наименование *

Описание

Добавить

Заккрыть

Рисунок 7

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование. Указать наименование роли.
- Заполнить необязательное поле:
 - Описание. Указать описание роли.
- Нажать кнопку «Добавить». Новая роль пользователя будет создана. Данные роли отобразятся в списке ролей на вкладке «Роли».
- Далее необходимо привязать данные к роли (назначить пользователям данную роль (см. п. 3.1.1.2), указать какие страницы системы доступны пользователю с данной ролью (см. п. 3.1.1.3), указать какие действия разрешены для пользователя с данной ролью (см. п. 3.1.1.4), указать доступ к объектам для данной роли (см. п. 3.1.1.5).

3.1.1.2 Привязка пользователя к роли

Чтобы привязать пользователей к роли, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладке «Роли»;
- Нажать на строку роли. Отобразится вкладка «Пользователи» дополнительного блока вкладок;

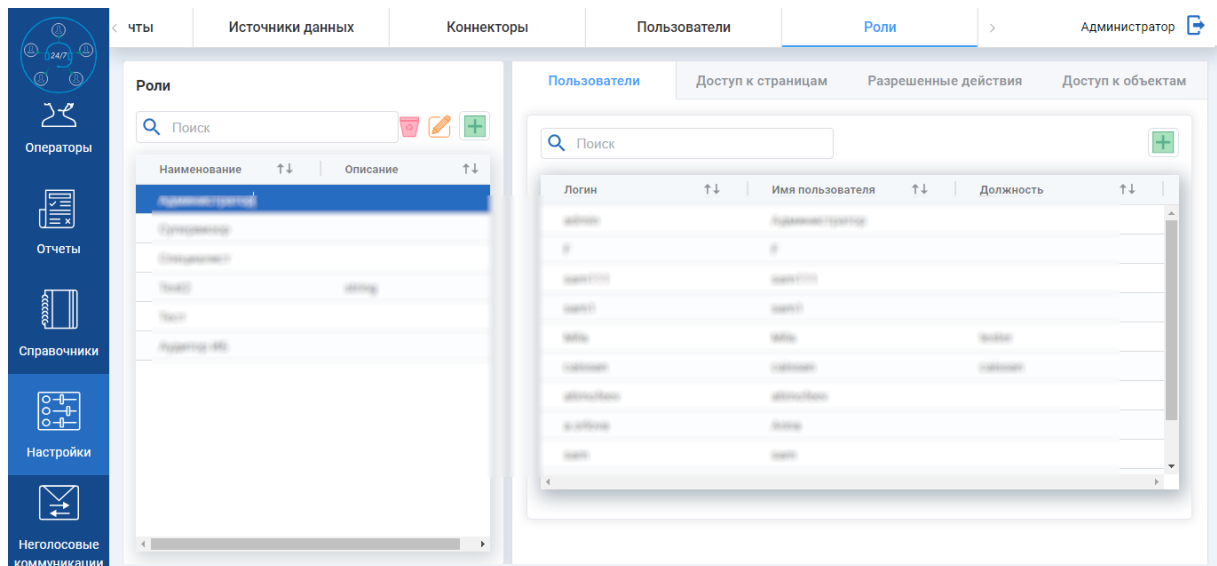


Рисунок 8

- Нажать кнопку  в блоке «Пользователи». Откроется окно «Добавление пользователя»

Добавление пользователя



Наименование *

Выбрать



Добавить

Закреть

Рисунок 9

- В поле «Наименование» выбрать из раскрывающегося списка пользователя, которому будет присвоена данная роль.

- Нажать кнопку «Добавить». Данные будут сохранены в системе.

Примечание: Одному пользователю можно присвоить только одну роль.

3.1.1.3 Настройка доступа к страницам сайта для пользователей выбранной роли

Чтобы настроить доступ к страницам сайта для пользователей выбранной роли, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладке «Роли»;
- Нажать на строку роли. Отобразится вкладка «Пользователи» дополнительного блока вкладок;
- Нажать на вкладку «Доступ к страницам» в блоке дополнительных вкладок. Откроется вкладка «Доступ к страницам»;

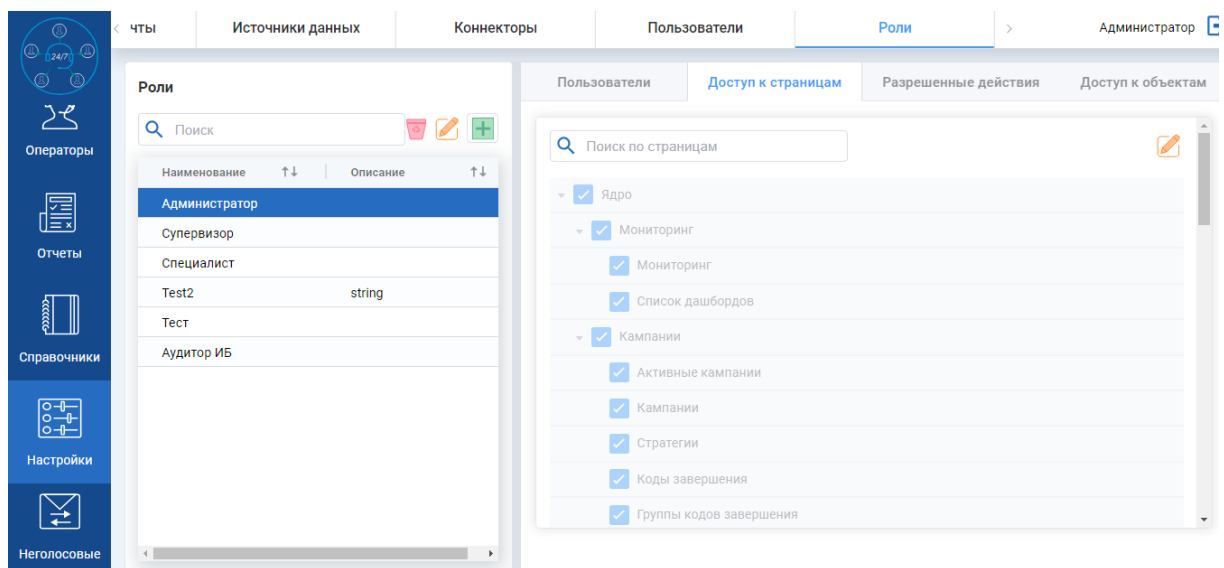


Рисунок 10

- Нажать на кнопку . Список страниц станет доступен для редактирования;

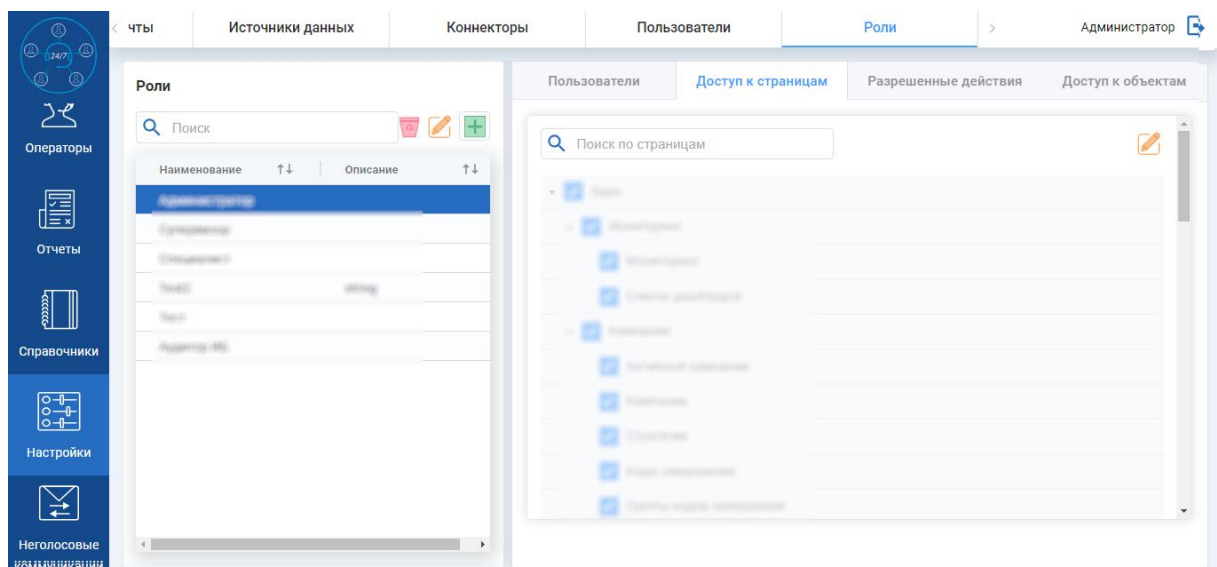


Рисунок 11

- Установить флажки в полях тех страниц, которые будут доступны пользователю с данной роли;



- Нажать кнопку . Данные будут сохранены. Нажать на кнопку , чтобы выйти из режима выбора страниц. Данные не будут сохранены.



3.1.1.4 Настройка разрешенных действий для выбранной роли

Чтобы настроить разрешенные действия для выбранной роли, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладке «Роли»;
- Нажать на строку роли. Отобразится вкладка «Пользователи» дополнительного блока вкладок;
- Нажать на вкладку «Разрешенные действия» в блоке дополнительных вкладок. Откроется вкладка «Разрешенные действия»;

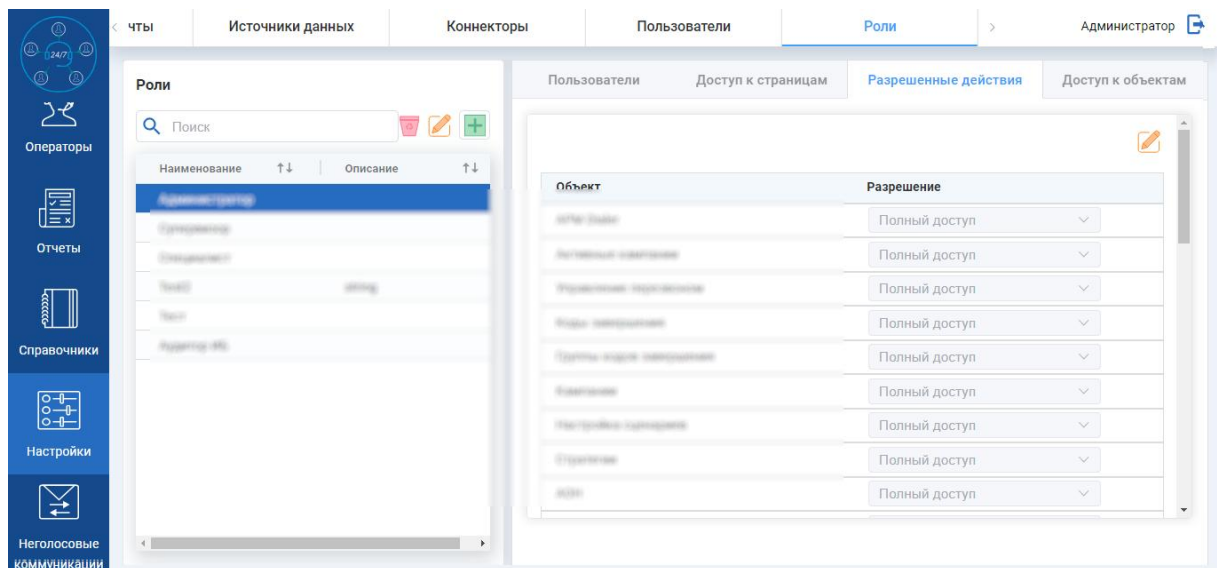


Рисунок 12



- Нажать на кнопку . Список страниц станет доступен для редактирования;

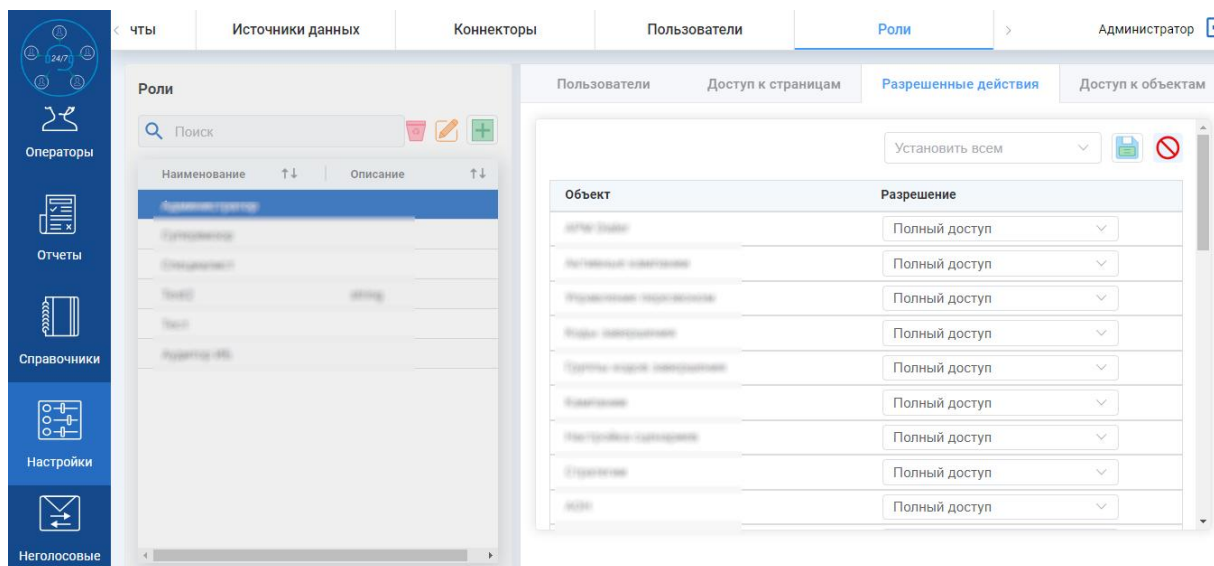


Рисунок 13

• Из раскрывающегося списка в столбце «Разрешение» в строке объекта сайта выбрать значение разрешения: Полный доступ, только чтение. Если выбрано значение «Только чтение», то пользователю доступен только просмотр информации. Если требуется одновременно всем объектам установить одинаковое разрешение, то в поле «Установить всем» из раскрывающегося списка необходимо выбрать значение разрешения: Полный доступ, только чтение. После выбора значения в поле «Установить всем» всем объектам в столбце «Разрешение» будет присвоено одинаковое значение.

• Нажать кнопку . Данные будут сохранены. Нажать на кнопку , чтобы выйти из режима выбора объектов (страниц системы). Данные не будут сохранены.

3.1.1.5 Настройка доступа к объектам для выбранной роли

Примечание: На вкладке «Доступ к объектам» осуществляется разграничение пользователей, групп операторов, кампании на уровне организации, также осуществляется разграничение доступности отчетов и контакт-листов. А также на уровне организации производится разграничение данных, которые отображаются в отчетах. Например, если пользователь организации, в которой он работает, выгружает отчеты, то при выгрузке отчетов ему будет отображаться статистика только по организации, к которой у данного пользователя есть доступ.

Чтобы настроить доступ к объектам для выбранной роли, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладке «Роли»;
- Нажать на строку роли. Отобразится вкладка «Пользователи» дополнительного блока вкладок;
- Нажать на вкладку «Доступ к объектам» в блоке дополнительных вкладок. Откроется вкладка «Доступ к объектам»

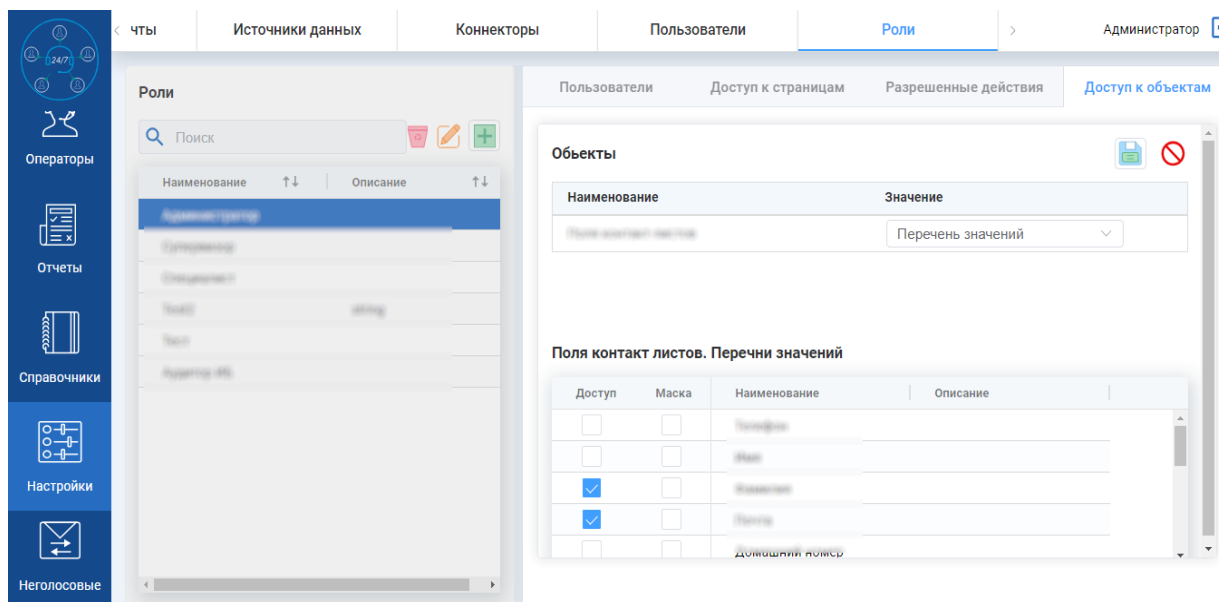


Рисунок 14

- Нажать на кнопку . Список страниц станет доступен для редактирования;

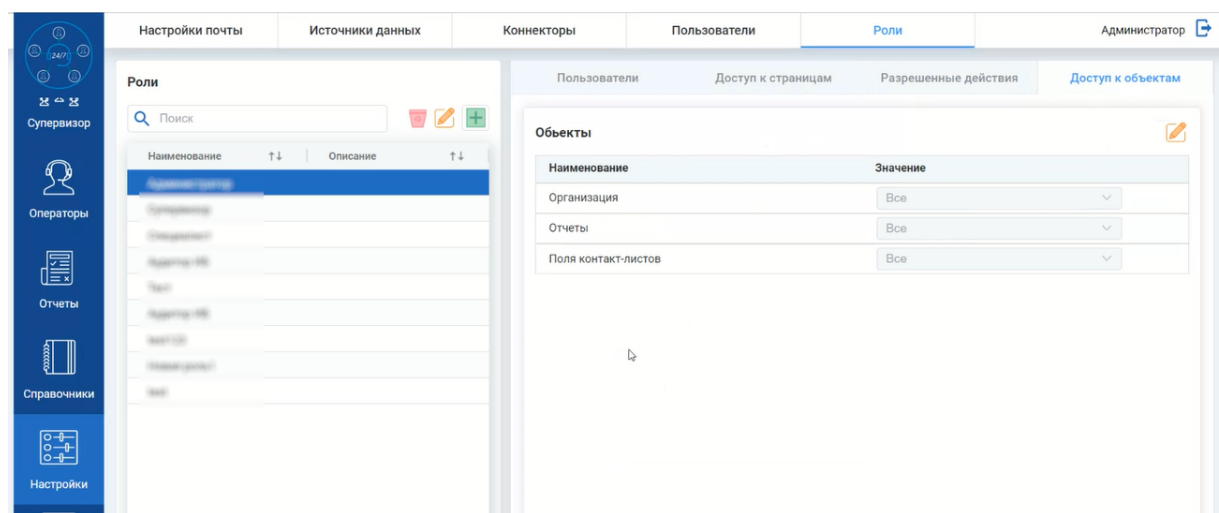


Рисунок 15. Пример вкладки «Доступ к объектам» для роли администратор

- Поле «Организация». В столбце «Значение» в строке «Организация» в столбце «Наименование» выбрать значение из раскрывающегося списка, который состоит из вариантов: Перечень значений, Все. В данном поле осуществляется разграничение в рамках одной организации. Если пользователь заходит на сайт, система определяет из какой он организации и выводит в интерфейсе системы информации с учетом выбранного значения в данном поле.;
- Поле «Отчеты». В столбце «Отчеты» в строке «Организация» в столбце «Наименование» для выбрать значение из раскрывающегося списка, который состоит из вариантов: Перечень значений, Все;

- Нажать кнопку . Данные будут сохранены. Нажать на кнопку , чтобы выйти из режима выбора страниц. Данные не будут сохранены.

Примечание: Если в столбце «Значение» выбран вариант «Только данные пользователя», то пользователю будут доступны только данные организации, в которую он добавлен.

Например, для роли «Супервизор» при выбранном значении «Перечень значений» в строке «Отчеты», доступна настройка доступа к определённым отчетам – будет

доступен блок «Отчеты. Перечень значений». Нажмите кнопку , станут доступны поля для выбора конкретных отчетов, которые будут доступны пользователю с данной ролью. Чтобы выбрать отчеты необходимо установить флажки в строках отчетов, а далее необходимо сохранить выбранные значения.

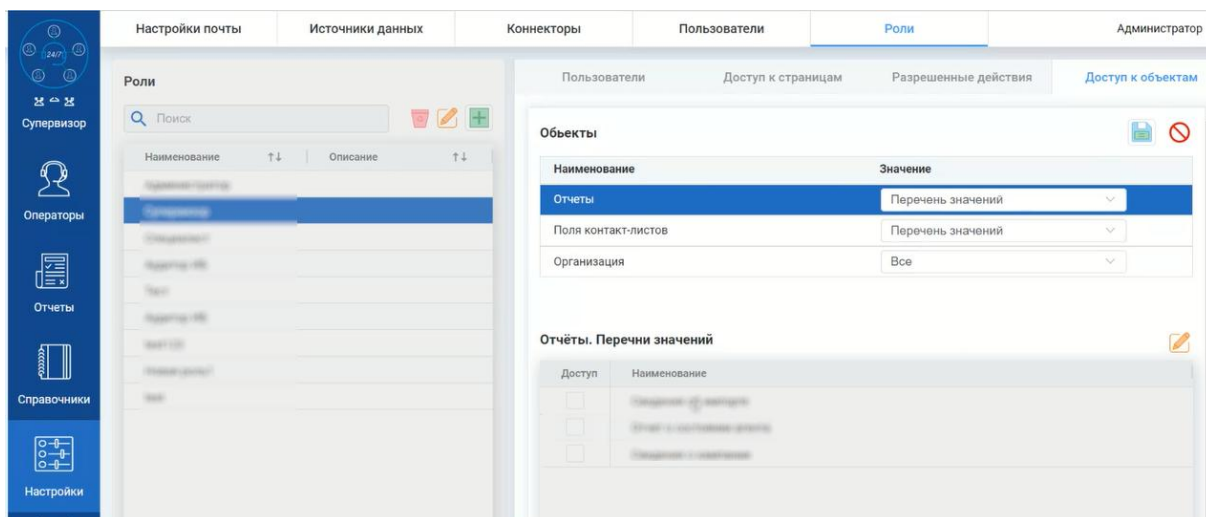


Рисунок 16. Пример вкладки «Доступ к объектам»

Через «Поля контакт-листов» предоставляется доступ к полям контакт-листа, которые будут доступны пользователю с данной ролью. Если в поле «Поля контакт-листов» выбрано значение «Перечень значений», то появляется блок «Поля контакт-листов». Перечень значений», где приводится список всех полей, заведенных в контакт-листе. В столбце «Доступ» необходимо установить флажок, если данное поле в контакт-листе будет доступно пользователю с данной ролью. В поле «Маска» необходимо установить флажок, если данное поле будет маскируемое, например, чтобы скрыть номер телефона клиента от оператора, чтобы при приеме входящего вызова оператор не видел контактный номер клиента.

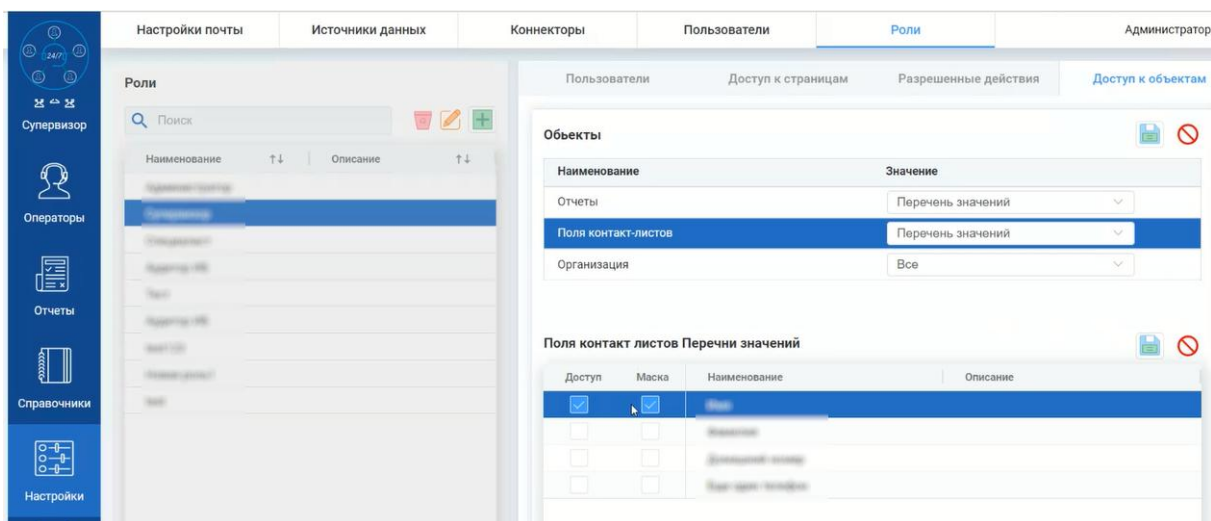


Рисунок 17

3.1.2 Редактирование информации о роли

Чтобы отредактировать информацию о роли, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладку «Роли»;
- Нажать на строку роли;
- Нажать кнопку  в строке роли, информацию о которой необходимо изменить.

Откроется окно «Редактирование роли»;

Редактирование роли
✕

Наименование *

Описание

Сохранить
Заккрыть

Рисунок 18

- Ввести изменения в поля, согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление роли» (см. 3.1.1.1);
 - Нажать кнопку «Сохранить» в окне «Редактирование роли». Изменённые данные будут сохранены.

3.1.3 Удаление роли

Чтобы удалить роль необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладку «Роли»;
- Нажать на строку роли;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

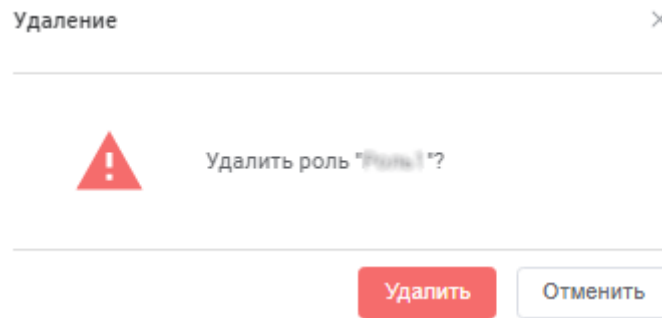


Рисунок 19

- Нажать кнопку «Удалить». Роль будет удалена из списка ролей на вкладке «Роли» раздела «Настройки». Появится информационное сообщение:

✓ Данные успешно удалены

3.2 Раздел «Настройки» вкладка «Пользователи»

В разделе «Настройки» вкладка «Пользователи» отображается полный список пользователей системы, а также осуществляется добавление новых пользователей, редактирование информации о пользователе и осуществляется удаление пользователей.

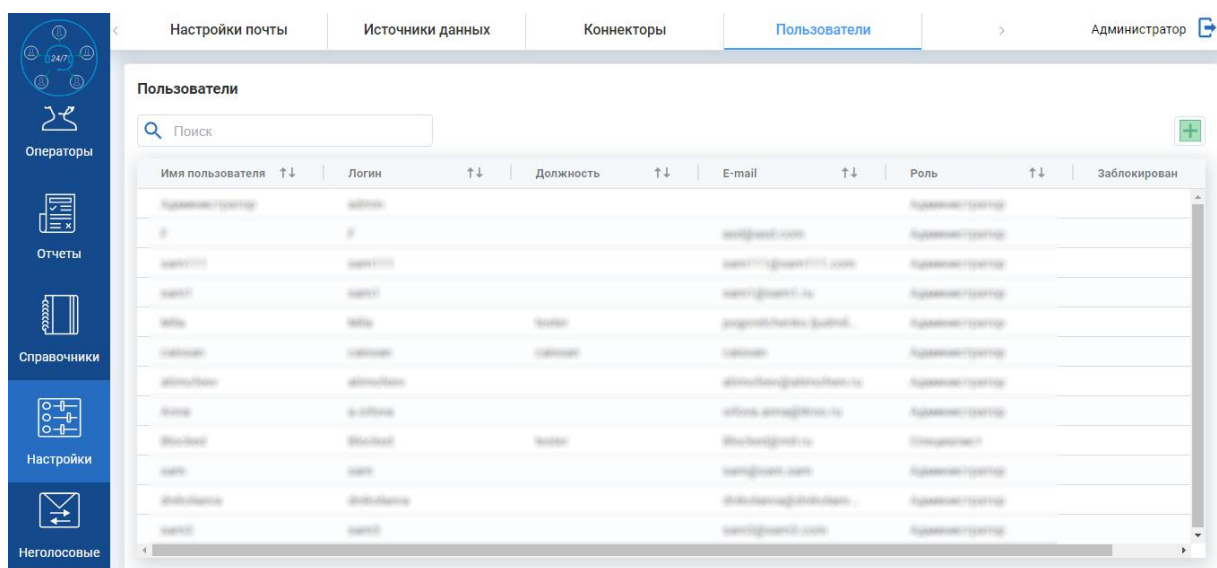


Рисунок 20

3.2.1 Добавление локального пользователя

Чтобы добавить нового локального пользователя, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладке «Пользователи»;



- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление пользователя»;

Добавление пользователя

×

Логин *



Пароль *

Имя *

Организация

Выбрать

▼

Должность

E-mail *

Роль

Выбрать

▼

Добавить

Заккрыть

Рисунок 21

- Заполнить обязательные поля:
 - Логин. Указать логин пользователя;
 - Пароль. Указать пароль для входа;
 - Имя. Указать имя пользователя;
 - Email. Указать адрес электронной почты пользователя;
- Заполнить необязательное поле:
 - Организация. Из раскрывающегося списка выбрать организацию, за которой будет числиться данный пользователь;
 - Должность. Указать должность пользователя;
 - Роль. Из раскрывающегося списка выбрать роль пользователя в системе;
- Нажать кнопку «Добавить». Новый пользователь будет создан. Данные пользователя отобразятся в списке пользователей на вкладке «Пользователи».

3.2.2 Добавление пользователя из домена (LDAP)

Чтобы добавить нового пользователя из домена, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладке «Пользователи»;



- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление пользователя»;

Добавление пользователя



Логин *		
Пароль *		
Имя *		
Должность		
E-mail *		
Роль	Выбрать	

[Добавить](#)[Закрыть](#)

Рисунок 22

- Нажать на кнопку  . Откроется окно «Доменные пользователи»;

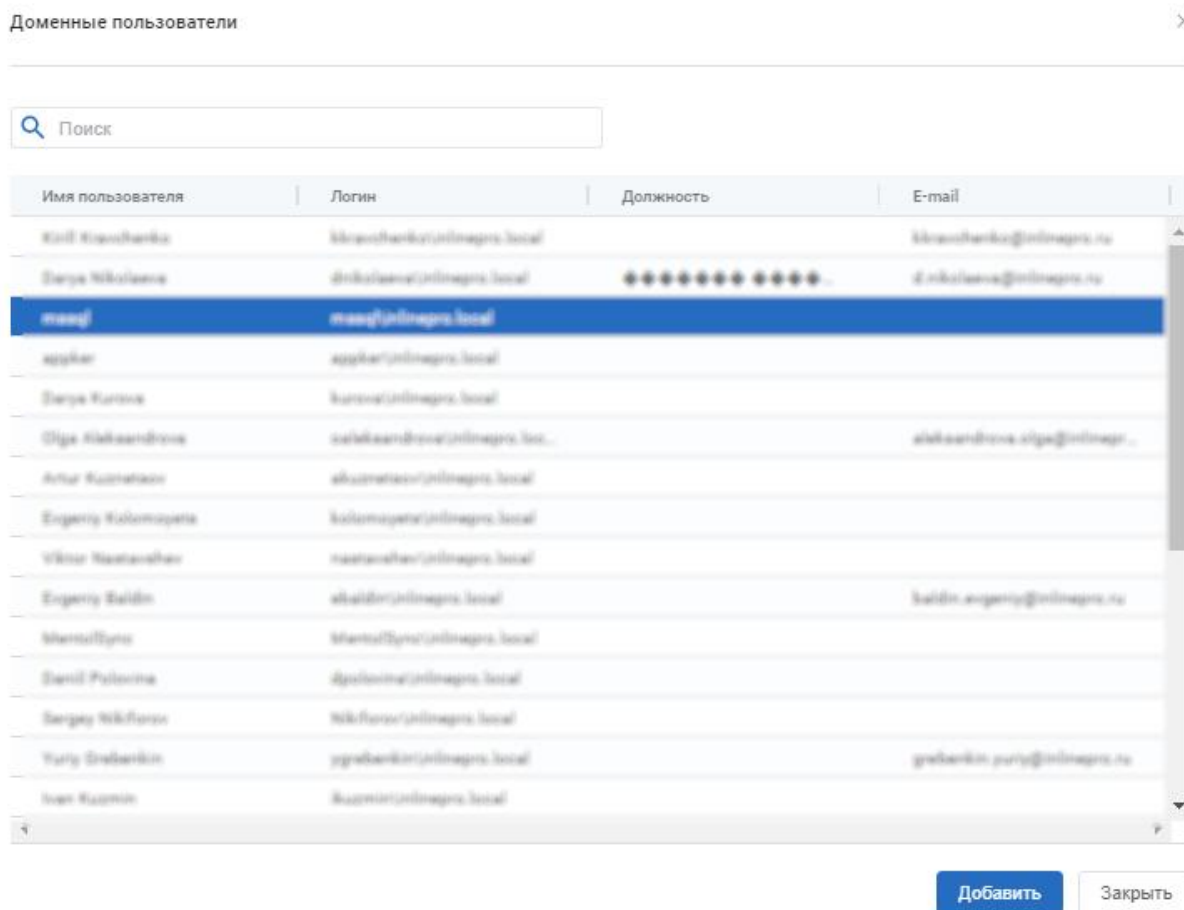


Рисунок 23

- Нажать на строку доменного пользователя;
- Нажать на кнопку «Добавить». В окне «добавление пользователя» будут инициализированы поля Логин, Пароль, Имя, «Должность» (при условии, что данные поля не заполнены у пользователя в окне «Доменные пользователи»);

Внимание: если какое-то поле не заполнилось автоматически, вы можете заполнить данные поля.

- Заполнить необязательное поле:
 - Роль. Из раскрывающегося списка выбрать роль пользователя в системе. Внимание: поле Должность не заполнено, его можно заполнить.
- Нажать кнопку «Добавить». Новый пользователь будет создан. Данные пользователя отобразятся в списке пользователей на вкладке «Пользователи».

Примечание: Для того чтобы была интеграция с LDap, необходимо в конфигурационном файле сервиса Аутентификации прописать фильтры для интеграции с LDap.

3.2.3 Редактирование информации о пользователе

Чтобы отредактировать информацию о пользователе, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладку «Пользователи»;
- Нажать на строку пользователя;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Редактирование пользователя»;

Редактирование пользователя ✕

Логин *

test_login123

Имя *

Test

Должность

E-mail *

test1234@iroo.ru

Роль

Выбрать ▼

Пароль

Сменить пароль

Сохранить

Заккрыть

Рисунок 24

- Ввести изменения в поля, согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление пользователя» (см. п. 3.2.1, 3.2.2);
- Нажать кнопку «Сменить пароль». Откроется окно «Смена пароля»;

Смена пароля ✕

Старый пароль *

Новый пароль *

Повторить пароль *

Сохранить

Заккрыть

Рисунок 25

- Заполнить поля:
 - Старый пароль. Введите старый пароль пользователя;
 - Новый пароль. Введите новый пароль (минимальное количество символов – 8);
 - Повторить пароль. Введите пароль, введенный в поле «Новый пароль» (повторить пароль из поля «Новый пароль»).
- Нажать кнопку «Сохранить». Пароль отобразится в поле «Пароль». Откроется окно «Редактирование пользователя»;
 - Нажать кнопку «Сохранить» в окне «Редактирование пользователя». Изменённые данные будут сохранены.

3.2.4 Удаление пользователя

Чтобы удалить пользователя, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладку «Пользователи»;
- Нажать на строку пользователя;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

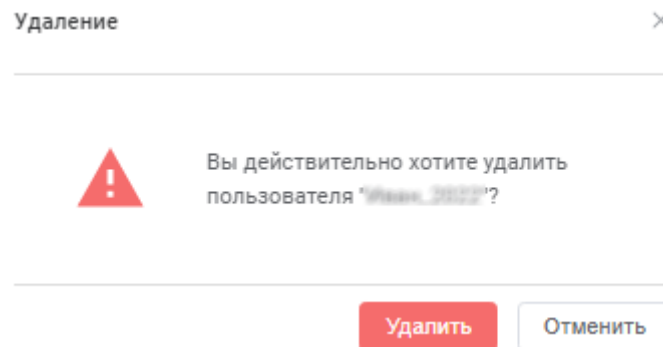
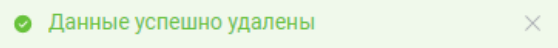


Рисунок 26

- Нажать кнопку «Удалить». Пользователь будет удален из списка пользователей на вкладке «Пользователи» раздела «Настройки». Появится информационное сообщение:



4 Настройка системы до работы с кампаниями и стратегиями (произведение системных настроек)

4.1 Раздел «Коннекторы» вкладки «Настройки»

Раздел «Коннекторы» вкладки «Настройки» предназначен для ведения списка коннекторов, их емкости. На ней можно задавать тип их перебора и порядковый номер. Функционал необходим для горизонтального масштабирования в рамках телефонии.

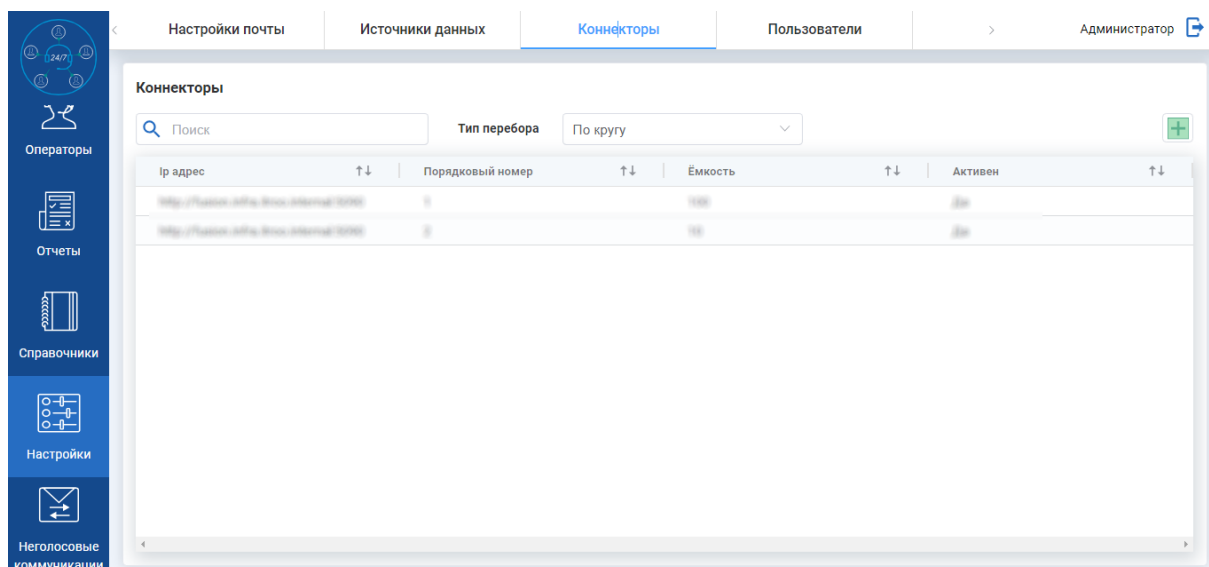


Рисунок 27

На странице вкладки «Коннекторы» располагается поле «Тип перебора», в котором из раскрывающегося списка выбирается вариант перебора коннектора. Например, если выбран вариант «С начала», то из списка на первый коннектор будут распределены вызовы до тех пор, пока не закончится номерная ёмкость данного коннектора и вызовы будут распределены на следующий коннектор. Вариант «С конца» аналогичен варианту «С начала», но распределение вызовов начнется с последнего в списке коннектора. Если выбран вариант «По кругу», то вызовы будут равномерно распределены между всеми коннекторами.

4.1.1 Добавление коннектора

Чтобы добавить новый коннектор, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладку «Коннекторы»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление коннектора»;

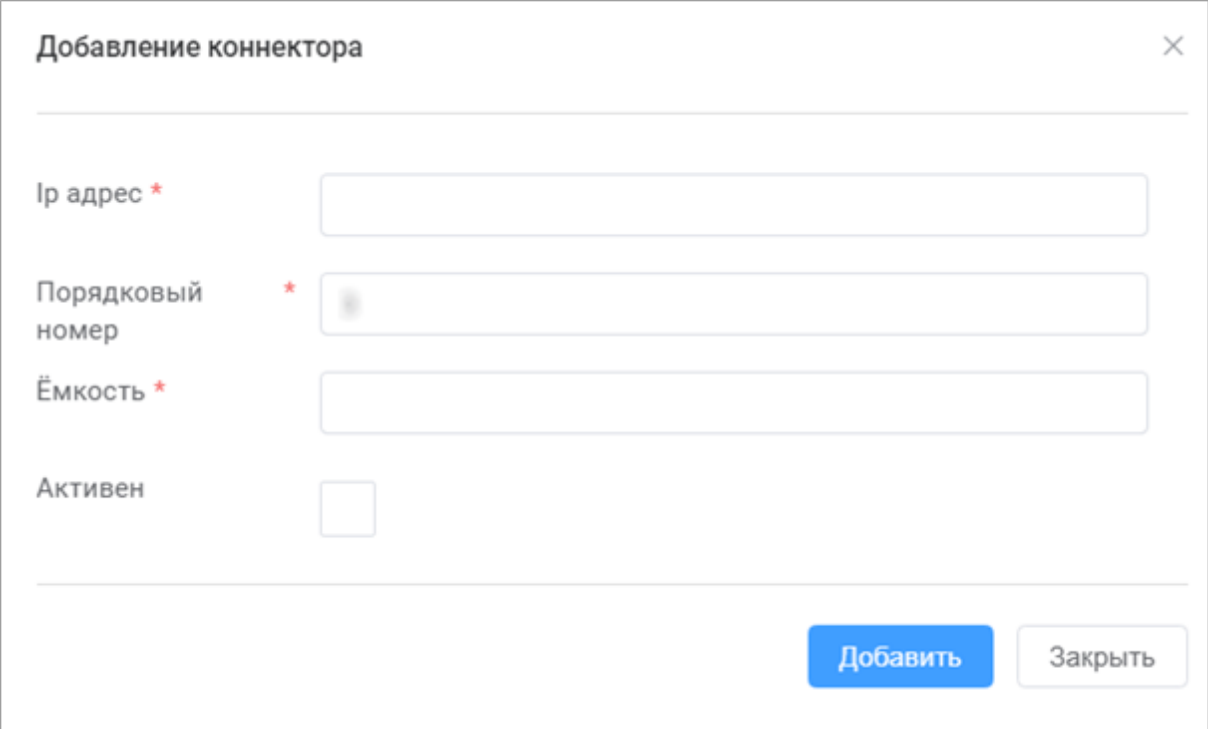


Рисунок 28

- Заполнить поля обязательные поля:
 - Ip адрес. Укажите ip адрес или URL коннектора;
 - Порядковый номер. Укажите порядковый номер коннектора;
 - Ёмкость. Укажите номерную ёмкость коннектора (сколько одновременных вызовов может выдержать данный коннектор).
- Заполните необязательные поля: Активен (установить флажок, если данный коннектор будет активным);
- Нажмите кнопку «Добавить». Новый коннектор отобразится в списке коннекторов на странице вкладки «Коннекторы» раздела «Настройки».

4.1.2 Редактирование информации о коннекторе

Чтобы отредактировать информацию о коннекторе, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладку «Коннекторы»;
- Нажать на строку коннектора;
- Нажать кнопку  или осуществить двойной щелчок мыши по нужному коннектору;
- Откроется окно «Изменение коннектора»;

Изменение коннектора

✕

Ip адрес *

192.168.1.100:8080

Порядковый номер *

1

Ёмкость *

1000

Активен

☒

Сохранить

Заккрыть

Рисунок 29

- Ввести изменения в поля, согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление коннектора» (см. п. 4.1.1);
 - Нажать кнопку «Сохранить» в окне «Изменение коннектора». Изменённые данные будут сохранены.

4.1.3 Удаление коннектора

Чтобы удалить коннектор, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладку «Коннекторы»;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

Удаление

✕



Удалить коннектор номер "1"?

Удалить

Отменить

Рисунок 30

- Нажать кнопку «Удалить». Коннектор будет удален из списка коннекторов на вкладке «Коннекторы» раздела «Настройки». Появится информационное сообщение:

✔ Данные успешно удалены

✕

4.2 Раздел «Настройки» вкладка «Настройки почты»

В разделе «Настройки» на вкладке «Настройка почты» осуществляется SMTP настройка для отправки данных по email (отправка отчетов). В дальнейшем эти настройки используются для восстановления пароля пользователя через отправку нового по email и отправке отчетов на почту.

Настройки почты

IP-адрес

Порт

Логин

Пароль

От кого

Тип аутентификации

Домен

Режим безопасности

Сохранить

Отправить тестовое сообщение

Рисунок 31

4.2.1 Настройка почты

Чтобы произвести настройку почты, необходимо:

- Заполнить поля:
 - IP-адрес. Указать IP-адрес;
 - Порт. Указать порт;
 - Пароль. Указать пароль;
 - От кого. Указать от кого будет отправляться письмо;
 - Тип аутентификации. Выбрать из раскрывающегося списка тип аутентификации;
 - Домен. Указать домен.
 - Режим безопасности. Выбрать из раскрывающегося списка режим безопасности;
- Нажать кнопку «Сохранить».

5 Раздел «Контакты» вкладка «Поля»

В разделе «Контакты» на вкладке «Поля» осуществляется создание полей для дальнейшего использования при создании контактов в контакт-листах.

Примечание: При первичной настройке системы данные на вкладке «Поля» отсутствуют.

5.1 Добавление полей для отображения в контакт листах

Чтобы добавить поля для отображения в контакт листах, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «Поля»;

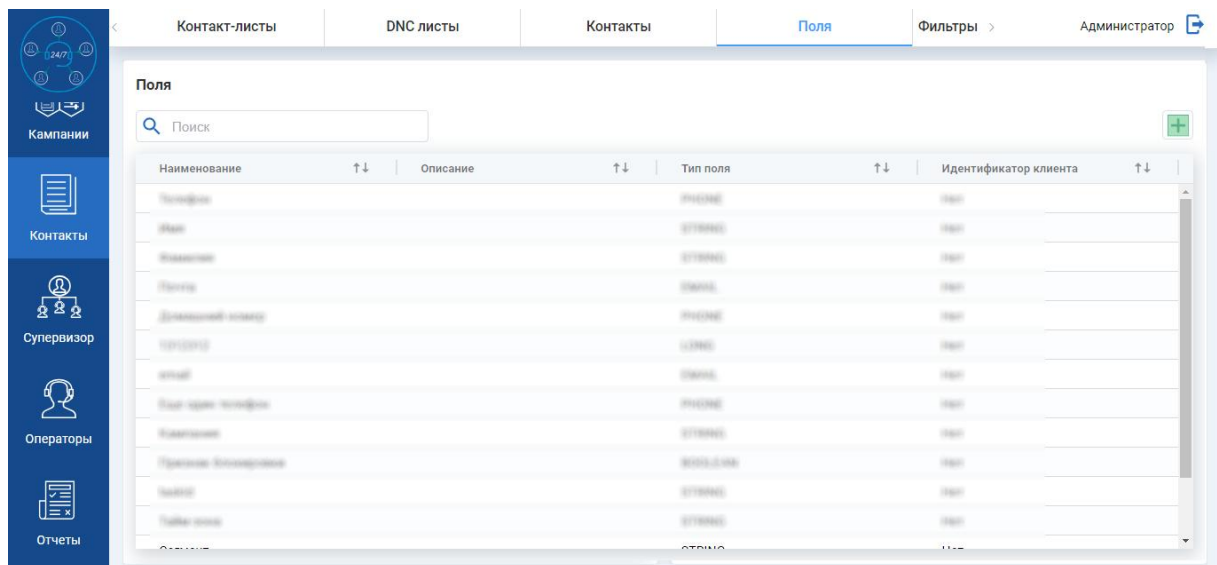


Рисунок 32

- Нажать кнопку  . Откроется окно «Добавление поля»;

Добавление поля
×

Наименование *

Описание

Тип поля *

Выбрать

Маска

Идентификатор клиента
☐

Добавить

Закрыть

Рисунок 33

- Заполнить обязательные поля:
 - Наименование. Указать наименование нового поля;
 - Тип поля. Из раскрывающегося списка выбрать тип поля. Если это поле будет использоваться для хранения телефона, то обязательно нужно выбрать тип поля «PHONE», если будет использоваться адрес электронной почты, то нужно выбрать тип поля «EMAIL»;
- Заполнить необязательные поля: Описание, Маска, Идентификатор клиента.
- Нажать кнопку «Добавить». Новое поле отобразится в списке полей на вкладке «Поля» раздела «Контакты».

