



MightyCall Supervisor Guide

Руководство супервизора

MightyCall Supervisor Guide: Руководство супервизора

Версия документа: 5.01775160785.4324744

Copyright © 2026 MightyCall

Документ содержит инструкции и рекомендации по управлению контактными центром в режиме реального времени, инструментарию контроля качества работы операторов и анализу исторической статистики. Содержание данного руководства может быть изменено без предварительного уведомления. Все изменения и дополнения к данному руководству публикуются на веб-сайте компании MightyCall по адресу: <http://www.mightycall.ru/>. MightyCall Enterprise является зарегистрированным товарным знаком компании MightyCall. Иные встречающиеся в тексте данного руководства названия могут быть зарегистрированными товарными знаками или торговыми марками тех или иных фирм.

Содержание

Управление call-центром в режиме реального времени	6
Краткий обзор системы	6
Основные функции MightyCall Enterprise 5.0	6
Приложение MightyCall 5.0 Supervisor	7
Основные возможности	7
Графический интерфейс приложения MightyCall 5.0 Supervisor	8
Наблюдение за состоянием системы и анализ статистики в приложении MightyCall 5.0 Supervisor	8
Управление call-центром в реальном времени	9
Перераспределение операторов по очередям	9
Принудительная смена статусов операторов	9
Контроль качества работы операторов	10
Управление исходящими кампаниями	12
Общее описание	12
Режимы обзвона исходящих кампаний, обрабатываемых операторами	12
Автоматические исходящие кампании	14
Создание исходящей кампании	15
Добавление операторов к исходящей кампании	16
Добавление заявок в исходящую кампанию	16
Ручной запуск и остановка исходящей кампании	17
Список исходящих кампаний	18
Панель управления исходящей кампанией	19
Проведение исходящей кампании по расписанию	19
Расписание по номерам и временным зонам	21
Управление CallerID исходящей кампании	22
Управление приоритетом заявки и одновременная обработка разных типов вызовов	23
Настройка параллельной обработки нескольких номеров заявки	24
Обработка неудачных попыток дозвона	25
Результаты звонка	27
Система записей разговоров VoxCall Visor	29
Система записи разговоров MightyCall Visor	29
Настройка параметров записи разговоров в MightyCall Server	29
Веб-приложение MightyCall Visor и его основные возможности	29
Данные о вызовах, доступные вместе с записями	30
Настройка списка данных о вызовах	31
Воспроизведение записанных разговоров	33
Экспорт записанных разговоров	33
Статус важности записанных разговоров	33
Комментарий записанного разговора	34
Поиск и фильтрация записей	35
Транскрибирование записей разговоров	36
Просмотр записей экранов операторов	36
A. Перечень статистических счетчиков приложения MightyCall 5.0 Supervisor	38
Счетчики текущего состояния - операторы	38
Счетчики текущего состояния - очереди	39
Счетчики текущего состояния - система	42
Предельные значения - операторы	44
Предельные значения - очереди	45
Качество обслуживания - очереди	47

Качество обслуживания - операторы	50
Объем услуг - очереди	51
Объем услуг - операторы	53
В. Перечень счетчиков ретроспективной статистики MightyCall 5.0 Analytics	56
Входящие звонки	56
Сводка	56
Отвеченные звонки	56
Неотвеченные вызовы	57
Журнал входящих звонков	58
Коды завершения	58
Активность IVR	59
Исходящие звонки	60
Сводка по исходящим	60
Отвеченные звонки	60
Исходящий IVR	61
Неотвеченные вызовы	61
Попытки дозвона	62
Журнал исходящих звонков	62
Журнал заявок	63
Сводка по исходящей кампании	64
Коды завершения	65
Активность IVR	65
Операторы	66
Время работы операторов	66
Сеансы работы операторов	68
Предупреждения	68
Журнал предупреждений	68
С. Статусы оператора	70
Статусы оператора	70

Список иллюстраций

1. Основное окно приложения MightyCall 5.0 Supervisor	8
2. Настройка предупреждений MightyCall 5.0 Supervisor	9
3. Кнопки управления статусами	10
4. Кнопки онлайн контроля работы операторов	11
5. Открытие меню настроек исходящей кампании	13
6. Режимы обзвона исходящей кампании	13
7. Способ обработки вызовов	15
8. Создание исходящей кампании	15
9. Добавление операторов к исходящей кампании	16
10. Добавление заявки в кампанию	17
11. Список исходящих кампаний	18
12. Панель управления кампанией	19
13. Настройка расписания запуска и остановка исходящей кампании	20
14. Настройка временных зон	21
15. Неудачные попытки дозвона	25
16. Настройка результатов звонков	27
17. Настройка колонок отображения	32
18. Проигрывание записи разговоров	33
19. Экспорт записей	33
20. Важная запись	34
21. Добавление к записи комментария	34
22. Настройка фильтров записей разговоров	35
23. Транскрибирование записей	36
24. Запись экранов операторов	37

Управление call-центром в режиме реального времени

Краткий обзор системы

Основные функции MightyCall Enterprise 5.0

MightyCall Enterprise 5.0 — это программный комплекс, позволяющий организовывать центры телефонного обслуживания (call-центры) для обработки большого количества входящих и исходящих звонков. Встроенная в MightyCall 5.0 система автоматического распределения вызовов MightyCall 5.0 ACD позволяет распределять большое количество звонков – входящих или исходящих – между свободными операторами call-центра, а в случае если свободных операторов нет – помещать вызовы в очереди ожидания.

В работе системы участвуют следующие основные лица:

- Администратор – занимается установкой и настройкой программного обеспечения системы, в частности – создает очереди и правила маршрутизации звонков, устанавливает права доступа, настраивает программное обеспечение для операторов и супервизора call-центра (подробнее см. Руководство администратора MightyCall 5.0).
- Операторы – принимают и обрабатывают звонки из очередей.
- Супервизор – контролирует работу операторов, а также следит в реальном времени за статистикой и тенденциями работы call-центра. Супервизор оперативно корректирует обслуживание очередей вызовов, создает исходящие кампании для обзвона абонентов и контролирует их работу. В отличие от функций администратора, который выполняет стартовую установку ПО и настройку системы, а затем иногда корректировки по мере необходимости, функцией супервизора является непрерывное наблюдение за работой системы в реальном времени. В зависимости от предоставленных привилегий супервизор может управлять записями разговоров системы MightyCall 5.0 Visor, а также изучать и обрабатывать статистические данные. На основе этой обработки могут быть сделаны выводы об эффективности распределения ресурсов системы и необходимости внесения соответствующих изменений.

В своей работе супервизор может использовать следующие клиентские приложения:

- MightyCall 5.0 Supervisor – для мониторинга и управления работой call-центра в реальном времени;
- MightyCall 5.0 Outbound Campaign Manager – для настройки исходящих кампаний;
- MightyCall 5.0 Visor – позволяет прослушивать и управлять записями разговоров системы MightyCall 5.0 Visor;
- MightyCall 5.0 Analytics – отображает полную статистическую информацию по всем аспектам работы call-центра за любой интересующий промежуток времени.

Приложение MightyCall 5.0 Supervisor

Основные возможности

Приложение MightyCall 5.0 Supervisor предоставляет супервизору возможность наблюдать за текущим состоянием работы call-центра и управлять работой операторов. Приложение MightyCall 5.0 Supervisor позволяет решать в реальном времени следующие три основные задачи, актуальные при работе call-центра: наблюдение за работой call-центра, управление работой и распределением ресурсов, а также контроль качества разговоров.

- Наблюдение за работой call-центра.

В процессе наблюдения за работой операторов супервизор может выполнять следующие действия:

- Наблюдать процесс распределения и обработки вызовов в режиме реального времени.
- Отслеживать общую картину обработки звонков, просматривая удобно сгруппированные статистические параметры на разных вкладках окна программы.
- Получать предупреждения о возникновении критических ситуаций в работе контакт-центра (выделение соответствующим цветом, использование звукового сигнала).
- Исследовать графическое представление тенденций изменения статистических параметров – с тем, чтобы иметь возможность отреагировать на негативную тенденцию заранее, до возникновения критической ситуации.
- Управление работой call-центра.

Супервизор может, не прерывая работы call-центра, координировать его деятельность следующим образом:

- Переместить или добавить оператора в другую очередь.
- Изменить статус оператора.
- Принудительно завершить сеанс работы оператора.
- Изменить параметры, влияющие на характер распределения звонков (например, уровень квалификации оператора – при использовании соответствующего алгоритма распределения звонков).
- Контроль качества разговоров в режиме реального времени.

С целью контроля качества работы операторов, обучения новичков или разрешения спорных вопросов, супервизор может выполнять следующие действия:

- Подслушать разговор оператора со своего телефона.
- Вмешаться в разговор оператора с клиентом, создав трехстороннюю конференцию.
- Перехватить звонок оператора при помощи функции перехвата звонков – например, в случае невозможности обработки звонка оператором.

- Нашептать оператору.

Графический интерфейс приложения MightyCall 5.0 Supervisor

Основное окно приложения

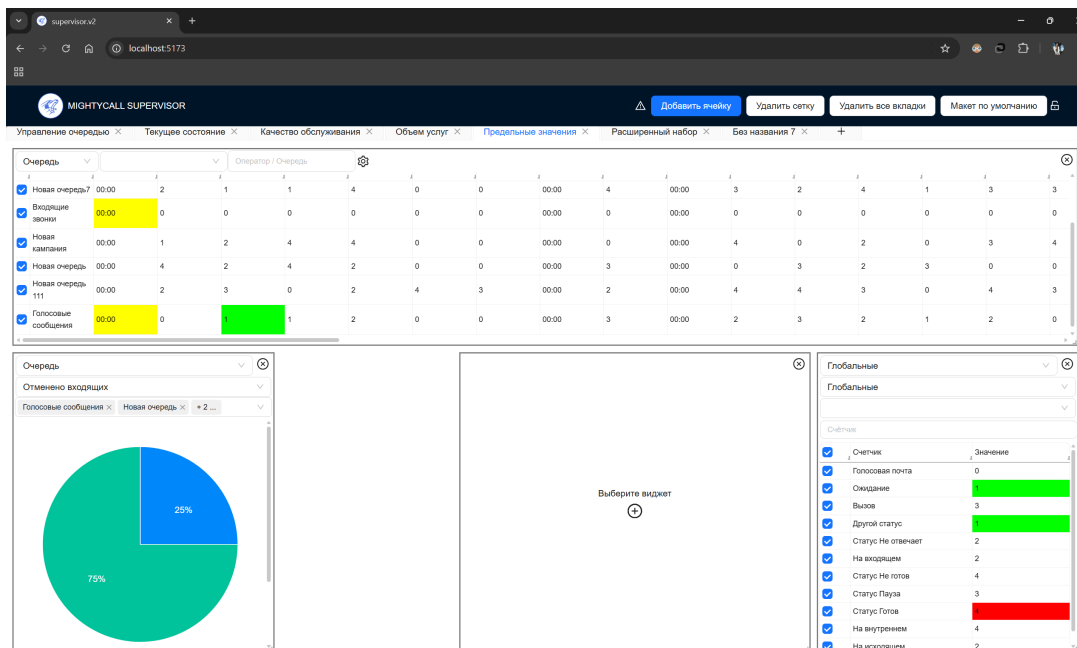


Рисунок 1. Основное окно приложения MightyCall 5.0 Supervisor

При первоначальном запуске приложения формируется стандартный стартовый экран, позволяющий осуществлять управление очередями, а также предоставляющий информацию по различным категориям счетчиков - Текущим, пиковым и суммарным значениям. Существует возможность создания пользовательских вкладок с произвольным наполнением. Таким образом, при помощи этого конструктора, можно создавать интерфейсы, оптимизированные под любые категории задач. Данные могут отображаться как в графическом, так и в виде числовых значений.

Наблюдение за состоянием системы и анализ статистики в приложении MightyCall 5.0 Supervisor

В системе MightyCall 5.0 Server предусмотрены мощные средства для статистического анализа работы call-центра и наблюдения состояния системы.

- Анализ статистических показателей работы реализован посредством большого количества статистических счетчиков. Счетчики разделены на группы по смысловому назначению, и соответственно этому разделению отображаются на следующих вкладках графического интерфейса: Текущее состояние, Предельные значения, Качество обслуживания и Объем услуг.
- Состояние системы отображается на вкладке Управление. Здесь выводятся данные о статусах операторов в режиме реального времени, есть возможность добавления или удаления оператора из очереди.
- Предупреждения о критических ситуациях в работе call-центра являются очень удобным средством наблюдения. Щелчок правой кнопки мыши на

имени какого-либо счетчика в списке вызывает команду Предупреждения..., которая открывает диалоговое окно настройки предупреждений для счетчиков раздела. При выходе значения счетчика за границы, настроенные в предупреждениях, его имя и значение отображаются цветом, при необходимости настраивается сопровождающий звуковой сигнал.

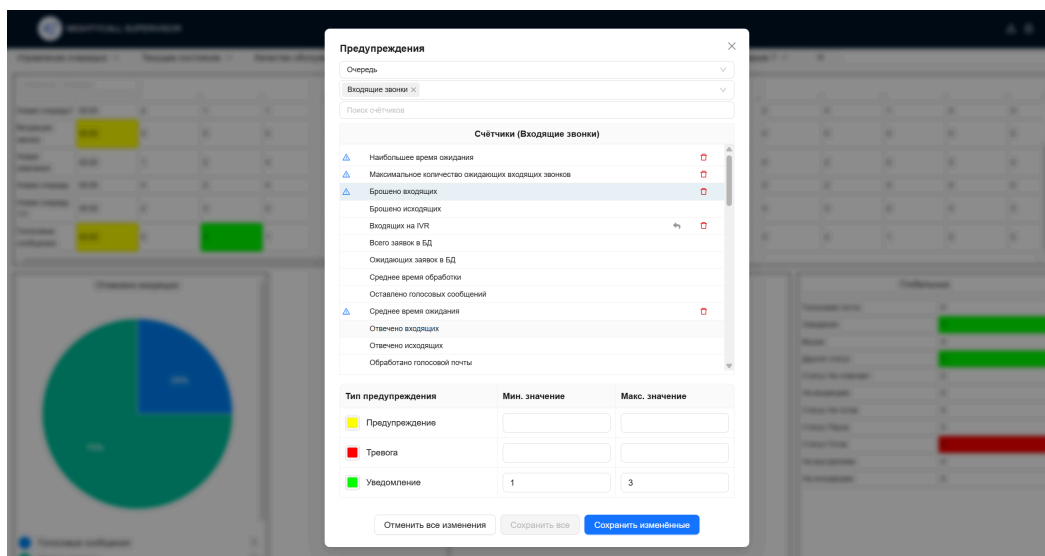


Рисунок 2. Настройка предупреждений MightyCall 5.0 Supervisor

Управление call-центром в реальном времени

Перераспределение операторов по очередям

Каждый оператор может быть приписан к одной или нескольким очередям.

Во время работы может возникнуть необходимость оперативно перераспределить имеющиеся ресурсы call-центра. Например, при слишком большом времени ожидания соединения с оператором супервизор может добавить или переместить в проблемную очередь свободных операторов из других очередей.

Для перемещения операторов между очередями в панелях активности необходимо выбрать те очереди, между которыми будет осуществляться перемещение. Для перемещения операторов достаточно мышкой перетащить оператора между открытыми в интерфейсе очередями. Для копирования операторов между очередями нужно "перетаскивать" операторов с нажатой клавишей Ctrl.


Принудительная смена статусов операторов

Во время работы оператора на его компьютере запущено приложение MightyCall 5.0 Agent. Пользуясь этим приложением, оператор может менять свой текущий статус. Также статус оператора автоматически меняется системой после различных событий.

Супервизор call-центра может принудительно изменить статус выбранного оператора. Сделать это можно на вкладке Управление соответствующей командой контекстного меню выбранного оператора, или соответствующей кнопкой панели инструментов в окне очереди.

опущено	Общее время в разговоре	Общее время в перерыве	Ожидание
	00:00:00	00:00:00	0
	00:00:00	00:00:00	0
	00:00:00	00:00:00	0

Рисунок 3. Кнопки управления статусами

- 
 Статус Отключен означает, что сеанс работы оператора завершен. Сеанс не может быть возобновлен, пока оператор снова не подсоединится к серверу приложением MightyCall 5.0 Agent.

Контроль качества работы операторов

В целях контроля работы операторов и обучения новых сотрудников супервизору доступны следующие действия.

- Подслушивание разговора оператора с клиентом – с целью контроля качества или во время обучения новичка. При этом ни оператору, ни позвонившему абоненту никаких предупреждений о прослушивании разговора не проигрывается.
- Вмешательство в разговор оператора с клиентом – в этом случае создается трехсторонняя конференция, в которую входят супервизор, оператор и позвонивший абонент. Функция полезна для разъяснения спорных вопросов, а также при обучении новых операторов. Во время создания конференции всем участникам проигрывается специальный звуковой файл, предупреждающий о начале конференции.
- Перехват звонка – супервизор забирает себе звонок оператора при помощи функции перехвата звонков, например, в случае невозможности обработки звонка этим оператором.
- Нашептать оператору – супервизор имеет возможность подсказывать оператору таким образом, чтобы звонящий абонент его не слышал.

Чтобы выполнить одно из этих действий, необходимо на вкладке Управление выбрать нужного оператора на одной из панелей активности, а затем нажать соответствующую кнопку на панели инструментов:

- Перехватить разговор.
- Вмешаться в разговор.

