

Smile IP Contact Center

Консоль сервера автодозвона

Руководство пользователя

Оглавление

Вступление	3
О Руководстве	3
Запуск Консоли	3
Запуск Консоли в ОС Windows	3
Консоль сервера автодозвона	4
Работа с Консолью	5
Запуск автодозвона	5
Запуск автодозвона по всем группам номеров	5
Запуск автодозвона по конкретной группе номеров	5
Поставить автодозвон в паузу	5
Остановить автодозвон	5
Установки группы номеров	6
Параметры	6
Таймеры	7
Квоты	7
Мониторинг процесса автодозвона	8
Статистика	9
Составления отчета общей активности сервера автодозвона	9
Составление отчета по конкретной задаче	9

Вступление

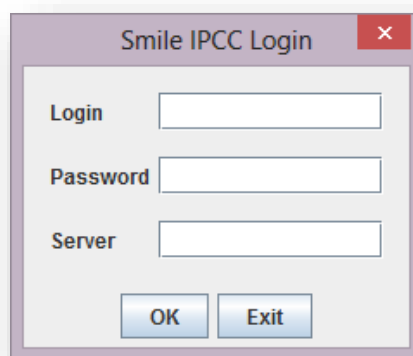
О Руководстве

Данное Руководство предоставляет знания, необходимые для работы с Консолью сервера автодозвона (далее - Консоль), которая является частью программного комплекса Smile IPCC. Все терминология, встречающаяся в данном Руководстве, описана в документе «*Терминология*».

Запуск Консоли

Запуск Консоли в ОС Windows

1. С помощью иконки, расположенной на рабочем столе компьютера. или
 2. Нажмите Пуск - Все программы - Smile IPCC - Autodialer
- Перед запуском Консоли заполните необходимые поля в окне авторизации.



Окно авторизации имеет следующие поля:

- Login* Логин для запуска Консоли (по умолчанию, "admin")
Password Пароль для запуска Консоли (отсутствует по умолчанию)
Server IP -адрес сервера (указывается при необходимости)

Если вы обладаете администраторскими правами, можете изменить данные авторизации в Admin Studio. Для этого:

1. Запустите Admin Studio
2. Щелкните правой кнопкой мыши по корневому элементу левой панели
3. В контекстном меню выберите *Сервисы*
4. Во вкладке *Dialer* вы можете изменить данные авторизации для запуска Консоли

Обратитесь к вашему системному администратору, если вы не обладаете правами администратора.

Если вы правильно заполнили поля авторизации, откроется Консоль.

Консоль сервера автодозвона

Окно, содержащее дерево задач автодозвона

Task	Group	Lines	Init Size	Total Calls	Success Calls	%	State
Test1.sale...		0	0	0	0	0	🟢
	sales.all	120	110912	1205	449	0,405	🔴
Test1.dialt...		0	7	7	342,857		🔴
	test1.g1	0	7	7	342,857		🔴
Test1.info		2	7	4	0	0	🟢
	test1.g1	2	7	4	0	0	🔵

Task	Number	State	Time
Test1.sales_out	988032	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	3722847	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	3720778	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	344541	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	323145	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	350327	производится вызов	15:42:34
Test1.sales_out	477350	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	318839	соединен	15:42:33
Test1.sales_out	368826	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	357176	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	478859	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	385925	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	369438	номер занят.	15:42:34
Test1.sales_out	3721388	производится вызов	15:42:33

Окно мониторинга автодозвона

Графическая консоль модуля автодозвона предназначена для управления и мониторинга процессами многоканального автоматического дозвона. В левой части Консоли расположено дерево со списком задач дозвона (задачи, которые созданы в Admin Studio с типом «Автодозвон»). В ветке задачи отображаются все назначенные группы клиентов.

Работа с Консолью

Запуск автодозвона

Вы можете запустить автодозвон сразу по всем группам номеров определенной задачи или же по определенной группе номеров.

Запуск автодозвона по всем группам номеров

1. Раскройте ветку группы задач
2. Щелкните правой кнопкой по ветке задачи автодозвона
3. В контекстном меню выберите *Старт*

Запуск автодозвона по конкретной группе номеров

1. Раскройте ветку задачи автодозвона
2. Щелкните правой кнопкой мыши по ветке группы номеров
3. В контекстном меню выберите *Старт*

Поставить автодозвон в паузу

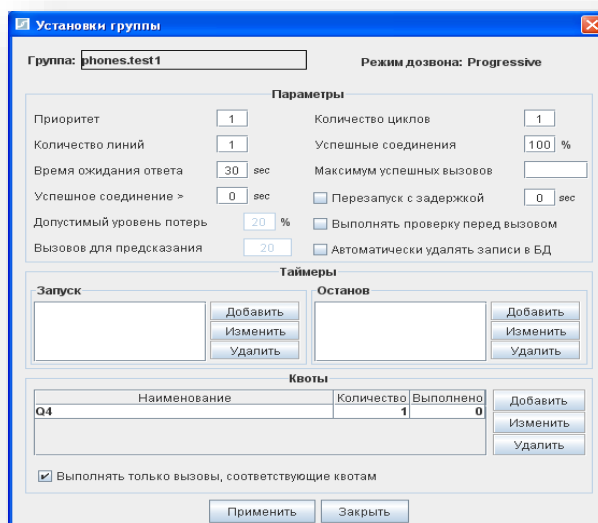
1. Щелкните правой кнопкой мыши по ветке задачи автодозвона или по ветке конкретной группы номеров
2. В контекстном меню выберите *Пауза*