Примечание: Если в разделе «Контакты» на вкладке «Поля» было добавлено поле «тайм-зона», то данное поле **не участвует** при обзвоне и в учете тайм-зон не используется. Описание работы тайм-зон приводится в разделе «Справочники» на вкладках «Телефонные коды» (см. п. 10, «Диапазоны номеров» (см. п. 11).

5.2 Редактирование полей для отображения в интерфейсе

Чтобы редактировать поля для отображения в необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «Поля»;

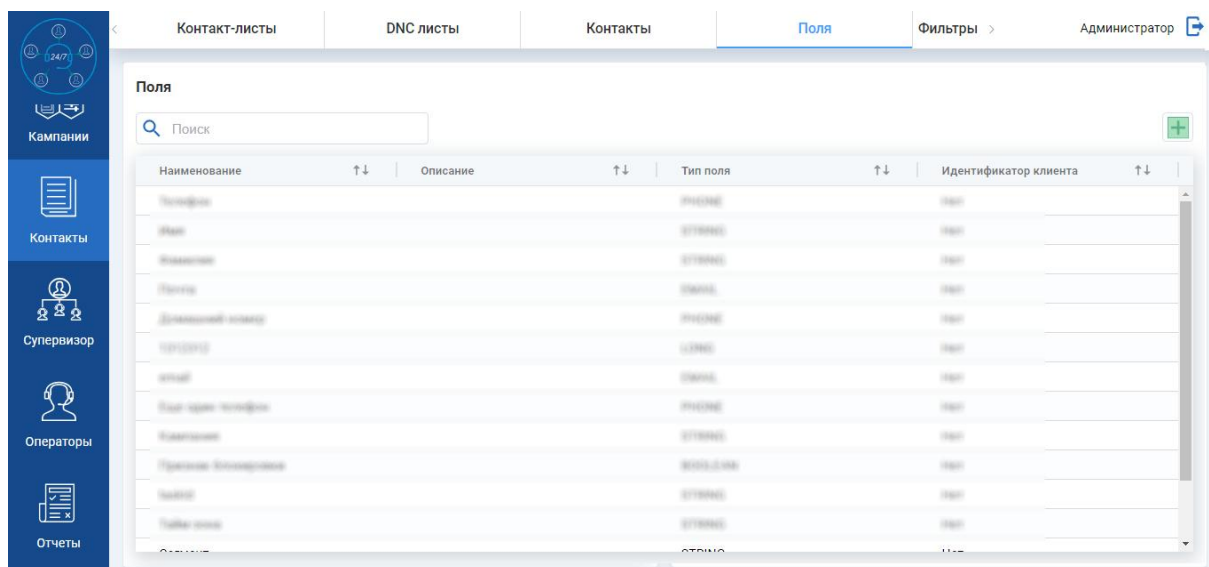


Рисунок 34

- Нажать на строку поля;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Редактирование поля»;

Редактирование поля

Наименование *

Описание

Тип поля

Текст

Маска

Идентификатор клиента

☐

Сохранить

Закреть

Рисунок 35

- Ввести изменения в поля в окне «Редактирование поля» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление поля» (см. п. 5.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке полей на вкладке «Поля» раздела «Контакты».

5.3 Удаление поля для отображения в интерфейсе

Чтобы удалить поле, которое отображалось в интерфейсе совершения исходящего вызова, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «Поля»;

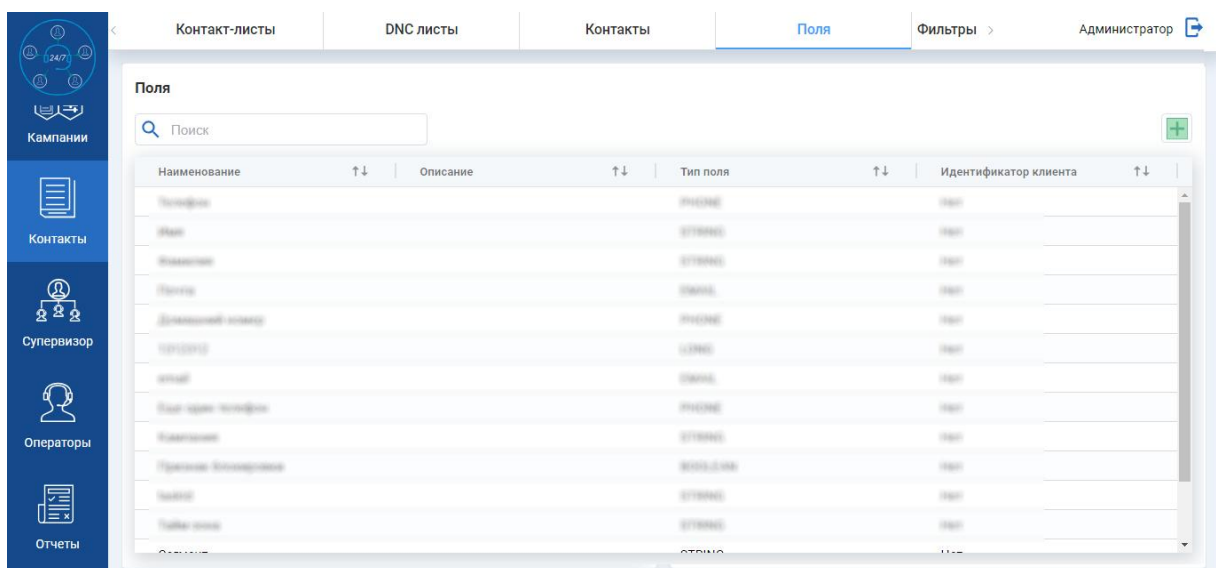


Рисунок 36

- Нажать на строку поля;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

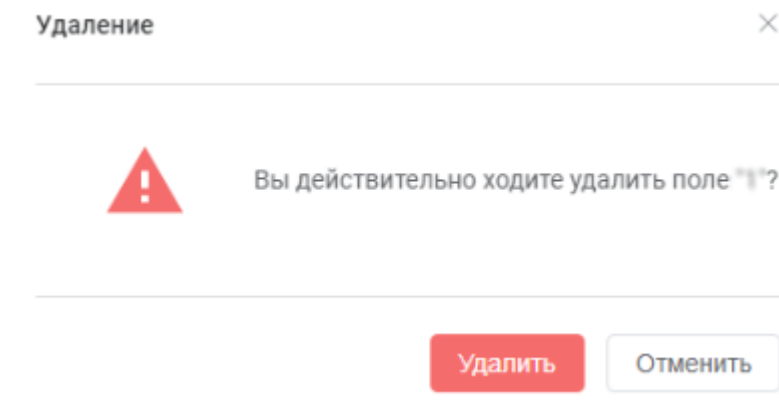
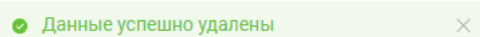


Рисунок 37

- Нажать кнопку «Удалить». Поле будет удалено из списка полей на вкладке «Поля».

Появится информационное сообщение:



6 Раздел «Контакты» вкладка «Контакт-листы»

На вкладке «Контакт-листы» раздела «Контакты» отображается информация о количестве контактов в контакт-листе и какие поля в нем используются.

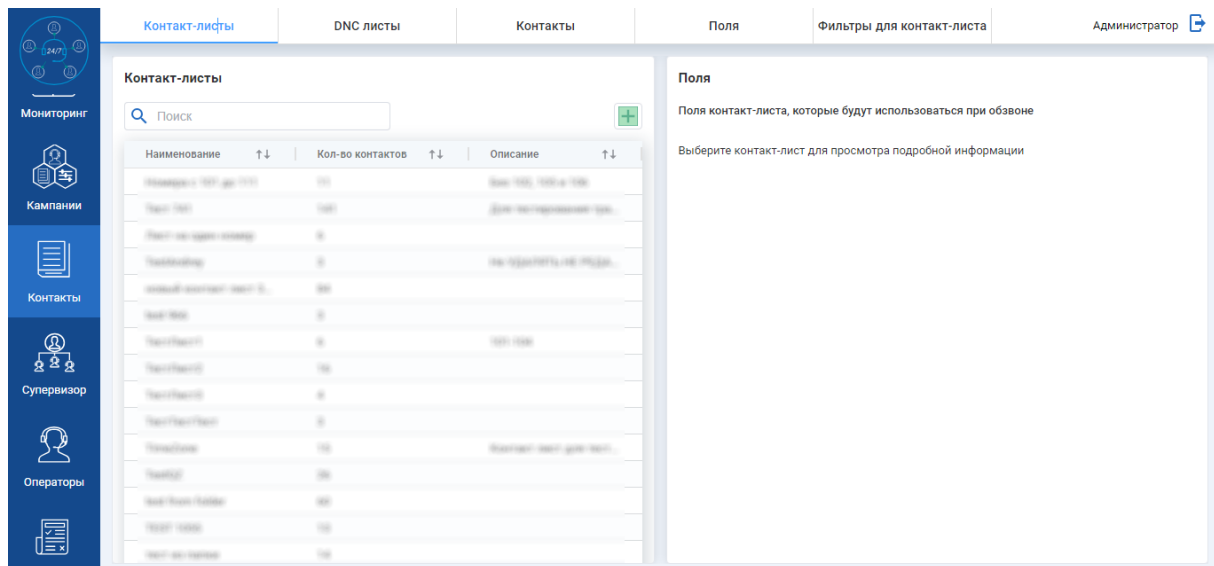


Рисунок 38

6.1 Добавление контакт-листа и привязка полей, которые будут использоваться в контакт-листе

Чтобы добавить контакт-лист, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «Контакт-листы»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавить контакт-лист»;

Добавить контакт-лист

Наименование *

Описание

Добавить

Закрыть

Рисунок 39

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование. Укажите наименование нового контакт-листа;
- Заполните необязательное поле: Описание.
- Нажмите кнопку «Добавить».

Новый контакт-лист отобразится в списке контакт-листов на вкладке «Контакт-листы» раздела «Контакты». В столбце «Кол-во контактов» будет отображаться количество контактов после того, как на странице «Контакты» были добавлены контакты. После создания контакт-листа количество контактов равно 0, т.к. к контакт-листу контакты еще не добавлены. По мере добавления контактов в контакт-лист на странице «Контакт-листы» число контактов будет меняться на актуальное;

- Нажать на созданный контакт-лист в списке контакт-листов. Отобразится блок «Поля».

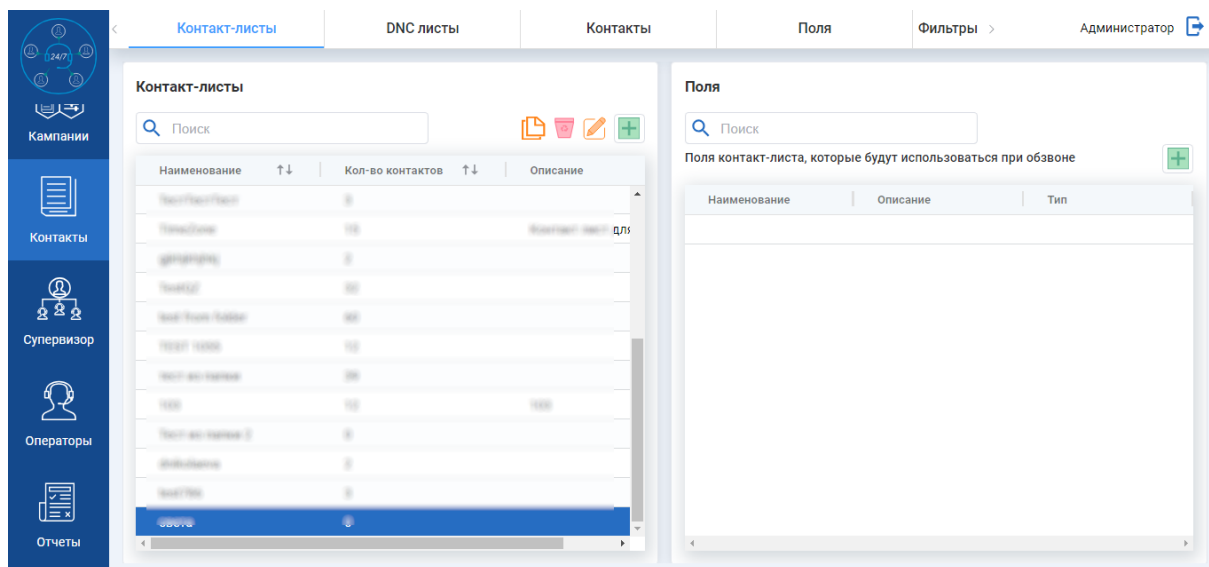


Рисунок 40

- Нажать кнопку  в блоке «Поля». Откроется окно «Добавить поле контакт-листа»;

Добавить поле контакт-листа
×

Наименование *

Выбрать
▼

Добавить

Закреть

Рисунок 41

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование. Выбрать из раскрывающегося списка поля контакт-листа. Можно добавить одно или несколько полей. В раскрывающемся списке отображаются наименование полей со вкладки «Поля» раздела «Контакты»;

- Нажать кнопку «Добавить». Новые поля будут добавлены в контакт-лист и отобразятся в списке полей в блоке «Поля» вкладки «Контакт-листы» раздела «Контакты».

Появится информационное сообщение

✓ Данные успешно добавлены

В блоке «Поля» доступно удаление добавленных полей в контакт-листе:

- Нажать на строку добавленного поля;
- Нажать на кнопку . Откроется окно «Удаление»;
- Нажать на кнопку «Удалить». Поле будет удалено из данного контакт-листа.

Примечание: На странице вкладки «Контакт-листы» в столбце «Кол-во контактов» отображается количество контактов для ранее добавленных контакт-листов.

6.2 Редактирование контакт-листа

Чтобы редактировать контакт-лист, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «Контакт-листы»;
- Нажать на поле контакт-листа;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Редактировать контакт -лист»;

Редактировать контакт-лист



Наименование *

Контакт-лист 1

Описание

Сохранить

Закрыть

Рисунок 42

- Ввести изменения в поле «Наименование» и в поле «Описание» в окне «Редактировать контакт -лист» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление контакт-листа»(см. п. 6.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке контакт-листов на вкладке «Контакт-листы» раздела «Контакты».

6.3 Копирование полей контакт-листа

Чтобы скопировать поля из одного контакт-листа в другой, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «Контакт-листы»;
- Нажать на строку контакт-листа, из которого необходимо скопировать поля
- Нажать кнопку . Откроется окно «Копирование полей контакт-листа»;

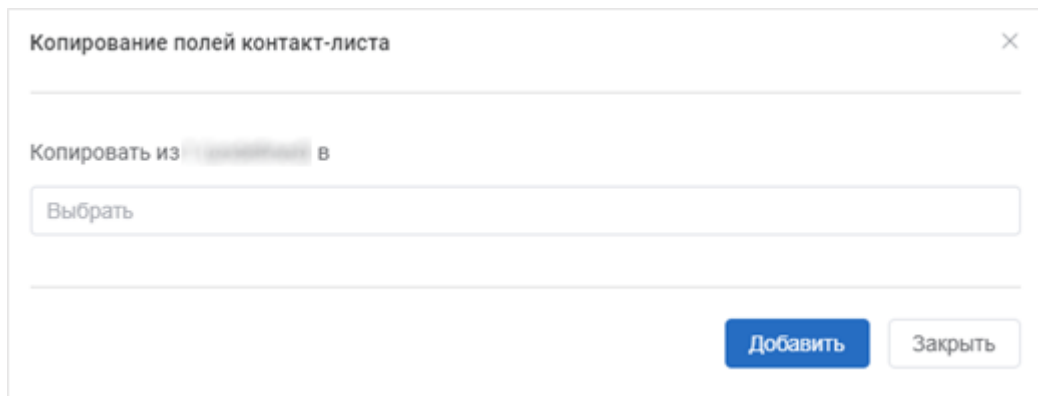


Рисунок 43

- В поле «Копировать из «Наименование контакт-листа» в» из раскрывающегося поля выбрать контакт-лист, из которого необходимо скопировать поля. Можно указать только один контакт-лист;

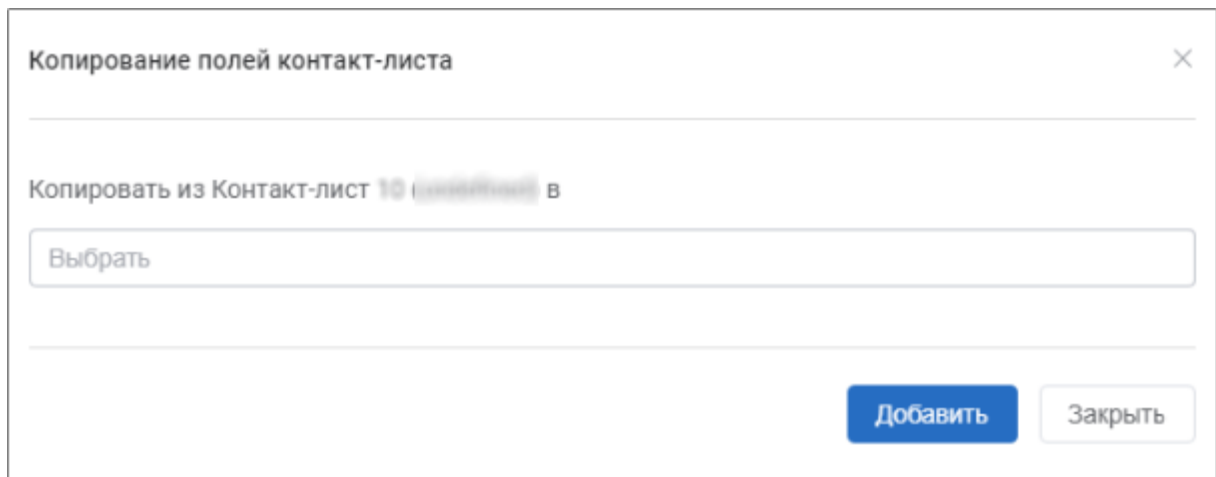


Рисунок 44

- Нажать кнопку «Добавить». Поля будут добавлены в выбранный в окне «Копирование полей контакт-листа» контакт-лист.

Примечание: При копировании копируются только поля контакт-листа, а не его контакты.

6.4 Удаление контакт-листа

Чтобы удалить контакт-лист, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «Контакт-листы»;
- Нажать на поле контакт-листа;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;

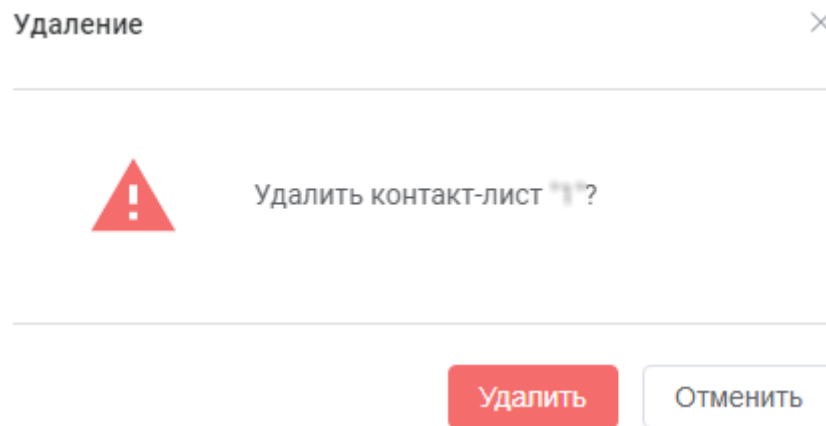
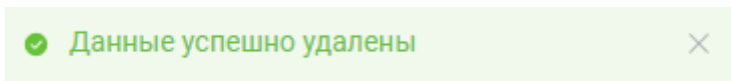


Рисунок 45

- Нажать кнопку «Удалить». Контакт-лист будет удален из списка контакт-листов на вкладке «Контакт-лист». Появится информационное сообщение:



После добавления контакта-листа и настройки отображаемых полей в контакт-листе необходимо добавить контакты в контакт-лист.

7 Раздел «Контакты» вкладка «Контакты»

В разделе «Контакты» на вкладке «Контакты» отображается список контактных данных клиентов.

Для отображения списка контактов необходимо в поле «Выберите контакт-лист» выбрать из раскрывающегося списка контакт-лист.

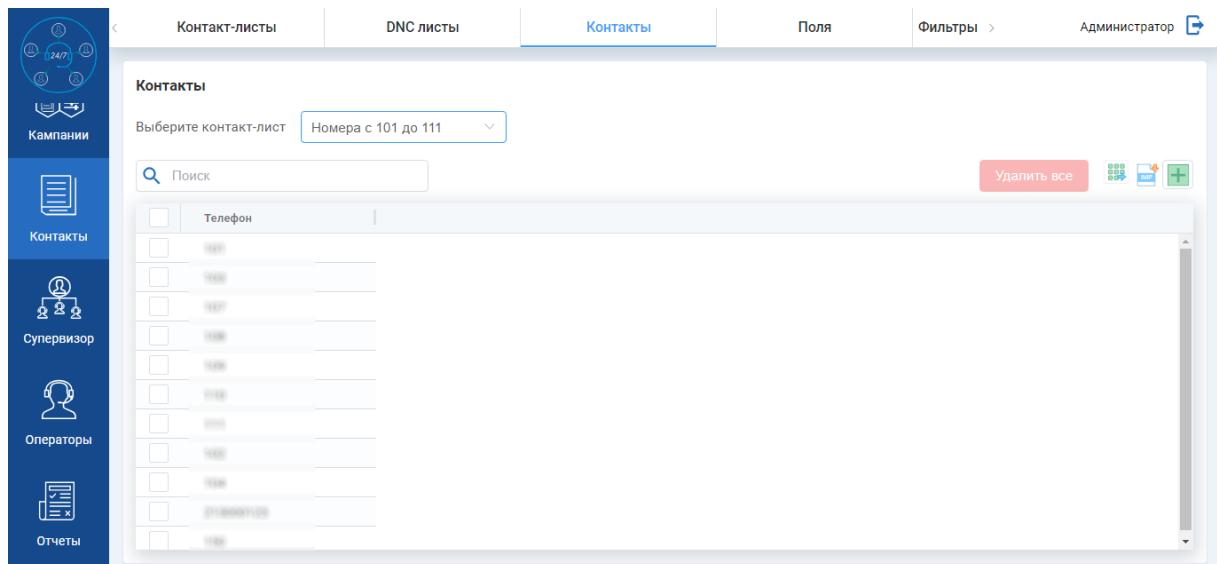


Рисунок 46

7.1 Добавление контактного номера

7.1.1 Ручное добавление контакта

Чтобы добавить новый контакт или любую информацию по контакту (например, адрес, ИНН, несколько телефонных номеров, в зависимости от того, какие поля создали и определили на контакт-лист) в сводный список контактов при помощи ручного добавления контакта, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладке «Контакты»;
- В поле «Выберите контакт-лист» выбрать из раскрывающегося списка контакт-лист;

- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавить контакт»;



Рисунок 47

- Заполнить поля (необходимо заполнить хотя бы одно поле);
- Нажать кнопку «Добавить». Новый контакт отобразится в списке контактов.

7.1.2 Пакетная загрузка контактов

Чтобы загрузить контакт при помощи пакетной загрузки контактов, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладке «Контакты»;
- В поле «Выберите контакт-лист» выбрать из раскрывающегося списка контакт-лист;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Импорт контактов» - окно загрузки заранее подготовленного файла с контактами;

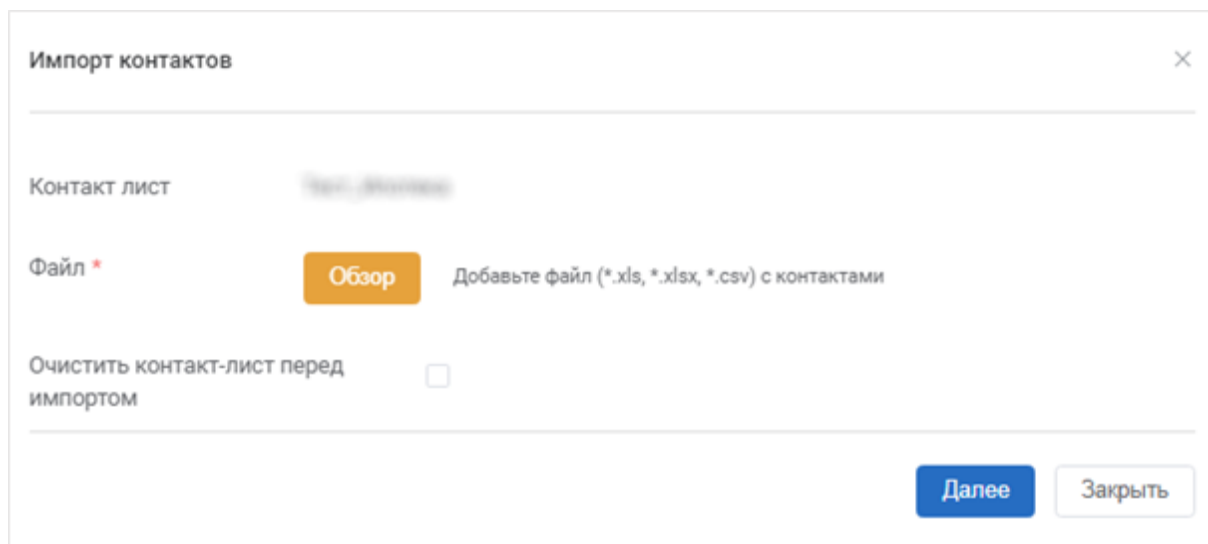


Рисунок 48

- Нажать на кнопку  . Откроется окно выбора файла с контактами;

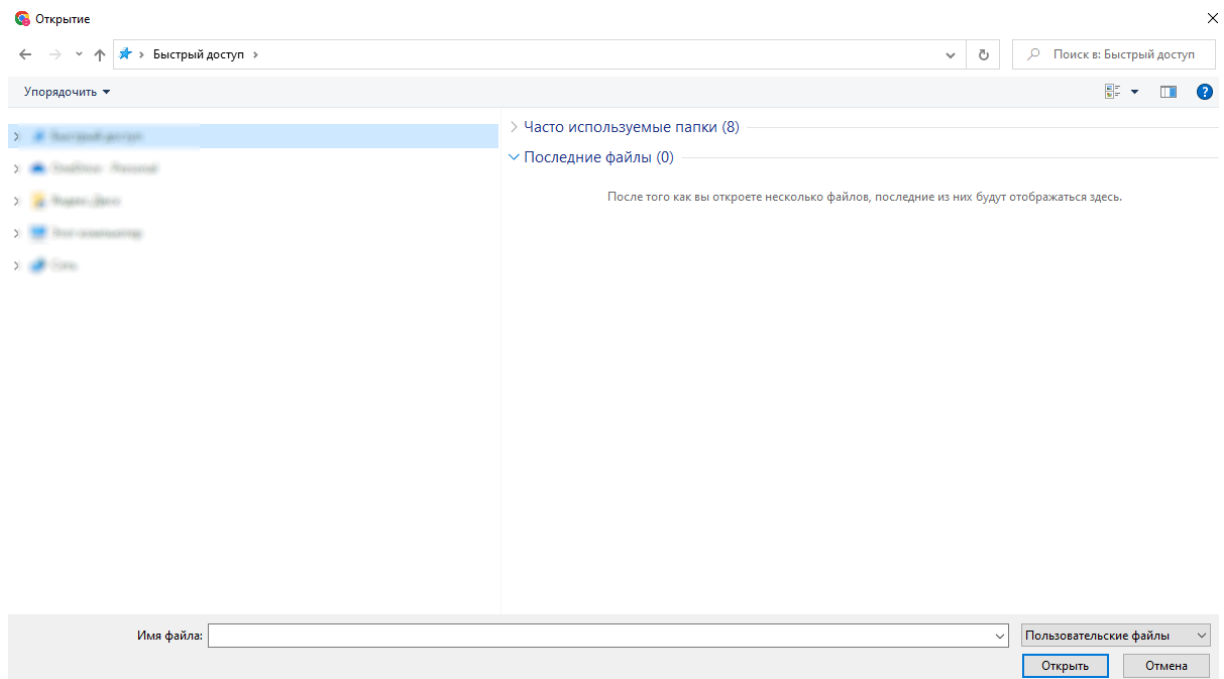


Рисунок 49

- Выберите файл на вашем компьютере и нажмите кнопку «Открыть». Файл отобразится в окне «Импорт контактов»

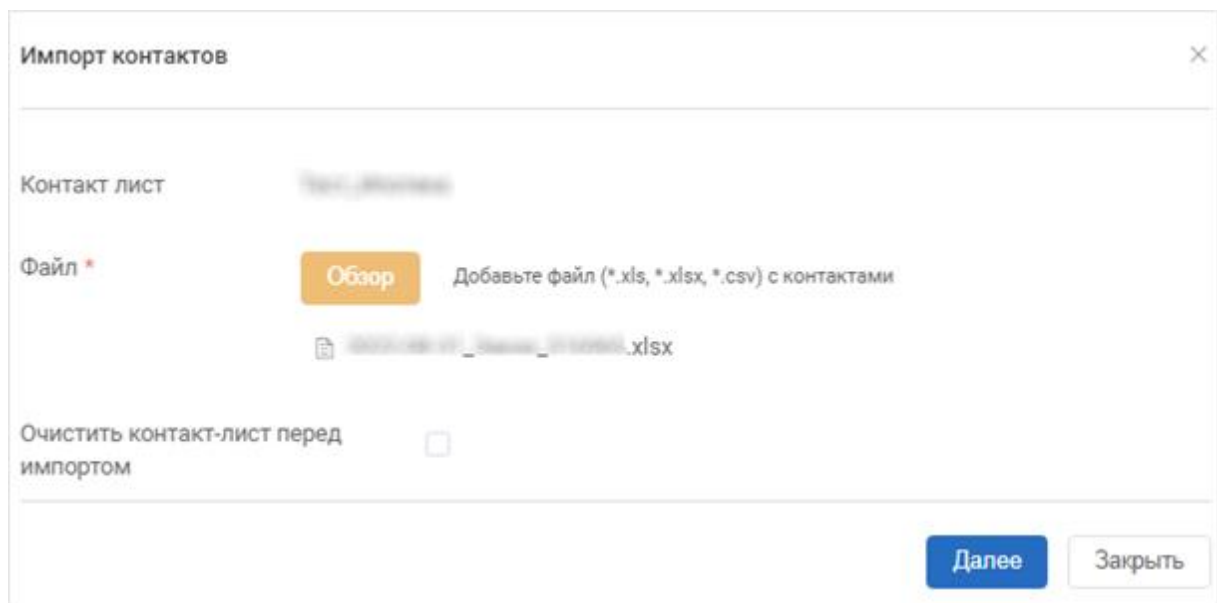


Рисунок 50

- Нажать кнопку «Далее». Откроется окно «Импорт контактов»;

Импорт контактов ×

Поля контакт листа	Поля в файле импорта
Рабочий телефон	Выбрать
Имя	Выбрать
Домашний телефон	Выбрать

Назад

Импорт

Закрыть

Рисунок 51

- Указать соответствие полей в интерфейсе и полей в файле импорта. Указывается в строках в столбце «Поля в файле импорта»;
- Нажать кнопку «Импорт». Контакты из файла отобразятся на вкладке «Контакты» раздела «Контакты».

Сервис service-importcontact отвечает за импорт контактов.

7.1.3 Добавление контактов используя источник данных

Добавление контактов используя источник данных осуществляется в разделе «Настройки» на вкладке «Источники данных» (см. п. 20.6.1).

7.2 Редактирование информации о контактах

7.2.1 Ручное редактирование информации о контакте

Чтобы отредактировать информацию о контакте, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладке «Контакты»;
- В поле «Выберите контакт-лист» выбрать из раскрывающегося списка контакт-лист;
- Нажать на строку контакта;

- Нажать кнопку  в строке контакта, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактирование контакта»;

Редактирование контакта



Рабочий телефон

54564

Имя

Иван

Домашний телефон

5456

Добавить

Закрыть

Рисунок 52

- Ввести изменения в поля в окне «Редактировать контакт» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавить контакт» (см. п. 7.1.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке проводимых кампаний.

7.3 Удаление контакта из общего списка контактов

Чтобы удалить контакт из общего списка контактов, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладке «Контакты»;
- Нажать на строку контакта;
- В поле «Выберите контакт-лист» выбрать из раскрывающегося списка контакт-лист;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;

Удаление



Вы действительно хотите удалить
выбранный контакт?

Удалить

Отменить

Рисунок 53

- Нажать кнопку «Удалить». Кампания будет удалено из списка проводимых кампаний на вкладке «Кампании» раздела «Кампании». Появится информационное сообщение:



Данные успешно удалены



Чтобы удалить одновременно несколько контактов, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладке «Контакты»;
- В поле «Выберите контакт-лист» выбрать из раскрывающегося списка контакт-лист;

- В строках контактов, которые необходимо удалить установить флажки, а далее необходимо нажать кнопку **Удалить 2 записи**. Откроется окно «Удаление».

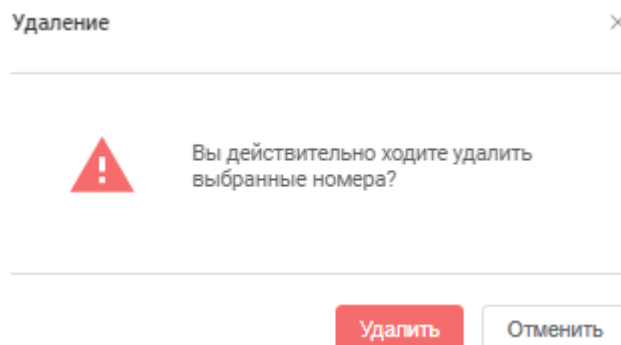
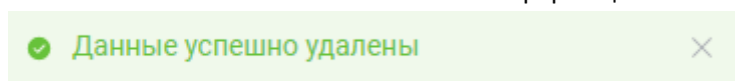


Рисунок 54

- Нажать кнопку «Удалить». Выбранные контакты будут удалены из списка контактов. Появится информационное сообщение:



Примечание: Количество записей в наименовании кнопки **Удалить 2 записи** будет соответствовать количеству выбранных контактов для удаления.

Чтобы удалить все контакты в справочнике контактов, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладке «Контакты»;
- В поле «Выберите контакт-лист» выбрать из раскрывающегося списка контакт-лист;
- Нажать на кнопку **Удалить все**. Откроется окно «Удаление».

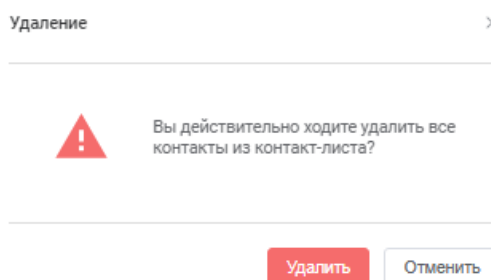
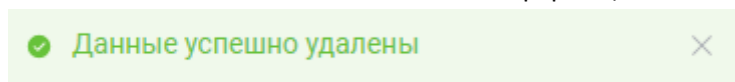


Рисунок 55

- Нажать кнопку «Удалить». Все контакты будут удалены из списка контактов. Появится информационное сообщение:



В разделе «Контакты» на вкладке «DNC листы» отображаются те контакты, которые не подлежат обзвону.

7.4 Экспорт контактов

Чтобы осуществить экспорт контактов, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладке «Контакты»;

- В поле «Выберите контакт-лист» выберите из раскрывающегося списка контакт-лист;
- Нажать на кнопку . Откроется окно «Экспорт контакт-листа»

Экспорт контакт-листа

Контакт лист

новый контакт-лист 001/002

Формат

Xlsx

Экспорт

Заккрыть

Рисунок 56

- В поле «Контакт-лист» отображается выбранный контакт-лист на вкладке «Контакты»;
- В поле «Формат» выберите формат файла, в котором Вы хотите экспортировать данные;
- Нажать кнопку «Экспорт».

8 Раздел «Контакты» вкладка «Фильтры для контакт-листа»

В разделе «Контакты» на вкладке «Фильтры для контакт-листа» производится настройка фильтров, которые будут использоваться для фильтрации контактов, которые будут обзваниваться по заданным фильтрам в конкретной кампании.

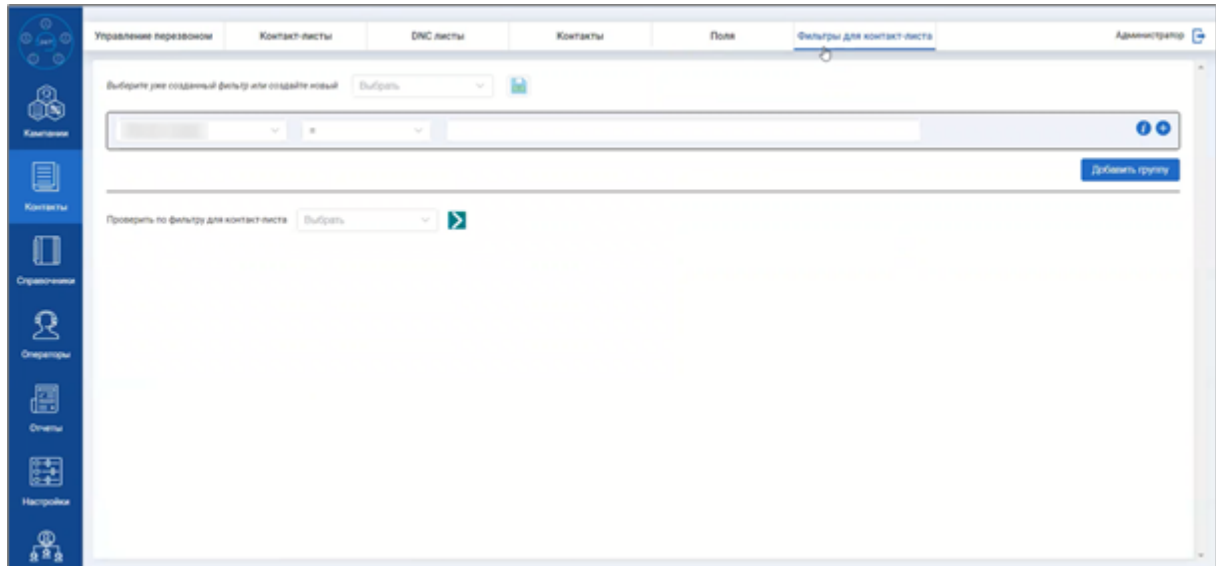


Рисунок 57

8.1 Добавление фильтра

Чтобы добавить фильтр, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «Фильтры для контакт-листа»;
- В первом блоке выбрать поле для фильтрации, например, «рабочий номер».

Одинаковые значения в полях будут объединены под оператором «OR», разные значения будут объединены под оператором «AND». Аналогично и с другими полями;

- Выбрать в поле значение из раскрывающегося списка в поле «Проверка по фильтру для контакт-листа». Отобразится список контактов.

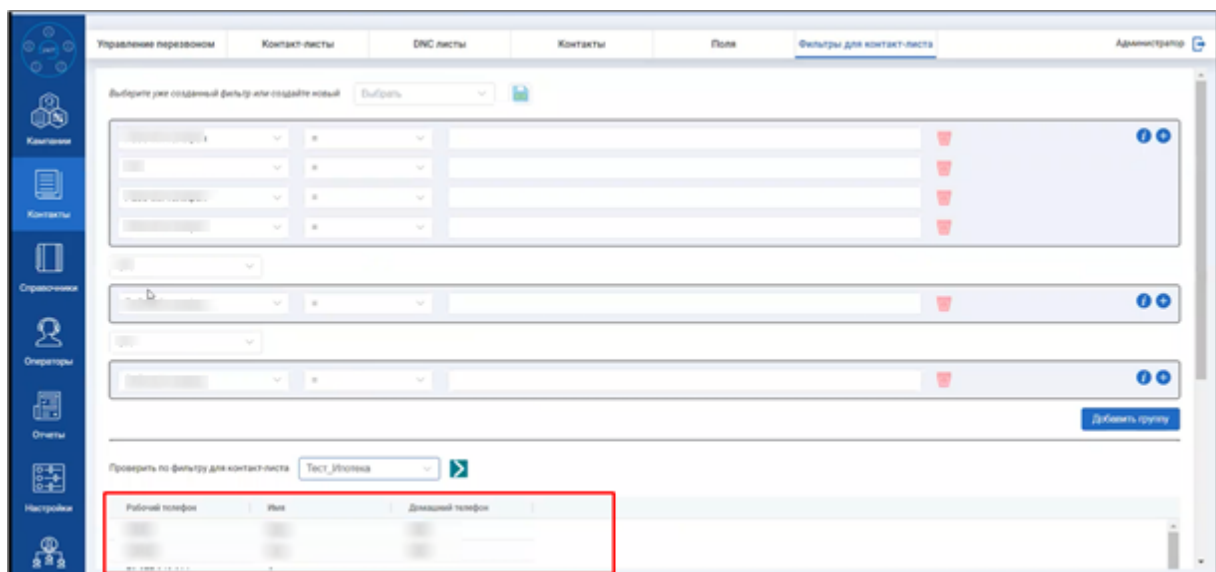


Рисунок 58

Данный фильтр используется на вкладке «Компании» раздела «Компании» в окне «Добавление фильтра на контакт листы для компании» (см. п. 19.2.1).

9 Раздел «Контакты» вкладка «DNC листы»

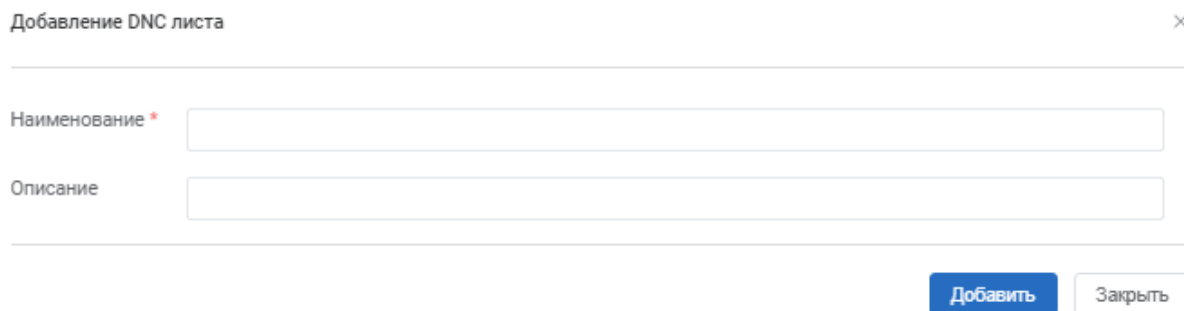
В Разделе «Контакты» вкладка «DNC листы» отображается черный список контактов, а также на данной вкладке доступно добавление контактов в черный список, редактирование и удаление контактов из черного списка контактов. Черный список контактов предназначен для фильтрации клиентов в момент создания списка контактов для обзвона, чтобы исключить контакты, входящие в черный список контактов, из обзвона. Созданные DNC листы на вкладке «DNC листы» назначаются на стратегии.

9.1 Добавление DNC листа

9.1.1 Ручное добавление DNC листа

Чтобы добавить DNC лист, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «DNC листы»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление DNC листа»;



Добавление DNC листа

Наименование *

Описание

Добавить Закрыть

Рисунок 59

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование. Указать наименование нового DNC листа;
- Заполнить необязательное поле: Описание.
- Нажать кнопку «Добавить». Новый DNC лист отобразится в списке DNC листов на вкладке «DNC листы» раздела «Контакты».
- Нажать на созданный DNC лист в списке DNC листов. Отобразится блок «Контакты» данного DNC листа.

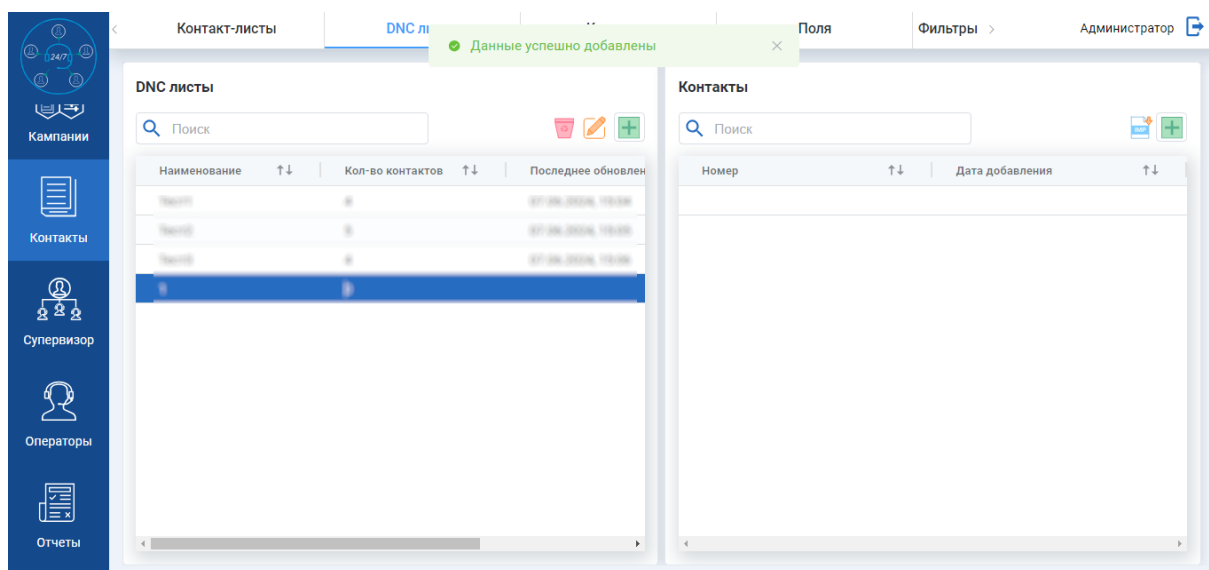


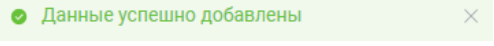
Рисунок 60

- Нажать кнопку  в блоке «Контакты». Откроется окно «Добавление номера в DNC лист «Наименование DNC листа»;

Добавление номера в DNC лист 'Наименование DNC листа'

Номер *

Рисунок 61

- Заполнить обязательное поле:
 - Номер. Внести номер телефона. Одновременно можно добавить только один номер.
- Нажать кнопку «Добавить». Номер телефона будет добавлен в DNC лист, который отобразится в блоке «Контакты» на вкладке «DNC листы» раздела «Контакты». Появится информационное сообщение .

В блоке «Контакты» вкладки «DNC листы» доступно удалить добавленные контакты, нажав на строку контакта, а далее нажав на кнопку .

9.1.2 Пакетная загрузка контактов в DNC лист

Пакетная загрузка контактов в DNC лист осуществляется аналогично, что и пакетная загрузка контактов (см. п. 7.1.2).

Сервис service-import отвечает за импорт DNC лист.

9.2 Редактирование DNC листа

Чтобы редактировать DNC лист, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «DNC листы»;
- Нажать на строку DNC листа;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Редактировать DNC лист»;

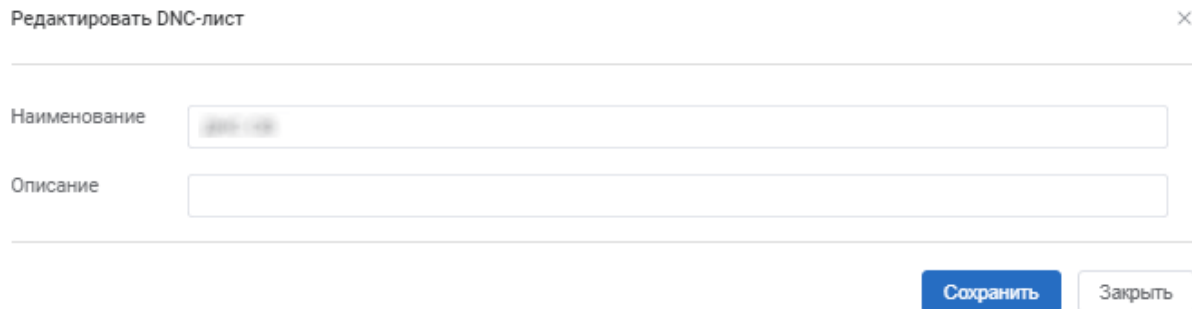


Рисунок 62

- Ввести изменения в поля в окне «Редактировать DNC лист» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление DNC листа» (см. п. 9.1.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке DNC листов на вкладке «DNC листы» раздела «Контакты».