- Подслушать разговор.
- Нашептать оператору.

опущено	Общее время в разговоре	Общее время в перерыве	Ожидание
	00:00:00	00:00:00	0
	00:00:00	00:00:00	0
	00:00:00	00:00:00	0

Рисунок 4. Кнопки онлайн контроля работы операторов

- ✍ Данные команды являются активными только в том случае, когда на панели активности выбран оператор, в данный момент разговаривающий с абонентом.
- 💣* Чтобы супервизор смог воспользоваться этими функциями, у него должен быть телефон, зарегистрированный на сервере телефонии MightyCall 5.0.

Управление исходящими кампаниями

Общее описание

Кроме возможностей автоматической обработки и распределения потоков входящих вызовов, MightyCall Enterprise предоставляет широкие возможности для проведения исходящих кампаний. Исходящая кампания – это обзвон внешних абонентов по списку номеров – например, если нужно уведомить их о предстоящем событии, провести опрос или маркетинговую акцию.

Исходящие кампании создаются заранее – формируется список номеров для обзвона и задаются параметры кампании. Кампания может быть запущена как вручную, так и автоматически по расписанию (например, если требуется обзвонить частных лиц по домашним телефонам, кампания должна проводиться в нерабочее время, что требует автоматического ее запуска).

Кампании бывают двух типов – кампании, работающие в автоматическом режиме, и кампании, звонки которых обрабатываются операторами. Для обслуживания исходящей кампании (кроме автоматической) к ней приписывается один или несколько операторов. Таким образом, система автоматически совершает исходящие звонки на заданные номера телефонов и соединяет внешних абонентов с операторами, обслуживающих эту исходящую кампанию. Для каждой исходящей кампании в системе создается своя очередь вызовов. При этом одни и те же операторы могут обрабатывать звонки для нескольких кампаний одновременно, а также параллельно обрабатывать звонки из входящих очередей.

Также система может обрабатывать исходящую кампанию автоматически. При работе кампании в автоматическом режиме (без участия операторов) абоненту может проигрываться какая-либо предварительно записанная полезная информация, а также может предоставляться возможность записи сообщения, выбора ответов в интерактивном опросе, соединения с оператором и т.п. Сценарии исходящего обзвона можно настроить в конфигурации системных автосекретарей MightyCall Enterprise (см. Руководство администратора MightyCall Enterprise).

Для настройки основных параметров и управления исходящими кампаниями используется приложение MightyCall Outbound Campaign Configurator.

Режимы обзвона исходящих кампаний, обрабатываемых операторами

Режим обзвона кампании определяет логику дозвона до внешнего абонента и последующего соединения его с оператором. Для настройки режима обзвона выполните следующие шаги.

1. В основном окне приложения в строке нужной кампании нажмите на иконку редактирования. Откроется меню настройки свойств исходящей кампании.

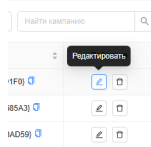


Рисунок 5. Открытие меню настроек исходящей кампании

2. В окне свойств перейдите к разделу *Общие свойства* -> *Режим обзвона*.

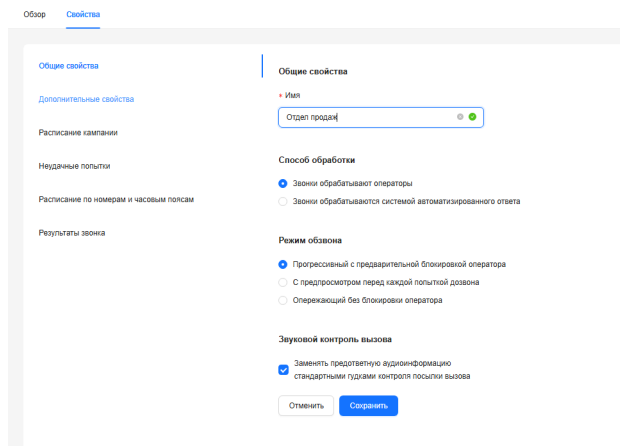


Рисунок 6. Режимы обзвона исходящей кампании




3. Выберите нужный режим.

Система MightyCall Enterprise для операторских кампаний поддерживает три режима набора внешних номеров телефонов.

- *Прогрессивный с предварительной блокировкой оператора* – система выбирает оператора из числа свободных перед совершением попытки дозвона и блокирует распределение выбранному оператору звонков из других входящих очередей и кампаний. При этом в приложении оператора MightyCall Workspace выводится окно совершаемого звонка. Режим отличается сравнительно низким процентом брошенных звонков, так как в момент ответа внешнего абонента всегда существует свободный оператор, который будет с ним соединен.
- *С предпросмотром перед каждой попыткой набора* – перед совершением вызова в приложении MightyCall Workspace у выбранного оператора выводится окно предварительного просмотра с информацией о звонке. Оператору предлагается совершить звонок или отказаться от него. Если оператор выбирает совершение звонка, то он, как и в предыдущем случае, блокируется от звонков других очередей, и начинается дозвон по заявке. Если же оператор отказывается от совершения звонка, то данная заявка удаляется из исходящей кампании.




Если оператор не успел принять решение (нажать одну из кнопок в окне предварительного просмотра), система присваивает ему статус *Проигнорирован предварительный просмотр*.

- *Опережающий без блокировки оператора (предиктивный)* – наиболее продвинутый режим, позволяющий обработать наибольшее количество заявок. Недостатком является сравнительно высокий процент брошенных звонков (когда после ответа внешнего абонента свободного оператора не оказалось). В этом режиме система начинает дозвон по заявке, предварительно не выбирая свободного оператора. Выбор оператора и перевод на него звонка производится в тот момент, когда распознан ответ вызываемого абонента. Данный режим имеет следующие параметры работы:
 - *Уровень загруженности операторов* – кампания автоматически подбирает интенсивность исходящего обзвона таким образом, чтобы уровень загруженности операторов (определяемого как отношение времени обработки звонка вместе с постобработкой к общему рабочему времени) не превышал указанную величину (учитывается занятость операторов звонками из любых очередей call-центра).
 - *Уровень брошенных звонков* – кампания автоматически подбирает интенсивность исходящего обзвона таким образом, чтобы уровень брошенных звонков не был выше данной величины.
 - *Время ожидания ответа оператора, по превышению которого звонок считается брошенным* – если оператор не ответил на звонок в течение данного времени, то звонок считается брошенным и учитывается при анализе предыдущего параметра.
-  Если максимальное время вызова для оператора больше данной величины, то звонок считается брошенным, но телефон оператора продолжает звонить и оператор все равно имеет возможность ответить на звонок.
-  Поскольку алгоритм предиктивного обзвона основывается на накопленной статистической информации, рекомендуется использовать этот алгоритм для исходящих кампаний с количеством операторов более 15.
 -  Для работы предиктивного режима работы требуются лицензии MightyCall Predictive Dialer - по количеству операторов, обслуживающих предиктивные исходящие кампании.

Автоматические исходящие кампании

Автоматические исходящие кампании позволяют совершать обзвон внешних абонентов без участия операторов. Дозвонившись до внешнего абонента, система может проиграть ему записанную информацию (в том числе синтезируемую автоматически), предложить различные варианты интерактивного взаимодействия (в том числе и опциональное соединение с оператором).

-  Для работы автоматической исходящей кампании необходимы лицензии *MightyCall Outbound IVR* - по количеству одновременных соединений с внешними абонентами.
- Чтобы переключить кампанию в автоматический режим работы, нужно в меню свойств кампании, в разделе *Общие свойства* -> *Способ обработки* выбрать режим *Звонки обрабатываются системой автоматизированного ответа*.

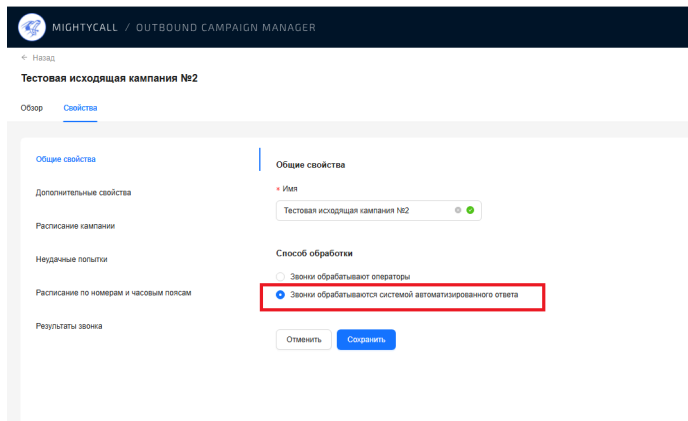


Рисунок 7. Способ обработки вызовов

- Логика обработки вызова автоматической исходящей кампанией полностью определяется соответствующим сценарием IVR (настройка сценария IVR осуществляется администратором контактного центра и детально описана в Руководстве администратора MightyCall Enterprise). Номер сценария IVR, используемого исходящей кампанией, указывается в меню свойств кампании, в разделе *Дополнительные свойства*, параметр *Номер сценария исходящей кампании*.



При настройке одновременной работы нескольких автоматических исходящих кампаний часто встает вопрос распределения лицензий *MightyCall Outbound IVR*, закрепленных за той или иной автоматической кампанией. В этом случае может применяться параметр *Ограничить количество операторов, одновременно обрабатывающих данную кампанию* – при включении этого флажка количество лицензий, расходуемых исходящей кампанией, не будет превышать значение, указанное в поле *Количество операторов*.

Создание исходящей кампании

Для создания новой исходящей кампании нажмите на кнопку *Добавить кампанию* в правой верхем углу основного окна приложения MightyCall Outbound Campaign Configurator. В открывшемся меню свойств, если необходимо, выполните нужные настройки и сохраните кампанию.

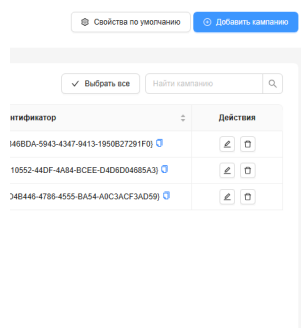



Рисунок 8. Создание исходящей кампании

Добавление операторов к исходящей кампании

Исходящая кампания, как и любая другая очередь, обрабатывается операторами, приписанными к этой очереди.

 Понятие списка операторов, обслуживающих кампанию, существует только для кампаний, в которых звонки обрабатываются операторами. Для кампаний, в которых звонки обрабатываются системой автоматизированного ответа, списка операторов не существует. Для подключения операторов к исходящей кампании выполните следующие шаги.

1. В основном окне приложения в списке кампаний щелкните на имя нужной кампании в колонке *Кампания*.
2. В открывшейся панели управления кампанией в секции *Список операторов* нажмите на кнопку *Изменить список*.

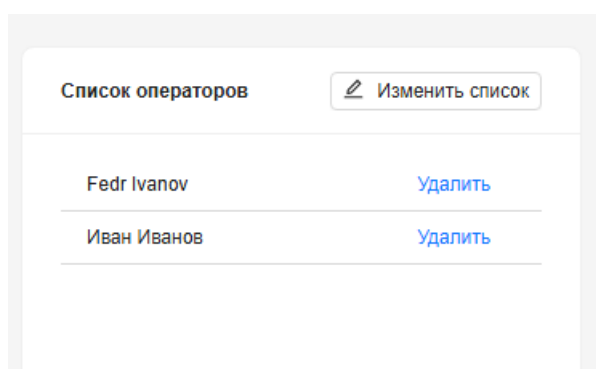



Рисунок 9. Добавление операторов к исходящей кампании

3. Добавьте нужных операторов к исходящей кампании.
4. Аналогичным образом можно удалить операторов из списка.

 Список операторов, обслуживающих кампанию, можно изменять и в приложении MightyCall Supervisor.

Добавление заявок в исходящую кампанию

Заявка на исходящий вызов содержит информацию, необходимую для осуществления звонка данному абоненту. Как минимум, это имя абонента, его номер или номера телефонов, а также идентификатор абонента (этот параметр может использоваться при интеграции с CRM системой). Для добавления заявки или заявок в кампанию через графический интерфейс откройте панель управления нужной кампанией. Для этого в основном окне приложения в списке кампаний щелкните на имя нужной кампании в колонке *Кампания*. Существует три способа добавления заявок в исходящую кампанию.

- *Вручную*. Этот способ позволяет добавлять отдельные заявки в кампанию и используется в основном в целях тестирования или диагностики. Чтобы добавить заявку в кампанию, нажмите на кнопку *Добавить заявку* в левом верхнем углу панели управления кампанией. В открывшемся окне введите необходимую информацию.

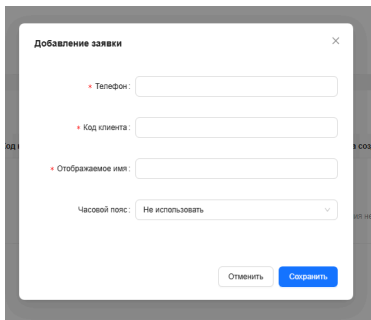



Рисунок 10. Добавление заявки в кампанию


 Несколько номеров телефонов могут быть указаны через символ ;

- **Импорт из текстового файла.** Этот способ подходит для массового импорта заявок. Чтобы импортировать текстовый файл, нажмите на кнопку *Импортировать заявки* левом верхнем углу панели управления кампанией. Откроется окно импорта файла. Текстовый файл для импорта заявок должен иметь следующий простой формат: текст содержит три обязательные колонки (и может содержать дополнительные), разделенные знаками табуляции. Первая строка содержит названия колонок – Имя, Телефон, Код (эти три названия являются зарезервированными) и т.д. Каждая из остальных строк содержит информацию по одной заявке (имя клиента, один или несколько телефонных номеров, идущих через ";", и код клиента, разделенные тоже знаком табуляции). Заканчивается каждая строка стандартным сочетанием возврат каретки – перевод строки (ASCII 10 и 13, или просто клавиша Enter при ручном вводе). Другие колонки являются произвольными, они могут использоваться для получения информации об абоненте во время выполнения звонка. Эти поля формируются по желанию клиента на этапе интеграции call-центра с базой данных пользователей (CRM). Кроме того, в системе MightyCall Enterprise хранится список зарезервированных свойств, которые можно использовать при создании заявки для импорта.
- **Импорт заявок через API.** Этот способ позволяет добавлять заявки в исходящую кампанию как единичным образом, так и массово. Предоставляет наиболее автоматичный способ создания заявок и используется в сценариях интеграции с внешними информационными системами.

 При добавлении заявки в кампании часто требуется добавить к номеру телефона абонента префикс (например, для выхода на внешнюю линию). Чтобы не добавлять такой префикс к каждому номеру, вы можете задать его в параметре *Префикс телефонного номера* (свойства исходящей кампании, раздел *Дополнительные*),– и этот префикс будет автоматически добавлен в начало телефонных номеров всех заявок во время дозвона.

Ручной запуск и остановка исходящей кампании

Для запуска исходящей кампании откройте панель управления нужной кампанией. Для этого в основном окне приложения в списке кампаний щелкните на имя нужной кампании в колонке *Кампания*. Переключатель виджета *Статус кампании* позволяет осуществлять управление запуском и остановом обзвона.

-  Запустить или остановить вручную можно и кампанию, для которой задан [запуск по расписанию](#). Ручной запуск имеет приоритет над

расписанием: вручную запущенная кампания не остановится сама в момент остановки по расписанию, тем не менее вручную остановленная – сама запустится в момент следующего запуска по расписанию. Обратите внимание, что несмотря на расписание, при ручном запуске и останове кампания запускается или останавливается немедленно.

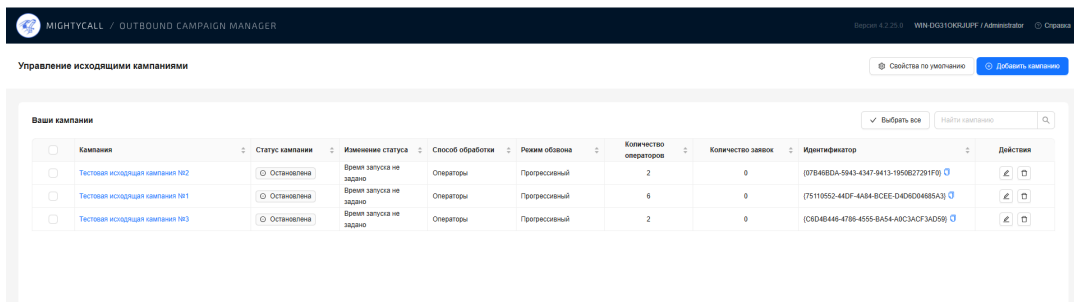
- Если в момент ручной остановки кампании имелись незавершенные попытки дозвона по заявкам (например, был начат набор номера абонента), то дозвон по ним будет остановлен.
- Для работы кампании необязательна постоянная работа приложения MightyCall Outbound Campaign Configurator. Вы можете запустить приложение, начать работу нужной кампании, а затем закрыть браузер. Чтобы вручную завершить работу кампании, снова запустите приложение, откройте нужную кампанию и завершите ее работу.

Список исходящих кампаний

В основном окне приложения MightyCall Outbound Configurator отображается список существующих кампаний. При помощи кнопок *Добавить кампанию* и *Свойства по умолчанию* в верхней правой части экрана, можно соответственно создать новую кампанию или определить параметры по умолчанию для всех вновь создаваемых исходящих кампаний.



Свойства исходящих кампаний по умолчанию также используются при персональных исходящих вызовах, совершаемых операторами.



