



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

«АктивБизнесКонсалт»
Общество с ограниченной ответственностью
117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19
www.activebc.ru /тел.: 8-800-770-70-40/info@activebc.ru

Программный продукт
«Автоматизированный Голосовой Агент»
Руководство Пользователя

Версия программного продукта 2.0

2021



Оглавление

Соглашения и обозначения.....	3
Техническая поддержка	5
1 Общие сведения.....	6
2 Авторизация в Системе.....	7
3 Управление проектами.....	9
4 Управление скриптами	16
5 Работа с отчетами	19



Соглашения и обозначения

В настоящем документе приняты следующие типографские соглашения:

Формат	Значение
Обычный	Основной текст документа
<i>Курсив</i>	Применяется для выделения первого появления термина, значение которого поясняется здесь же или даётся в приложении. Также применяется для привлечения внимания и оформления примечаний
Полужирный	Применяется для написания наименований программных компонентов и наименований управляющих и информационных элементов интерфейса (заголовки, кнопки и т.п.).
<i>Полужирный курсив</i>	Применяется для написания <i>файлов</i> различного <i>типа</i> и <i>путей</i> доступа к ним

Словосочетания «нажать кнопку», «кликнуть кнопку», «нажать на кнопку» означают «навести указатель мыши на кнопку и нажать левую клавишу мыши».

Термины и определения

Заказчик – организация, заключившая договор на внедрение и обслуживание программного продукта.

Исполнитель – ООО «АБК».

Обзвон – последовательный набор телефонных номеров абонентов, которые являются клиентами Заказчика.



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

«АктивБизнесКонсалт»

Общество с ограниченной ответственностью

117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19

www.activebc.ru /тел.: 8-800-770-70-40/info@activebc.ru

Скрипт – сценарий диалога между роботом-оператором и абонентом.



Техническая поддержка

Если в процессе эксплуатации программного продукта возникли вопросы, обращайтесь в службу технической поддержки ООО «АБК».

Обращения в службу технической поддержки принимаются по следующим каналам связи:

- электронная почта: help@activebc.ru;
- телефон, номер в WhatsApp: 8-980-899-08-99.

Перед обращением в службу технической поддержки подготовьте четкое описание возникшей проблемы.



1 Общие сведения

В данном руководстве представлена информация о работе в веб-интерфейсе программного продукта «**Автоматизированный Голосовой Агент**» – online-платформы роботов-операторов (далее – Система).

Система позволяет автоматизировать процесс работы робота-оператора под потребности Заказчика. Основное предназначение робота-оператора – это коммуникация с абонентами в рамках заданного сценария (скрипта).

Автоматический обзвон роботом – это эффективный инструмент оптимизации бизнес-процессов и сокращения затрат на содержание call-центра. Телефонный робот-оператор может проконсультировать абонентов, собрать обратную связь с помощью проведения опросов, а также осуществлять любые исходящие обзвоны или принимать входящие звонки по заданным программным скриптам.

Настоящее руководство рассчитано на пользователя Системы, осуществляющего контроль за работой роботов-операторов в контактном центре или другом структурном подразделении, которое непосредственно взаимодействует с клиентами по каналам связи телефонии.

В документе описана работа в разделах «**Проекты**», «**Скрипты**» и «**Отчеты**».



2 Авторизация в Системе

Работа с Системой осуществляется через веб-интерфейс, обеспечивающий регламентированный доступ пользователей к информационным ресурсам в соответствии с установленными правами разграничения доступа, а также надежный механизм защиты данных от несанкционированного доступа.

Для работы с веб-интерфейсом программной платформы рабочее место пользователя должно быть оборудовано персональным компьютером, подключенным к сети Интернет. Вход в Систему рекомендуется выполнять с помощью браузера Google Chrome последней версии.

Отсутствие ввода пользователем логина/пароля в браузере обеспечивается настройками самого браузера: в случае если браузер не настроен соответствующим образом, браузер запрашивает логин/пароль у пользователя.

Форма входа в браузер для обычной аутентификации пользователя представлена на рисунке 2.1.

Вход
https://boxdev-portal.activebc.ru:8080

Имя пользователя

Пароль

Рисунок 2.1 – Форма входа

После входа в Систему авторизованный пользователь отображается в главном меню (рисунок 2.2).