9.3 Удаление DNC листа

Чтобы удалить DNC лист, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладку «DNC листы»;
- Нажать на строку DNC листа;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;

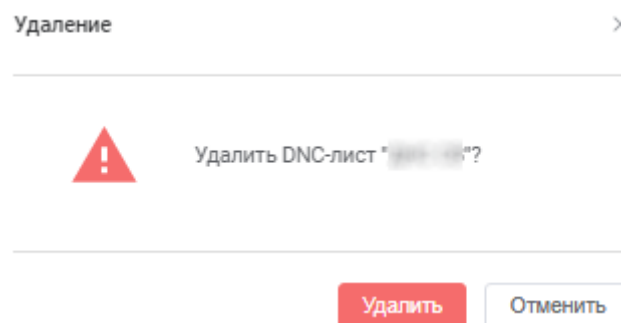
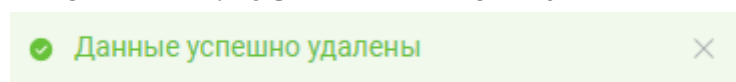


Рисунок 63

- Нажать кнопку «Удалить». DNC лист будет удален из списка DNC листов на вкладке «DNC листы». Появится информационное сообщение:



Примечание: После окончания настройки контактов, контакт-листов, добавления полей в контакты листы, добавления фильтров и DNC листов необходимо добавить телефонные коды или диапазоны номеров.

10 Раздел «Справочники» вкладка «Телефонные коды»

В разделе «Телефонные коды» отображаются все телефонные коды с привязкой к UTC, которые используются в системе. Добавление телефонных кодов производится, если будет использоваться не тайм-зона кампании, а будет производиться высчитывание тайм-зоны по телефонному-коду клиента.

ВНИМАНИЕ: Если вы используете высчитывание тайм-зоны по телефонному-коду клиента, то добавлять диапазон номеров клиента для высчитывания тайм-зоны не требуется.

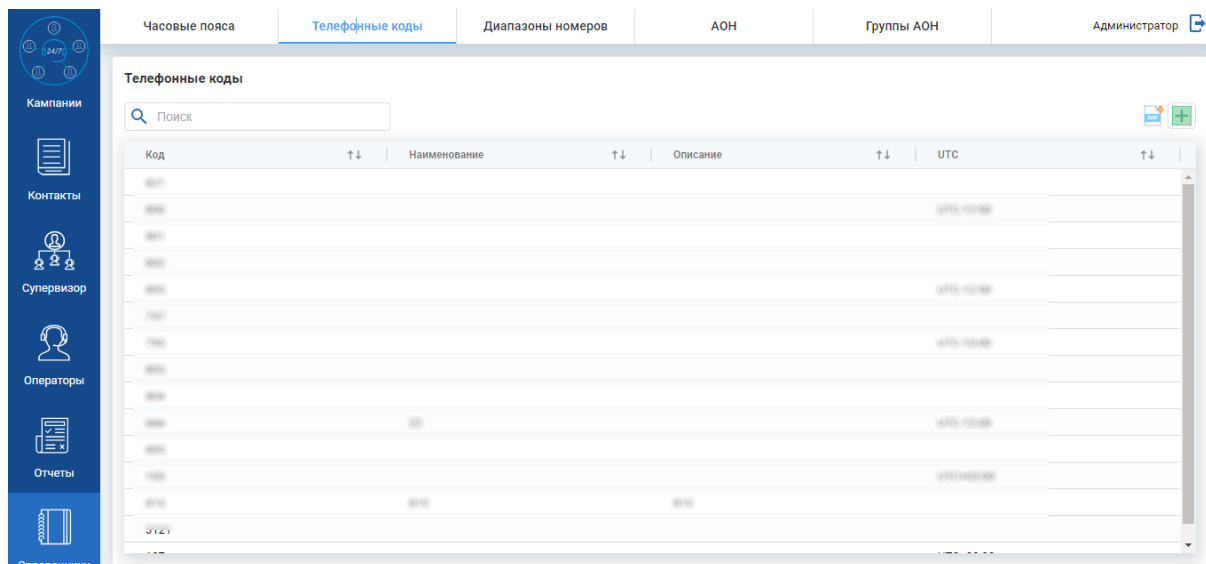


Рисунок 64

10.1 Добавление телефонного кода

10.1.1 Ручное добавление телефонного кода

Чтобы добавить телефонный код в сводный список телефонных кодов, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «Телефонные коды»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление телефонного кода»;

Добавление телефонного кода ×

Наименование

Описание

Код *

UTC

Выбрать ▾

Добавить

Закрыть

Рисунок 65

- Заполнить обязательные поля:
 - Код. Указать телефонный код;
- Заполнить обязательные поля:
 - Наименование. Указать наименование нового телефонного кода;
 - Описание. Указать описание нового телефонного кода;
 - UTC. Из раскрывающегося списка выбрать всемирное координированное время (UTC);
- Нажать кнопку «Добавить». Новый телефонный код отобразится в списке телефонных кодов в разделе «Справочники» на вкладке «Телефонные коды».

10.1.2 Пакетная загрузка телефонных кодов

Чтобы загрузить телефонные коды, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладке «Телефонные коды»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Импорт телефонных кодов» - окно загрузки заранее подготовленного файла с телефонными кодами;

Импорт телефонных кодов



Файл *

Обзор

Добавьте файл (*.xls, *.xlsx, *.csv) с контактами

Очистить таблицу перед импортом ☐

Далее

Закреть

Рисунок 66

Обзор

- Нажать на кнопку **Обзор**. Откроется окно выбора файла с телефонными кодами (формат файла должен соответствовать формату файла, размещенного на сайте Минцифры);

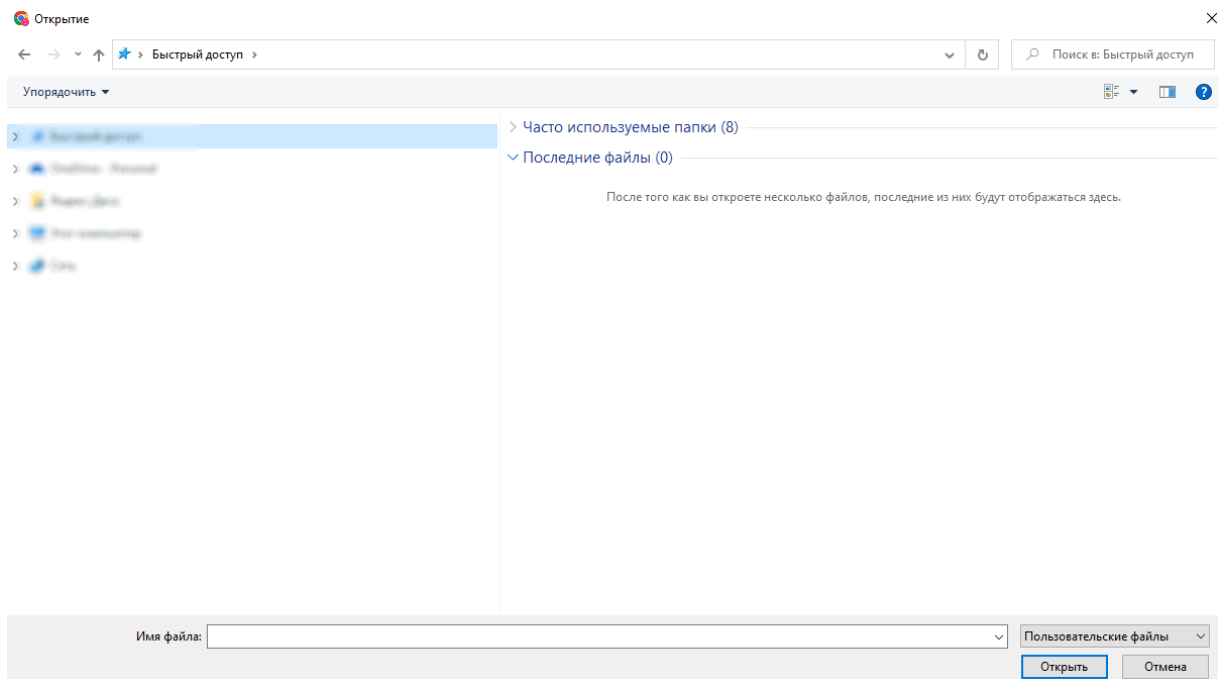


Рисунок 67

- Выберите файл на вашем компьютере и нажмите кнопку «Открыть». Файл отобразится в окне «Импорт телефонных кодов»

Импорт телефонных кодов



Файл *

Обзор

Добавьте файл (*.xls, *.xlsx, *.csv) с контактами

Код.xlsx

Очистить таблицу перед импортом ☐

Далее

Заккрыть

Рисунок 68

- Нажать кнопку «Далее». Откроется окно «Импорт телефонных кодов»;

Импорт телефонных кодов



Поля в интерфейсе	Поля в файле импорта
Код	код
Наименование	наименование
Описание	описание
UTC	UTC

Назад

Импорт

Заккрыть

Рисунок 69

- Указать соответствие полей в интерфейсе и полей в файле импорта. Указывается в строках в столбце «Поля в файле импорта»;
- Нажать кнопку «Импорт». Группы кодов из файла отобразятся на вкладке «Справочники» раздела «Телефонные коды».

10.2 Редактирование данных телефонных кодов

Чтобы отредактировать информацию о телефонном коде, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «Телефонные коды»;
- Нажать на строку телефонного кода;



- Нажать кнопку в строке номера телефонного кода, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактирование телефонного кода»;

Редактирование телефонного кода



Наименование

код

Описание

код

Код *

+34

UTC

UTC-09:00



Сохранить

Закрыть

Рисунок 70

- Ввести изменения в поля в окне «Редактирование телефонного кода» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление телефонного кода» (см. п. 10.1.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке телефонных кодов.

10.3 Удаление телефонного кода

Чтобы удалить телефонный код из общего списка телефонных кодов, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «Телефонные коды»;
- Нажать на строку телефонного кода;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;

Удаление



Удалить телефонный код '+34'?

Удалить

Отменить

Рисунок 71

- Нажать кнопку «Удалить». Телефонный код будет удален из списка телефонных кодов на вкладке «Телефонные коды» раздела «Справочники». Появится информационное

сообщение:



Данные успешно удалены



11 Раздел «Справочники» вкладка «Диапазоны номеров»

На странице «Справочники» вкладка «Диапазоны номеров» доступен просмотр диапазонов номеров и импорт диапазонов номеров. Добавление диапазонов номеров производится, если будет использоваться не тайм-зона кампании, а будет производиться высчитывание тайм-зоны по диапазону номеров клиентов.

ВНИМАНИЕ: Если вы используете высчитывание тайм-зоны по диапазону номеров клиента, то добавлять телефонные коды для высчитывания тайм-зоны не требуется.

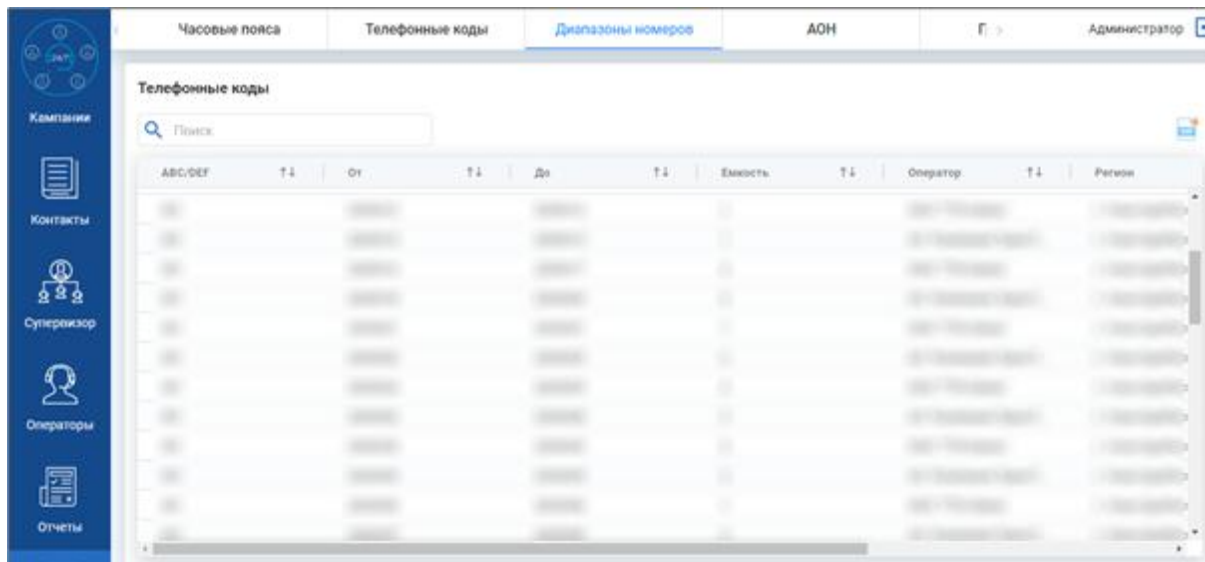


Рисунок 72

Чтобы загрузить номерную емкость с сайта Минцифры (тайм-зона высчитывается по региону из файла, размещенного на сайте Минцифры), необходимо:

- Чтобы загрузить файл с АВС номерами и их регионами с сайта Минцифры (<https://digital.gov.ru/uploaded/files/205-tekstovaya.pdf>) необходимо скачать файл с сайта Минцифры;
- Перейти в раздел «Справочники» на вкладке «Диапазоны номеров»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Импорт диапазонов номеров» - окно загрузки заранее подготовленного файла с телефонными кодами;

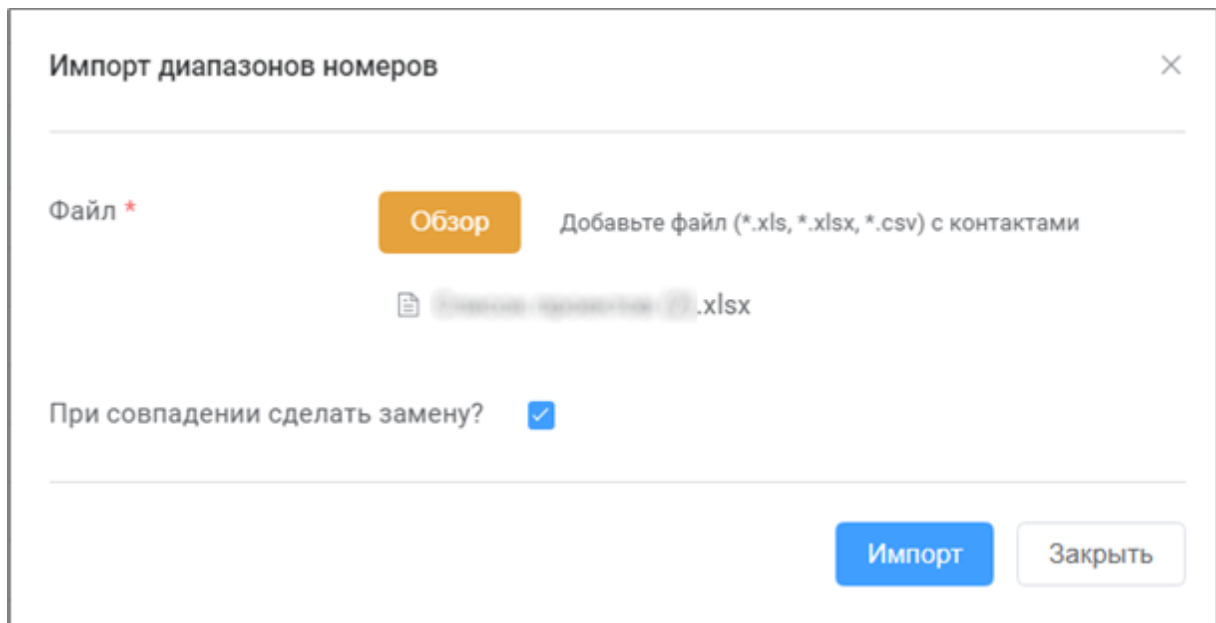


Рисунок 73

- Нажать на кнопку . Откроется окно выбора файла с телефонными кодами;

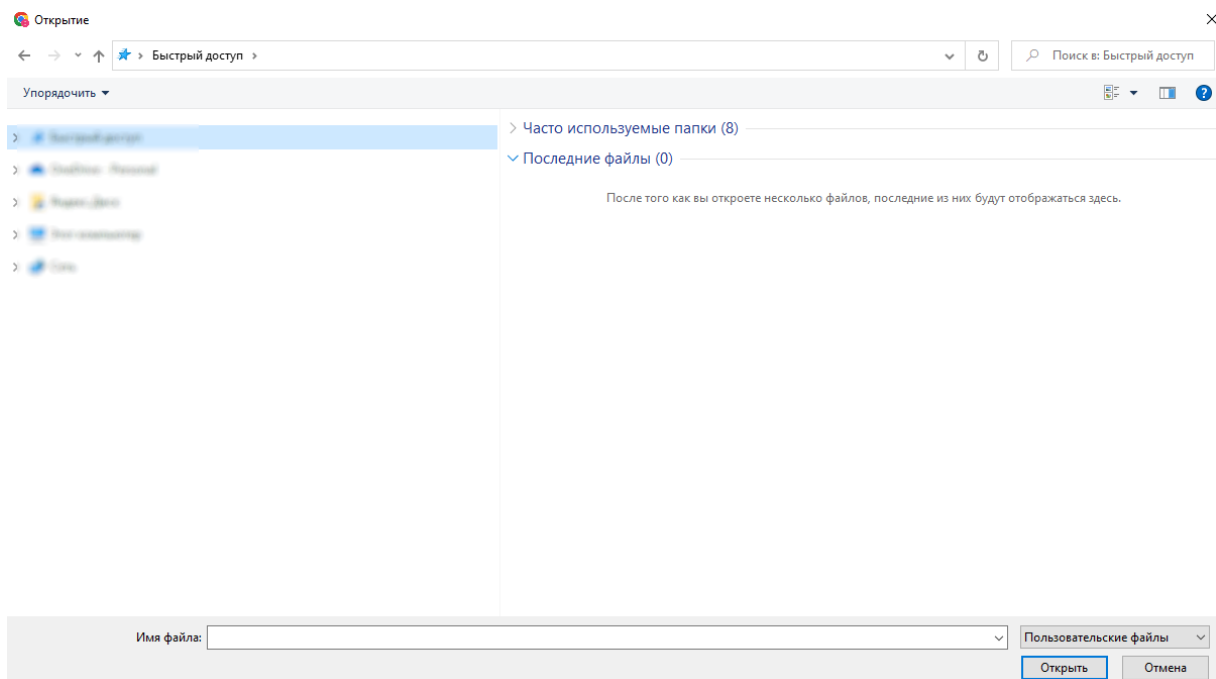


Рисунок 74

- Выберите файл на вашем компьютере и нажмите кнопку «Открыть». Файл отобразится в окне «Импорт телефонных кодов»

The screenshot shows a dialog box titled "Импорт диапазонов номеров" (Import number ranges) with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there is a section labeled "Файл" (File) with a red asterisk. To the right of this label is an orange button labeled "Обзор" (Browse) and a text prompt "Добавьте файл (*.xls, *.xlsx, *.csv) с контактами" (Add a file with contacts). Below this, a file icon is shown next to a blurred filename ending in ".xlsx". Further down, there is a checkbox labeled "При совпадении сделать замену?" (Replace on match?). The checkbox is checked, indicated by a blue checkmark. At the bottom right of the dialog, there are two buttons: a blue "Импорт" (Import) button and a grey "Закрыть" (Close) button.

Рисунок 75

- Установить флажок в поле «При совпадении сделать замену?». Если будут найдены совпадающие данные, то эти данные будут заменены в системе;
- Нажать кнопку «Импорт».

Примечания:

1. На странице вкладки «Диапазоны номеров» в столбце «ABC/DEF» отображаются первые три цифры номера, а в столбцах «От», «До», отображается диапазон номеров, которые идут после первых трех цифр из столбца «ABC/DEF».

2. В столбце «Регион» отображается наименование регионов. В базе данных есть справочник регионов. Когда происходит загрузка телефонного кода, при совершении звонка сервис service-timezone-accounting, основываясь на списке диапазонов номеров, производит поиск всех контактов, у которых тип PHONE, и выбирает какому диапазону телефонного кода соответствует входящий телефон и проставляет ему тайм-зону. Когда кампания запускается, сервис service-timezone-accounting уже определил по какой тайм-зоне совершать обзвон клиентов.

12 Раздел «Справочники» вкладка «АОН»

В разделе «Справочники» вкладка «АОН» отображается список АОН (тот телефонный номер, который будет отображаться у клиента при входящем звонке от оператора).

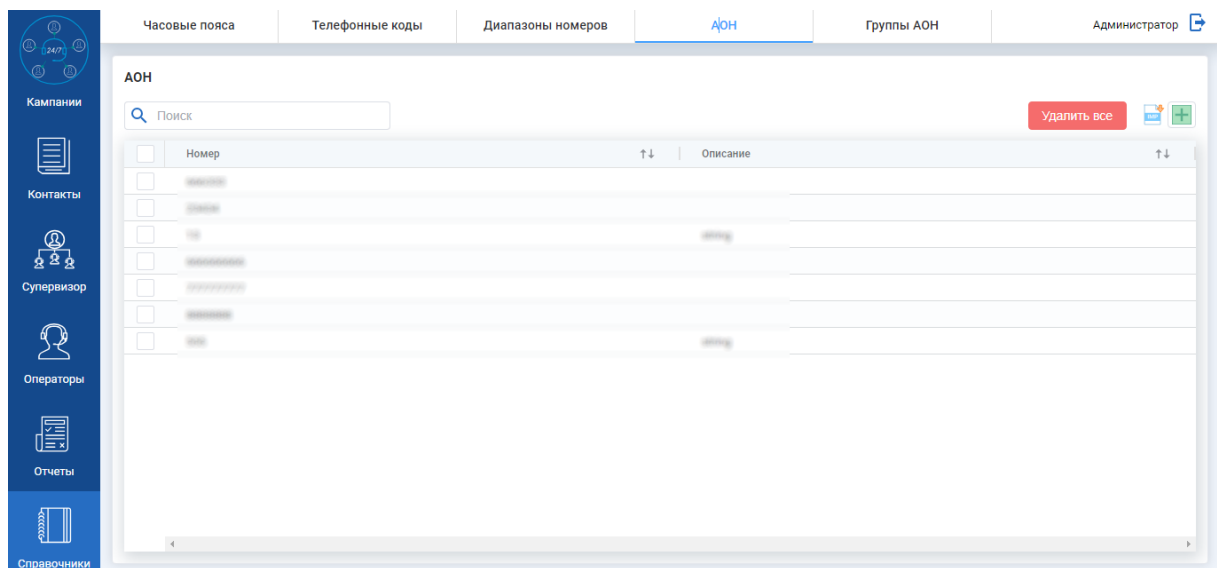


Рисунок 76

12.1 Добавление АОН

12.1.1 Ручное добавление АОН

Чтобы добавить АОН в сводный список АОН, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «АОН»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавить АОН»;

Рисунок 77

- Заполнить обязательные поля:
 - Номер. Указать номер АОН;
- Заполнить необязательное поле: Описание.
- Нажать кнопку «Добавить». Новый АОН номер отобразится в списке АОН в разделе «Справочники» на вкладке «АОН».

12.1.2 Пакетное добавление АОН

Добавление АОН пакетным способом аналогично пакетной загрузке телефонных кодов (см. п. 10.1.2).

12.2 Редактирование АОН номера

Чтобы отредактировать информацию об АОН номере, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «АОН»;
- Нажать на строку АОН номера;

• Нажать кнопку  в строке номера АОН, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактировать АОН»;



Рисунок 78

- Ввести изменения в поля в окне «Редактировать АОН» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавить АОН» (см. п. 12.1.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке АОН номеров.

12.3 Удаление АОН номера

Чтобы удалить АОН номер из общего списка АОН номеров, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «АОН»;
- Нажать на строку АОН номера;

- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

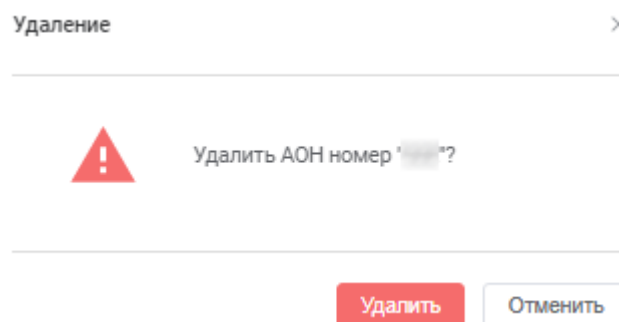


Рисунок 79

- Нажать кнопку «Удалить». Номер АОН будет удален из списка АОН номеров на вкладке «АОН» раздела «Справочники». Появится информационное сообщение:

✓ Данные успешно удалены

Чтобы удалить выборочное количество АОН номеров, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «АОН»;
- В строках АОН номеров, которые необходимо удалить установить флажки, а далее необходимо нажать кнопку **Удалить 2 записи**. Откроется окно «Удаление».

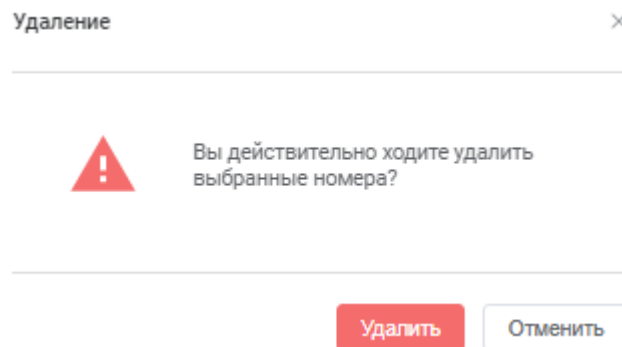


Рисунок 80

- Нажать кнопку «Удалить». Выбранные АОН номера будут удалены из списка АОН номеров на вкладке «АОН» раздела «Справочники». Появится информационное сообщение:

✓ Данные успешно удалены

Примечание: Количество записей в наименовании кнопки **Удалить 2 записи** будет соответствовать количеству выбранных АОН номеров для удаления.

Чтобы удалить все записи в справочнике АОН номеров, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «АОН»;
- Нажать на кнопку **Удалить все**. Откроется окно «Удаление».

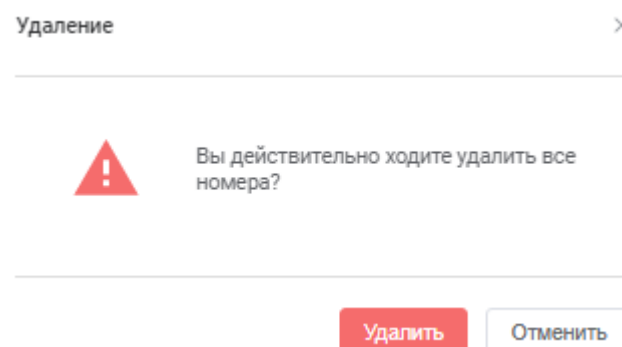


Рисунок 81

- Нажать кнопку «Удалить». Все АОН номера будет удалены из списка АОН номеров на вкладке «АОН» раздела «Справочники». Появится информационное сообщение:

✓ Данные успешно удалены



Отдельные АОН можно объединить в группы АОН.

13 Раздел «Справочники» вкладка «Группы АОН»

В разделе «Справочники» вкладка «Группы АОН» отображается список групп АОН, где производится объединение АОН в группы АОН. В дальнейшем эти группы назначаются на стратегии для рандомного вывода номеров АОН на телефон клиенту.

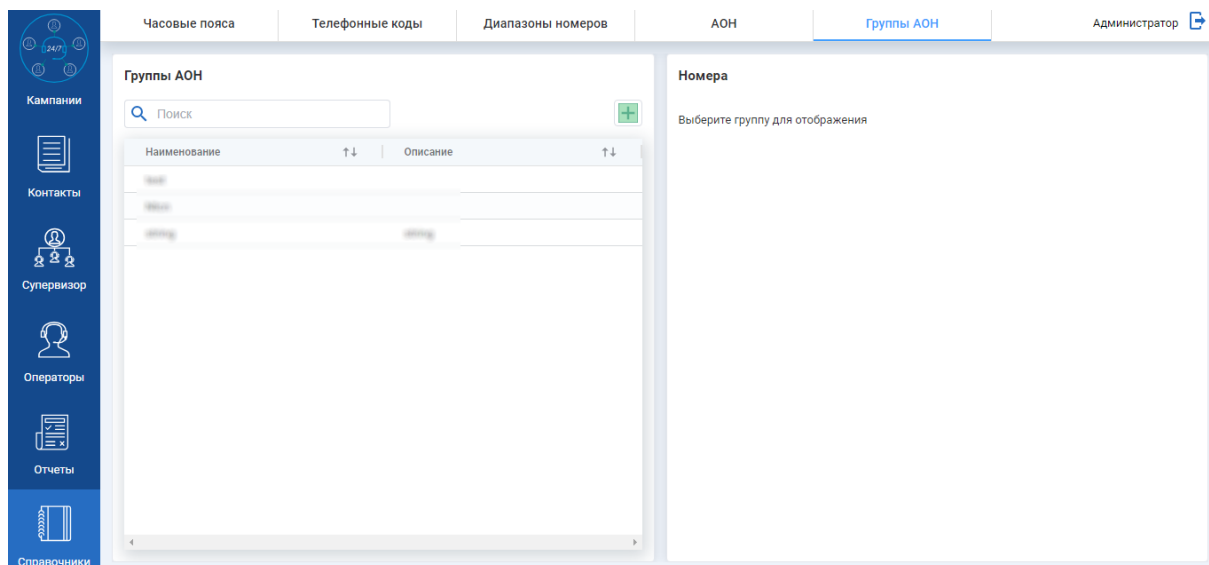


Рисунок 82

13.1 Добавление группы АОН и привязка номеров АОН к группе

Чтобы добавить группу АОН в сводный список групп АОН, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «Группы АОН»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление группы АОН»;

Рисунок 83

- Заполнить обязательные поля:
 - Название. Указать наименование группы АОН;
- Заполнить необязательное поле: Описание.
- Нажать кнопку «Добавить». Новая группа АОН отобразится в списке групп АОН на вкладке «Справочники» на вкладку «Группы АОН»;
- Нажать на поле созданной группы АОН. Отобразится блок «Номера»;

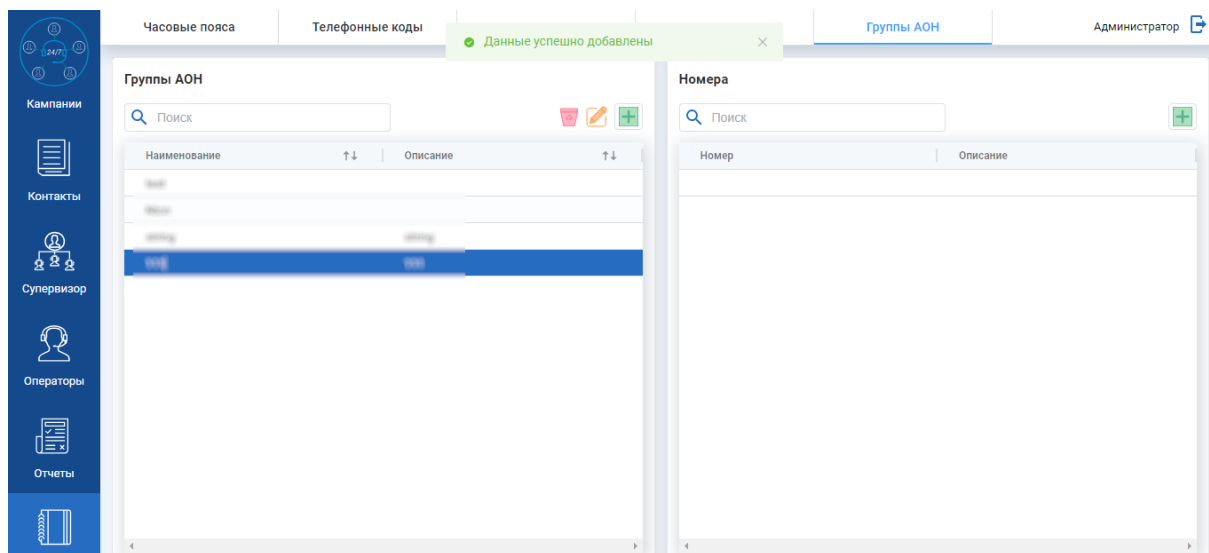


Рисунок 84

- Нажать на кнопку  в блоке «Номера». Откроется окно «добавить номер в группу «Наименование группы АОН»;

Добавить номер в группу 

Номер *

Рисунок 85

- Заполнить обязательные поля:
 - Номер. Выбрать из раскрывающегося списка АОН номеров;
- Нажать кнопку «Добавить». Номер АОН будет присвоен данной группе АОН и отобразится в блоке «Номера».

Далее данные группы АОН присваиваются стратегиям (одной стратегии присваивается одна группа АОН). Сервис обзвона в момент звонка клиенту будет рандомно выводить номер, входящий в данную группу АОН.

13.2 Редактирование группы АОН

Чтобы отредактировать информацию о группе АОН, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «АОН»;
- Нажать на строку группы АОН номера;
- Нажать кнопку  в строке номера группе АОН, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактировать группу АОН»;

Редактировать группу АОН ×

Наименование *

Описание

Сохранить

Закрыть

Рисунок 86

- Ввести изменения в поля в окне «Редактировать группу АОН» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление группы АОН» (см. п. 13.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке группы АОН.

13.3 Удаление группы АОН номера

Чтобы удалить группу АОН номера из общего списка групп АОН номеров, необходимо:

- Перейти в раздел «Справочники» на вкладку «Группы АОН»;
- Нажать на строку группы АОН номера;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;

Удаление ×



Удалить группу АОН ?

Удалить

Отменить

Рисунок 87

- Нажать кнопку «Удалить». Группа АОН будет удален из списка групп АОН номеров на вкладке «Группы АОН» раздела «Справочники». Появится информационное сообщение:

 Данные успешно удалены ×

14 Раздел «Неголосовые коммуникации» вкладка «Шаблоны уведомлений»

В разделе «Неголосовые коммуникации» на вкладке «Шаблоны уведомлений» отображается полный список шаблонов уведомлений, которые используются в разделе «Кампании» на вкладке «Стратегии». А также в АРМ оператора, при необходимости возможно отправить клиенту смс или email в процессе разговора.

14.1 Добавление шаблона уведомлений

Чтобы добавить шаблон уведомлений, необходимо:

- Перейти в раздел «Неголосовые коммуникации» на вкладку «Шаблоны уведомлений»;



- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление шаблона уведомлений»;

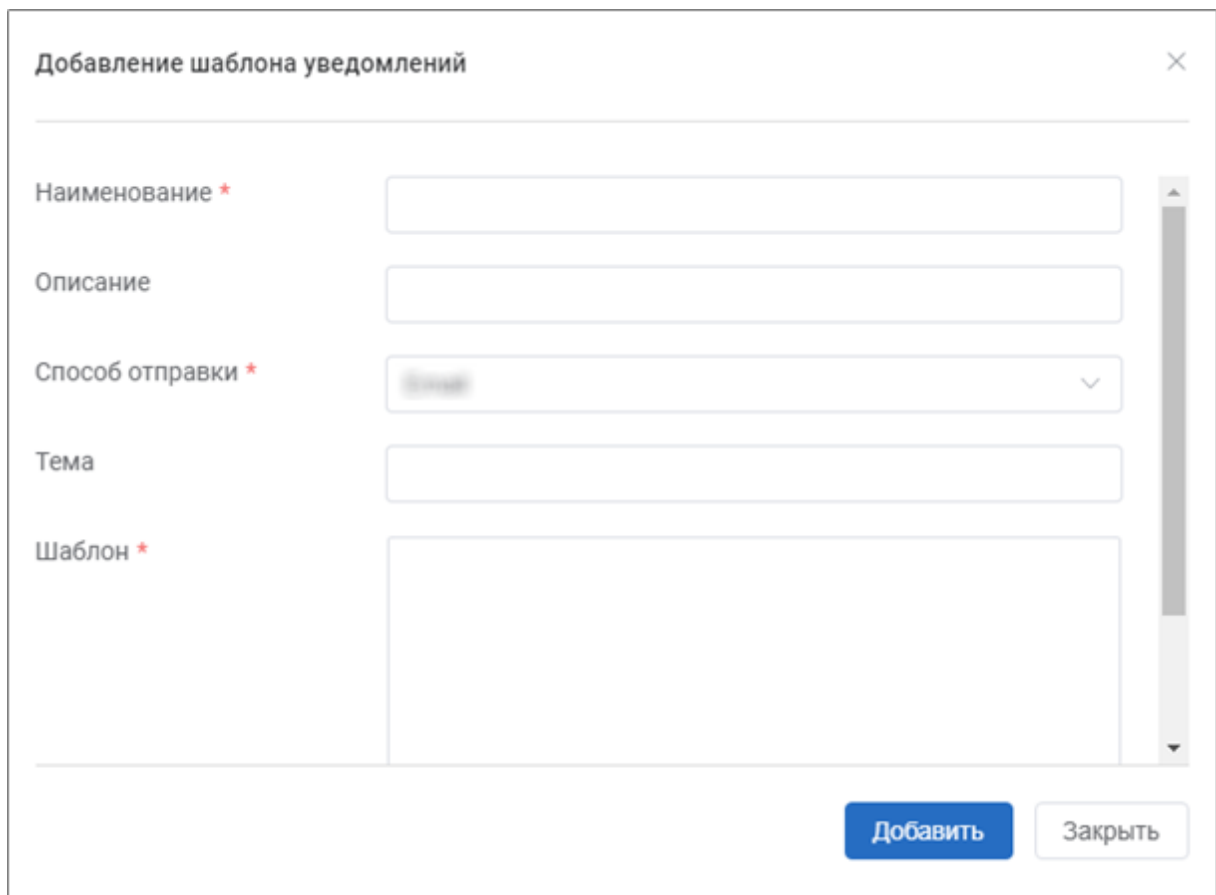


Рисунок 88

- Заполнить обязательные поля:
 - Наименование. Указать наименование шаблона уведомлений;
 - Способ отправки. Выбрать из раскрывающегося списка способ отправки шаблона уведомления;
 - Шаблон. Ввести текст шаблона уведомления. Если необходимо указать в тексте шаблона, например, имя клиента, то необходимо в поле указывать имя клиента в следующем виде: «@Имя клиента» (Имя клиента соответствует полю из контакт-листа). Тогда при отправке

уведомления «@Имя клиента» будет автоматически заменено на имя клиента, которому отправляется уведомление. Аналогичные действия возможно провести, если нужно подставлять Фамилию, email и другие данные.

Примечание: «Имя клиента» и другие данные для подставления при формировании шаблона в поле Шаблон выбирается из поля контакт-листа через ввод символа @.

- Заполнить необязательные поля:
 - Описание. Указать описание шаблона уведомления;
 - Тема. Указать тему шаблона уведомления. Данное поле отсутствует, если в поле «Способ отправки» выбрано значение «SMS».
- Нажать кнопку «Добавить». Новый шаблон уведомления будет создан. Шаблон уведомлений отобразится в списке шаблонов уведомлений на вкладке «Шаблоны уведомлений».

14.2 Расширенный просмотр шаблона уведомлений

Чтобы просмотреть расширенную информацию о шаблоне уведомлений, необходимо:

- Перейти в раздел «Неголосовые коммуникации» на вкладку «Шаблоны уведомлений»;
- Нажать кнопку  в строке шаблона уведомлений. Откроется окно «Просмотр шаблона уведомлений»;

Просмотр шаблона уведомлений ✕

Наименование *	Отправка в случае недоплаты
Описание	Уведомление отправляется в случае если не доплатились
Способ отправки *	SMS
Тема	Новые предложения по выгодным условиям
Шаблон *	Уважаемый @Имя , сейчас условия по вкладке стали еще выгоднее. Для более подробной информации можете обратиться по номеру 8888888888 либо обратиться в офис Банка, расположенный по адресу Тестовая улица, д.6.

Заккрыть

Рисунок 89

14.3 Редактирование информации о шаблоне уведомлений

Чтобы отредактировать информацию о шаблоне уведомлений, необходимо:

- Перейти в раздел «Неголосовые коммуникации» на вкладку «Шаблоны уведомлений»;



- Нажать кнопку  в строке шаблона уведомлений, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактирование шаблона уведомлений»;

Рисунок 90

- Ввести изменения в поля, согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление шаблона уведомлений» (см. п. 14.1);

- Нажать кнопку «Сохранить» в окне «Редактирование шаблона уведомлений». Изменённые данные будут сохранены.

14.4 Удаление шаблона уведомлений

Чтобы удалить шаблон уведомлений, необходимо:

- Перейти в раздел «Неголосовые коммуникации» на вкладку «Шаблоны уведомлений»;

- Нажать на строку шаблона уведомлений;



- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;

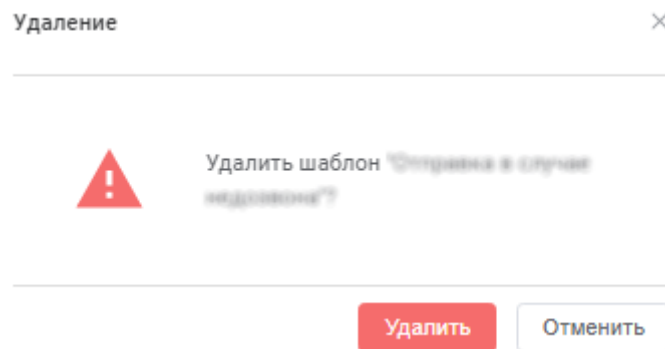
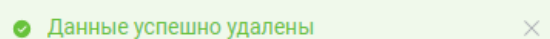


Рисунок 91

- Нажать кнопку «Удалить». Шаблон уведомлений будет удален из списка шаблона уведомлений на вкладке «Шаблоны уведомлений» раздела «Неголосовые коммуникации».

Появится информационное сообщение:



15 Раздел «Кампании» вкладка «Коды завершения»

На вкладке «Коды завершения» раздела «Кампании» отображаются коды завершения вызова, которые должны проставлять операторы по итогу совершенного звонка клиенту, а также отображаются коды завершения вызова, которые проставляются автоматически.

На вкладке «Коды завершения» доступно добавление новых кодов завершения вызова, изменение ранее добавленных кодов, а также доступно удаление кодов совершенного вызова.

Примечание: На странице вкладки «Коды завершения» присутствуют предустановленные коды завершения.

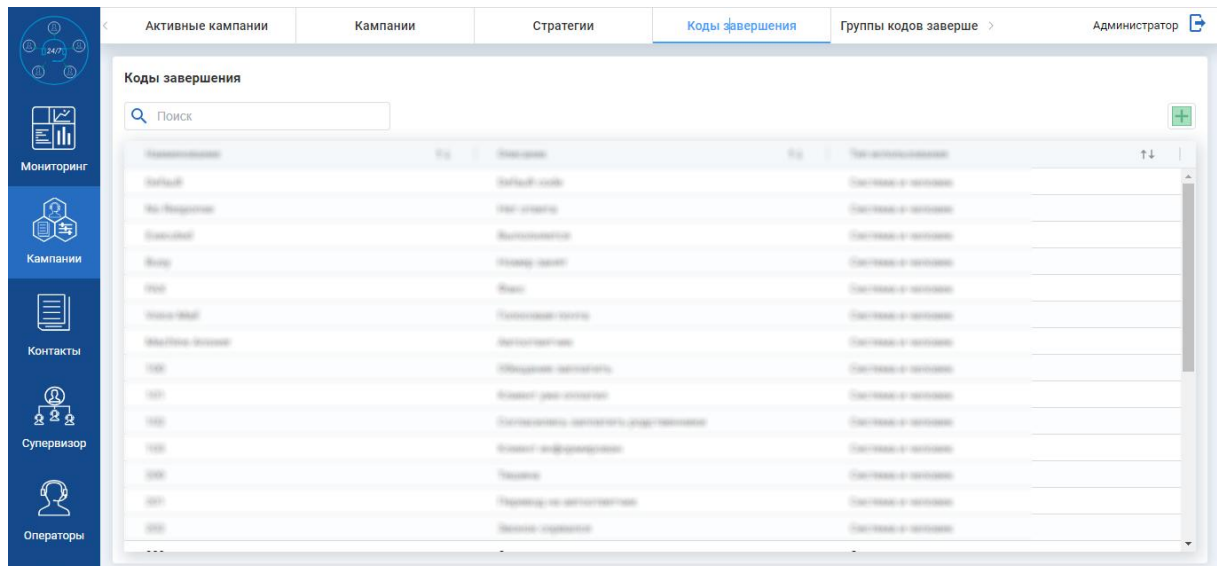


Рисунок 92

15.1 Добавление кода завершённого вызова

Чтобы добавить новый код заверченного вызова, необходимо:

- Перейти в раздел «Компании» на вкладку «Коды завершения»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавить код завершения»;

Добавление кода завершения

×

Наименование *

Описание

Используется *

Выбрать

▼

Добавить

Заккрыть

Рисунок 93

- Заполнить обязательные поля:
 - Наименование. Указать наименование кода завершения вызова;
 - Используется. Из раскрывающегося списка выбрать, кто будет использовать данный код завершения;

код завершения;

- Заполнить необязательное поле: Описание.
- Нажать кнопку «Добавить». Новый код завершения вызова отобразится в списке кодов на вкладке «Коды завершения».

После завершения добавления кодов завершённых вызовов необходимо объединить их в группы кодов завершения вызовов (см. п. 16.1).

15.2 Редактирование информации о коде завершения вызова

Чтобы отредактировать информацию о коде завершения вызова, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Коды завершения»;
- Нажать на строку кода завершения;

• Нажать кнопку  в строке кода завершения вызова, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактировать код завершения»;

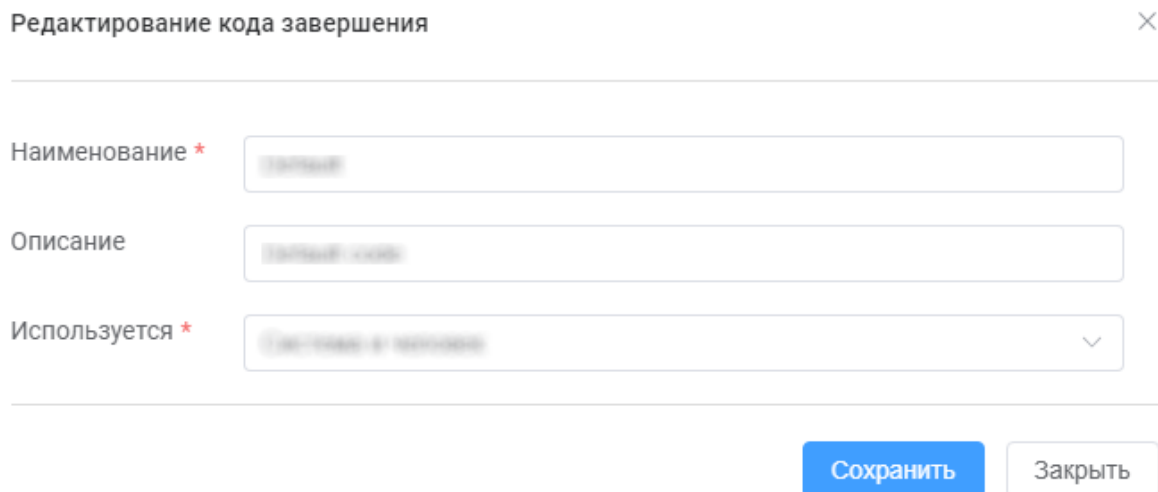


Рисунок 94

- Ввести изменения в поля в окне «Редактировать код завершения» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление кода завершения» (см. п. 15.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке кодов завершения вызова.

15.3 Удаление кода завершения вызова

Чтобы удалить код завершения вызова необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Коды завершения»;
- Нажать на строку кода завершения;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;

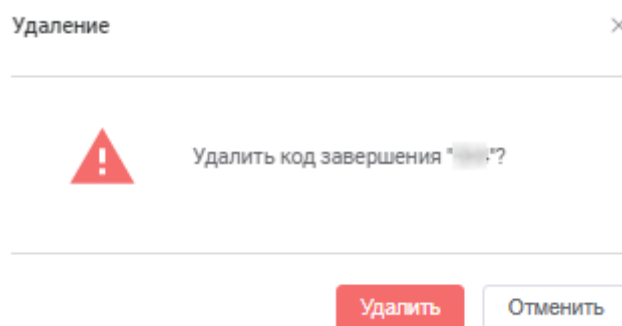
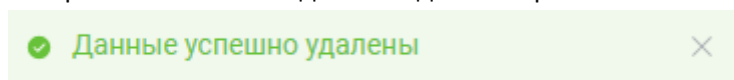


Рисунок 95

- Нажать кнопку «Удалить». Код завершения вызова будет удален из списка кодов завершения на вкладке «Коды завершения». Появится информационное сообщение:



ВНИМАНИЕ: Возможность удаления кодов завершения вызова, которые проставляются автоматически, заблокирована.

