

Автоинформатор - руководство администратора (v.2.6.1)

1. Создание заданий на исходящий обзвон

В меню «Задания» нажмите ссылку «Добавить»:

| # | Задание | Клиентов | Успешно | % | Осталось | Отложено | Каналов | Переадресация | Записи | Активно | Изменить | Удалить |
|---------------|------------------------------|----------|---------|-----|----------|----------|---------|---------------|--------|---------|----------|---------|
| 1 | Переоформление договоров | 6125 | 3069 | 50% | 3041 | 0 | 3 | нет | | Нет | | |
| 2 | Обзвон дебиторов - операторы | 1247 | 698 | 56% | 484 | 0 | 3 | нет | | Нет | | |
| 3 | Обзвон дебиторов - автомат | 17891 | 13758 | 77% | 121 | 0 | 10 | нет | | Нет | | |
| Всего: | | 25263 | 17525 | 69% | 3646 | 0 | 0 / 16 | | | | | |

В открывшейся форме установите необходимые параметры задания:

Добавить задание

Параметры

Название:

Макс. дней:

Макс. звонков в день:

Пауза между звонками (мин.):

Макс. каналов:

Длит. успешн. звонка (сек.):

Транк:

Переадресация:

- **Макс. дней** - количество дней, в которые будут производиться попытки дозвона клиенту;
- **Макс. звонков в день** - количество попыток дозвониться клиенту в день;
- **Пауза между звонками** - минимальный интервал между попытками дозвона клиенту (напр., если в задании 1 клиент и первый звонок был в 12:00, следующий будет в 14:00);
- **Макс. каналов** - максимальное количество одновременных звонков по этому заданию;
- **Длит. успешного звонка** - длительность телефонного соединения с клиентом после которого обзвон считается завершенным (Напр., при обзвоне клиентов с автоматическим уведомлением: «Звонок из Ситибанк, просроченная задолженность по вашей кредитной карте составляет 100 рублей» - достаточно установить параметр 5 сек., чтобы быть уверенным что клиент услышал напоминание о просрочке. В заданиях с переадресацией Call-центр этот параметр подразумевает длительность разговора с оператором);
- **Транк** - как правило устанавливается для назначения АОН, который отображается клиенту (специальный транк «Тест нагрузки» предназначен для оценки и планирования производительности сервера телефонии на этапе опытной эксплуатации);

- **Переадресация** - автоматический перевод при успешном дозвоне (**Внутренний номер** обозначает простой перевод, **Call-центр** - обзвон и перевод в очередь ЦОВ с учетом кол-ва свободных операторов ¹);

Очередь:

Режим дозвона:

Коэффициент предиктивности (в %):

- **Режим дозвона** - выбор алгоритма обзвона клиентов (**Прогрессивный** - набор номера начинается только при наличии свободного оператора в очереди ЦОВ; **Предиктивный (ручной)** - на каждые N свободных операторов система будет генерировать N+X%/100 дополнительных звонков; **Предиктивный (автомат)** - коэффициент дополнительных звонков вычисляется автоматически; **Предварительный** - система одновременно отправляет звонок свободному оператору и дозванивается до клиента, позволяя максимально избежать ожидания клиента в очереди);

Звуковые файлы

Запись приветствия (.wav):

Запись информации (.wav):

- **Запись приветствия** - голосовое сообщение клиенту при успешном дозвоне (напр., «Остаток на вашем счете составляет...»), не является обязательным при назначении переадресации;
- **Запись информации** - сообщение, в процессе которого срабатывает переадресация при нажатии клавиши на телефоне (напр., «... чтобы связаться с менеджером нажмите 1.»)

Варианты использования записей:

- **Простое рекламное сообщение** - загрузите только «Запись приветствия»;
- **Информирование о задолженности** - загрузите «Запись приветствия» и список телефонных номеров клиентов с не пустым полем «баланс» (при успешном дозвоне будет произнесено сообщение и сумма в рублях);
- **Массовый телемаркетинг** - не загружая никакие звуковые файлы, установите переадресацию на Call-центр (все успешные звонки будут автоматически поступать операторам);
- **Плановый обзвон существующих клиентов** - загрузите «Запись приветствия» и «Запись информации» (напр., «Срок действия вашей бонусной карты истекает 31 января...», «... нажмите 1 для продления» - при нажатии клавиши звонок будет переведен на внутренний номер менеджера);

¹ Для использования опции Call-центр необходимо приобрести продукт ЦОВ «Линия 24».