Остановить автодозвон

1. Щелкните правой кнопкой мыши по ветке задачи автодозвона или по ветке конкретной группы номеров
2. В контекстном меню выберите *Стоп*

Установки группы номеров

Автодозвон каждой группы задачи запускается в соответствии с заданными параметрами. Для настройки параметров, щелкните правой кнопкой мыши на ветку задачи и в контекстном меню выберите *Свойства*.



Параметры

Приоритет

Приоритет группы внутри задачи. Если в задаче одновременно работает автодозвон по двум и более группам, в первую очередь выполняются звонки по группе с наивысшим приоритетом.

Количество линий

Количество портов сервера, выделенных для данной группы (количество одновременных звонков).

Время ожидания ответа

Время ожидания ответа после набора номера (в секундах).

Успешное соединение

Параметр определяет длительность соединения, которое будет считаться успешным для статистики дозвона (в секундах).

Успешные соединения

Процент успешных соединений, при достижении которого процесс дозвона по данной группе останавливается.

Максимум успешных вызовов

Абсолютное количество успешных соединений, при достижении которого процесс дозвона по данной группе останавливается.

Количество циклов

Количество циклов, после которых процесс дозвона по данной группе останавливается. Если количество циклов больше одного, после полного прохода по списку запускается новый цикл дозвона по номерам, которые были заняты или не отвечали в предыдущем цикле.

Перезапуск с задержкой

При выбранной опции, процесс автодозвона по группе запускается после остановки через указанный интервал времени (в секундах). При каждом запуске список телефонов зачитывается из базы данных.

Выполнять проверку
перед вызовом

Загрузка списка телефонов из базы выполняется только при старте группы. Данная опция позволяет проверять условие дозвона по каждому номеру списка непосредственно перед выполнением звонка. Если на этот момент данный номер уже не соответствует условию выборки, звонок выполняться не будет.

Автоматически удалять
записи из БД

Если опция установлена, после выполнения звонка будет удалена соответствующая запись из таблицы базы данных.

Допустимый уровень
потерь

Параметр, устанавливаемый для дозвона в режиме «Predictive». Устанавливает допустимый уровень «потерянных» звонков в процентах от общего количества. «Потерянный» звонок - это когда после успешного дозвона не оказалось свободного оператора для обслуживания звонка. Данный параметр является указателем для системы, с учетом которого работает алгоритм предсказания.

Вызовов для
предсказания

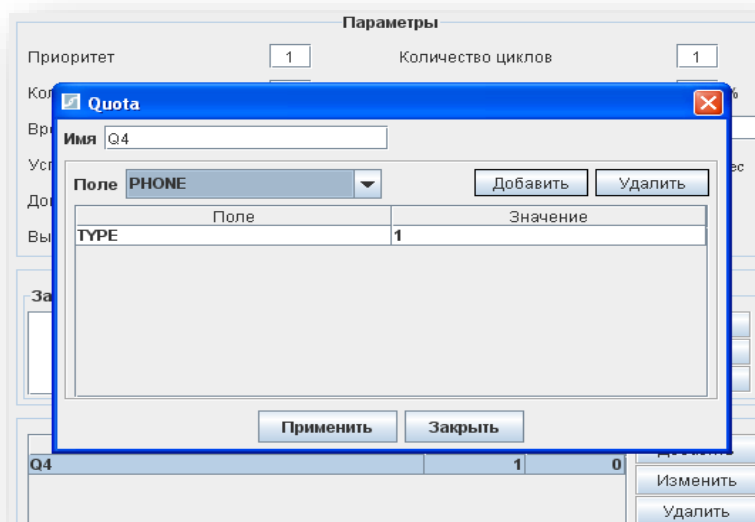
Параметр, устанавливаемый для дозвона в режиме «Predictive». Количество последних звонков, статистика которых используется в алгоритме предсказания.

Таймеры

Таймеры для запуска и остановки дозвона по группе. В настройках таймера можно задать время, дни недели и/или дни года. Таймер остановки переводит группу в режим «Пауза».