The screenshot shows the 'Управление исходящими кампаниями' (Manage Outgoing Campaigns) interface. At the top, there are navigation links for 'Свойства по умолчанию' and 'Добавить кампанию'. Below is a table titled 'Ваши кампании' (Your Campaigns) with the following columns: Campaign, Campaign Status, Campaign Name, Processing Method, Call Mode, Number of Operators, Number of Leads, Identifier, and Actions. Three test campaigns are listed.

Кампания	Статус кампании	Имя кампании	Способ обработки	Режим обзвона	Количество операторов	Количество заявок	Идентификатор	Действия
Тестовая исходящая кампания №2	Остановлена	Время запуска не задано	Операторы	Прогрессивный	2	0	(07B48EDA-5943-4347-9413-1956B27291F0)	⌵ ⌵
Тестовая исходящая кампания №1	Остановлена	Время запуска не задано	Операторы	Прогрессивный	6	0	(75110952-44DF-4A34-BC5E-04DBD0468543)	⌵ ⌵
Тестовая исходящая кампания №3	Остановлена	Время запуска не задано	Операторы	Прогрессивный	2	0	(C6D4B446-4786-4555-B454-ABC3ACF34D59)	⌵ ⌵

Рисунок 11. Список исходящих кампаний

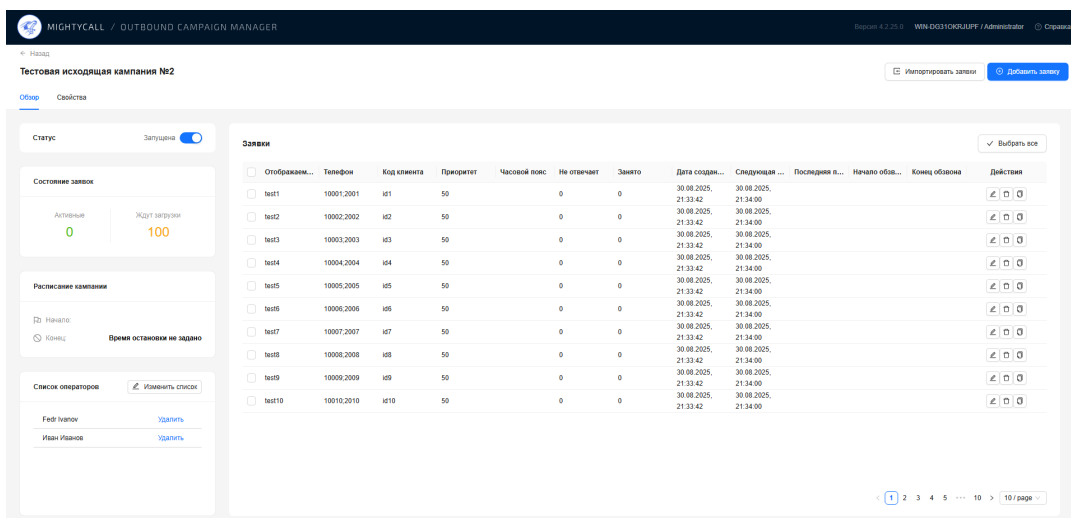
В списке кампаний отображаются следующие параметры.

- *Кампания* – название исходящей кампании. Кликнув на имя кампании, можно перейти в панель управления данной кампанией.
- *Старт кампании* – время запуска кампании по расписанию.
- *Способ обработки* – тип обработки обработки вызовов (автоматический или операторский).
- *Режим дозвона* – режим обзвона внешних абонентов операторами.
- *Количество операторов* – количество операторов, обрабатывающих вызовы данной кампании.
- *Количество заявок* – количество заявок в исходящей кампании.

- **Идентификатор** – уникальный идентификатор кампании. Используется обычно при интеграции с внешними системами или в утилитах командной строки.
- **Действия** – доступные действия для данной кампании. При помощи соответствующих кнопок можно открыть меню свойств исходящей кампании либо удалить её.

Панель управления исходящей кампанией

Панель управления исходящей кампанией позволяет осуществлять базовые операции управления кампанией, а также предоставляет детальную информацию по заявкам, загруженным в кампанию. Чтобы открыть панель управления в основном окне приложения в списке кампаний щелкните на имя нужной кампании в колонке *Кампания*.



The screenshot shows the 'MightyCall / Outbound Campaign Manager' interface. The main content area is titled 'Тестовая исходящая кампания №2'. On the left, there are several control panels: 'Статус' (Status) with a 'Запущена' (Running) toggle, 'Состояние заявок' (Call Status) showing 'Активные' (Active) as 0 and 'Ждет звонки' (Waiting for calls) as 100, 'Расписание кампании' (Campaign Schedule) with 'Начало' (Start) and 'Конец' (End) options, and 'Список операторов' (Operator List) with names like 'Евгений Иванов' and 'Иван Иванов'. The main table, titled 'Заявки' (Calls), has columns: 'Отображам...', 'Телефон', 'Код клиента', 'Приоритет', 'Часовой пояс', 'Не отвечает', 'Занято', 'Дата создан...', 'Следующая...', 'Последняя п...', 'Начало обв...', 'Конец обвона', and 'Действия'. The table contains 10 rows of test data (test1 to test10).

Рисунок 12. Панель управления кампанией

В панели управления доступны следующие операции (при помощи соответствующих кнопок и виджетов).

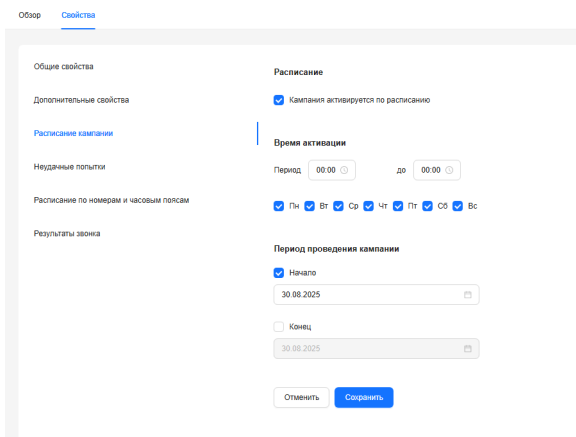
- Запуск и останов исходящей кампании.
- Настройка расписания работы исходящей кампании.
- Управление списком операторов, обслуживающих данную кампанию.
- При помощи кнопки *Свойства* в правом верхнем углу можно открыть меню свойств исходящей кампании.
- Просмотр списка заявок данной исходящей кампании. Предоставляется информация по контактным данным заявок, временным параметрам дозвона, а также статистика неудачных попыток по каждой заявке.

Проведение исходящей кампании по расписанию

Для исходящей кампании может быть задано расписание, по которому ее работа будет автоматически начинаться и завершаться. Каждая кампания может проводиться в течение какого-либо календарного периода, который определяется днем начала и днем завершения кампании включительно. В пределах этого периода работа кампании может проводиться по выбранным

дням недели (например, только рабочие дни), а в каждый из этих дней – в выбранный промежуток времени (например, в рабочее время). Чтобы запланировать проведение кампании по расписанию выполните следующие шаги.

1. В списке кампаний для нужной кампании в колонке *Действия* нажмите на кнопку редактирования свойств. Откроется меню свойств исходящей кампании.
2. Перейдите в раздел *Расписание кампании*.



The screenshot shows the 'Расписание' (Scheduling) section of a campaign configuration interface. It includes the following elements:


- Общие свойства** (General properties)
- Дополнительные свойства** (Additional properties)
- Расписание кампании** (Campaign scheduling) - the active section
- Неудачные попытки** (Failed attempts)
- Расписание по номерам и часовым поясам** (Scheduling by numbers and time zones)
- Результаты звонка** (Call results)

Key settings in the 'Расписание' section:


- Кампания активируется по расписанию (Campaign is activated by schedule)
- Время активации** (Activation time):
 - Период (Period): 00:00 до (to) 00:00
 - Days: Пн (checked), Вт (checked), Ср (checked), Чт (checked), Пт (checked), Сб (checked), Вс (checked)
- Период проведения кампании** (Campaign execution period):
 - Начало (Start): 30.08.2025
 - Конец (End): 30.08.2025
- Buttons: Отменить (Cancel), Сохранить (Save)

Рисунок 13. Настройка расписания запуска и останова исходящей кампании

3. Включите флажок *Кампания активируется по расписанию*.
4. Задайте даты начала и конца в разделе *Период проведения кампании*.
5. В разделе *Время активации* включите флажки для нужных дней недели.
6. В поле *Время активации* - задайте время начала и время завершения кампании в каждый из дней ее работы.

 Если включена активация кампании по расписанию, и момент сохранения свойств кампании относится к интервалу, когда эта кампания должна работать, то кампания будет запущена автоматически.

Кампанию, для которой задан запуск по расписанию, можно **запустить или остановить вручную**. При ручном запуске или остановке такой кампании расписание все равно остается в силе: вручную запущенная кампания остановится сама в момент остановки по расписанию, вручную остановленная – сама запустится в момент следующего запуска по расписанию. Обратите внимание на то, что, несмотря на расписание, при ручном запуске и остановке кампания запускается или останавливается немедленно. Если в момент остановки кампании по расписанию имелись незавершенные попытки дозвона по заявкам (например, был начат набор номера абонента), то дозвон по ним будет прекращен.

 Для работы кампании запуск приложения MightyCall Outbound Campaign Configurator во время работы кампании необязателен. Вы можете задать расписание кампании, а затем закрыть браузер – кампания будет запускаться и останавливаться по расписанию независимо от приложения.


Расписание по номерам и временным зонам

Параметры данного раздела позволяют настроить время дозвона с учетом временной зоны заявки и типа номера абонента.

Возможно использовать параметр тип номера и параметр часовой пояс как вместе, так и по отдельности, что дает широкие возможности для настройки исходящих кампаний, например:

- Обзвон по мобильным или городским номерам в разные временные интервалы.
- Обзвон по домашним и рабочим номерам в разные временные интервалы.
- Обзвон по различным мобильным операторам в разные временные интервалы.
- Обзвон в подходящее для клиентов время, если компания работает в нескольких часовых поясах и так далее.

Используя расписание можно задать различные временные интервалы для звонков, например, создавать кампании для обзвона всех домашних телефонов утром и вечером, рабочих – в течение рабочего дня, мобильных – в любое время и так далее.

 Расписание настраивается для каждой из кампаний. Если на сервере предусмотрена система прав доступа, для создания и редактирования свойств очереди у пользователя должны быть либо глобальные права на все очереди, либо права на конкретно эту очередь, если она уже создана.

Чтобы настроить расписание, откройте свойства кампании (для этого в списке кампаний для нужной кампании в колонке *Действия* нажмите на кнопку редактирования свойств), раздел *Расписание по номерам и временным зонам*.

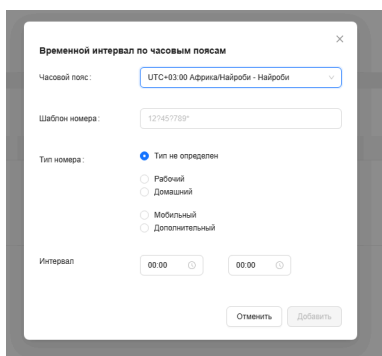


Рисунок 14. Настройка временных зон

Нажмите кнопку *Добавить*, чтобы отредактировать часовой пояс / шаблон номера / интервал для звонков.


В выпадающем меню *Часовой пояс* доступен список временных зон. Вариант *Другие* позволяет настроить расписание для оставшихся временных зон, которые не были добавлены в расписание. В поле *Часовой пояс* также можно выбрать вариант *Часовой пояс не задан* - в этом случае, заявка будет активирована немедленно и обработана в порядке очереди.

В поле *Шаблон номера* может быть введен телефонный номер с использованием специальных символов:

- ? - заменяет один любой символ;
- * - заменяет несколько любых символов.

Например: 989* означает все номера, начинающиеся с комбинации 989, 989?????? - номера, начинающиеся с 989 и содержащие не более и не менее 6 любых символов, 9* - все номера, начинающиеся на 9.

При обзвоне исходящая кампания проверяет тип номера в соответствии с шаблоном и диапазон времени, соответствующий типу номера и учитывает их при совершении звонка.

-  • Часовой пояс у заявки указывается в поле *TimeZone* в импортируемом текстовом файле, где наряду с обязательными полями *Имя*, *Код*, *Телефон*, указывается *TimeZone* в формате *+ННММ* или *-ННММ* или *0000*. Если заявка исходящей кампании задается вручную, ей также можно указать часовой пояс, в котором должен быть проведен обзвон.
- Тип номера телефона также можно указать в импортируемом текстовом файле (или через API) в поле *PhoneTypesPerNumber*. Типы номеров передаются через точку с запятой (если номеров в заявке несколько). Порядковый номер телефона в поле *Телефон* соответствует порядковому номеру соответствующего типа. Таким образом, если порядковый номер телефона в поле *Телефон* - 2, его тип должен быть записан вторым значением в поле *PhoneTypesPerNumber*. Доступны следующие типы.
 - 1 - означает мобильный номер;
 - 2 - домашний;
 - 3 - рабочий;
 - 4 - дополнительный.



Управление CallerID исходящей кампании

Если у внешних абонентов настроена функция АОН (CallerID), Вы можете задать параметры, которые будут высвечиваться на терминале телефона абонента. Для настройки параметров откройте свойства кампании (для этого в списке кампаний для нужной кампании в колонке *Действия* нажмите на кнопку редактирования свойств), раздел *Дополнительные свойства*, секция *Идентификация исходящего звонка*. Доступны следующие параметры.

- *CallerID звонка* – например, можно указать, номер телефона Вашей компании; через точку с запятой можно указать несколько значений.
- *CallerID Name звонка* – например, можно указать имя, соответствующее цели данной исходящей кампании; через точку с запятой можно указать несколько значений.
- *Интервал смены CallerID (сек)* - таймаут, определяющий, как часто должна происходить смена номера, с которого осуществляется обзвон - если для параметра Caller ID звонка указано несколько значений.
- Кнопка *Импортом CallerID* позволяет импортировать множественные значения CallerID и CallerID Name из csv-файла. Файл имеет следующий формат:


```
84957880705; MightyCall
84951234567; Иванов
84955555555; INFRATEL
84997654321; myName
```

В первом столбце указываются номера телефонов, а во втором - значения CallerID Name.

-  Если параметр *Интервал смены CallerID* не задан, и определены множественные значения CallerID, номер телефона будет подставляться по попыткам дозвона. Например, первый раз звоним контрагенту с одного номера, затем (если не дозвонились) по второму и т.п. Аналогичная логика используется, если в заявке несколько номеров телефонов (последовательный режим обзвона). В случае одновременного набора нескольких номеров телефонов заявки (multidial), CallerID\CallerID Name будет выбран произвольным образом. В случае персональных звонков операторов (персональные кампании), параметр *Интервал смены CallerID (сек)* не используется, всегда работает режим "по попыткам".
-  При помощи утилиты *outboundutils.cmd*, входящей в поставку решения MightyCall Enterprise, также можно настроить периодическую замену номера телефона, с которого осуществляются вызовы (CallerID). Утилита находится в каталоге *%icsdir%\Utils*. Пример команды (для исходящей кампании *ОДВ*): **outboundutils.cmd /campaign *ОДВ* /set CallerID /value **7880705****. Запуск утилиты с нужными параметрами можно периодически осуществлять через стандартный Планировщик задач Windows.

Управление приоритетом заявки и одновременная обработка разных типов вызовов

Указав приоритет заявок кампании, вы можете определить очередность их обработки относительно прочих вызовов контактного центра (в том числе, входящих). По умолчанию, префикс любых звонков равен 50. Чем больше значение, тем выше приоритет заявки.

-  Приоритет очень часто применяется в сценариях в так называемого "блендинга", когда одна и та же группа операторов обрабатывает одновременно, например, и входящие, и исходящие вызовы. В такой ситуации, поступление более важных для компании входящих вызовов обычно настраиваются с более высоким приоритетом, по отношению к звонкам исходящей кампании. Таким образом, операторы в первую очередь обрабатывают именно входящие вызовы, а когда их количество уменьшается, на свободных операторов начинают поступать вызовы от исходящих кампаний.

Чтобы задать приоритет заявок исходящей кампании, выполните следующие шаги.

1. В списке кампаний для нужной кампании в колонке *Действия* нажмите на кнопку редактирования свойств. Откроется меню свойств исходящей кампании.
2. Перейдите в раздел *Дополнительные*.
3. Настройте параметры в разделе *Приоритеты заявки*.

- *Начальный приоритет* – число от 1 до 100, используется для определения порядка совершения попыток дозвона по заявкам.



Приоритет заявки может быть задан в текстовом файле, из которого **могут импортироваться** заявки на обзвон. Приоритет указывается в колонке файла со специально зарезервированным названием *Приоритет* или *Priority*. Аналогично графическому интерфейсу, приоритет указывается в виде целочисленного значения. Аналогичным образом приоритет заявки можно задать через API.

- *Приоритет после ответа вызываемого абонента* – число от 1 до 100, используется при определении порядка распределения вызовов кампании операторам (приоритет звонка кампании сравнивается с приоритетами звонков других очередей; предпочтение делается большему значению приоритета). После ответа абонента звонку рекомендуется присвоить более высокий статус, чем начальный для заявки.



Отвеченному вызову следует присвоить больший приоритет, чем входящим звонкам, поскольку для исходящих вызовов время ожидания, как правило, намного более критично, чем для входящих.