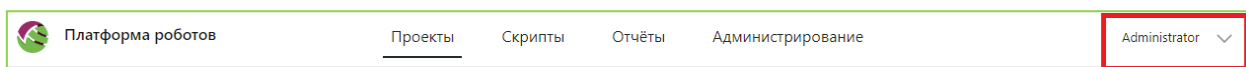




Рисунок 2.2 – Главное меню

Для выхода из Системы кликните по имени пользователя в правом верхнем углу меню и нажмите кнопку **Выйти** (рисунок 2.3).

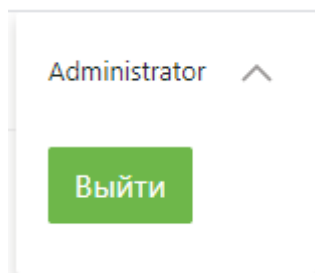


Рисунок 2.3 – Выход из Системы

В случае ошибки доступа к Системе, обратитесь к системному администратору (рисунок 2.4).

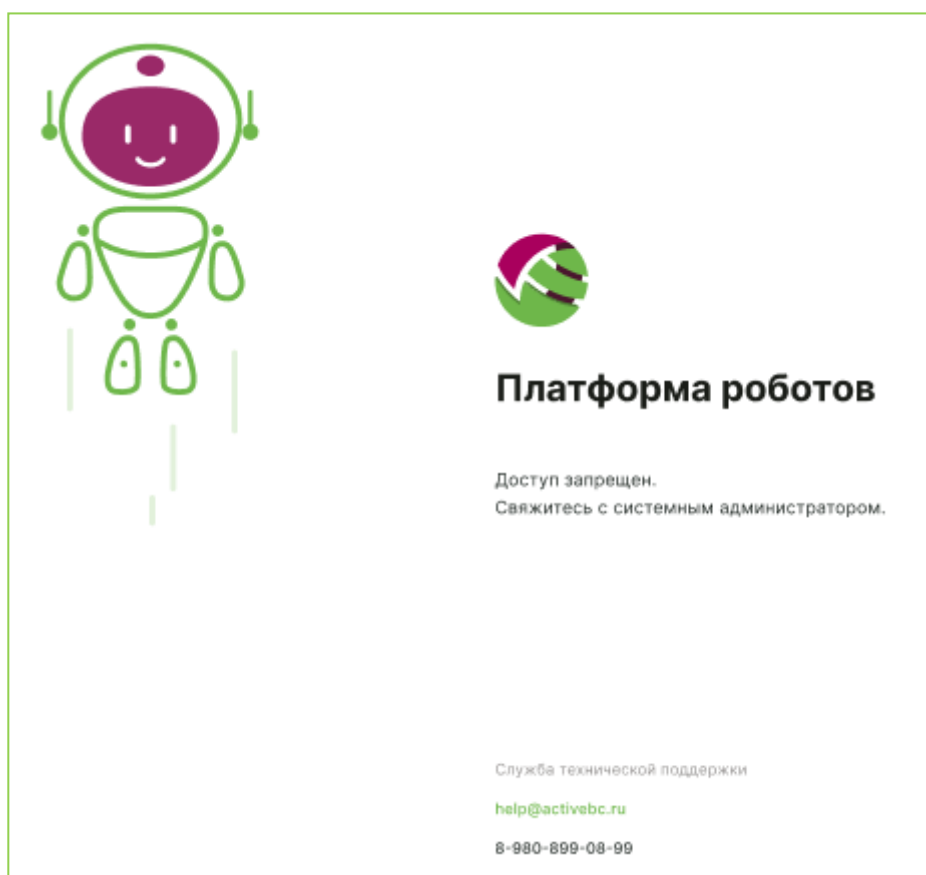


Рисунок 2.4 – Стартовая страница, доступ запрещен



3 Управление проектами

Раздел «Проекты» позволяет создавать проекты, а также добавлять и редактировать подпроекты, изменять скрипт подпроекта. Внешний вид раздела представлен на рисунке 3.1.