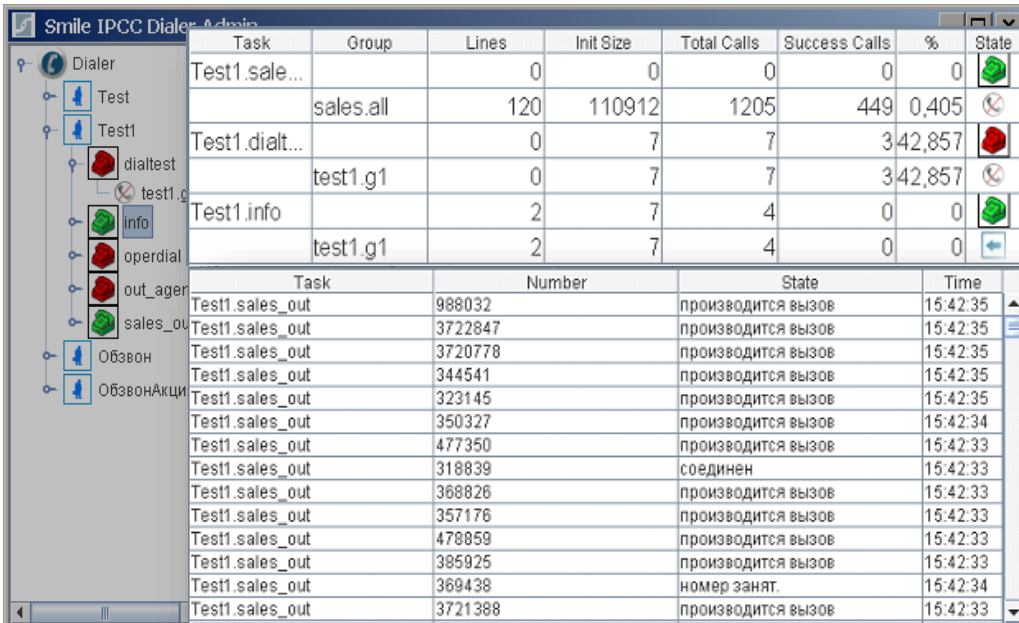
Квоты

Квоты — это граничные количества успешных вызовов по дополнительным условиям внутри выборки группы. При достижении заданного количества успешных звонков, дальнейшие вызовы на номера, соответствующие условиям данной квоты, не выполняются. Условие по квоте строится на основе полей таблиц, участвующих в выборке данных для данной группы.



Мониторинг процесса автодозвона

В правой части Консоли можно контролировать процесс автодозвона. Для этого, вам доступны два окна, в которых в реальном времени отображается процесс автодозвона. Верхнее окно предоставляет общую текущую информацию о завершенности, а также результативности автодозвона.



The screenshot shows the 'Smile IPCC Dialer Admin' interface. On the left is a tree view with nodes like 'Dialer', 'Test', 'Test1', 'dialtest', 'test1.g1', 'Info', 'operdial', 'out_ager', 'sales_out', 'Обзвон', and 'ОбзвонАкция'. The main area contains two tables. The top table summarizes task performance, and the bottom table shows real-time call logs.

Task	Group	Lines	Init Size	Total Calls	Success Calls	%	State
Test1.sale...		0	0	0	0	0	🟢
	sales.all	120	110912	1205	449	0,405	🔴
Test1.dialt...		0	7	7	342,857		🔴
	test1.g1	0	7	7	342,857		🔴
Test1.info		2	7	4	0	0	🟢
	test1.g1	2	7	4	0	0	🔵

Task	Number	State	Time
Test1.sales_out	988032	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	3722847	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	3720778	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	344541	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	323145	производится вызов	15:42:35
Test1.sales_out	350327	производится вызов	15:42:34
Test1.sales_out	477350	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	318839	соединен	15:42:33
Test1.sales_out	368826	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	357176	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	478859	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	385925	производится вызов	15:42:33
Test1.sales_out	369438	номер занят	15:42:34
Test1.sales_out	3721388	производится вызов	15:42:33

Task	Задача, по группам номеров которой ведется автодозвон
Group	Группа номеров, по которой ведется автодозвон
Lines	Количество одновременных вызовов в данный момент времени
Init Size	Общее количество номеров в группе
Total Calls	Количество сделанных вызовов
Success Calls	Количество успешных соединений (определяется параметром <i>Успешное соединение</i>)
%	Процентное соотношение количества успешных соединений к общему количеству сделанных вызовов
State	Текущее состояние процесса автодозвона

Нижнее окно позволяет отслеживать вызовы, выполняемые сервером в текущий момент, а также их состояние:

Task	Задача, по группам номеров которой ведется автодозвон
Number	Номер на который выполняется вызов
State	Состояние конкретного вызова
Time	Время инициации вызова

Статистика

В Консоли доступна подробная статистика активности автодозвона за любой заданный промежуток времени. Вы можете составить статистический отчет активности автодозвона по конкретной задаче или общей активности сервера автодозвона.

Составления отчета общей активности сервера автодозвона

1. Щелкните правой кнопкой мыши по корневому элементу в левой части Консоли
2. В контекстном меню выберите *Статистика*
3. В открывшемся окне статистики, выберите нужный период для составления отчета или выберите *Стандартный период* (текущие сутки)
4. Нажмите кнопку *Составить*

Составление отчета по конкретной задаче

1. Щелкните правой кнопкой мыши по ветке задачи в левой части Консоли
2. В контекстном меню выберите *Статистика*
3. В открывшемся окне статистики, выберите нужный период для составления отчета или выберите *Стандартный период* (текущие сутки)
4. Нажмите кнопку *Составить*