При настройке одновременной обработки операторами вызовов нескольких проектов может применяться параметр *Ограничить количество операторов, одновременно обрабатывающих данную кампанию* – при включении этого флажка количество операторов, одновременно обрабатывающих заявки данной кампании, не будет превышать значение, указанное в поле *Количество операторов*. Остальные операторы, приписанные кампании, освобождаются для обработки вызовов других проектов.

Настройка параллельной обработки нескольких номеров заявки

В одной заявке можно указать несколько телефонных номеров (например, домашний и мобильный телефоны одного клиента), используя разделитель ";" (точка с запятой). По умолчанию, в заявке может быть до 10 телефонных номеров абонента, это количество можно увеличить. Чтобы настроить параметры параллельной обработки нескольких номеров заявки, откройте свойства кампании (для этого в списке кампаний для нужной кампании в колонке *Действия* нажмите на кнопку редактирования свойств), затем перейдите в раздел *Дополнительные*, секция *Обработка заявки*. Доступны следующие параметры.

- *Несколько номеров одной заявки будут набираться Последовательно/Параллельно* – определяет порядок дозвона для заявок с несколькими номерами. В режиме *Последовательно* следующий номер заявки будет набираться только после неудачной попытки дозвона по предыдущему номеру. В режиме *Параллельно* попытки дозвона по нескольким номерам одной заявки будут производиться одновременно. Если для каждого номера заявки детектированы разные типы неудачных попыток дозвона, повторный дозвон будет осуществляться для каждого номера в соответствии с расписанием настроенным для данного типа неудачных попыток.



Обратите внимание, что в случае одновременного набора нескольких номеров абонента, медиапоток от провайдера связи на оператора

не передается (так как в противном случае оператор слышал бы аудиоинформацию одновременно от всех каналов). Таким образом, оператор слушает тишину до момента соединения с абонентом.

- **Максимальное количество номеров в заявке** - параметр позволяет настроить максимальное количество номеров телефонов в одной заявке. Значение по умолчанию - 10.

Обработка неудачных попыток дозвона

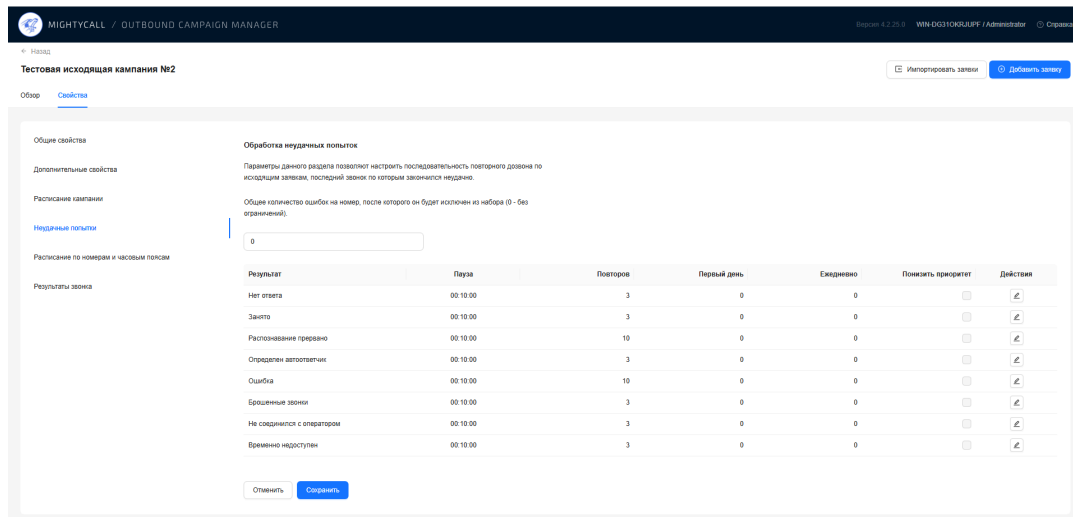
Если дозвониться по заявке удалось с первой попытки, заявка считается обработанной (выполненной). По умолчанию, такая заявка удаляется из кампании (см. раздел [Результаты звонка](#)). Если эта заявка содержала более одного номера телефона, то звонки по остальным номерам совершаться не будут.

Если попытка дозвона по первому номеру телефона в заявке была неудачной, сразу начинается дозвон по второму номеру, и т.д. (звонки по всем номерам одной заявки могут совершаться и одновременно, если это задано в [свойствах кампании](#)).

Если по номеру заявки дозвониться не удалось, то считается, что была совершена неудачная попытка дозвона. Данное событие может обрабатываться по-разному в зависимости от настроек исходящей кампании.

- ✍ Если в заявке несколько телефонных номеров, то причина неудачи дозвона запоминается и соответствующим образом обрабатывается для каждого номера в отдельности. Заявка будет считаться выполненной, как только удастся дозвониться по одному из телефонов этой заявки.

Для настройки параметров откройте свойства кампании (для этого в списке компаний для нужной кампании в колонке *Действия* нажмите на кнопку редактирования свойств), раздел *Неудачные попытки*.



Результат	Пауза	Попыток	Первый день	Ежедневно	Понижить приоритет	Действие
Нет ответа	00:10:00	3	0	0	<input type="checkbox"/>	✎
Занято	00:10:00	3	0	0	<input type="checkbox"/>	✎
Расположение временно	00:10:00	10	0	0	<input type="checkbox"/>	✎
Определен автоответчик	00:10:00	3	0	0	<input type="checkbox"/>	✎
Ошибка	00:10:00	10	0	0	<input type="checkbox"/>	✎
Бросил трубку	00:10:00	3	0	0	<input type="checkbox"/>	✎
Не соединился с оператором	00:10:00	3	0	0	<input type="checkbox"/>	✎
Временно недоступен	00:10:00	3	0	0	<input type="checkbox"/>	✎

Рисунок 15. Неудачные попытки дозвона

В этом разделе можно указать значение параметра *Общее количество ошибок на номер, после которого он будет исключен из набора*. Параметр позволяет указать общее число ошибок, которое может быть детектировано по заявке,

независимо от их типа (нет ответа, занято, автоответчик и т.п.). После достижения этого количества, заявка удаляется из кампании. Значение 0 означает "без ограничений", т.е. количество попыток дозвона определяется настройками каждого типа неудачных попыток, определенных ниже (занято, нет ответа и т.п.).

Кроме того, раздел содержит список причин неудачного дозвона (в колонке *Результат*):

- *Нет ответа* – в течение заданного времени не удалось дождаться ответа абонента. Время неответа абонента задается в параметре *Таймаут неответа абонента (сек)* в свойствах исходящей кампании, раздел *Дополнительные*.
- *Занято* – попытка была неудачной по причине занятости телефона вызываемого абонента.
- *Распознавание прервано* – телефон абонента ответил, но произошло непредвиденное разъединение звонка раньше, чем удалось распознать ответ человека.
- *Определен автоответчик* – определен ответ автоответчика; эта причина реализуется только в том случае, когда в действии *Ожидание исходящего соединения* сценария обработки вызовов данной кампании включен пункт *Детектировать автоответчик* (подробнее см. Руководство администратора MightyCall Enterprise, раздел Сценарии обработки вызовов).
- *Ошибка* – любые другие причины.
- *Не соединился с оператором* – внешний абонент ответил на звонок, но соединения с оператором не произошло.
- *Временно не доступен* – детектирована недоступность внешнего абонента (например, выключен мобильный телефон).

Для каждой из причин указано, через какое минимальное время будет предпринята следующая попытка дозвона (колонка *Пауза*, задаются часы:минуты; для кампании по расписанию следующие попытки будут предприниматься только во время работы кампании). В следующей колонке указано число повторных попыток – суммарное (включая и первую попытку) / в первый день / в каждый последующий день работы кампании (соответственно, заголовок колонки *Повторов/Первый день/Ежедневно*). Эти параметры для каждой причины можно изменить.

По каждому типу неудачных попыток можно настроить следующие параметры.

- *Повторов* - общее количество неудачных попыток дозвона данного типа. По достижению этого количества номер заявки, по которому было детектировано данное количество попыток, удаляется из обзвона. Значение 0 означает "без ограничений".
- *Первый день* - число звонков по номеру заявки в первый день (день начала обзвона). По достижению указанного количества попыток, дозвон по этому номеру в этот день останавливается и будет продолжен в последующие дни. Значение 0 означает "без ограничений".
- *Ежедневно* - в этом параметре указывается ежедневное количество попыток дозвона по номеру в последующие дни, пока не будет достигнуто значение параметра *Максимальное количество попыток*. Значение 0 означает "без ограничений".

- *Понизить приоритет* - включение параметра означает, что после неудачной попытки дозвона приоритет заявки будет автоматически понижен на единицу – соответственно, это приведет к помещению повторных вызовов по данной заявке в конец очереди (т.е. после необработанных заявок, приоритет которых выше).

Результаты звонка

Механизм результатов звонков позволяет оператору отметить, чем завершился тот или иной вызов в интерфейсе приложения MightyCall Workspace. Набор результатов является полностью настраиваемым. Статистика по отмеченным кодам сохраняется в приложении *MightyCall Analytics*.

Интерфейс приложения *MightyCall Outbound Campaign Configurator* позволяет определить необходимый набор результатов вызовов, а также настроить правила повторного обзвона по тому или иному результату.

Для настройки этой функциональности выполните следующие действия.

1. Откройте меню свойств нужной исходящей кампании. Для этого в списке кампаний для нужной кампании в колонке *Действия* нажмите на кнопку редактирования свойств.
2. Перейдите в раздел *Результаты звонка*.

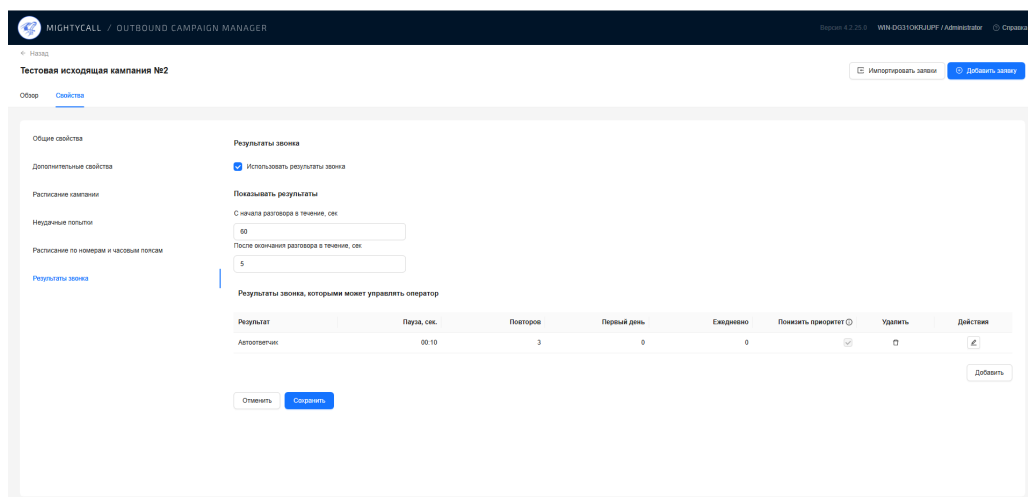




Рисунок 16. Настройка результатов звонков

3. Установите флаг *Использовать результаты звонка*.
4. Если необходимо, настройте временные интервалы в разделе *Показывать результаты*:
 - *С начала разговора в течение, сек* - параметр определяет, как долго с начала разговора нужно показывать меню выбора результатов вызова на рабочем месте оператора; по истечении этого таймута, звонок считается успешным - и заявка будет удалена из исходящей кампании.
 - *После окончания разговора в течение, сек* - параметр определяет, как долго после разъединения вызова нужно показывать меню выбора результатов вызова на рабочем месте оператора. По истечении этого таймута, звонок считается успешным - и заявка будет удалена из исходящей кампании.

5. В разделе *Результаты звонка, которыми может управлять оператор* добавьте необходимый набор кодов, используя кнопку *Добавить*. При нажатии на кнопку *Добавить* появляется меню *Выбор результата звонка*. Нажав кнопку *Создать новый*, можно ввести имя нового результата. После этого, созданный результат можно переместить в колонку *Выбрано* или указать один или несколько ранее созданных результатов.
 6. Нажав кнопку редактирования в колонке *Действия* в разделе *Результаты звонка, которыми может управлять оператор* рядом с нужным кодом можно настроить расписание повторного обзвона, если оператор отметил данный результат. Настройка этого расписания полностью аналогична настройкам в разделе [Неудачные попытки](#).
-  Обратите внимание, что обработка повторного обзвона происходит не по заявкам, а по номерам телефонов. Это имеет значение, если, например, в одной заявке указано несколько телефонных номеров. Например, если оператор отметил код *Неверный номер*, по которому дальнейший обзвон не настроен, то данный номер будет удален из заявки. Тем не менее, обзвон по остальным номерам телефонов заявки продолжится.
 -  Если функция результатов звонков не активирована, успешное соединение вызова автоматически означает успешность вызова и заявка будет удалена из кампании. Если функция активирована, то звонок считается успешным только в том случае, если оператор отметил его как *успешный*, либо сработал таймаут *Показывать результаты - С начала разговора в течение, сек* или таймаут *Показывать результаты - После окончания разговора в течение, сек*.

Система записей разговоров VoxCall Visor

Система записи разговоров MightyCall Visor

MightyCall Enterprise имеет встроенную систему записи разговоров MightyCall Visor, позволяющую централизованно записывать телефонные разговоры. MightyCall Visor представляет собой легко настраиваемое программное обеспечение, не связанное с подключением дополнительного оборудования. Обеспечивая нужный уровень безопасности, MightyCall Visor помогает совершать сделки по телефону и контролировать качество работы сотрудников. С помощью системы MightyCall Visor можно решать следующие задачи:

- Обеспечение безопасности работы компании.
- Совершение сделок по телефону.
- Контроль качества работы сотрудников.
- Разрешение конфликтов между клиентами и сотрудниками.

Как и другие основные компоненты MightyCall Server, модуль MightyCall Visor делится на две части: серверная часть, расположенная на сервере, где установлен MightyCall Server, и клиентская часть, доступная через браузер на рабочих местах пользователей.

Настройка параметров записи разговоров в MightyCall Server

Оснастка *Администрирование MightyCall Visor*, доступная через *Консоль управления MightyCall Enterprise*, позволяет администратору системы настраивать и контролировать систему MightyCall Visor, что включает следующие основные операции:

- Выбор пользователей, звонки которых будут записываться.
- Выбор формата записи звонков.
- Задание автоматического архивирования записей звонков на любой внешний носитель.
- Обеспечение доступа к записям только для авторизованных пользователей.

Разделение функций между обычными пользователями системы и администраторами, обладающими дополнительными правами, позволяет обеспечить высокую степень защиты конфиденциальной информации.

Настройка параметров записи описана в документе Руководство Администратора MightyCall Enterprise.

Веб-приложение MightyCall Visor и его основные возможности


Система MightyCall Visor позволяет вести запись телефонных разговоров. Записи разговоров хранятся в едином централизованном архиве. MightyCall Visor, доступное через браузер на компьютерах супервизора или пользователей со специальными правами доступа, дает им возможность удобного доступа к архиву записанных разговоров.


MightyCall Visor обеспечивает следующие основные функции:

- Воспроизведение записанных телефонных разговоров. Для прослушивания записей используется установленная в вашем компьютере звуковая карта.
- Поиск и фильтрация записей по заданным параметрам. Поиск и фильтрация записей может производиться по различным параметрам звонков, сохраняемым в базе данных, а именно: время начала разговора, продолжительность разговора, номер линии и номер телефона внешнего абонента.
- Экспорт записей в файлы на жестком диске. Вы можете сохранить записи разговоров в виде обычных звуковых файлов, которые затем можно прослушивать без использования системы MightyCall Visor – например, с помощью программы Media Player.
- Настройка отображения списка звонков. Вы можете настроить отображение информации о звонках в удобном виде: отображать только нужные вам поля и необходимые панели инструментов, а также производить по каждому полю сортировку в прямом и обратном порядке.
- Транскрибирование записей разговоров. Если эта функция настроена администратором контакт-центра, пользователи системы MightyCall Visor имеют возможность не только прослушивать записи разговоров, но и получать текстовую расшифровку записей с возможностью поиска по содержимому разговоров.

Данные о вызовах, доступные вместе с записями

В списке записанных разговоров вместе с собственно записью отображается дополнительная информация по вызовам. MightyCall Visor позволяет осуществлять поиск и фильтрацию по этим данным. В соответствующих колонках списка записанных разговоров отображается следующая информация.

- *Текст звонка* – текстовая расшифровка записанного разговора (соответствующий модуль должен быть установлен администратором системы MightyCall Enterprise).
- *Важная запись* – запись, помеченная как звонок повышенной важности.
 Важную запись нельзя случайно удалить. Кроме того, маркер важности может быть использован, например, при фильтрации или резервном копировании записей разговоров.
- *Номер звонящего* – номер звонящего абонента (для внешнего звонка – номер Caller ID или АОН).
- *Имя звонящего* – имя (для внешнего звонка – Caller ID Name, для внутреннего – имя пользователя) звонящего абонента (т.е. инициатора разговора). В случае если Caller ID Name внешнего звонка не был распознан, поле остается пустым.
- *Линия звонящего* – название линии инициатора звонка.
- *Номер вызываемого* – номер вызываемого абонента.
- *Имя вызываемого* – имя вызываемого абонента.