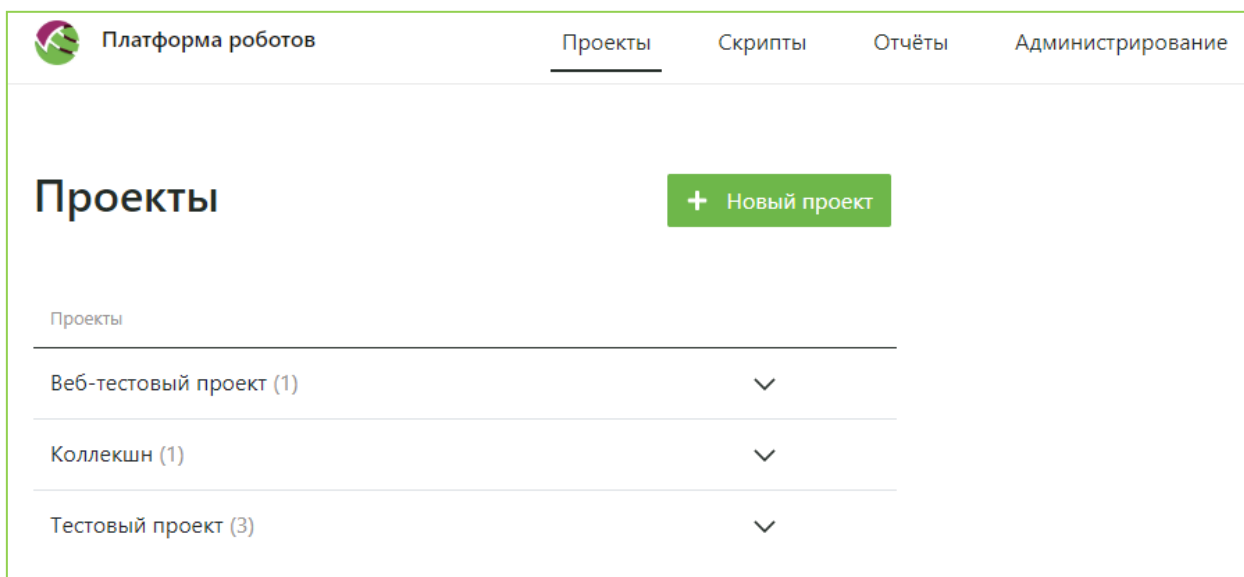


Рисунок 3.1 – Раздел «Проекты»

Для добавления нового проекта кликните по кнопке **+ Новый проект**. После появится строка для создания нового проекта (рисунок 3.2).

