



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

«АктивБизнесКонсалт»

Общество с ограниченной ответственностью
Профессиональная коллекторская организация

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

2024



Оглавление

Соглашения и обозначения.....	3
Техническая поддержка	5
1 Общие сведения.....	6
2 Авторизация в Системе.....	7
3 Управление проектами.....	9
4 Управление скриптами	17
5 Работа с отчетами	20



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 файлов различного типа и путей 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 ПКО «АБК».

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



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

«АктивБизнесКонсалт»

Общество с ограниченной ответственностью
Профессиональная коллекторская организация

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 ПКО «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).

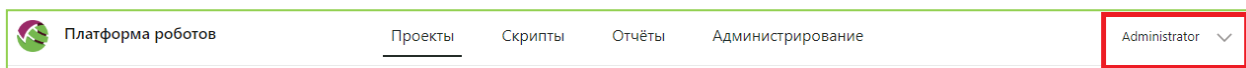




Рисунок 2.2 – Главное меню

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

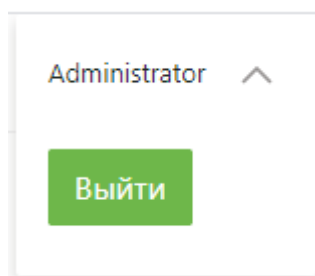
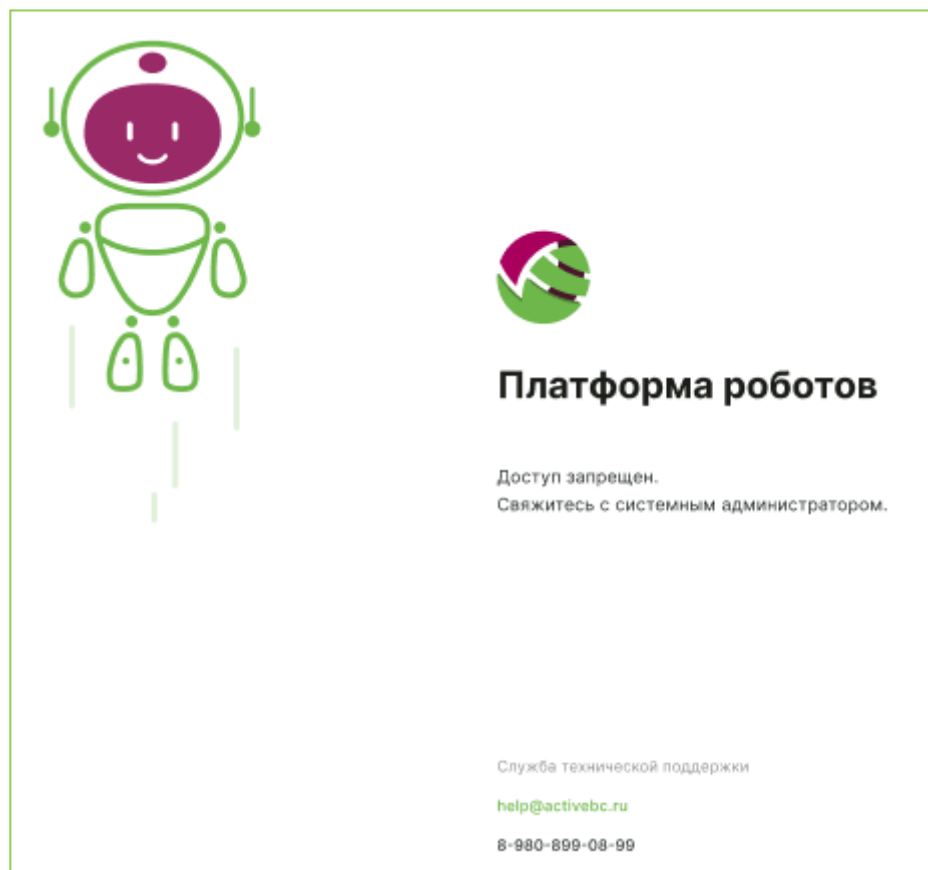


Рисунок 2.3 – Выход из Системы

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





АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

«АктивБизнесКонсалт»

Общество с ограниченной ответственностью
Профессиональная коллекторская организация

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

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

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.