- *Линия вызываемого* – название виртуальной линии вызываемого абонента.
- *Тип* – тип звонка: входящий, исходящий, внутренний, внешний, голосовая почта (прослушанные операторами сообщения голосовой почты), автоответчик (записи разговоров, отмеченные операторами, как автоответчики).
- *Очередь* – очередь, через которую был распределен вызов (если имеется).
- *Время звонка* – время и дата начала записанного разговора.
- *Длительность* – продолжительность записанного разговора.
- *Комментарий* – комментарий, добавленный к разговору (любой дополнительной текстовой информации о звонке).
- *Количество переводов* – количество переводов данного вызова.
 -  Рядом с вызовами с ненулевым количеством переводом слева отображается значок с символом +. При нажатии на него раскрывается список, содержащий все части записанного разговора (у пользователя должны быть соответствующие права).
- *ID* – идентификатор заявки (если имеется).
- *Действия с записью* – в этой колонке отображаются доступные действия - запись можно скачать, удалить, посмотреть расшифровку или запись экрана оператора.

Настройка списка данных о вызовах

Интерфейс позволяет включить или отключить отображение колонок для любого из атрибутов в списке записей разговоров. Для этого служит диалоговое окно настройки колонок, которое вызывается нажатием на символ *шестеренки* в правом верхнем углу интерфейса приложения.

× **Настройка колонок**

Применить

По умолчанию

+ Сохранить настройки

Название колонки	
:: Номер звонящего	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Имя звонящего	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Линия звонящего	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Номер вызываемого	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Имя вызываемого	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Линия вызываемого	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Тип звонка	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Очередь	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Время начала	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Длительность	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Комментарий	<input checked="" type="checkbox"/>
:: Количество переводов	<input checked="" type="checkbox"/>
:: ID	<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 17. Настройка колонок отображения

Ставя или убирая галочку напротив названия атрибута, можно включать или выключать отображение соответствующей колонки.



Нажав кнопку *+Сохранить настройки*, можно сохранить под произвольным именем нужный набор колонок. Это полезно для быстрого доступа к удобным настройкам.

Воспроизведение записанных разговоров

MightyCall Visor позволяет прослушивать сохраненные записи разговоров.

Чтобы начать прослушивание записи разговора, нужно кликнуть на иконку проигрывания в колонке *Действия с записью*.



Рисунок 18. Проигрывание записи разговоров

При проигрывании записи доступен встроенный плеер (на иллюстрации выше). Плеер позволяет поставить проигрывание на паузу, а также осуществлять воспроизведение с разной скоростью, как медленнее оригинального разговора, так и быстрее. Доступен диапазон скоростей воспроизведения от 0,25x (самый медленный) до 2x (самый быстрый, двухкратное увеличение скорости проигрывания).

Экспорт записанных разговоров

Записанный разговор можно экспортировать в обычный аудиофайл, который потом можно прослушивать при помощи стандартных программ для воспроизведения звуковых файлов.

Для того чтобы сохранить выбранный разговор в виде звукового файла, нужно выделить строку нужной записи, поставив галочку около нужной записи в левой колонке, и нажать кнопку сохранения записи в разделе *Действия с записью*.

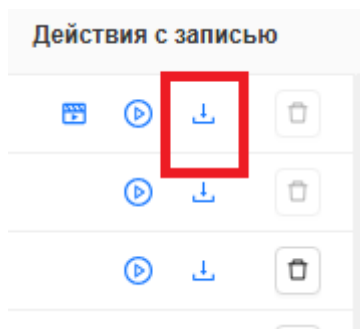



Рисунок 19. Экспорт записей

- Обратите внимание, что вы можете сохранить сразу несколько записей, поставив галочки рядом с несколькими записями в списке, после чего нажать кнопку сохранения.

Статус важности записанных разговоров

Записи звонка может быть присвоен статус повышенной важности. Этот статус отображается в соответствующей колонке списка звонков. Кроме чисто информативной цели, этот статус также используется при сортировке звонков.

-  Звонок, отмеченный статусом повышенной важности, нельзя удалить (чтобы удалить такой звонок, нужно сначала снять с него статус повышенной важности).

Чтобы установить статус повышенной важности для одного или нескольких звонков, поставьте значок важной записи для нужных строк списка записей разговоров.







Важные	Номер звонящего
	999020
	1000
	1000
	1000
	1000

Рисунок 20. Важная запись

-  Признак важности записи также может учитываться администратором системы при настройке резервного копирования.

Комментарий записанного разговора

Для сохранения дополнительной информации о звонке к записи звонка можно добавить текстовый комментарий, содержащий любую нужную информацию, которая была бы полезна при работе.

Чтобы добавить комментарий, нужно щелкнуть на соответствующем поле нужной записи в колонке *Комментарий* списка звонков.








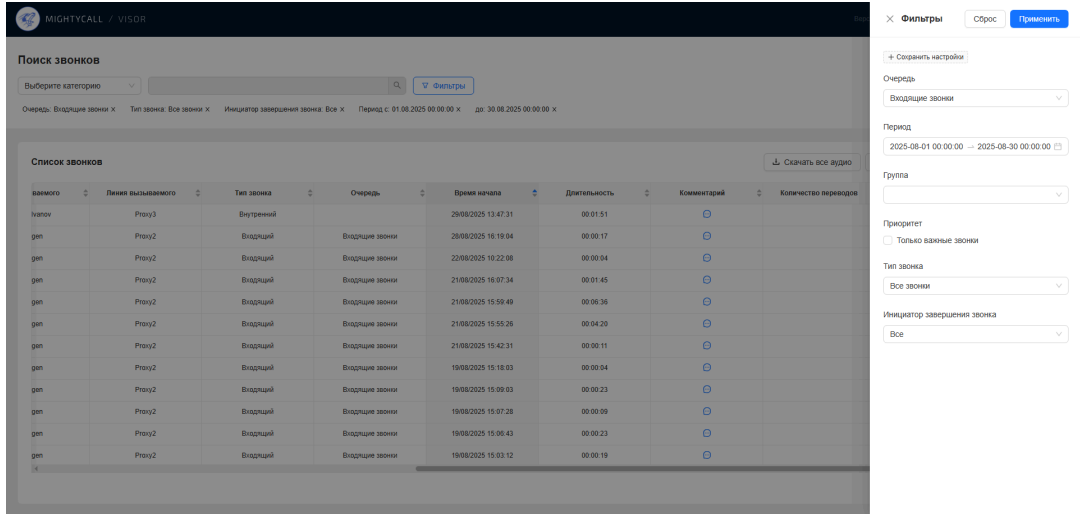
Комментарий







Рисунок 21. Добавление к записи комментария

 Поле *Комментарий* учитывается механизмом поиска записи разговоров.

Поиск и фильтрация записей

Для настройки фильтрации по нужным записям нажмите кнопку **+Фильтры** в верхней части окна приложения. Откроется меню добавления и настройки фильтров.



The screenshot shows the 'Поиск звонков' (Search calls) interface. At the top, there's a search bar and a 'Фильтры' (Filters) button. Below it, a list of filters is visible: 'Очередь' (Queue) set to 'Входящие звонки', 'Тип звонка' (Call type) set to 'Все звонки', and 'Инициатор завершения звонка' (Call termination initiator) set to 'Все'. A date range filter is also present, set to '2025-08-01 00:00:00' to '2025-08-30 00:00:00'. Below the filters is a table of call records with columns: 'Имя звонящего', 'Линия вызываемого', 'Тип звонка', 'Очередь', 'Время начала', 'Длительность', 'Комментарий', and 'Количество переводов'. The table contains 15 rows of data.

Рисунок 22. Настройка фильтров записей разговоров

Доступны следующие фильтры:


- **Очередь** – позволяет выбрать очередь звонков для отображения записей разговоров через эту очередь. Можно выбрать любую ACD-очередь, кроме персональных очередей операторов. Для выбора разговоров персональных очередей, воспользуйтесь поиском по имени пользователя (или его добавочному номеру).
- **Группа** – здесь можно выбрать группу операторов, звонки которой нужно отобразить. Группы задаются администратором контактного центра.
- **Период** – содержит поля выбора даты и времени начала для отображения только звонков, сделанных за определенный период времени.
- **Тип звонка** – позволяет выводить вызовы определенного типа (входящие, исходящие, внутренние, внешние, голосовая почта, автоответчик).
- **Только важные звонки** – отображение вызовов, отмеченных как важные.
- **Инициатор завершения звонка** – позволяет выбрать записи разговоров по инициатору завершения вызова. Возможные значения - *Все* (все вызовы), *Внешний* (вызов был завершён внешним абонентом, на которого вызов был переведен, например, оператором call-центра), *Внутренний* (звонок завершён по инициативе оператора\пользователя), *Система* (звонок был завершён системным приложением - например, сценарием IVR).

Приложение MightyCall Visor также позволяет осуществлять поиск записей (как по метаданным вызова, так и по содержимому записи, при наличии функции транскрибирования). В верхней части приложения вы можете выбрать нужную категорию поиска. Доступны следующие категории.

- *Имя звонящего* - имя инициатора вызова (если есть).
- *Комментарий* - поиск по добавленному к вызову комментарию.
- *Линия вызываемого* - название линии абонента, на которого осуществлялся вызов.
- *Линия звонящего* - линия абонента-инициатора вызова.
- *Номер вызываемого* - номер вызываемого абонента.
- *Номер звонящего* - номер звонящего абонента.
- *Текст звонка* - поиск по содержанию разговора.
- *ID* - поиск по идентификатору заявки.

Транскрибирование записей разговоров

MightyCall Enterprise имеет встроенную систему транскрибирования записей разговоров, позволяющую переводить записанные разговоры в текст.

 Для настройки этого функционала обратитесь к администратору системы MightyCall Enterprise.

Для вывода текстового отображения записи нажмите на соответствующую кнопку в колонке *Действия с записью* в строке нужной записи разговора.





























	Действия с записью
{6-403F-A03F-2CDC3}	  
{3-46FD-AC99-161083}	  
{3-4D19-969D-46ECE}	   
{A-4343-A1B7161}	   
{C-45AF-A292-8FAF0}	   
{5-441A-ADCB-16C085}	   
{1-4C92-BEE0-}	   

Рисунок 23. Транскрибирование записей

 Поиск по тексту записей доступен в верхней части основного окна приложения, в меню выбора категорий поиска.

Просмотр записей экранов операторов

MightyCall Enterprise имеет встроенную систему записи экранов операторов, существенно расширяющую возможности контроля работы и повышения качества обслуживания клиентов.

 Для настройки этого функционала обратитесь к администратору системы MightyCall Enterprise.

Для проигрывания записи экрана нажмите на соответствующую кнопку в колонке *Действия с записью* в строке нужной записи разговора.





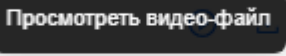
















Тип звонка	Действия с записью
Внутренний	   
Входящий	 Просмотреть видео-файл 
Входящий	  
Входящий	  
Входящий	  
Входящий	  
Входящий	  

Рисунок 24. Запись экранов операторов

Приложение А. Перечень статистических счетчиков приложения MightyCall 5.0 Supervisor

В приложении описаны так называемые счетчики реального времени. Эти счетчики предназначены для мониторинга, контроля и оперативного вмешательства в работу call-центра. Для каждого счетчика указано его название в графическом интерфейсе приложения MightyCall 5.0 Supervisor, а также название при доступе через API - через программный интерфейс (сессию супервизора).

Счетчики текущего состояния - операторы

- Время нахождения в состоянии ожидания

Название в графическом интерфейсе: "Ожидание (Текущее)".

API: "Idle Time (Current)".

Отображает текущее время нахождения терминала оператора в состоянии ожидания (телефон оператора не занят).

- Время нахождения в состоянии вызова

Название в графическом интерфейсе: "Вызов (Текущее)".

API: "Alerting Time (Current)".

Отображает текущее время нахождения терминала оператора в состоянии вызова, т.е. с момента начала звонка до текущего момента (состояние вызова – телефон оператора звонит, но оператор еще не ответил на звонок).

- Системное соединение

Название в графическом интерфейсе: "Системное соединение (Текущее)".

API: "Connected System (Current)".

Отображает текущее время соединения оператора с системным приложением.

- Время нахождения оператора в состоянии разговора по внешнему входящему вызову

Название в графическом интерфейсе: "На входящем (Текущее)".

API: "Talk Time (Current Inbound)".

Отображает текущее время нахождения оператора в состоянии разговора по внешнему входящему вызову.

- Время нахождения оператора в состоянии разговора по внешнему исходящему вызову

Название в графическом интерфейсе: "На исходящем (Текущее)".

API: "Talk Time (Current Outbound)".

Отображает текущее время нахождения оператора в состоянии разговора по внешнему исходящему вызову.

- **Время нахождения оператора в состоянии разговора внутри системы**
Название в графическом интерфейсе: "На внутреннем (Текущее)".
API: "Talk Time (Current Internal)".
Отображает текущее время нахождения оператора в состоянии внутреннего разговора.
- **Время нахождения оператора в состоянии работы с голосовой почтой**
Название в графическом интерфейсе: "Голосовая почта (Текущее)".
API: "Listen Time (Current VoiceMail)".
Отображает сколько времени (на данный момент) оператор прослушивает голосовую почту.
- **Время нахождения оператора в статусе "Готов"**
Название в графическом интерфейсе: "Статус Готов (Текущее)".
API: "Ready Time (Current)".
Отображает текущее время нахождения оператора в статусе "Готов".
- **Время нахождения оператора в статусе "Не готов"**
Название в графическом интерфейсе: "Статус Не готов (Текущее)".
API: "Not Ready Time (Current)".
Отображает текущее время нахождения оператора в статусе "Не готов".
- **Время нахождения оператора в статусе "Пауза после обработки звонка"**
Название в графическом интерфейсе: "Статус Пауза (Текущее)".
API: "Wrapup Time (Current)".
Отображает текущее время нахождения оператора в статусе "Пауза".
- **Время нахождения оператора в каком-либо другом статусе**
Название в графическом интерфейсе: "Другой статус (Текущее)".
API: "Other status Time (Current)".
Отображает текущее время нахождения оператора в каком-либо статусе, кроме "Готов", "Не готов", "Пауза после обработки звонка" или "Отключен".

Счетчики текущего состояния – очереди

- **Среднее время ожидания соединения с оператором**
Название в графическом интерфейсе: "Среднее время ожидания".
API: "Wait Time (Current Average)".

Отображает среднее время ожидания соединения с оператором для выбранной входящей очереди (учитываются соединенные в данный момент звонки). Данный счетчик показывает информацию только по входящим вызовам.

- Наибольшее время ожидания соединения с оператором

Название в графическом интерфейсе: "Наибольшее время ожидания".

API: "Wait Time (Current Max)".

Отображает наибольшее время ожидания соединения с оператором для выбранной входящей очереди на данный момент. Этот счетчик показывает информацию только по входящим вызовам.

- Число входящих звонков в состоянии разговора с оператором

Название в графическом интерфейсе: "Разговаривает входящих".

API: "Talk Count (Current Inbound)".

Для каждой очереди отображает число входящих звонков, которые в данный момент соединены (находятся в состоянии разговора) с одним или несколькими (в случае конференции) операторами.

- Число исходящих разговоров в очереди

Название в графическом интерфейсе: "Разговаривает исходящих".

API: "Talk Count (Current Outbound)".

Отображает полное число исходящих разговоров, относящихся к данной очереди, в текущий момент времени.

- Число обрабатываемых сообщений голосовой почты

Название в графическом интерфейсе: "Прослушивается голосовой почты".

API: "Listen Count (Current VoiceMail)".

При входящем звонке внешний абонент может оставить сообщение в голосовой почте. Это сообщение помещается в очередь к операторам. Данный счетчик отображает количество операторов, в данный момент прослушивающих сообщения голосовой почты в данной очереди.

- Число ожидающих входящих звонков в очереди

Название в графическом интерфейсе: "Ожидает входящих".

API: "Waiting Count (Current Inbound)".

Отображает полное число ожидающих внешних входящих звонков данной очереди (т.е. звонок был принят системой, но еще не соединен с оператором).

- Число исходящих звонков в очереди, ожидающих соединения с оператором

Название в графическом интерфейсе: "Исходящих на линии".

API: "Online Waiting Count (Current Outbound)".

Отображает полное число внешних исходящих звонков, на которые внешний абонент уже ответил, но еще ожидающих соединения с оператором.

- Число ожидающих исходящих заявок

Название в графическом интерфейсе: "Ожидает исходящих".

API: "Waiting Count (Current Outbound)".

Число исходящих заявок в данной очереди, ожидающих своей очереди дозвона (актуально для заявок в активном листе прогрессивной исходящей кампании).

- Число ожидающих сообщений голосовой почты

Название в графическом интерфейсе: "Ожидает голосовой почты".

API: "Waiting Count (Current VoiceMail)".

Число сообщений голосовой почты, принадлежащих данной очереди, ожидающих обработки операторами.

- Число входящих звонков, обрабатываемых IVR

Название в графическом интерфейсе: "Входящих на IVR".

API: "IVR Count (Current Inbound)".

Число входящих звонков в очереди, которые в данный момент обрабатываются с помощью IVR (абонент слышит приветствия и голосовые меню), но еще не распределены для ожидания соединения с операторами (звонок должен находиться между действиями IVR - *Смена текущей ACD очереди и Начать ожидание соединения в ACD очереди*).

- Число исходящих звонков, обрабатываемых IVR

Название в графическом интерфейсе: "Исходящих на IVR".