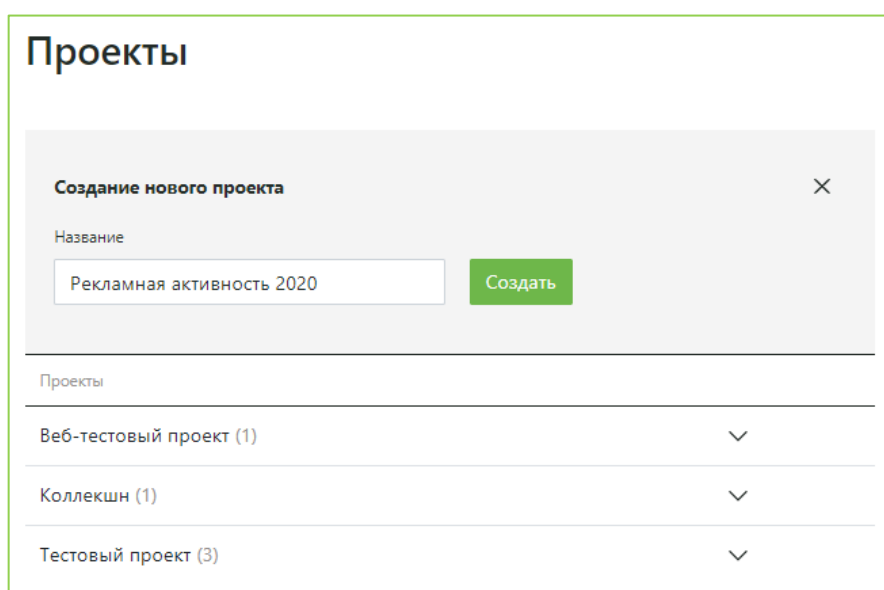



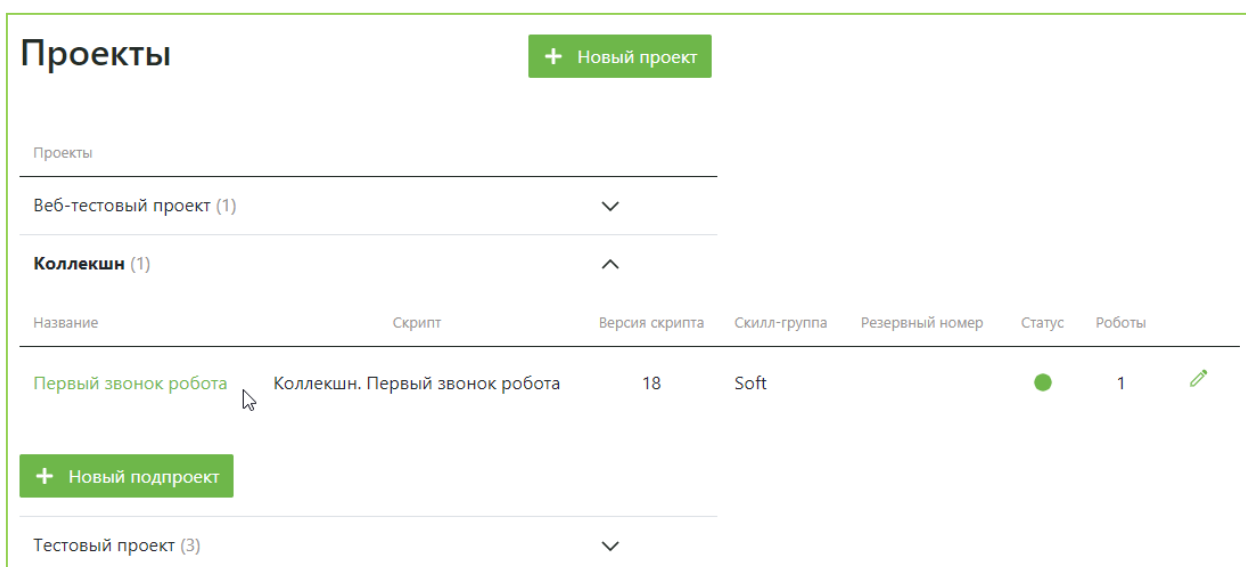


Рисунок 3.2 – Создание проекта

Введите наименование проекта в поле **Название**. Название проекта должно содержать не менее трёх символов.

Для сохранения проекта нажмите кнопку **Создать**.

Для просмотра подпроектов конкретного проекта кликните по стрелке  (рисунок 3.3).



The screenshot shows a web interface titled 'Проекты' (Projects). At the top right, there is a green button '+ Новый проект' (New project). Below the title, there is a section for 'Проекты' (Projects) with a dropdown arrow. Underneath, there is a section for 'Коллекшн (1)' (Collection (1)) with an upward arrow. A table lists sub-projects with columns: Название (Name), Скрипт (Script), Версия скрипта (Script version), Скилл-группа (Skill group), Резервный номер (Reserve number), Статус (Status), and Роботы (Robots). One sub-project is visible: 'Первый звонок робота' (First robot call) with script 'Коллекшн. Первый звонок робота', version 18, skill group 'Soft', and status 'Active' (green dot). Below the table, there is a green button '+ Новый подпроект' (New sub-project) and another dropdown arrow for 'Тестовый проект (3)' (Test project (3)).

Название	Скрипт	Версия скрипта	Скилл-группа	Резервный номер	Статус	Роботы
Первый звонок робота	Коллекшн. Первый звонок робота	18	Soft		●	1