16 Раздел «Кампании» вкладка «Группы кодов завершения»

На вкладке «Группы кодов завершения» раздела «Кампании» отображаются группы кодов завершения вызова, которые включают в себя отдельные коды завершения вызовов клиентам.

На вкладке «Группы кодов завершения» доступно добавление новых групп кодов завершения вызова, изменение ранее добавленных групп кодов, а также доступно удаление групп кодов совершенного вызова.

16.1 Добавление группы кодов завершения и привязка к ней кодов завершения вызова

Чтобы добавить новую группу кодов завершения, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Группы кодов завершения»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавить группу кодов»;

Добавить группу кодов ×

Наименование *

Описание

Рисунок 96

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование. Указать наименование группы кодов завершения;
- Заполнить необязательное поле: Описание.
- Нажать кнопку «Добавить». Новая группа кодов завершения отобразится в списке кодов на вкладке «Группы кодов завершения»;
- Нажать на созданную группу. Отобразится блок «Коды завершения».

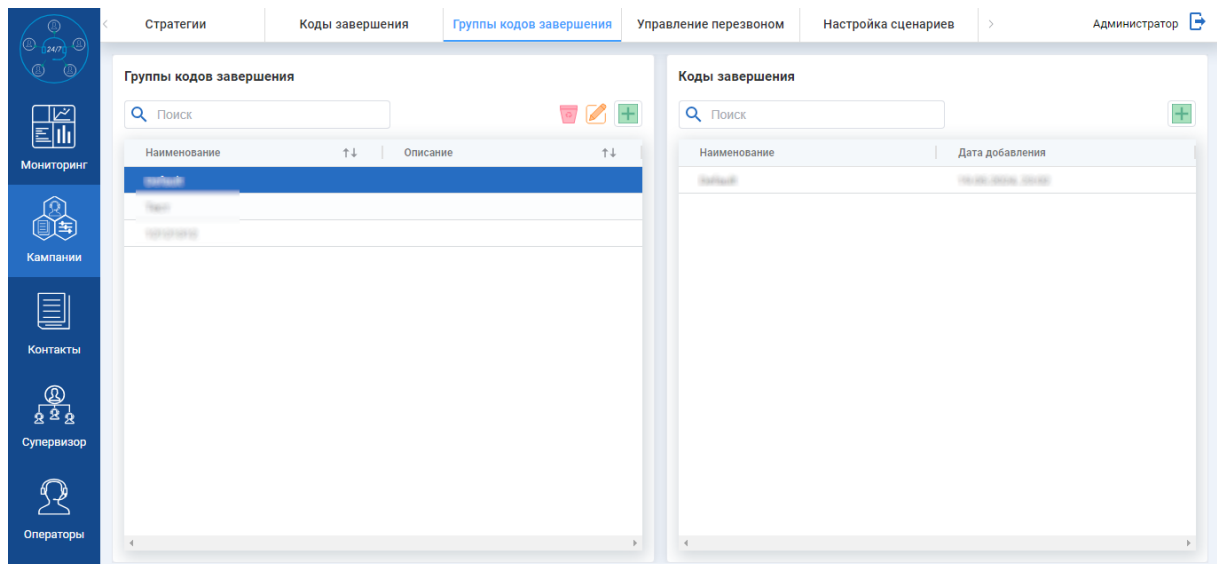


Рисунок 97

- Нажать кнопку  в блоке «Коды завершения». Откроется окно «Добавить код завершения в группу «Наименование группы кодов завершения»;

Добавить код завершения в группу "Наименование группы кодов завершения" ×

Код завершения *

Рисунок 98

- Заполнить обязательное поле:
 - Код завершения. Выбирается из раскрывающегося списка, который состоит из кодов завершения, содержащихся на вкладке «Коды завершения» вкладки «Кампании».

- Нажать кнопку «Добавить». Код завершения будет добавлен в список группы кодов завершения в блоке «Групп кодов завершения». Появится информационное сообщение

 Данные успешно добавлены ×

В блоке «Коды завершения» можно удалить код завершения из конкретной группы кодов завершения вызовов, нажав кнопку  в строке кода завершения, который входит в выбранную группу кодов завершения.

Созданные группы кодов завершения вызова используются далее при настройке кампаний. При завершении вызова оператор может присвоить только настроенные коды завершения вызова.

16.2 Редактирование информации о группе кодов завершения

Чтобы отредактировать информацию группе кодов завершения, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Группы кодов завершения»;
- Нажать на строку группы кодов завершения;

• Нажать кнопку  в строке группы кодов завершения, информацию, о которой необходимо изменить. Откроется окно «Редактировать группу кодов»;

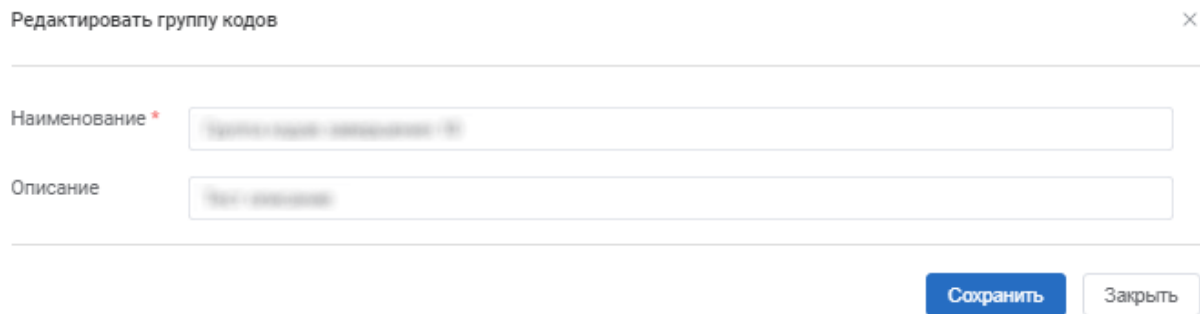


Рисунок 99

• Ввести изменения в поля в окне «Редактировать группу кодов» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление группы кодов» (см. п. 16.1);

• Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке групп кодов завершения.

16.3 Удаление группы кодов завершения

Чтобы удалить группы кодов завершения, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Группы кодов завершения»;
- Нажать на строку группы кодов завершения;

- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

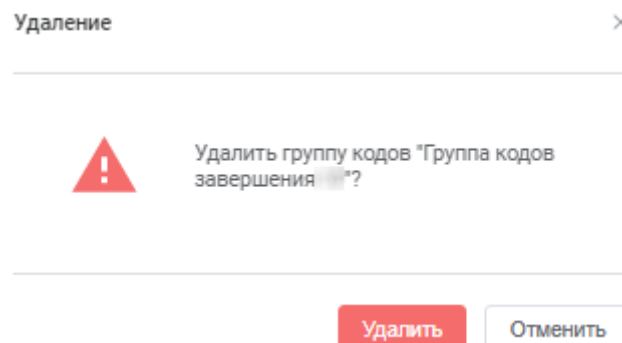
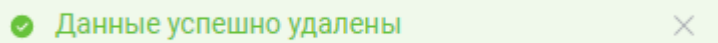


Рисунок 100

- Нажать кнопку «Удалить». Группа кодов завершения будет удалена из списка групп кодов завершения на вкладке «Группы кодов завершения». Появится информационное

сообщение:



17 Раздел «Кампании» вкладка «Настройка сценариев»

В разделе «Кампании» на вкладке «Настройка сценариев» отображается сводный список сценариев обработки оператором звонков.

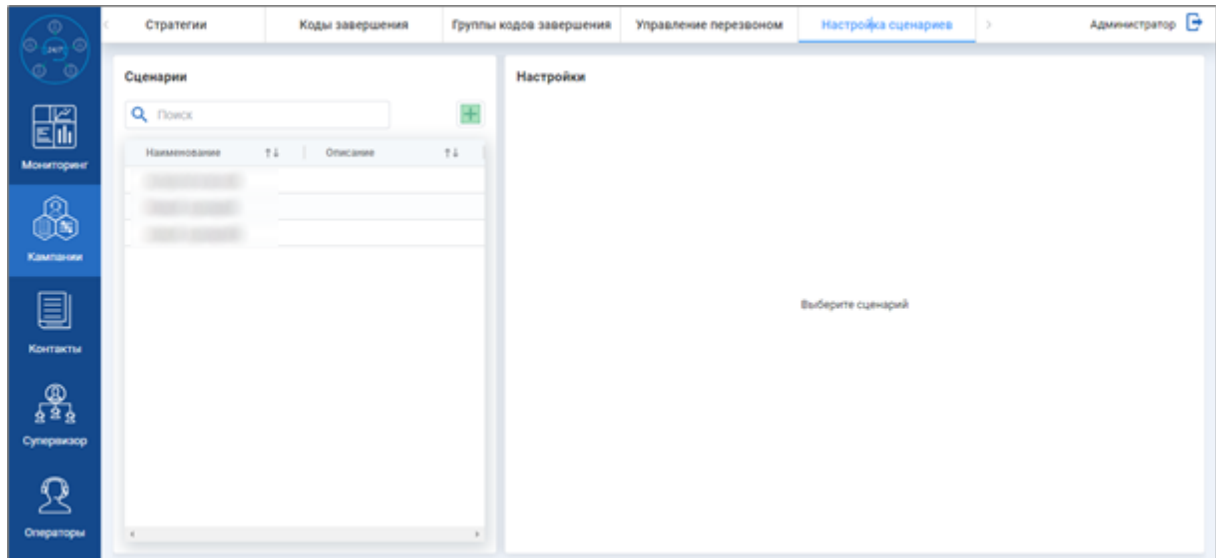


Рисунок 101

17.1 Добавление настройки сценария

Чтобы добавить новый сценарий, необходимо:

- Перейти на вкладку Настройки сценария;
- Нажать на кнопку . Откроется окно Добавление сценария;

Добавление сценария

Наименование *

Описание

Добавить

Закрыть

Рисунок 102

- Заполнить поля:
 - Наименование (обязательное поле). Ввести наименование сценария
 - Описание. Ввести описание сценария;
- Нажать кнопку «Добавить». Новый сценарий будет добавлен в список настроек сценария.

17.2 Редактирование настройки сценария

Чтобы отредактировать сценарий, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Настройки сценария»;
- Нажать на строку сценария;

• Нажать кнопку  в строке сценария, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактирование сценария»;

Редактирование сценария

Наименование *

Описание

Сохранить

Закреть

Рисунок 103

- Ввести изменения в поля в окне «Редактирование сценария» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление сценария»;
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке сценариев.

17.3 Удаление сценария

Чтобы удалить сценарий, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Настройки сценария»;
- Нажать на строку сценария;

- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

Удаление



Удалить сценарий "[REDACTED]"?

Удалить

Отменить

Рисунок 104

- Нажать кнопку «Удалить». Сценарий будет удален из списка сценариев на вкладке «Настройки сценариев». Появится информационное сообщение:

Данные успешно удалены



17.4 Настройка сценария

Чтобы настроить сценарий, необходимо:

- перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Настройки сценария»;
- нажать на строку сценария. Станет доступен блок «Настройки»;

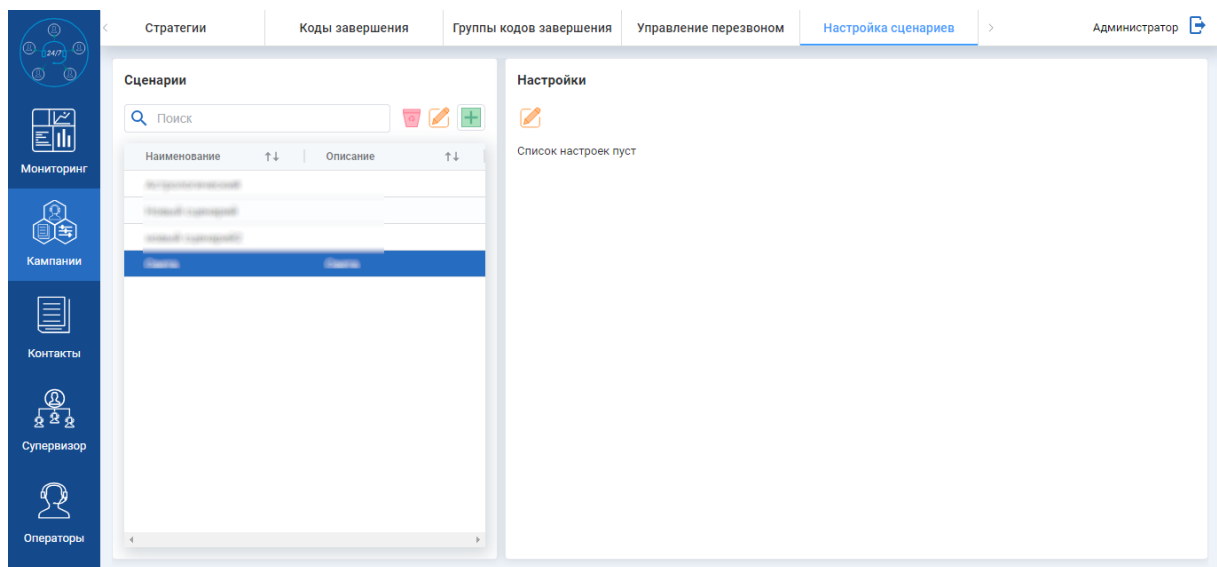


Рисунок 105

- нажать на кнопку ;

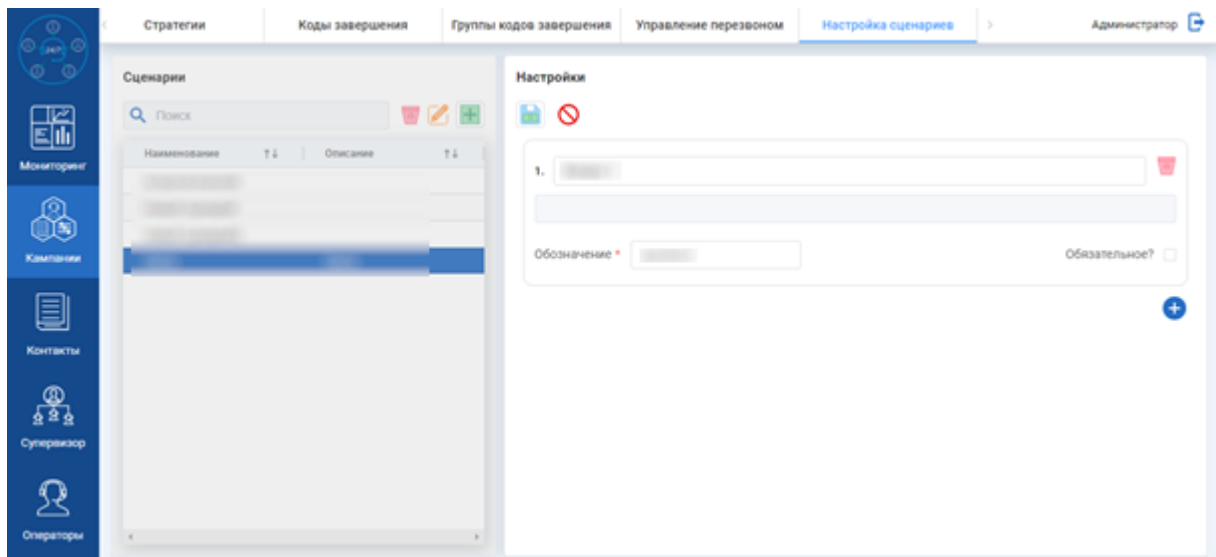


Рисунок 106

- нажать на кнопку . Станут доступны поля настройки сценария;

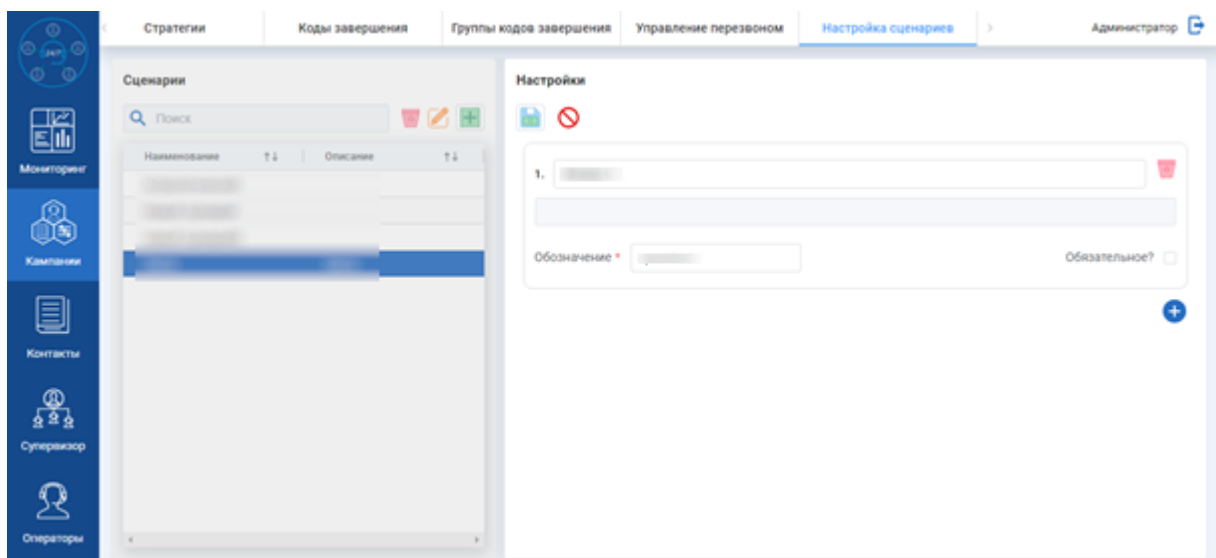


Рисунок 107

- в поле «Вопрос 1» ввести наименование первого вопроса сценария обзвона;
- в поле «обозначение» ввести английское название типа вопроса;
- установить флажок в поле «Обязательно», если данный вопрос обязателен для использования в сценарии обзвона;

- повторить действия после повторного нажатия кнопки  для следующего вопроса;

- нажать кнопку .

Чтобы удалить вопрос из сценария нажмите на строку вопроса, а далее на кнопку .

В тот момент, когда поступил вызов оператору, на стратегии, в зависимости из какой кампании поступил вызов оператору, будут отображаться соответствующие настройки стратегии (из блока «Настройки» вкладки «Настройка сценариев»). Иными словами, это тот механизм, предписывающий как оператору нужно производить работу с клиентом. В поля в отображаемых настройках оператор в ходе опроса клиента должен фиксировать ответы, полученные от клиента.

Примечание: В поля блока «Настройки» вкладки «Настройки сценариев» можно вводить активные ссылки». При нажатии на ссылку на АРМ оператора откроется дополнительная вкладка с отображением информации по данной ссылке.

18 Работа с операторами

Чтобы операторы могли пользоваться своим АРМом, присоединяться к кампаниям, обрабатывать звонки, необходимо добавить операторов в систему. Перед тем как начать добавлять операторов, необходимо добавить навыки (умения), которыми будут наделены добавляемые операторы.

18.1 Раздел «Операторы» вкладка «Умения»

В разделе «Операторы» на вкладке «Умения» отображается сводный список доступных навыков оператора, которые выбираются при наделении оператора каким-либо умением (см. п. 18.2.1). Доступно добавление новых умений, редактирование существующих умений и удаление ранее добавленных умений оператора.

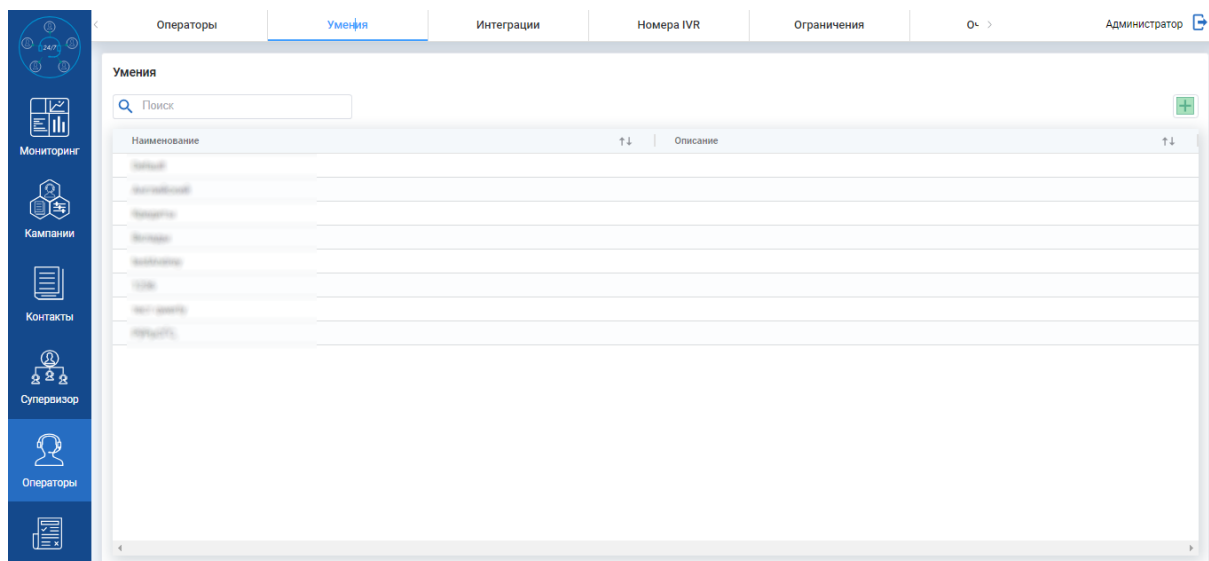


Рисунок 108

18.1.1 Добавление умений в сводный список умений оператора

Чтобы добавить умение оператора в сводный список умений оператора, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Умения»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавить умение»;

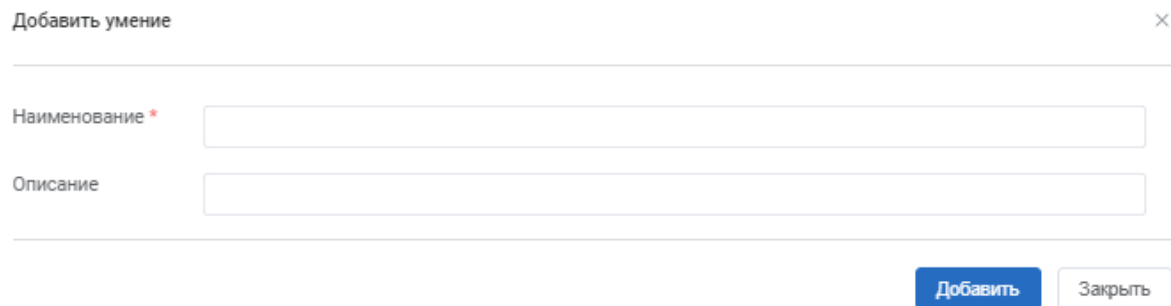


Рисунок 109

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование. Указать наименование нового умения;
- Заполнить необязательное поле: Описание.
- Нажать кнопку «Добавить». Новое умение отобразится в списке умений оператора на вкладке «Умения» раздела «Операторы»;

18.1.2 Редактирование информации об умении оператора

Чтобы отредактировать информацию об умении оператора, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Умения»;
- Нажать на строку умения;
- Нажать кнопку  в строке умения, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактировать умение»;



Рисунок 110

- Ввести изменения в поля в окне «Редактировать умение» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление умения» (см. п. 18.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке умений оператора.

18.1.3 Удаление умения оператора из общего списка умений

Чтобы удалить умение оператора из общего списка умений, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Умения»;
- Нажать на строку умения;

- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

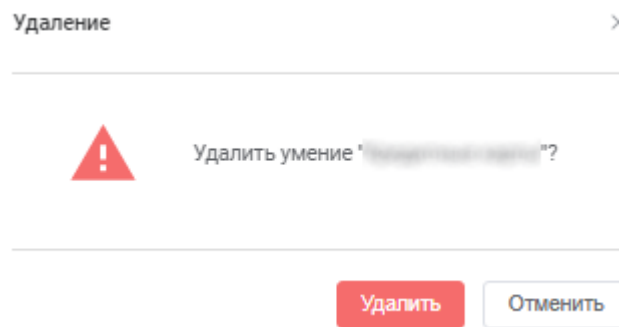
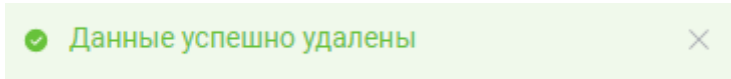


Рисунок 111

- Нажать кнопку «Удалить». Умение оператора будет удалено из списка умений оператора на вкладке «Умения» раздела «Операторы». Появится информационное сообщение:



18.2 Раздел «Операторы» вкладка «Операторы»

В разделе «Операторы» на вкладке «Операторы» добавляются, редактируются и удаляются операторы, которые участвуют в кампаниях.

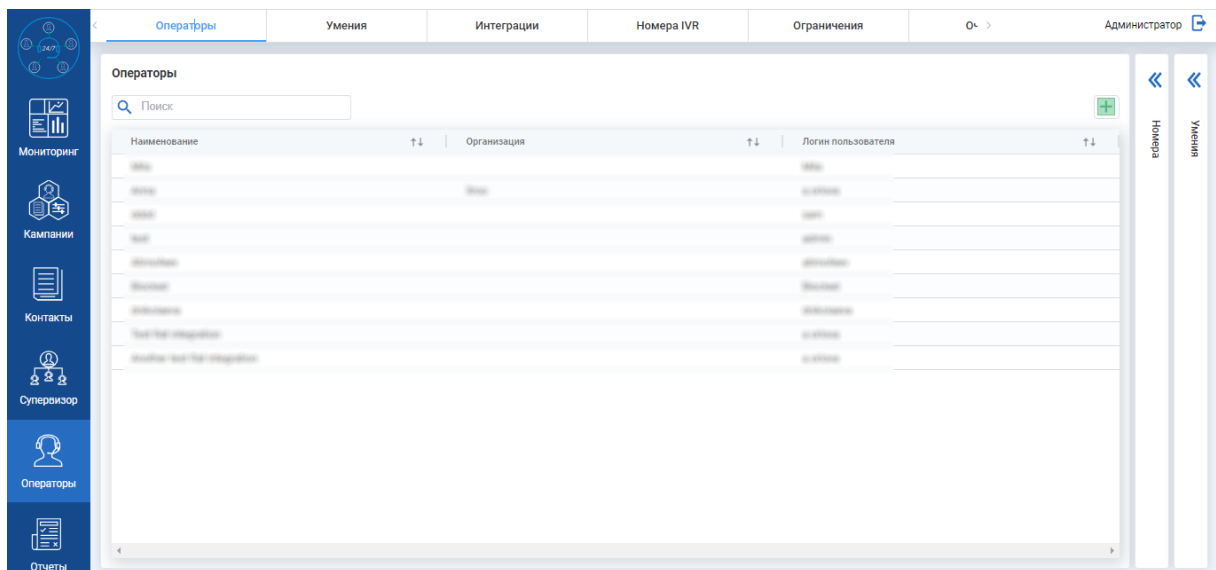


Рисунок 112

18.2.1 Добавление оператора

Чтобы добавить оператора, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Операторы»;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Добавить оператора»;

Добавление оператора



Наименование *

Логин пользователя *

Организация

Рисунок 113

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование. Указать наименование оператора. Наименование оператора должно быть уникальным (одно и тоже наименование у двух и более операторов быть не может);
 - Логин пользователя. Выбрать из раскрывающегося списка логин пользователя. Логин должен быть уникальным (один и тот же логин у двух и более операторов быть не может);
- Заполнить необязательное поле: Организация;
- Нажать кнопку «Добавить». Новый оператор отобразится в списке операторов на вкладке «Операторы».
- Нажать на созданного оператора в списке операторов. Нажать на консоль «Номера», чтобы добавить номер, под которым будет работать оператор;

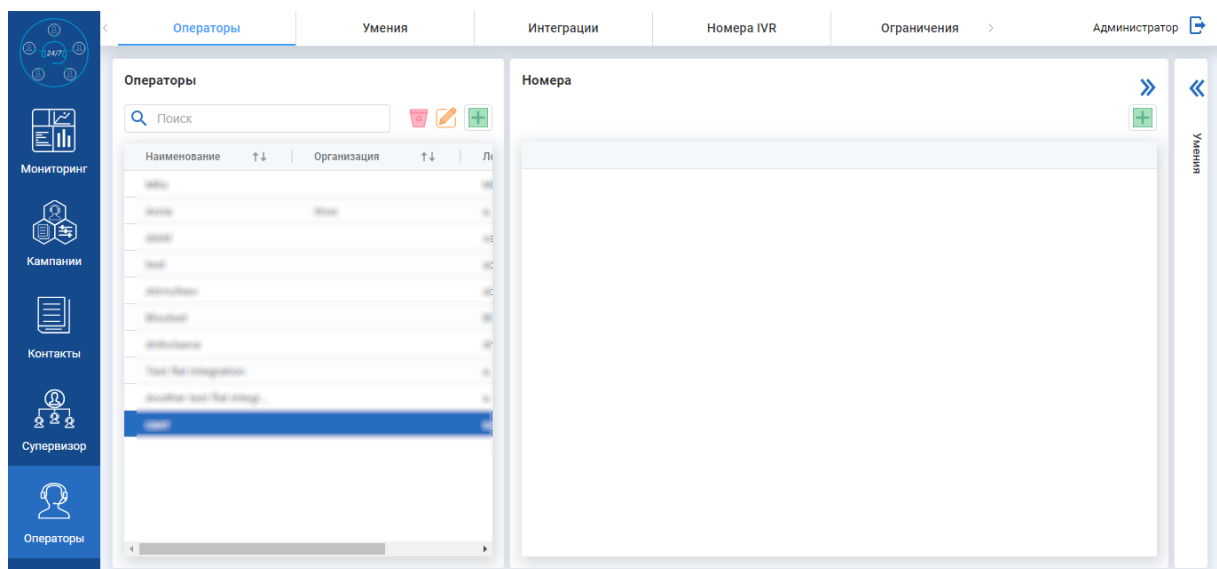


Рисунок 114

- Нажать на кнопку . Откроется окно «Добавление номера»;

Добавление номера

✕

Номер *

Добавить

Закрыть

Рисунок 115

- В поле «Номер» ввести номер, под которым будет работать оператор;

Примечание:

1. У двух или нескольких операторов могут быть одинаковые номера, но если один из этих операторов уже работает под этим номером, то другой оператор выйти на линию под этим номером не может. Номера не должны повторяться у других операторов, которые авторизованы в системе.

2. Если у оператора нет номеров телефонов, то система предложит добавить телефонный номер, который будет закреплен за данным оператором. Данная операция доступна, если номер оператора соответствует маске, которую добавил в базу данных администратор (таблица dbo.freeseting).

Если у оператора уже есть добавленный номер, он выбирает его из выпадающего списка.

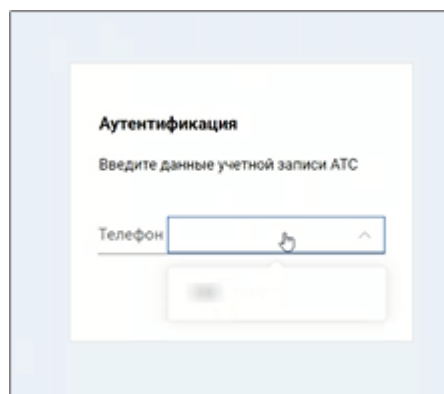


Рисунок 116

- Нажать кнопку «Добавить»;
- Нажать на созданного оператора в списке операторов. Нажать на консоль «Умения оператора».

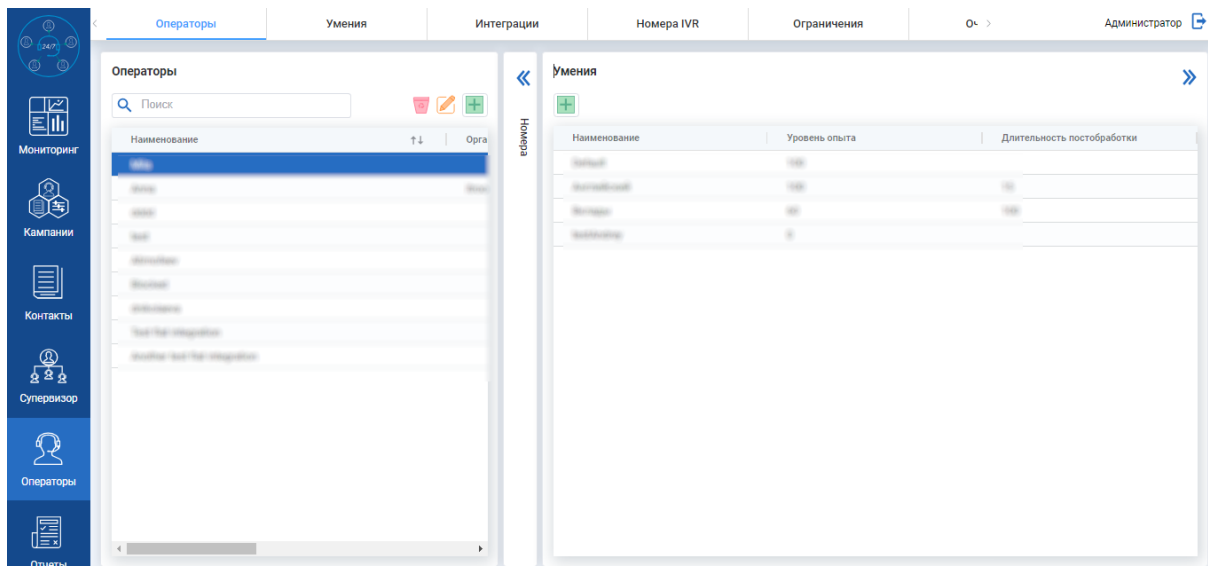


Рисунок 117

- Нажать кнопку  в блоке «Умения оператора». Откроется окно «Добавление умения»;

Добавление умения ×

Наименование умения *

Уровень опыта *

Укажите уровень опыта от 1 до 100

Длительность постобработки

Рисунок 118

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование умения. Выбирается из раскрывающегося списка. Можно выбрать только одно умение из списка;
 - Уровень опыта. Указать уровень опыта от 1 до 100.
- Заполнить необязательные поля: Длительность постобработки (настраивается время постобработки звонков). Если заполнено данное поле, то данная длительность используется как приоритетная (длительность постобработки также задается на вкладке «Стратегии»);
- Нажать кнопку «Добавить». Умение оператора будет добавлено в список умений оператора в блоке «Умения оператора». Появится информационное сообщение

 Данные успешно добавлены

В блоке «Операторы» вкладки «Операторы» доступно удаление добавленного умения, при нажатии сначала на строку умения, а затем необходимо нажать кнопку .

18.2.2 Редактирование информации об операторе

Чтобы отредактировать информацию об операторе, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Операторы»;
- Нажать на строку оператора;
- Нажать на кнопку , выбрать оператора, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактировать оператора»;

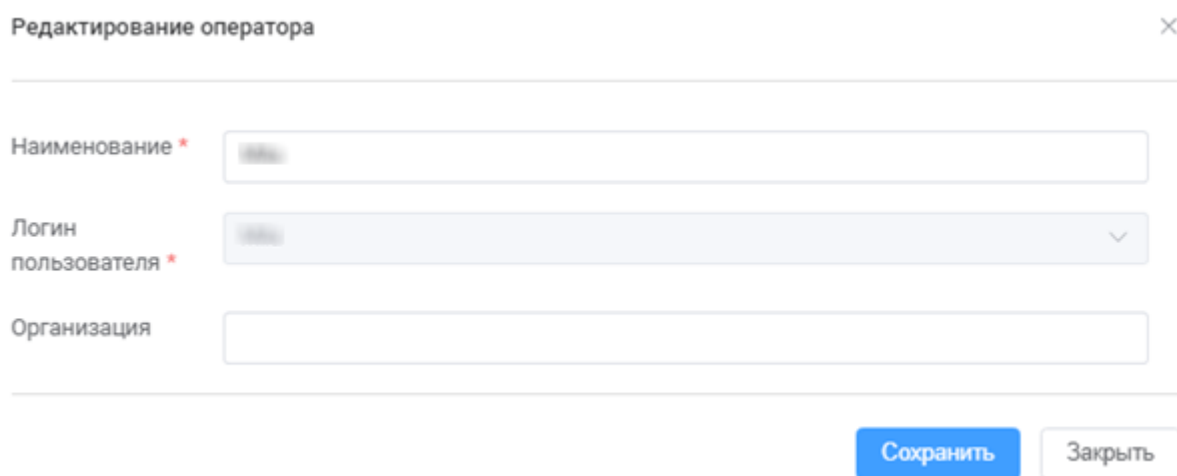


Рисунок 119

- Ввести изменения в поля в окне «Редактировать оператора» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление оператора» (см. п. 18.2.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке операторов.

18.2.3 Удаление оператора

Чтобы удалить оператора, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Операторы»;
- Нажать на строку оператора;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;

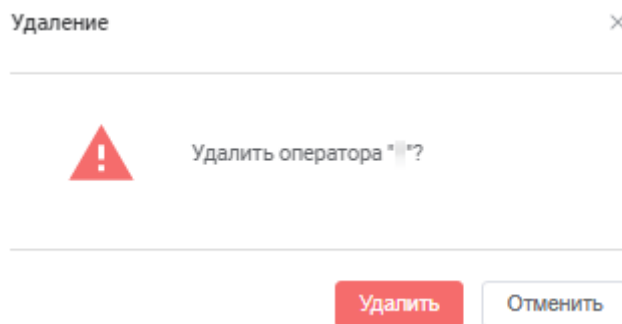
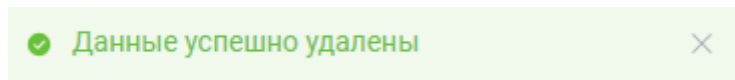


Рисунок 120

- Нажать кнопку «Удалить». Оператор будет удален из списка операторов на вкладке «Операторы». Появится информационное сообщение:



Редактирование и удаление данных осуществляется аналогичным образом, что и удаление умений (см. пп. 18.1.2, 18.1.3)

18.3 Раздел «Операторы» вкладка «Номера IVR»

В разделе «Операторы» на вкладке «Номера IVR» отображается сводный список номеров IVR. Доступно добавление новых номеров IVR, редактирование существующих номеров IVR и удаление ранее добавленных номеров IVR. Номера IVR отображаются в рабочем месте оператора, чтобы оператор смог перевести вызов на IVR скрипт.

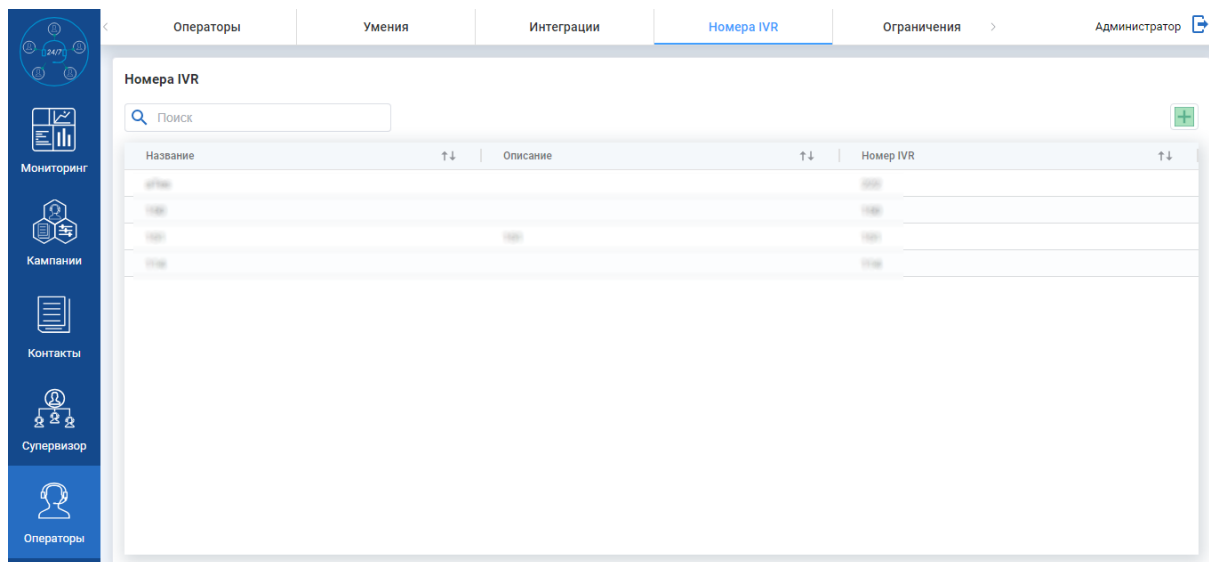


Рисунок 121

18.3.1 Добавление номера IVR в сводный список номеров IVR

Чтобы добавить номер IVR в сводный список номеров IVR, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Номера IVR»;

- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление номера IVR»;

Добавление номера IVR

Название *

Описание

Номер IVR *

Добавить

Заккрыть

Рисунок 122

- Заполнить обязательные поля:
 - Название. Указать наименование нового номера IVR;
 - Номер IVR. Указать номер IVR;
- Заполнить необязательное поле: Описание;
- Нажать кнопку «Добавить». Новый номер IVR отобразится в списке номеров IVR на вкладке «Номера IVR» раздела «Операторы».

18.3.2 Редактирование информации о номере IVR

Чтобы отредактировать информацию о номере IVR, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Интеграции»;
- Нажать на строку номера IVR;

- Нажать кнопку . Откроется окно «Изменение номера IVR»;

Изменение номера IVR

✕

Название *

Описание

Номер IVR *

Сохранить

Заккрыть

Рисунок 123

- Ввести изменения в поля в окне «Изменение номера IVR» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление номера IVR»;
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке номеров IVR.

18.3.3 Удаление номера IVR из общего списка номеров IVR

Чтобы удалить номер IVR из общего списка номеров IVR, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Номера IVR»;
- Нажать на строку номера IVR;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;
- Нажать кнопку «Удалить». Номер IVR будет удален из списка номеров IVR на вкладке «Номера IVR» раздела «Операторы». Появится информационное сообщение:

✓ Данные успешно удалены

✕

19 Работа со стратегиями. Создание кампании

19.1 Раздел «Кампании» вкладка «Стратегии»

В разделе «Кампании» на вкладке «Стратегии» отображаются все стратегии кампании (информация о том, как будут осуществляться звонки, как будет обрабатываться вызов, как будет обрабатываться результат вызова). На вкладке «Стратегии» можно добавить новую стратегию, редактировать информацию о уже добавленной стратегии, а также доступно удаление стратегий кампании.

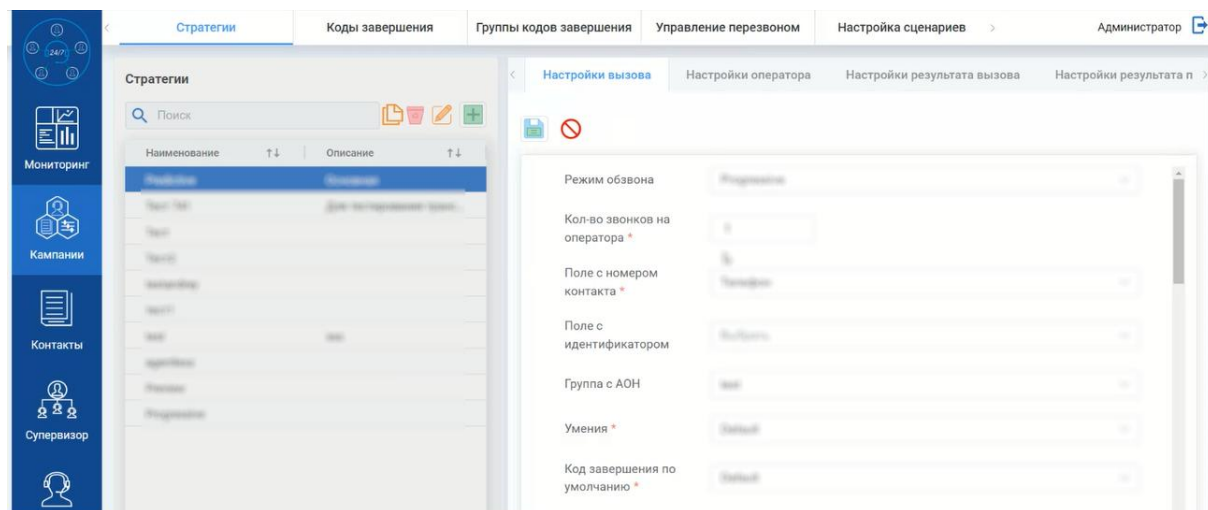


Рисунок 124

19.1.1 Режимы обзвона

При добавлении новой стратегии для выбора доступны следующие режимы обзвона:

- **Preview** – режим, при котором система сначала должна резервировать оператора и показывать ему карточку клиента. Далее система дожидается ответа о том, что оператор готов принять этот звонок, и после этого система делает звонок на клиента. Количество секунд, в течение которых система показывает данные о клиенте, регулируется в настройках стратегии оператора. Если оператор не готов обработать этот звонок, то он может его отклонить и проставить код завершения, далее по этому контакту обработка идти не должна. Если оператор не уложился во время, выделенное на просмотр карточки клиента, то считается, что он согласен принять звонок, и система должна набирать номер клиента и соединять его с оператором;
- **Progressive** – режим без резервирования операторов КЦ, при котором система должна совершать исходящие звонки в фоновом режиме, и при ответе абонента подключать оператора к абоненту на основе прогнозирования ситуации по освобождающимся операторам. Вызовы, попавшие на автоответчики, роботы и технические сигналы к операторам переводиться не должны. Данные клиента должны поступать оператору в момент его подключения к абоненту. Входным параметром должен являться CallRate, который определяет первоначальное число звонков на одного оператора. Система должна менять CallRate в процессе работы согласно рассчитанной вероятности соединения. Супервизор имеет возможность в режиме реального времени менять CallRate;
- **Predictive** – режим, который должен работать, как режим Progressive, но с параметрами Hit Rate и Service Level. Параметр Service Level означает допустимое количество

клиентов в очереди и задается в процентах. Service Level, равный 100 процентам, означает, что для всех набранных контактов есть свободный оператор. Вероятность ответа (Hit Rate) означает вероятность соединения оператора с контактом. Если предполагается, что по всем набранным контактам будет ответ, то значение Hit Rate равно 100. Если предполагается, что только половина контактов ответит, то Hit Rate равно 50. Режим Predictive имеет дополнительную опцию Cruise Control. Эта функция позволяет удерживать Service Level на стабильном значении приостанавливая набор и далее восстанавливая его. В случае дозвона до абонента допустима ситуация, когда агент еще не освободился, тогда необходимо воспроизведение информационного приветствия;

- Agentless – режим, который должен обрабатывать контакты в кампании без участия оператора. Все поступившие вызовы переходят на IVR. Данный режим поддерживает функцию передачи идентификатора контакта во внешнюю систему через транспортный заголовок UUI. Далее внешний IVR может забрать все атрибуты контакта и звонка через API системы.
- Blending – режим одновременной работы операторов для получения входящих и исходящих вызовов. Для реализации данного режима требуется интеграция между системами входящего КЦ и исходящего обзвона.

