



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

Есть вопросы по работе приложения?
Звоните **8 800 555 55 22** круглосуточно!

Инструкция по настройке интеграции Виртуальной АТС и BPMSoft

Версия от 23.10.2023

Оглавление

Начало работы с интеграцией.....	6
Требования.....	6
Подготовка	6
Порядок действий	6
Шаг 1. Подключение Виртуальной АТС MANGO OFFICE	7
Шаг 2. Установка софтбокса Mango Talker	7
Шаг 3. Подключение приложения интеграции в BPMSoft.....	7
Установка приложения из файла	7
Порядок установки приложения из архива	7
Установка системных настроек	9
Шаг 4. Настройка интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE	11
Установка и базовые настройки.....	11
Настройка подключения к BPMSoft	12
Настройка соответствия внутренних номеров сотрудников	13
Дополнительные настройки интеграции	14
Обработка звонков.....	14
Как настроить длительность успешно принятых и успешно дозвонившихся	14
Создавать контакт / контрагента / лид при звонках с новых номеров.....	15
Использовать информацию из справочника "Желтые страницы"	15
Ответственный при пропущенных звонках в группу.....	16
Флаг "Фиксировать пропущенные в IVR"	17
Загружать постзвонковую оценку	17
Обзор.....	17
Требования	18
Как подключить	18
Обработка повторных входящих вызовов	19
Создать лид.....	19
Сохранение данных Коллтрекинга MANGO OFFICE.....	20
Обзор.....	20
Как включить или выключить сохранение данных коллтрекинга	21
Как посмотреть данные коллтрекинга в BPMSoft	21
Умные правила распределения входящих звонков.....	22
Обзор.....	22
Как создать и настроить умные правила.....	22
Примеры настройки умного алгоритма распределения	24

- Обработка исходящих звонков 24
 - Исходящий звонок по клику из BPMSoft 24
- Дополнительные настройки интеграции 25
 - Сохранение данных речевой аналитики 25
 - Перед началом работы 25
 - Сохранение тематик разговоров 25
 - Как посмотреть тематику разговора 26
 - Сохранение текстов Речевой аналитики 27
 - Общие сведения 27
 - Как настроить 27
 - Как посмотреть распознанный текст 28
- Загрузка отсутствующих в CRM звонков 29
 - Обзор 29
 - Как включить 29
- Отключить работу с лидами 30
 - Обзор 30
 - Как включить 30
- Использовать статусы Контакт-Центра 31
 - Обзор 31
 - Требования 31
 - Статусы Контакт-центра в интерфейсе BPMSoft 31
 - Как включить настройку "Использовать статусы Контакт-Центра" 32
- Ручная привязка звонка к сущностям 33
 - Обзор 33
 - Как включить 33
 - Привязка звонка к сущности вручную 33
- Настройка действий в зависимости от роли 34
 - Общее 34
 - Назначение 34
 - Просмотр примененных правил в карточке звонка 34
 - Ограничения 34
 - Тестовые правила 34
 - Как открыть настройку 34
 - Как устроена таблица правил 36
 - Описание интерфейса 36
 - О видах действий 38

Требование к заполнению графы "Значение"	39
Как интерпретируются правила, указанные в таблице.....	39
Как активировать настройку.....	40
Важная информация	40
Как активировать или деактивировать настройку	40
Управление правилами выполнения действий	41
Как включить или приостановить действие правила.....	41
Как настроить колонки в таблице	42
Добавление.....	44
Редактирование или удаление правила	45
Настройка "Сохранять историю действий по звонкам"	46
Общее	46
Как включить или выключить настройку.....	46
Дальнейшие действия.....	47
Как проверить, включена ли настройка " Настройки действий в зависимости от роли"	47
Отчет "Действия звонка"	49
Общее	49
Требования.....	49
Как открыть отчет	49
Структура отчета	52
Данные о правилах, применённых к звонку.....	52
Сообщение "Нет данных"	52
Сообщение "1". Неполная настройка сохранения истории действий по звонкам.....	53
Как совершать и принимать вызовы	54
Входящий звонок	54
Исходящий звонок	55
Как перевести звонок на другого сотрудника или произвольный номер	56
Общее	56
Ограничения	56
Как перевести звонок с консультацией	56
Слепой перевод или как перевести звонок без консультации	58
Пропущенные звонки	60
Настройка внешнего вида таблицы звонков	61
История вызовов	62
Запись разговоров.....	64
Приложение. Информация для администраторов	65

Как изменить логин и пароль API BPMSoft	65
Список изменений в документе	67

Начало работы с интеграцией

Используйте приложение интеграции Виртуальной АТС, чтобы передавать данные о звонках в вашу BPMSoft.

Требования

Приложение интеграции Виртуальной АТС работает только на следующих версиях BPMSoft:

- BPMSoft, версия начиная с 1.1, а также следующие редакции:
 - BPMSoft Конструктор
 - BPMSoft Контактный центр
 - BPMSoft Управление маркетингом
 - BPMSoft Фарма
 - BPMSoft Полевые продажи
 - BPMSoft Продажи Полный цикл + Маркетинг + Контактный центр
 - BPMSoft Продажи Полный цикл + Сервис + Маркетинг
 - BPMSoft Управление продажами
 - BPMSoft Продажи Длинный цикл
 - BPMSoft Продажи Длинный цикл + Маркетинг
 - BPMSoft Продажи Длинный цикл + Маркетинг + Контактный центр
 - BPMSoft Короткие продажи
 - BPMSoft Управление сервисом

Подготовка

Чтобы настроить интеграцию, вам потребуется:

- Виртуальная АТС MANGO OFFICE;
- BPMSoft [определенной](#) версии;
- [SIP-телефон](#), либо софтфон [Mango Talker](#) для совершения и приема телефонных звонков.

Порядок действий

Чтобы настроить интеграцию надо выполнить несколько шагов.

1) [Подключить Виртуальную АТС MANGO OFFICE](#). В настройках Виртуальной АТС вы регистрируете ваших сотрудников, выдаете им внутренние номера телефонов и настраиваете схему распределения входящих звонков от Клиентов.

2) [Установить софтфон Mango Talker, либо SIP-телефон](#). Чтобы ваши сотрудники могли принимать и совершать звонки, необходимо чтобы каждый сотрудник использовал устройство/программу для приема звонков по SIP-протоколу. Это может быть SIP-телефон, подключенный к вашей Виртуальной АТС, либо бесплатный *софтфон Mango Talker*, установленный на рабочий ПК сотрудника.

3) [Подключить приложение интеграции в BPMSoft](#). Чтобы передавать данные о звонках в BPMSoft, нужно установить в ней приложение интеграции MANGO OFFICE.

4) [Настроить интеграцию в Личном кабинете MANGO OFFICE](#). Это нужно сделать, чтобы связать приложение интеграции BPMSoft с вашей Виртуальной АТС и получать из нее данные о звонках.

Шаг 1. Подключение Виртуальной АТС MANGO OFFICE

Сначала [подключите](#) ту или иную версию Виртуальной АТС MANGO OFFICE, если у вас ее еще нет. Если она у вас уже есть, то войдите в [Личный кабинет MANGO OFFICE](#). В нем вы будете подключать и настраивать интеграцию с BPMSoft.

Шаг 2. Установка софтфона Mango Talker

Виртуальная АТС позволяет установить телефонную связь между абонентами. Ваша BPMSoft позволяет анализировать взаимодействие с Клиентами. Однако ни одна из этих систем не дает возможности непосредственно позвонить или принять звонок.

Поэтому, чтобы принимать и совершать звонки, ваши сотрудники должны использовать, либо SIP-телефоны, подключенные к вашей Виртуальной АТС, либо *софтфон Mango Talker*.

Mango Talker – это бесплатная программа от MANGO OFFICE, которая позволяет совершать и принимать звонки через интернет без использования дополнительного оборудования, за исключением телефонной гарнитуры. Вам [доступны](#) настольная (для ПК) и мобильная версии Mango Talker. Ознакомьтесь с [руководством пользователя Mango Talker](#), которое поможет Вам максимально использовать возможности коммуникатора.

Шаг 3. Подключение приложения интеграции в BPMSoft

Вы можете установить приложение интеграции в вашу BPMSoft следующим способом:

- установка приложения интеграции из файла.

Установка приложения из файла

Порядок установки приложения из архива

1) открыть ваш BPMSoft.

Примечание. Для входа в BPMSoft вам потребуются ссылка на BPMSoft, а также логин и пароль пользователя BPMSoft. Необходимые данные вы можете узнать у своего администратора.

2) нажать на кнопку  ;

3) выбрать пункт "Открыть дизайнер системы":

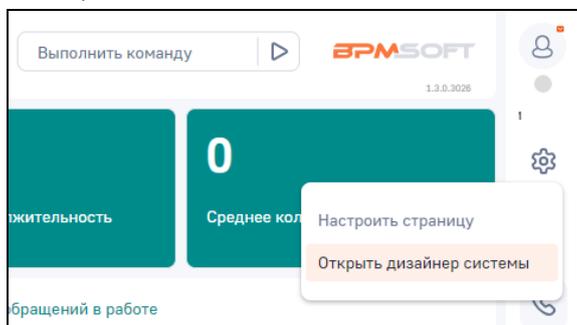


Рисунок 1

4) открывшуюся страницу дизайнера системы прокрутить вниз так, чтобы был виден блок "Приложения". В этом блоке нажать на ссылку "Установка и удаление приложений":

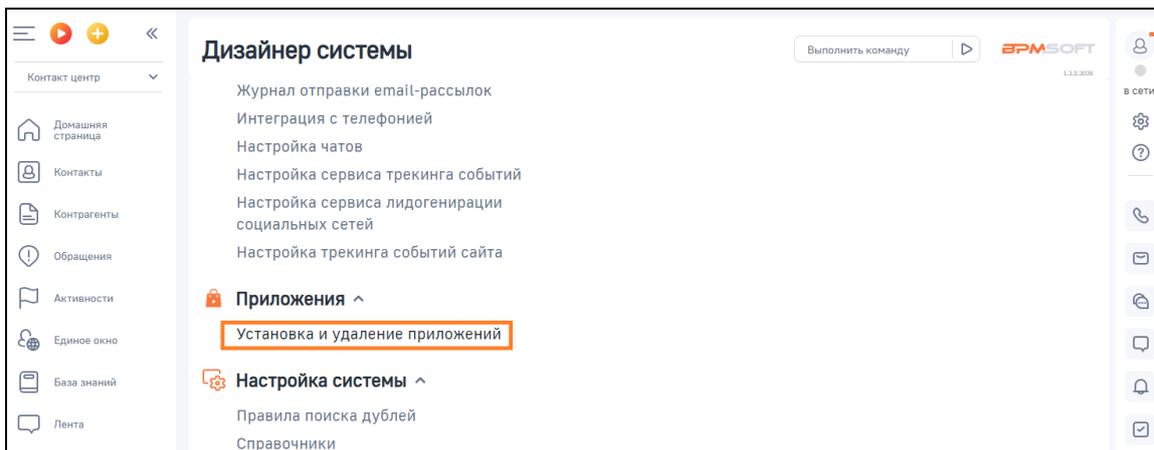


Рисунок 2

5) нажать на кнопку "Добавить приложение":

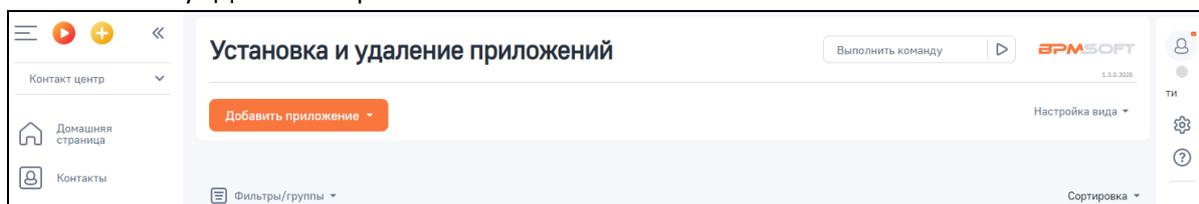


Рисунок 3

6) выбрать пункт "Установить из файла":

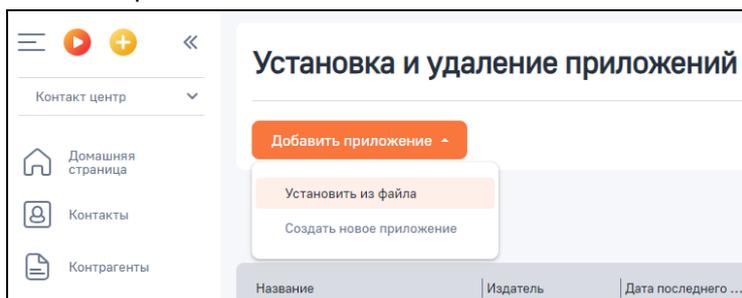


Рисунок 4

7) в открывшейся странице нажать на кнопку "Выбрать файл":

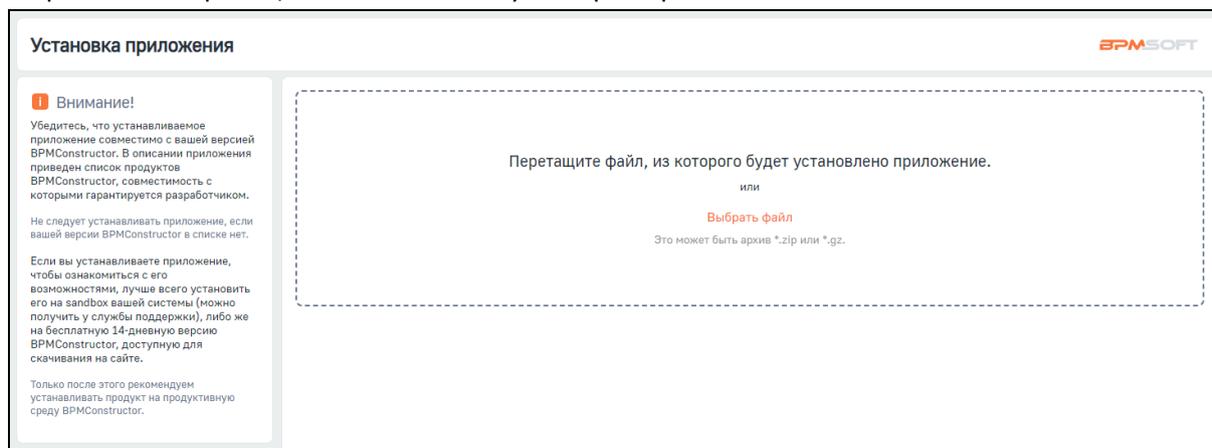


Рисунок 5

8) в открывшемся окне программы "Проводник" (если вы работаете под Windows) нужно указать архив (соответствующий Вашей редакции BPMSoft), в котором содержатся файлы приложения интеграции, затем

нажать кнопку "Продолжить". Будет выполнена загрузка приложения из архива и отображено соответствующее сообщение.

9) после завершения загрузки, автоматически начнется установка приложения. Вам нужно дождаться окончания установки приложения, при этом нельзя выходить из системы, закрывать окно браузера.

Примечание. Установка приложения интеграции может занять до 10 минут.

10) после завершения установки приложения проверьте, что не выдано сообщение об ошибке.

После получения сообщения об успешной установке приложения, нужно выполнить установку системных настроек.

Установка системных настроек

В BPMSoft выполните следующие действия:

1) открыть BPMSoft.

Примечание. Для входа в BPMSoft вам потребуются - ссылка на BPMSoft, а также логин и пароль пользователя BPMSoft. Необходимые данные вы можете узнать у своего администратора.

2) нажать на кнопку  ;

3) выбрать пункт "Открыть дизайнер системы":

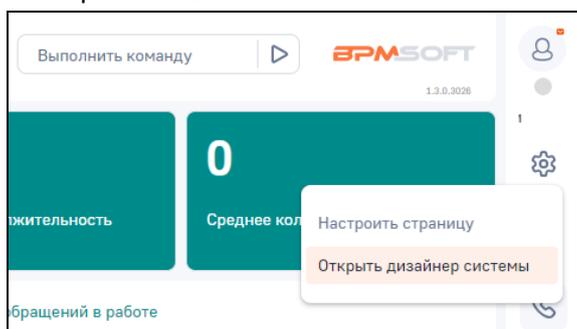


Рисунок 6

4) открывшуюся страницу дизайнера системы прокрутить вниз до блока "Настройка системы". В этом блоке нажмите на ссылку "Системные настройки";

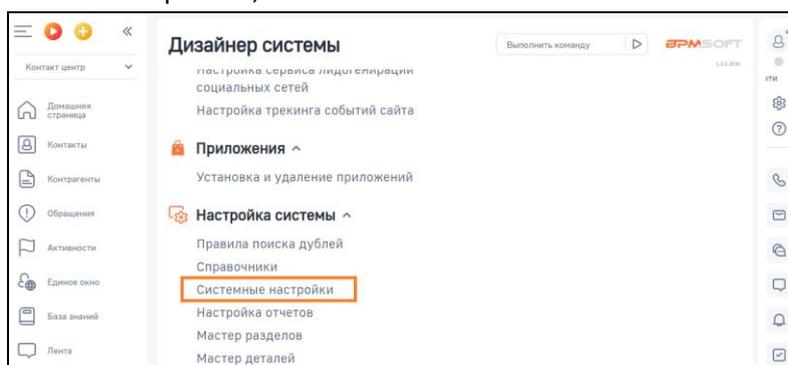


Рисунок 7

5) нажать на значок  в пункте "Все". Откроется список настроек:

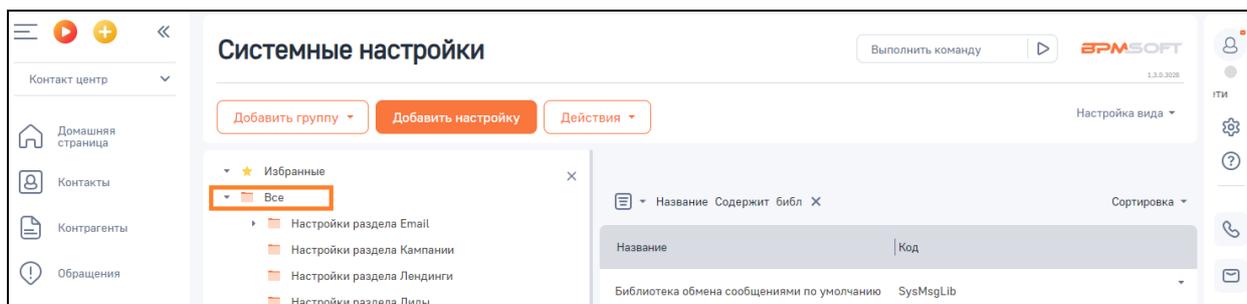


Рисунок 8

- 6) прокрутить список "Все" вниз до пункта "Телефония", затем нажать на пункт "Телефония";
- 7) нажать на строку "Библиотека обмена сообщениями по умолчанию". Будут показаны дополнительные кнопки "Открыть", "Копировать", "Удалить";
- 8) нажать на кнопку "Открыть":

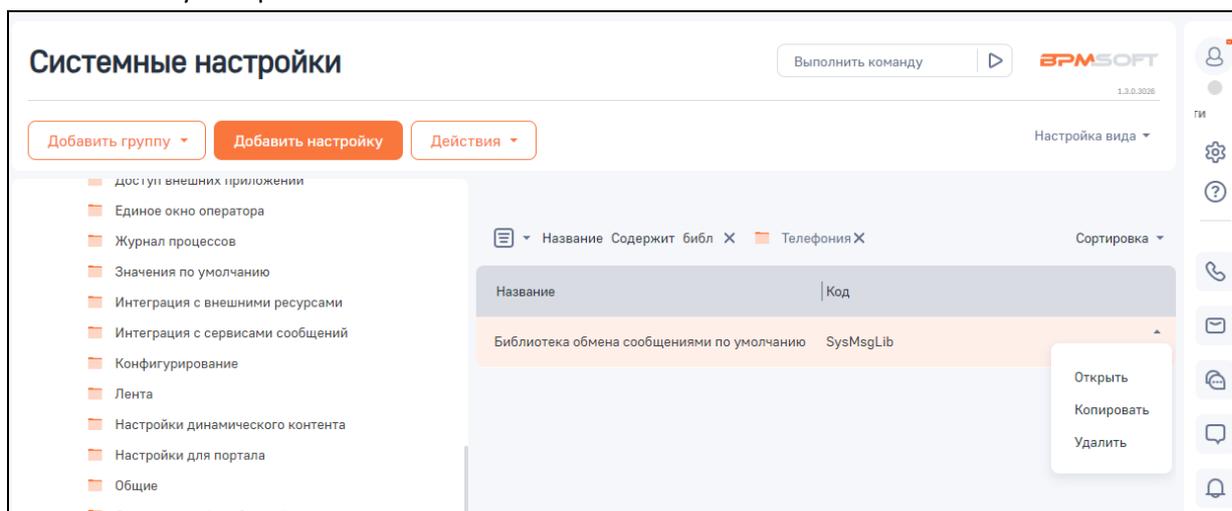


Рисунок 9

- 9) нажать на строку "Значение по умолчанию". Будет показан раскрывающийся список;
 - 10) выбрать пункт "Интеграция с телефонией MANGO OFFICE";
- Примечание.** Если в списке "Значение по умолчанию" нет пункта "Интеграция с телефонией MANGO OFFICE", значит приложение не установлено. Попробуйте повторно установить приложение по [этой инструкции](#).

- 11) нажать на кнопку "Сохранить":

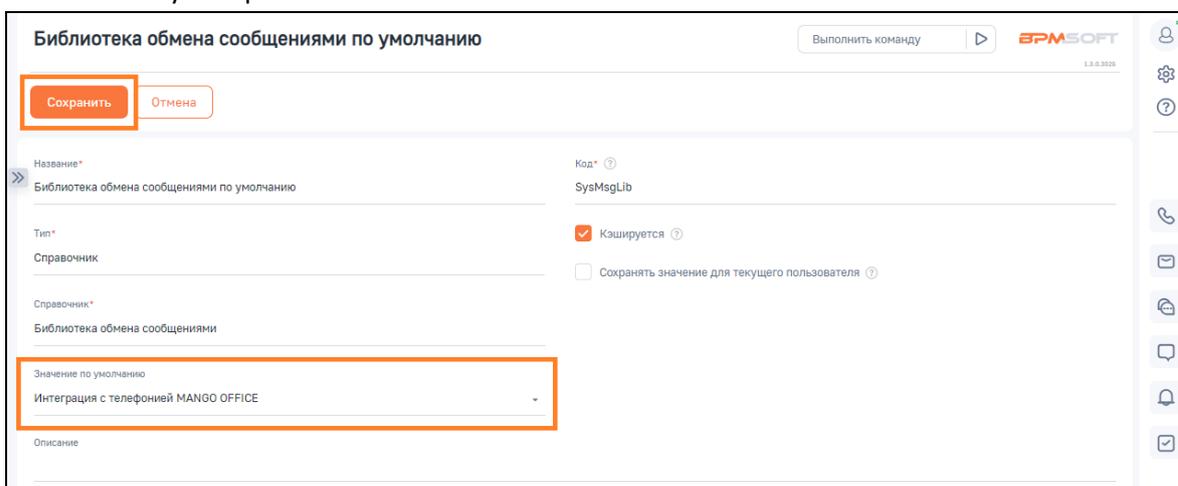


Рисунок 10

Далее, вам следует переходить к [настройкам интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE](#).