Рисунок 3.3 – Информация о подпроектах

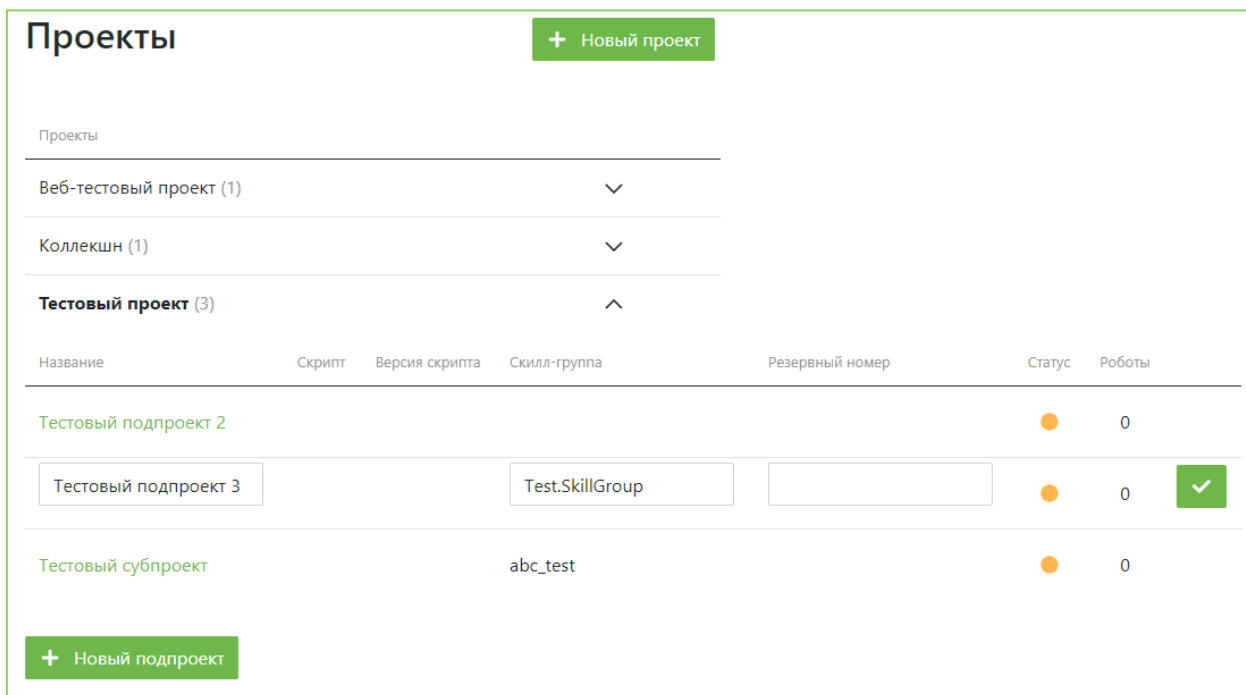
В открывшемся блоке доступна следующая информация о подпроектах:

- **Подпроекты.** Название подпроекта является ссылкой на страницу с информацией об истории изменений версий скрипта подпроекта ([рисунок 3.6](#)).
- **Скрипт.** Название скрипта.
- **Версия.** Номер версии изменения скрипта.
- **Скилл-группа.** Название скилл-группы.
- **Резервный номер.** Резервный телефонный номер (если есть).
- **Статус.** Статусы подпроекта:
 - – активный (присутствие роботов на линии);
 - – неактивный (отсутствие роботов на линии).



- **Роботы.** Количество роботов, совершающих и принимающих звонки в рамках подпроекта.

Для редактирования информации о подпроекте наведите указатель мыши на интересующий подпроект и нажмите кнопку . Редактирование разрешено в полях **Подпроекты, Скилл-группа, Резервный номер** (рисунок 3.4).




The screenshot shows a web interface titled 'Проекты' (Projects). At the top right, there is a green button '+ Новый проект' (New project). Below the title, there are several project entries with expand/collapse arrows: 'Веб-тестовый проект (1)', 'Коллекшн (1)', and 'Тестовый проект (3)'. A table below lists sub-projects with columns: 'Название' (Name), 'Скрипт' (Script), 'Версия скрипта' (Script version), 'Скилл-группа' (Skill group), 'Резервный номер' (Backup number), 'Статус' (Status), and 'Роботы' (Robots). The table contains three rows: 'Тестовый подпроект 2', 'Тестовый подпроект 3', and 'Тестовый субпроект'. The 'Тестовый подпроект 3' row is highlighted and has a green checkmark icon in the 'Роботы' column. At the bottom left, there is a green button '+ Новый подпроект' (New sub-project).

Название	Скрипт	Версия скрипта	Скилл-группа	Резервный номер	Статус	Роботы
Тестовый подпроект 2					●	0
Тестовый подпроект 3			Test.SkillGroup		●	0
Тестовый субпроект			abc_test		●	0

Рисунок 3.4 – Редактирование подпроекта

Для сохранения изменений нажмите кнопку .

Для добавления нового подпроекта кликните по кнопке . После откроется окно для создания нового проекта (рисунок 3.5).



Создание подпроекта	
Название *	Второй звонок
Скилл-группа *	abc_test
Резервный номер	+7 905 555 5555
<input type="button" value="Отмена"/> <input type="button" value="Сохранить"/>	

Рисунок 3.5 – Создание подпроекта

Заполните следующие поля:

- **Название***. Введите наименование подпроекта.
- **Скилл-группа***. Введите название скилл-группы.
- **Резервный номер**. Введите резервный номер телефона.

Поля, отмеченные звездочкой *, обязательны для заполнения.

Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**. Для сохранения изменений нажмите кнопку **Сохранить**.

Страница истории изменений скрипта подпроекта приведена на рисунке 3.6.