19.1.2 Добавление новой стратегии кампании

Чтобы добавить новую стратегию кампании, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Стратегии»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавить стратегию»;

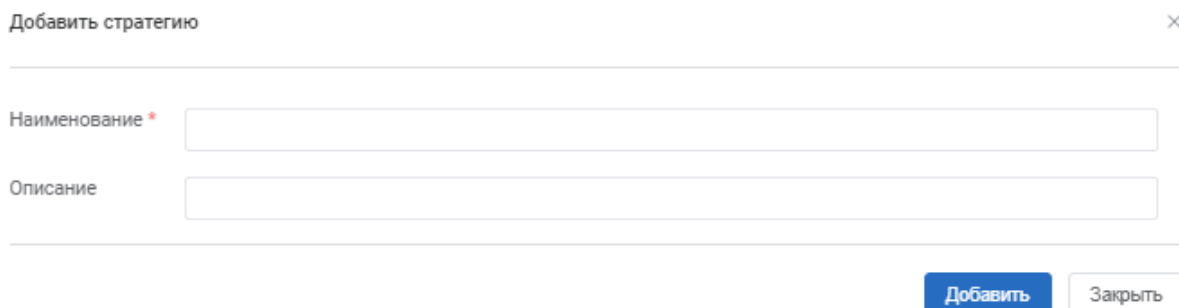


Рисунок 125

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование. Указать наименование стратегии кампании;
- Заполнить необязательное поле: Описание.
- Нажать кнопку «Добавить». Новая стратегия отобразится в списке стратегий кампании на вкладке «Стратегии»;
- Нажать на созданную стратегию. Отобразятся блоки «Настройка вызовов» (настройки как будет производиться обзвон клиентов, как будет производиться обработка результатов обзвона, какой будет отображаться скрипт в АРМ оператора для обработки звонков), «Настройки оператора», «Настройки результата вызова», «настройка результата по смс»;

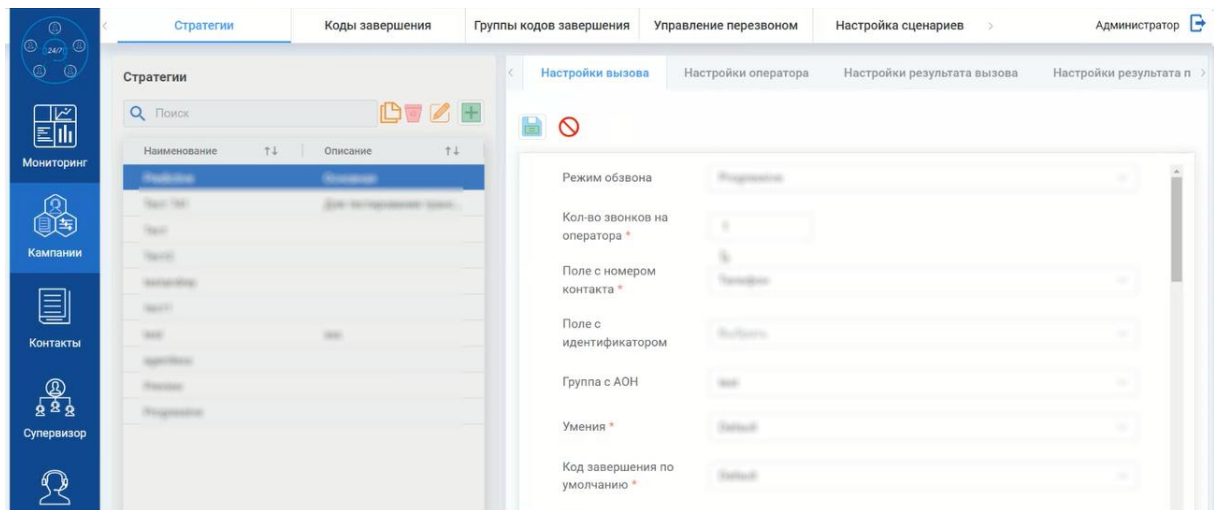


Рисунок 126

- Перейти в блок «Настройка вызовов» и нажать кнопку . Поля в блоке станут доступны для заполнения;
- Заполнить обязательные поля:
 - Режим обзвона. Выбрать из раскрывающегося списка один из режимов математической модели (когда она сама набирает скорость, которая влияет на время ожидания ответа оператора и/или клиента). Например, выбрать значение режима обзвона Progressive;
 - Количество звонков на оператора. Указать числовое значение количества звонков на оператора. По этому параметру пойдет обзвон пока не набрана статистика для математической модели, чтобы самостоятельно прогнозировать количество вызовов на 1 оператора. Как только набрана статистика для математической модели, автоматически производится регулирование параметра количества звонков на оператора (параметр, CallRate);
 - Для настройки интенсивности режима обзвона. Необходимо выбрать из раскрывающегося списка параметр, который позволяет самостоятельно задавать интенсивность обзвона. При незаполненном параметре корректировка и настройка интенсивности будет происходить в автоматическом режиме. Данное поле присутствует, если выбран вариант режима обзвона Predictive;
 - Поле с идентификатором. Выбрать из раскрывающегося списка значение идентификатора, который будет отправляться в sip заголовке (либо идентификатор контакта, либо идентификатор звонка). Такие параметры необходимы при интеграции, когда систему используют сторонние сервисы;
 - Умения. Умение выбирается из раскрывающегося списка. Это навык, которым должен обладать оператор, чтобы обрабатывать кампанию. При совершении звонков автоматически будут выбираться операторы, обладающие выбранным умением;

- Код завершения по умолчанию. Код завершения выбирается из раскрывающегося списка. Код завершения по умолчанию добавляется, если оператор не успел заполнить карточку постобработки звонка (например, если закончилось время тайм-аута);
- Время начала обзвона. Введите время начала обзвона клиентов (то время, когда можно звонить клиенту с учетом его тайм-зоны) по данной стратегии. Время указывается в формате: ЧЧ:ММ;
- Время завершения обзвона. Введите время окончания обзвона клиентов по данной стратегии. Время указывается в формате: ЧЧ:ММ;
- Время ожидания ответа. Указывается продолжительность ожидания ответа клиента при обзвоне. Значение указывается в секундах.
- Заполнить необязательные поля:
 - Группа АОН. Из раскрывающегося списка необходимо выбрать группу АОН. Номера, которые добавлены в группу АОН будут отображаться во время входящего звонка клиенту. Группы АОН предварительно создаются в соответствии с п. 13.1;
 - Максимальное кол-во наборов номера для одного контакта. Указывается возможное количество перезвонов клиенту, если в первый совершенный звонок, например, абонент не стал принимать звонок;
 - Минимальное кол-во операторов. Указывается минимальное количество операторов для обработки кампании. Если не набрано минимальное количество операторов, то кампания не может быть начата;
 - Максимальное кол-во операторов. Указывается максимальное количество оператора, которые могут принимать участие в кампании;
 - Длительность постобработки (сек). Указывается время в секундах, которое выделяется на постобработку звонка, если у оператора нет указанного времени длительности постобработки при добавлении выбранного умения для оператора (см. п. 18.1.1);
 - Максимальное количество портов. При незаполненном параметре система сама регулирует количество занятых портов. При заполненном количество занятых портов будет не больше указанного;
 - Вкл. определение робота. Необходимо установить флажок, если требуется включить дополнительный модуль детекции голосовых роботов (будем ли отправлять голосовой поток на наш сервис определения автоответчиков, тишины). Если флажок в поле отсутствует, то все вызовы будут распределяться на операторов;
 - Номер QIVR - параметр, отвечающий за наличие применения оценки качества вызова или нет после совершения вызова. Процент отправленных вызовов на QIVR - указывается процентное количество от общего количества вызовов, которые были отправлены на применение оценки качества обслуживания;

- Длительность предпросмотра данных клиента (сек.). Данное значение необходимо для режима Preview, чтобы ограничить оператора в предварительном просмотре карточки клиента, а также данный параметр используется при перезвонах для отображения карточки контакта оператору;

- Игнорировать DNC лист при перезвоне. Параметр задается для обработки перезвонов (CallBack). При заданном параметре во время формирования перезвонов DNC лист не будет применен во время проведения кампании.

Примечание: Если заполнено поле «Длительность постобработки (сек)» на вкладке «Стратегии», но не заполнено аналогичное поле при создании оператора на вкладке «Операторы», то используется значение из поля «Длительность постобработки (сек)» на вкладке «Стратегии». Если одновременно указана длительность постобработки на вкладке «Стратегии» и при создании оператора на вкладке «Операторы», то приоритетным значением (используемое системой) является значение, указанное при создании оператора на вкладке «Операторы».

- Нажать на кнопку . Данные, введенные в блоке «Настройка вызовов» будут сохранены.
- Блок «Настройки оператора», где в поле «Наименование скрипта» необходимо указать наименование скрипта для совершения звонков (настраивается по какому скрипту оператор будет обрабатывать звонки). Необязательное поле для заполнения;
- Перейти в блок «Настройки результата вызова». В данном блоке возможно настроить результат вызова для рабочих дней и результат вызова для выходных и праздничных дней (то, как оператор будет обрабатывать результат вызова).

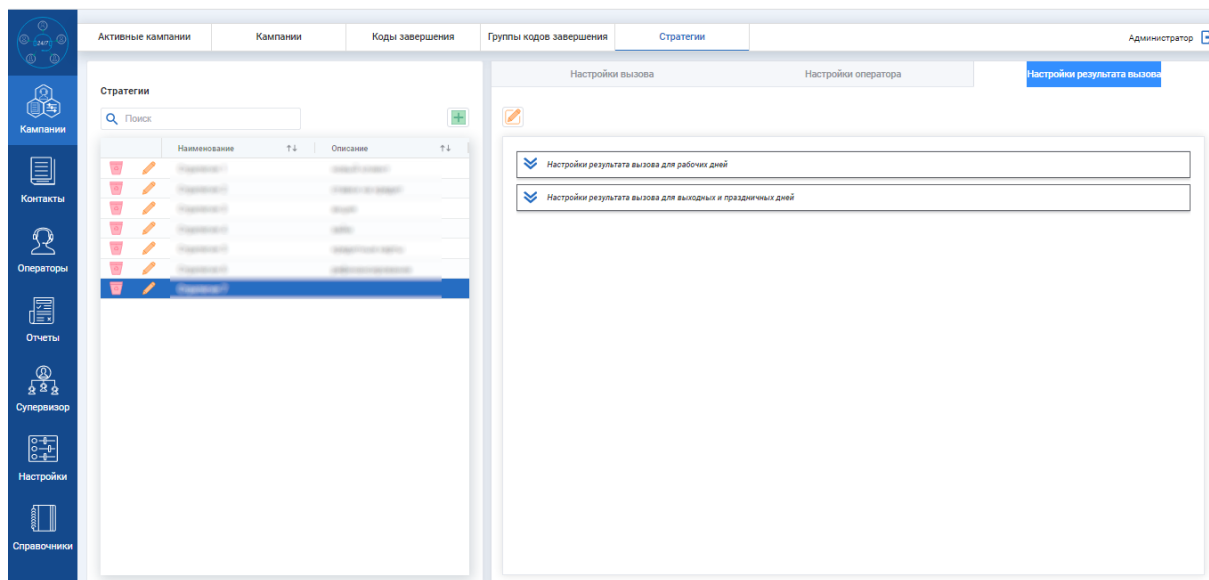


Рисунок 127

- Нажать на поле «Настроить результат вызова для рабочих дней». Станет доступна кнопка  ;

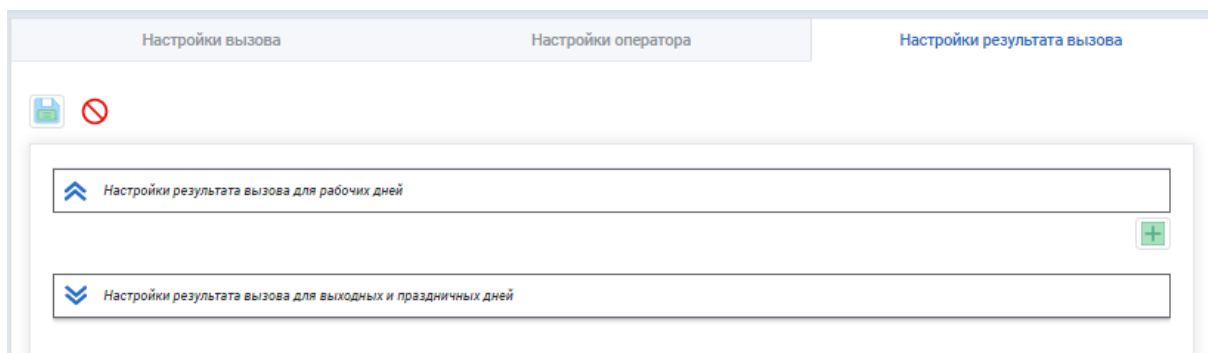


Рисунок 128

- Нажать на кнопку . Станут доступны поля

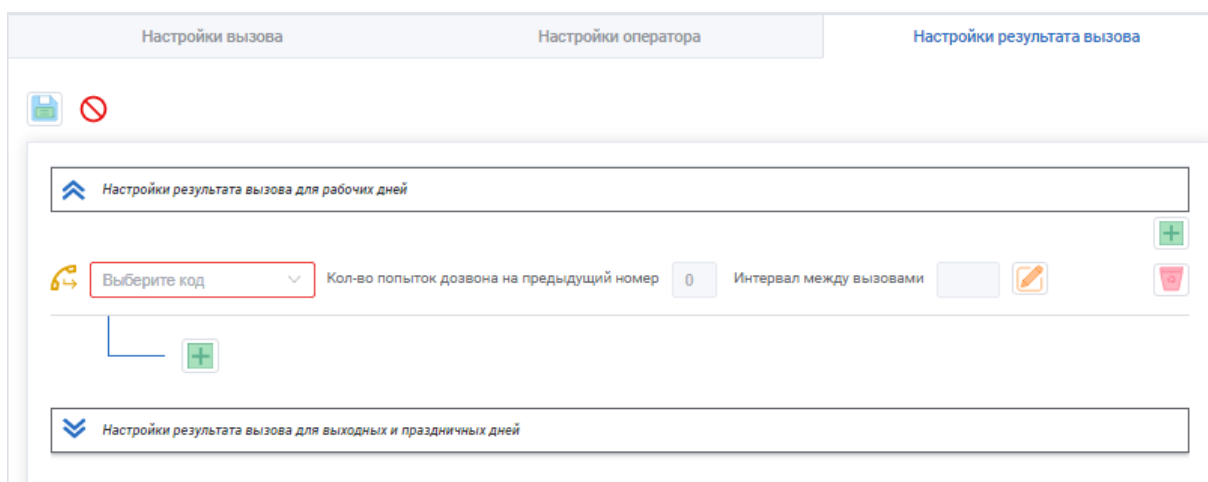


Рисунок 129

- В поле «Выберите код» необходимо выбрать код завершения вызова. В зависимости от кода завершения можно выбрать вариант взаимодействия с клиентом (Перезвон на другой номер, отправка sms, email, сделать webrequest либо перенести контакт в другой контакт-лист).

Появится кнопка 

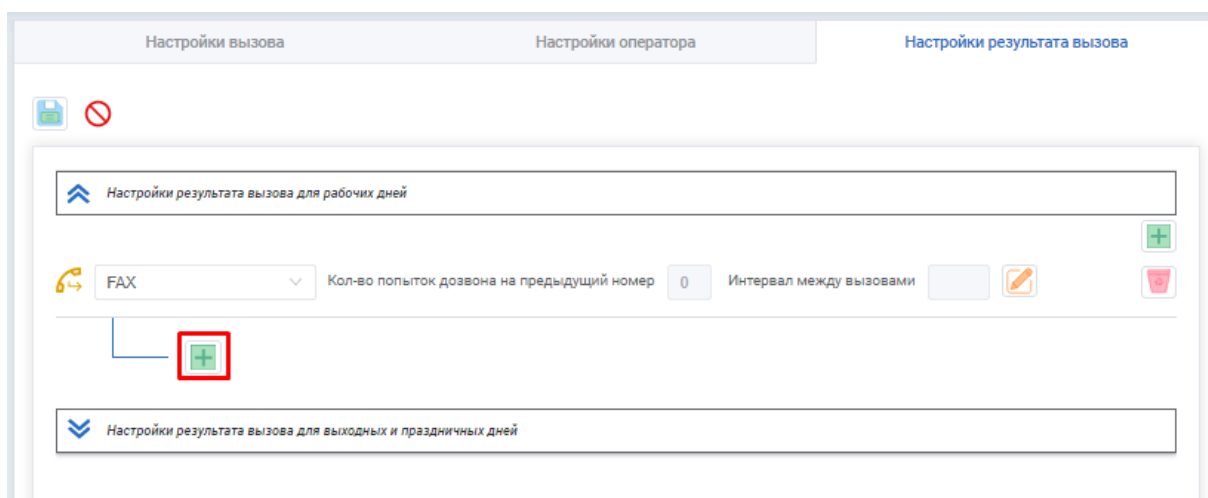


Рисунок 130

- Нажать на кнопку . Появится возможность выбрать другое поле для обзвона клиента;

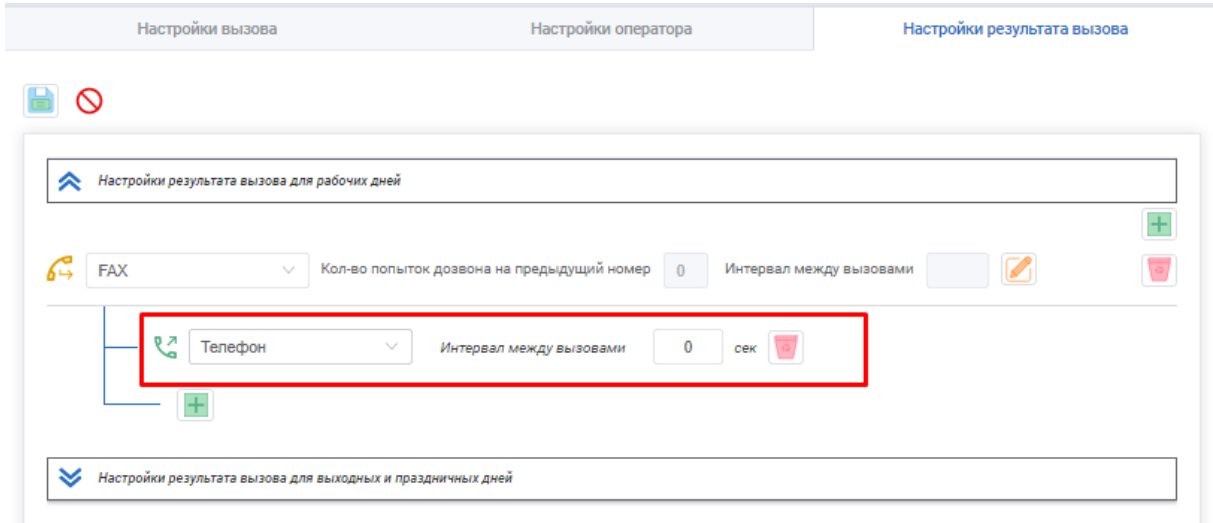


Рисунок 131

- Нажмите кнопку . Если необходимо осуществить связь не по телефону, а другим способом, нажмите на тот вид связи, который необходим;

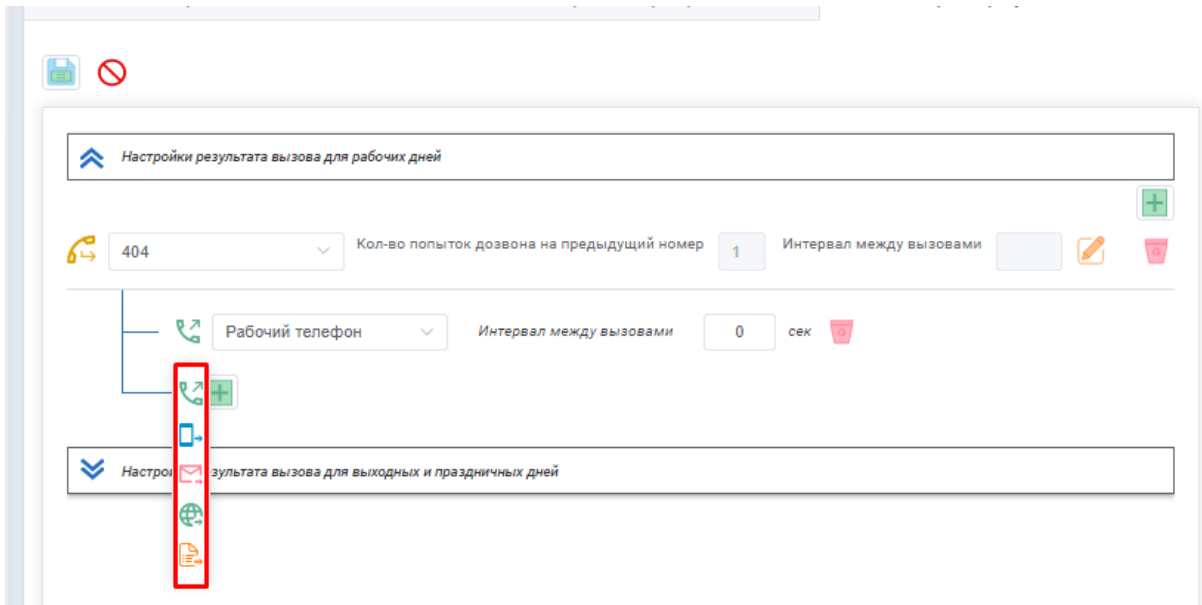
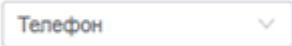
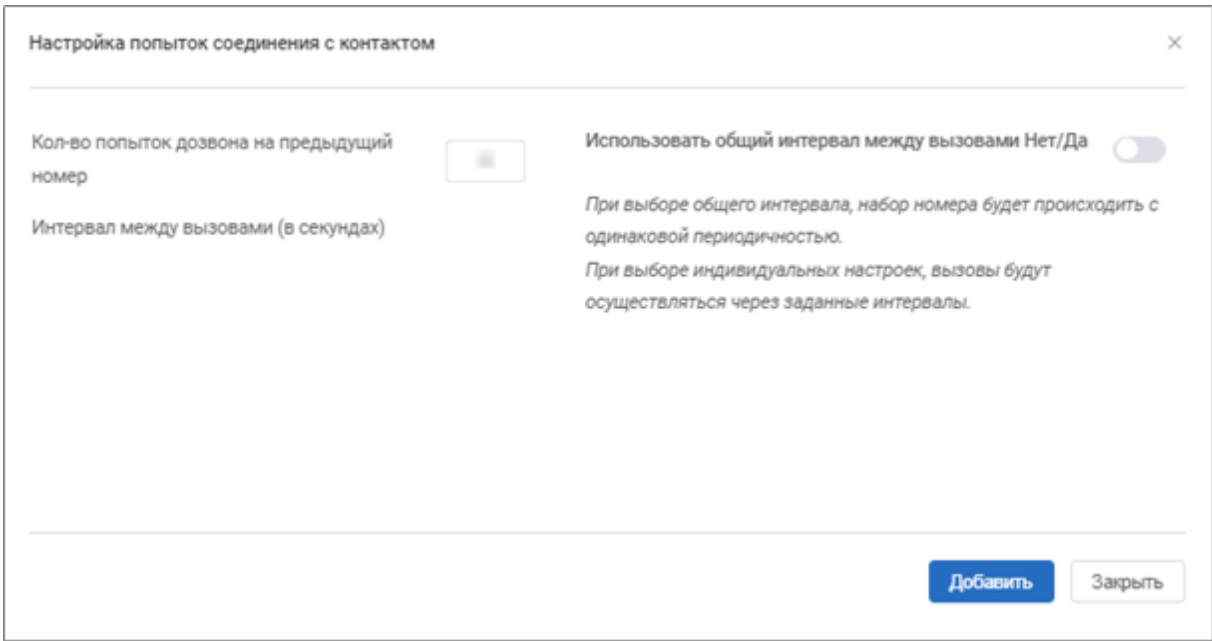


Рисунок 132

Если выбран вариант , то необходимо выбрать атрибут и выбрать шаблон для рассылки SMS сообщений. Если установить флажок в поле «Ждать ответ?», то на вкладке «Настройка результата по SMS»:

- В поле  выберите из раскрывающегося списка тип телефона, куда будет осуществлен повторный звонок. Если выбран другой способ связи, заполните соответствующие поля для данного способа связи;

- В поле «Кол-во попыток дозвона на предыдущий номер» укажите количество попыток дозвона при первом звонке клиенту;
- Нажмите кнопку . Откроется окно, показанное ниже, в котором можно настроить попытки соединения с контактом: указав количество попыток дозвона на предыдущий номер. Также с помощью ползунка в поле «Использовать общий интервал между вызовами Нет/Да» можно принять, что будет использоваться общий интервал между вызовами (ползунок в крайне правом положении), или можно передвинуть ползунок в крайнее левое положение и указать произвольный интервал между вызовами. Значение указывается в секундах. Используйте кнопку «Добавить» для сохранения данных введенных в окне «Настройки попыток соединения с контактом».



Настройка попыток соединения с контактом

Кол-во попыток дозвона на предыдущий номер

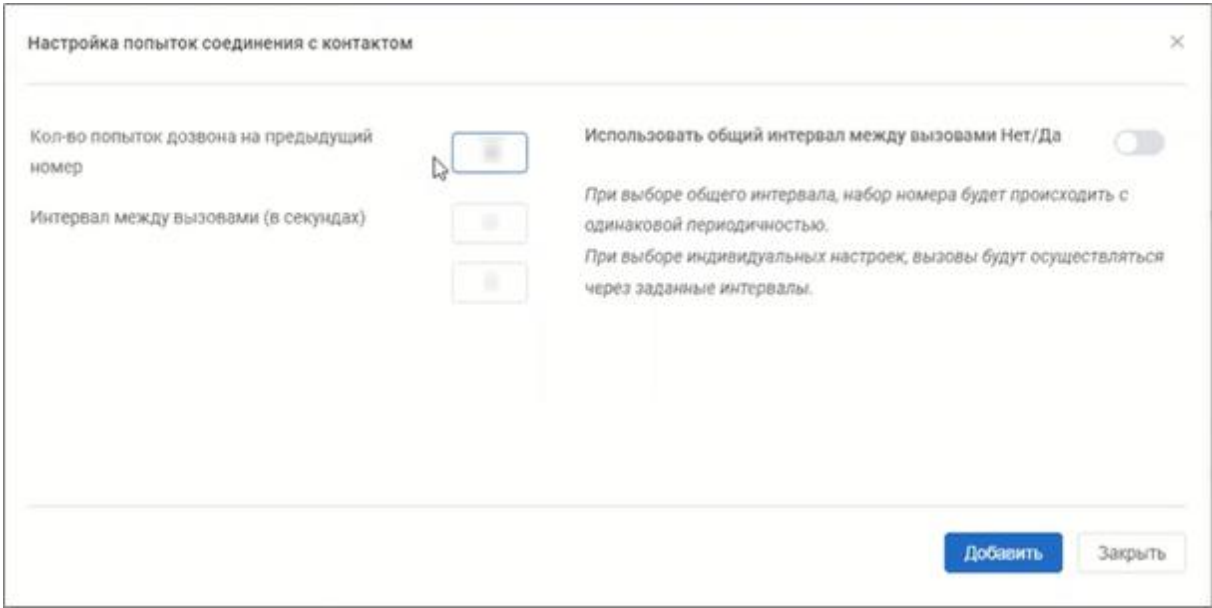
Интервал между вызовами (в секундах)

Использовать общий интервал между вызовами Нет/Да

При выборе общего интервала, набор номера будет происходить с одинаковой периодичностью.
При выборе индивидуальных настроек, вызовы будут осуществляться через заданные интервалы.

Добавить Закрыть

Рисунок 133



Настройка попыток соединения с контактом

Кол-во попыток дозвона на предыдущий номер

Интервал между вызовами (в секундах)

Использовать общий интервал между вызовами Нет/Да

При выборе общего интервала, набор номера будет происходить с одинаковой периодичностью.
При выборе индивидуальных настроек, вызовы будут осуществляться через заданные интервалы.

Добавить Закрыть

Рисунок 134

- В поле «Интервал между вызовами» укажите временной интервал между первым и повторным вызовом. Временной интервал указывается в секундах.

Примечание: Используйте кнопку  для удаления введенных данных в блоке «Настройки результата вызова». Используйте кнопку , чтобы удалить одновременно все введенные данные до их сохранения в системе.

- Нажмите кнопку  для сохранения данных.
- Повторите аналогичные действия для настройки результата вызова для выходных и праздничных дней, нажав на кнопку «Настройки результата вызова для выходных и праздничных дней», что и действия при настройке результата вызова».
- Перейти в блок «Настройки результата по СМС». В данном блоке доступна настройка результатов вызова по альтернативному сценарию для рабочих дней и результатов вызова для выходных и праздничных дней. Используется, если на вкладке «Настройка результата вызова» выбран тип связи SMS.

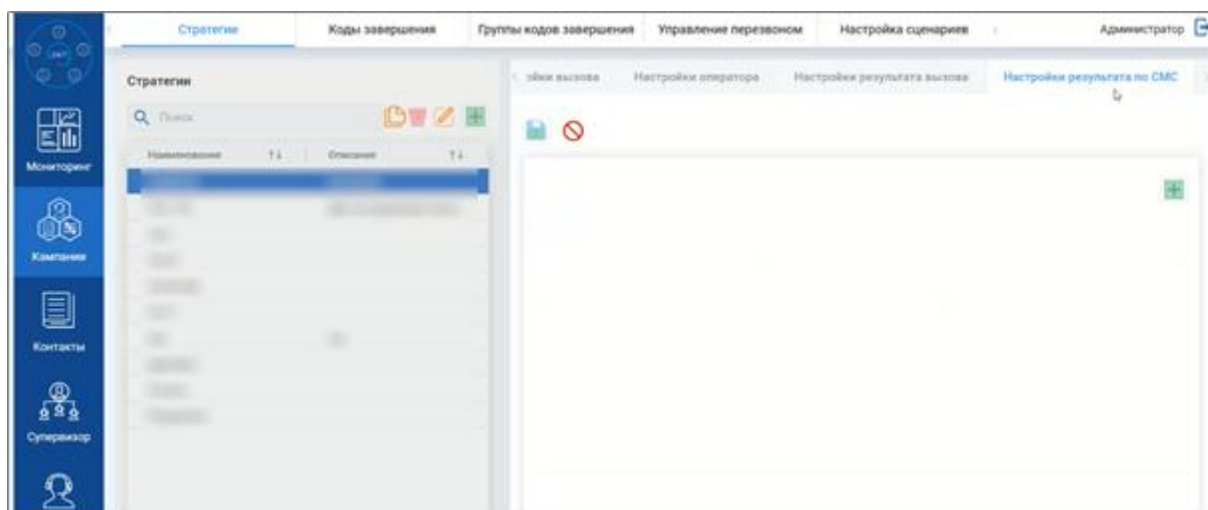


Рисунок 135

- Нажать на кнопку . Станут доступны поля, показанные на рисунке ниже;

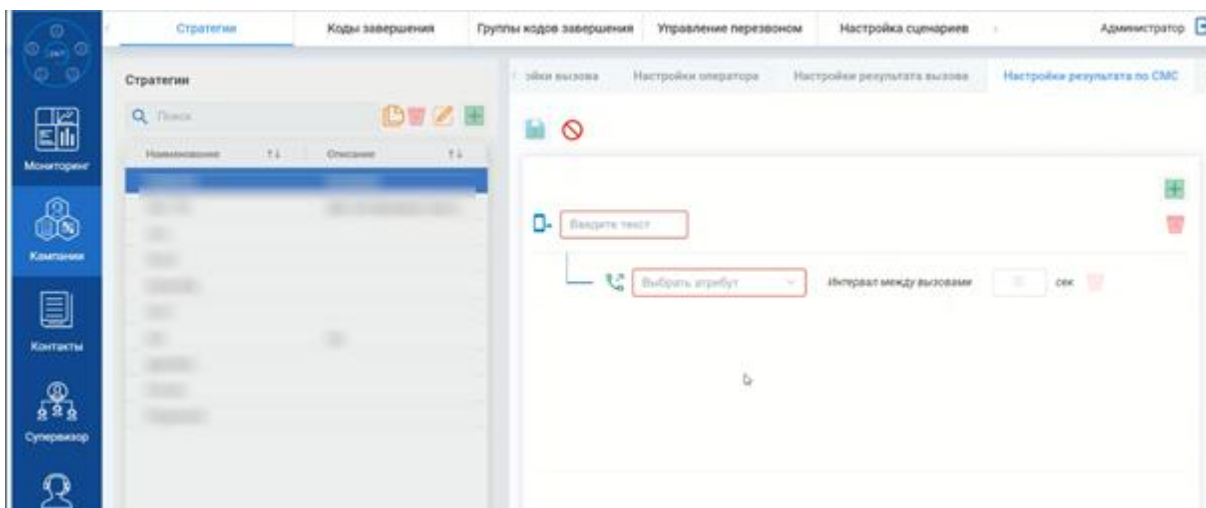


Рисунок 136

- В поле «Введите текст» укажите текст ответа;
- Нажмите кнопку , если необходимо осуществить связь не по телефону, а другим способом, нажмите на тот вид связи, который необходим;
- В поле «Выберите атрибут» из раскрывающегося списка выберите атрибут;
- В поле «Интервал между вызовами» укажите в секундах интервал между вызовами абонента;

Примечания:

1. Возможно задавать альтернативные сценарии в зависимости от ответа. Для настройки альтернативного сценария нажмите на кнопку  и заполните аналогичные поля.

2. Для удаления сценария необходимо нажать кнопку .

После настройки стратегии кампании необходимо перейти к настройке самой кампании.

19.1.3 Редактирование информации о стратегии

Чтобы отредактировать информацию о стратегии, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Стратегии»;
- Нажать на строку стратегии, а затем нажать на кнопку . Откроется окно «Редактировать стратегию»;



Рисунок 137

- Ввести изменения в поля в окне «Редактировать стратегию» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление стратегии» (см. п. 19.1.2);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке стратегий кампании.

19.1.4 Удаление стратегии кампании

Чтобы удалить стратегию кампании, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Стратегии»;
- Нажать на строку стратегии, а затем нажать на кнопку  в строке стратегии, которую нужно удалить. Откроется окно «Удаление»;

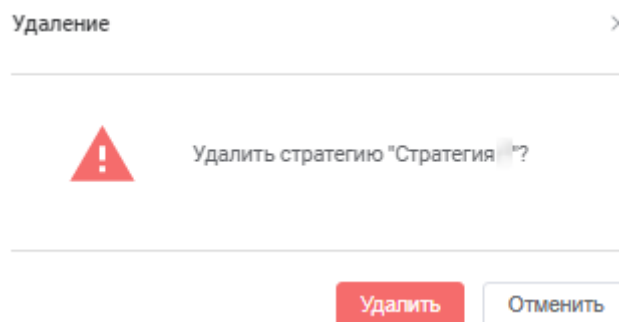
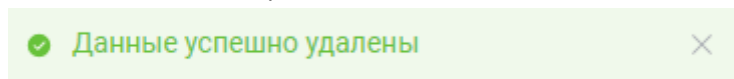


Рисунок 138

- Нажать кнопку «Удалить». Стратегия кампании будет удалена из списка стратегий на вкладке «Стратегии». Появится информационное сообщение:



19.2 Раздел «Кампании» вкладка «Кампании»

В разделе «Кампании» на вкладке «Кампании» отображается список всех кампаний, заведенных в системе.

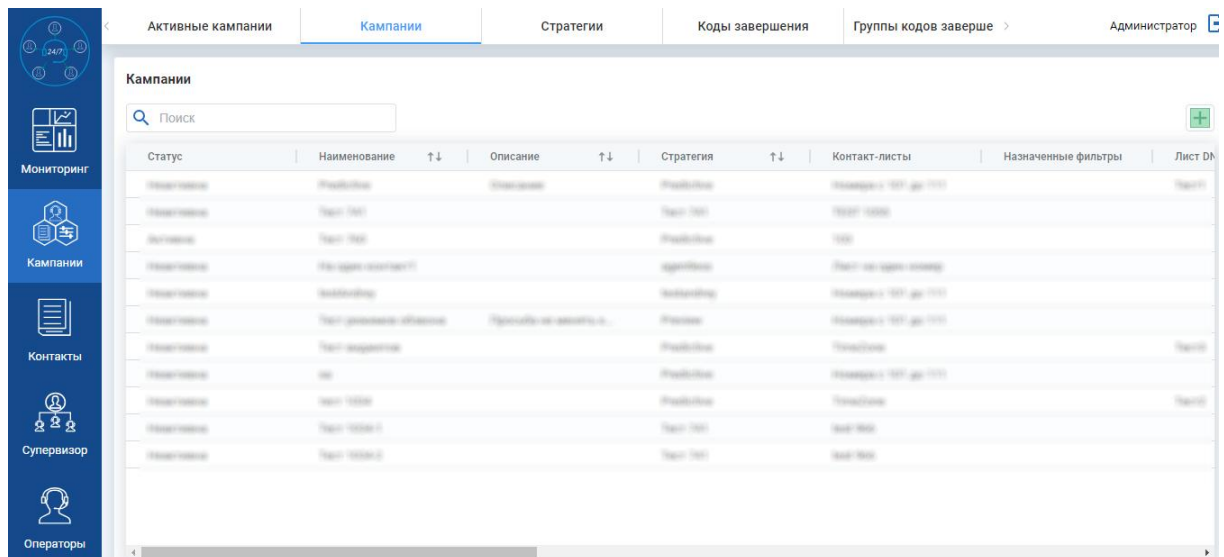


Рисунок 139

В разделе «Кампании» на вкладке «Кампании» доступно создание новых кампаний, изменение информации о уже созданной кампании, а также удаление кампании.

19.2.1 Добавление кампании

Чтобы добавить новую кампанию в сводный список проводимых кампаний, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Кампании»;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Добавление кампании»;

Рисунок 140

- Заполнить поля:
 - Наименование. Укажите наименование новой кампании;
 - Описание. Укажите описание кампании;
 - Организация. Выберите из раскрывающегося списка организацию, в которой будет проводиться данная кампания (для разграничения доступа к объектам по уровню организации);
 - Стратегия. Выберите из раскрывающегося списка стратегию проведения кампании;
 - Контакт-листы. Выберите из раскрывающегося списка контакт-лист или контакт-листы для данной кампании;
 - Обработка контакт-листов. Выберите из раскрывающегося списка тип обработки контакт-листов (в каком порядке будут обрабатываться контакт-листы, указанные в поле «Контакт-листы». Если выбран вариант «В любом порядке», то все указанные контакт-листы объединяются в один контакт-лист, а если выбран вариант «По порядку», то обработка контакт-листов производится в том порядке, в котором были добавлены контакт-листы в поле «Контакт-листы»;
 - Лист DNC. Выберите из раскрывающегося списка DNC лист или DNC листы. Можно указать несколько листов. Указанные DNC листы будут использоваться на данной кампании;
 - Группы кодов завершения. Выберите из раскрывающегося списка группу кодов завершения вызова, с которой будет оперировать оператор в своем АРМе. Можно выбрать только одну группу кодов завершения.
 - Тип кампании. Выберите из раскрывающегося списка типов кампании. Для выбора доступно два варианта:
 - Конечная - заканчивается по окончанию контактов в списке контактов и по времени, отведенному на данную кампанию;
 - Бесконечная - кампания будет проводиться постоянно.

- Вес. Укажите приоритет в котором будет обрабатываться данная кампания. Чем выше вес, тем раньше данная кампания будет обрабатываться (например, если не хватает операторов, то операторы начнут работу с той кампании, которая имеет наибольший вес);
- Время запуска. Укажите время начала кампании;
- Часовой пояс запуска. Выберите из раскрывающегося списка часовой пояс запуска кампании;
- Использовать тайм-зону клиента. Установите флажок в поле, если будет использоваться тайм-зона клиента. При таком варианте в работу берутся те контакты, которые соответствуют тайм-зоне клиента (которые отобраны сервисом service-timezone-accounting). На рисунке ниже приведена блок-схема использования тайм-зон.

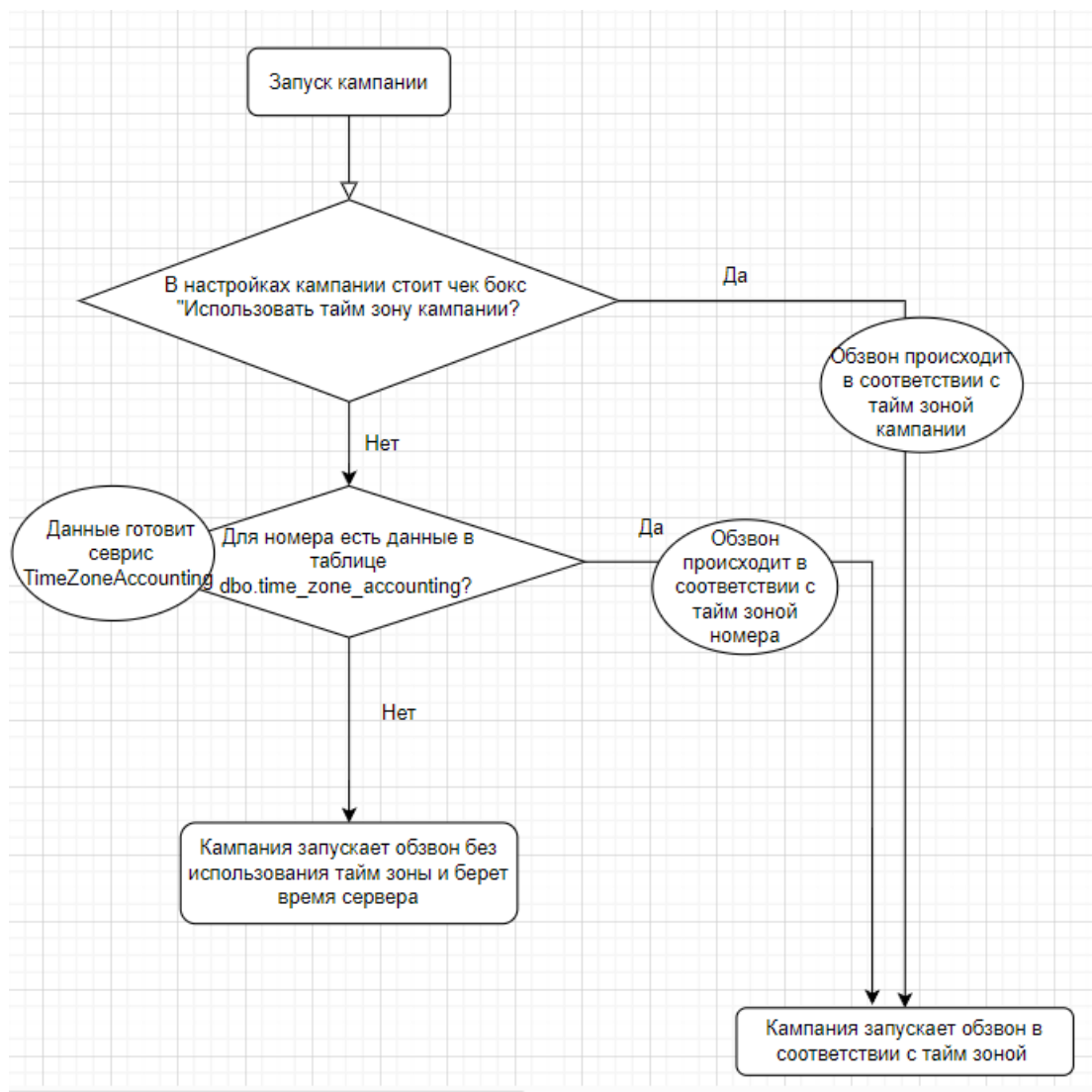


Рисунок 141

- Тайм-зона кампании. Выберите из раскрывающегося списка тайм-зону кампании, если чек бокс «Тайм-зона клиента» будет снят. По выбранной тайм-зоне будут обзваниваться клиенты (другие тайм-зоны будут игнорироваться);
- Период для перезвона (в часах). Укажите значение в часах периода перезвона клиенту. Если в поле указываем значение, например, три часа, то период перезвона не может быть больше. Перезвонить можно только в течение трех часов;

- Проверка ограничений набора. Выберите из раскрывающегося списка ограничение, которое создаются в соответствии с п. 20.2.2.1. Данный функционал необходим для того, чтобы перед тем как совершать звонок клиенту был отправлен запрос на какой-то источник, например, в CRM систему, куда передавали номер клиента. Если в ответ мы получили false, то по данному номеру не требуется совершать звонок, если получили ответ true, то по данному номеру будет совершен звонок;

- Префикс. Укажите префикс для всех номеров на кампании, например, +7;

- Внешние интеграции. Выберите из раскрывающегося списка ссылку, которая будет по умолчанию будет открыта у оператора в его АРМ.

Примечание: Предварительно необходимо добавить внешние интеграции в разделе «Кампании» на вкладке «Интеграции» согласно п. 20.2.1.1.

- Нажмите кнопку «Добавить». Новая кампания отобразится в списке проводимых кампаний на вкладке «Кампании» раздела «Кампании».

19.2.2 Присвоение кампании фильтров

Примечание: Фильтры назначаются только столбцу «Контакт-листы».

Чтобы присвоить кампании фильтры, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Кампании»;
- Нажать на строку кампании;

- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление фильтра на контакт-листы для кампании»;

Добавление фильтра на контакт-листы для кампании "Демо кампания"

Контакт-лист	Шаблон фильтра	% обработки контакт-листа
Выбрать ▾	Выбрать ▾	

Добавить фильтр +

Применить
Заккрыть

Рисунок 142

- В столбце «Контакт-лист» в поле «Выбрать» выбрать контакт лист из данной кампании, который или которые были указаны при создании кампании;

- В столбце «Шаблон фильтра» в поле «Выбрать» выбрать из раскрывающегося списка шаблон фильтра;
- В столбце «% обработки контакт-листа» указать процент обработки контакт-листа;
- Нажать кнопку **Добавить фильтр** , если требуется назначить фильтр еще для одного контакт-листа. Если в данной кампании указан только один контакт-лист, то назначение фильтра доступно только для данного контакт-листа. Появится дополнительная строка для настройки фильтра. Максимальное количество фильтров - 4;

Добавление фильтра на контакт-листы для кампании "Демо кампания"



Контакт-лист	Шаблон фильтра	% обработки контакт-листа	
Тест Эвге 	Выбрать 	100	
Выбрать 	Выбрать 	100	

Добавить фильтр 

Применить

Закрыть

Рисунок 143

- Нажать кнопку «Применить». В дальнейшем сервис подбора будет брать только те контакты, которые удовлетворяют условию добавленного фильтра.

19.2.3 Запуск кампании

Для запуска кампании необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Кампании»;
- Нажать на строку кампании;
- Нажать на кнопку  в строке кампании, которую необходимо запустить;
- Откроется окно «Запуск»;

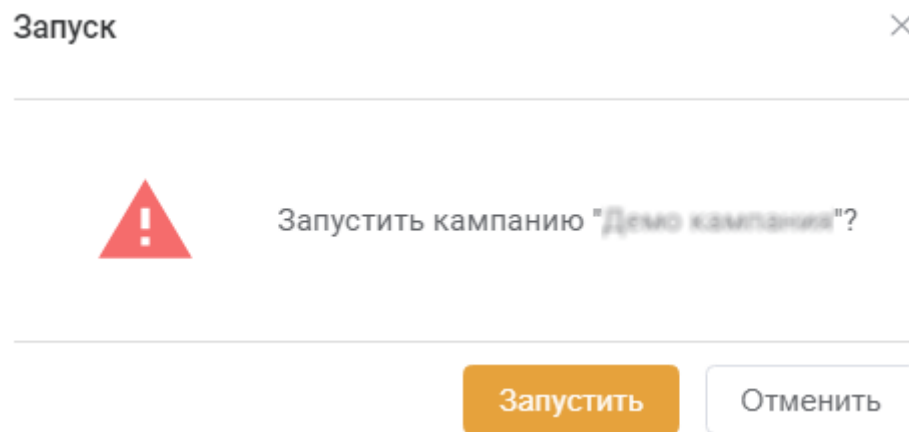


Рисунок 144

- Нажать кнопку «Запустить». Кампания будет запущена. В строке запущенной кампании кнопка  будет заменена на кнопку  (остановить кампанию). Запущенная кампания будет отображена также и в списке активных кампаний на вкладке «Активные кампании» раздела «Кампании». Ниже представлена блок схема совершения звонка.