Шаг 4. Настройка интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE

Установка и базовые настройки

Для того чтобы подключить приложение интеграции с BPMSoft, нужно выполнить:

- 1) [войти](#) в ваш ЛК MANGO OFFICE;
- 2) выбрать вашу Виртуальную АТС и перейти в раздел "Интеграции";
- 3) в блоке "BPMSoft" нажать на кнопку "Подробнее";
- 4) нажать на кнопку "Подключить";

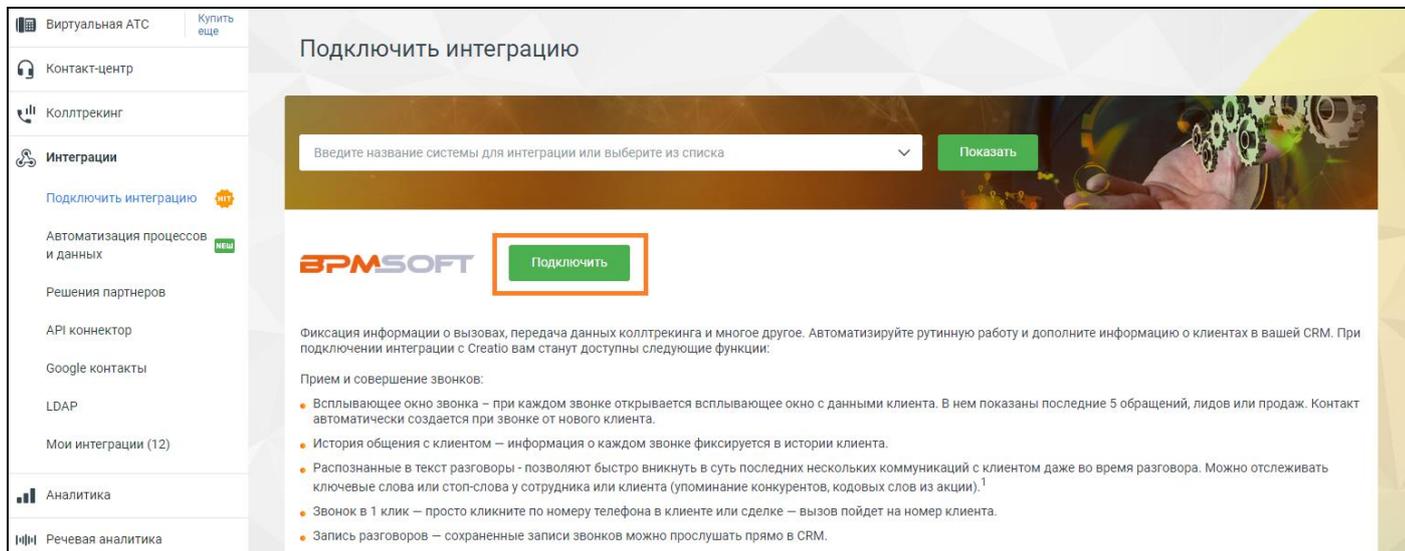


Рисунок 11

5) в открывшемся всплывающем окне с информацией о подключении нужно указать количество ваших сотрудников, которые будут пользоваться интеграцией с BPMSoft;

Примечание. Параметры подключения могут отличаться в зависимости от тарифного плана вашей Виртуальной АТС.

- 6) нажать на кнопку "Сохранить";
- 7) нажать на кнопку "Настроить". Вы перейдете к [настройкам интеграции](#)

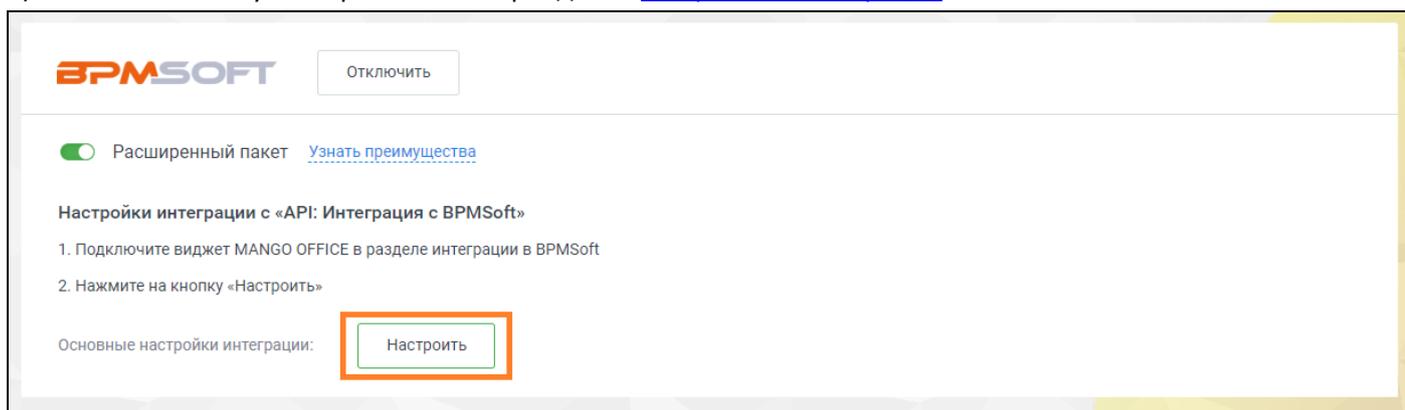


Рисунок 12

Настройка подключения к BPMSoft

Чтобы настроить подключение в форме "Основные настройки интеграции" нужно:

1) открыть вкладку "Подключение";

2) указать контактный e-mail для получения важных уведомлений о работе приложения интеграции MANGO OFFICE. Можно указать несколько e-mail через запятую;

3) указать ссылку на вашу BPMSoft. Указывать надо ту же ссылку, что вы указывали, когда выполняли [шаг 3 "Подключение приложения интеграции в BPMSoft"](#);

Примечание. Должны выполняться следующие требования к url-адресу:

- все символы должны быть в нижнем регистре;

- *необходимо* удалить лишние символы, в том числе пробелы, перед https и после знаков .ru (домена верхнего уровня).

4) в поле "Логин API BPMSoft " ввести логин пользователя BPMSoft;

5) в поле "Пароль API BPMSoft " ввести пароль пользователя BPMSoft;

Примечание. Логин и пароль BPMSoft вы можете узнать у своего администратора.

5) нажать на кнопку "Проверить подключение". Будет выполнена попытка подключения приложения интеграции к вашей BPMSoft:

- если подключение выполнено успешно, то в окне "Основные настройки интеграции" будет показано сообщение "Авторизационные данные корректны";

- если подключение НЕ выполнено, то будет выдано сообщение "Некорректные авторизационные данные или не подключено приложение в BPMSoft. Проверьте URL сервиса, логин и пароль. Интеграция не предоставляется". В таком случае, проверьте:

* правильно ли указаны url-адрес, логин и пароль;

* [подключен](#) ли виджет интеграции в BPMSoft:

6) нажать на кнопку "Сохранить".

The screenshot shows a web interface with a tabbed menu at the top: 'Подключение' (selected), 'Сотрудники', 'Обработка звонков', and 'Дополнительно'. Below the menu, there are two yellow circular icons with text: 'Подключите виджет интеграции в BPMSoft' and 'Укажите данные для подключения интеграции к вашей CRM'. The main form contains the following fields and buttons:

- 'E-mail для уведомлений: ?' with a text input field containing 'n'.
- 'URL сервиса BPMSoft:' with a text input field containing 'http://1'.
- 'Логин API BPMSoft:' with a text input field containing 'ξ'.
- 'Пароль API BPMSoft:' with a password input field containing a single dot.
- A green button labeled 'Проверить подключение'.
- A green button labeled 'Сохранить' at the bottom of the form.

Рисунок 13

Дополнительные настройки интеграции

Обработка звонков

Как настроить длительность успешно принятых и успешно дозвонившихся

Успешно принятый звонок – это *входящий* звонок, длительность которого не менее определенного значения, например не менее 2-х секунд. Звонки с длительностью разговора менее указанного значения, будут считаться не принятыми.

Успешно дозвонившийся – это *исходящий* звонок, длительность которого не менее определенного значения. Вы можете задать минимальную длительность звонка, например, не менее 5 секунд. Звонки с длительностью разговора менее указанного значения, будут считаться не успешными.

Вы можете указать длительность успешно принятых и успешно дозвонившихся вызовов, для этого в окне "Основные настройки интеграции" нужно выполнить:

- 1) открыть вкладку "Обработка звонков";
- 2) в поле "Мин. длительность для успешно принятых" указать минимальную длительность успешно принятого звонка, см. рисунок 15, а);
- 3) прокрутить настройки обработки звонков вниз, чтобы открылись дополнительные поля;
- 4) в поле "Мин. длительность для успешно дозвонившихся" указать минимальную длительность успешно дозвонившегося, см. рисунок 15, б);
- 5) нажать на кнопку "Сохранить":

The image shows two parts of a web interface for configuring call processing settings. Part a) shows the 'Входящие вызовы' (Incoming calls) section with a field for 'Мин. длительность для успешно принятых' (Min. duration for successfully accepted) set to 0. Part b) shows the 'Исходящие вызовы' (Outgoing calls) section with a field for 'Мин. длительность для успешно дозвонившихся' (Min. duration for successfully dialed) set to 0. A green 'Сохранить' (Save) button is located at the bottom of the settings area.

а)

б)

Рисунок 15

Создавать контакт / контрагента / лид при звонках с новых номеров

В поле "От нового клиента" вы можете выбрать способ обработки звонка с нового номера, который еще не сохранен в BPMSoft. Доступен множественный выбор, см. рисунок 17 а). При выборе нескольких значений будут автоматически создаваться выбранные сущности. Например, если вы выбрали пункты "Создавать контакт" и "Создавать контрагента", то для каждого принятого входящего звонка с нового номера телефона будет создан новый контакт и новый контрагент. А также, в созданной сущности сохранится номер телефона, с которого вам звонили.

При выборе значения "Создавать лид" появляется возможность настроить, с каким [типом потребностей](#) и на каком [этапе](#) будут создаваться лиды в BPMSoft:

- в выпадающих списках "Тип потребности для принятых" и "Тип потребности для пропущенных" вы можете выбрать тип потребности клиента, на основании которой лид будет занесен в BPMSoft;

- в выпадающих списках "Этап для принятых" и "Этап для пропущенных" вы можете выбрать, на каком этапе создавать лид.

Чтобы сохранить настройки, нужно нажать кнопку "Сохранить" внизу окна "Основные настройки интеграции".

Рисунок 16

Использовать информацию из справочника "Желтые страницы"

Если флаг "Использовать желтые страницы" включен, то при входящих и исходящих звонках приложение автоматически определит информацию о новом контакте по открытым источникам и отобразит ее в карточке звонка. При этом, если в основных настройках приложения включена опция создавать контакт / контрагента / лид, то в создаваемом контакте / контрагенте / лиде автоматически будут заполнены данные о контакте из открытых источников.

Примечание. Выводится информация только об юридических лицах, указанная в открытых источниках.

Рисунок 17

Ответственный при пропущенных звонках в группу

Если включен флаг "Ответственный при пропущенных звонках в группу", см. рисунок 18 и включена опция [создания контакта / контрагента / лида](#), то при каждом звонке с нового номера телефона, распределенном в любую группу ВАТС и пропущенном, в ВРMSoft создается контакт / контрагент / лид, в котором указывается ответственный сотрудник.

Если флаг выключен, в контакте / контрагенте / лиде в качестве ответственного сотрудника будет указан тот сотрудник, на которого распределился вызов.

Чтобы назначить ответственного при пропущенных на группу, в окне "Основные настройки интеграции" следует:

- 1) включить флаг "Ответственный при пропущенных звонках в группу";
- 2) выбрать ответственного сотрудника.

Важно! Вы можете указать ответственным только тех сотрудников, у которых есть внутренний номер Виртуальной АТС, связанный с вашим аккаунтом ВРMSoft. В [этом](#) разделе вы можете узнать, как связать сотрудников ВРMSoft с сотрудниками Виртуальной АТС.

- 3) нажать на кнопку "Сохранить" внизу окна "Основные настройки интеграции":

Подключение Сотрудники **Обработка звонков** Дополнительно

Входящие вызовы

Мин. длительность для успешно принятых: ?

От нового клиента: ?

- Создать контакт
- Создать контрагента
- Создать лид ?

При повторном звонке: ?

- Создать лид ?
- Использовать желтые страницы ?
- Ответственный при пропущенных звонках в группу ?

Supervisor (222) ▼

Рисунок 18

Флаг "Фиксировать пропущенные в IVR"

Если включен флаг "Фиксировать пропущенные в IVR", то каждый звонок, пришедший в IVR и НЕ распределенный на сотрудника ВАС и пропущенный, будет зафиксирован в ВРМSoft, при этом ответственным за него будет указан выбранный в данной настройке сотрудник, см. рисунок 19.

Если флаг выключен, то звонок, пришедший в IVR, не распределенный на группу и пропущенный не фиксируется в ВРМSoft.

Чтобы назначить ответственного при пропущенных в IVR, в окне "Основные настройки интеграции" следует:

- 1) включить флаг "Фиксировать пропущенные в IVR";
- 2) выбрать ответственного сотрудника;

Важно! Вы можете указать ответственным только тех сотрудников, у которых есть внутренний номер Виртуальной АТС, связанный с вашим аккаунтом ВРМSoft. В [этом](#) разделе вы можете узнать, как связать сотрудников ВРМSoft с сотрудниками Виртуальной АТС.

- 3) нажать на кнопку "Сохранить":

Подключение Сотрудники **Обработка звонков** Дополнительно

Входящие вызовы

Мин. длительность для успешно принятых: ?

От нового клиента: ?

- Создать контакт
- Создать контрагента
- Создать лид ?

При повторном звонке: ?

- Создать лид ?
- Использовать желтые страницы ?
- Ответственный при пропущенных звонках в группу ?
- Фиксировать пропущенные в IVR ?

Supervisor (222) ▼

Рисунок 19

Загружать постзвонковую оценку

Обзор

Сервис "Контроль качества" MANGO OFFICE обеспечивает возможность оценки эффективности телефонных разговоров оператора с Клиентом. В частности, можно включить функцию оценки разговора Клиентом (по пятибальной шкале), включить функцию оценки разговора Контролером по критериям, которые определяете вы.

Чтобы использовать сервис контроля качества, необходимо зайти в Личный кабинет MANGO OFFICE и подключить данный сервис. Затем настроить модуль постзвонковой оценки, чтобы Клиенты могли оценить разговор с оператором по пятибальной шкале.

Примечание. Подробнее о сервисе "Контроль качества" MANGO OFFICE вы можете узнать в [Руководстве пользователя](#).

Если вы включите настройку "Загружать постзвонковую оценку" в приложении интеграции, то свяжите приложение с сервисом "Контроль качества" MANGO OFFICE. В результате в вашем BPMSoft, в данных о звонке появится дополнительно поле "Оценка качества", в котором будет указана оценка, которую поставил Клиент после разговора с оператором.

Требования

Убедитесь, что сервис "Контроль качества" MANGO OFFICE подключен к вашей Виртуальной АТС.

Как подключить

Чтобы включить передачу постзвонковой оценки в вашей BPMSoft, в основных настройках интеграции необходимо:

- 1) открыть закладку "Обработка звонков";
- 2) прокрутить содержимое закладки вниз;
- 3) активировать переключатель "Загружать постзвонковую оценку";
- 4) нажать кнопку "Сохранить":

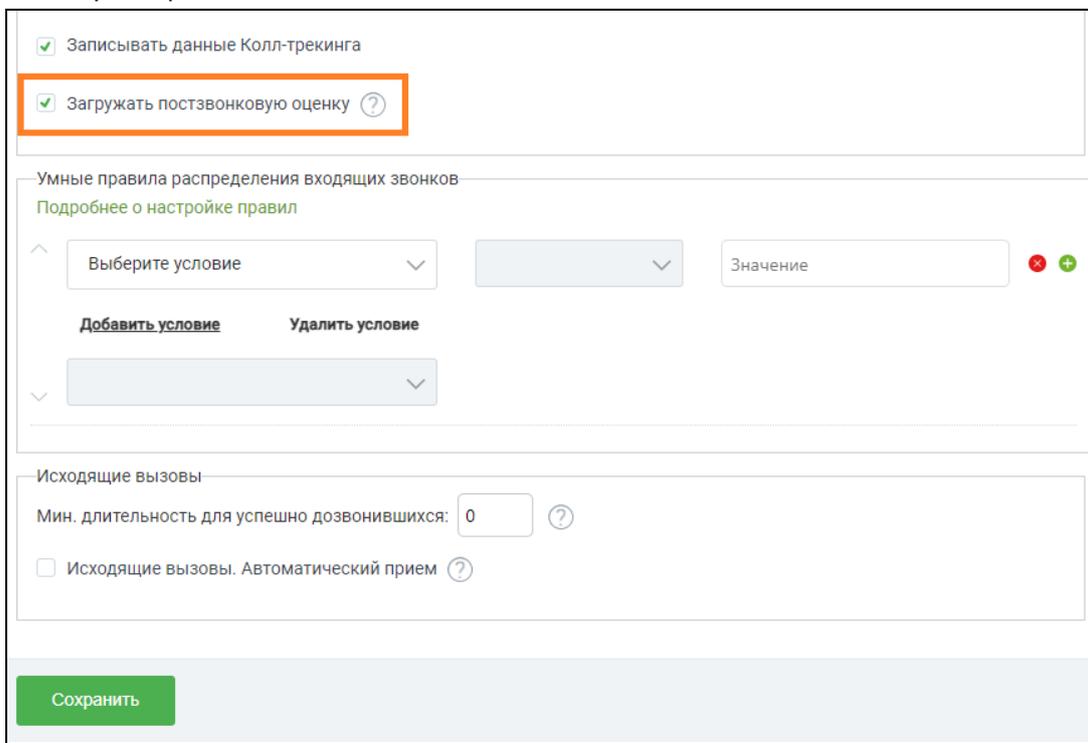


Рисунок 20

- 5) нажать кнопку "Ок":

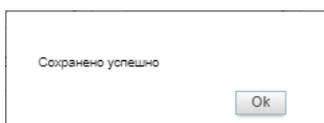


Рисунок 21

Обработка повторных входящих вызовов

Создать лид

Чтобы при повторном входящем звонке, поступающем от клиента, в BPMSoft автоматически создавался лид нужно в приложении интеграции включить опцию "Создавать лид". В настройках этой опции вы можете выбрать с каким типом потребности клиента и на каком этапе будут создаваться новые лиды.

Вот как настраивается эта опция:

- 1) установить флаг "Создавать лид". Будут показаны дополнительные поля настройки;
- 2) выбрать тип потребности для принятых и для пропущенных звонков;

Рисунок 22

- 3) выбрать этап классификации лида, созданного при принятом звонке, а также при пропущенном;
- 4) нажать на кнопку "Сохранить" внизу окна "Основные настройки интеграции", чтобы активировать настройки.

Сохранение данных Коллтрекинга MANGO OFFICE

Обзор

Важно! Данная функция работает при условии, если вы подключили [коллтрекинг MANGO OFFICE](#) (далее по тексту – КТ) к вашей Виртуальной АТС.

Если эта функция включена, то при каждом входящем звонке от нового клиента (даже если он был пропущен) в ВРMSoft будет сохраняться следующая информация коллтрекинга:

- по какому рекламному объявлению клиент пришел на ваш сайт;
- какие слова при этом вводил в поисковой системе;
- из какого города посетитель;
- сколько времени провел на вашем сайте.

Информация коллтрекинга о посетителе сайта будет сохранена, если при звонке от нового клиента автоматически создается одна из следующих сущностей:

- контакт (если [включен флаг "Создавать контакт"](#));
- контрагент (если [включен флаг "Создавать контрагента"](#));
- лид (включен [флаг "Создавать лид" и настроены параметры сохранения лида](#)).

Примечание. При повторных звонках от клиента информация о посетителе сайта не обновляется. Если клиент был сохранен в ВРMSoft ранее, то информация о нем, как о посетителе сайта, также не будет указана.

Приложение интеграции сохраняет в ВРMSoft следующие данные КТ:

Поле	Описание
ДКТ: client_id	Уникальный id посетителя, обязательное поле, не рекомендуется удалять.
ДКТ: client_cid	Google CID, это id кампании в вашем аккаунте Google Analytic
ДКТ: ya_client_id	Яндекс CID, это id кампании в вашем аккаунте Яндекс.Метрики
ДКТ: Город	Город, откуда посетитель. Если не указан, то сохраняется ISO код страны
ДКТ: Источник	Источник, utm_source
ДКТ: Канал	Канал, utm_medium
ДКТ: Кампания	Рекламная кампания, utm_campaign
ДКТ: Содержимое	Содержимое, utm_content
ДКТ: Что искал	Что искал, utm_term
ДКТ: Время на сайте	Время посетителя на сайте с момента входа на сайт, сек.
ДКТ: Страница звонка	Текущая страница посетителя (на которой отобразился номер динамического коллтрекинга)
ДКТ: Контекст вызова	Id контекста вызова, служебный параметр
ДКТ: Custom	Дополнительные параметры, передаваемые в код приложения тем, кто разместил его на сайте.
ДКТ: Имя приложения	Наименование вашего приложения интеграции
ДКТ: Тип заявки	Тип заявки (форма с сайта и другие)
roistat	Уникальный id обращения из Roistat. Заполняется только если включена интеграция с Roistat
ДКТ: Тип звонка	На какой номер поступил звонок: динамический, статический
ДКТ: Device	Информация об устройстве, используемом клиентом
ДКТ: Новый пользователь	Новый посетитель вашего сайта

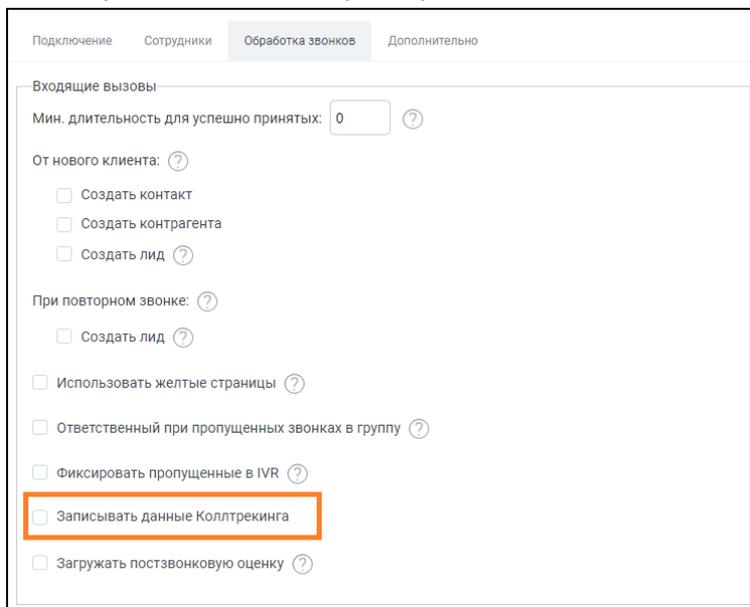
Как включить или выключить сохранение данных коллтрекинга

Чтобы включить сохранение данных КТ в BPSMSoft, в окне "Основные настройки интеграции" на вкладке "Обработка звонков" нужно установить флаг "Записывать данные Коллтрекинга".

Чтобы выключить сохранение данных КТ – снять флаг "Записывать данные Коллтрекинга".

Примечание. Если флаг выключен, то все ранее накопленные данные коллтрекинга останутся в BPSMSoft, а новые данные коллтрекинга перестанут поступать в BPSMSoft.

Чтобы сохранить настройки, нужно нажать кнопку "Сохранить".



Подключение Сотрудники **Обработка звонков** Дополнительно

Входящие вызовы

Мин. длительность для успешно принятых: ?