API: "IVR Count (Current Outbound)".

Число исходящих звонков в очереди, которые в данный момент обрабатываются с помощью IVR (клиент, которому дозвонилась система, слышит приветствия и голосовые меню автоматической исходящей кампании).

- Число отложенных исходящих заявок

Название в графическом интерфейсе: "Отложено исходящих".

API: "Deferred Count (Current Outbound)".

Число исходящих заявок в очереди, дозвон по которым отложен на другое время.

- Число исходящих заявок в состоянии дозвона

Название в графическом интерфейсе: "Дозвон".

API: "Dialing Count (Current Outbound)".

Число исходящих заявок в данной очереди, по которым в данный момент осуществляется дозвон (т.е. набирается номер и осуществляется попытка соединения).

- Число исходящих заявок в базе данных

Название в графическом интерфейсе: "Ожидающих заявок в БД".

Счетчики текущего состояния - система



Счетчики данного раздела присутствуют не только в окне Текущее состояние, но и в других окнах (в разделе Сводка). Однако по смыслу они относятся именно к текущему состоянию системы, и поэтому в классификации отнесены к счетчикам текущего состояния.

- Общее число свободных операторов

Название в графическом интерфейсе: "Ожидание".

API: "Idle Count (Global)".

Отображает число свободных в данный момент операторов (т.е. телефон которых в данный момент свободен).

- Общее число операторов в состоянии вызова

Название в графическом интерфейсе: "Вызов".

API: "Alerting Count (Global)".

Отображает число операторов, находящихся в состоянии вызова (в данный момент телефон оператора звонит, но оператор еще не ответил на звонок).

- Общее число операторов, занятых разговором по входящему вызову (внешнему)

Название в графическом интерфейсе: "На входящем".

API: "Talk Count (Global Inbound)".

Отображает полное число входящих соединений, соединенных с операторами, в данный момент времени (либо, что эквивалентно, это число операторов, в данный момент занятых разговором по входящему вызову).

- Общее число операторов, занятых разговором по исходящему вызову (внешнему)

Название в графическом интерфейсе: "На исходящем".

API: "Talk Count (Global Outbound)".

Отображает полное число внешних исходящих разговоров операторов (в том числе персональных) в данный момент времени.

- Общее число операторов, занятых разговором внутри системы

Название в графическом интерфейсе: "На внутреннем".

API: "Talk Count (Global Internal)".

Отображает полное число операторов, в данный момент разговаривающих с другими операторами/пользователями внутри системы (имеется в виду именно число операторов, а не соединений – например, при одном соединении

между двумя операторами значение счетчика будет равно двум, т.е. количеству операторов, занятых внутренним разговором).

- Общее число операторов, занятых прослушиванием голосовой почты

Название в графическом интерфейсе: "Голосовая почта".

API: "Listen Count (Global VoiceMail)".

Отображает число операторов, в данный момент обращающихся к голосовой почте (имеется в виду не только прослушивание поступивших сообщений, а совершение любых действий с голосовой почтой).

- Общее число операторов в статусе "Готов"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Готов".

API: "Ready Count (Global)".

Отображает число операторов, в данный момент находящихся в статусе "Готов" (это не то же самое, что состояние "Свободен", которое говорит, что оператор не занят разговором или иными действиями, но не сообщает, готов ли он к приему вызова).

- Общее число операторов в статусе "Не готов"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Не готов".

API: "Not Ready Count (Global)".

Отображает число операторов, в данный момент находящихся в статусе "Не готов".

- Общее число операторов в статусе "Не отвечает"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Не отвечает".

API: "No Answer Count (Global)".

Отображает число операторов, в данный момент находящихся в статусе "Не отвечает".

- Общее число операторов в статусе "Пауза"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Пауза".

API: "Wrapup Count (Global)".

Отображает число операторов, в данный момент находящихся в статусе "Пауза после обработки звонка".


- Общее число операторов в других статусах

Название в графическом интерфейсе: "Другой статус".

API: "Other status Count (Global)".

Отображает число операторов, в данный момент находящихся в каких-либо других статусах, кроме "Готов", "Не готов", "Пауза после обработки звонка".

Пределные значения - операторы

 Счетчики предельных значений регистрируют максимальные значения каких-либо величин за все время работы call-центра или с момента последнего сброса статистики приложения.

- Наибольшее время нахождения терминала оператора в состоянии ожидания

Название в графическом интерфейсе: "Ожидание (Максимум)"

API: "Idle Time (Maximum)".

Отображает максимальное время нахождения данного оператора в состоянии ожидания (т.е. телефон оператора свободен).

- Наибольшее время нахождения терминала оператора в состоянии вызова

Название в графическом интерфейсе: "Вызов (Максимум)"

API: "Alerting Time (Maximum)".

Отображает максимальное время нахождения данного оператора в состоянии вызова (т.е. телефон оператора звонит, но оператор еще не ответил на звонок).

- Наибольшее время разговора оператора по входящему звонку

Название в графическом интерфейсе: "На входящем (Максимум)"

API: "Talk Time (Inbound Maximum)".

Отображает максимальное время разговора оператора по входящему внешнему звонку.

- Наибольшее время разговора оператора по исходящему звонку

Название в графическом интерфейсе: "На исходящем (Максимум)"

API: "Talk Time (Outbound Maximum)".

Отображает максимальное время разговора оператора по исходящему внешнему звонку.

- Наибольшее время разговора оператора по внутреннему звонку

Название в графическом интерфейсе: "На внутреннем (Максимум)"

API: "Talk Time (Internal Maximum)".

Отображает максимальное время разговора оператора по внутреннему звонку (т.е. разговор внутри системы – например, с другим оператором).

- Наибольшее время работы оператора с голосовой почтой

Название в графическом интерфейсе: "Голосовая почта (Максимум)"

API: "Listen Time (VoiceMail Maximum)".

Отображает максимальное время работы оператора с голосовой почтой.

- Наибольшее время нахождения оператора в статусе "Готов"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Готов (Максимум)"

API: "Ready Time (Maximum)".

Отображает длительность максимального периода времени, в течение которого оператор находился в статусе "Готов".

- Наибольшее время нахождения оператора в статусе "Не готов"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Не готов (Максимум)"

API: "Not Ready Time (Maximum)".

Отображает длительность максимального периода времени, в течение которого оператор находился в статусе "Не готов".

- Наибольшее время нахождения оператора в статусе "Пауза"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Пауза (Максимум)"

API: "Wrapup Time (Maximum)".

Отображает длительность максимального периода времени, в течение которого оператор находился в статусе "Пауза после обработки звонка".

- Наибольшее время нахождения оператора в других статусах

Название в графическом интерфейсе: "Другой статус (Максимум)"

API: "Other status Time (Maximum)".

Отображает длительность максимального периода времени, в течение которого оператор находился в каком-либо другом статусе, кроме статусов "Готов", "Не готов", "Пауза" или "Отключен".

Предельные значения – очереди

- Наибольшее время ожидания ответа оператора при входящем звонке

Название в графическом интерфейсе: "Наибольшее время ожидания ответа".

API: "Wait Time to Connect (Inbound Maximum)".

Отображает максимальное время ожидания соединения с оператором звонка, помещенного в данную очередь.

- Наибольшее время ожидания ответа оператора при исходящем звонке

Название в графическом интерфейсе: "Максимальное время ожидания соединения исходящего звонка".

API: "Wait Time to Connect (Outbound Maximum)".

Отображает максимальное время ожидания соединения с оператором исходящего звонка, принадлежащего данной очереди (после ответа внешнего абонента).

- Наибольшее время ожидания абонента при брошенном входящем звонке

Название в графическом интерфейсе: "Максимальное время ожидания брошенных звонков".

API: "Wait Time to Abandon (Inbound Maximum)".

Брошенный звонок – в данном случае входящий вызов от внешнего абонента, при котором соединение прервалось по какой-либо причине, не успев соединиться с оператором.

Счетчик отображает максимальное время ожидания внешнего абонента при таком вызове.

- Наибольшее время ожидания абонента при брошенном исходящем звонке

Название в графическом интерфейсе: "Максимальное время ожидания исходящих брошенных звонков".

API: "Wait Time to Abandon (Outbound Maximum)".

В данном случае совершается исходящий звонок внешнему абоненту, как упомянуто выше в описании счетчика "Наибольшее время ожидания ответа оператора при исходящем звонке". Внешний абонент отвечает, но через какое-то время соединение прерывается, не дождавшись ответа оператора.

Счетчик отображает максимальное время ожидания ответа внешнего абонента до прерывания соединения.

- Число попыток совершения исходящего звонка, не удавшихся по причине отсутствия свободных линий

Название в графическом интерфейсе: "Нет свободных линий".

API: "No Free Lines Attempts Count (Outbound)".

Счетчик отображает суммарное количество попыток совершения исходящего звонка, которые закончились неудачей по причине занятости всех внешних линий системы, для каждой очереди.

- Число попыток совершения исходящего звонка, не удавшихся по причине занятости внешнего абонента

Название в графическом интерфейсе: "Занято".

API: "Busy Attempts Count (Outbound)".

Счетчик отображает суммарное количество попыток совершения исходящего звонка, которые закончились обнаружением занятости телефона внешнего абонента.

- Число попыток совершения исходящего звонка, не удавшихся по причине неответа внешнего абонента

Название в графическом интерфейсе: "Не отвечает".

API: "No Answer Attempts Count (Outbound)".

Счетчик отображает суммарное количество попыток совершения исходящего звонка, которые закончились неудачей по причине неответа внешнего абонента.

- Число попыток совершения исходящего звонка, завершившихся обнаружением автоответчика на стороне внешнего абонента

Название в графическом интерфейсе: "Распознан автоответчик".

API: "Answering Machine Detected Attempts Count (Outbound)".

Счетчик отображает суммарное количество попыток совершения исходящего звонка, которые закончились обнаружением автоответчика у вызываемого внешнего абонента.

- Число попыток совершения исходящего звонка, при которых был определен ответ внешнего абонента

Название в графическом интерфейсе: "Распознан ответ человека"

API: "Human Detected Attempts Count (Outbound)".

Счетчик отображает суммарное количество попыток совершения исходящего звонка, которые закончились обнаружением ответа внешнего абонента (после обнаружения ответа человека звонок ставится на ожидание соединения с оператором, как это упомянуто выше в описании счетчика "Наибольшее время ожидания ответа оператора при исходящем звонке").

- Число звонков, перешедших из данной очереди в другую очередь

Название в графическом интерфейсе: "Перешли в другую очередь".

API: "Flowed out Count".

Счетчик отображает суммарное количество звонков, которые находились в данной очереди и перешли в какую-либо другую очередь (например, по причине перевода звонка оператором).

- Число звонков, перешедших в данную очередь из других очередей

Название в графическом интерфейсе: "Перешли из другой очереди".

API: "Flowed in Count".

Счетчик отображает суммарное количество звонков, которые перешли в данную очередь из какой-либо другой очереди (например, по причине перевода звонка оператором).

Качество обслуживания - очереди

- Среднее время ожидания 100 последних звонков

Название в графическом интерфейсе: "Среднее время ожидания 100 последних звонков".

API: "Wait Time (Average on last 100)".

Отображает среднее время ожидания для 100 последних звонков данной очереди.

- Среднее время разговора 100 последних звонков

Название в графическом интерфейсе: "Среднее время разговора 100 последних звонков".

API: "Talk Time (Average on last 100)".

Отображает среднее время разговора для 100 последних звонков данной очереди.

- Уровень сервиса за последние 5 минут

Название в графическом интерфейсе: "Уровень сервиса за 5 минут".

API: "Service Level (Inbound 5 min)".

Счетчик отображает уровень сервиса (процент звонков, отвеченных менее чем за 20 секунд с момента постановки в очередь), вычисленный за последние 5 минут работы для данной очереди.

- Уровень сервиса за последние 30 минут

Название в графическом интерфейсе: "Уровень сервиса за 30 минут".

API: "Service Level (Inbound 30 min)".


Счетчик отображает уровень сервиса, вычисленный за последние 30 минут работы для данной очереди.

- Уровень сервиса за последний час

Название в графическом интерфейсе: "Уровень сервиса за последний час".

API: "Service Level (Inbound 1 hour)".

Счетчик отображает уровень сервиса, вычисленный за последние 60 минут работы для данной очереди.

-  • Параметры расчета уровня сервиса можно изменить в конфигурационном файле счетчиков counters_4.0.xml на сервере телефонии. В частности, можно настроить параметр `abandoned_threshold` (уровень продолжительности брошенных вызовов). Звонки, брошенные до порогового значения, не учитываются при расчете уровня сервиса. Если `abandoned_threshold=0`, в уровне сервиса учитываются все брошенные звонки. После внесения изменений в файл counters_4.0.xml требуется его перерегистрация при помощи утилиты `savecountersproperty.vbs`. За более подробной информацией обратитесь к Руководству администратора MightyCall Enterprise.

- При отсутствии звонков в расчетном интервале (5/30 минут или 1 час) значение счетчика меняется на прочерк.

- Среднее время обработки звонка

Название в графическом интерфейсе: "Среднее время обработки".

API: "Handling Time (Average)".

Отображает среднее время обработки звонка для данной очереди (время разговора + постобработка).

- Средняя скорость ответа на входящий звонок (среднее время ожидания)

Название в графическом интерфейсе: "Средняя скорость ответа".

API: "Wait Time to Connect (Inbound Average)".

Счетчик отображает среднее время ожидания для входящего звонка в данной очереди.

- Среднее время ожидания ответа для задержанных входящих звонков

Название в графическом интерфейсе: "Среднее время ожидания ответа".

API: "Wait Time to Connect (Delayed Inbound Average)".

Счетчик отображает среднее время ожидания для задержанного входящего звонка в данной очереди. Задержанным в данном случае называется звонок, поставленный на ожидание в тот момент, когда все операторы были заняты (в этом отличие данного счетчика от предыдущего).

- Среднее время ожидания для брошенных входящих звонков

Название в графическом интерфейсе: "Среднее время ожидания брошенных звонков".

API: "Wait Time to Abandon (Inbound Average)".

Счетчик отображает среднее время ожидания для входящих звонков, потерянных по какой-либо причине (например, звонящий абонент прервал звонок до соединения с оператором).

- Средняя скорость ответа для исходящего звонка (среднее время ожидания)

Название в графическом интерфейсе: "Средняя скорость ответа исходящих".

API: "Wait Time to Connect (Outbound Average)".

Счетчик отображает среднее время ожидания для исходящих звонков данной очереди.

- Среднее время ожидания для брошенных исходящих звонков

Название в графическом интерфейсе: "Среднее время ожидания исходящих брошенных звонков".

API: "Wait Time to Abandon (Outbound Average)".

Счетчик отображает среднее время ожидания для потерянных исходящих звонков данной очереди.


- Среднее время ожидания для голосовых сообщений

Название в графическом интерфейсе: "Среднее время ожидания голосовой почты".

API: "Wait Time (VoiceMail Average)".

Счетчик отображает среднее время ожидания для голосовых сообщений данной очереди.

Качество обслуживания - операторы

-  Период времени, за который вычисляются значения счетчиков качества обслуживания, начинается с момента последнего сброса статистики и заканчивается текущим моментом (если явно не указано что-либо другое - например, как в счетчиках Уровень сервиса за последние 5/30/60 минут).

- Рабочее время оператора

Название в графическом интерфейсе: "Рабочее время".

API: "Work Time".


Отображает суммарное время работы оператора.

- Число пропущенных вызовов

Название в графическом интерфейсе: "Пропущено".

API: "Missed Count".

Отображает суммарное число вызовов, пропущенных оператором.

-  Звонок, пропущенный оператором, не обязательно является потерянным для call-центра в целом; после неответа одного оператора этот звонок может быть направлен другому.

- Число звонков с длительностью сигнала вызова более 5 секунд

Название в графическом интерфейсе: "Сигнал вызова более 5 секунд".

API: "Alerting Count (More 5 sec)".

Отображает суммарно число вызовов, продолжительность которых (время, в течение которого звонил телефон) превысило 5 секунд.

- Число звонков, разъединенных по инициативе оператора.

Название в графическом интерфейсе: "Разъединено звонков".

API: "Disconnected By Agent Count".

Количество вызов, которое было завершено по инициативе данного оператора за период сбора статистической информации.

- Средняя длительность нахождения в статусе "Пауза"

Название в графическом интерфейсе: "Среднее время постобработки".

API: "Wrapup Time (Average)".

Отображает среднее время нахождения оператора в статусе "Пауза после обработки звонка".

- Средняя длительность звонка

Название в графическом интерфейсе: "Среднее время сигнала вызова".

API: "Alerting Time (Average)".

Отображает среднюю длительность звонка телефона данного оператора.

- Средняя длительность разговора по входящему вызову

Название в графическом интерфейсе: "Входящие, среднее время разговора".

API: "Talk Time (Inbound Average)".

Отображает среднюю длительность разговора оператора по входящему вызову.

- Средняя длительность разговора по исходящему вызову

Название в графическом интерфейсе: "Исходящие, среднее время разговора"

API: "Talk Time (Outbound Average)".

Отображает среднюю длительность разговора оператора по исходящему вызову.

- Средняя длительность внутреннего разговора

Название в графическом интерфейсе: "Внутренние, среднее время разговора".

API: "Talk Time (Internal Average)".

Отображает среднюю длительность внутренних разговоров оператора.

- Средняя длительность нахождения в состоянии ожидания

Название в графическом интерфейсе: "Ожидание, среднее время".