ITR00

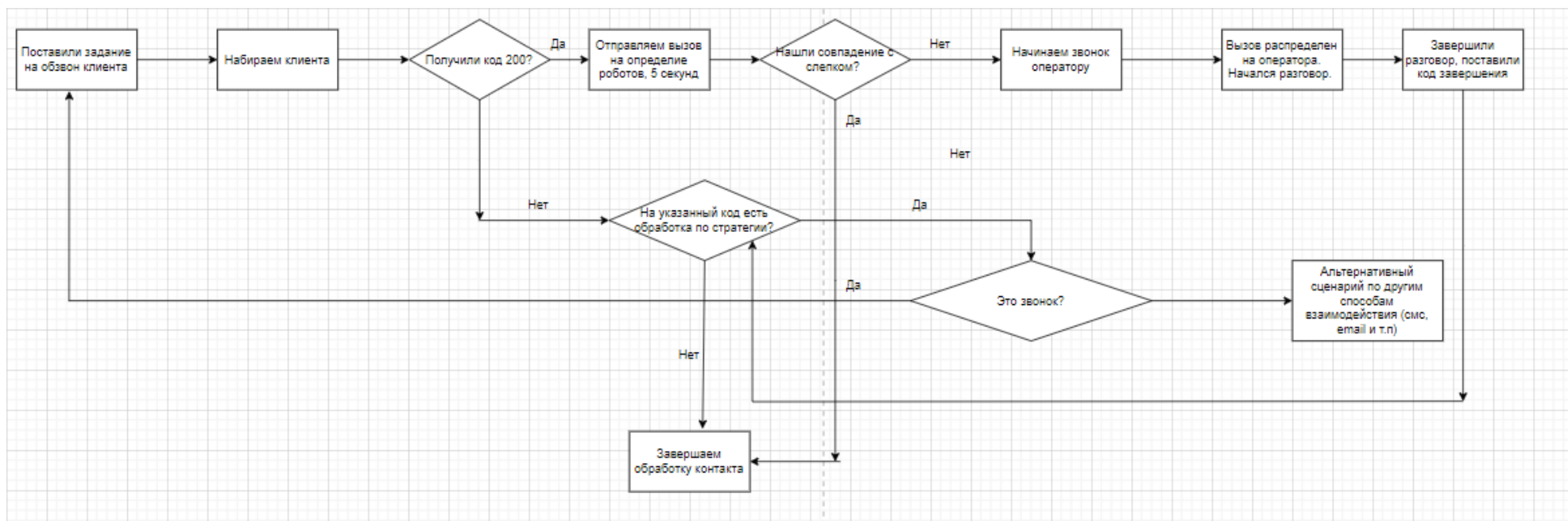


Рисунок 145

19.2.4 Завершение кампании

Для завершения кампании необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Кампании»;
- Нажать на строку кампании;
- Нажать на кнопку  в строке кампании, которую необходимо остановить;
- Откроется окно «Остановка»;

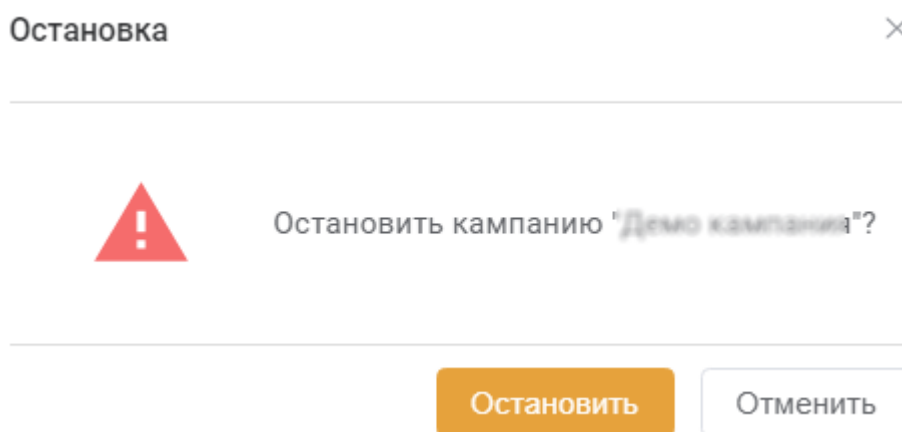


Рисунок 146

- Нажать кнопку «Остановить». Кампания будет остановлена. В строке остановленной кампании кнопка  будет заменена на кнопку  (запуск кампании).

19.2.5 Редактирование информации о проводимой кампании

Чтобы отредактировать информацию о проводимой кампании, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Кампании»;
- Нажать на строку кампании;
- Нажать кнопку  в строке кампании, информацию о которой необходимо изменить. Откроется окно «Редактирование кампании»;

Редактирование кампании ×

Наименование *	
Описание	
Стратегия *	
Контакт-листы *	
Лист DNC	
Группа кодов завершения *	
Тип кампании *	
Время запуска *	
Часовой пояс *	

Рисунок 147

- Ввести изменения в поля в окне «Редактирование кампании» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление кампании» (см. п. 19.2.1);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке проводимых кампаний.

19.2.6 Удаление кампании из общего списка проводимых кампаний

Чтобы удалить кампанию из общего списка проводимых кампаний, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Кампании»;
- Нажать на строку кампании;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

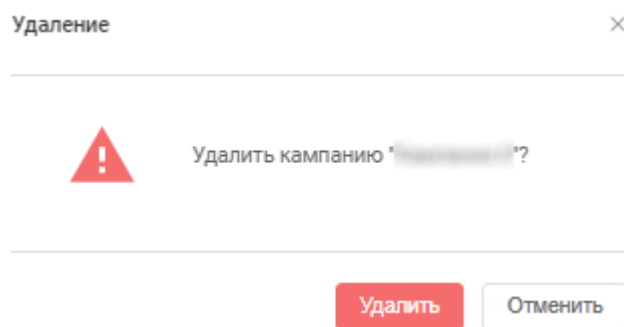
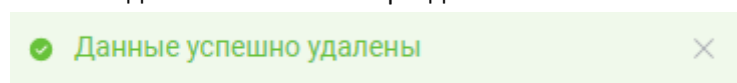


Рисунок 148

- Нажать кнопку «Удалить». Кампания будет удалено из списка проводимых кампаний на вкладке «Кампании» раздела «Кампании». Появится информационное сообщение:



20 Дополнительные вкладки системы

20.1 Раздел «Мониторинг»

На вкладке «Мониторинг» раздела «Мониторинг» отображается статистика о ходе обзвона.

Для настройки мониторинга необходимо:

- настроить дашборд. Для этого необходимо перейти на вкладку «Список дашбордов»;

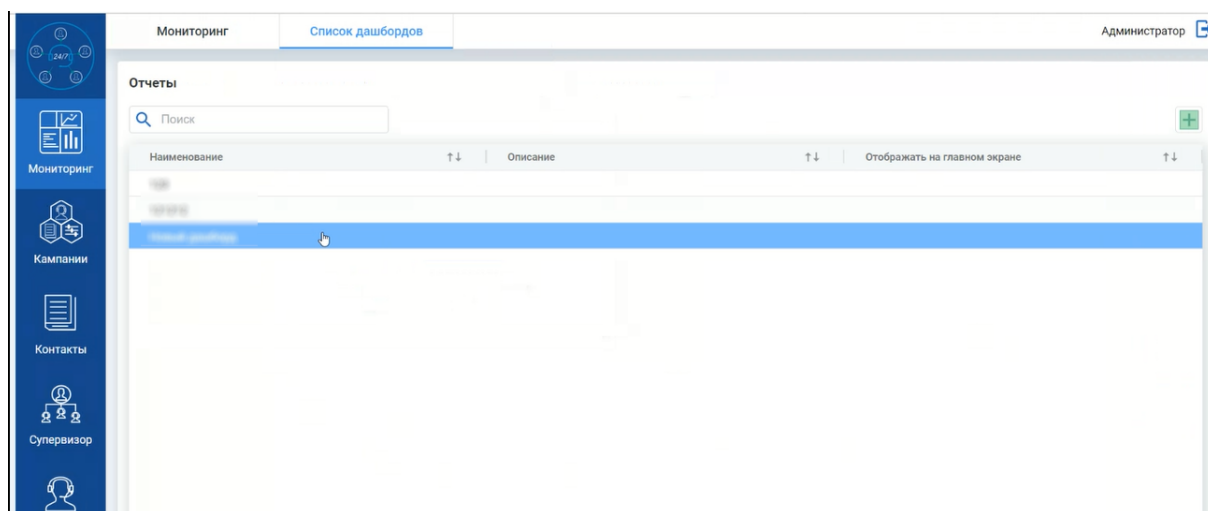


Рисунок 149

- нажать на кнопку . Откроется окно Добавление отчета

Добавление отчета

Наименование *

Описание

Отображать на главном экране ☐

Добавить Закрыть

Рисунок 150

- в поле Наименование указать наименование дашборда. Обязательное поле для заполнения;
- в поле «Описание» указать описание дашборда;
- в поле «Отображать на главном экране» установить флажок, если требуется, чтобы данный дашборд отображался на главной странице системы.
- нажать кнопку «Добавить». Новый дашборд будет добавлен.

Примечание: Удаление и редактирование дашборда осуществляется аналогичным образом, что и на других вкладках системы.

- Перейти на страницу вкладки «Мониторинг»;
- В поле «Выберите представление» из раскрывающегося списка выберите дашборд;
- в правой части выберите графики, которые необходимо отображать. Например, выберем график «Информация о статусах звонков на кампании». На странице вкладки «Мониторинг» отобразится график «Информация о статусах звонков на кампании»;

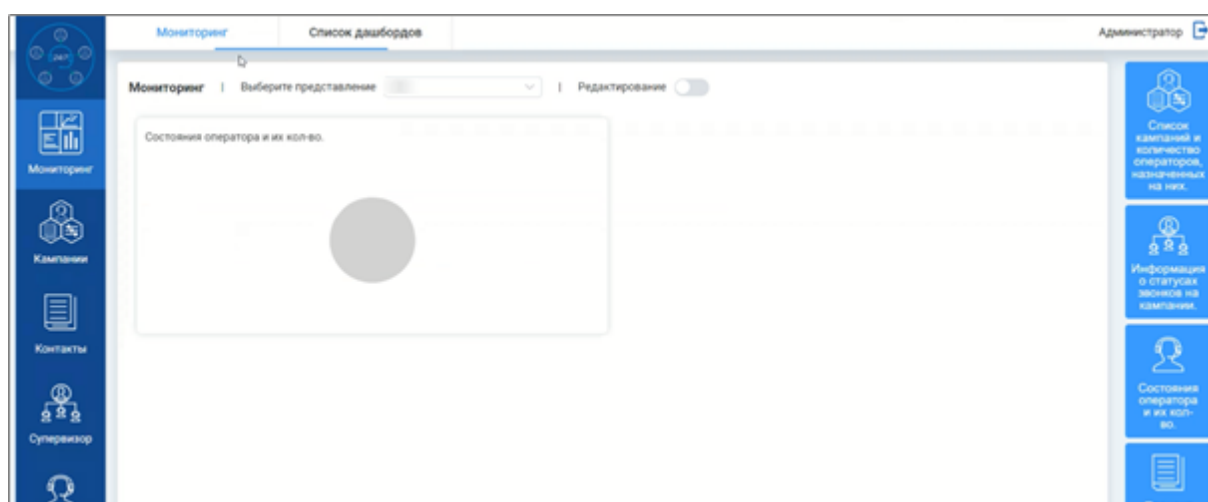


Рисунок 151

- в поле «Редактировать» переведите ползунок в крайнее правое положение. Блок «Информация о статусах звонков на кампании» станет доступен для редактирования (необязательное действие);

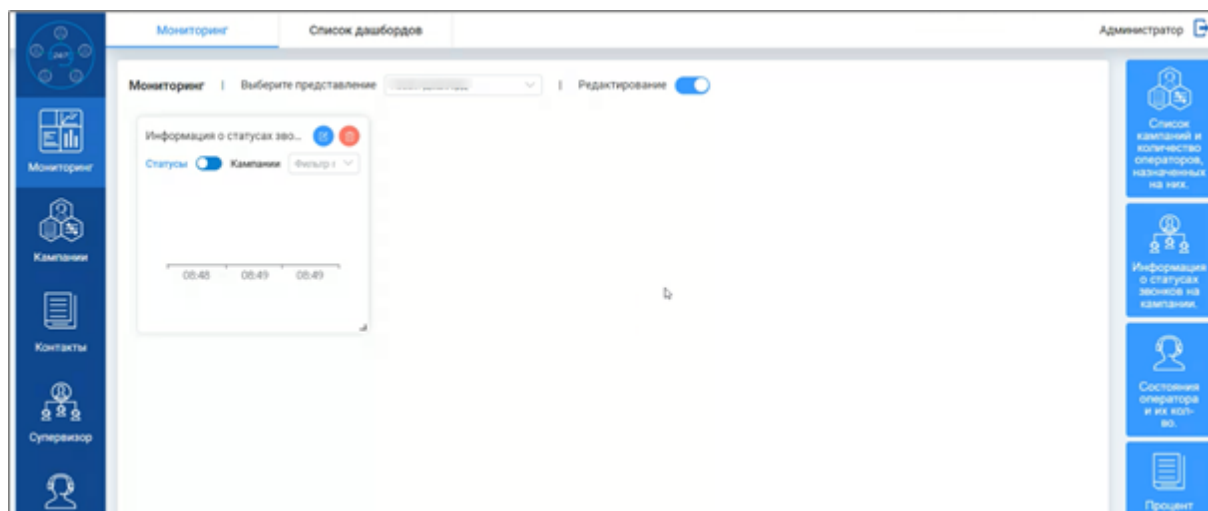


Рисунок 152

- При редактировании графика можно изменять: его размер путем перетаскивания блока графика за нижний правый угол, выбор отображения типа графика: статусы или кампании (путём перевода ползунка в нужное положение, Статусы или Кампании), будет доступно поле фильтрации – «Фильтр по...».
- Для настройки виджета (графика) необходимо нажать на кнопку . Откроется окно «Настройка виджета».

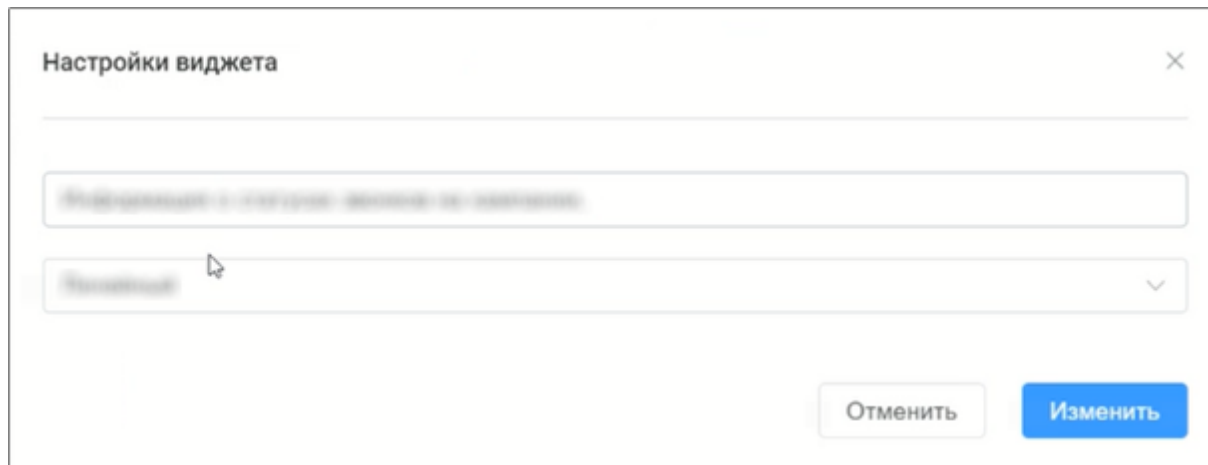


Рисунок 153

- Поле «Информация о статусах звонков на кампании» можно оставить без изменений (отображается наименование выбранного графика), а можно ввести произвольное наименование графика
 - В поле под полем «Информация о статусах звонков на кампании»
 - Из раскрывающегося списка необходимо выбрать тип графика.
 - Нажать кнопку «Изменить». Для удаления графика нажмите кнопку .
- Одновременно можно использовать несколько графиков. Которые можно перемещать на странице вкладки «Мониторинг».

20.2 Раздел «Операторы»

20.2.1 Раздел «Операторы» вкладка «Интеграции»

В разделе «Операторы» на вкладке «Интеграции» отображается сводный список доступных интеграций (ссылок, которые могут быть открыты у оператора в его АРМ во время проведения кампании). Доступно добавление новых интеграций, редактирование существующих интеграций и удаление ранее добавленных интеграций.

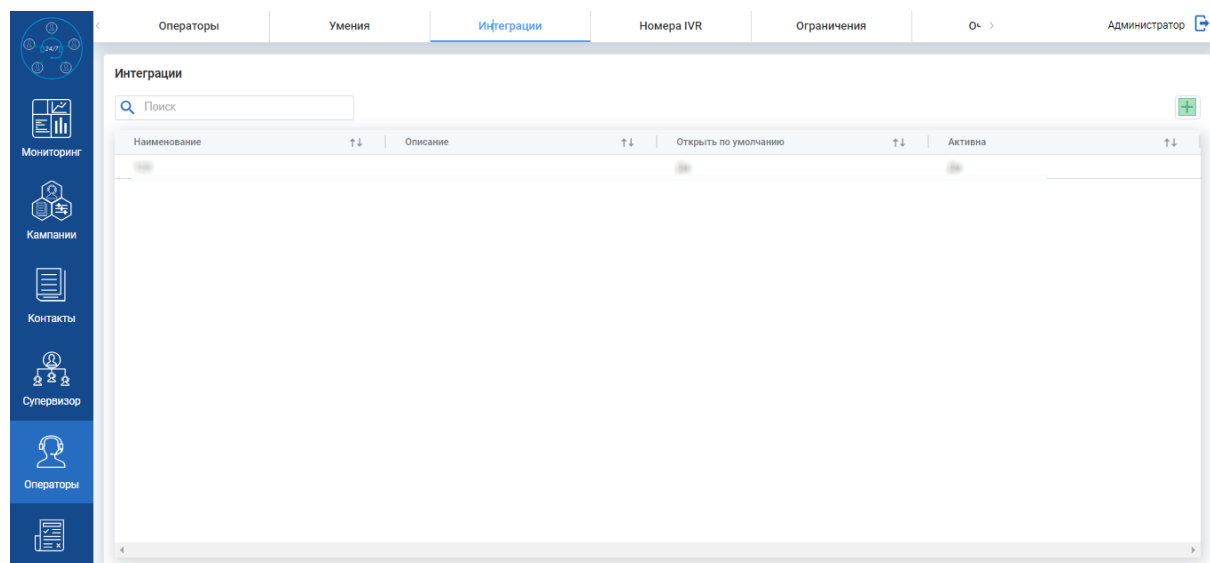


Рисунок 154

20.2.1.1 Добавление интеграции в сводный список интеграций

Чтобы добавить интеграцию в сводный список интеграций, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Интеграции»;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Добавление интеграции»;

Добавление интеграции ×

Наименование *

Описание

Активна ☒

Открыть по умолчанию ☒

Шаблон *

Добавить

Закрыть

Рисунок 155

- Заполнить обязательное поле:
 - Наименование. Указать наименование новой интеграции;
 - Шаблон. Указать шаблон;
- Заполнить необязательное поле: Описание, Активна (установить флажок, если интеграция будет активна), Открыть по умолчанию (установить флажок, если необходимо открыть интеграцию по умолчанию (открыть по умолчанию конкретную ссылку на АРМ оператора));
 - Нажать кнопку «Добавить». Новая интеграция отобразится в списке интеграций оператора на вкладке «Интеграции» раздела «Операторы»;

20.2.1.2 Редактирование информации об интеграции

Чтобы отредактировать информацию об интеграции, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Интеграции»;
- Нажать на строку интеграции;

- Нажать кнопку . Откроется окно «Редактирование интеграции»;

Наименование *	
Описание	
Активна	☒
Открыть по умолчанию	☒
Шаблон *	

Сохранить
Заккрыть

Рисунок 156

- Ввести изменения в поля в окне «Редактирование интеграции» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление интеграции»;
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке интеграций.

20.2.1.3 Удаление интеграции из общего списка интеграций

Чтобы удалить интеграцию из общего списка интеграций, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Интеграции»;
- Нажать на строку интеграции;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;
- Нажать кнопку «Удалить». Интеграция оператора будет удалена из списка интеграций на вкладке «Интеграции» раздела «Операторы». Появится информационное сообщение:

✓ Данные успешно удалены



20.2.2 Раздел «Операторы» вкладка «Ограничения»

В разделе «Операторы» на вкладке «Ограничения» отображается сводный список ограничений. Доступно добавление новых ограничений, редактирование существующих ограничений и удаление ранее добавленных ограничений.

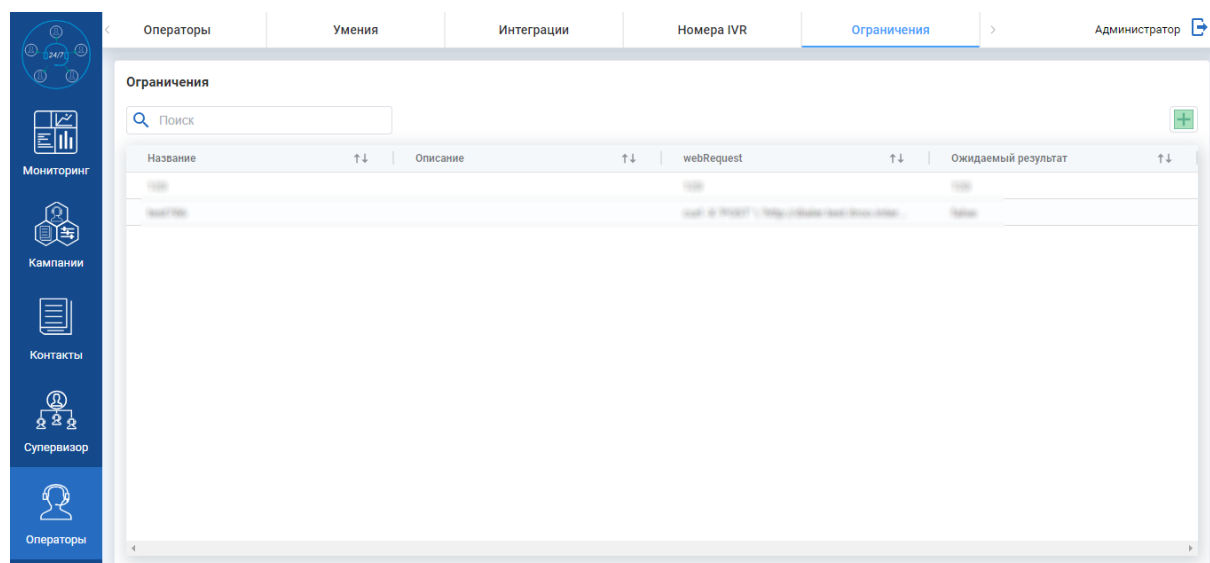


Рисунок 157

20.2.2.1 Добавление ограничение в сводный список ограничений

Чтобы добавить ограничение в сводный список ограничений, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Ограничения»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавить ограничение»;

Добавить ограничение
×

Название *

Описание

webRequest *

Ожидаемый результат *

Добавить

Закрыть

Рисунок 158

- Заполнить обязательное поле:
 - Название. Указать наименование ограничения;

- webRequest. В webRequest прописывается curl, который необходимо выполнить перед тем как набирать клиента;
- ожидаемый результат. Указать ожидаемый ответ на указанный webRequest;
- Заполнить необязательное поле: Описание;
- Нажать кнопку «Добавить». Новое ограничение отобразится в списке ограничений на вкладке «Ограничения» раздела «Операторы».

20.2.2.2 Редактирование информации об ограничении

Чтобы отредактировать информацию об ограничениях, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Ограничения»;
- Нажать на строку ограничения;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Изменение ограничения»;

Добавить ограничение
×

Название *

Описание

webRequest *

Ожидаемый результат *

Сохранить

Закрыть

Рисунок 159

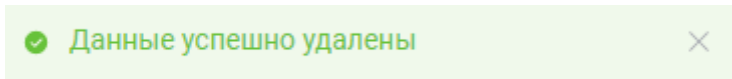
- Ввести изменения в поля в окне «Изменение ограничения» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавить ограничение»;
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке ограничений.

20.2.2.3 Удаление ограничения из общего списка ограничений

Чтобы удалить ограничение из общего списка ограничений, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Ограничения»;

- Нажать на строку ограничения;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;
- Нажать кнопку «Удалить». Ограничение будет удалено из списка ограничений на вкладке «Ограничения» раздела «Операторы». Появится информационное сообщение:



20.2.3 Раздел «Операторы» вкладка «Очереди»

В разделе «Операторы» на вкладке «Очереди» отображается сводный список очередей обзвона. Доступно добавление новых очередей, редактирование существующих очередей и удаление ранее добавленных очередей.

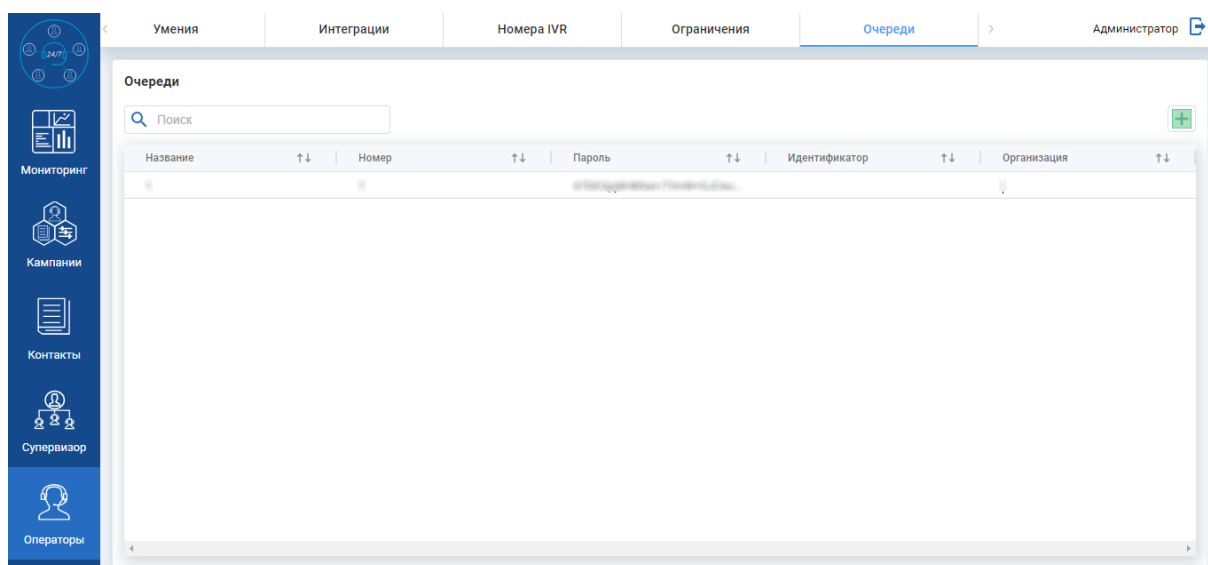


Рисунок 160

20.2.3.1 Добавление очереди в сводный список очередей

Чтобы добавить очередь в сводный список очередей, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Очереди»;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Добавление очереди»;

Добавление номера IVR



Название *	
Номер *	
Пароль	
Идентификатор	
Организация	

Добавить

Закрыть

Рисунок 161

- Заполнить обязательное поле:
 - Название. Указать наименование очереди;
 - Номер. Указать номер;
- Заполнить необязательные поля: Пароль, Идентификатор, Организация;
- Нажать кнопку «Добавить». Новая очередь отобразится в списке очередей на вкладке «Очереди» раздела «Операторы».

20.2.3.2 Редактирование информации об очереди

Чтобы отредактировать информацию об очереди, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Очереди»;
- Нажать на строку очереди;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Изменение очереди»;

Изменение очереди



Название *

Номер *

Пароль

Идентификатор

Организация

Сохранить

Заккрыть

Рисунок 162

- Ввести изменения в поля в окне «Изменение очереди» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавить очередь»;
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке очередей.

20.2.3.3 Удаление очереди из общего списка очередей

Чтобы удалить очередь из общего списка очередей, необходимо:

- Перейти в раздел «Операторы» на вкладку «Очереди»;
- Нажать на строку очереди;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;
- Нажать кнопку «Удалить». Очередь будет удалена из списка очередей на вкладке «Очереди» раздела «Операторы». Появится информационное сообщение:

✓ Данные успешно удалены



20.3 Раздел «Кампании»

20.3.1 Раздел «Кампании» вкладка «Активные кампании»

В разделе «Кампании» на вкладке «Активные кампании» отображается сводный список всех запущенных кампаний, с отражением информации о наименовании активной кампании, о действительном времени запуска кампании, о проценте обработки контакт-листа. Для каждой активной кампании отображаются информация об операторе в блоке «Операторы». В блоке

«Операторы» отображается наименование оператора, номер, группа умений оператора, статус оператора и статус звонка.

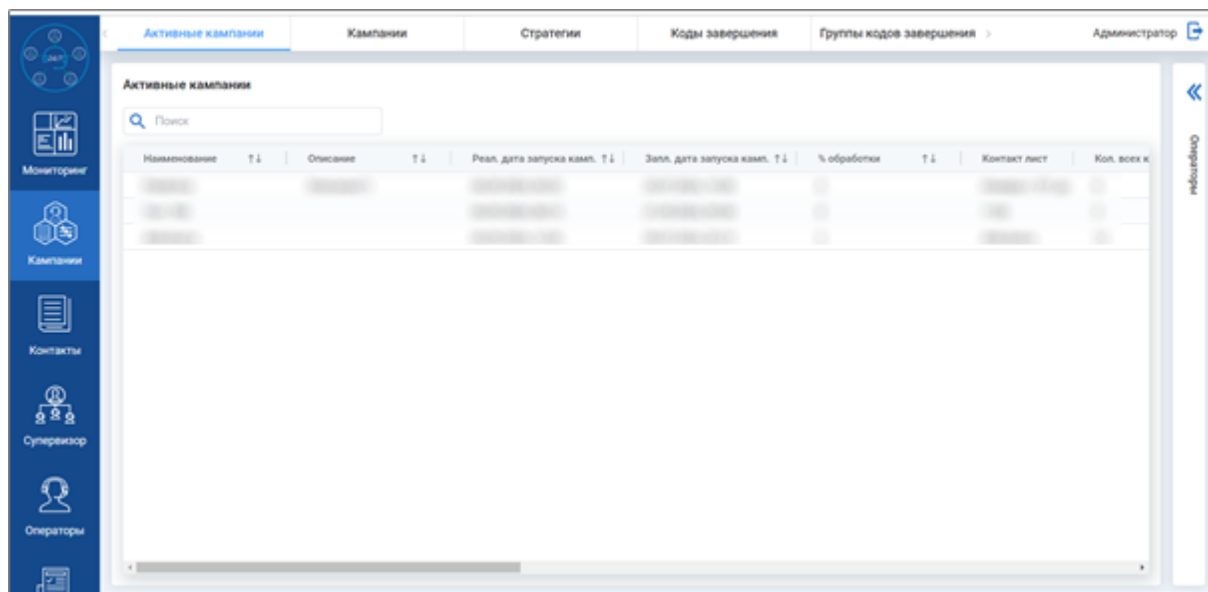


Рисунок 163

20.3.1.1 Управление оператором активной кампании

Чтобы управлять оператором активной кампании, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Активные кампании»;
- Нажать на строку оператора, станет доступна вкладка «Операторы»;
- Нажать на строку оператора, а затем на кнопку . Откроется окно «Редактирование оператора»;

Управление оператором
×

Управление статусом оператора

Действие *

Выбрать
▼

Добавить

Заккрыть

Рисунок 164

- На вкладке «Управление статусом оператора» в поле «Действие» выбрать из раскрывающегося списка статус оператора:
 - Готов. Оператор готов к звонку;

- Не готов. Оператор не готов к звонку;
- Разлогин.

Если статус оператора изменен на «Не готов» или «Разлогин», то изменение статуса оператора будет осуществлено только после завершения текущего звонка.

- Нажать кнопку «Добавить». Данные будут сохранены в системе.

20.3.1.2 Временная остановка кампании

Для временной установки кампании необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Активные кампании»;
- Нажать на строку кампании и на кнопку ;
- Откроется окно «Пауза»;

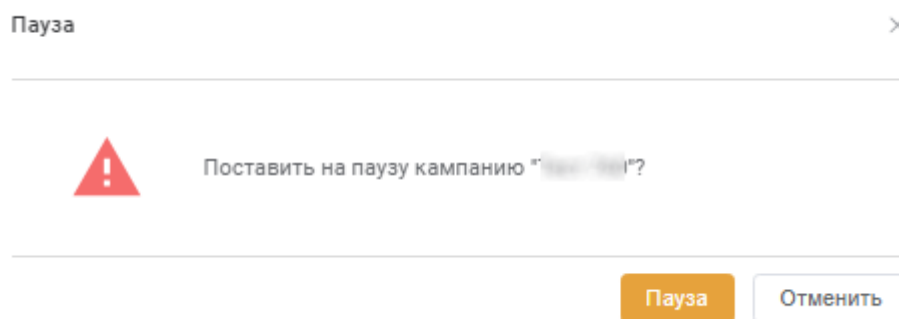


Рисунок 165

- Нажать кнопку «Пауза». Кампания будет временно остановлена. Чтобы запустить временно остановленную кампанию, необходимо:
 - На странице вкладки «Активные кампании» нажать на строку кампании, которую временно остановили;
 - Нажать на кнопку . Откроется окно «Запуск»;

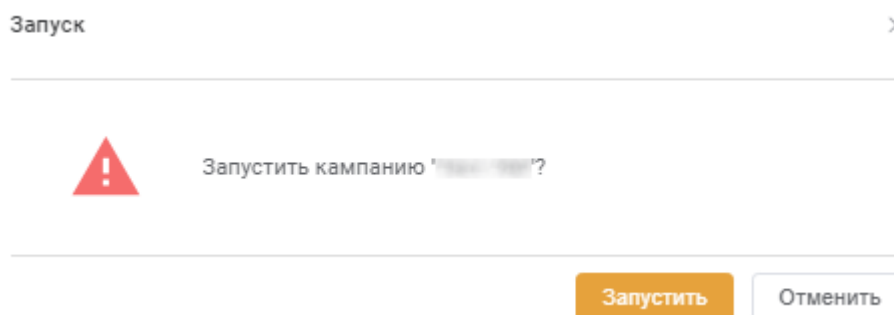


Рисунок 166

- Нажать на кнопку «Запустить». Кампания будет снова запущена.

20.3.1.3 Завершение кампании

Для завершения кампании необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладку «Активные кампании»;
- Нажать на строку кампании и на кнопку  ;
- Откроется окно «Остановка»;

Остановка



Остановить кампанию "Демо кампания"?

Остановить

Отменить

Рисунок 167

- Нажать кнопку «Остановить». Кампания будет остановлена. Остановленная кампания будет удалена из списка активных кампаний, а отобразится в списке кампаний на вкладке «Кампании» раздела «Кампании».

20.3.2 Раздел «Кампании» вкладка «Управление перезвоном»

В разделе «Кампании» на вкладке «Управление перезвоном» отображается список контактов для перезвона. На вкладке «Управление перезвоном» доступно добавление контактов для перезвона, редактирование контактов и удаление контактов.

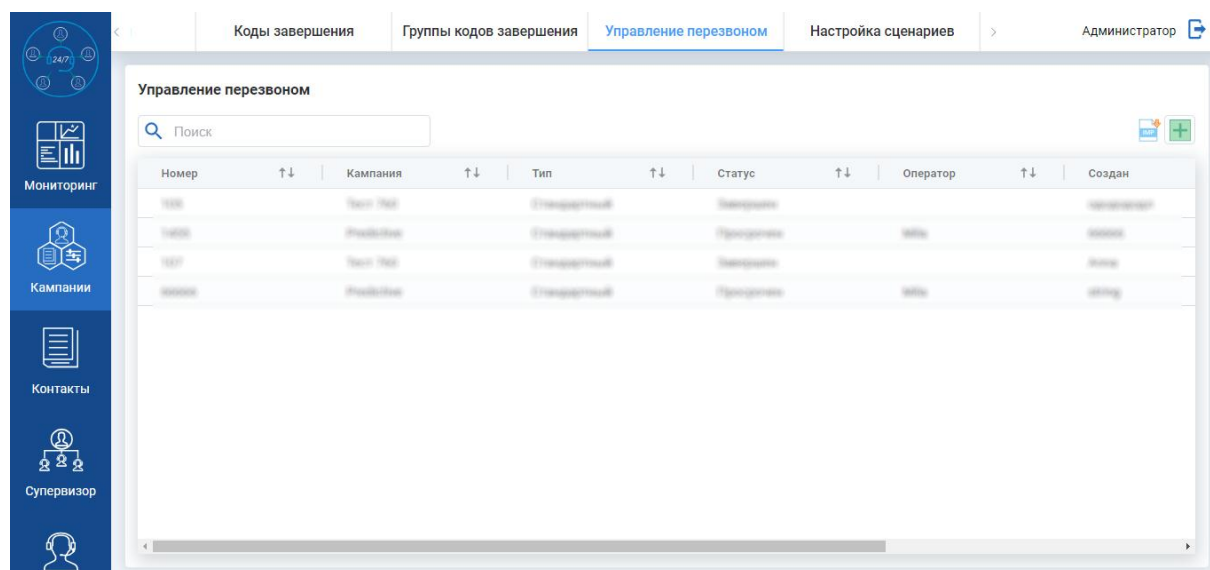


Рисунок 168

20.3.2.1 Добавление контакта для перезвона

20.3.2.1.1 Ручное добавление контакта для перезвона

Чтобы добавить новый контактный номер в сводный список контактов, необходимо:

- Перейти в раздел «Контакты» на вкладке «Управление перезвоном»;

- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавить перезвон»;

Добавить перезвон
×

Номер *

Кампания *

Выбрать

Тип *

Выбрать

Оператор

Создан *

Время *

⌚

Время начала

-

Время завершения

Добавить

Заккрыть

Рисунок 169

- Заполнить обязательные поля:
 - Номер. Указать номер телефона для перезвона;
 - Кампания. Из раскрывающегося списка выбрать кампания, в которой будет использоваться данный перезвон;
 - Тип. Из раскрывающегося списка выбрать тип перезвона;
 - Создан. Указать дату создания перезвона;
 - Время. Указать время начала и завершения перезвона.
- Заполнить необязательное поле: Оператор.
- Нажать кнопку «Добавить». Новый перезвон отобразится в списке перезвонов.

20.3.2.1.2 Пакетная загрузка перезвона

Загрузка данных о перезвоне осуществляется аналогичным образом, что и загрузка контактов (см. п. 7.1.2).

20.3.2.2 Редактирование информации о перезвоне

Чтобы отредактировать информацию о перезвоне, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладке «Управление перезвоном»;
- Нажать на строку перезвона;
- Нажать кнопку  в строке перезвона, информацию о котором необходимо изменить. Откроется окно «Редактирование перезвона»;

Редактирование перезвона

×

Номер *

Кампания *

Тип *

▾

Оператор *

Создан *

Время *

Сохранить

Закрыть

- Ввести изменения в поля в окне «Редактирование перезвона» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавить перезвон » (см. п. 12);
- Нажать кнопку «Сохранить». Изменения отобразятся в списке перезвонов.

20.3.2.3 Удаление перезвона из общего списка перезвонов

Чтобы удалить перезвон из общего списка перезвонов, необходимо:

- Перейти в раздел «Кампании» на вкладке «Управление перезвоном»;
- Нажать на строку перезвона;
- Нажать кнопку  . Откроется окно «Удаление»;

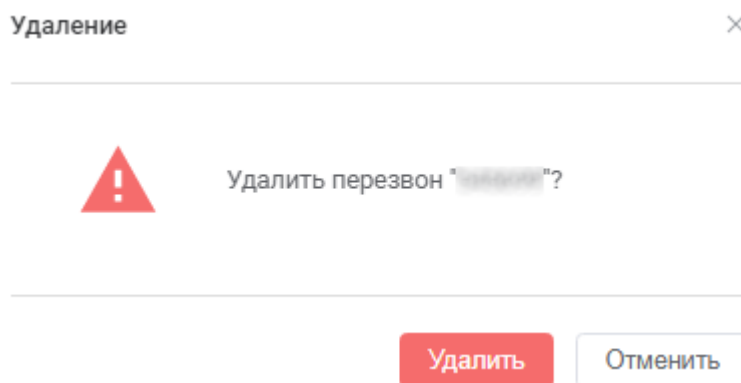
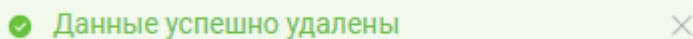


Рисунок 171

- Нажать кнопку «Удалить». Перезвон будет удален из списка перезвонов. Появится информационное сообщение:



20.4 Раздел «Отчеты»

В разделе «Отчеты» приведен список отчетов, которые доступно сформировать. Данный раздел состоит из трех вкладок «Отчеты», где формируются сами отчеты, «Рассылка отчетов», где осуществляется настройка рассылки сформированных отчетов, «Получатели», где осуществляется добавление, редактирование информации и удаление получателей отчетов.

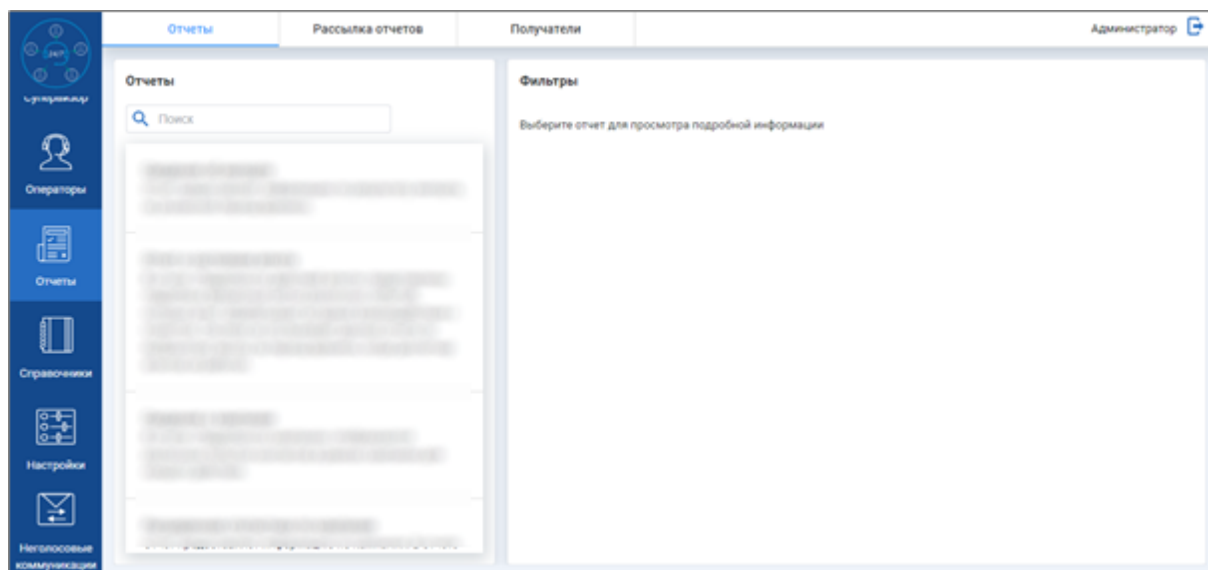


Рисунок 172

20.4.1 Вкладка «Отчеты»

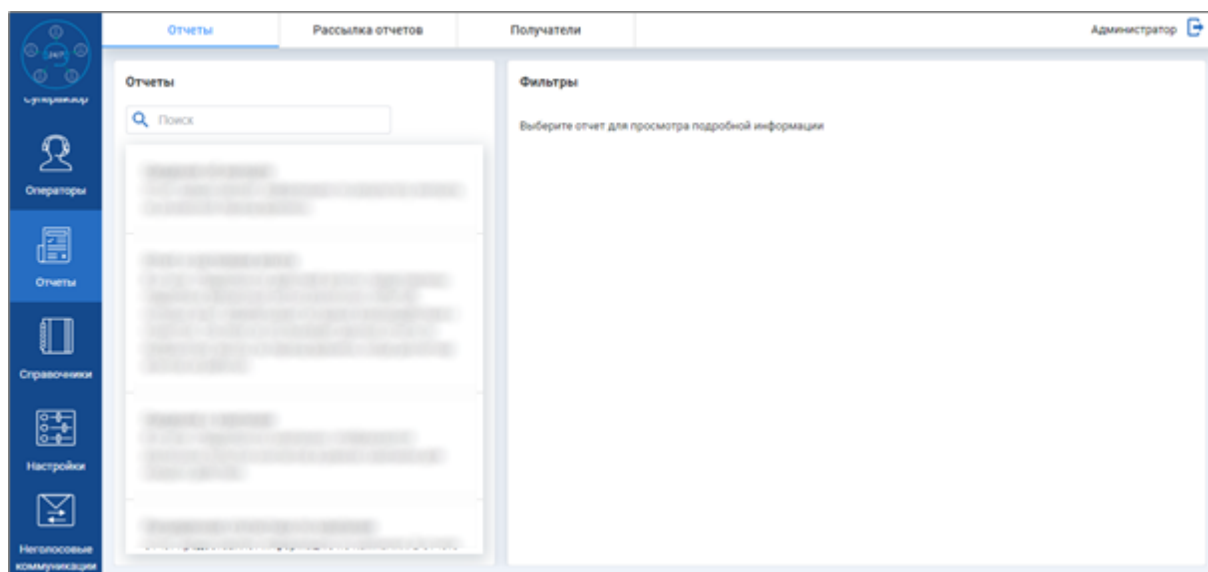


Рисунок 173

Для формирования отчета необходимо:

- Перейти на страницу вкладки «Отчета» раздела «Отчеты»;

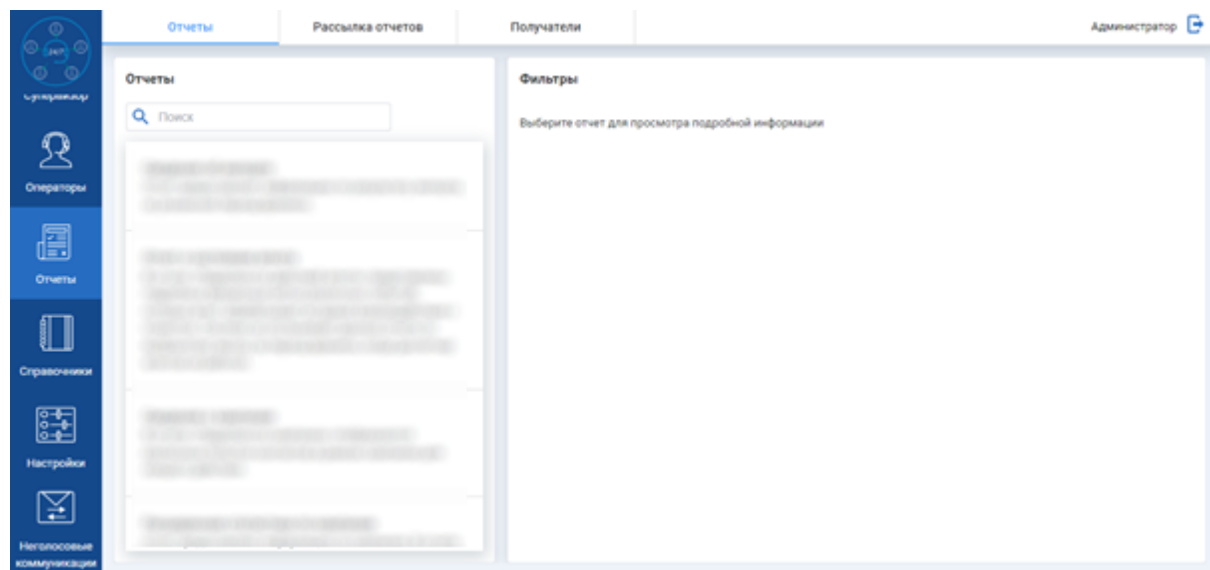


Рисунок 174

- Нажать на строку нужного отчета для формирования, например, «Отчет о действиях пользователя». Откроется блок «Фильтры»;

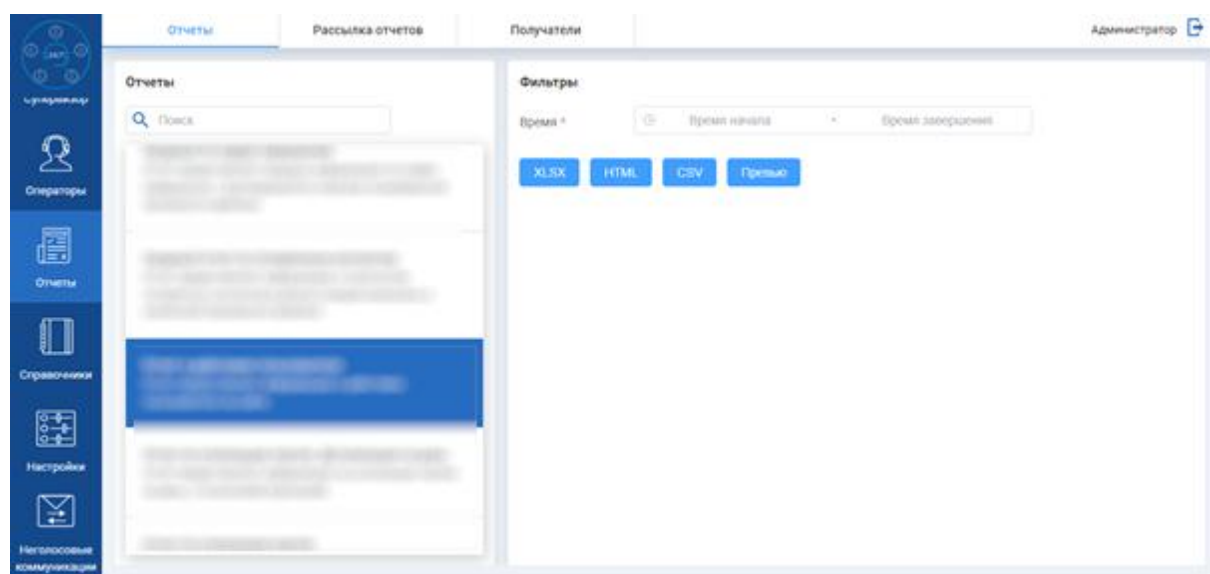


Рисунок 175

Примечание: Для поиска нужного отчёта используйте область прокрутки в списке отчётов.