От нового клиента: ?

- Создать контакт
- Создать контрагента
- Создать лид ?

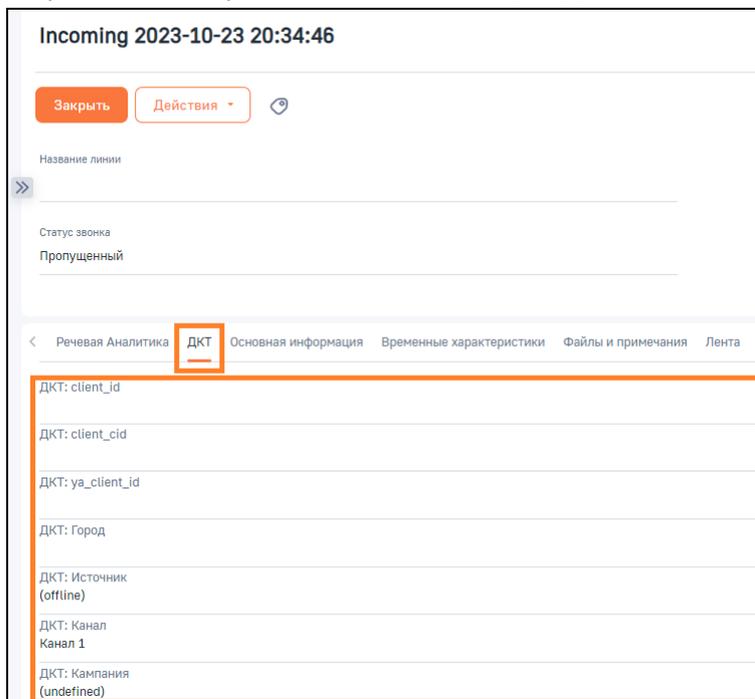
При повторном звонке: ?

- Создать лид ?
- Использовать желтые страницы ?
- Ответственный при пропущенных звонках в группу ?
- Фиксировать пропущенные в IVR ?
- Записывать данные Коллтрекинга**
- Загружать постзвонковую оценку ?

Рисунок 23

Как посмотреть данные коллтрекинга в BPSMSoft

Данные коллтрекинга отображаются в карточке звонка на вкладке "ДКТ":



Incoming 2023-10-23 20:34:46

Закреть Действия ?

Название линии

Статус звонка
Пропущенный

< Речевая Аналитика **ДКТ** Основная информация Временные характеристики Файлы и примечания Лента

ДКТ: client_id
ДКТ: client_cid
ДКТ: ya_client_id
ДКТ: Город
ДКТ: Источник (offline)
ДКТ: Канал Канал 1
ДКТ: Кампания (undefined)

Рисунок 24

Умные правила распределения входящих звонков

Обзор

При интеграции с ВРМSoft можно настроить распределение входящих звонков по данным из самой ВРМSoft, коллтрекинга и по данным о звонке.

Как создать и настроить умные правила

1) Вам нужно открыть вкладку "Обработка звонков" и прокрутить эту вкладку вниз так, чтобы была видна группа полей "Умные правила распределения входящих вызовов";

2) настроить собственный алгоритм распределения, указав правила обработки звонка. Можно указать до 20 правил и 5 условий в каждом правиле. При звонке правила анализируются в настроенном порядке, сверху-вниз. Для изменения порядка правил нужно нажать на стрелки вверх (^) и/или вниз (v) необходимое количество раз;

3) для добавления нового правила нужно нажать кнопку +, для удаления – кнопку ×;

4) для добавления условия нужно нажать ссылку "Добавить условие", для удаления – "Удалить условие";

4) при настройке правила указать, какое значение анализировать:

- из данных о текущем звонке;

- из данных Виртуальной АТС;

- из ВРМSoft (для этого в CRM выполняется поиск по номеру звонящего и для найденного клиента выполняется анализ данных). По всем полям, в том числе пользовательским, а также по тэгам;

5) указать операцию сравнения ("равно", "не равно", "содержит" и т.д.) и указать, с каким значением необходимо сравнивать;

6) указать, какое действие необходимо выполнить, если результат проверки будет успешным (переадресовать на номер, переадресовать на ответственного и другие);

7) если результат проверки правила не будет успешным, то будет проверяться следующее правило. Если ни одно правило не подошло, то звонок будет обрабатываться по схеме переадресации, настроенной в Личном кабинете Виртуальной АТС.

Умные правила распределения входящих звонков

Загружать постзвонковую оценку

Выберите условие

Значение

Добавить условие Удалить условие

Исходящие вызовы

Мин. длительность для успешно дозвонившихся: 0

Исходящие вызовы. Автоматический прием

Сохранить

Рисунок 25

Обратите внимание! Чтобы виджет мог выполнить анализ данных о звонке/клиенте, необходимо настроить схему распределения вызовов следующим образом:

1) установить звуковое приветствие, длительностью не менее 5-8 сек. Не рекомендуется устанавливать звуковое приветствие "Гудок" или "Тишина", тем более, если вы настраиваете распределение входящих звонков на этапе ввода Клиентом DTMF-команд;

2) звуковому приветствию присвоить признак "Да" в поле "ожидать окончания":

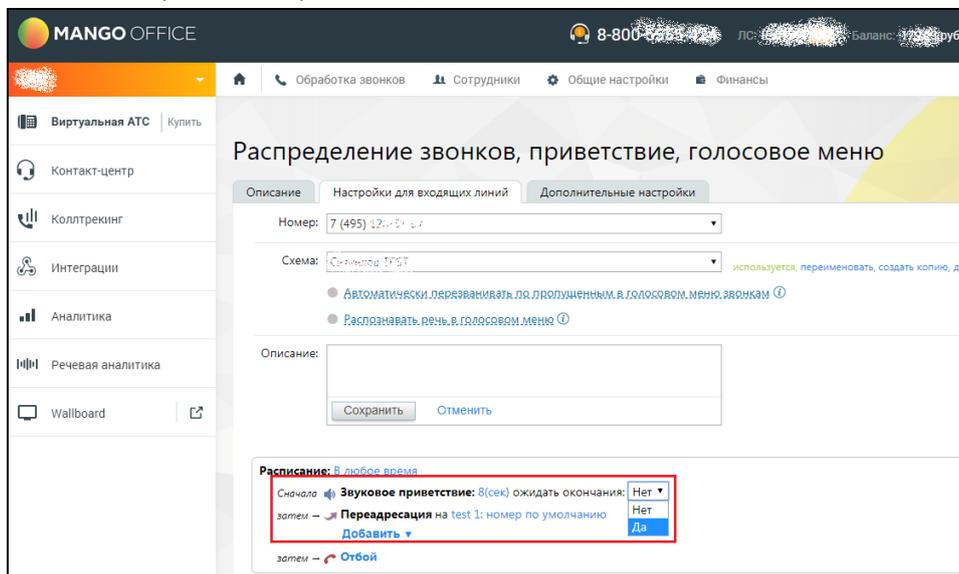


Рисунок 26

Тогда, при звонке, во время проигрывания приветствия, виджет выполнит анализ данных о звонке/клиенте и обработает вызов согласно настроенному умному правилу распределения вызовов.

Важно! Если вы не выполните указанные выше требования к схеме распределения вызовов, то:

- 1) ваши звонки не будут обработаны умными правилами распределения звонков;
- 2) при настройке умных правил будет выдано следующее сообщение:

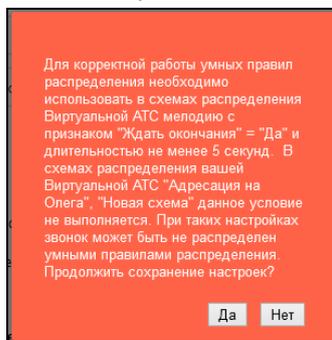


Рисунок 27

Для устранения ошибки необходимо перейти в Личный кабинет Виртуальной АТС, открыть в раздел "Голосовое меню и распределение звонков" (см. рисунок ниже) и настроить схему распределения вызовов так, чтобы она соответствовала указанным выше требованиям.

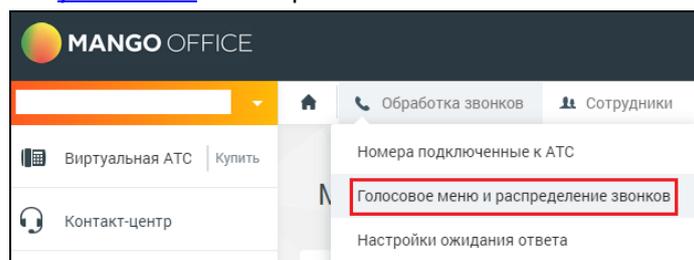


Рисунок 28

Примеры настройки умного алгоритма распределения

Пример 1.

Звонит VIP-клиент. В IVR пользователь выбирает номер, соответствующий отделу технической поддержки. Его необходимо автоматически распределить на группу, занимающуюся VIP-клиентами. Пример настройки умных правил показан на рисунке:

Рисунок 29

Пример 2.

Звонит Клиент в техническую поддержку. Если есть открытое обращение – распределяем на ответственного. Если занят – на произвольный номер.

Рисунок 30

Обработка исходящих звонков

Исходящий звонок по клику из BPMSoft

Приложение поддерживает возможность исходящего звонка в один клик по номеру телефона. Если эта опция включена, тогда сотрудник может кликнуть на номер телефона клиента в BPMSoft, будет выполнен звонок клиенту, а в BPMSoft показана карточка исходящего звонка.

Чтобы включить или выключить эту опцию, в окне "Основные настройки интеграции" следует:

- 1) включить флаг "Исходящие вызовы. Автоматический прием";
- 2) нажать на кнопку "Сохранить" внизу окна "Основные настройки интеграции";

Рисунок 31

Дополнительные настройки интеграции

Сохранение данных речевой аналитики

Перед началом работы

Чтобы сохранять тематику и/или тексты разговоров, вам нужно подключить:

- 1) [сервис Речевой аналитики](#);
- 2) [сервис Записи разговоров](#).

Важно! Если вы не подключите сервисы Записи разговоров и Речевой аналитики, то сохранять тематики и/или тексты разговоров будет невозможно. Определять тематику и/или тексты можно в разговорах тех пользователей BPMSoft, которым [указан сотрудник Виртуальной АТС](#).

Сохранение тематик разговоров

Общие сведения

Интеграция Виртуальной АТС с BPMSoft предоставляет возможность сохранять тематики разговоров, которые помогут вам понять (без прослушивания записи разговора), использовались ли в речи обязательные слова, стоп-слова или ненормативная лексика, автоматически выявлять разговоры, в которых клиент интересовался тем или иным продуктом или выражал недовольство, конфликтовал с оператором и прочее.

Перечислим некоторые из преимуществ, которые дают тематики разговоров в BPMSoft:

- Руководитель отдела продаж, не прослушивая записи разговора, может:
 - * увидеть сделано ли клиенту предложение купить тот или иной продукт, была ли попытка up-sale, что напрямую влияет на средний чек;
 - * провести анализ проваленных сделок на основе информации о том, какие "ключевые теги" использовались в разговорах, например: дорого, нет нужного размера/конфигурации, наименование конкурента и т.д.;
 - * автоматически предоставлять отчетность для отдела маркетинга, для экономии времени;
- Руководитель отдела технической поддержки клиентского сервиса может контролировать использование обязательных или "стоп" слов (например, "я буду жаловаться, ужасный сервис") и диалоге с клиентом, что позволит повысить качество обслуживания клиентов, быстро выявить и исправить какую-то проблему;
- Маркетолог, при анализе эффективности рекламных кампаний, может:
 - * определить целевым или нецелевым было обращение;
 - * с каким первичным интересом приходят входящие звонки (например, чтобы сравнить между собой конкурирующие продукты) и как часто они закрываются в сделки.

Как это работает

В случае, если пользователю BPMSoft поступил звонок, сервис Речевой аналитики определит тематику разговора, а сервис интеграции сохранит название тематики в карточке звонка на специальной вкладке "Речевая аналитика".

В настройках функции сохранения данных РА вы можете выбрать тематики разговора, которые будут сохраняться. После завершения разговора с клиентом, сервис РА анализирует разговор и относит его к той или иной тематике. Если в разговоре определена тематика, выбранная вами в настройках функции "Сохранять данные Речевой аналитики", то название тематики сохраняется в BPMSoft.

Вы можете в сервисе Речевой аналитики не только настроить поиск определенных тематик в разговоре, но и контролировать ОТСУТСТВИЕ слова или фразы в разговоре. Исключение тематик позволяет:

- найти контакты, не имеющие отношение к продажам ваших товаров или услуг;
- оптимизировать работу операторов, определив круг тематик разговоров с клиентами;
- создавать отчеты в BPMSoft, в которых приведены обобщенные данные, отфильтровав при этом узкие или "нишевые" тематики.

Как включить сохранение тематик

Чтобы включить сохранение данных Речевой аналитики, в окне "Основные настройки интеграции" следует:

- 1) открыть вкладку "Дополнительно";
- 2) установить флаг "Сохранять данные Речевой Аналитики";
- 3) выбрать тематики, которые нужно сохранять;
- 4) нажать на кнопку "Сохранить" внизу окна "Основные настройки интеграции":

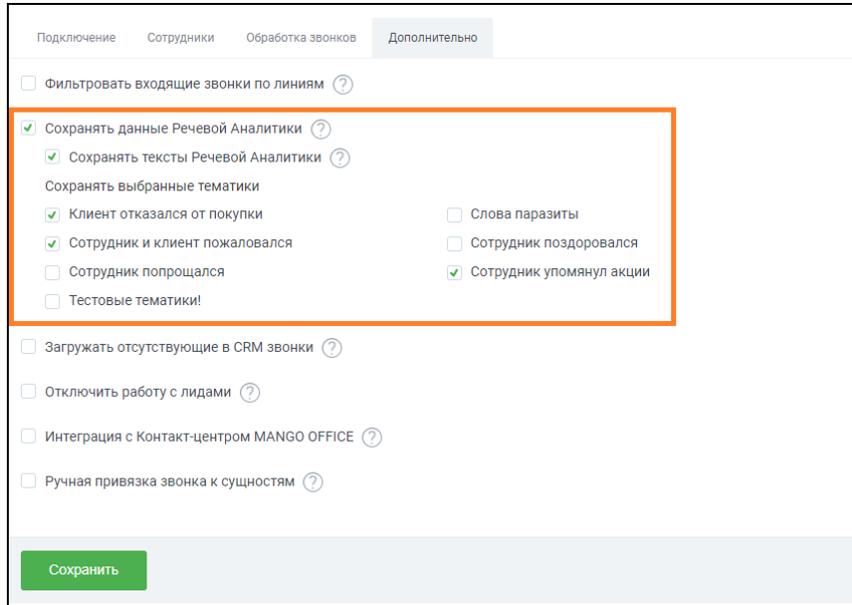


Рисунок 32

Как посмотреть тематику разговора

Чтобы посмотреть тематики речи, распознанные в диалоге с клиентом, BPMSoft необходимо:

- 1) перейти в Контакт-Центр;
- 2) перейти в раздел "Звонки";
- 3) дважды нажать на строку с данными звонка;
- 4) перейти на вкладку "Речевая аналитика". Вы увидите перечень распознанных тематик:

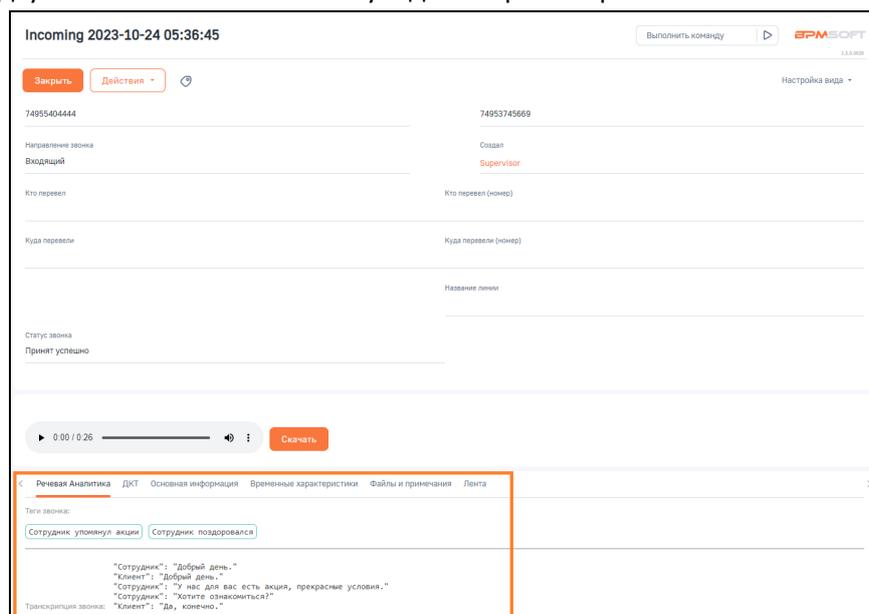


Рисунок 33

Сохранение текстов Речевой аналитики

Общие сведения

Теперь интеграция Виртуальной АТС с BPMSoft позволяет сохранять текст, распознанный [сервисом Речевой аналитики](#). Распознанный текст автоматически сохраняется в карточке звонка на специальной вкладке "Речевая аналитика".

Для получения текстов интеграция сама запрашивает результаты распознавания речи в записи разговора у сервиса Речевой аналитики. Результаты распознавания речи запрашиваются в течение 24 часов с момента формирования файла с записью разговора. Обращаем внимание, что по истечении 24 часов передача запроса прекращается, поэтому распознанный текст может не появиться в BPMSoft.

Распознавать текст разговора можно только в тех записях, которые были загружены интеграцией из Виртуальной АТС в BPMSoft. К примеру, если в разговоре были записи А1, А2, А3, но в BPMSoft передана запись А1, то только по записи А1 ожидается получение данных Речевой аналитики.

Перед тем как включать сохранение текстов Речевой аналитики, убедитесь, что необходимый сервис [Речевой аналитики](#) подключен.

Как настроить

Чтобы включить функцию сохранения тематик Речевой аналитики, в окне "Основные настройки интеграции" следует:

- 1) открыть вкладку "Дополнительно";
- 2) установить флаг "Сохранять тексты Речевой Аналитики";
- 3) нажать на кнопку "Сохранить" внизу окна "Основные настройки интеграции":

Подключение Сотрудники Обработка звонков **Дополнительно**

Фильтровать входящие звонки по линиям ?

Сохранять данные Речевой Аналитики ?

Сохранять тексты Речевой Аналитики ?

Сохранять выбранные тематики

Клиент отказался от покупки Слова паразиты

Сотрудник и клиент пожаловался Сотрудник поздоровался

Сотрудник попрощался Сотрудник упомянул акции

Тестовые тематики!

Загружать отсутствующие в CRM звонки ?

Отключить работу с лидами ?

Интеграция с Контакт-центром MANGO OFFICE ?

Ручная привязка звонка к сущностям ?

Сохранить

Рисунок 34

Как посмотреть распознанный текст

Чтобы посмотреть текст, распознанный в диалоге с клиентом, BPMSoft необходимо:

- 1) открыть в Контакт-Центр;
- 2) открыть раздел "Звонки";
- 3) дважды нажать на строку с данными звонка;
- 4) открыть на вкладку "Речевая аналитика". Вы увидите распознанный текст:

The screenshot displays the BPMSoft interface for viewing call details. At the top, it shows the call time: "Incoming 2023-10-24 05:36:45". Below this, there are buttons for "Заккрыть" (Close) and "Действия" (Actions). The call details section includes fields for "74955404444" and "74953745669", "Направление звонка" (Call direction) set to "Входящий" (Incoming), "Создал" (Created by) set to "Supervisor", and "Статус звонка" (Call status) set to "Принят успешно" (Accepted successfully). A media player shows a duration of 0:00 / 0:26 and a "Скачать" (Download) button. The "Речевая Аналитика" (Speech Analytics) tab is selected, showing tags like "Сотрудник упомянул акции" (Employee mentioned shares) and "Сотрудник поздоровался" (Employee greeted). The transcription text is as follows:

Тегги звонка:
Сотрудник упомянул акции Сотрудник поздоровался

Транскрипция звонка:
"Сотрудник": "Добрый день."
"Клиент": "Добрый день."
"Сотрудник": "у нас для вас есть акция, прекрасные условия."
"Сотрудник": "Хотите ознакомиться?"
"Клиент": "Да, конечно."

Рисунок 35

Загрузка отсутствующих в CRM звонков

Обзор

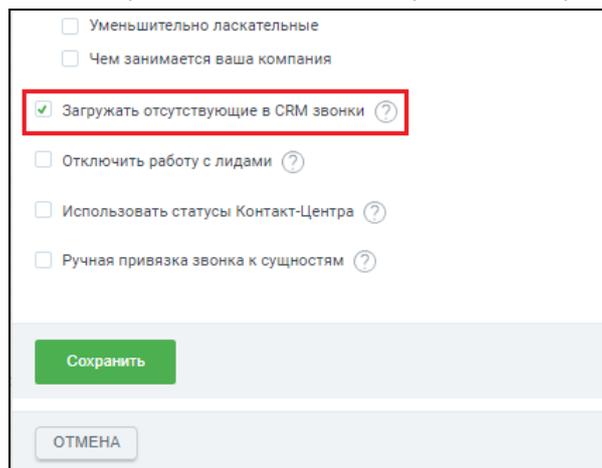
Если функция "Загрузка отсутствующих в CRM звонков" включена, то для вашей интеграции ежедневно в 01:00 МКС будет проводиться процедура поиска и восстановления отсутствующих звонков. Имеющиеся звонки в ВРМSoft будут сверяться со звонками в Виртуальной АТС. Поиск потерянных звонков происходит за полный прошедший день.

Примечание. Данная возможность доступна только пользователям расширенного пакета интеграции.

Как включить

Чтобы включить функцию загрузки отсутствующих в CRM звонков, в окне "Основные настройки интеграции" следует:

- 1) открыть вкладку "Дополнительно";
- 2) установить флаг "Загрузка отсутствующих в CRM звонков";
- 3) нажать на кнопку "Сохранить" внизу окна "Основные настройки интеграции":



Уменьшительно ласкательные

Чем занимается ваша компания

Загружать отсутствующие в CRM звонки ?

Отключить работу с лидами ?

Использовать статусы Контакт-Центра ?

Ручная привязка звонка к сущностям ?

Сохранить

ОТМЕНА

Рисунок 36

Отключить работу с лидами

Обзор

Если вы не хотите, чтобы приложение интеграции создавало лиды в вашей BPMSoft, включите настройку "Отключить работу с лидами". Эта настройка запрещает приложению интеграции создавать лиды в BPMSoft, даже если ранее была установлена настройка [создания лидов при входящих звонках](#).

Эта настройка не препятствует приложению интеграции выполнять другие, описанные в данной инструкции, функции по передаче данных между Виртуальной АТС вашей BPMSoft.