API: "Idle Time (Average)".

Отображает среднее время нахождения терминала оператора в состоянии ожидания (телефон свободен).

Объем услуг - очереди

- Количество отвеченных входящих вызовов

Название в графическом интерфейсе: "Отвечено входящих".

API: "Connected Count (Inbound)".

Отображает полное число внешних входящих звонков данной очереди, которые были соединены с операторами.

- Количество отвеченных исходящих вызовов

Название в графическом интерфейсе: "Отвечено исходящих".

API: "Connected Count (Outbound)".

Отображает полное число внешних исходящих звонков данной очереди, которые были соединены с операторами.

- Количество исходящих вызовов, обработанных автоинформатором

Название в графическом интерфейсе: "Обработано автоинформатором".

API: "Connected Count(Outbound Autoinformer)".

Счетчик отображает полное количество внешних вызовов, которые соединялись с исходящим автоинформатором.

- Количество обработанных голосовых сообщений

Название в графическом интерфейсе: "Обработано голосовой почты".

API: "Connected Count (VoiceMail)".

Отображает полное число сообщений голосовой почты в данной очереди, прослушанных операторами.

- Количество брошенных входящих вызовов

Название в графическом интерфейсе: "Брошено входящих".

API: "Abandoned Count (Inbound)".

Отображает полное число входящих вызовов, которые были поставлены в очередь на ожидание, но были прерваны до соединения с оператором (например, по причине отказа внешнего абонента от ожидания).

- Количество ожидавших входящих вызовов, завершенных оставлением голосовой почты

Название в графическом интерфейсе: "Оставлено голосовых сообщений".

API: "VoiceMail Count (Inbound)".

Отображает полное число входящих вызовов, которые были поставлены в очередь на ожидание, однако вызывающий абонент не дождался соединения с оператором, а оставил сообщение в голосовой почте.

- Количество брошенных исходящих вызовов

Название в графическом интерфейсе: "Брошено исходящих".

API: "Abandoned Count (Outbound)".

Отображает полное число исходящих вызовов, во время которых был определен ответ вызываемого абонента и звонок был поставлен в очередь на ожидание, но был разъединен до соединения с оператором (например, по причине отказа вызываемого абонента от ожидания).

- Количество исходящих заявок, по которым не удалось дозвониться

Название в графическом интерфейсе: "Не смогли дозвониться".

API: "Dialing Failed Count (Outbound)".

Отображает полное число исходящих заявок, в которых не удалось дозвониться до вызываемого абонента.

- Количество обработанных исходящих вызовов, ожидавших более 5 секунд

Название в графическом интерфейсе: "Соединенные исходящие, ожидавшие более 5 секунд".

API: "Overwaited Connected Count (Outbound)".

Отображает полное число входящих вызовов, которые были соединены с оператором, однако абонент ожидал соединения более 5 секунд.


- Количество брошенных исходящих вызовов, ожидавших более 5 секунд

Название в графическом интерфейсе: "Брошенные исходящие, ожидавшие более 5 секунд".

API: "Overwaited Connected Count (Outbound)".

Отображает полное число исходящих вызовов, ожидавших более 5 секунд и прерванных во время ожидания.

Объем услуг - операторы

 Счетчики объема услуг регистрируют суммарные значения каких-либо величин за определенный период времени. Обычно это период с момента последнего сброса статистики (как правило, начало рабочего дня) до текущего момента.

- Количество отвеченных входящих вызовов

Название в графическом интерфейсе: "Отвечено входящих".

API: "Answered Count (Inbound)".

Отображает число внешних входящих звонков, на которые ответил оператор.

- Количество отвеченных исходящих вызовов

Название в графическом интерфейсе: "Отвечено исходящих".

API: "Answered Count (Outbound)".

Отображает полное число внешних исходящих звонков, с которыми был соединен оператор.

- Количество обработанных голосовых сообщений

Название в графическом интерфейсе: "Обработано голосовых сообщений".

API: "Answered Count (VoiceMail)".

Отображает полное число сообщений голосовой почты, прослушанных оператором.

- Полное время нахождения в состоянии ожидания

Название в графическом интерфейсе: "Ожидание".

API: "Idle Time".

Отображает суммарное время нахождения терминала оператора в состоянии ожидания (телефон не занят).

- Полное время нахождения в состоянии вызова

Название в графическом интерфейсе: "Вызов".

API: "Alerting Time".

Отображает суммарное время нахождения терминала оператора в состоянии вызова (телефон звонит).

- Полное время разговоров по входящим внешним вызовам

Название в графическом интерфейсе: "На входящем".

API: "Talk Time (Inbound)".

Отображает суммарное время разговора оператора по внешним входящим вызовам.

- Полное время разговоров по исходящим внешним вызовам

Название в графическом интерфейсе: "На исходящем".

API: "Talk Time (Outbound)".

Отображает суммарное время разговора оператора по внешним исходящим вызовам.

- Полное время разговоров по внутренним вызовам

Название в графическом интерфейсе: "На внутреннем"

API: "Talk Time (Internal)".

Отображает суммарное время разговора оператора по внутренним вызовам.

- Полное время работы с голосовой почтой

Название в графическом интерфейсе: "Голосовая почта".

API: "Listen Time (VoiceMail)".

Отображает суммарное время работы оператора с голосовой почтой.

- Полное время нахождения оператора в статусе "Готов"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Готов".

API: "Ready Time".

Отображает суммарное время нахождения оператора в статусе "Готов".

- Полное время нахождения оператора в статусе "Не готов"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Не готов".

API: "Not Ready Time".

Отображает суммарное время нахождения оператора в статусе "Не готов".

- Полное время нахождения оператора в статусе "Пауза"

Название в графическом интерфейсе: "Статус Пауза".

API: "Wrapup Time".

Отображает суммарное время нахождения оператора в статусе "Пауза после обработки звонка".

- Полное время нахождения оператора в других статусах

Название в графическом интерфейсе: "Другой статус".

API: "Other status Time".

Отображает суммарное время нахождения оператора в других статусах, кроме "Готов", "Не готов", "Пауза после обработки звонка" или "Отключен").

Приложение В. Перечень счетчиков ретроспективной статистики MightyCall 5.0 Analytics

В приложении приведены стандартные отчеты и счетчики исторической статистики.

Входящие звонки

Сводка

В этом разделе приведена суммарная информация по входящим вызовам (ответенные и неотвеченные звонки, их соотношение).

- *Звонки* - общее количество вызовов.
- *Уровень обслуживания* - количество вызовов, ответенных менее, чем за 20 секунд ожидания в очереди.
- *Ответенные* - количество ответенных вызовов.
- *Ответенные %* - процент ответенных вызовов.
- *Неответенные* - количество неотвеченных вызовов.
- *Неответенные %* - процент неотвеченных вызовов.
- *Консультация* - количество ответенных консультативных звонков.
- *Консультация %* - процент ответенных консультативных звонков.

Ответенные звонки



В данном разделе собрана детальная информация, касающаяся анализа статистики и качества обслуживания для ответенных входящих звонков.

- *Звонки* – суммарное количество входящих звонков.
- *Ответенные* - общее количество ответенных вызовов.
- *Ответенные %* - доля в % ответенных звонков от общего количества входящих звонков.
- *Соединен с оператором* - общая продолжительность соединения звонка(ов) с оператором или с операторами. Рассчитывается как сумма времени разговора и времени удержания.
- *Ср. длительность соединения* - средняя продолжительность соединения с оператором.
- *Макс. длительность соединения* - максимальная продолжительность соединения вызова с оператором.
- *Разговор <5с* - количество вызовов, продолжительность которых была менее 5 секунд.
- *Время ожидания*- время ожидания ответенных вызовов.

- *Сред. время ожидания* - среднее время ожидания ответных вызовов.
- *Время ожидания макс.* - максимальное время ожидания ответных звонков.
- *Ожидавшие <20с* - количество вызовов, ожидавших менее 20 секунд.
- *Разъед. абонентом* - количество звонков, разъединенных по инициативе звонящего абонента.
- *Оператор* - количество вызовов, разъединенных оператором.
- *Разъед. системой* - количество звонков, разъединенных системой (т.е. вызов был разъединен одним из системных приложений MightyCall Enterprise, например, сценарием IVR).
- *Эф. соединений* - общее количество эффективных соединений (это соединения, продолжительность которых превышала 120 секунд).

Неотвеченные вызовы

В отчете собрана информация о неотвеченных (необработанных) вызовах.

- *Неотвеченные* – полное количество неотвеченных входящих звонков.
- *Неотвеченные %* - доля в % неотвеченных входящих звонков от полного количества входящих.
- *Ошибочные* – количество звонков, отмененных звонящими абонентами (абонент положил трубку) еще до постановки звонка на ожидание в ACD-очередь.
- *Ошибочные %* - доля в % ошибочных вызовов от полного количества входящих вызовов (ответных и неотвеченных).
- *Брошенные абонентом* – количество звонков, отмененных звонящими абонентами (абонент положил трубку) во время ожидания в очереди.
 Значительная доля брошенных вызовов, скорее всего, свидетельствует о слишком больших временах ожидания и недостаточном количестве операторов.
- *Брошенные абонентом %* - доля в % брошенных вызовов от полного количества входящих вызовов (ответных и неотвеченных).
- *Время ожидания брошенных* – полное время ожидания в очередях всех брошенных входящих вызовов.
- *Среднее время ожидания брошенных* – среднее время ожидания для брошенных вызовов (подсчитывается как отношение полного времени ожидания брошенных вызовов к их количеству).
- *Максимальное время ожидания брошенных* – продолжительность самого длительного ожидания для брошенного вызова.
- *Брошенные после 5с* – количество, брошенных абонентами более чем через 5 секунд после начала ожидания в очереди.
 Если количество вызовов, брошенных после 5 секунд, существенно меньше общего числа брошенных вызовов, это означает, что абоненты

очень часто бросают звонки до 5 секунд ожидания (т.е. почти сразу). Это может свидетельствовать о каких-либо технических проблемах связи (например, плохая слышимость в сторону абонента) или о неправильно выбранном голосовом сообщении во время ожидания.

- *Отмененные* - количество вызовов, которые начали ожидание в очереди, но, по каким-либо причинам ожидание прекратили (например, были переведены в другую очередь).
- *Отмененные %* - процент таких вызовов.

Журнал входящих звонков

Данный раздел содержит раскладку по времени входящих звонков, детальную информацию о количествах и временах обработки (в том числе и голосовой почтой), соединениях и т.п.

- *Время* – дата и время начала периода детализации.
- *Телефон* - номер звонящего абонента.
- *Операторы* - номера операторов, участвовавших в обработке вызова.
- *Обратные вызовы* – количество обратных вызовов, заказанных звонящими абонентами (соответствующая функциональность должна быть настроена в сценарии IVR).
- *Голосовая почта* – количество оставленных сообщений голосовой почты.
- *Общее время* – суммарная продолжительность входящих звонков (от соединения абонента с системой до разрыва соединения).
- *Приветствие* – суммарная продолжительность звонков во время приветствия (до постановки в очередь).
- *Ожидание* – суммарное время ожидания в ACD-очередях.
- *Время разговора* – суммарное время разговора (абонент разговаривает с оператором).
- *Время удержания* – суммарное время удержания (оператор ставит звонок абонента на удержание).
- *Постобработка* - продолжительность постобработки звонка (оператор находится в статусе *Пауза после обработки звонка*).

Коды завершения

Данный раздел содержит информацию о звонках, которые операторы поместили кодами завершения.

- *Время* – время вызова.
- *Телефон* – телефон звонящего абонента.
- *Операторы* – операторы, участвовавшие в обработке звонка.
- *Всего* – суммарное количество звонков, помеченных кодами завершения.

- Для каждого кода активности создаются два столбца:
 - *{Имя кода}* – количество звонков, помеченных данным кодом завершения.
 - *{Имя кода} %* - доля в % звонков, помеченных данным кодом активности, от количества всех звонков.
- ✍ Обратите внимание, что по одному звонку может быть указано более одного кода завершения (например, если был консультативный перевод). Соответственно, в этих случаях % кодов завершения ко всем вызовам может превышать 100%.

Активность IVR

Данный раздел содержит статистическую информацию, которая касается меток кодов активности по входящим вызовам, сохраненных в статистике. Метки кодов активности помогают отслеживать эффективность работы call-центра, а также правильность организации IVR. Метка кода активности добавляется в базу данных специальным действием *Сохранить в статистике* сценариев обработки вызовов (подробнее см. MightyCall Server. Руководство по установке и администрированию, раздел Сценарии обработки вызовов). В системе создается набор кодов активности (каждый со своим названием), и статистику можно отобразить по каждому коду в отдельности или по всем сразу.

- *Без активности* - общее число вызовов без кодов активности IVR.
 - ✍ Сценарий обработки вызовов может содержать действие *Сохранить в статистике*, которое и сохраняет метку кода активности вместе с записью о звонке. Эта метка будет сохранена только в том случае, если при обработке сценарием (при последовательном выполнении действий) действие *Сохранить в статистике* будет достигнуто. Если же этого не произошло (например, звонок был разъединен раньше, или выполнение сценария продолжилось по другой ветви алгоритма), то информация о звонке будет сохранена без метки кода активности.
- *Без активности - отвеченные* - число отвеченных операторами вызовов без кодов активности IVR.
- *Без активности - неотвеченные* - число неотвеченных операторами вызовов без кодов активности IVR.
- *Всего:{код активности}* – суммарное количество звонков, принятых системой и помеченных данным кодом активности.
- *Соединено:{код активности}* – количество звонков с меткой кода активности, которые были соединены с операторами.
- *Не соединено:{код активности}* – количество звонков с данным кодом, которые не были соединены с операторами.
- *Проходы:{код активности}* – количество повторных меток кода активности для одного звонка (например, если при циклическом сценарии звонок проходит действие *Сохранить в статистике* несколько раз).
- *Продолжительность:{код активности}* - продолжительность соединений (т.е. от поступления звонка в систему до разъединения) по звонкам с данным кодом активности.

- *Ср. продолжительность:{код активности}* - средняя продолжительность звонков с данным кодом активности.

Исходящие звонки

Сводка по исходящим

В этом разделе приведена суммарная информация по исходящим вызовам (ответченные и неотвеченные звонки, попытки дозвона, автоинформатор).

- *Всего попыток* - общее количество попыток дозвона.
- *Ответченные* - количество ответченных операторами вызовов.
- *Ответченные %* - процент ответченных операторами вызовов.
- *IVR* - количество вызовов, обработанных системой автоматического ответа (IVR) только в рамках автоматических исходящих кампаний (т.е. кампаний без участия операторов).
- *IVR %* - процент вызовов, обработанных исходящим IVR.
- *Неответченные* - количество неотвеченных вызовов (внешний абонент ответил на звонок, при этом соединения с оператором не произошло).
- *Неответченные %* - процент неотвеченных вызовов.
- *Неуспешные попытки* - количество неуспешных попыток дозвона.
- *Неуспешные попытки %* - процент неуспешных попыток дозвона.
- *Консультация* - количество ответченных консультативных звонков.
- *Консультация %* - процент ответченных консультативных звонков.

Ответченные звонки

- *Всего попыток* - общее число исходящих попыток дозвона.
- *Ответченные* - количество вызовов, ответченных операторами.
- *Ответченные %* - процент вызовов, ответченных операторами от общего количества попыток дозвона.
- *Соединен с оператором* - общая продолжительность соединения звонка(ов) с оператором или с операторами. Рассчитывается как сумма времени разговора и времени удержания.
- *Ср. длительность соединения* - средняя продолжительность соединения с оператором.
- *Макс. длительность соединения* - максимальная продолжительность соединения вызова с оператором.
- *Разговор <5с* - количество вызовов, продолжительность которых была менее 5 секунд.
- *Время ожидания* - время ожидания ответченных вызовов.
- *Сред. время ожидания* - среднее время ожидания ответченных вызовов.

- *Время ожидания макс.* - максимальное время ожидания ответных звонков.
- *Ожидало > > 5с* - количество вызовов, ожидавших соединения с оператором более 5 секунд (после ответа внешнего абонента).
- *Разъед. абонентом* - количество звонков, разъединенных по инициативе звонящего абонента.
- *Оператор* - количество вызовов, разъединенных оператором.
- *Разъед. системой* - количество звонков, разъединенных системой (т.е. вызов был разъединен одним из системных приложений MightyCall Enterprise, например, сценарием IVR).
- *Эф. соединений* - общее количество эффективных соединений (это соединения, продолжительность которых превышала 120 секунд).

Исходящий IVR

- *Всего попыток* - общее число попыток исходящих звонков.
- *IVR* - число попыток дозвона исходящего автоинформатора.
- *IVR %* - процент попыток дозвона исходящего автоинформатора от общего количества попыток дозвона.
- *Набор номера* - общее время от начала набора номера до ответа абонента (или неудачного завершения звонка).
- *Набор номера ср.* - среднее время от начала набора номера до ответа абонента (или неудачного завершения звонка).
- *Набор номера макс.* - максимальное время от начала набора номера до ответа абонента (или неудачного завершения звонка).
- *Завершённые абонентом* - количество звонков автоинформатора, завершённых абонентом.
- *Завершённые системой* - количество звонков автоинформатора, завершённых автоматически системой.

Неответченные вызовы

В отчете собрана информация о неответченных (необработанных) вызовах.