Маркетинг рекламная активность / Первый звонок

Сменить скрипт

Запланированные изменения

Дата изменения	Скрипт	Версия	Сотрудник	Комментарий	Тест/обновление	Результат
15:20:21 21.05.2020	Второй звонок	759	Д. Антипов	смена названия с МФК на МКК	Тест + обновление	—
15:20:21 21.05.2020	Второй звонок	758	Д. Антипов	исправлена ошибка параметра бренд	Тест + обновление	—

Произведенные изменения

Дата изменения	Скрипт	Версия	Сотрудник	Комментарий	Тест/обновление	Результат
2020-05-09 14:51	Коллекшн. Первый звонок робота	18	Золотарев М. С.	—	обновление	✓
OK						
2020-05-09 13:59	Коллекшн. Первый звонок робота	18	Золотарев М. С.	—	тест	✓
2020-06-09 13:55	Коллекшн. Первый звонок робота	18	Золотарев М. С.	—	тест+обновление	✓
2020-05-05 10:51	Коллекшн. Первый звонок робота	16	Хорьков В.	Правки матчера даты обещания	тест	✓
OK, Running for script Коллекшн. Первый звонок робота Running for script type cp_Lsv_16 Script Коллекшн. Первый звонок робота done with 0 error(s).						
2020-06-05 10:50	Коллекшн. Первый звонок робота	16	Хорьков В.	Правки матчера даты обещания	тест+обновление	✓
2020-05-29 21:00	Коллекшн. Первый звонок робота	14	А.	Правки фраз проговаривания номера телефона	тест + обновление	⚠
Тест: OK Running for script Коллекшн. Первый звонок робота Running for script type cp_Lsv_14 Script Коллекшн. Первый звонок робота done with 0 error(s). / Обновление: Cancelled						

Рисунок 3.6 – История изменений скрипта

В таблицах **Запланированные изменения** и **Произведенные изменения** содержится следующая информация:

- **Дата изменения.** Дата и время изменений в скрипте.
- **Скрипт.** Название скрипта.
- **Версия.** Номер версии изменения скрипта.
- **Сотрудник.** Имя пользователя, добавившего изменения скрипта в Систему.
- **Комментарий.** Пояснение к измененному скрипту.
- **Тест/обновление.** Тип добавленного скрипта.

Тест – добавлено тестирование версии скрипта.

Обновление – версия скрипта обновляется на подпроекте.

Тест + обновление – тестирование скрипта происходит перед его обновлением (включен переключатель **Протестировать перед обновлением**, рисунок 3.7).


- **Результат.** В таблице **Запланированные изменения** указан значок — (изменения ещё не произошли).



В таблице **Произведенные изменения** могут быть указаны следующие условные обозначения:

- ✓ – изменения прошли успешно;
- ⓘ – при изменении случилась ошибка.

Для удаления записи в таблице **Запланированные изменения** нажмите .

Для изменения скрипта нажмите кнопку . После откроется окно смены скрипта (рисунок 3.7).

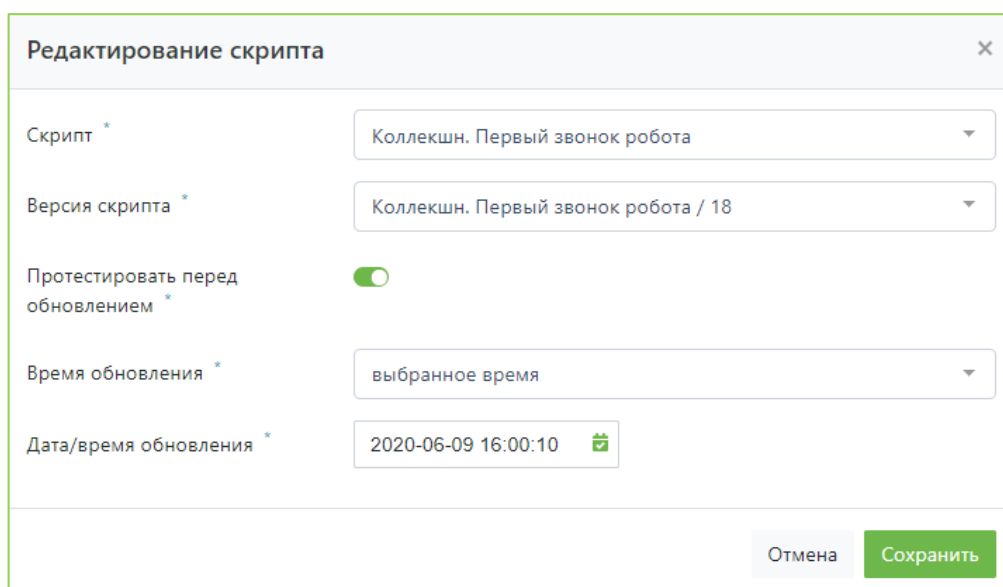



Рисунок 3.7 – Смена скрипта

Заполните следующие поля:

- **Скрипт.** Из выпадающего списка выберите название требуемого скрипта.
- **Версия скрипта.** Из выпадающего списка выберите название версии скрипта.
- **Протестировать перед обновлением.** Чтобы протестировать скрипт перед обновлением, включите переключатель .
- **Время обновления.** Обновление скрипта происходит либо в указанную дату и время, либо в ближайшее доступное время.



Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**. Для сохранения изменений нажмите кнопку **Сохранить**.



4 Управление скриптами

В разделе «Скрипты» осуществляется привязка скрипта к подпроекту. Внешний вид раздела представлен на рисунке 4.1.

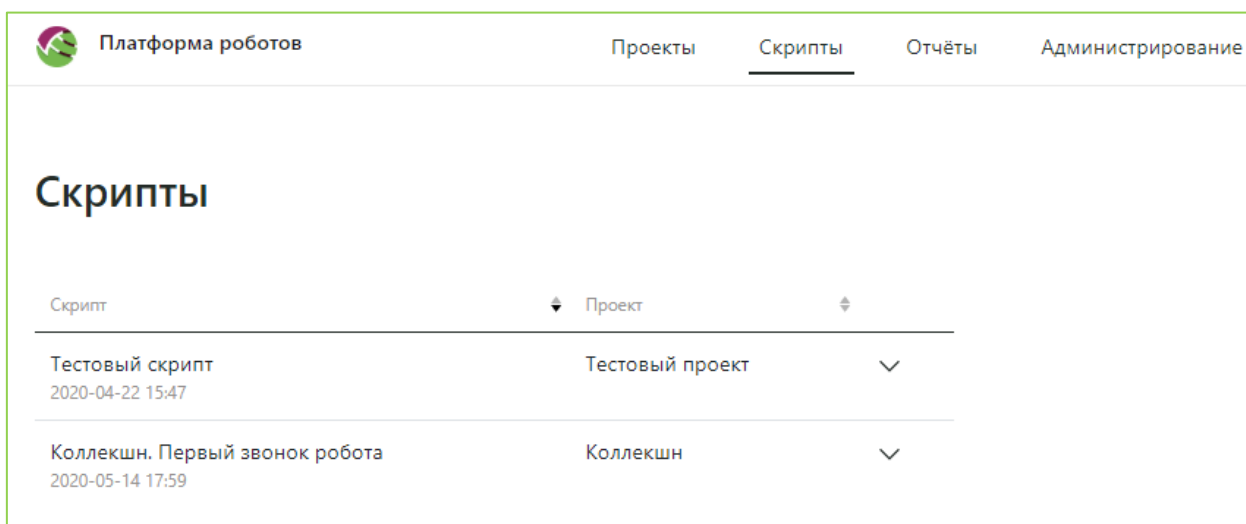



Рисунок 4.1 – Раздел «Скрипты»

Для просмотра истории версий скриптов конкретного проекта кликните по стрелке  ([рисунок 4.2](#)).

В открывшемся блоке доступна следующая информация о подпроектах:

- **Комментарий.** Пояснение к измененному скрипту.
- **Подпроект.** Название подпроекта.

В таблицах **Запланированные задачи** и **История скрипта** содержится следующая информация:

- **Дата изменения.** Дата и время изменений в скрипте.
- **Сотрудник.** Имя пользователя, который произвел обновление / тестирование скрипта.
- **Подпроект.** Название подпроекта.
- **Тест/обновление.** Тип добавленного скрипта.

Новая версия – скрипт, впервые добавленный к подпроекту.

Тест – добавлено тестирование версии скрипта.



Обновление – версия скрипта обновляется на подпроекте.

Тест + обновление – тестирование скрипта происходит перед его обновлением (включен переключатель **Протестировать перед обновлением**, [рисунок 4.3](#)).

- **Результат.** В таблице **Запланированные задачи** указан значок — (изменения ещё не произошли).

В таблице **История скрипта** могут быть указаны следующие условные обозначения:

- ✓ – изменения прошли успешно;
- ⓘ – при изменении случилась ошибка.