Как включить

Для этого, в вашей BPMSoft, в основных настройках интеграции необходимо:

- 1) открыть закладку "Дополнительно";
- 2) активировать переключатель "Отключить работы с лидами";
- 3) нажать кнопку "Сохранить":

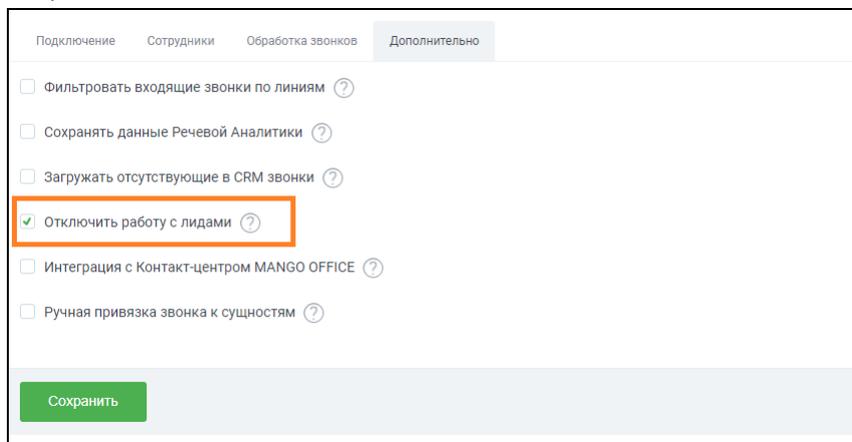


Рисунок 37

- 4) нажать кнопку "Ок":

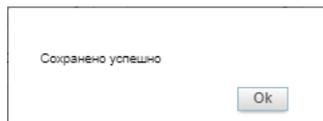


Рисунок 38

Использовать статусы Контакт-Центра

Примечание. Эта настройка предназначена для пользователей Виртуальной АТС, к которой подключен Контакт-центр MANGO OFFICE.

Обзор

Контакт-центр MANGO OFFICE дает возможность распределять звонки на пользователей с учетом их статусов. Если в Контакт-центре включена настройка "Учитывать статус сотрудника при распределении вызовов на него", то звонки не распределятся на пользователей, не готовых к приему (в статусах "Перерыв", "Обзвон", "Не беспокоить", "Офлайн") и смогут быть обработаны пользователями, готовыми к приему звонка (в статусе "На линии").

Примечание. Подробнее о статусах пользователей Контакт-центра MANGO OFFICE читайте в [Руководстве пользователя](#).

Включив настройку "Учитывать статус сотрудника при распределении вызовов на него" в вашем Контакт-центре MANGO OFFICE и, одновременно, включив настройку "Использовать статусы Контакт-Центра" в приложении интеграции, вы получите следующие преимущества:

- при распределении звонков приложением интеграции, будут учитываться статусы пользователей и входящие звонки будут распределяться только на пользователей, готовых к их приему;
- у каждого пользователя вашего BPMSoft появится возможность устанавливать тот или иной статус, определяющий готовность принятия звонка.

Требования

Убедитесь в следующем:

- 1) к вашей Виртуальной АТС подключен Контакт-центр MANGO OFFICE;
- 2) в настройках Контакт-центра MANGO OFFICE включена настройка "Учитывать статус сотрудника при распределении вызовов на него".

Статусы Контакт-центра в интерфейсе BPMSoft

Статус пользователя отображается в интерфейсе BPMSoft сразу после включения настроек, указанных в требованиях и обновления страницы.

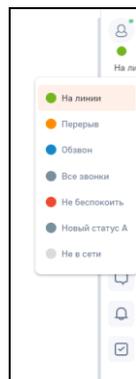


Рисунок 39

Чтобы изменить статус пользователя, необходимо:

- 1) нажмите на статус пользователя. Будет открыто дополнительное меню;
- 2) выберите статус пользователя

Как включить настройку "Использовать статусы Контакт-Центра"

Для этого, в вашей ВРMSoft, в основных настройках интеграции необходимо:

- 1) открыть закладку "Дополнительно";
- 2) активировать переключатель "Интеграция с Контакт-центром MANGO OFFICE", а затем включить "Использовать статусы Контакт-центра MANGO OFFICE";
- 3) нажать кнопку "Сохранить":

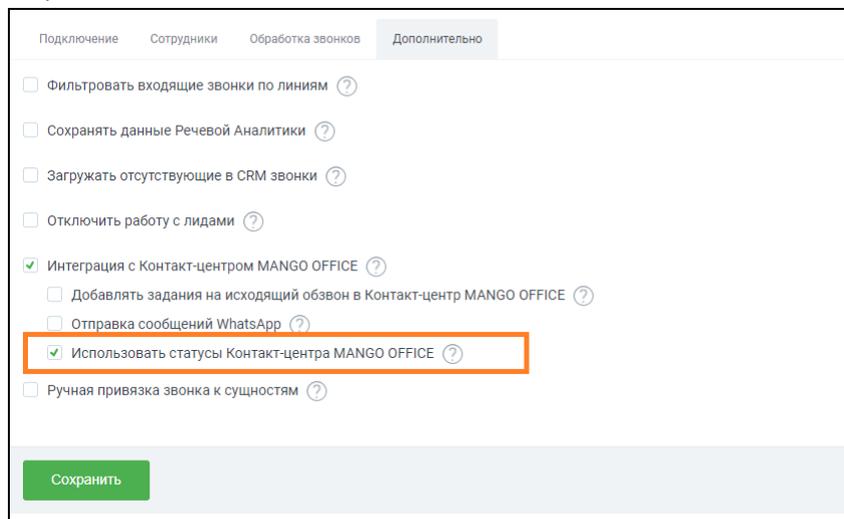


Рисунок 40

- 4) нажать кнопку "Ок":

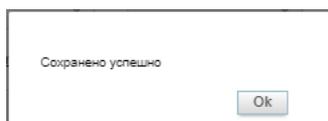


Рисунок 41

Ручная привязка звонка к сущностям

Обзор

Если Клиент ранее несколько раз обращался к вам, то в вашем BPMSoft одному и тому же Клиенту может соответствовать несколько сущностей (например, несколько контактов). По умолчанию, при поступлении повторного звонка от Клиента, этот звонок автоматически привязывается к сущности, которая первой была найдена в BPMSoft.

В приложении интеграции существует настройка, которая позволяет вручную привязывать звонок к определенной сущности. Если звонку соответствует несколько сущностей (например, несколько контактов), то при обработке звонка все они будут выведены на экран и пользователь сможет вручную привязать звонок к любой из сущностей.

Как включить

Для этого, в вашей BPMSoft, в основных настройках интеграции необходимо:

- 1) открыть закладку "Дополнительно";
- 2) активировать переключатель "Ручная привязка звонка к сущностям";
- 3) нажать кнопку "Сохранить":

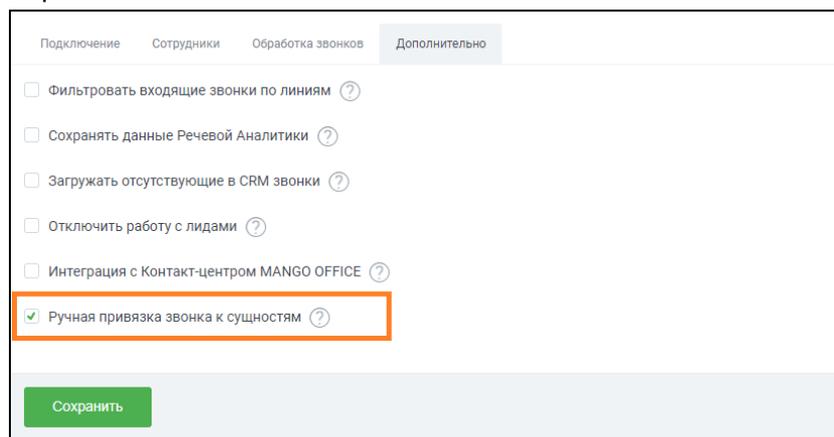


Рисунок 42

- 4) нажать кнопку "Ок":

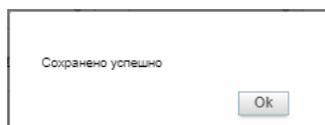


Рисунок 43

Привязка звонка к сущности вручную

Если включена настройка "Ручная привязка звонка к сущностям", то при входящем звонке на экран будет выведен список сущностей, соответствующих звонку. При этом, в каждой сущности будет указано поле "Связано со звонком"

Чтобы привязать звонок к определенной сущности, нужно активировать переключатель "Связано со звонком" в строке с данными, которую вам нужно привязать к звонку. Звонок будет привязан к выбранной сущности.

Настройка действий в зависимости от роли

Общее

Назначение

Настройка действий в зависимости от роли позволяет приложению интеграции автоматически создавать (или открывать ранее созданные, или связывать между собой) сущности в BPMSoft на основе указанных вами условий. Таким образом, можно экономить время: операторам не придется выполнять одни и те же действия при обработке однотипных звонков. Например, если ваш оператор всегда создает обращение с привязкой к звонку при входящем звонке на 1-ю линию технической поддержки, добавьте соответствующее правило в данную настройку.

Кроме того, вы можете составить последовательность из нескольких взаимосвязанных правил. Продумайте, какие действия выполняются регулярно в вашей BPMSoft при обработке звонка, составьте из них последовательность, а затем настройте по этому "алгоритму" правила в данной настройке.

Например, вы хотите, чтобы при входящем звонке в отдел маркетинга автоматически создавалось обращение с привязкой к существующему контакту. Для этого, в настройку добавьте несколько правил:

- 1) при входящем звонке в отдел маркетинга загружать в BPMSoft контакты, связанные со звонком;
- 2) если контакт найден, то создать новое обращение в BPMSoft;
- 3) если контакт найден, то привязать его к звонку;
- 4) если контакт найден, то привязать его к обращению;
- 5) открыть обращение в BPMSoft.

Просмотр примененных правил в карточке звонка

Результаты работы настройки можно отслеживать в отчете "Действия звонка" в Карточке звонка, при включении настройки "Сохранять историю действий по звонкам". В Карточку звонка записываются примененные правила, в том числе, какие действия были выполнены и какие сущности были загружены, либо созданы в BPMSoft. [Подробнее...](#)

Ограничения

- 1) В настройку действий в зависимости от роли можно [добавить](#) не более 40 правил обработки звонков.
- 2) При добавлении и редактировании правил, связанных с выполнением действий в BPMSoft, следует руководствоваться [данными инструкциями](#).

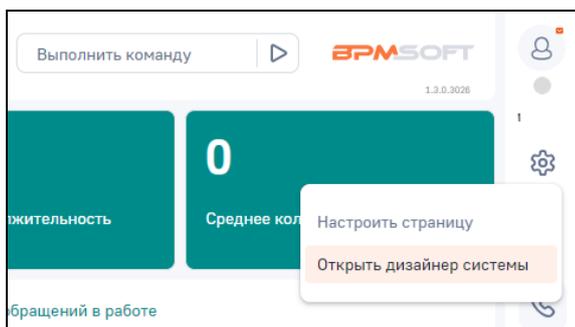
Тестовые правила

Настройка действий в зависимости от роли по умолчанию уже содержит тестовые правила выполнения действий в BPMSoft, доступные всем пользователям приложения интеграции. С помощью тестовых правил можно изучить на практике их работу и экспериментировать с их параметрами.

Как открыть настройку

Для этого, в вашей BPMSoft выполните следующие действия:

- 1) нажмите на кнопку  и выберите пункт "Открыть дизайнер системы":



2) нажмите на ссылку "Справочники" в блоке "Настройка системы":

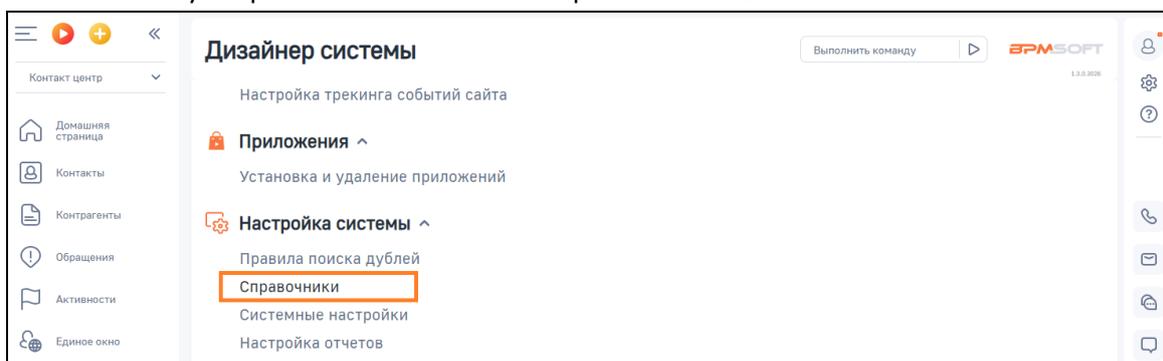


Рисунок 44

3) нажмите на строку "Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)". Будут открыты дополнительные поля:

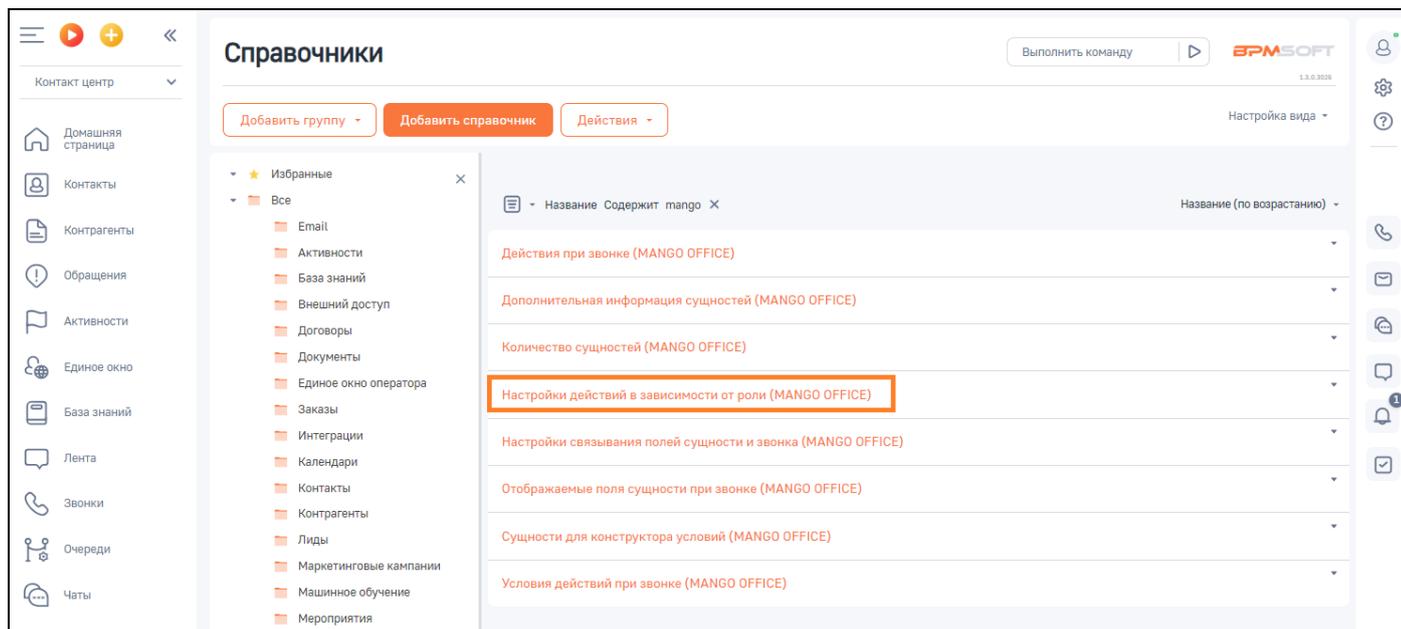


Рисунок 45

4) нажмите на кнопку "Открыть наполнение" или дважды щелкните по строке. Будет открыта страница "Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)":



Рисунок 46

Будет открыта настройка действий в зависимости от роли. [Описание настройки...](#)

Как устроена таблица правил

Описание интерфейса

На [странице "Настройка действий в зависимости от роли"](#) показана таблица (см. рисунок ниже), содержащая правила выполнения действий зависимости от роли:

По...	Функциональная роль	Направление звонка	Условие	Сущность	Сущность 2	Действие	Значение	Конечное д...
1								Нет
2		Входящий				Перейти на другую строку д...	10	Нет
3		Исходящий				Перейти на другую строку д...	40	Нет
4								Да
10				Контакт	Контрагент	Загрузить сущности, связа...		Нет
11			Нет найденных сущностей	Контакт		Перейти на другую строку д...	15	Нет
12			Найдена как минимум одна ...	Контакт		Перейти на другую строку д...	20	Нет

Рисунок 47

В первой строке таблицы всегда указано правило, при помощи которого вы можете [активировать или деактивировать настройку](#).

Во второй и последующих строках указаны правила обработки звонков (одна строка = одно правило), определяющие, какой звонок должен быть обработан, когда активируется правило, какая сущность при этом создается и какое правило должно быть применено следующим, см. рисунок ниже.

Важно. По умолчанию в строках таблицы указаны **тестовые правила обработки звонков**, если у вас они еще не были [настроены ранее](#). В тестовых правилах указаны действия, которые будут реально выполняться в вашей BPMSoft (создаваться и связываться сущности), если правило истинно для звонка. Поэтому, с их помощью можно обучатся работе с данной настройкой и экспериментировать с параметрами правил. Нажмите на то или иное тестовое правило, чтобы изменить его параметры. Вы можете в любой момент редактировать или удалить тестовое правило.

Справочники Выполнить команду ▶ **ВРMSOFT**
1.3.0.3026

Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)

Добавить | Закреть | Действия ▾ Настройка вида ▾

Фильтры/группы ▾ Порядок (по возрастанию) ▾

По...	Функциональная роль	Направление звонка	Условие	Сущность	Сущность 2	Действие	Значение	Конечное д...
1								Нет
2		Входящий				Перейти на другую строку д...	10	Нет
3		Исходящий				Перейти на другую строку д...	40	Нет
4								Да
10				Контакт	Контрагент	Загрузить сущности, связа...		Нет
11			Нет найденных сущностей	Контакт		Перейти на другую строку д...	15	Нет
12			Найдена как минимум одна ...	Контакт		Перейти на другую строку д...	20	Нет

Рисунок 48

В столбцах таблицы содержатся параметры правил. Название параметра указано в шапке каждого столбца:

Параметр	Пояснение
Порядок	<p>Определяет последовательность применения правил к звонку. По умолчанию, правила применяются по возрастанию значений в данном столбце, если иное не определено правилом.</p> <p>Порядок определяете вы при добавлении, либо редактировании правила.</p>
Функциональная роль	<p>В этой графе указывается роль (группа) сотрудников, которые обрабатывают звонок, к которому будет применяться правило.</p> <p>Примечание. Состав доступных функциональных ролей, соответствует составу функциональных ролей, указанных в справочниках "Организационные роли" и "Функциональные роли" вашей ВРMSoft. Чтобы изменить состав функциональных ролей, обратитесь к вашему администратору ВРMSoft.</p>
Направление звонка	<p>В этой графе указывается направление звонка, к которому будет применяться правило.</p>
Условие	<p>В этой графе указывается условие, при выполнении которого будет выполнено действие, указанное в графе "Действие". Вы можете выбрать условие из доступного набора условий. Изменить набор условий нельзя.</p>
Сущность	<p>В этой графе указывается сущность, с которой надо выполнить то или иное действие. Например, в этой графе можно указать значение "Контакт", а в графе "Действие" указать "Открыть сущность".</p>
Сущность 2	<p>В этой графе указывается дополнительная сущность, связанная с сущностью, указанной в графе "Сущность". Например, если в этой графе указать значение "Контрагент", а в графе "Сущность" указать значение "Контакт", при этом в поле "Действие" указать значение "Открыть сущность", то будут открыты данные контрагентов, связанных со звонком.</p>
Действие	<p>Действие, которое будет выполнено, если правило истинно для звонка. В этом поле можно выбрать действие из ограниченного набора.</p>

Параметр	Пояснение
Значение	В этой графе вы можете указать либо порядковый номер правила, к которому надо перейти после выполнения данного правила, либо логическое выражение (есть ограничения). Например, если в графе "Действие" указано "Перейти на другую строку", то в данной графе следует указать номер правила, на которое будет выполнен переход.
Конечное действие при срабатывании	Признак принудительного завершения действий по данному звонку. Может иметь следующие значения: - Да: означает, что после выполнения действия, следует закончить применение правил данной таблицы по отношению к данному звонку; - Нет: означает, что после выполнения действия нужно перейти к следующему по порядку правилу. При этом, если в поле "Значение" указан номер правила, к которому надо перейти, то приложение интеграции перейдет к этому правилу. Если же номер НЕ указан, то приложение интеграции перейдет к правилу, указанному строкой ниже.

О видах действий

При настройке правил, Вам доступен следующий набор действий в BPMSoft:

Действие	Пояснение
Загрузить сущности из контекста	При исходящем звонке со страницы, формируется контекст вызова, который может иметь ссылки на различные сущности, которые можно будет связать со звонком впоследствии.
Загрузить сущности, привязанные к сущности 2	Сущность1, которая имеет отношение к сущности2 подгружаются в память обработчика.
Загрузить сущности, связанные с участниками звонка	В память обработчика загружаются сущности из БД, которые имеют связь с каким-либо из потенциальных участников звонка (отображены в СТИ).
Загрузить сущности, связанные с участниками звонка с учетом ответственного	В память обработчика загружаются сущности из БД, которые имеют связь с каким-либо из потенциальных участников звонка (отображены в СТИ) + оператор является ответственным в этой сущности.
Задать переменную	Создать в памяти переменную и присвоить ей значение.
Назначить ответственным	Текущий пользователь, который снял трубку и ведет звонок записывается в качестве ответственного в сущность1 (поле OwnerId).
Ничего не делать	Не выполнять никаких действий в BPMSoft.
Открыть и создать	-
Открыть карточку контрагента	Открыть карточку контрагента, связанного со звонком.
Открыть последнюю созданную сущность	Открывается самая свежая из сущностей, которая участвовала в обработке и находится в данный момент в памяти обработчика.
Открыть сущность	В BPMSoft открыть сущность. Пользователю предлагается открыть окно сущности.
Перейти на другую строку действий	Если правило истинно, то выполнить переход к правилу, номер которого указан в поле "Значение".
Привязать данные	-

Действие	Пояснение
карточки к звонку и звонок ко всем	
Привязать к звонку	Сущность1 привязывается к звонку (если в обработке (стеке) несколько сущностей, то привязывается самая последняя в обработке - свежая).
Привязать первую сущность ко второй	Сущность1 записывается в соответствующее поле сущности2 (должна быть связь на уровне БД).
Проверить переменную	Проверяет сущность, если не истина, то ничего не происходит. Если истина, то происходит переход на строку указанную в формуле <Переменная=значение;номер, куда переходим>.
Создать новую сущность	Создается новая сущность и помещается в стек обработчика, как самая последняя (свежая) запись указанного типа.

Требование к заполнению графы "Значение"

При добавлении \ редактировании правила, вы можете в графу "Значение" вводить следующие допустимые значения:

- номер правила, на которое надо перейти (целое положительное число);
- логическое выражение. При этом:

* если требуется задать номер заголовка, то необходимо указать %number% или %номер%. Где, number, номер – это номер телефона Клиента, который будет добавлен автоматически;

* если требуется задать переменную/дополнительное условие, что сделать, то необходимо указать в кавычках название переменной (имя переменной может быть записано на русском), затем знак равенства =, а после значение переменной. Например, вот так:

"НеСоздаватьЛид=Да"

Где НеСоздаватьЛид – это переменная; Да – это значение переменной.

* если требуется проверить переменную/условие, то необходимо указать в кавычках название переменной (имя переменной может быть записано на русском), затем знак равенства =, а после значение переменной и в конце добавить ; и номер правила, на которое надо перейти. Например, вот так:

"НеСоздаватьЛид=Да;2440"

Где НеСоздаватьЛид – это переменная; Да – это значение переменной; 2440 – это порядковый номер правила, к которому нужно перейти.