- в поле «Время начала» укажите дату и время начала формирования отчета, используя раскрывающейся календарь;
- в поле «Время завершения» укажите дату и время завершения формирования отчета, используя раскрывающейся календарь;
- нажать на один из вариантов формата выгрузки отчёта



. В выгруженном отчете отображается список действий по

каждому действию отображается информация о дате и времени действия, наименование совершенного действия, наименование пользователя, который совершил данное действие, используемый метод для совершенного действия, входные параметры, ответ на совершенное действие, а также приводится информация о коде ответа.

Аналогичным образом формируются другие отчеты. Если в блоке «Фильтры» присутствуют дополнительные поля для заполнения, их следует заполнить для более корректного формирования отчета.

Для предварительного просмотра отчёта нажмите на кнопку

Превью

20.4.2 Вкладка «Рассылка отчетов»

На вкладке «Рассылка отчетов» раздела «Отчеты» осуществляется настройка рассылки отчетов.

Настройка рассылки отчетов осуществляется следующим образом:

- Перейти на вкладку «Рассылки отчетов»;

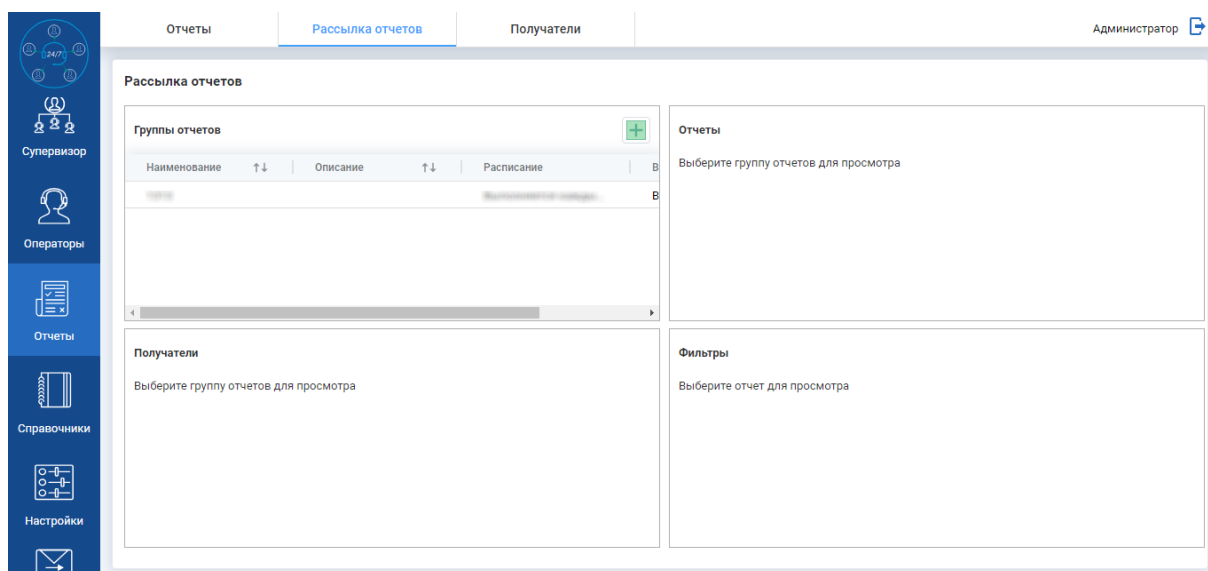


Рисунок 176

- В блоке «Группы отчетов» нажать кнопку . Откроется окно «Создать группу рассылки»;

Создание группы рассылки ×

Наименование *

Описание

Рассылка включена ☐

Необходимо указать расписание

☐ Ежедневно

☒ Каждое число месяца в

☐ Еженедельно

☐ Последний день месяца в

☒ Ежемесячно

☐ Последний месяца в

Рисунок 177

- Заполнить поля:
 - Наименование. Обязательное поле для заполнения. Указать наименование группы рассылки;
 - Описание. Укажите описание создаваемой группы рассылки;
 - Рассылка включена. Установите флажок в поле, если рассылка данной группы рассылки включена;
 - Указать расписание для рассылки. Выбрать один из вариантов: Ежедневно, Еженедельно, Ежемесячно. Для каждого варианта произвести настройку времени начала и окончания рассылки;
- Нажать на кнопку «Добавить». Данные будут сохранены в системе. В блоке «Группы рассылок» появится новая группа рассылок.
- Нажать на строку группы рассылки. Станут доступны блоки «Получатели», «Отчеты»;
- В блоке «Получатели» нажать на кнопку . Откроется окно «Добавление получателя»;

Добавление получателя

Добавить нового Добавить существующего

E-mail *

ФИО

Добавить Закрыть

Рисунок 178

- Если требуется добавить нового получателя, то на вкладке «Добавить нового» необходимо заполнить обязательное поле E-mail, в котором необходимо указать адрес электронной почты получателя, а также доступно заполнить необязательное поле ФИО, в котором необходимо указать Имя, Фамилию, Отчество получателя.
- Если требуется указать для выбранной группы рассылок существующего получателя, то необходимо перейти на вкладку «Добавить существующего».

Добавление получателя

Добавить нового Добавить существующего

E-mail *

ФИО

Добавить Закрыть

Рисунок 179

На вкладке «Добавить существующего» необходимо заполнить обязательное поле E-mail, в котором необходимо из раскрывающегося списка выбрать адрес электронной почты получателя, а также доступно заполнить необязательное поле ФИО, в котором необходимо из раскрывающегося списка выбрать Имя, Фамилию, Отчество получателя.

Примечание: Для того чтобы в раскрывающихся списках в полях E-mail и ФИО отображались данные, необходимо завести получателей на вкладке «Получателя» раздела «Отчеты».

- Нажать на кнопку  в блоке «Отчеты». Откроется окно «Создание отчета»;

Создание отчета

✕

Наименование *

Шаблон *

Выбрать

▼

Описание

Добавить

Закрыть

Рисунок 180

- Заполнить обязательные поля:
 - Наименование. Укажите наименование отчета для выбранной группы рассылки;
 - Шаблон. Выберите из раскрывающегося списка шаблон для выбранной группы рассылки;
- Заполните необязательное поле «Описание», в котором вводится описание отчета;
- Нажать кнопку «Добавить». Созданный отчет для данной группы рассылки будет сохранен в системе и отобразится в списке отчетов в блоке «Отчеты»;
- Нажать на строку отчета в блоке «Отчеты». Станет доступен блок «Фильтры»;

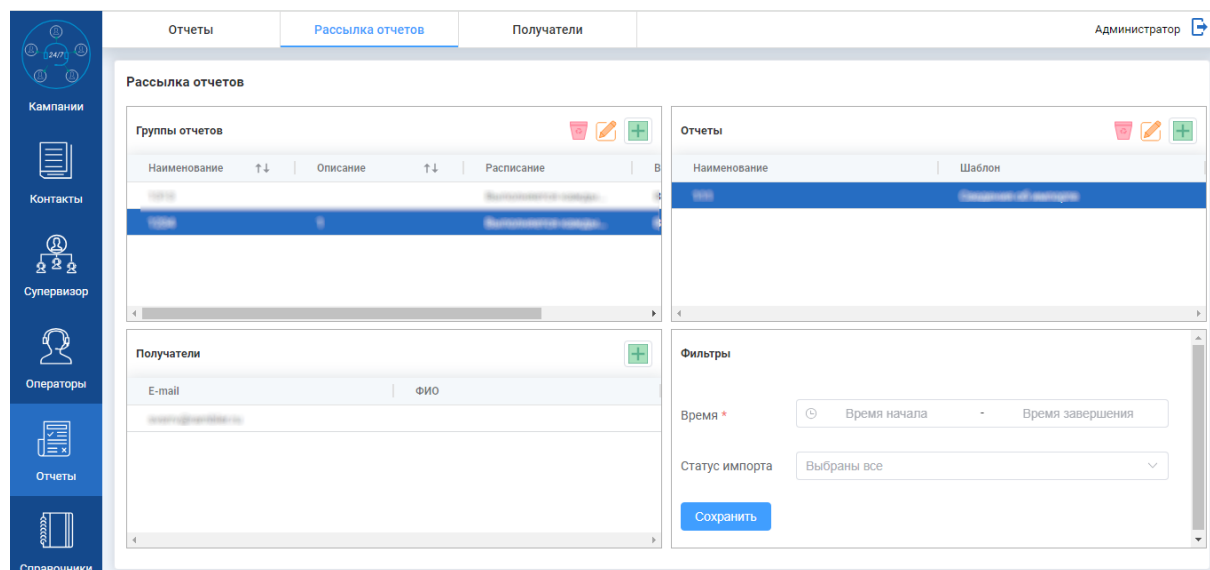


Рисунок 181

- В блоке фильтры необходимо заполнить поля:
 - в поле «Время начала» укажите дату и время начала формирования отчета, используя раскрывающейся календарь;
 - в поле «Время завершения» укажите дату и время завершения формирования отчета, используя раскрывающейся календарь;
- в поле «Статус импорта» выбрать из раскрывающегося списка статус импорта отчета;
- нажать кнопку «Сохранить». Настройки будут сохранены в системе.

Для редактирования групп рассылки и отчетов необходимо нажать сначала на строку группы рассылки или отчета, а затем необходимо нажать на кнопку . Откроется окно ввода изменений. Введите изменения согласно правилам заполнения аналогичных полей при создании группы рассылки или отчета, а затем нажмите на кнопку «Сохранить».

Для удаления групп рассылки и отчетов необходимо нажать сначала на строку группы рассылки или отчета, а затем необходимо нажать на кнопку . Откроется окно «Удаление», в котором необходимо нажать на кнопку «Удалить».

20.4.3 Вкладка «Получатели»

На вкладке «Получатели» отображается список заведенных получателей для рассылки.

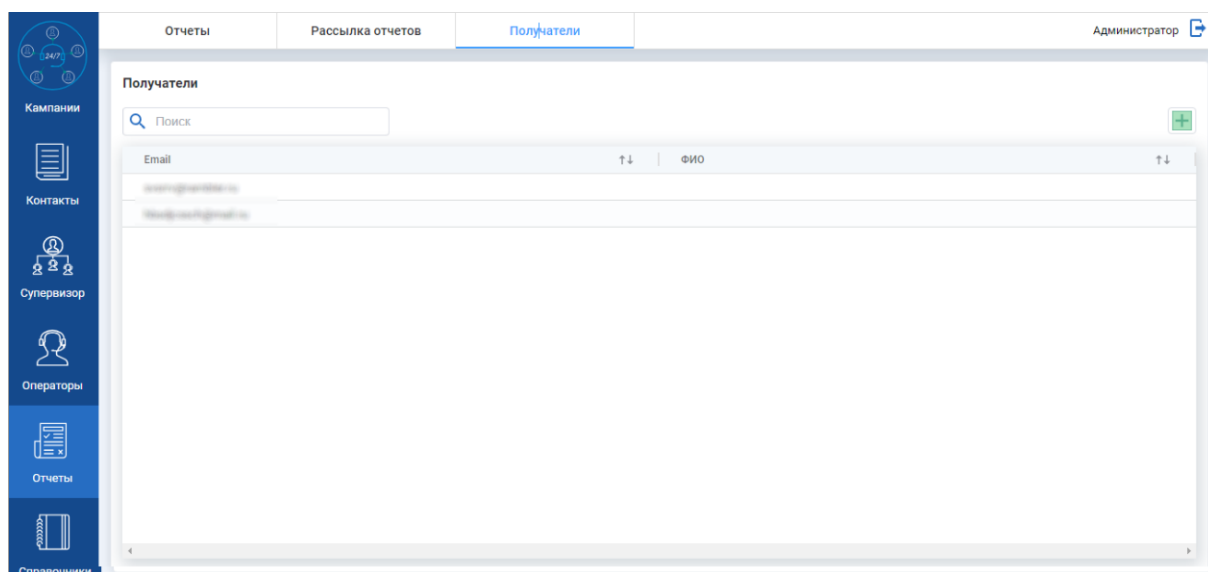


Рисунок 182

20.4.3.1 Добавление получателя

Чтобы добавить получателя рассылки, необходимо:

- Перейти на вкладку «Получатели» раздела «Отчеты»;
- Нажать на кнопку . Откроется окно «Добавление получателя»;

Добавление получателя
×

Email *

ФИО

Добавить

Заккрыть

Рисунок 183

- заполнить обязательное поле E-mail, в котором необходимо указать адрес электронной почты получателя, а также доступно заполнить необязательное поле ФИО, в котором необходимо указать Имя, Фамилию, Отчество получателя;
- Нажать кнопку «Добавить». Данные будут сохранены в системе. В списке получателей на вкладке «Получатели» отобразится новый получатель рассылки.

Примечание: Нового получателя можно также добавить на вкладке «Рассылки отчетов» в блоке «Получатели».

Для редактирования данных получателя необходимо нажать сначала на строку получателя, а затем необходимо нажать на кнопку . Откроется окно «Изменение получателя». Введите изменения согласно правилам заполнения аналогичных полей при создании получателя, а затем нажмите на кнопку «Сохранить».

Для удаления получателя необходимо нажать сначала на строку получателя, а затем необходимо нажать на кнопку . Откроется окно «Удаление», в котором необходимо нажать на кнопку «Удалить».

20.5 Раздел «Супервизор» вкладка «Активные кампании»

В разделе «Супервизор» вкладка «Активные кампании» отображается список активных кампаний (сколько кампаний запущено, сколько контактов входит в каждую активную кампанию, сколько клиентов обзвонили в ходе кампании, сколько клиентов осталось обзвонить, сколько запланировано перезвонов и иная информация), по которым производится обзвон клиентов.

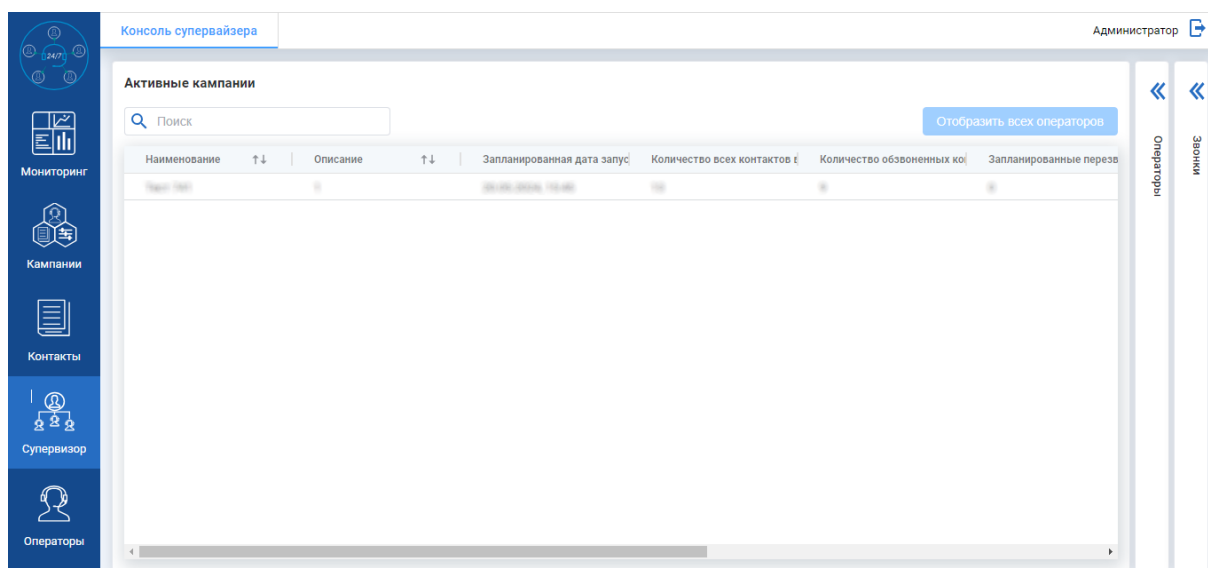


Рисунок 184

Если нажать на строку активной кампании и на консоль «Операторы», откроется вкладка Операторы, на которой отображается список операторов, работающих по данной кампании. Если

нажать на кнопку , то на вкладке Операторы отобразится список, состоящий из всех операторов кампаний.

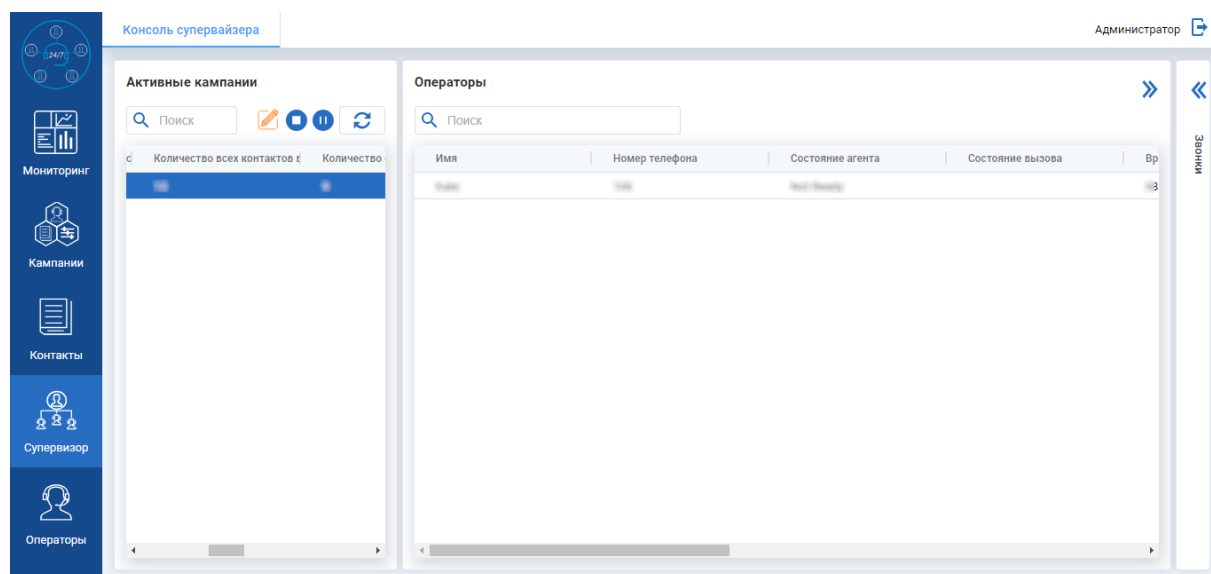


Рисунок 185

Когда оператор находится в состоянии In call, доступно управление данным оператором.

Если нажать  на строку оператора на вкладке «Операторы», а далее нажать на кнопку , откроется окно «Редактирование оператора».

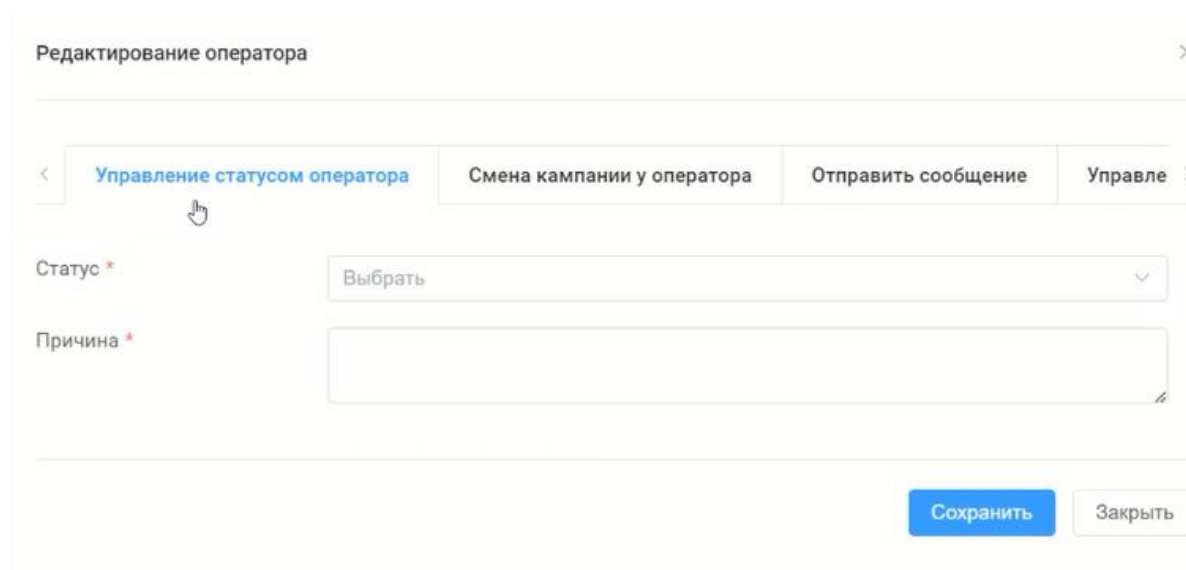


Рисунок 186

Окно «Редактирование оператора» состоит из вкладок:

- Управление статусом оператора. На данной вкладке необходимо заполнить обязательные поля:
 - Статус. Выбрать из раскрывающегося списка статус оператора; Готов, Не готов, Разлогин, Сброс текущего статуса.
 - Причина. Указать причину.

Действия аналогичны, что и на вкладке «Управление статусом оператора» в окне «Управление оператором» на вкладке «Активные кампании» раздела «Кампании» (см п. 20.3.1.1).

Если статус оператора изменен на «Не готов» или «Разлогин», то изменение статуса оператора будет осуществлено только после завершения текущего звонка. Если выбрано значение «Сброс текущего значения», то текущий статус звонка сбрасывается.

- Смена кампании у оператора.

Редактирование оператора

Управление статусом оператора | **Смена кампании у оператора** | Отправить сообщение | Управле

Переместить на кампанию *

Выбрать

Загрузка

Сохранить | Заккрыть

Рисунок 187

○ На вкладке «Смена кампании у оператора» необходимо заполнить обязательное поле «Переместить на кампанию», в котором из раскрывающегося списка выбирается кампания, на которую переводится оператор;

- Отправить сообщение.

Редактирование оператора

Управление статусом оператора | Смена кампании у оператора | **Отправить сообщение** | Управле

Сообщение *

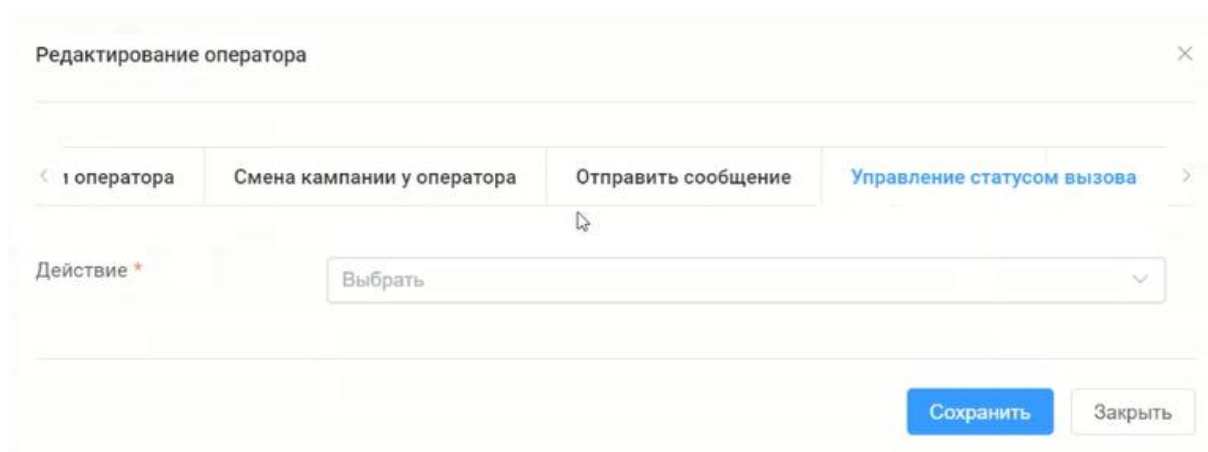
Сохранить | Заккрыть

Рисунок 188

○ На вкладке «Отправить сообщение» в обязательное поле «Сообщение» необходимо ввести текст сообщения (данное сообщение отображается в АРМ оператора).

- Управление статусом вызова.

○ На вкладке «Управление статусом вызова» в обязательное поле «Действие» необходимо выбрать из раскрывающегося списка значение «Завершить вызов» или «Проставить код завершения» (иными словами производится управление статусом вызова);



Редактирование оператора

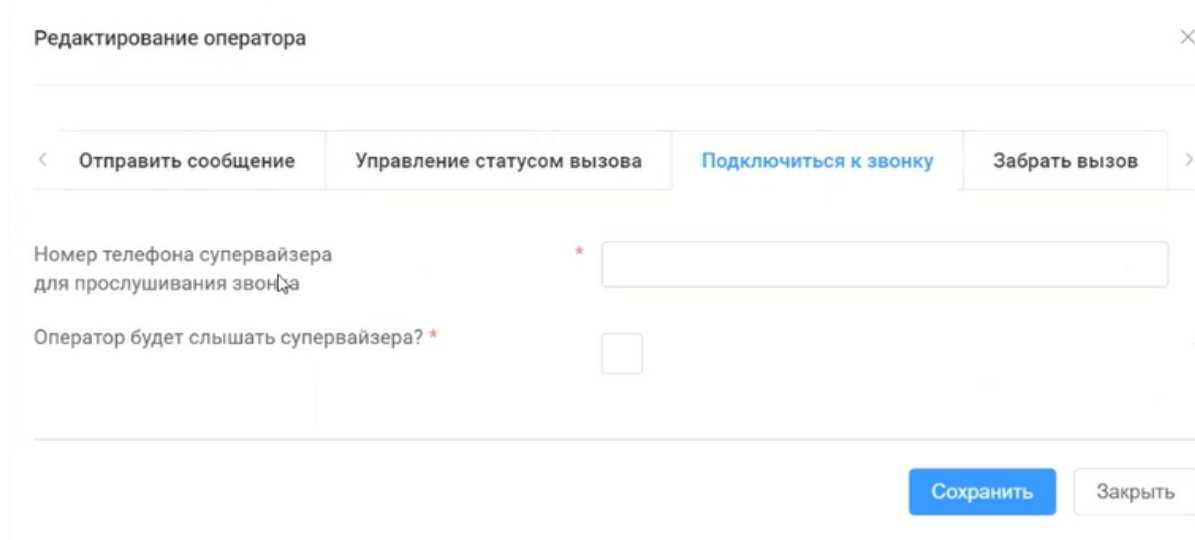
< 1 оператора | Смена кампании у оператора | Отправить сообщение | **Управление статусом вызова** >

Действие *

Сохранить | Закрыть

Рисунок 189

- Подключиться к звонку.
 - На вкладке «Подключиться к звонку» необходимо заполнить поля:
 - Обязательное поле «Номер телефона супервайзера» куда будет перенаправлен вызов;
 - В обязательном поле «Оператор будет слушать супервайзера?» установить флажок, если в ходе совершения звонка оператор будет слышать супервайзера.



Редактирование оператора

< Отправить сообщение | Управление статусом вызова | **Подключиться к звонку** | Забрать вызов >

Номер телефона супервайзера для прослушивания звонка *

Оператор будет слышать супервайзера? * ☐

Сохранить | Закрыть

Рисунок 190

- Забрать вызов.
 - На вкладке «Забрать вызов» в обязательное поле «Номер телефона супервизора для переключения звонка» необходимо указать номер телефона супервизора, чтобы звонок был переведен на супервизора, если оператор не обладает нужными компетенциями;

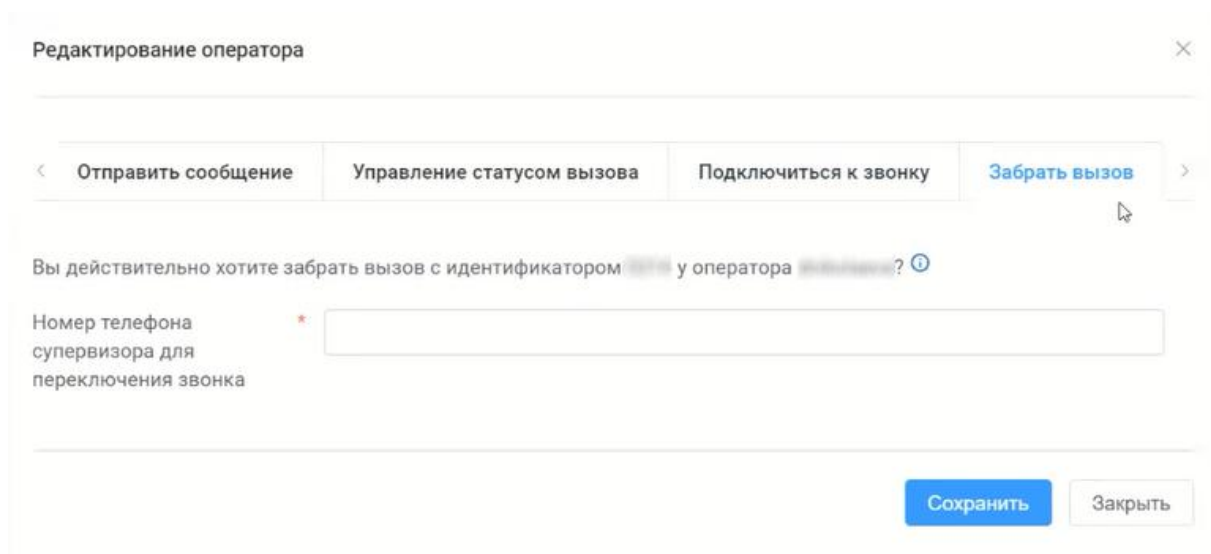


Рисунок 191

- Нажать кнопку Сохранить».

20.6 Раздел «Настройки»

20.6.1 Раздел «Настройки» вкладка «Источники данных»

В разделе «Настройки» вкладка «Источники данных» производится настройка источников данных для осуществления импорта данных в контакт-листы.

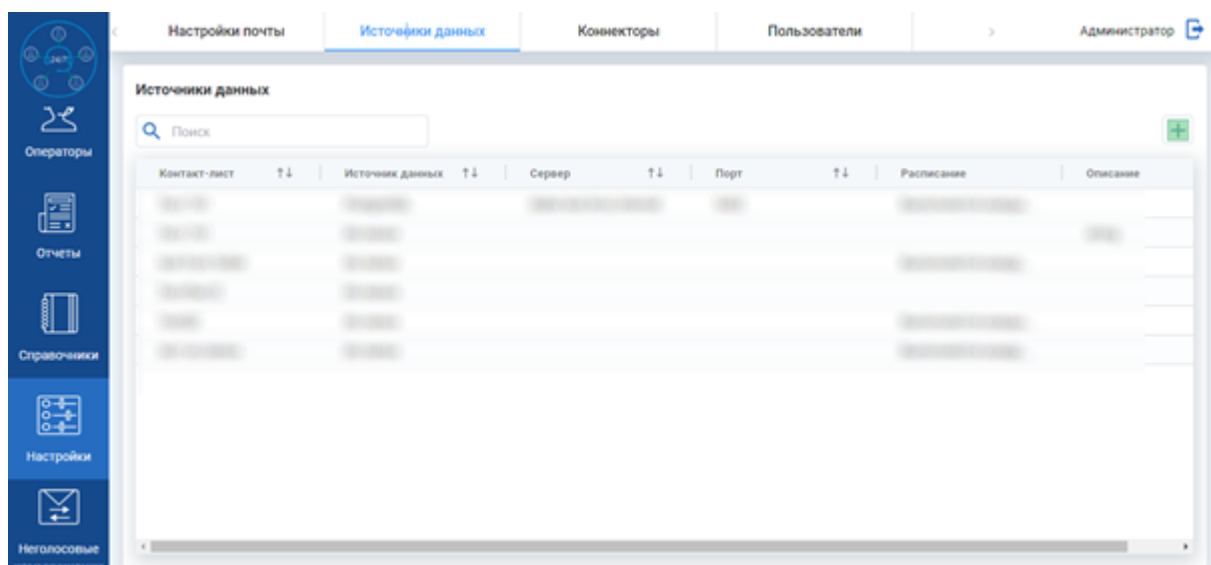


Рисунок 192

20.6.1.1 Ручное добавление источника данных

Чтобы добавить новый источник данных в сводный список источников данных, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладке «Источник данных»;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Добавление источника данных»;

Добавление источника данных

Контакт-лист *

Выбрать

Тип источника *

Выбрать

Описание

Далее

Закрыть

Рисунок 193

- Заполнить обязательные поля:
 - Контакт-лист. Выбрать из раскрывающегося списка контакт-лист;
 - Тип источника. Выбрать источник данных. Источником данных может быть база данных (MSSQL, PostgreSQL), FTP, SFTP, а также локальная папка на сервере.
- Заполнить необязательное поле: Описание.
- Нажать кнопку «Далее». Появятся дополнительные поля.

Добавление источника данных



Адрес сервера *

Порт

База данных *

Логин *

Пароль *

Назад

Далее

Заккрыть

Рисунок 194

- Заполнить обязательные поля:
 - Адрес сервера. Указать адрес сервера;
 - База данных. Указать базу данных;
 - Логин. Указать логин;
 - Пароль. Указать пароль.
- Заполнить необязательное поле: Порт (указать порт);
- Нажать кнопку «Далее». Появятся дополнительные поля;

Добавление источника данных



Введите запрос

Выполнить определение полей в источнике 

Поля контакт листа	Поля в источнике
Рабочий телефон	Выбрать ▾
Имя	Выбрать ▾
Домашний телефон	Выбрать ▾

Рисунок 195

- В поле «Введите запрос» ввести запрос;
- Проверить введенный запрос, нажав на кнопку  в поле «Выполнить определение полей в источнике»
- Указать соответствие полей контакт-листа и полей в источнике, выбрав значения из раскрывающихся полей в блоке «Поля контакт-листа»;
- Нажать кнопку «Далее». Появятся дополнительные поля;

Добавление источника данных



Внимание!

Указано соответствие для всех полей

☐

Очищать таблицу с контактами перед записью данных из источника

Назад

Далее

Заккрыть

Рисунок 196

- Установить флажок в поле «Очищать таблицу с контактами перед записью данных источника», если требуется очистить таблицу с контактами перед записью данных источника;
- Нажать кнопку «Далее». Появятся дополнительные поля.

Добавление источника данных



Необходимо указать расписание

☒ Ежедневно

☒ Каждый

— 1 +

день(я) в

11:40:52

☐ Еженедельно

☐ Каждые

— 1 +

Час(а)



☐ Ежемесячно

☐ Каждый будний день в

11:40:52

Назад

Добавить

Заккрыть

Рисунок 197

- Выбрать расписание импорта источников (выбрать одно из значений «Ежедневно», «Ежеквартально», «Ежемесячно», а далее настроить расписание выбранного значения, например, выбрать «Ежедневно», выбрать вариант «Каждый» и для него указать кратность повторения и время.
- Нажать кнопку «Добавить». Источник будет добавлен в список источников данных.

20.6.1.2 Расширенный просмотр информации об источнике данных

Чтобы просмотреть расширенную информацию об источнике данных, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладке «Источники данных»;
- Нажать на строку источника данных;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Просмотр источника»;

Просмотр источника

Контакт-лист

Test_Источники

Тип источника

PostgreSQL

Описание

465436

Адрес сервера

192.168.90.120

База данных

test

Логин

test

Пароль

Закреть

Рисунок 198

20.6.1.3 Удаление источника данных

Чтобы удалить источник данных из общего списка источников данных, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладку «Источники данных»;
- Нажать на строку источника данных;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Удаление»;

Удаление



Удалить источник данных?

Удалить

Отменить

Рисунок 199

- Нажать кнопку «Удалить». Источник данных будет удален из списка источников данных на вкладке «Источники данных» раздела «Настройки». Появится информационное сообщение:

✔ Данные успешно удалены



20.6.1.4 Редактирование информации об источнике данных

Чтобы отредактировать информацию об источнике данных, необходимо:

- Перейти в раздел «Настройки» на вкладку «Источники данных»;
- Нажать на строку источника данных;
- Нажать кнопку . Откроется окно «Редактирование источника данных»;

Редактирование источника данных



Контакт-лист *

Тест_Источника



Тип источника *

PostgreSQL



Описание

465456

Далее

Закрыть

Рисунок 200

- Ввести изменения в поля, переключаясь кнопкой «Далее» по дополнительным полям, в окне «Редактирование источника данных» согласно правилам заполнения аналогичных полей в окне «Добавление группы АОН» (см. п. 12);
- Нажать кнопку «Добавить». Изменения будут сохранены в системе.

21 Общие действия на страницах системы

21.1 Сортировка данных в таблице

Для сортировки данных по информации из столбца, необходимо нажать на иконку ↑ или в заголовке столбца.

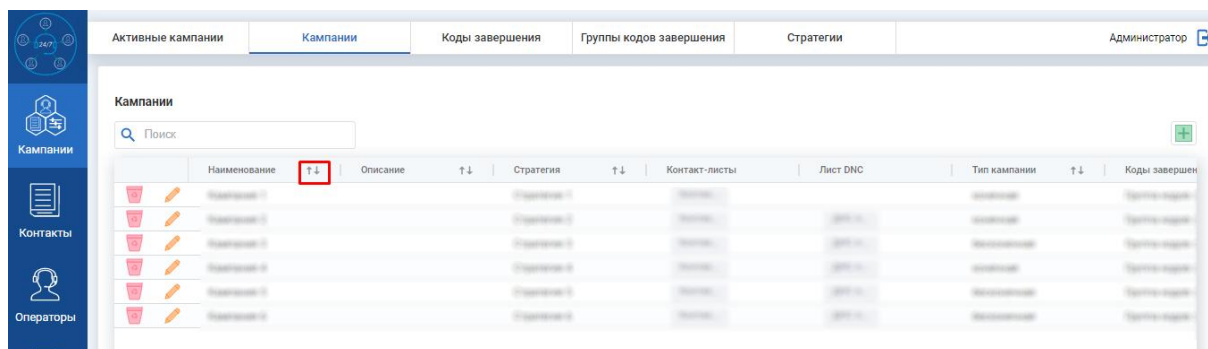


Рисунок 201

При нажатии на иконку ↑ данные сортируются сверху вниз в алфавитном порядке, если это текст, или по возрастанию, если данные указаны в цифрах. При нажатии на иконку ↓ данные сортируются снизу-вверх в алфавитном порядке, если это текст, и по убыванию, если данные указаны в цифрах.

21.2 Поиск информации в таблице

Для поиска информации в таблице на страницах системы, необходимо ввести данные в поле поиска, показанное на рисунке ниже.

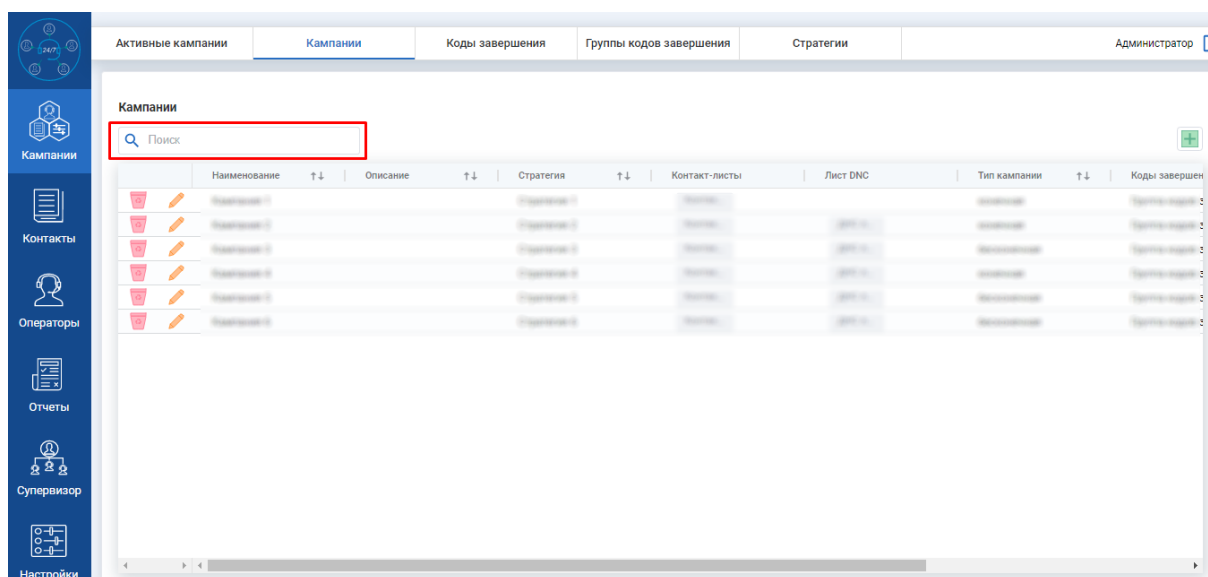


Рисунок 202

22 Выход из системы

Чтобы выйти из системы, необходимо:

- нажать на кнопку  на любой странице. Откроется окно;
- нажать кнопку «Выйти».

Примечание: В системе появился доступ к модулю детекции.

23 Техническое обслуживание «Дайлер 2.0»

23.1 Список сервисов, краткое описание, карта портов

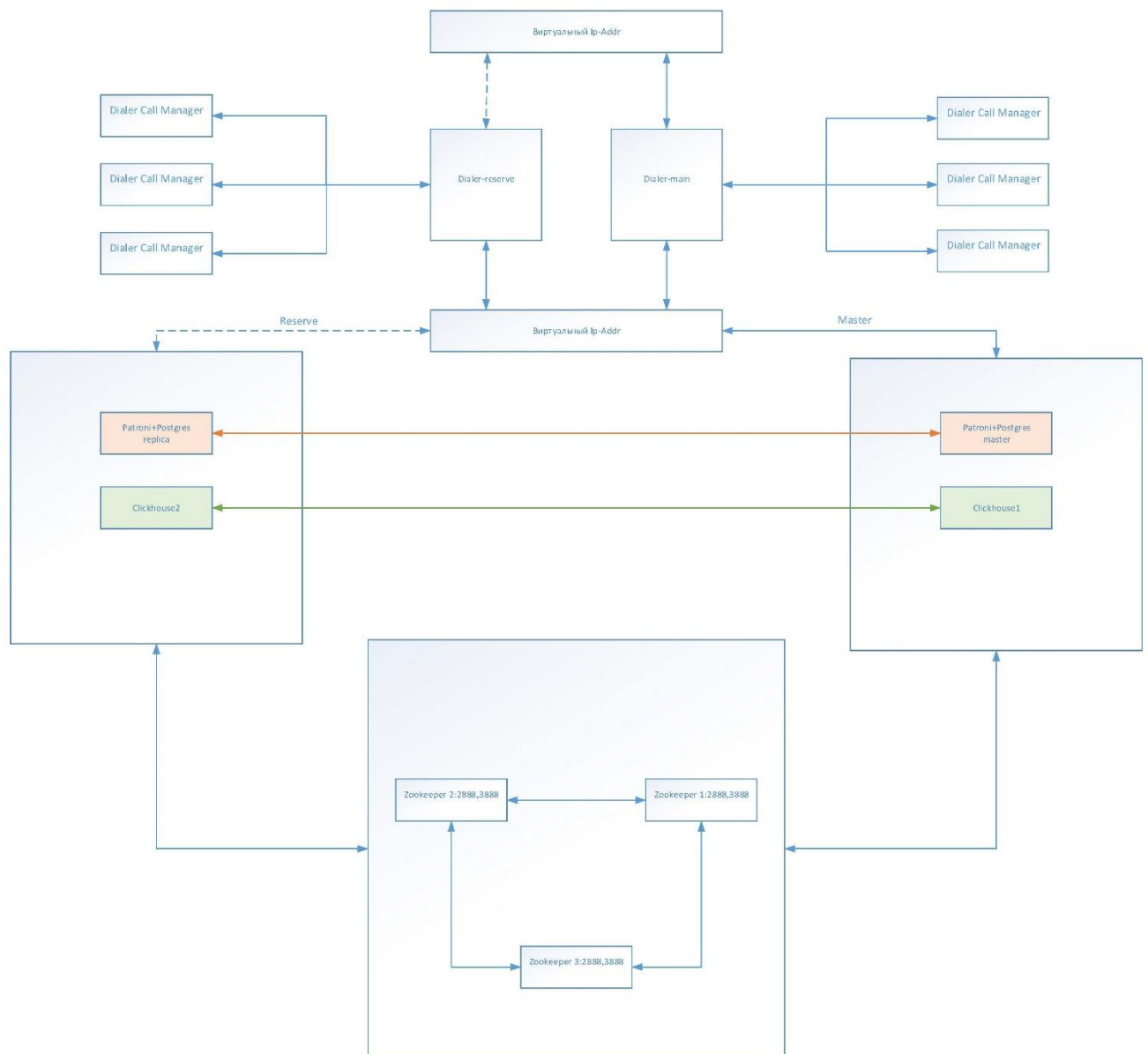
Номер	Название сервиса/Контейнера	Краткое описание	Порт
1.	gui-amd	Фронт для модуля детекции слепков	8090/8091
2.	gui-arm	Фронт рабочего места оператора	8080/8443
3.	gui-main	Фронт для основного раздела Dialer	80/443
4.	service-callspredictor	Математическая модель для расчета количества звонков	5040
5.	service-campaigncallmanager	Сервис обзвона	5010
6.	service-commonsqlscheduler	Сервис, запускающий скрипты по расписанию	5186
7.	service-apigateway	Прокси сервис для gui-arm и gui-main	5000
8.	service-reports	Сервис для построения отчетов	5014
9.	service-sampleconfigurator	Сервис для работы со слепками	5030
10.	amd-service-apigateway	Прокси сервис для gui-amd	7000
11.	service-import	Сервис импорта	5008
12.	service-repopostgre	Основной сервис, с которым взаимодействует интерфейс через прокси сервис. Пользовательские запросы	5004
13.	amd-service-repopostgre	Основной сервис, с которым взаимодействует интерфейс через прокси сервис. Пользовательские запросы. Для gui-amd	7004
14.	service-isansweredmachine	Сервис для детекции слепков	5018
15.	service-dashboarddatasource	Сервис для работы с дашбордами	5024
16.	service-timezone-accounting	Сервис отвечающий за проставление тайм-зон клиентов	5007
17.	service-contactmanager	Сервис формирующий списки контактов на обзвон с учетом фильтрации, DNC листов и тайм-зон	5022
18.	service-importcontact	Сервис для импорта контактов	5006
19.	service-operators scripting	Сервис работающий со скриптами операторов	5028
20.	service-auth	Сервис для авторизации.	5002
21.	service-nonvoicecommunications	Сервис неголосовых коммуникаций. Отвечает за отправку клиенту email, sms, webRequest	5020
22.	service-reportdistributor	Сервис рассылки отчетов	5016
23.	service-statistics	Сервис для сохранения статистики	5026
24.	service-export	Сервис экспорта	5032
25.	service-contactsources	Сервис для подключения к источникам контактов.	5012
26.	service-FSCProxy	Сервис для проксирования запросов между сервисами CampaignCallManager и FSConnector	5038
27.	nginx	2 nginx, для dialer и для amd	80
28.	clickhouse		8123
29.	redis		6379
30.	postgres		5432

23.2 Управление кластером: обзор и ключевые команды

23.2.1 Архитектура кластера

В текущей реализации (например, в РСХБ) кластер состоит из нескольких ключевых компонентов:

- **Серверы Quorum** – отвечают за хранение конфигурации и управляют распределённой системой.
- **Серверы баз данных (PostgreSQL, ClickHouse):**
 - PostgreSQL (Postgres) работает в репликации: один сервер — лидер, второй — резервный. Используется общий виртуальный IP-адрес.
 - ClickHouse реализован иначе: оба сервера одновременно принимают и записывают данные.
- **Серверы Dialer** – один активный, второй в резерве. Управляются через Docker Compose.
- **Quorum-серверы (ZooKeeper)** – выделенные серверы для хранения конфигурации и управления кластером.



23.2.2 Управление PostgreSQL через Patroni

Patroni – инструмент для управления Postgres-кластером. Основные команды:

- **Проверка статуса кластера:**

```
patronictl -c /etc/patroni/config.yml list
```

Покажет текущего лидера и реплику.

- **Переключение лидера вручную (штатное):**

```
patronictl -c /etc/patroni/config.yml switchover postgres --leader <current_server> --candidate <target_server> --force
```

Используется для планового переключения, например, перед обновлением.

- **Аварийное переключение (при сбое):**

```
patronictl -c /etc/patroni/config.yml failover postgres --candidate <target_server> --force
```

Эта команда применяется, если ведущий сервер недоступен.

- **Проверка виртуального IP-адреса (Pacemaker):**

`pcs status`

Позволяет убедиться, что виртуальный IP привязан к текущему лидеру.

– **Перенос виртуального IP на другой сервер (при смене лидера):**

`pcs resource move <resource_name> <target_server>`

23.2.3 Управление ClickHouse

ClickHouse работает без строгого деления на лидера и реплику, оба узла активны.

– **Проверка статуса сервиса ClickHouse:**

`systemctl status clickhouse-server`

Должно отображаться, что сервис работает.