2. Добавление клиентов в задание




Нажмите на значок  в колонке «Изменить»:

| Переадресация | Записи | Активно | Изменить | Удалить |
|---------------|---|---------|---|---|
| нет |   | Нет |    |  |
| нет |  нет | Нет |    |  |

В появившемся списке клиентов нажмите «Добавить»:

Списки клиентов для задания: Переоформление договоров


 [Добавить](#)

| # | Дата / время загрузки | Клиентов | Успешно | Неуспешно | Осталось | Завершить | Экспорт | Удалить |
|---|-----------------------|----------|---------|-----------|----------|---|---|---|
| 1 | 31.03.2010 18:33 | 5212 | 2484 | 0 | 2728 |  |  |  |


Загрузите файл со списком клиентов в указанном формате:

Загрузка файла

Файл с телефонами (.csv):

 Формат файла: <ФИО>*;<телефон1>*;<телефон2>;<телефон3>;<баланс>;

3. Изменения расписания

Нажмите на значок  в колонке «Изменить». В появившейся форме назначьте время начала и завершения обзвона на каждый день недели:

Изменить задание

Расписание

Понедельник: -

Вторник: -

Среда: -

Четверг: -


Пятница: -

Суббота: -

Воскресенье: -

[← Назад](#)

Интервал [00:00 - 00:00] подразумевает, что в этот день звонки производиться не будут, интервал [00:00 - 23:59] - звонить весь день.

Затемненный значок  обозначает, что звонки не производятся, т.к. текущее время не соответствует расписанию.


4. Запуск и остановка заданий обзвона










В списке заданий нажмите на ссылку «Да» / «Нет» в колонке «Активно»:

| Осталось | Отложено | Каналов | Переадресация | Записи | Активно | Изменить | Удалить |
|----------|----------|---------|---------------|---|---------|---|---|
| 3041 | 0 | 3 | нет |   | Нет |    |  |
| 484 | 0 | 3 | нет |  нет | Да |    |  |
| 121 | 0 | 10 | нет |  нет | Нет |    |  |
| 3646 | 0 | 3 / 16 | | | | | |

Активные задания будут производить обзвон согласно своему расписанию. Для принудительной остановки обзвона измените состояние на «Нет».

5. Операции со списком клиентов

Для завершения обзвона, экспорта результатов, или удаления ошибочного списка клиентов нажмите на значок  в колонке «Изменить»:

| Записи | Активно | Изменить | Удалить |
|---|---------|---|---|
|   | Нет |    |  |
|  нет | Да |    |  |
|  нет | Нет |    |  |

В списке загрузок отображаются статистические показатели и возможные операции (Завершить, Экспорт, Удалить):

Списки клиентов для задания: Обзор дебиторов - автомат

 [Добавить](#)

| # | Дата / время загрузки | Клиентов | Успешно | Неуспешно | Осталось | Завершить | Экспорт | Удалить |
|---|-----------------------|----------|---------|-----------|----------|---|---|---|
| 1 | 31.05.2010 12:14 | 3565 | 3140 | 304 | 121 |  |  |  |
| 2 | 28.05.2010 10:37 | 5991 | 5191 | 800 | 0 | завершено |  |  |
| 3 | 26.05.2010 12:45 | 7314 | 4790 | 2524 | 0 | завершено |  |  |
| 4 | 24.05.2010 17:06 | 1021 | 637 | 384 | 0 | завершено |  |  |

При завершении обзвона все оставшиеся клиенты будут перенесены в категорию «Неуспешно».

6. Общие настройки автоинформатора

По результатам нагрузочного тестирования устанавливаются основные параметры, влияющие на общую производительность сервера телефонии:

| # | Описание параметра | Значение |
|---|---|---------------------------------|
| 1 | Интервал генерации очередного пула звонков (5-15) | <input type="text" value="5"/> |
| 2 | Длительность дозвона до клиента (в сек.) | <input type="text" value="20"/> |
| 3 | Максимум звонков в секунду (1-10) | <input type="text" value="3"/> |

- **Интервал генерации пула звонков (в секундах)** - в зависимости от среднего количества активных заданий (1-2 задания - 5 сек., 5-7 заданий - 10 сек., 10 и более заданий - 15 сек.);
- **Длительность дозвона до клиента (в секундах)** - в зависимости от времени отклика оборудования провайдера телефонии или офисной АТС (считается с момента посылки сигнала от сервера телефонии к провайдеру, а не от получения КПВ);
- **Максимум звонков в секунду** - в зависимости от быстродействия CPU (процессора) сервера (балансировка между значением Load Average в Linux и скоростью обзвона);