Как интерпретируются правила, указанные в таблице

Приложение интеграции анализирует правила по порядку и с учетом того, какое значение стоит в графе "Конечное действие при срабатывании". Во время звонка, приложение интеграции выполняет:

1) проверяет правило №1:

* если в графе "Конечное действие при срабатывании" стоит значение "Нет" (значит настройка действий в зависимости от роли включена), то выполняется переход к правилу №2;

* если в графе "Конечное действие при срабатывании" стоит значение "Да" (значит настройка действий в зависимости от роли выключена), то принудительно завершает применение правил данной таблицы по отношению к данному звонку;

2) проверяет правило №2:

* если правило №2 ИСТИННО для текущего звонка, то в BPMSoft выполняется действие, указанное в графе "Действие". При этом:

если в графе "Действие" указано "Перейти на другую строку действий" и в поле "Значение" указан номер правила, то выполняется переход к правилу с указанным номером;

если в графе "Действие" указано иное значение, то проверяется графа "Конечное действие при срабатывании". Если в графе "Конечное действие при срабатывании" стоит значение "Нет", выполняется переход к правилу, указанному строкой ниже в таблице правил;

* если правило №2 ЛОЖНО для текущего звонка, то выполняется переход к правилу, указанному строкой ниже в таблице правил.

Как активировать настройку

Важная информация

Если вы активируете настройку, то правила, указанные в настройке действий в зависимости от роли, начнут реально применяться приложением интеграции к входящим и исходящим звонкам.

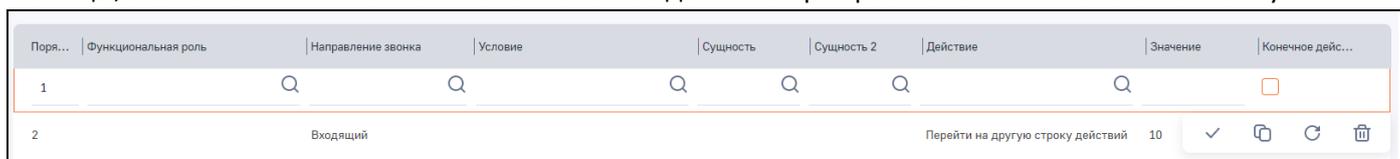
Учтите, что по умолчанию в таблице указаны **тестовые правила обработки звонков**, если у вас они еще не были [настроены ранее](#).

Поэтому, прежде чем активировать настройку, проверьте правила обработки звонков в своей BPMSoft и ознакомьтесь с приведенной [здесь](#) информацией, чтобы решить, какие из них следует изменить.

Как активировать или деактивировать настройку

Для этого, в вашей BPMSoft [откройте](#) настройку. Будет открыта страница "Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)".

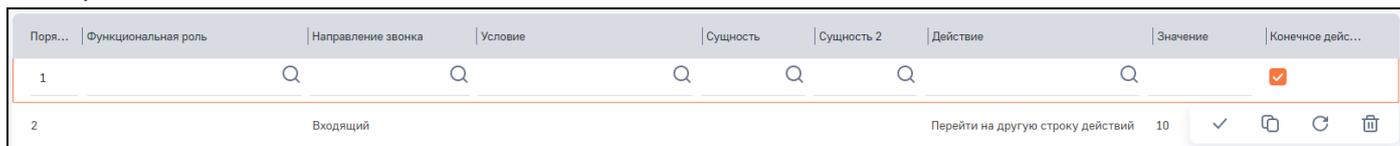
Чтобы **АКТИВИРОВАТЬ** настройку действий в зависимости от роли, нужно нажать на первую строку таблицы, а затем **СНЯТЬ ГАЛОЧКУ** в поле "Конечное действие при срабатывании" и нажать на кнопку  :



Поря...	Функциональная роль	Направление звонка	Условие	Сущность	Сущность 2	Действие	Значение	Конечное дейс...
1								<input type="checkbox"/>
2		Входящий				Перейти на другую строку действий	10	<input type="checkbox"/>

Рисунок 49

Для того, чтобы **ДЕАКТИВИРОВАТЬ** настройку действий в зависимости от роли, нужно нажать на первую строку таблицы, а затем **ПОСТАВИТЬ ГАЛОЧКУ** в поле "Конечное действие при срабатывании" и нажать на кнопку  :



Поря...	Функциональная роль	Направление звонка	Условие	Сущность	Сущность 2	Действие	Значение	Конечное дейс...
1								<input checked="" type="checkbox"/>
2		Входящий				Перейти на другую строку действий	10	<input type="checkbox"/>

Рисунок 50

Управление правилами выполнения действий

Активировав настройку действий в зависимости от роли, вы сможете включать, приостанавливать, добавлять, редактировать и удалять правила. Кроме того, можно удалить правило и запись о нем из всех **историй действий** всех звонков, к которым применялось удаленное правило. Вы также можете настроить порядок применения правил.

Важно. Перед изменением или удалением того или иного правила, проверьте всю **таблицу правил**, проверьте переходы между правилами, которые будут влиять на выполнение действий в вашей BPMSoft. Добавляя новые правила и изменяя параметры существующих правил, вы можете создать множество сущностей и существенно изменить связи между ними. Поэтому не пренебрегайте дополнительной проверкой правил.

Как включить или приостановить действие правила

Для включения и отключения правила, используется специальная колонка "Деактивация" в таблице правил. По умолчанию, колонка "Деактивация" скрыта, чтобы ее добавить в таблицу, выполните **эти действия**. Если она у вас уже есть, то в **настройке "Настройка действий в зависимости от роли"** следует:

1) найдите строку данными нужного вам правила и нажмите на нее:

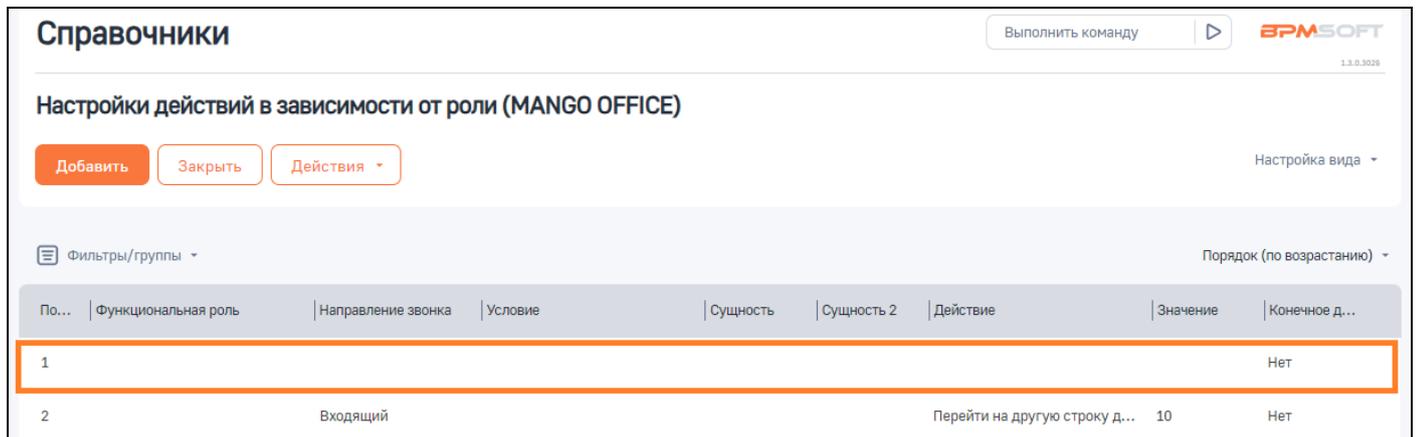


Рисунок 51

2) чтобы **ВЫКЛЮЧИТЬ** правило, надо **УСТАНОВИТЬ ГАЛОЧКУ** в графе "Деактивация" (так, как показано на рисунке ниже) и нажать на кнопку  :

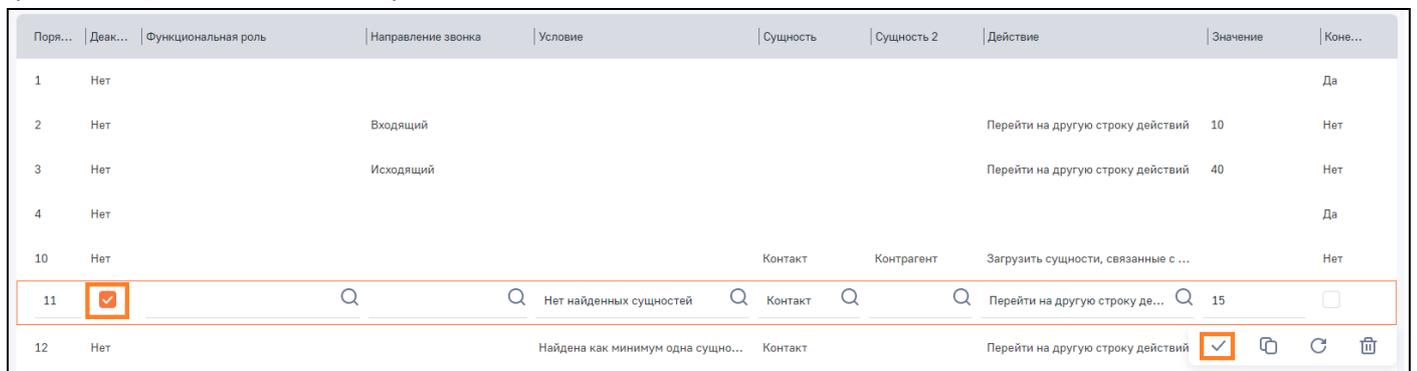


Рисунок 52

Если вам надо **ВКЛЮЧИТЬ** правило, надо **СНЯТЬ ГАЛОЧКУ** в графе "Деактивация" (так, как показано на рисунке ниже) и нажать на кнопку  :

Поря...	Деак...	Функциональная роль	Направление звонка	Условие	Сущность	Сущность 2	Действие	Значение	Коне...
1	Нет								Да
2	Нет		Входящий				Перейти на другую строку действий	10	Нет
3	Нет		Исходящий				Перейти на другую строку действий	40	Нет
4	Нет								Да
10	<input type="checkbox"/>				Контакт	Контрагент	Загрузить сущности, связан...		<input type="checkbox"/>
11	Нет			Нет найденных сущностей	Контакт		Перейти на другую строку действий	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Рисунок 53

Как настроить колонки в таблице

Для этого, в [настройке "Настройка действий в зависимости от роли"](#) следует:

- 1) нажать на пункт "ВИД". Будут открыты дополнительные поля;
- 2) нажать на пункт "Настроить колонки":

Справочники Выполнить команду BPM SOFT 1.3.0.3026

Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)

Добавить Закреть Действия

Настройка вида -

- Настроить итоги
- Настроить колонки**

Фильтры/группы -

По...	Функциональная роль	Направление звонка	Условие	Сущность	Сущность 2	Действие	Значение	Конечное д...
1								Нет

Рисунок 54

- 3) нажать на кнопку  :

Настройка списка Выполнить команду BPM SOFT 1.3.0.3026

Сохранить Отмена

Пор Деа Функциональная роль Направление звонка Условие Сущность Сущность : Действие Значение Кон 

Предпросмотр (топ 10)

П...	Д...	Функциональная роль	Направление звонка	Условие	Сущнос...	Сущнос...	Действие	Значение	К...

Рисунок 55

- 4) выбрать значение "Деактивирована" в выпадающем списке "Колонка";
- 5) нажать на кнопку "ВЫБРАТЬ":

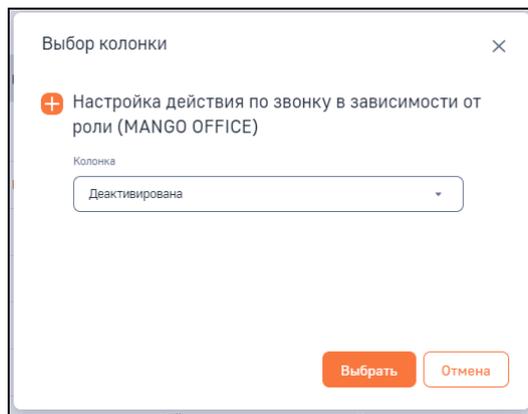


Рисунок 56

6) будет добавлена колонка "Деактивирована" в таблицу правил:

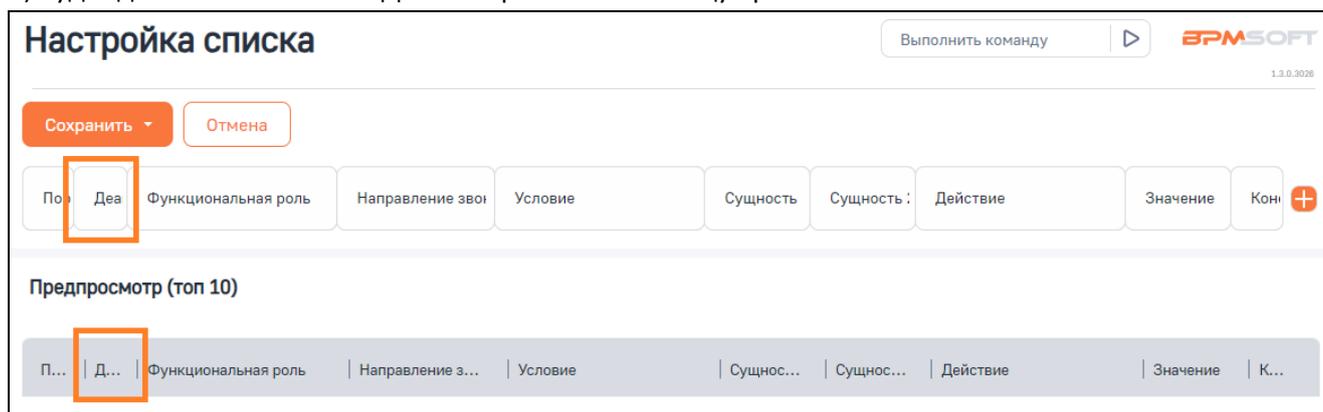


Рисунок 57

7) при необходимости вы можете переместить колонку, наведя на нее курсор мыши, затем нажать и не отпускать левую кнопку мыши. Перетащите курсором колонку в то или иное место таблицы (не обязательно). Кроме того, вы можете расширить отображение колонки:

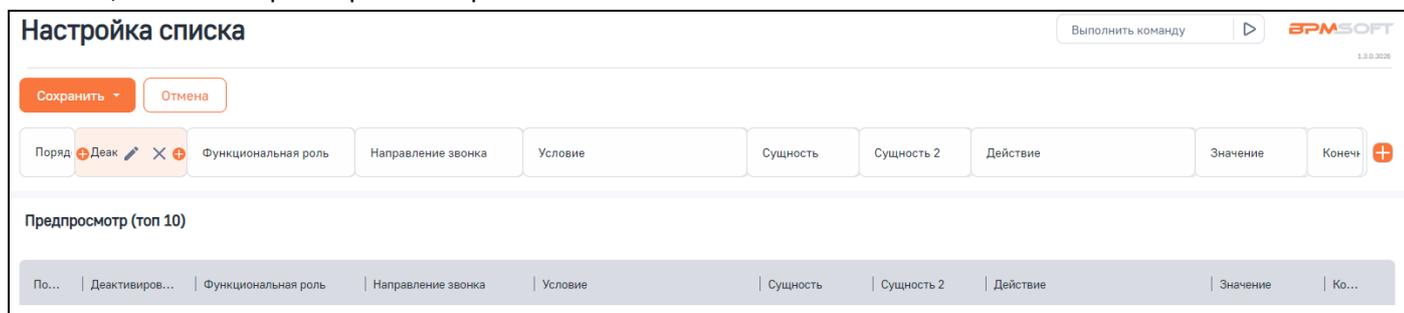


Рисунок 58

8) нажмите на кнопку "Сохранить":

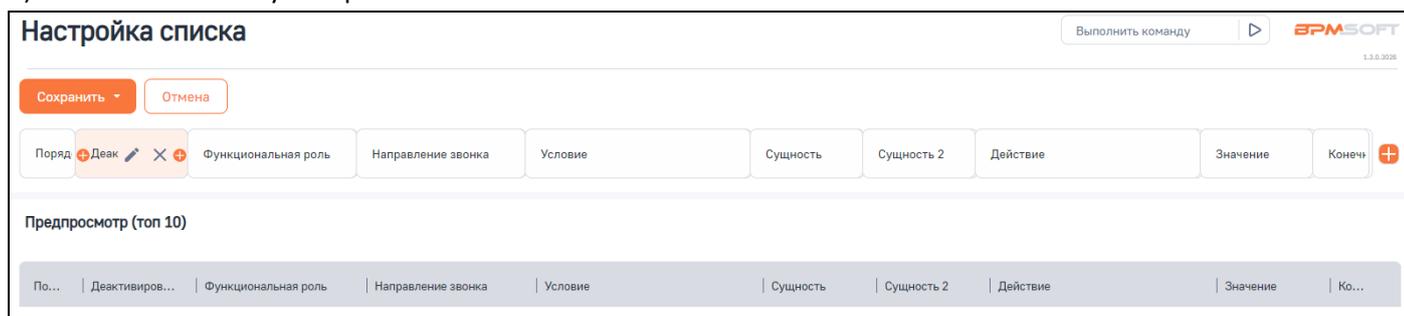


Рисунок 59

Добавление

Важно. В настройку действий в зависимости от роли можно добавить не более 40 правил обработки звонков (всего).

Для этого, в [настройке "Настройка действий в зависимости от роли"](#) следует:

- 1) нажать на строку с данными того *правила*, после которого нужно добавить новое правило. Будут открыты дополнительные поля;
- 2) нажать на кнопку "Добавить":

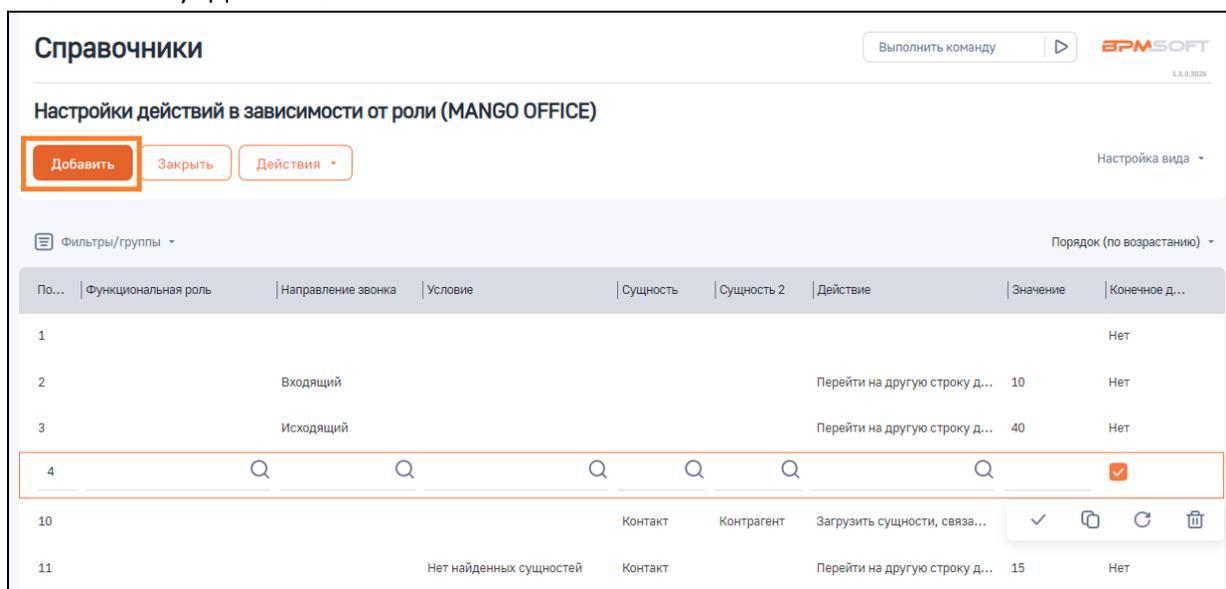


Рисунок 60

3) будет добавлена новая строка для ввода параметров правила. Введите параметры правила, руководствуясь их описанием (см. [Как устроена таблица правил обработки звонков](#));

Примечание. Нажав на кнопку  в том или ином поле, вы увидите список возможных значений данного поля.

- 4) нажмите кнопку , чтобы сохранить введенное правило:

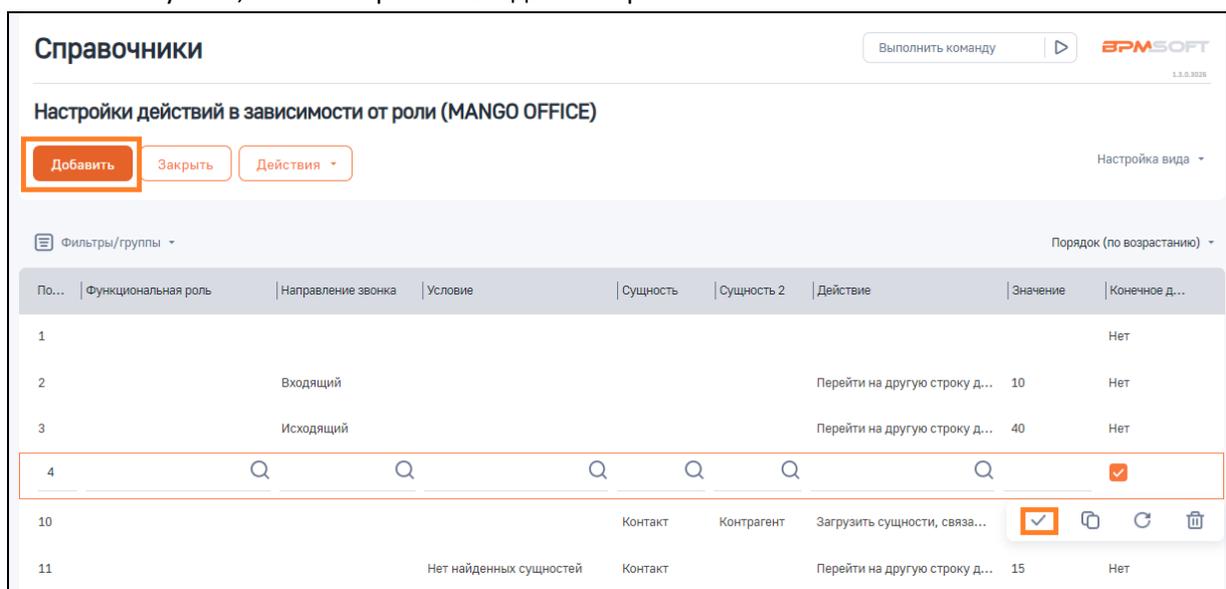


Рисунок 61

Редактирование или удаление правила

Важно.

1) Если вы изменили тот или иной параметр правила и сохранили изменения, то уже не сможете их вернуть, то есть нельзя отменить изменение значения параметра;

2) Удаляемая запись может быть в записи "Действия звонка" на странице звонка. При удалении записи справочника автоматически удаляются детали записи, которые ссылаются на описание записи справочника. Не пренебрегайте дополнительной проверкой.

Для этого, в [настройке "Настройка действий в зависимости от роли"](#) следует:

1) нажмите на строку с данными нужного правила;

2) чтобы редактировать правило, измените значение в том или ином параметре;

Важно. Пока вы не сохранили правило, внесенные изменения можно отменить, нажав на кнопку  .

3) после того как вы внесли все необходимые правки, сохраните правило, нажав  .

Важно. После сохранения правила, внесенные изменения нельзя отменить (только путем повторного редактирования).