– **Просмотр узлов кластера через DBeaver или SQL-запрос:**

`SELECT * FROM system.clusters;`

23.2.4 Управление Quorum-серверами (ZooKeeper)

Для проверки состояния Quorum можно выполнить команду:

`./zkServer.sh status`

Она покажет, какой сервер является лидером, а какие – фолловерами.

23.2.5 Управление Dialer и Docker Compose

Dialer управляется через **Docker Compose** и **Pacemaker**.

– **Перемещение Dialer на другой сервер вручную:**

`pcs resource move Dialer <target_server>`

Это приведёт к перемещению Dialer на указанный сервер и автоматическому перемещению виртуального IP-адреса.

– **Обновление отдельного сервиса в Docker Compose (без полного перезапуска Dialer):**

1. Открываем файл `docker-compose.yml` и обновляем тег образа.

2. Применяем изменения:

`docker-compose up -d`

3. Проверяем статус контейнера:

`docker ps`

4. Если контейнер перезапускается, смотрим логи:

`docker logs <container_name>`

5. Важно! Если контейнер постоянно перезапускается, Pacemaker может перезапустить весь кластер, что приведёт к миграции всех сервисов на резервный сервер.

23.2.6 Ошибки при перемещении Dialer и их устранение

Дополнительно разберём возможные ошибки при перемещении **Dialer** с одного сервера на другой и способы их устранения.

23.2.6.1 Перемещение Dialer на другой сервер

Сейчас **Dialer** работает на первом сервере. Запускаем команду для его перемещения:

```
pcs resource move Dialer <target_server>
```

После выполнения команды **Pacemaker** начнёт останавливать контейнеры Dialer и запускать их на новом сервере. Проверить процесс можно с помощью:

```
docker ps
```

Если перемещение прошло успешно, все контейнеры стартуют на втором сервере.

23.2.6.2 Разбор ошибок при перемещении

Иногда могут возникнуть проблемы при переключении, например, **Pacemaker** не успеваает остановить все контейнеры, и процесс зависает. В этом случае:

1. Сбрасываем счётчик ошибок и пробуем снова:

```
pcs resource cleanup
```

Это позволит Pacemaker продолжить выполнение задачи.

2. Если ошибка сохраняется и Dialer не стартует, проверяем состояние контейнеров

вручную.

- Переходим в каталог конфигурации:

```
cd /opt/dialer/docker-compose
```

- Запускаем Dialer вручную:

```
docker-compose up -d
```

- Проверяем запущенные контейнеры:

```
docker ps
```

- Если какой-то контейнер **перезапускается** (restart), смотрим его логи:

```
docker logs <container_name>
```

3. Коррекция ошибок в конфигурации

- Если контейнер не запускается, возможно, проблема в файле docker-compose.yml.

- Вносим исправления и пробуем перезапустить:

```
docker-compose up -d
```

23.2.7 Возвращение Dialer на первый сервер

После успешного запуска и тестирования можно вернуть **Dialer** на основной сервер:

```
pcs resource move Dialer <primary_server>
```

Если всё работает корректно, очищаем ошибки:

```
pcs resource cleanup
```

23.3 Обновление Dialer в кластере

23.3.1 Определение текущего состояния кластера

Перед началом обновления определим, какой сервер является **основным**, а какой **резервным**. На любом из серверов выполняем команду:

```
pcs status
```

Вывод команды покажет:

- **Dialer** – сервис, работающий в контейнерах Docker.
- **Cluster IP** – плавающий IP-адрес, единая точка входа в кластер.

Также проверяем состояние контейнеров на резервном сервере:

```
docker ps
```

Обычно на резервном сервере контейнеры Dialer не запущены.

23.3.2 Подготовка к обновлению

1. Загружаем **архив с обновлением** и помещаем его в папку `/opt/dialer/`.

2. Распаковываем архив:

```
tar -xvf Dialer_update.tar.gz -C /opt/dialer/
```

3. Проверяем файлы обновления **ClickHouse**:

- Файл конфигурации кластера (`update.yml`) нужно обновить, указав IP-адрес базы

данных.

- Переходим в папку ClickHouse Update:

```
cd /opt/dialer/dialer.db/clickhouse/Update
```

- Удаляем старый файл:

```
rm update.yml
```

- Копируем новый из папки `/tmp`:

```
cp /tmp/update.yml /opt/dialer/dialer.db/clickhouse/Update/
```

- Редактируем файл, указывая корректный адрес базы данных (`192.168.0.32`):

```
nano update.yml
```

23.3.3 Запуск обновления

1. Переходим в папку **Dialer**:

```
cd /opt/dialer/docker_compose_files
```

2. Делаем резервную копию старого `docker-compose.yml`:

```
mv docker-compose.yml bak.docker-compose.yml
```

3. Переходим в папку **Dialer**:

```
cd /opt/dialer/
```

4. Запускаем скрипт обновления:

```
./dialer_install.sh
```

5. Выбираем пункт **3** – обновление Dialer.

6. **PostgreSQL** пока не обновляем, его обновим отдельно.

7. Подтверждаем обновление **ClickHouse**.

После запуска обновления дождитесь окончания процесса.

23.3.4 Обновление базы данных (PostgreSQL)

1. Подключаемся к серверу баз данных через **DBeaver**.

2. Загружаем SQL-скрипты из обновления.

3. Выполняем обновление командой:

```
RUN update.sql;
```

4. Если в процессе возникают ошибки, проверяем их логи и исправляем конфигурацию.

23.3.5 Финальные настройки

Обновление Docker Compose

1. Переходим в папку с конфигурацией:

```
cd /opt/dialer/docker_compose_files
```

2. Делаем копию нового файла `docker-compose.yml`:

```
mv docker-compose-yyyymm.dd.yml docker-compose.yml
```

3. Открываем файл и редактируем зависимости сервисов, если требуется:

```
nano docker-compose.yml
```

Настройки можно посмотреть в файле `bak.docker-compose.yml`

Перезапуск Dialer

1. Останавливаем контейнеры:

```
docker-compose down
```

2. Запускаем контейнеры заново:

```
docker-compose up -d
```

3. Проверяем, что сервисы работают:

```
docker ps
```

23.3.6 Перемещение Dialer на основной сервер

После обновления на резервном сервере необходимо вернуть Dialer на **основной сервер**.

1. Переносим ресурсы обратно:

```
pcs resource move Dialer primary_server
```

2. Проверяем статус:

```
pcs status
```

3. Дожидаемся, пока Расemaker остановит Dialer на резервном сервере и запустит на основном.

23.4 Проверка работоспособности сервисов

На сервере необходимо ввести команду `docker ps` и убедиться в том, что все контейнеры подняты. Если контейнер находится в состоянии `Restarting`, значит он не работает.

87529b9d9b19	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-reports:develop	"dotnet POMServiceRe..."	19 hours ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5014->5014/tcp	:::5014->5014/tcp	service-reports			
11cb1ddd1a128	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/gui-main:POM-1286	"/docker-entrypoint..."	19 hours ago	Up 7 hours	80
/tcp, 0.0.0.0.195->195/tcp	:::195->195/tcp	gui-main			
9e5be68f8600	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/gui-arm:develop	"/docker-entrypoint..."	22 hours ago	Up 7 hours	80
/tcp, 0.0.0.0.196->196/tcp	:::196->196/tcp	gui-arm			
3631c92d9479	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-callspredictor:develop	"dotnet CallsPredict..."	3 days ago	Up 7 hours	44
3/tcp, 0.0.0.0.5040->80/tcp	:::5040->80/tcp	service-callspredictor			
215014688a79	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-apigateway:develop	"dotnet POM_ApiGatew..."	4 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5000->5000/tcp	:::5000->5000/tcp	service-apigateway			
2ba57e221730	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-repopostgre:develop	"dotnet POM_Service..."	4 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5004->5004/tcp	:::5004->5004/tcp	service-repopostgre			
2ff0de0131d0	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-contactmanager:develop	"dotnet POM_Service..."	4 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5022->5022/tcp	:::5022->5022/tcp	service-contactmanager			
233866ca8316	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/amd-service-repopostgre:develop	"dotnet POM_Service..."	4 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.7004->7004/tcp	:::7004->7004/tcp	amd-service-repopostgre			
14de07c881c5	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-campaigncallmanager:develop	"dotnet POMCampaignC..."	4 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5010->5010/tcp	:::5010->5010/tcp	service-campaigncallmanager			
7e8aee7d864a	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/amd-service-apigateway:POM-977	"dotnet POM_ApiGatew..."	5 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.7000->7000/tcp	:::7000->7000/tcp	amd-service-apigateway			
137ce3b5e935	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-contactsources:develop	"dotnet POM_Service..."	6 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5012->5012/tcp	:::5012->5012/tcp	service-contactsources			
8e86bf70c33	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-sampleconfigurator:develop	"dotnet POM_Service..."	8 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5030->5030/tcp	:::5030->5030/tcp	service-sampleconfigurator			
1791059757d7	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/common/clickhouse:22.1.3.7	"/entrypoint.sh"	10 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.8123->8123/tcp	:::8123->8123/tcp, 0.0.0.0.9000->9000/tcp, 9000/tcp	clickhouse			
5f478435b012	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/release/service-esconnector:ASPNETCoreService	"dotnet Service.Esco..."	12 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5036->5036/tcp	:::5036->5036/tcp	service-esconnector			
95a633e7e5c4	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-importcontact:develop	"dotnet POMServiceIm..."	12 days ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5006->5006/tcp	:::5006->5006/tcp	service-importcontact			
adb520e25974	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-export:develop	"dotnet POM_Service..."	2 weeks ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5032->5032/tcp	:::5032->5032/tcp	service-export			
940272b47b3a	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-import:develop	"dotnet POMServiceIm..."	2 weeks ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5008->5008/tcp	:::5008->5008/tcp	service-import			
f5a51e0d1202	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-dashboarddatasource:develop	"dotnet POM.Dashboar..."	2 weeks ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5024->5024/tcp	:::5024->5024/tcp	service-dashboarddatasource			
1b4a53025a81	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-fscproxy:develop	"dotnet POM_Service..."	3 weeks ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5038->5038/tcp	:::5038->5038/tcp	service-fscproxy			
215745b0abf3	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-operatorscripting:develop	"dotnet POM_Service..."	3 weeks ago	Up 7 hours	0.
0.0.0.5028->5028/tcp	:::5028->5028/tcp	service-operatorscripting			
327c88ef6550	cr.yandex/crpf2c1mk9i4ut9r1k0k/dialer/debug/service-isansweredmaschine:develop	"dotnet PomServiceIs..."	3 weeks ago	Up 7 hours	0.

Рисунок 203

23.5 Перезапуск сервисов

Если сервис самостоятельно не запустился или по какой-то причине упал, восстановить его работу можно командой:

```
docker start _название сервиса из таблицы выше_
```

23.6 Просмотр логов

1. Просмотр общего лога или логов, если сервис в состоянии `Restarting`

Для просмотра логов необходимо ввести команду:

```
docker logs _название сервиса из таблицы выше_
```

По итогу будет выведен общий лог за текущее число.

2. Если необходимо посмотреть какой-то определённый лог, можно зайти внутрь необходимого контейнера, с помощью команды

```
docker exec -it _название сервиса из таблицы выше_ bash
```

Далее перемещаемся в директорию worklog

```
cd /worklog
```

Выводим список файлов через команду

```
ls
```

И открываем на просмотр нужный лог

```
cat
```

23.7 Типовые ошибки и их локализация

Номер	Ошибка	Где смотреть логи	Комментарий
1	Не войти на сайт.	Service-apigateway Service-auth	
2	Ошибки при импорте контактов	Service-importcontact	Если импорт прошел частично, то в БД clickHouse в pom.import_contact_status_detail
3	Ошибки при импорте DNC листов, АОН, диапазонов номеров	Service-import	Если импорт прошел частично, то в БД clickHouse в pom.import_status_detail
4	Ошибка на странице Активные кампании, Консоль супервайзера, при этом остальные страницы работают	Service-campaigncallmanager	
5	Ошибка на страницах, кроме Активные кампании и Консоль Супервайзера	Service-repopostgre	
6	Не идут звонки	Service-campaigncallmanager	
7	Не идут звонки, в логах campaigncallmanager нет событий на звонок.		Необходимо проверить: • настройки стратегии; • время обзвона; • умения на стратегии и операторах; • минимальное кол-во операторов
8	Не строится 1 или несколько отчетов	Service-reports	Смотреть последний запрос в логах, там описана ошибка
9	Не строятся все отчеты	Service-reports	Доступность сервиса, ошибки в логах

23.8 Дополнительные используемые команды docker

- `Docker ps` Команда выдает список работающих контейнеров.

В команде выдается:

CONTAINER ID – id контейнера

IMAGE – имя образа контейнера

COMMAND – запущенная команда

CREATED – какое время назад контейнер был создан

STATUS – состояние контейнера

PORTS - используемые порты

NAMES – имя контейнера

• `Docker kill id`, где `id` это идентификатор контейнера. Можно получить командой `docker ps`. – Остановка контейнера

• `Docker rm id`, где `id` это идентификатор контейнера. Можно получить командой `docker ps` – Удаление контейнера. Контейнер нельзя вручную запустить если он не удален.

• `Docker stats`. Команда, позволяющая оценить нагрузку на контейнеры и увидеть если какой-то контейнер забирает все ресурсы.

• `Docker container prune` – команда, позволяющая удалить неиспользуемые контейнеры и подчистить «мусор» контейнеризации. (частный случай – `docker container prune -f` – запуск очистки без подтверждения)

• `Docker system prune -f` – команда чистит весь «мусор» системы контейнеризации.

• `Docker images` – команда показывает список загруженных контейнеров

• `Docker rmi id` – где `id` это идентификатор образа контейнера. Посмотреть можно командой `docker images`. Данная команда удаляет образ контейнера из репозитория контейнеров.

• `Docker tag` – команда позволяет переименовать образ в репозитории контейнеров. Например: Пример: `docker tag id newname:develop`. Где `newname` новое имя образа контейнера, а `develop` это его версия (ветка сборки)

• `Docker logs id` – команда позволяет вывести лог консоли работы контейнера.

ITR00

**СИСТЕМА КОМПЛЕКСНОГО ИСХОДЯЩЕГО
МУЛЬТИМЕДИЙНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЛЯ
КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ «ДАЙЛЕР 2.0»**

РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ АРМ

Издание 1.0

Лист регистрации изменений

Дата	Издание	Автор	Краткое содержание изменений

Оглавление

1 Начало работы. Авторизация	175
2 Главная страница с подключением оператора к вызову	178
3 Запуск вызова.....	180
4 Приостановка вызова (установка вызова на паузу).....	181
5 Завершение вызова	182
6 Просмотр истории взаимодействий оператора	183
7 Трансфер вызова	185
8 Отправка смс-сообщений.....	186
9 Работа со скриптом вызова	187
10 Добавление перезвона.....	188
11 Добавление номера в черный список	189
12 Выход из системы	190

1 Начало работы. Авторизация

Для начала работы с системой необходимо пройти авторизацию:

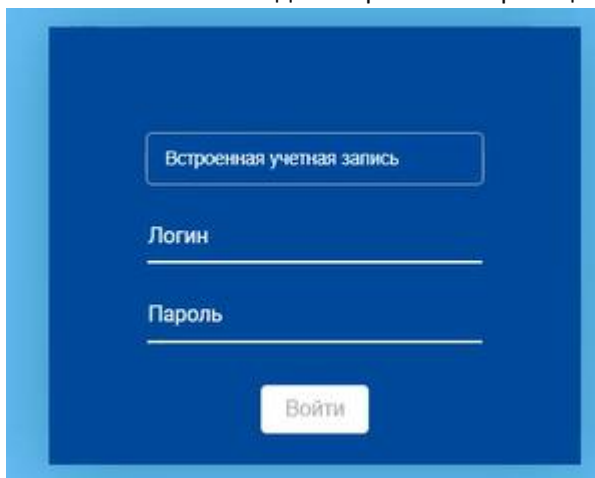


Рисунок 204

- выбрать способ авторизации: «Встроенная учетная запись» или «Доменная учетная запись»;

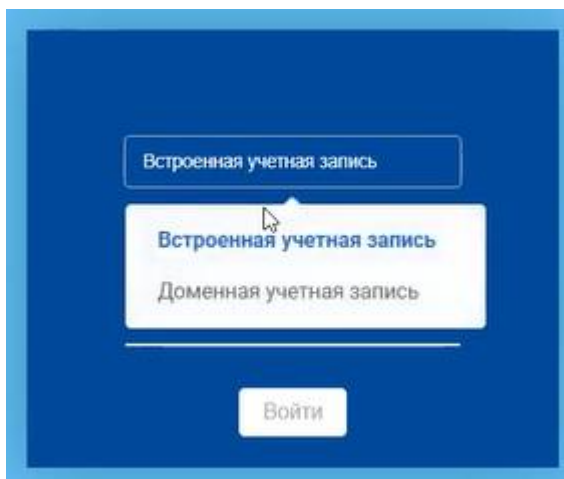


Рисунок 205

- ввести персональный логин и пароль в форму ввода;

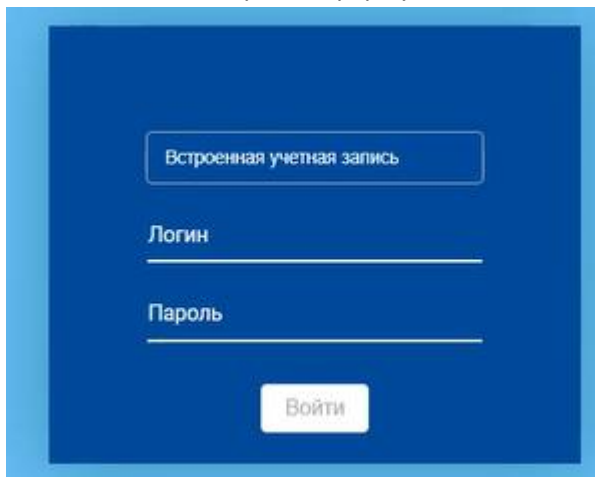


Рисунок 206

- нажать кнопку «Войти». Откроется окно Аутентификация;

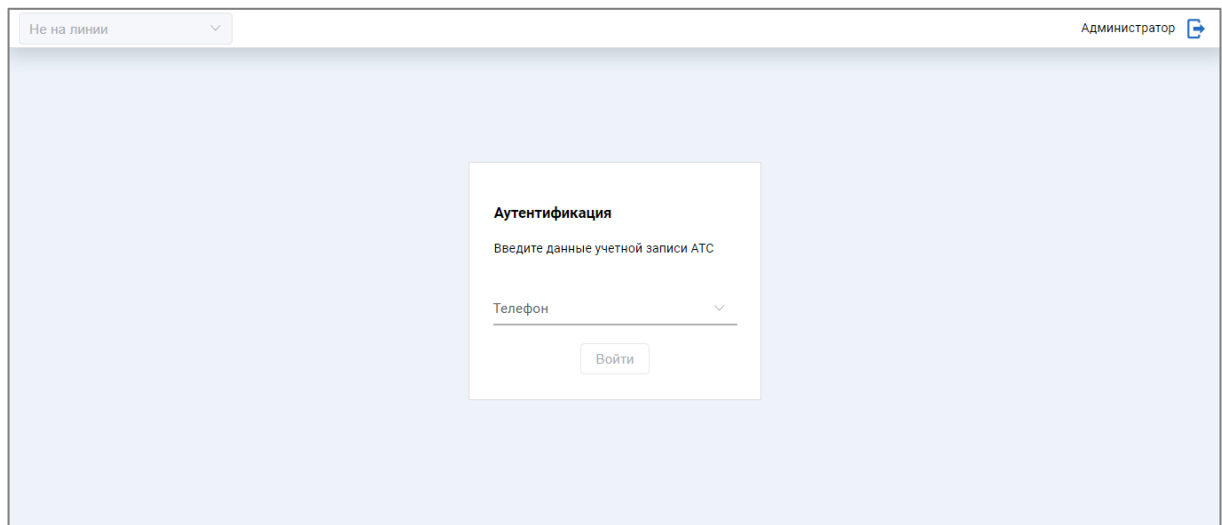


Рисунок 207

- В поле «телефон» выбрать из раскрывающегося списка телефон подключения оператора;
- Нажать на кнопку «Войти». Пользователь перейдет на страницу АРМ оператора;

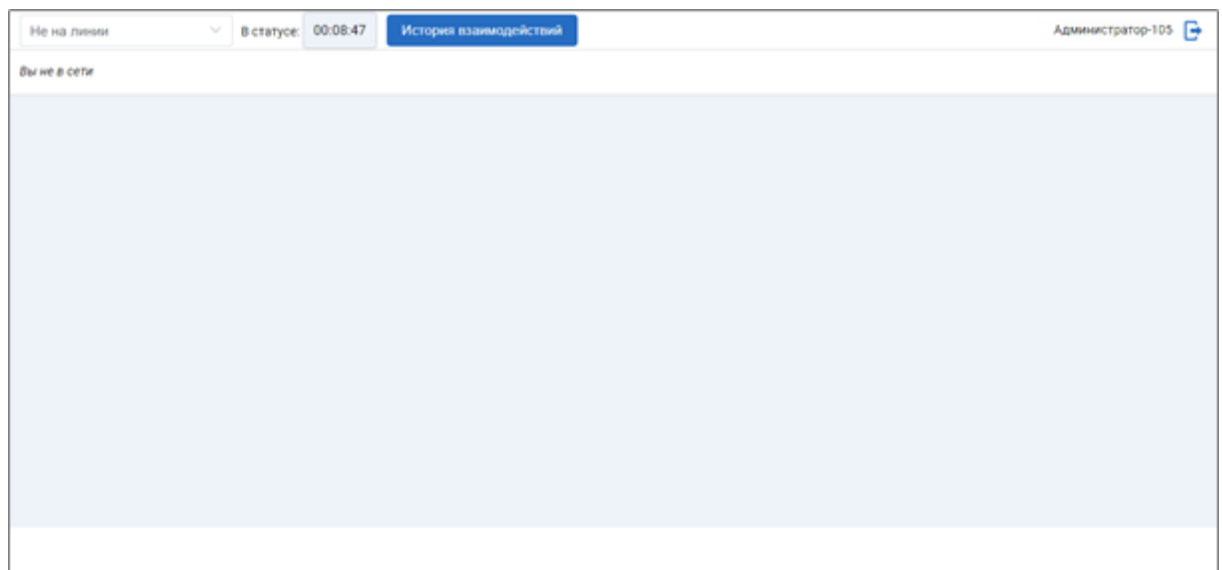


Рисунок 208

Для того что бы начать принимать вызовы, необходимо сменить состояние на статус «Готов».
Рисунком 6.

Готов	В статусе: 00:00:05	История взаимодействий	Администратор ITR00
Ожидайте соединения с клиентом			

Рисунок 209

2 Главная страница с подключением оператора к вызову

Главная страница системы с подключением оператора к вызову показана на рисунке ниже.

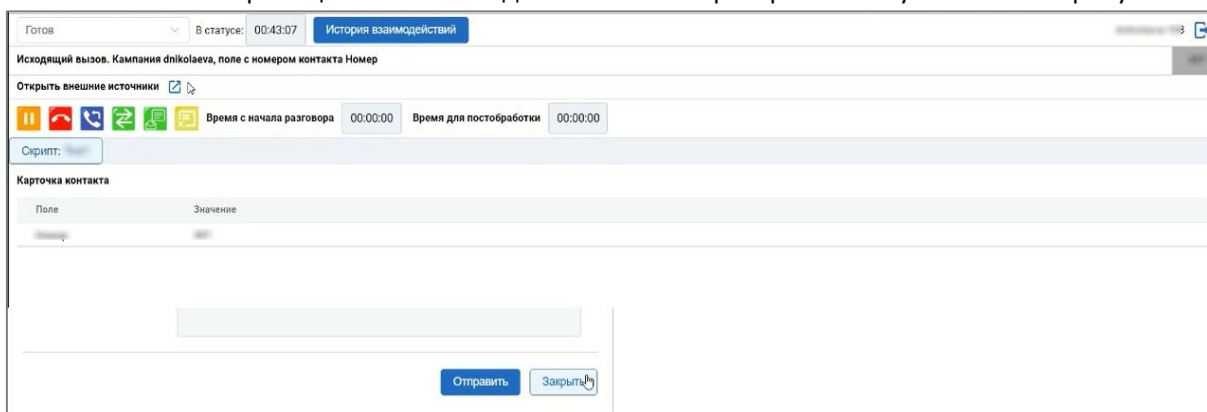
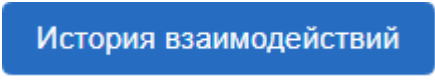
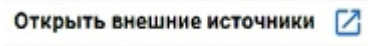
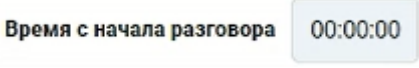


Рисунок 210

На экране АРМ оператора, подключенного к звонку отображаются поля и кнопки для переключения по разделам системы:

- Статус оператора  ;
- Время нахождения в статусе:  ;
- Кнопка  (см. п. 4);
- Кнопка  (нажать, чтобы снять вызов с паузы) (см. п. 4);
- Кнопка  (нажать, чтобы вызов поставить на паузу) (см. п. 4);
- Кнопка  (нажать, чтобы завершить текущий вызов) (см. 5);
- Кнопка  (нажать, чтобы создать перезвон) (см. п. 10);
- Кнопка  (трансфер вызова) (см. п. 7);
- Кнопка  (нажать, чтобы отправить смс-сообщение) (см. п. 8);
- Кнопка  (нажать, чтобы добавить номер в черный список) (см. п. 11);
- Наименование скрипта вызова  ;
- В поле «Открыть внешние источники»  при нажатии на кнопку  будет осуществлен переход по внешней ссылке, которая встроена в данную кнопку;
- Время, прошедшее с начала разговора  ;

Время для постобработки 00:00:00

- Время, предоставленное на постобработку вызова

В данном поле начнется отсчет времени на постобработку звонка после того, как оператор завершить звонок и выйдет на постобработку.

- Наименование кампании;
- Номер контакта;
- карточка контакта (см. п. 2);

Карточка контакта	
Поле	Значение
Имя	Иван
Фамилия	Иванов
Номер	123456789

Рисунок 211

3 Запуск вызова

Вызову оператору приходя автоматически. Система, в соответствии с навыками оператора, подключает оператора к кампании и распределяет на него вызовы.

В зависимости от режима работы кампании оператору может быть показана карточка контакта до звонка, а может и сразу прийти вызов.

-
-

4 Приостановка вызова (установка вызова на паузу) и снятие с паузы.

Чтобы приостановить (установить вызов на паузу) совершаемый вызов, оператор должен:

- открыть главную страницу АРМ оператора с подключением оператора к вызову;
- нажать на кнопку  . Вызов будет установлен на паузу. Для возврата к вызову

нажмите на кнопку  .

5 Завершение вызова

Чтобы завершить совершаемый вызов, оператор должен:

- открыть главную страницу АРМ оператора с подключением оператора к вызову;
- нажать на кнопку . Начнется время постобработки звонка. Откроется окно

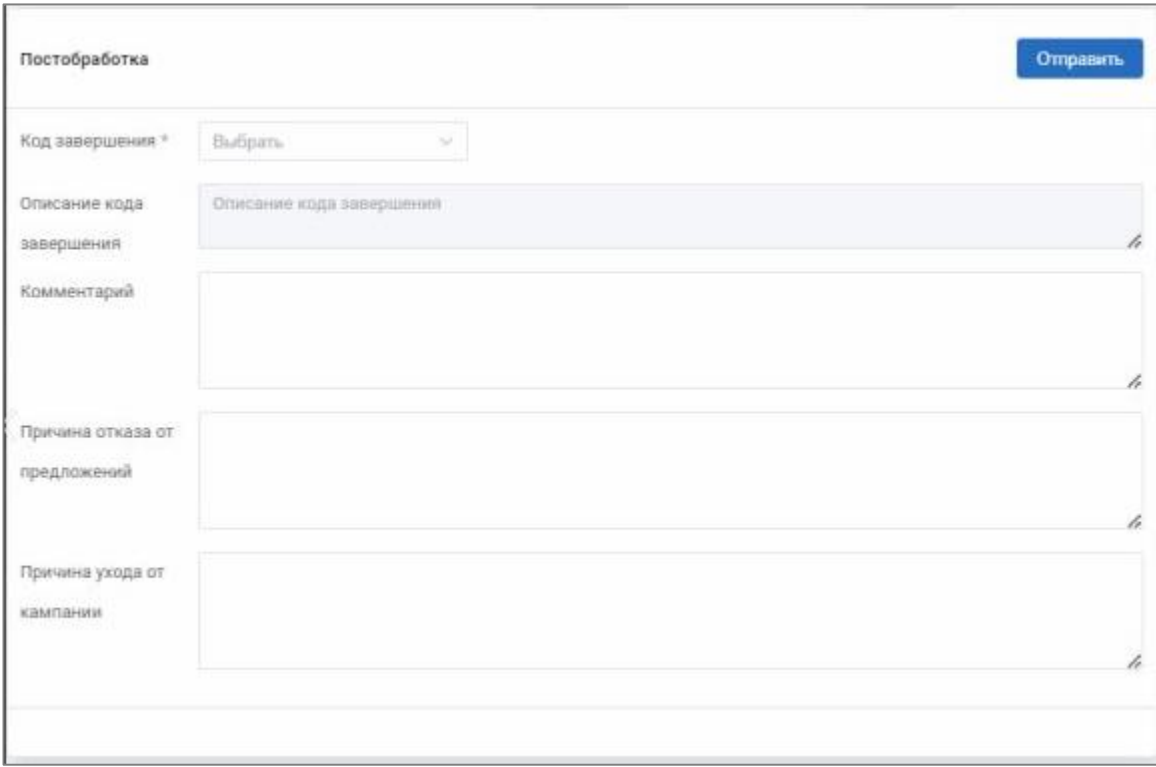


Рисунок 212

- заполнить обязательное поле «Код завершения» выбрать код завершения из раскрывающегося списка;
- заполнить необязательные поля: «Описание кода» (ввести описание кода завершения, выбранного в поле «Код завершения», «Причина отказа от предложений», «Причина ухода от кампании»;
- нажать кнопку «Отправить».

Оператору дается ограниченное время на постобработку вызова. Если в это время оператор не укладывается, окно постобработки закрывается и вызов завершается с дефолтным кодом завершения.

6 Просмотр истории взаимодействий оператора

- открыть главную страницу АРМ оператора;

История взаимодействий

- нажать на кнопку . Откроется окно «История взаимодействий», на которой отображается история взаимодействия по конкретному оператору за текущий день;

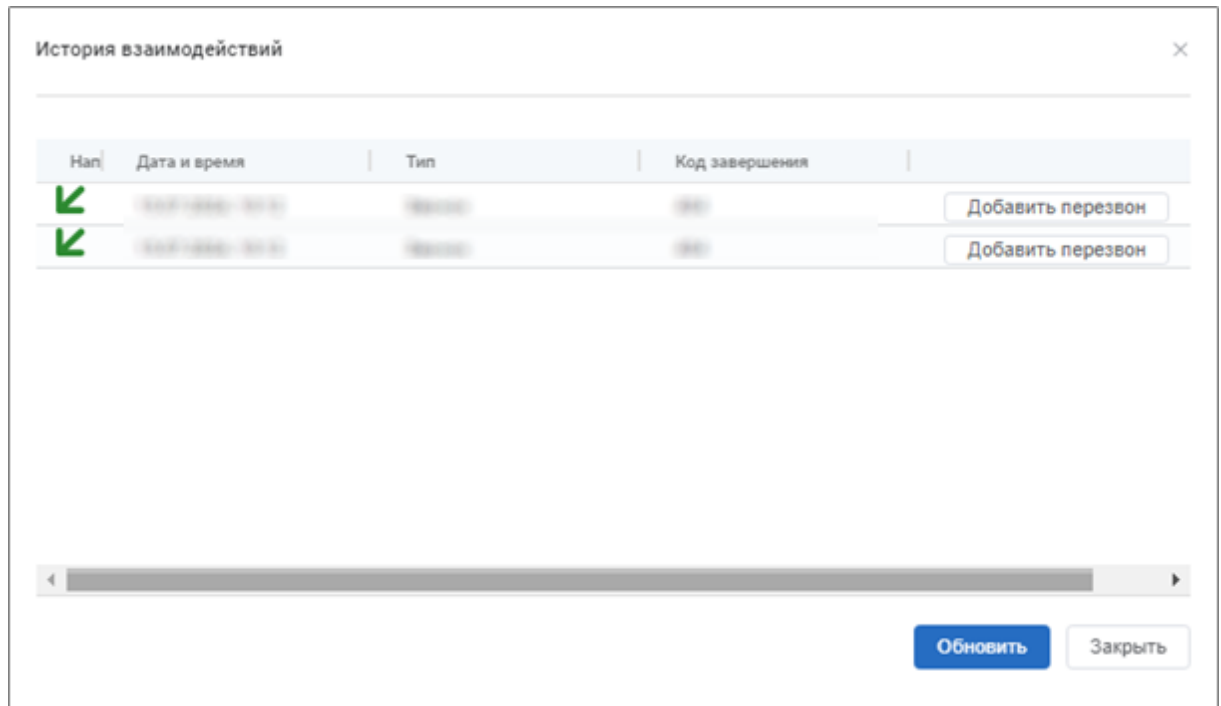


Рисунок 213

- Нажать на кнопку «Добавить перезвон», чтобы добавить перезвон. Откроется окно «Добавление перезвона»;

Добавление перезвона

Номер *

Кампания

Тип *

Оператор

Создан *

Время * -

Рисунок 214

- в поле «Номер» отображается автоматически номер для перезвона;
- в поле «Кампания» автоматически отображается наименование кампании, в рамках которой совершается обзвон;
- в поле «Тип» выбрать из раскрывающегося списка тип перезвона: Стандартный, На кампанию, На оператора;
- поле «Оператор» недоступно для заполнения, если выбраны значения Стандартный, На кампанию в поле «Тип». Если в поле «Тип» выбрано значение «На оператора», то в поле «Оператор» необходимо выбрать из раскрывающегося списка оператора;
- в поле «Создан» отображается инициатор добавления перезвона;
- в поле «Время начала» выбрать из раскрывающегося календаря дату и время начала перезвона;
- в поле «Время» выбрать из раскрывающегося календаря дату и время совершения перезвона;
- нажать кнопку «Добавить».

7 Трансфер вызова

- открыть главную страницу АРМ оператора с подключением оператора к вызову;
- нажать на кнопку . Откроется окно «Трансфер вызова».

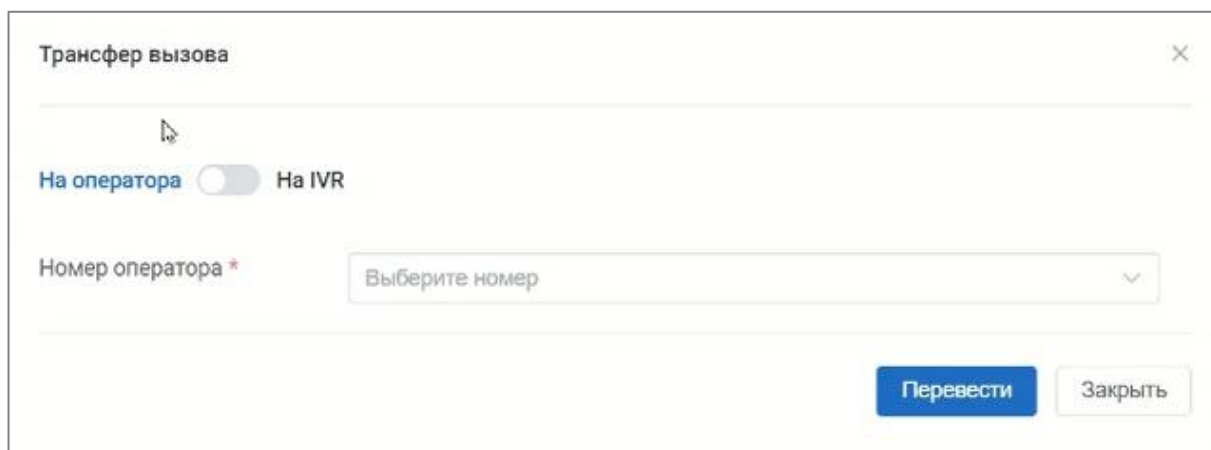


Рисунок 215

- В поле «На оператора/На IVR» передвинуть ползунок в крайнее левое положение, если будет использоваться трансфер вызова на оператора. А в поле «Номер оператора» из раскрывающегося списка выбрать номер оператора.
- В поле «На оператора/На IVR» передвинуть ползунок в крайнее правое положение, если будет использоваться трансфер вызова на IVR. А в поле «Номер IVR» из раскрывающегося списка выбрать номер IVR

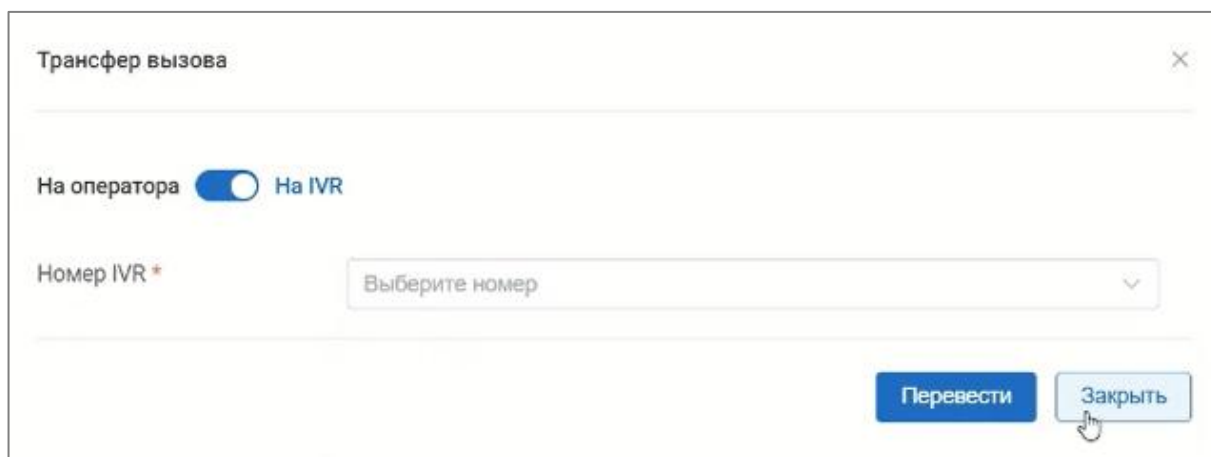


Рисунок 216

- нажать на кнопку «Перевести».

8 Отправка смс-сообщений

- открыть главную страницу АРМ оператора с подключением оператора к вызову;
- нажать на кнопку  . Откроется окно «Отправка SMS».

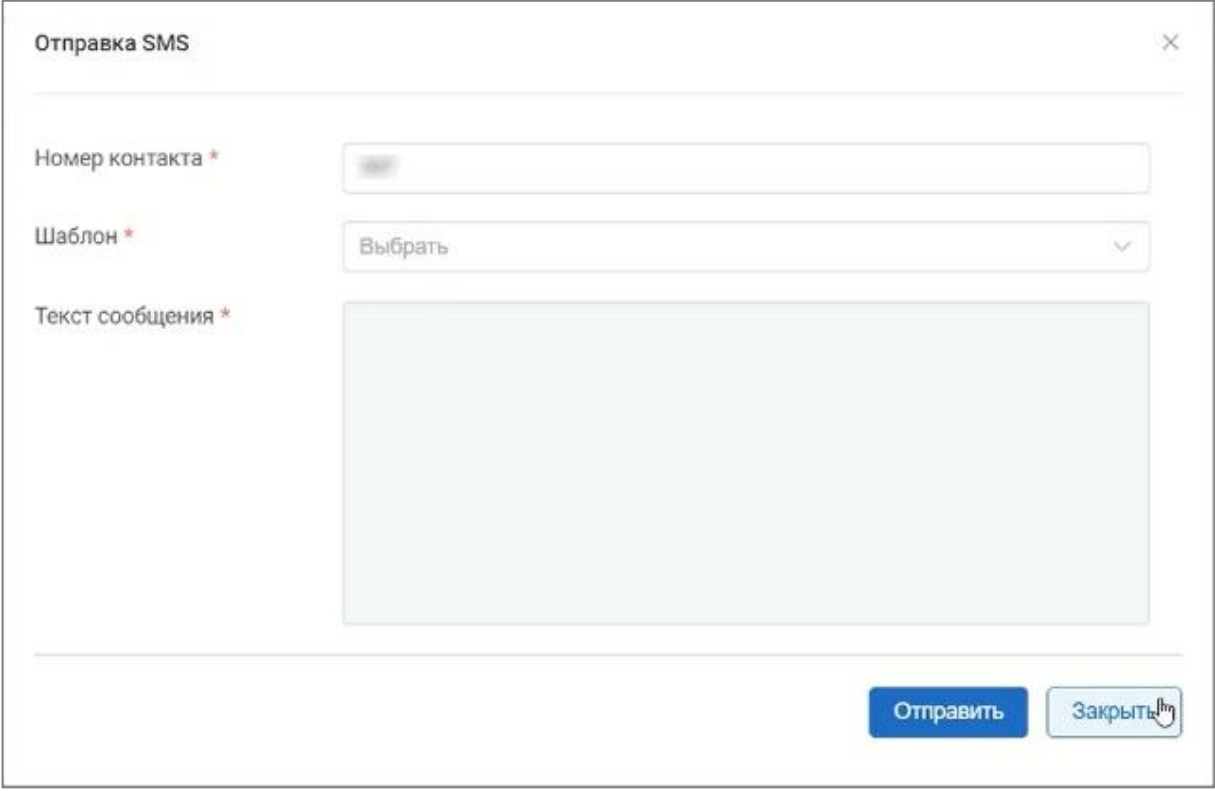


Рисунок 217

- в поле «Номер» автоматически отображается номер телефона;
- в поле «Шаблон» необходимо выбрать из раскрывающегося списка шаблон отправляемого смс- сообщения. (обязательное поле для заполнения);
- в поле «Текст обращения» введите текст обращения в смс-сообщении. (обязательное поле для заполнения).
- Нажать на кнопку «Отправить». Смс-сообщение будет отправлено.

Примечание: Самостоятельное редактирование оператором текста сообщения (шаблон) недоступно.

9 Работа со скриптом вызова

Чтобы открыть скрипт, по которому необходимо обработать вызов, необходимо:

- открыть главную страницу АРМ оператора с подключением оператора к вызову;

- нажать на кнопку . Откроется окно со скриптом.

-

-

- Ввести в поля под вопросами скрипта данные, например, ответ клиента на данный вопрос, полученный при звонке;

- Нажать кнопку «Отправить».

10 Добавление перезвона

Чтобы добавить перезвон необходимо:

- открыть главную страницу АРМ оператора с подключением оператора к вызову;
- нажать на кнопку . Откроется окно «Добавление перезвона»;

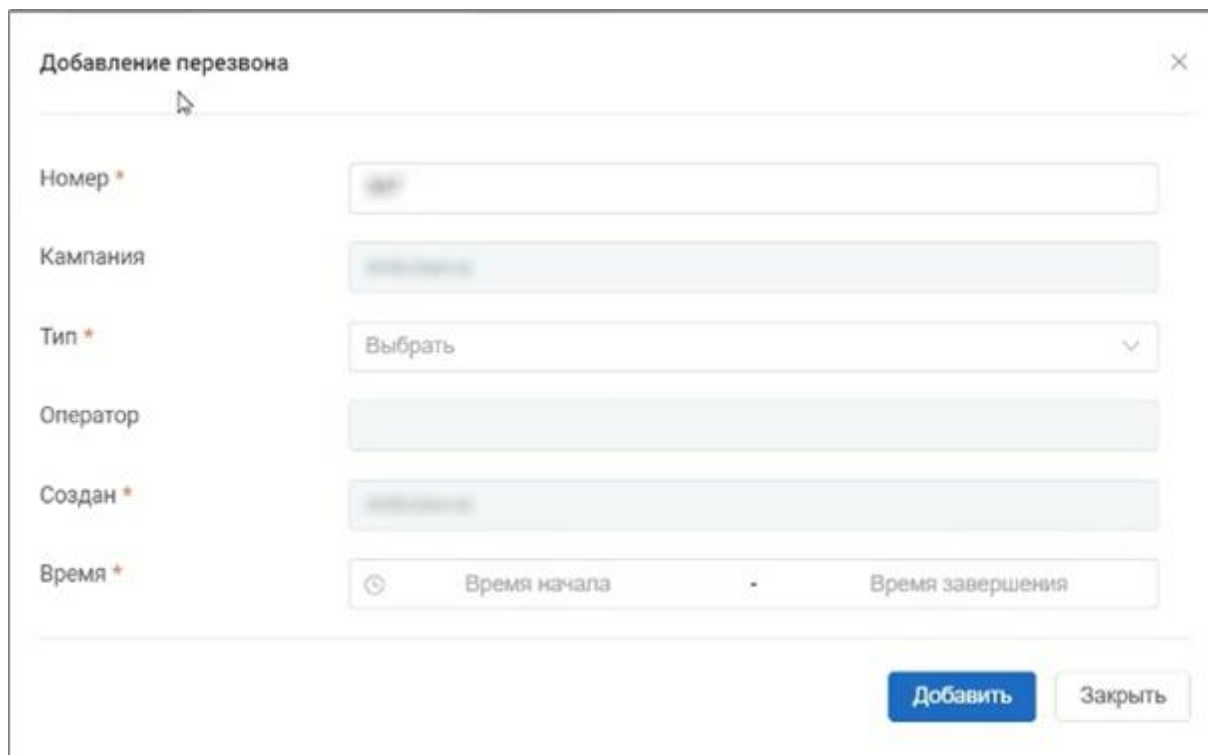


Рисунок 218

- в поле «Номер» отображается автоматически номер для перезвона;
- в поле «Кампания» автоматически отображается наименование кампании;
- в поле «Тип» выбрать из раскрывающегося списка тип перезвона: Стандартный, На кампанию, На оператора;
 - поле «Оператор» недоступно для заполнения, если выбраны значения Стандартный, На кампанию в поле «Тип». Если в поле «Тип» выбрано значение «На оператора», то в поле «Оператор» необходимо выбрать из раскрывающегося списка оператора;
 - в поле «Создан» отображается инициатор добавления перезвона;
 - в поле «Время начала» выбрать из раскрывающегося календаря дату и время начала перезвона;
 - в поле «Время» выбрать из раскрывающегося календаря дату и время для совершения перезвона;
- нажать кнопку «Добавить». Новый перезвон будет добавлен.

11 Добавление номера в черный список

Чтобы добавить номер вызова в черный список, необходимо:

- открыть главную страницу АРМ оператора с подключением оператора к вызову;
- нажать на кнопку . Откроется окно «Добавить номер в черный список»;

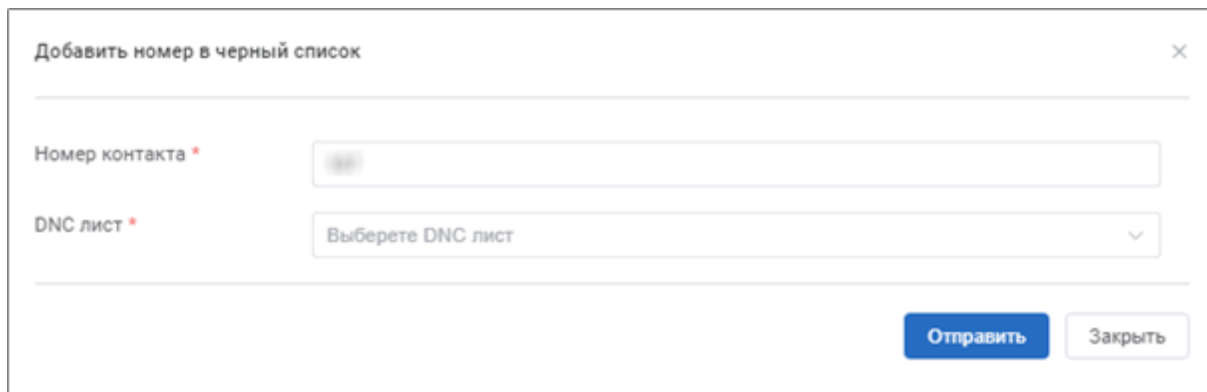
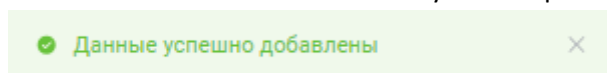


Рисунок 219

- в поле «Номер контакта» автоматически отображается номер телефона текущего вызова или измените номер контакта, который необходимо внести в черный список;
- в поле «DNC лист» из раскрывающегося списка выберите DNC лист, в который будет добавлен данный номер контакта;
- нажать на кнопку «Отправить». Появится информационное сообщение:



-

12 Выход из системы

Чтобы выйти из системы, необходимо:

- нажать на кнопку  на любой странице. Откроется окно;
- нажать кнопку «Выйти».