Коллекшн. Первый звонок робота		Коллекшн			
2020-05-14 17:59					
v18	Комментарий: —	Подпроект: Первый звонок робота	+ Тестирование		
			+ Обновление		
Запланированные задачи					
Дата изменения	Сотрудник	Подпроект	Тест/обновление	Результат	
15:20:21 21.05.2020	Рождественский С. В.	Первый звонок	Обновление	—	🗑
15:20:21 21.05.2020	Рождественский С. В.	Первый звонок	Тест	—	🗑
История скрипта					
Дата изменения	Сотрудник	Подпроект	Тест/обновление	Результат	
2020-06-09 14:51	Золотарев М. С.	Первый звонок робота	обновление	✓	▼
2020-06-09 13:59	Золотарев М. С.	—	тест	✓	▼
2020-06-09 13:55	Золотарев М. С.	Первый звонок робота	тест+обновление	✓	▼
2020-06-08 18:43	Золотарев М. С.	—	новая версия	—	▼
v17	Комментарий: корректировка перехода в ветку реструктуризации	Подпроект: —	+ Тестирование		
			+ Обновление		

Рисунок 4.2 – История версий скрипта

Для удаления записи в таблице **Запланированные задачи** нажмите 🗑.

Кнопка **+ Тестирование** предназначена для добавления задачи на тестирование скрипта.

Кнопка **+ Обновление** предназначена для добавления задачи на обновление скрипта. После нажатия кнопки откроется окно обновления скрипта (рисунок 4.3).

Заполните следующие поля:



- **Подпроект.** Из выпадающего списка выберите название требуемого подпроекта.
- **Протестировать перед обновлением.** Чтобы протестировать скрипт перед обновлением, включите переключатель .
- **Время обновления.** Обновление скрипта происходит либо в указанную дату и время, либо в ближайшее доступное время.

Редактирование скрипта для подпроекта

Скрипт / версия: Коллекшн. Первый звонок робота / 18

Подпроект: Тестовый подпроект 2

Протестировать перед обновлением:

Время обновления: выбранное время

Дата/время обновления: 2020-06-09 17:00:18

Отмена Сохранить

Рисунок 4.3 – Обновление скрипта

Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**. Для сохранения обновлений нажмите кнопку **Сохранить**.



5 Работа с отчётами

В разделе «Отчёты» пользователь может построить различные отчёты (рисунок 5.1).

Платформа роботов | Проекты | Скрипты | **Отчёты** | Администрирование | Administrator

Отчёты

Построение отчёта

Отчёт: Взять построенный отчёт, если есть

Проект:

Даты:

Создан	Отчёт	Проект	Период	
	Отчет по лицензиям		2020-05-02 - 2020-05-04	<input type="button" value="Скачать"/>
2020-06-04	Отчет по лицензиям		2020-05-02 - 2020-05-04	<input type="button" value="Скачать"/>
2020-06-04	Отчёт по детализации результатов	Коллекшн	2020-06-01 - 2020-06-05	<input type="button" value="Скачать"/>
2020-06-03	Отчёт по детализации результатов	Коллекшн	2020-06-01 - 2020-06-04	<input type="button" value="Скачать"/>

Ошибка при построении отчёта! Истекло время ожидания готовности отчёта

Рисунок 5.1 – Раздел «Отчёты»

Заполните следующие поля:

- **Отчёт.** Из выпадающего списка выберите шаблон отчёта из списка доступных для построения отчётов. Доступны следующие шаблоны для построения:
 - отчёт по детализации результатов;
 - отчёт по статистике работа;
 - отчёт по тарификации минут;
 - отчёт по лицензиям.
- **Проект.** Из выпадающего списка выберите название проекта, по которому будет построен отчёт.
- **Даты.** Установите период (даты начала и окончания), для которого требуется построить отчёт.


Если отчёт был построен ранее, то строить новый отчёт необязательно. Для этого достаточно установить флажок **Взять построенный отчёт, если есть**.




После определения всех необходимых параметров процесс построения отчёта запускается нажатием кнопки **Построить отчёт**.

В списке строящихся и построенных отчетов доступна следующая информация:

- **Создан.** Время и дата построения отчёта
- **Отчёт.** Название отчёта.
- **Проект.** Название проекта, по которому построен отчёт.
- **Период.** Период, за который был построен отчёт.

Для загрузки отчёта на компьютер нажмите кнопку  **Скачать** в строке данного отчёта.

В случае возникновения ошибки при построении отчёта, в строке этого отчёта появляется сообщение со знаком .