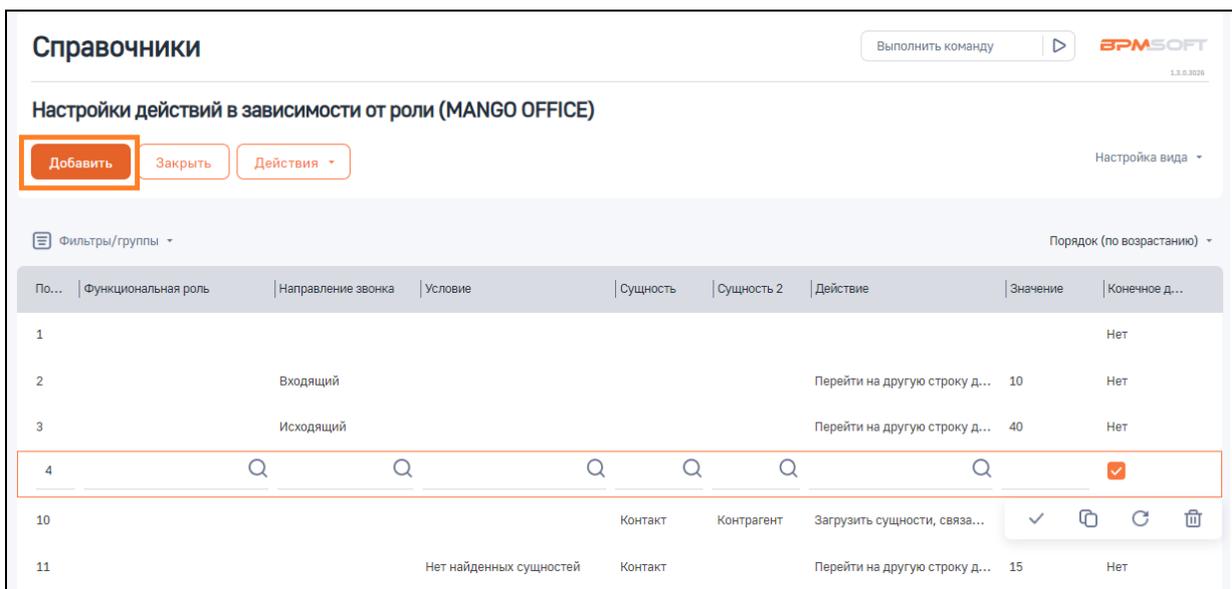


Рисунок 62

Чтобы удалить правило, нажмите на кнопку  . Будет открыто окно с предупреждением о том, что вместе с правилом будет удалена запись о его применении в [истории действий](#) всех звонков:

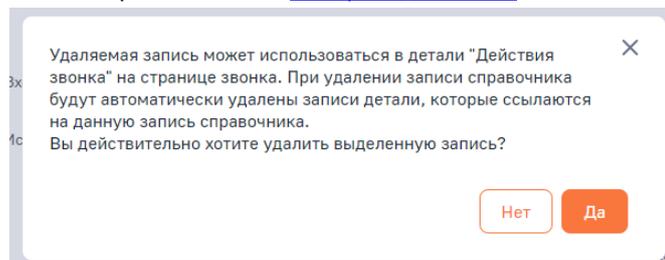


Рисунок 63

Настройка "Сохранять историю действий по звонкам"

Общее

Благодаря [настройке "Настройка действий в зависимости от роли"](#), приложение интеграции во время звонка может автоматически создавать сущности в BPMSoft на основе указанных вами условий.

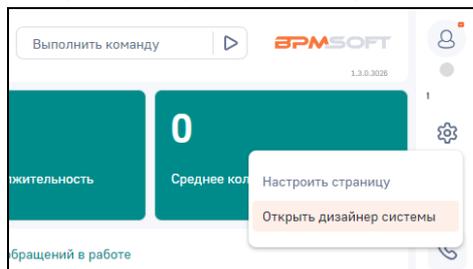
Эта настройка "Сохранять историю действий по звонкам" влияет сохранение в карточке звонка информации о примененных правилах, в том числе, какие действия были выполнены и какие сущности были загружены, либо созданы в BPMSoft.

Отключив данную настройку, приложение интеграции все равно будет сохранять историю [действий по звонкам](#), однако вы не увидите эту информацию в карточке звонка.

Как включить или выключить настройку

Для этого, в вашем BPMSoft выполните следующие действия:

1) нажмите на кнопку  и выберите пункт "Открыть дизайнер системы":



2) нажмите на ссылку "Системные настройки" в блоке "Настройка системы":

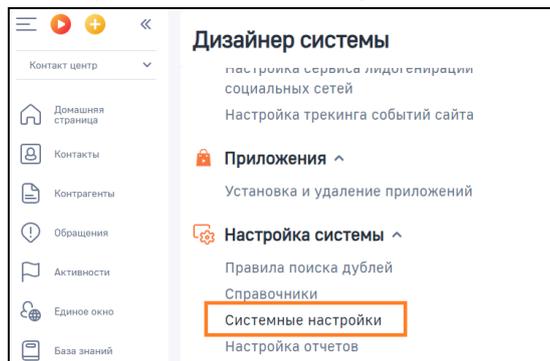


Рисунок 64

3) нажмите на строку "Сохранять историю действий по звонкам". Будут открыты дополнительные поля:

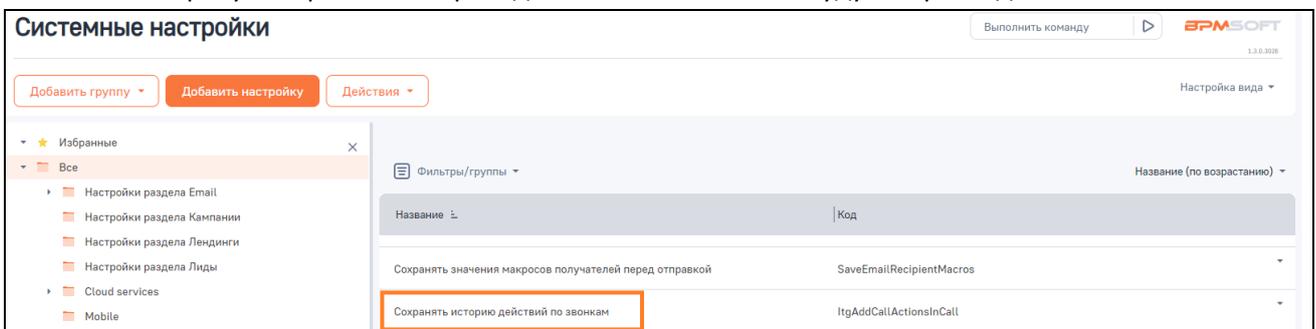


Рисунок 65

4) нажмите на кнопку "Открыть":

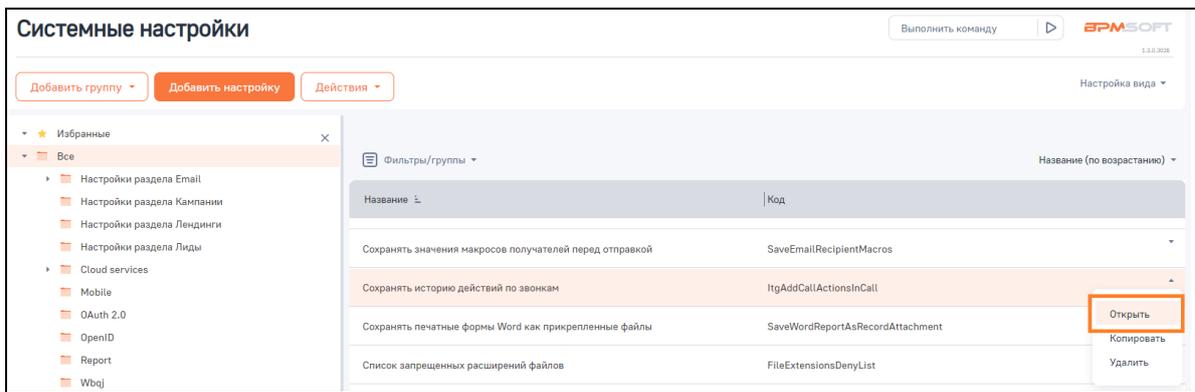


Рисунок 66

5) чтобы включить историю сохранений действий по звонкам, нужно активировать переключатель "Значение по умолчанию". А чтобы выключить настройку, деактивируйте переключатель "Значение по умолчанию". Нажмите кнопку "Сохранить", чтобы сохранить настройки.

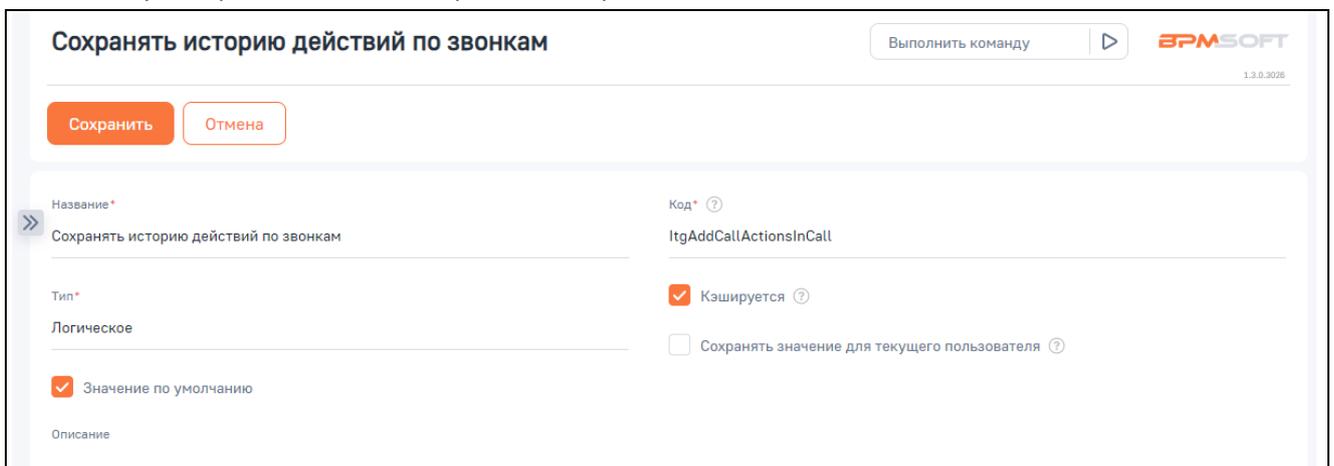


Рисунок 67

Дальнейшие действия

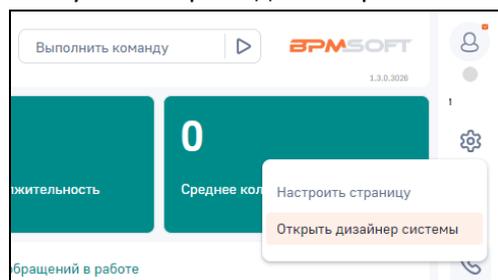
После включения настройки "Сохранять историю действий по звонкам", [проверьте](#) включена ли настройка Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)".

- если настройка включена, то проверьте правила обработки звонков в своей BPMSoft и ознакомьтесь с приведенной [здесь информацией](#), чтобы решить, какие из них следует изменить;
- если настройка отключена, то правила обработки звонков будут применяться [не полностью](#).

Как проверить, включена ли настройка "Настройки действий в зависимости от роли"

Для этого, в вашей BPMSoft следует:

- 1) нажмите на кнопку  и выберите пункт "Открыть дизайнер системы":



- 2) нажмите на ссылку "Справочники" в блоке "Настройка системы":

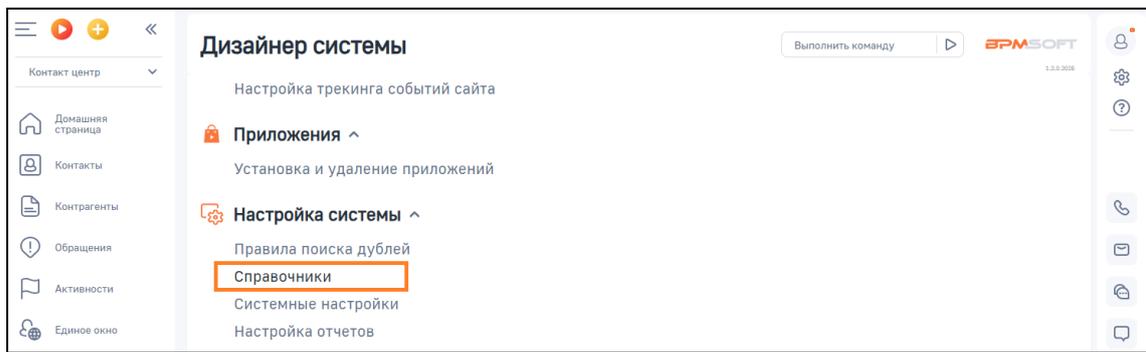


Рисунок 68

3) нажмите на строку "Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)". Будут открыты дополнительные поля:

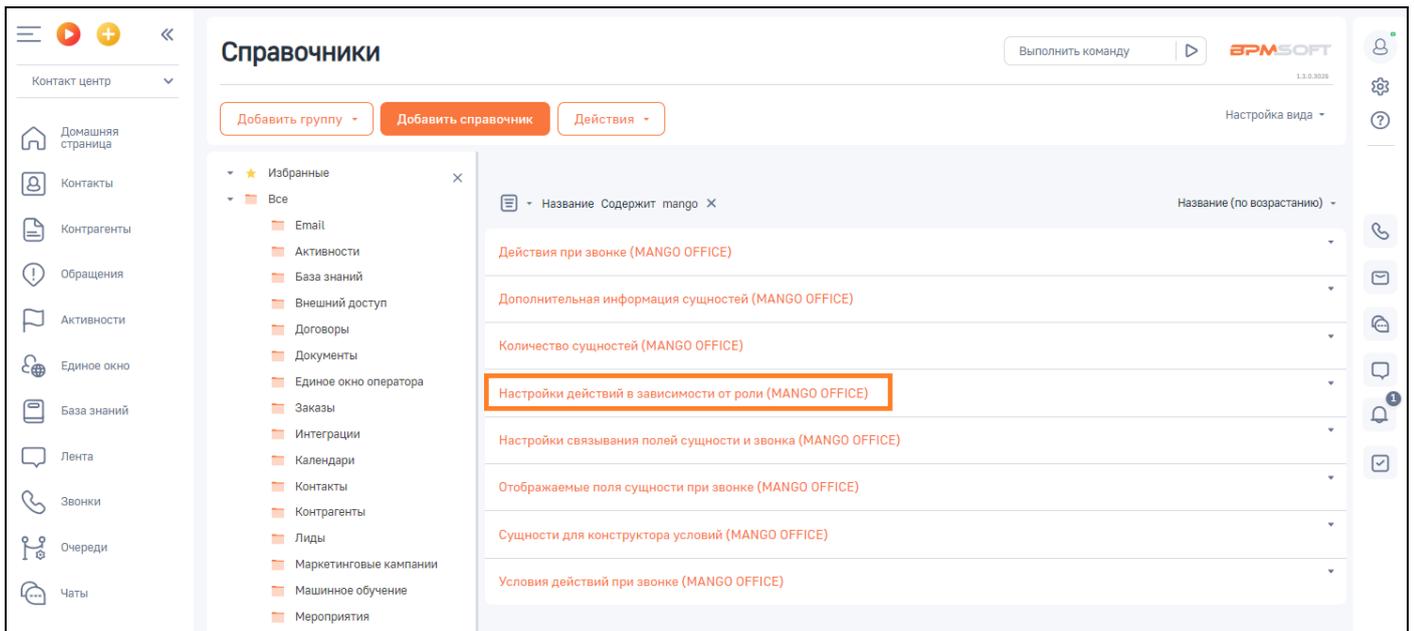


Рисунок 69

4) нажмите на кнопку "Открыть наполнение" или дважды щелкните по строке. Будет открыта страница "Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)":



Рисунок 70

5) посмотрите, указано ли значение "Нет" в первой строке таблицы (столбец "Конечное действие при срабатывании"). Настройка "Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)" включена, если в первой строке таблицы, в столбце "Конечное действие при срабатывании" указано значение "Нет".

Примечание. Если настройка отключена, то правила обработки звонков будут применяться не полностью.

Справочники Выполнить команду  BPM SOFT 1.3.0.3026

Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)

Добавить Заккрыть Действия ▾ Настройка вида ▾

Фильтры/группы ▾ Порядок (по возрастанию) ▾

По...	Функциональная роль	Направление звонка	Условие	Сущность	Сущность 2	Действие	Значение	Конечное д...
1								Нет
2		Входящий				Перейти на другую строку д...	10	Нет
3		Исходящий				Перейти на другую строку д...	40	Нет

Рисунок 71

Отчет "Действия звонка"

Узнайте, какие правила обработки звонков применялись при обработке того или иного звонка.

Общее

Отчет показывает путь звонка от [первого правила обработки звонков до последнего](#), тем самым позволяя понять, какие правила и в какой последовательности автоматически применялись при обработке звонка. Кроме того, он помогает выявить сущности, созданные в BPMSoft при обработке звонка тем или иным правилом.

Требования

В системных настройках должна быть включена [настройка "Сохранять историю действий по звонкам"](#). Кроме того, следует включить [настройку "Настройки действий в зависимости от роли \(MANGO OFFICE\)"](#), это надо сделать, чтобы начали применяться правила обработки звонков. Также, при необходимости, вы можете [изменить](#) правила обработки звонков так, как вам нужно.

Как открыть отчет

Чтобы открыть отчет "Действия звонка", выполните следующие действия в BPMSoft:

- 1) перейдите в раздел "Звонки";
- 2) нажмите на строку с данными звонка. Будут открыты общие сведения о звонке:

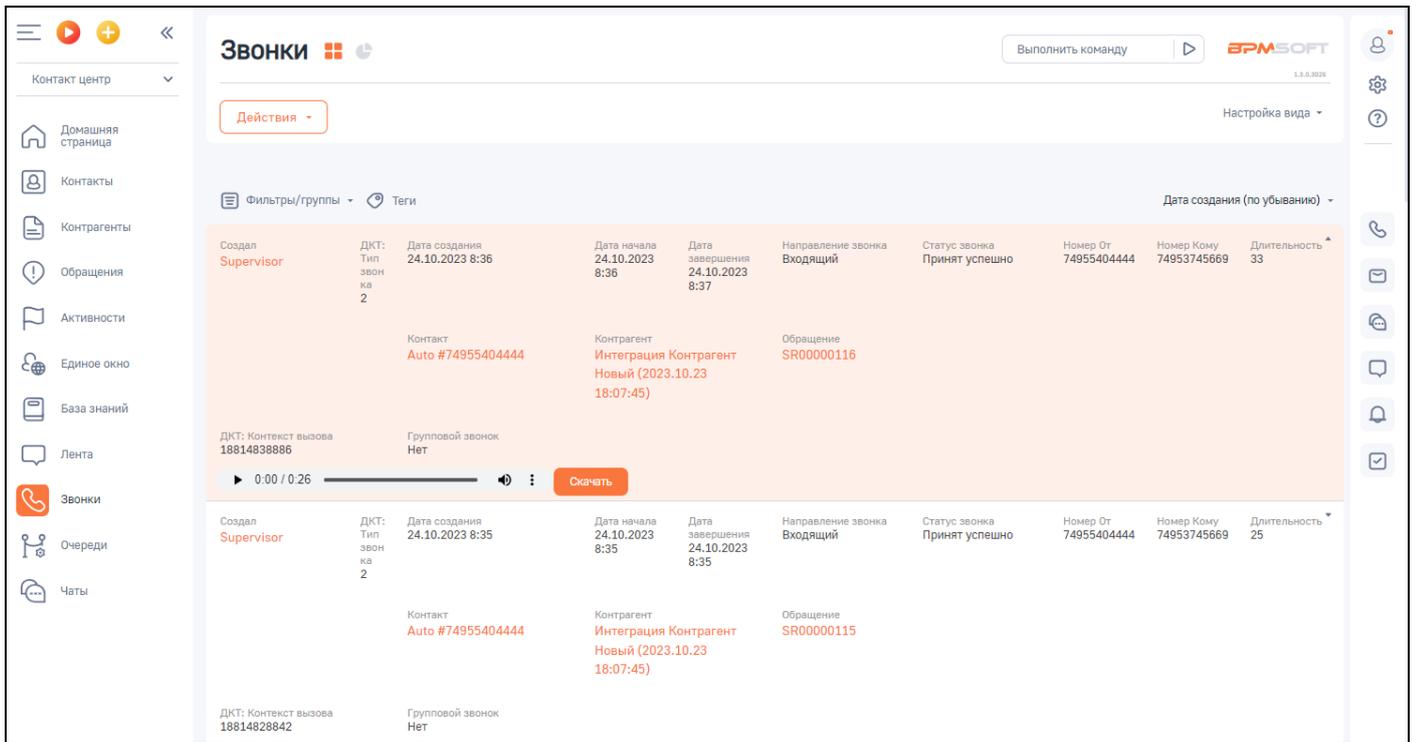


Рисунок 72

3) нажмите кнопку "Открыть" или дважды кликните на строку:

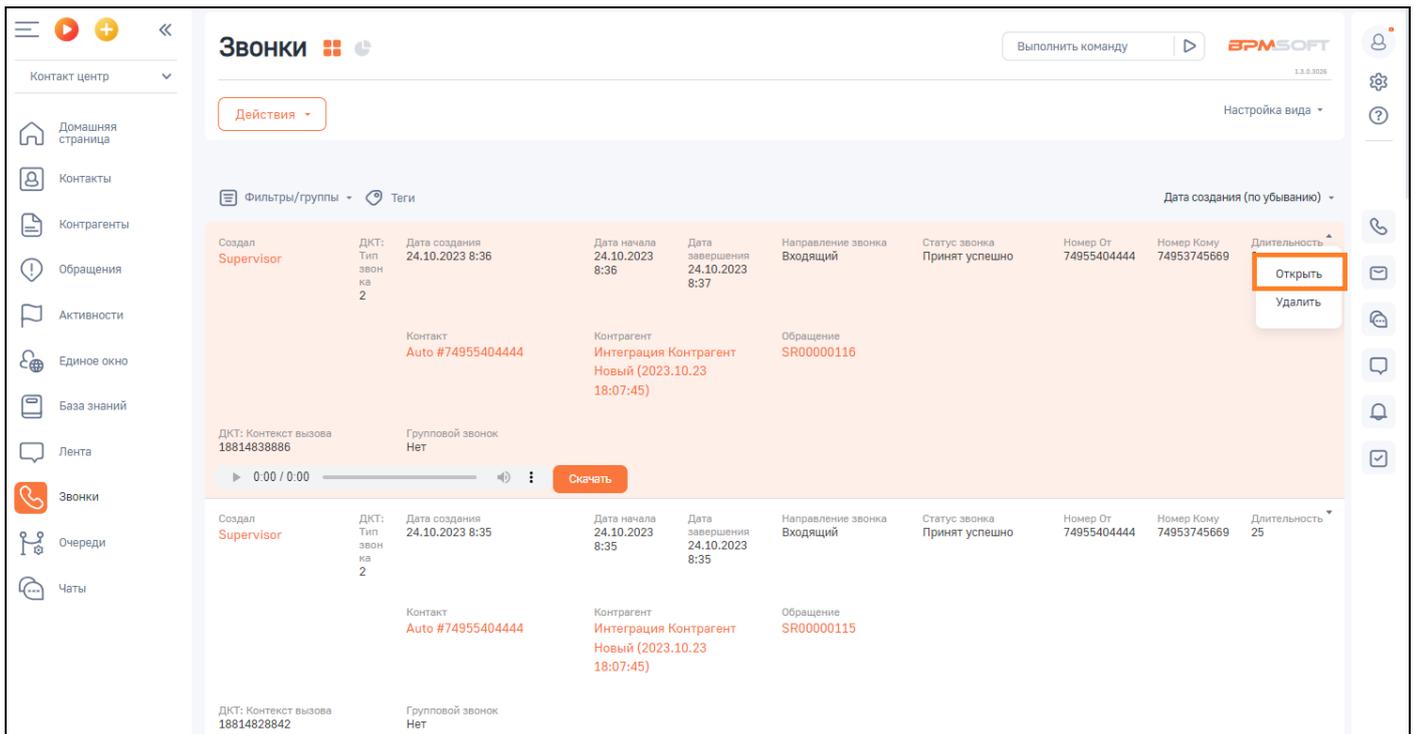


Рисунок 73

4) откройте вкладку "Основная информация". В блоке "Действия звонка" будут показаны данные отчета:

Структура отчета

В карточке звонка на вкладке "Основная информация" отображается блок "Действия звонка". В этом блоке вы можете видеть данные отчета.