- *Всего попыток* – полное количество исходящих попыток дозвона.
- *Неответченные* – полное количество неответченных операторами исходящих звонков.
- *Неответченные %* - доля в % неответченных операторами исходящих вызовов от полного количества попыток дозвона.
- *Время ожидания брошенных* – общее время ожидания с момента ответа до разъединения звонка абонентом.
- *Среднее время ожидания брошенных* - среднее время ожидания с момента ответа до разъединения звонка абонентом.

- *Максимальное время ожидания брошенных* – максимальное время ожидания с момента ответа до разъединения звонка абонентом.
- *Брошенные после 5с* - количество звонков, брошенных абонентами более чем через 5 секунд после начала ожидания (ответа абонента на исходящий вызов).
- *Брошенные абонентом* - количество вызовов, разъединенных внешним абонентом во время ожидания.
- *Брошенные системой* – количество звонков, разъединенных системой во время ожидания.

Попытки дозвона

- *Всего попыток* - общее количество попыток дозвона.
- *Успешные попытки* - суммарное количество успешных попыток (абонент взял трубку).
- *Отвеченные* - количество попыток дозвона, отвеченных операторами.
- *Неуспешные попытки* - общее количество неудачных попыток дозвона.
- *Занято* - количество попыток дозвона, не удавшихся по причине занятости телефона вызываемого абонента.
- *Нет ответа* - количество попыток дозвона, не удавшихся по причине неответа вызываемого абонента.
- *Временно недоступен* - число попыток дозвона, неудавшихся по причине временной недоступности абонента (например, выключен мобильный телефон).
- *Автоответчик* – количество попыток дозвона, при которых на вызываемой стороне был детектирован автоответчик.
- *Отменено* - количество вызовов, отмененных оператором в процессе дозвона.
- *Ошибка* - неудачи по другим причинам (неправильный номер, сбой в телефонной сети и т.п.).

Журнал исходящих звонков

- *Время* - время начала исходящего вызова.
- *Заявка* - идентификатор заявки.
- *Клиент* - идентификатор клиента (задается при создании заявки, служит обычно для интеграции с CRM).
- *Отображаемое имя* - отображаемое имя клиента, также указывается при создании заявки.
- *Телефон* - номер телефона, по которому был дозвон.
- *Номера телефонов* - все номера телефонов заявки.
- *Заявка создана* - время создания заявки.


- *Операторы* - операторы, участвовавшие в обработке вызова.
- *Начало* - время начала дозвона.
- *Соединено* - время соединения с оператором.
- *Конец* - время окончания вызова.
- *Длительность* - общая длительность звонка.
- *Набор номера* - время набора номера.
- *Ожидание* - время ожидания клиента (после его ответа - до соединения с оператором).
- *IVR время* - время обработки вызова исходящим автоинформатором.
- *Время операторов* - время обработки звонка оператором (или операторами).
- *Время разговора* - общее время разговора.
- *Время удержания* - продолжительность удержания (если оператор ставил вызов на удержание в процессе разговора).
- *Результат (Неуспех)* - причина неудачной попытки дозвона.
- *Результат (Успех)* - результат звонка (если используется) в случае успешной попытки дозвона (было соединение абонента с оператором).

Журнал заявок

- *Заявка* - идентификатор заявки.
- *Время* - время начала дозвона по заявке.
- *Клиент* - идентификатор клиента (задается при создании заявки, служит обычно для интеграции с CRM).
- *Отображаемое имя* - отображаемое имя клиента, также указывается при создании заявки.
- *Номера телефонов* - время начала дозвона по заявке.
- *Заявка создана* - время создания заявки.
- *Операторы* - операторы, принимавшие участие в обработке заявки.
- *Всего попыток* - общее количество попыток дозвона по заявке.
- *Успешные попытки* - количество успешных попыток.
- *Отвеченные* - количество попыток дозвона, соединенных с операторами.
- *IVR* - число звонков, обработанных исходящим IVR.
- *Результат (Успех)* результаты звонка (в случае успешного соединения, если используются).
- *Неуспешные попытки* - общее количество неудачных попыток дозвона.

- *Занято* - количество попыток дозвона, не удавшихся по причине занятости телефона вызываемого абонента.
- *Нет ответа* - количество попыток дозвона, не удавшихся по причине неответа вызываемого абонента.
- *Временно недоступен* - число попыток дозвона, неудавшихся по причине временной недоступности абонента (например, выключен мобильный телефон).
- *Автоответчик* – количество попыток дозвона, при которых на вызываемой стороне был детектирован автоответчик.
- *Отменено* - количество вызовов, отмененных оператором в процессе дозвона.
- *Ошибка* - неудачи по другим причинам (неправильный номер, сбой в телефонной сети и т.п.).

Сводка по исходящей кампании

- *Очередь* - название исходящей кампании.
- *Начало* - время начала первой попытки дозвона.
- *Конец* - время последней попытки дозвона (Dialing) по данной кампании (или завершения звонка - событие Disconnect).
- *Продолжительность кампании* – общая продолжительность кампании (подсчитывается как интервал между временем начала первой попытки дозвона по данной кампании и последней попытки дозвона (либо события разъединения - Disconnect) по этой кампании за выбранный период времени).
- *Набор номера* - общее время набора номера.
- *Время ожидания* - время ожидания (от ответа абонента и до соединения с оператором либо разъединения звонка абонентом).
 **Время ожидания** – один из самых важных параметров, характеризующих качество обслуживания. Для исходящих вызовов приемлемое время ожидания существенно меньше, чем для входящих.
- *Время операторов* - время, которое операторы потратили на обработку звонков этой кампании.
- *Время ожидания брошенных* - время ожидания брошенных вызовов (от ответа абонента и до разъединения).
- *Всего попыток* - общее количество попыток дозвона.
- *Успешные попытки* - количество удачных попыток (внешний абонент ответил на звонок).
- *Отвеченные* - число обработанных операторами звонков.
- *IVR* - число звонков, обработанных исходящим автоинформатором.

Если для исходящих звонков (например, в рамках автоматической исходящей кампании) предусмотрена обработка только IVR (без соединения с операторами), то такие звонки в любом случае не попадут в число брошенных,

поскольку соединение с IVR происходит сразу. Однако это не значит, что эти звонки не будут потеряны – возможно, абонент положит трубку, не успев прослушать наиболее важную часть сообщения. Для анализа подобных ситуаций удобно использовать действие *Сохранить в статистике*, расположенное в нужном месте сценария обработки исходящих вызовов. Статистические данные при этом попадут в раздел Активность IVR.

- *Неуспешные попытки* - общее количество неудачных попыток дозвона.
- *Занято* - количество попыток дозвона, не удавшихся по причине занятости телефона вызываемого абонента.
- *Нет ответа* - количество попыток дозвона, не удавшихся по причине неответа вызываемого абонента.
- *Временно недоступен* - число попыток дозвона, неудавшихся по причине временной недоступности абонента (например, выключен мобильный телефон).
- *Автоответчик* – количество попыток дозвона, при которых на вызываемой стороне был детектирован автоответчик.
- *Отменено* - количество вызовов, отмененных оператором в процессе дозвона.
- *Ошибка* - неудачи по другим причинам (неправильный номер, сбой в телефонной сети и т.п.).

Коды завершения

Данный раздел содержит информацию о звонках, которые операторы поместили кодами завершения.

- *Время* – время вызова.
- *Телефон* – телефон абонента, на который совершался дозвон.
- *Операторы* – операторы, участвовавшие в обработке звонка.
- *Всего* – суммарное количество звонков, помеченных кодами завершения.
- Для каждого кода активности создаются два столбца:
 - *{Имя кода}* – количество звонков, помеченных данным кодом завершения.
 - *{Имя кода} %* - доля в % звонков, помеченных данным кодом активности, от количества всех звонков.



Обратите внимание, что по одному звонку может быть указано более одного кода завершения (например, если был консультативный перевод). Соответственно, в этих случаях % кодов завершения ко всем вызовам может превышать 100%.

Активность IVR

Данный раздел содержит статистическую информацию, которая касается меток кодов активности по исходящим вызовам, сохраненных в статистике. Метки кодов активности помогают отслеживать эффективность работы call-центра, а также правильность организации IVR. Метка кода активности добавляется

в базу данных специальным действием *Сохранить в статистике* сценариев обработки вызовов (подробнее см. MightyCall Server. Руководство по установке и администрированию, раздел Сценарии обработки вызовов). В системе создается набор кодов активности (каждый со своим названием), и статистику можно отобразить по каждому коду в отдельности или по всем сразу.

- *Без активности* - общее число вызовов без кодов активности IVR.



Сценарий обработки вызовов может содержать действие *Сохранить в статистике*, которое и сохраняет метку кода активности вместе с записью о звонке. Эта метка будет сохранена только в том случае, если при обработке сценарием (при последовательном выполнении действий) действие *Сохранить в статистике* будет достигнуто. Если же этого не произошло (например, звонок был разъединен раньше, или выполнение сценария продолжилось по другой ветви алгоритма), то информация о звонке будет сохранена без метки кода активности.



- *Без активности - отвеченные* - число отвеченных операторами вызовов без кодов активности IVR.
- *Без активности - неотвеченные* - число неотвеченных операторами вызовов без кодов активности IVR.
- *Всего:{код активности}* – суммарное количество звонков, принятых системой и помеченных данным кодом активности.
- *Соединено:{код активности}* – количество звонков с меткой кода активности, которые были соединены с операторами.
- *Не соединено:{код активности}* – количество звонков с данным кодом, которые не были соединены с операторами.
- *Проходы:{код активности}* – количество повторных меток кода активности для одного звонка (например, если при циклическом сценарии звонок проходит действие *Сохранить в статистике* несколько раз).
- *Продолжительность:{код активности}* - продолжительность соединений (т.е. от поступления звонка в систему до разъединения) по звонкам с данным кодом активности.
- *Ср. продолжительность:{код активности}* - средняя продолжительность звонков с данным кодом активности.

Операторы

Время работы операторов

Данный раздел содержит информацию о работе операторов – количествах обработанных вызовов, временах разговора, нахождении в различных статусах и т.п. На основании этих данных можно оценивать качество работы и квалификацию операторов.

- *Рабочее время* – рабочее время оператора. Вычисляется как сумма времени разговора и оставшегося времени, включающего в себя время ожидания, время вызова (телефон оператора звонит) и соединения с системными телефонными приложениями (голосовая почта, ассистент набора номера и т.п.).

-  Рабочее время оператора может несколько отличаться от реального рабочего времени в том случае, если статистика рассчитывается в момент, когда сеанс работы оператора не завершен, а так же при переходе сеанса работы с одного дня на другой.
- *Пропущенные* – количество вызовов, пропущенных оператором (телефон звонил, но оператор не поднял трубку).
-  Пропущенный оператором вызов не обязательно будет являться потерянным для call-центра. После пропуска вызова одним оператором он может быть перенаправлен другому оператору.
- *Разъединений* – количество вызовов, разъединенных по инициативе оператора.
- *Звонки* - общее количество вызовов, обработанных оператором (операторами).
- *Длительность соединения* - общая длительность соединения с оператором.
- *Входящие* – количество обработанных входящих вызовов.
- *Эфф. входящие* - число эффективных (т.е. с продолжительностью равной или более 120 секунд) входящих вызовов.
- *Время входящих* - полное время обработки входящих вызовов (в которое входит время разговора и время нахождения звонков на удержании).
- *Ср. время входящих* – среднее время разговора по входящему вызову (подсчитывается как отношение полного времени разговора к количеству вызовов).
- *Исходящие* – количество обработанных исходящих вызовов.
- *Эфф. исходящие* - число эффективных (т.е. с продолжительностью равной или более 120 секунд) исходящих вызовов.
- *Время исходящих* – полное время разговора по исходящим вызовам.
- *Ср. время исходящих* – среднее время разговора по исходящим вызовам (подсчитывается как отношение полного времени разговора к количеству вызовов).
- *Внутренние* - количество внутренних разговоров.
- *Время внутренних* – полное время разговора по внутренним вызовам.
- *Ср. время внутренних* – среднее время внутреннего разговора (подсчитывается как отношение полного времени разговора к количеству разговоров).
- *Остальное* - общее рабочее время, затраченное не на обработку вызовов.
- *Ожидание* – полное время ожидания звонка (телефон оператора свободен).
- *Вызов* – полное время сигнала вызова (телефон оператора звонит).
- *Система* – время набора номера и соединения.
- *Голосовая почта* - время, затраченное на работу с голосовой почтой.

- *Ср. время вызова* - среднее время вызова оператора (время на поднятие трубки).
- *Готов* – полное время нахождения в статусе *Готов*.
- *Разорвано сетевое соединение клиента с сервером* – полное время нахождения в статусе *Разорвано сетевое соединение*. Статус может устанавливаться оператору автоматически, если компьютер оператора потерял подключение к серверу.
- *Не готов* – полное время нахождения в статусе *Не готов*.
- *Пауза после обработки звонка* - время нахождения в статусе *Пауза после обработки звонка* (статус может устанавливаться автоматически, в зависимости от настроек очереди).
- *Телефон не работает* – полное время нахождения в статусе *Телефон не работает*. Статус может устанавливаться оператору автоматически, если телефон\софтфон оператора не работают.
- *{Другие статусы}* - если оператор находился в других статусах (например, пользовательские статусы - те, которые добавил администратор системы), то они будут добавлены в отчет автоматически по аналогии с предыдущими статусами.

Сеансы работы операторов

Данный раздел содержит информацию о времени начала и окончании операторской сессии. Доступна детализация Оператор. Также при помощи фильтров можно выбрать нужные очереди и нужных операторов.

- *Оператор* - имя оператора.
- *Начало сессии* - дата\время начала операторской сессии (состояние Начало сеанса).
- *Конец сессии* - дата время завершения операторской сессии.

Предупреждения

Этот раздел предоставляет информацию по сработавшим предупреждениями приложения MightyCall Supervisor.

Журнал предупреждений

- *Время предупреждения* - дата\время начала срабатывания предупреждения.
- *Время окончания* - дата\время окончания срабатывания предупреждения.
- *Тип* - тип предупреждения (по умолчанию, есть три типа: *Уведомление, Предупреждение, Тревога*).
- *Счетчик* - название счетчика, на который было установлено предупреждение.
- *Оператор* - оператор, с которым связано сработавшее предупреждение.
- *Очередь* - название очереди или кампании, с которой связано сработавшее предупреждение.

- *Предупреждение* - тип предупреждения.
- *Мин* - минимальное значение счетчика (настроенное в конфигурации).
- *Макс* - максимальное значение счетчика (настроенное в конфигурации).
- *Пиковое значение* - пиковое значение предупреждения.

Приложение С. Статусы оператора

Статусы оператора

Операторы с точки зрения системы могут находиться в различных статусах. Статус оператора – это свойство, которое назначается оператору вручную самим оператором или супервизором, иногда – автоматически системой по каким-либо событиям. На этапе интеграции call-центра могут быть добавлены новые статусы операторов. Для добавления новых статусов в систему обратитесь к администратору call-центра.

Список некоторых статусов.


- Статус «Отключен» – в данном статусе оператор еще не совершил вход в систему (Logon), а состояние терминала оператора с таким статусом не отслеживается.
- Статус «Начало сеанса» – присваивается оператору сразу же после регистрации оператора в системе.
- Статус «Готов» – данный статус говорит о готовности оператора к ответу на звонки и к другим действиям. По умолчанию, система распределяет вызовы из очереди, только на операторов, находящихся в статусе «Готов».



В приложении MightyCall Supervisor можно установить, в каком статусе операторы могут принимать звонки из конкретной очереди.

- Статус «Не готов» – данный статус обозначает отсутствие готовности оператора принимать звонки, отключение оператора от работы. Система, не распределяет вызовы на телефоны операторов в статусе «Не готов», если не настроено другое.
- Статус «Пауза после обработки звонка» – статус «Пауза» выставляется системой оператору автоматически на определенное время после завершения обслуживания этим оператором предыдущего звонка (если настроено) По истечении этого времени система автоматически возвращает оператору его текущий статус.
- Статус «Не отвечает» – данный статус временно выставляется оператору системой в случае неответа оператора на вызов (при условии, что в системе включена опция «Отключать оператора в случае неответа на звонок»). Выход из статуса происходит автоматически по каким-либо событиям, связанным с данным оператором, либо вручную самим оператором или супервизором.
- Статус «Проигнорирован предварительный просмотр» – когда в системе создается новый звонок (например, автоматически инициируется внешний исходящий звонок клиенту в рамках исходящей кампании с предварительным просмотром), на дисплей рабочего места оператора приложением MightyCall Agent выводится соответствующее окно предварительного просмотра, содержащее информацию о звонке. Оператор должен выбрать один из возможных вариантов действий. Если со стороны оператора никаких действий не последовало (окно предпросмотра было проигнорировано), то оператору автоматически выставляется данный статус, и звонки на него временно распределяться не будут.
- Статус «Разорвано сетевое соединение с сервером» – этот статус присваивается оператору при обнаружении разрыва соединения системы с приложением

MightyCall Agent данного оператора. Выход из статуса происходит, когда соединение с приложением восстанавливается, и оператор нажимает кнопку изменения статуса.

- Статус «Предварительный просмотр не обработан» – устанавливается автоматически, если у оператора нет графического интерфейса (т.е. не подсоединен к серверу приложением MightyCall Agent, например, работает с телефонным интерфейсом).
-  Остальные статусы носят информационный характер. Они предназначены для информирования супервизора о текущем состоянии оператора. Эти статусы в качестве статусов для обработки звонков также могут употребляться для организации распределения вызовов.