Данные о правилах, применённых к звонку

Отчет "Действия звонка" содержит список правил, примененных к звонку (одна строка=одно правило), название сущностей, созданных в BPMSoft и переходов между правилами.

Столбцы отчета:

Название столбца	Пояснение
Порядок	Порядковый номер правила в таблице настройке
Направление звонка	Направление звонка, к которому применено правило
Функциональная роль	Роль (группа) сотрудников, обработавших звонок
Условие	Условие, указанное в правиле, примененном к звонку
Сущность	Сущность, над которой выполнено действие
Сущность 2	Сущность, связанная с предыдущей сущностью
Действие	Действие, выполненное приложением интеграции в BPMSoft
Значение	Номер правила, к которому совершен переход, либо логическое выражение

Сообщение "Нет данных"

Если в блоке "Действия звонка" отсутствуют данные, значит в момент поступления звонка была *выключена* [настройка "Сохранять историю действий по звонкам"](#). Пока вы не включите данную настройку, в отчете будет отображаться сообщение "Нет данных".

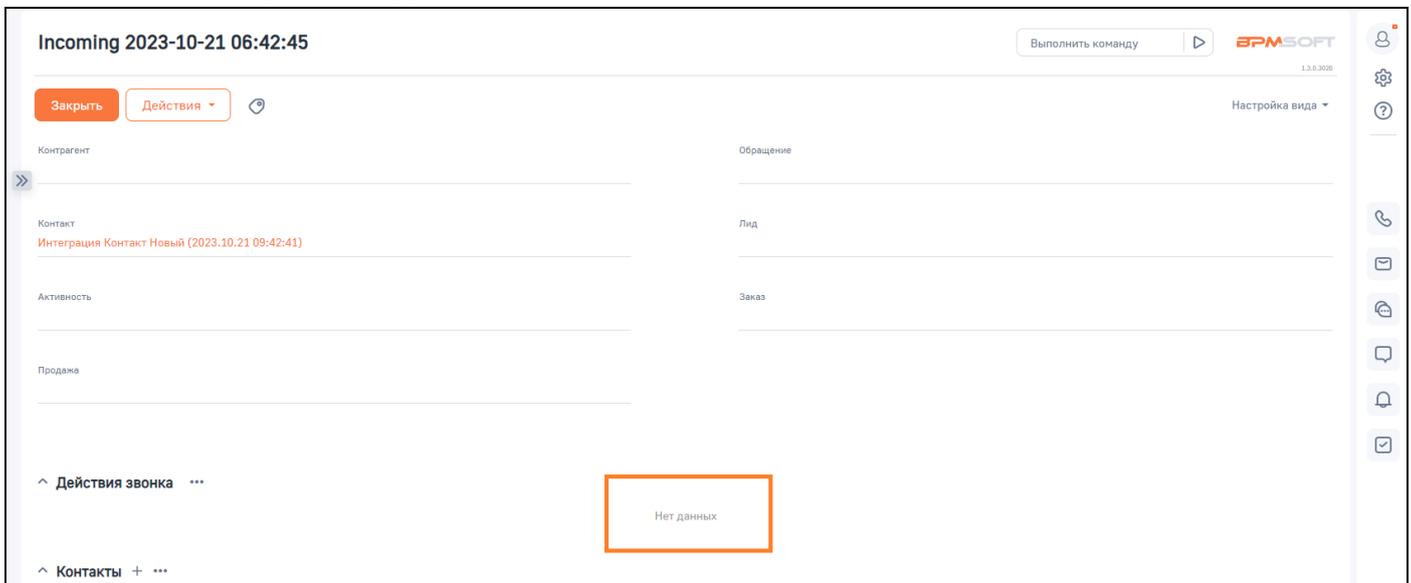


Рисунок 76

Сообщение "1". Неполная настройка сохранения истории действий по звонкам

В блоке "Действия звонка" может отображаться только строка с цифрой 1.

Причина данного сообщения – это неполная настройка сохранения истории действий по звонкам. Убедитесь, что вы включили [настройку "Сохранять историю действий по звонкам"](#), а также [настройку "Настройки действий в зависимости от роли \(MANGO OFFICE\)"](#). Пока вы не включите эти две настройки, в отчете будет отображаться сообщение "1".

Если ранее была включена настройка "[Использовать желтые страницы](#)", то в созданном контакте / контрагенте /лиде будет указана информация о Клиенте (юридическом лице), полученная из справочника "Желтые страницы".

Чтобы завершить звонок, нужно положить трубку рабочего телефона или нажать кнопку  в карточке звонка.

Исходящий звонок

Вы можете инициировать исходящий звонок, кликнув по номеру телефона в интерфейсе BPSOft или набрать его на своем рабочем телефоне. Например, по клику по номеру телефона контрагента будет инициирован исходящий звонок этому контрагенту:

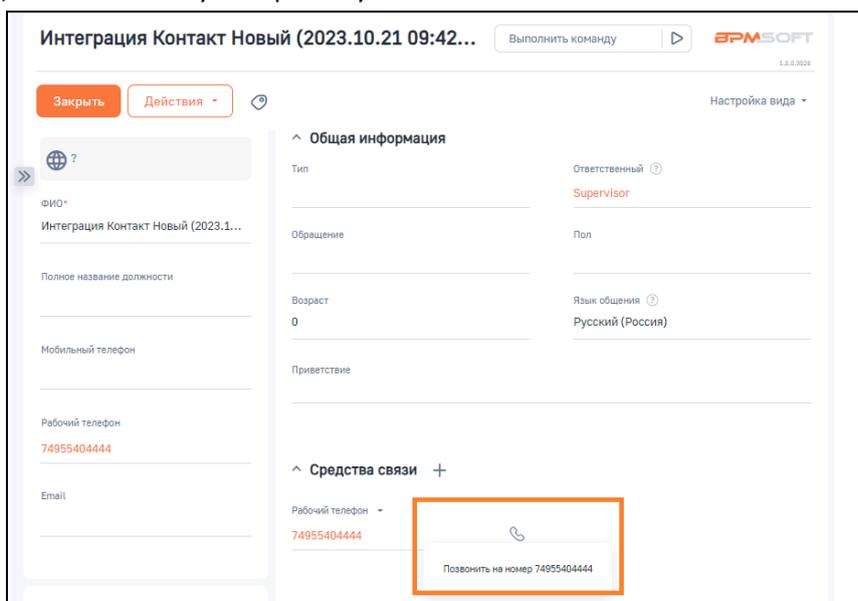


Рисунок 79

При этом, если сотрудник кликнул на номер телефона в BPSOft, то сначала зазвонит его рабочий телефон, и только после того как сотрудник поднимет трубку – начнется звонок на выбранный номер телефона, а также в BPSOft будет показана карточка исходящего звонка.

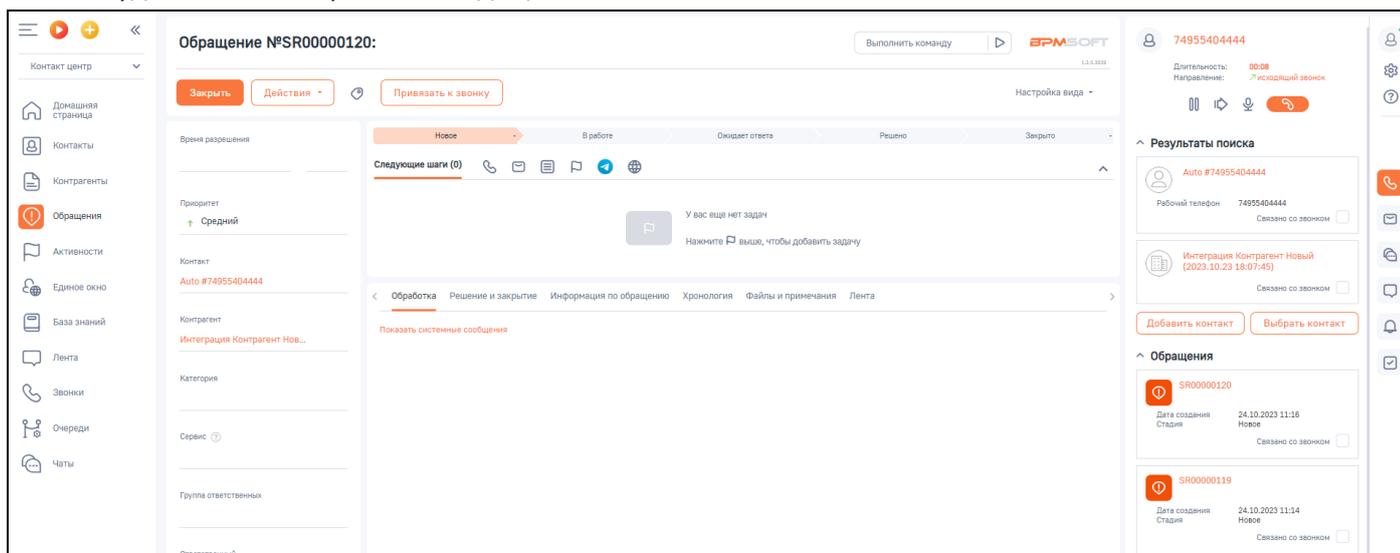


Рисунок 80

Как перевести звонок на другого сотрудника или произвольный номер

Общее

Приложение интеграции позволяет во время разговора перевести звонок на другого сотрудника или внешний номер. Перевод выполняется в коммутационной панели.

Доступны следующие варианты:

- **С консультацией.** Этот вариант подходит, если нужно сначала пообщаться (консультироваться) с другим сотрудником, на которого будет переведен звонок. Например, если вы в консультационной панели выберите сотрудника или введете произвольный номер, и активируете переключатель "С консультацией", вы будете соединены с выбранным сотрудником или номером. При этом, будет переведен в режим удержания звонок, который вы хотите перевести. Если сотрудник, на которого переводится звонок, не берет трубку или в процессе консультации вопрос был решен без необходимости перевода звонка, то можно отменить перевод;

- **Без консультации** или по-другому "слепой перевод". При выборе этого варианта, звонок немедленно переводится на выбранного сотрудника или введенный произвольный номер.

Ограничения

1) Перевод звонка можно выполнить только во время обработки звонка (когда установлено соединение между абонентами);

2) Отменить перевод звонка можно только при переводе с консультацией.

Как перевести звонок с консультацией

Чтобы перевести звонок с консультацией, в коммутационной панели BPMSoft следует:

1) нажать на кнопку  ;

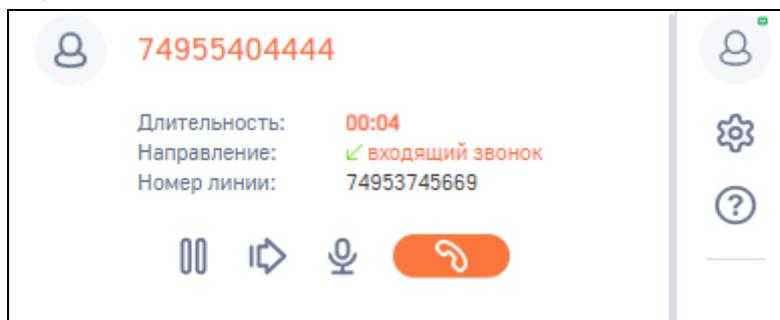


Рисунок 81

2) активировать переключатель "Консультация";

3) если нужно перевести звонок на сотрудника, которому выдан внутренний номер телефона ВАТС, то надо:

а) нажать на значение "ВЫБРАТЬ" напротив поля "Группы/Сотрудники":

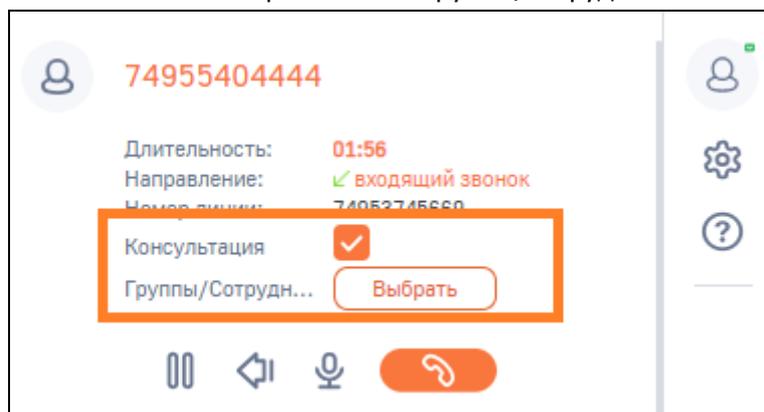


Рисунок 82

б) кликните по полю "Группы/Сотрудники". Появится выпадающий список ваших сотрудников, которые имеют внутренний номер телефона ВАТС и, на которых можно перевести звонок. Вам нужно выбрать номер сотрудника, на которого будет переведен звонок;

Примечание. Начните печатать номер телефона сотрудника, на которого надо перевести звонок, в поле "Группы/Сотрудники". Будет показан список сотрудников, соответствующих введенному номеру.

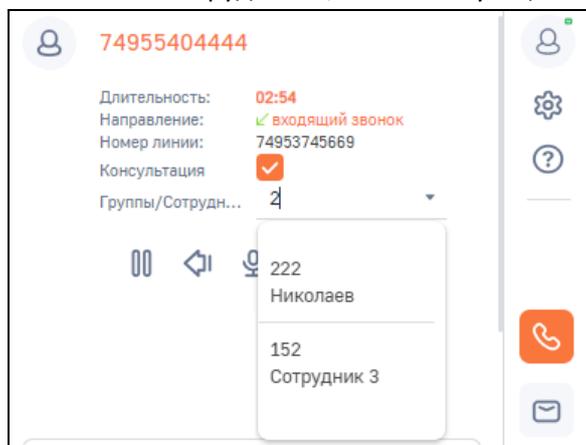


Рисунок 83

4) если нужно перевести звонок на произвольный номер телефона, то надо ввести произвольный номер в поле "Кому вы хотите позвонить":

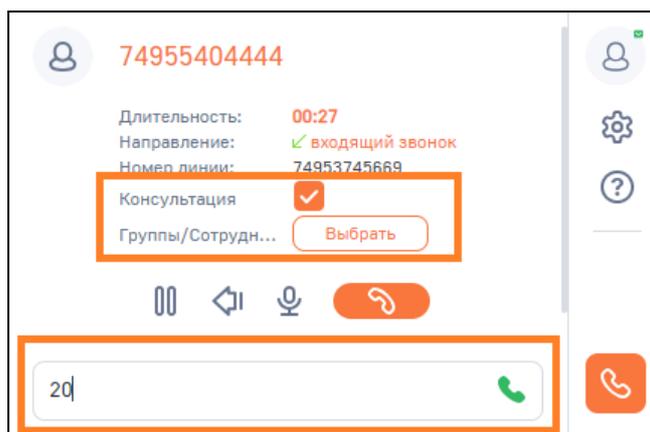


Рисунок 84

5) нажмите на кнопку . Текущий звонок Клиента будет поставлен на удержание и начнется звонок выбранному сотруднику, либо на введенный произвольный номер.

Как только вызываемый абонент снимет трубку, между вами будет установлено соединение. После разговора с абонентом, чтобы *перевести звонок на выбранного сотрудника / введенный номер телефона*, нужно нажать на ссылку "**СОЕДИНИТЬ**" в поле "Консультация".

Иначе, если абонент, на которого переводится звонок, не берет трубку или в процессе консультации вопрос был решен без необходимости перевода звонка, то можно *отменить перевод*. Для этого нужно нажать на ссылку "**ВЕРНУТЬСЯ**" в поле "Консультация".

Важно. Нажатие кнопки "Отбой" на коммутационной панели не приведет к переводу звонка.

Слепой перевод или как перевести звонок без консультации

Чтобы выполнить слепой перевод звонка, то есть без предварительной консультации, в коммутационной панели ВРМSoft следует:

1) нажать на кнопку  ;

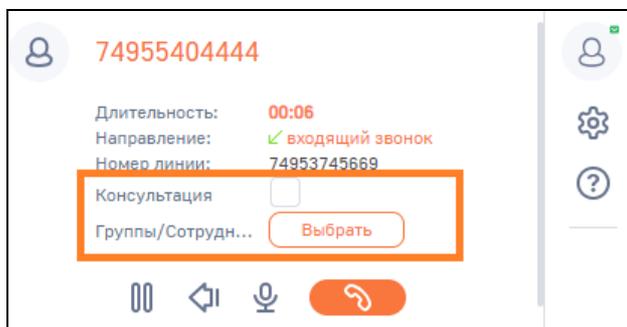


Рисунок 85

2) если нужно перевести звонок на сотрудника, которому выдан внутренний номер телефона ВАТС, то надо:

а) нажать на значение "ВЫБРАТЬ" напротив поля "Группы/Сотрудники":

б) кликните по полю "Группы/Сотрудники". Появится выпадающий список ваших сотрудников, которые имеют внутренний номер телефона ВАТС и, на которых можно перевести звонок. Вам нужно выбрать номер сотрудника, на которого будет переведен звонок;

Примечание. Начните печатать номер телефона сотрудника, на которого надо перевести звонок, в поле "Группы/Сотрудники". Будет показан список сотрудников, соответствующих введенному номеру.

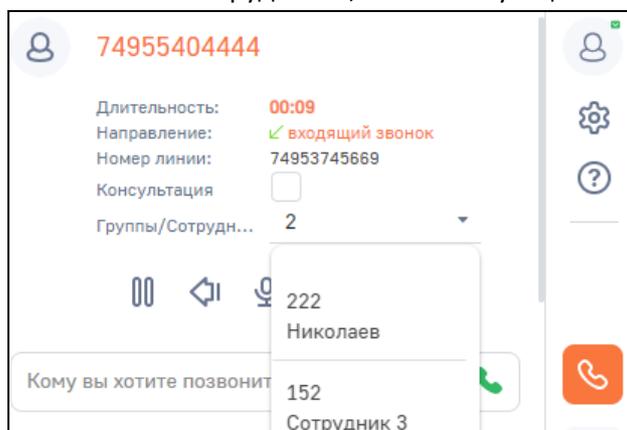


Рисунок 86

3) если нужно перевести звонок на произвольный номер телефона, то надо ввести произвольный номер в поле "Кому вы хотите позвонить":

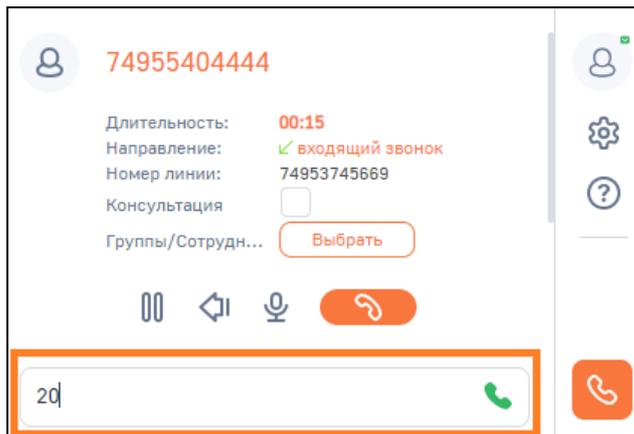


Рисунок 87

4) нажмите на кнопку  , см. рисунок ниже. Звонок немедленно переведется на выбранного сотрудника или введенный произвольный номер.

Важно. Нажатие кнопки "Отбой" на коммутационной панели не приведет к переводу звонка.

Пропущенные звонки

Если сотрудник отсутствовал на рабочем месте и были пропущенные звонки, то вне зависимости, был открыт BPMSoft у него или не был открыт, в BPMSoft попадет информация о пропущенных звонках. Чтобы увидеть все пропущенные звонки, необходимо:

1) нажать на пункт "Контакт-центр" в раскрывающемся списке:

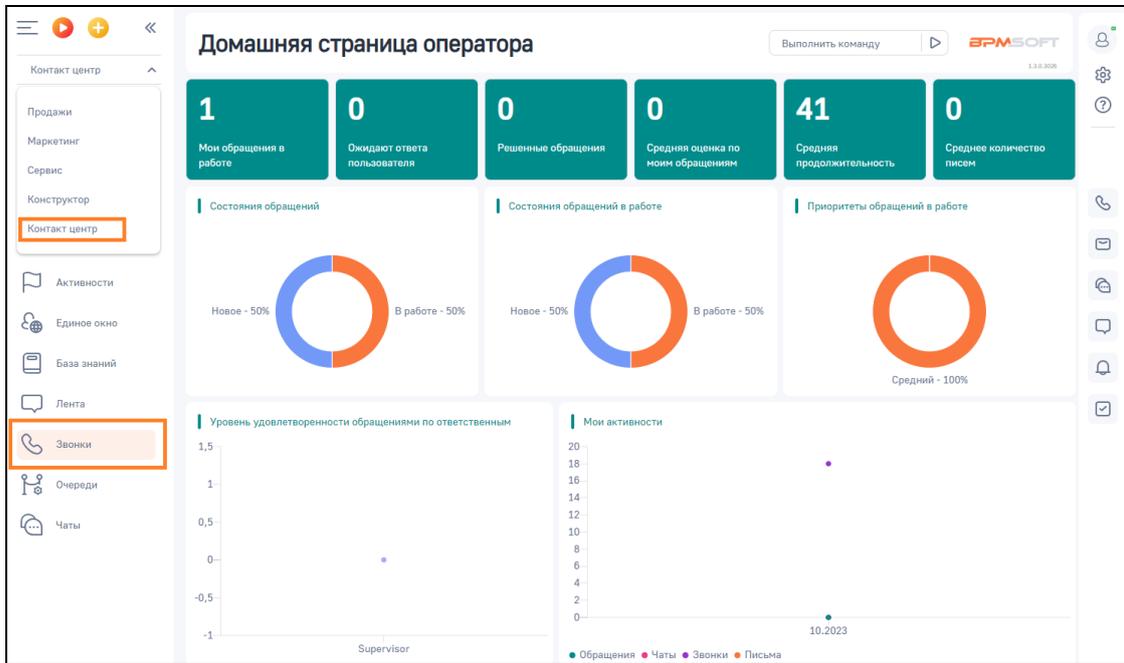


Рисунок 88

2) нажать на пункт "Звонки". Будет открыта таблица звонков, в которой отображаются все звонки, совершенные через вашу Виртуальную АТС, при этом пропущенным звонкам будет присвоен статус "Пропущенный":

Создал	Дата создания	Дата начала	Дата завершения	Направление звонка	Статус звонка	Номер От	Номер Кому	Длительность
Supervisor	24.10.2023 11:30	24.10.2023 11:30	24.10.2023 11:30	Входящий	Принят успешно	74955404444	74953745669	17
Supervisor	24.10.2023 11:29	24.10.2023 11:28	24.10.2023 11:30	Входящий	Принят успешно	74955404444	74953745669	96
Supervisor	24.10.2023 11:25	24.10.2023 11:25	24.10.2023 11:27	Входящий	Принят успешно	74955404444	74953745669	132

Рисунок 89

Примечание. Если колонка "Статус звонка" не отображается, то нужно [настроить](#) внешний вид таблицы звонков.

Настройка внешнего вида таблицы звонков

Чтобы настроить внешний вид таблицы звонков, необходимо:

- 1) нажать на пункт "Контакт-центр" в раскрывающемся списке;
- 2) нажать на пункт "Звонки";
- 3) нажать на ссылку "ВИД", затем в открывшемся списке выберите пункт "Настроить колонки":

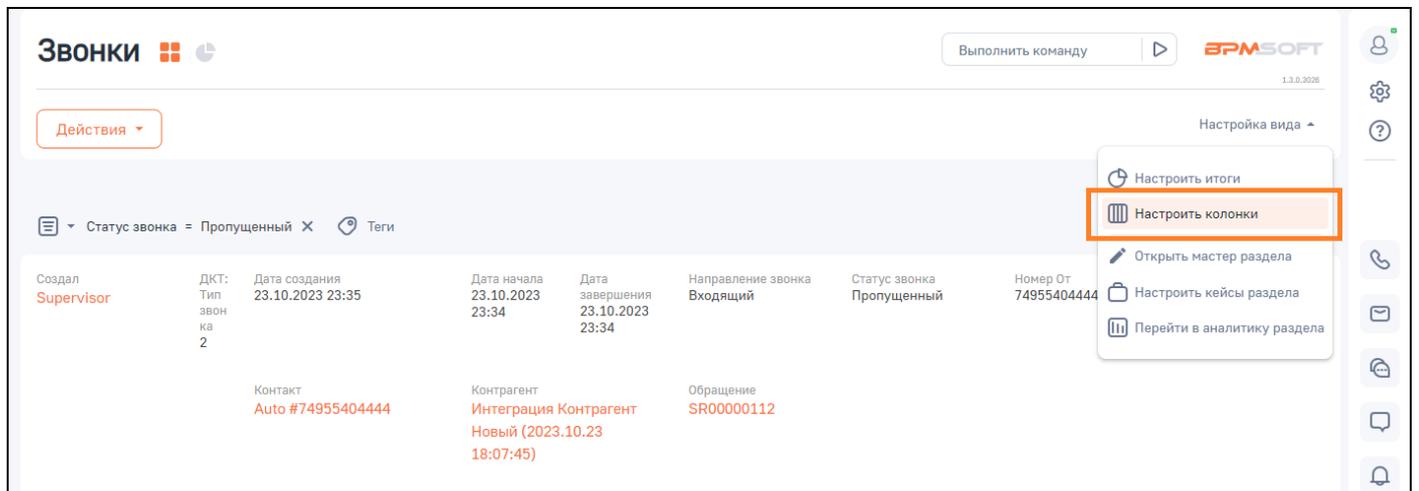


Рисунок 90

- 4) нажать на кнопку  на открывшейся странице "Настройка списка":

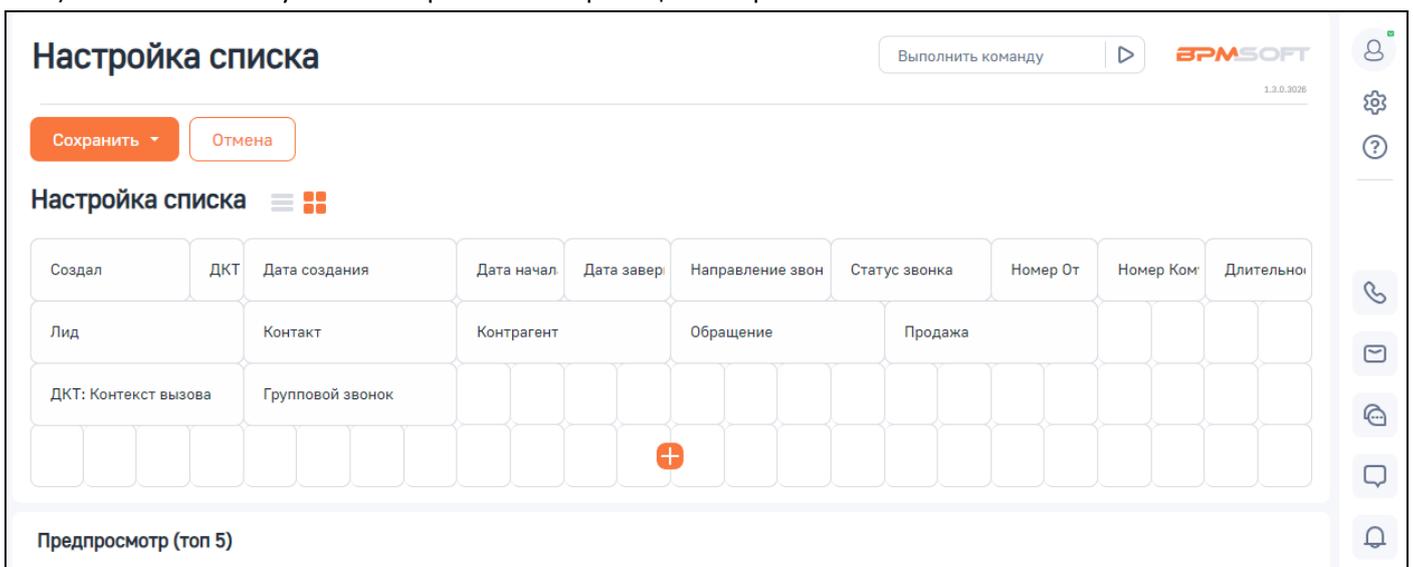


Рисунок 91

- 5) в открывшемся окне "Выбор колонки" в поле "Колонка" ввести "Статус звонка". Будет показан выпадающий список из названий колонок, в котором нужно кликнуть на значение "Статус звонка";
- 6) нажать на кнопку "Выбрать":

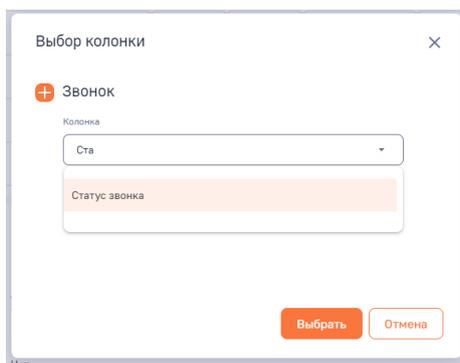


Рисунок 92

Будет закрыто окно "Выбор колонки" и снова открыто окно "Настройка списка", в котором нужно нажать кнопку "Сохранить":

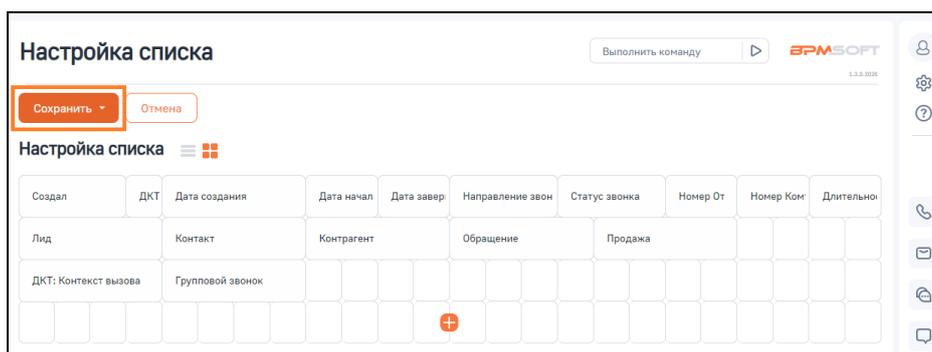


Рисунок 93

История вызовов

Каждый звонок от контакта отображается в истории взаимоотношений с контактом. Чтобы открыть эту историю, необходимо:

- 1) нажать на пункт "Контакты". Будет открыт список ваших контактов;
- 2) нажать на строку с данными контакта (на белый фон строки). Будут открыты дополнительные поля;
- 3) нажать на кнопку "Открыть":

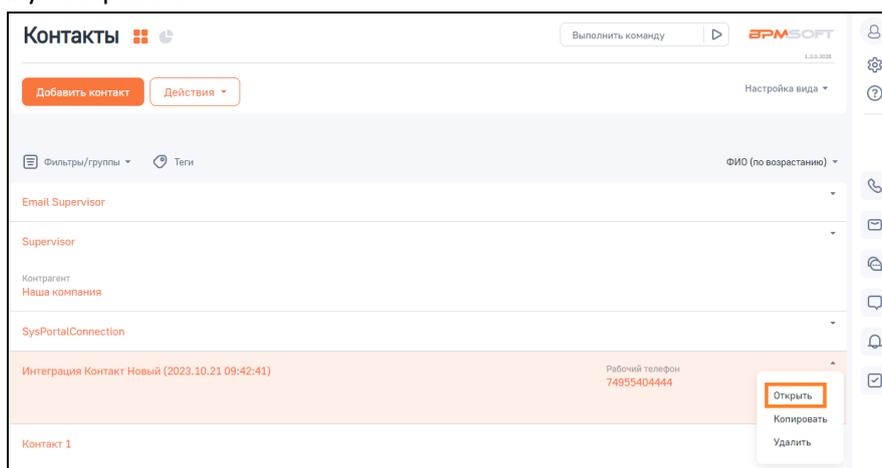
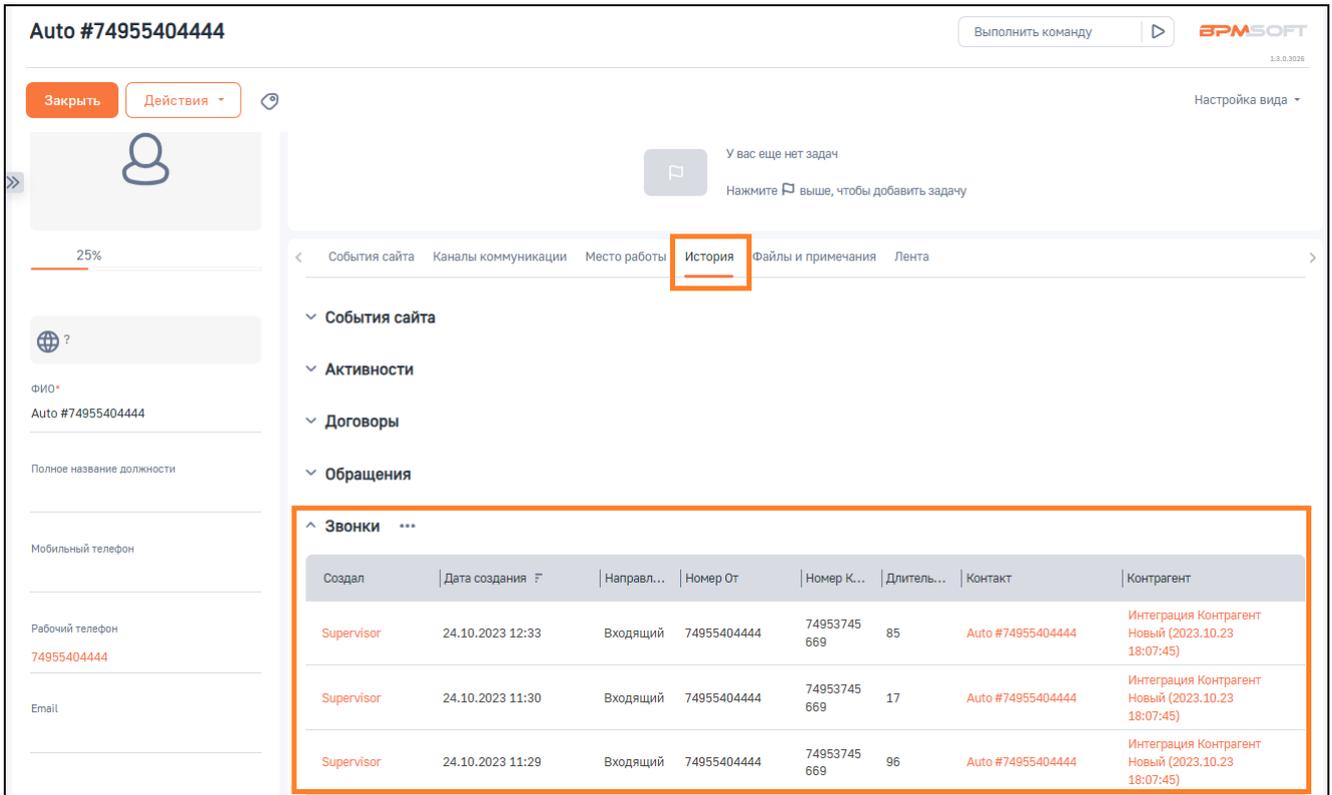


Рисунок 94

В открывшейся карточке контакта выполните следующие действия:

- 1) нажать на кнопку  чтобы открыть дополнительные вкладки карточки контакта;
- 2) нажать на вкладку "История". Будет отображена история взаимодействия с выбранным контактом:



Auto #74955404444

Выполнить команду  EPM50FT 1.3.0.3026

Настройка вида

У вас еще нет задач
Нажмите  выше, чтобы добавить задачу

25%

События сайта Каналы коммуникации Место работы **История** Файлы и примечания Лента

События сайта

Активности

Договоры

Обращения

Звонки ***

Создал	Дата создания	Направ...	Номер От	Номер К...	Длитель...	Контакт	Контрагент
Supervisor	24.10.2023 12:33	Входящий	74955404444	74953745669	85	Auto #74955404444	Интеграция Контрагент Новый (2023.10.23 18:07:45)
Supervisor	24.10.2023 11:30	Входящий	74955404444	74953745669	17	Auto #74955404444	Интеграция Контрагент Новый (2023.10.23 18:07:45)
Supervisor	24.10.2023 11:29	Входящий	74955404444	74953745669	96	Auto #74955404444	Интеграция Контрагент Новый (2023.10.23 18:07:45)

Рисунок 95

Запись разговоров

Если в Виртуальной АТС подключена [услуга записи разговоров](#), то при наличии записи разговора - ее можно прослушать и/или скачать в BPMSoft.

Примечания:

- 1) запись разговора может отобразиться в карточке звонка с небольшой задержкой.
- 2) если длительность разговора менее 6 сек, то запись разговора не сохранится в Виртуальной АТС и соответственно ссылка на нее не отобразится в BPMSoft. Если в ходе обработки вызова, сотрудники переводили его на других сотрудников, то в BPMSoft будут сохранены все записи разговоров с клиентом с каждым из сотрудников;

Чтобы перейти к записи разговора, необходимо:

- 1) нажать на пункт "Звонки";
- 2) нажать на строку с данными разговора. Будут отображены дополнительные элементы интерфейса; кнопки "Открыть", "Удалить";
- 3) чтобы прослушать запись, нужно нажать на кнопку , а чтобы скачать запись – нажать на кнопку  :

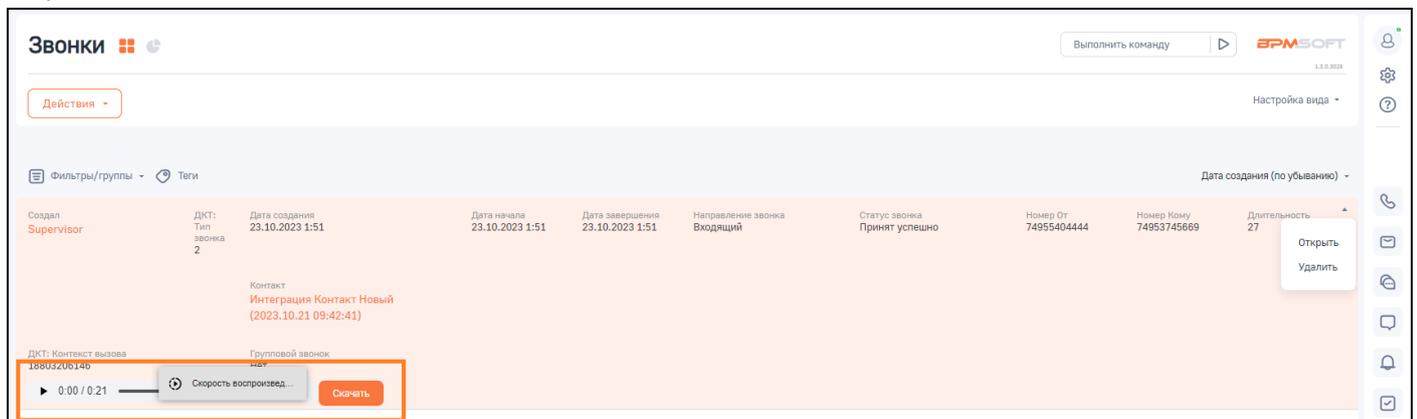


Рисунок 96

Приложение. Информация для администраторов

Как изменить логин и пароль API BPMSoft

Логин и пароль API BPMSoft – это логин и пароль пользователя BPMSoft, который необходим для [настройки интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE](#).

Чтобы изменить логин или пароль API BPMSoft, необходимо:

1) войдите в ваш BPMSoft;

2) нажать на кнопку  ;

3) выбрать пункт "Открыть дизайнер системы":

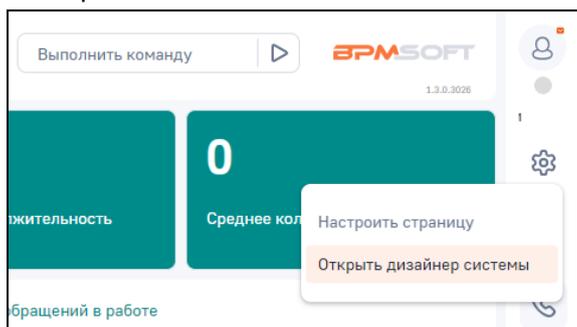


Рисунок 97

4) на открывшейся странице нажать на ссылку "Пользователи системы";

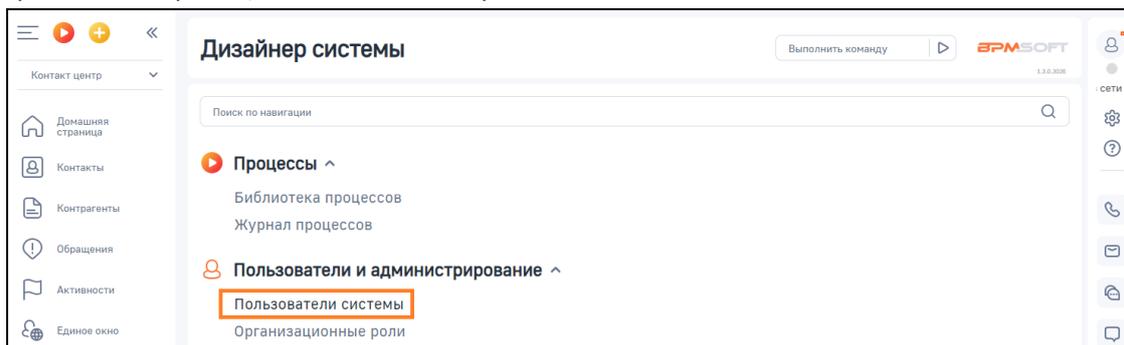


Рисунок 98

5) найдите строку с данными пользователя BPMSoft, чей логин и пароль будет использован для [настройки интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE](#).

Примечание. При необходимости используйте фильтры для поиска, нажав на кнопку "Фильтры\группы"

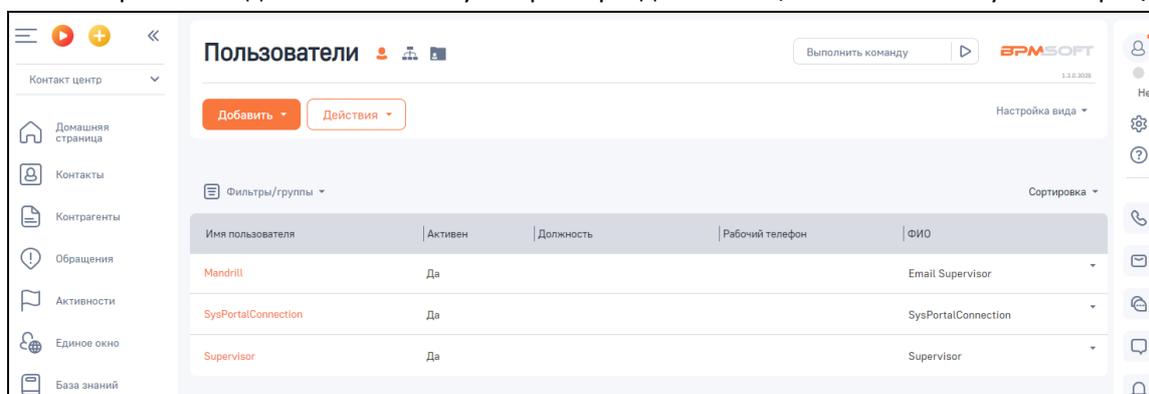


Рисунок 99

6) на вкладке "Основная информация" в поле "Имя пользователя" будет указан логин API BPMSoft, а в поле "Пароль" – указан пароль API BPMSoft.

При необходимости, изменить пароль API BPMSoft, затем нажмите кнопку "Сохранить".

Данные логин и пароль API BPMSoft нужно использовать для [настройки интеграции в Личном кабинете MANGO OFFICE](#).

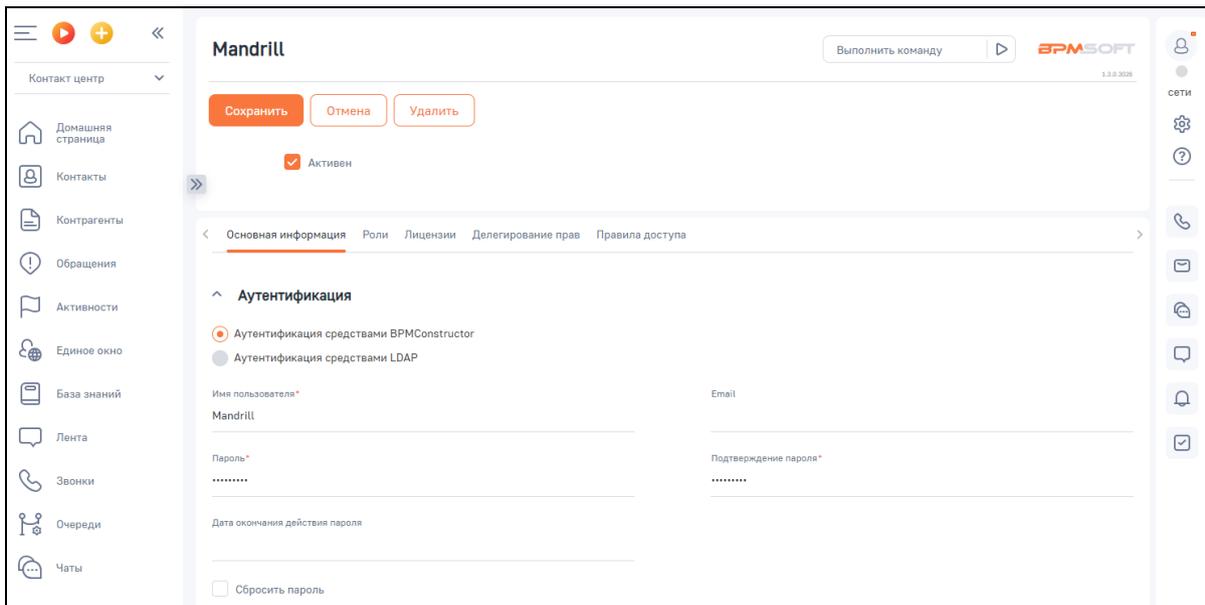


Рисунок 100

Список изменений в документе

19.10.2020

Опубликован впервые.