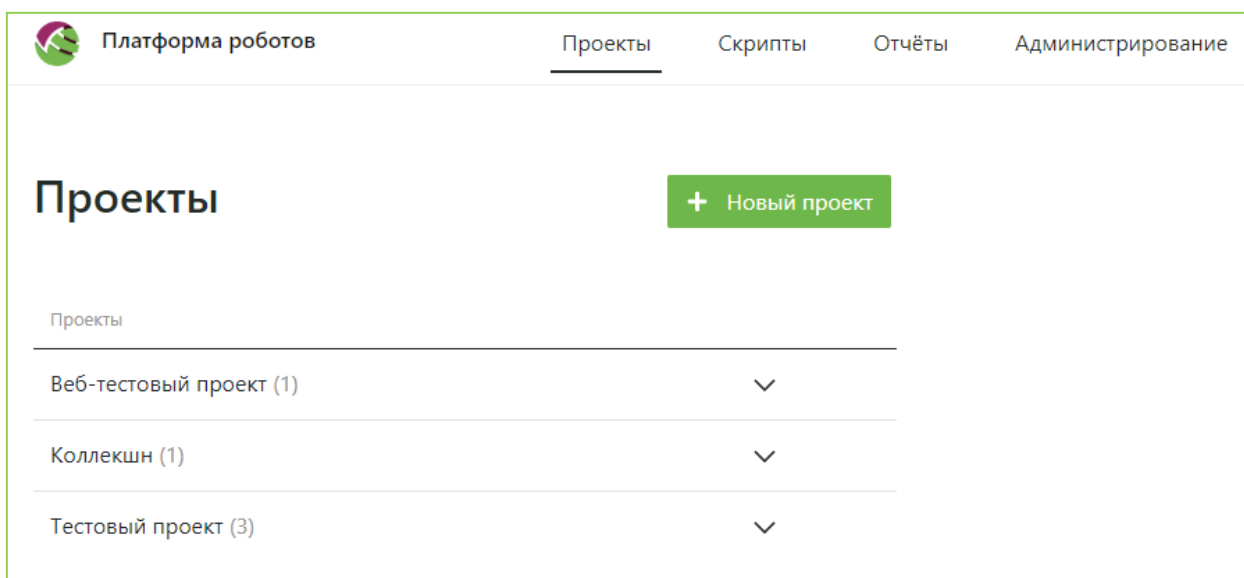


Рисунок 3.1 – Раздел «Проекты»

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



Проекты

Создание нового проекта ×

Название

Рекламная активность 2020 **Создать**

Проекты

- Веб-тестовый проект (1) ▾
- Коллекшн (1) ▾
- Тестовый проект (3) ▾

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).

Проекты + Новый проект

Проекты

- Веб-тестовый проект (1) ▾
- Коллекшн (1)** ▴
- Тестовый проект (3) ▾

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


+ Новый подпроект

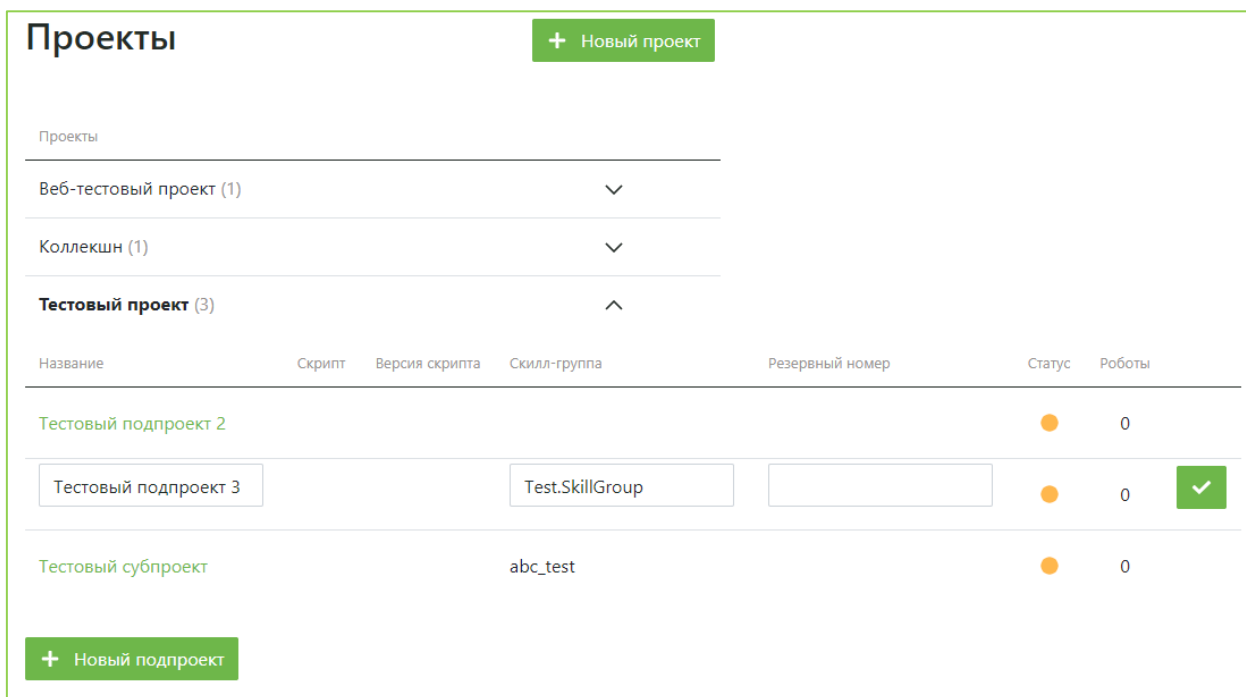
Рисунок 3.3 – Информация о подпроектах



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) with a '+ Новый проект' (New project) button. Below the title, there are several project categories: 'Веб-тестовый проект (1)', 'Коллекшн (1)', and 'Тестовый проект (3)'. A table lists sub-projects with columns for Name, Script, Script Version, Skill Group, Reserve Number, Status, and Robots. The 'Тестовый подпроект 3' row is highlighted, showing its name in an input field, the skill group 'Test.SkillGroup', and a green checkmark in the edit column.

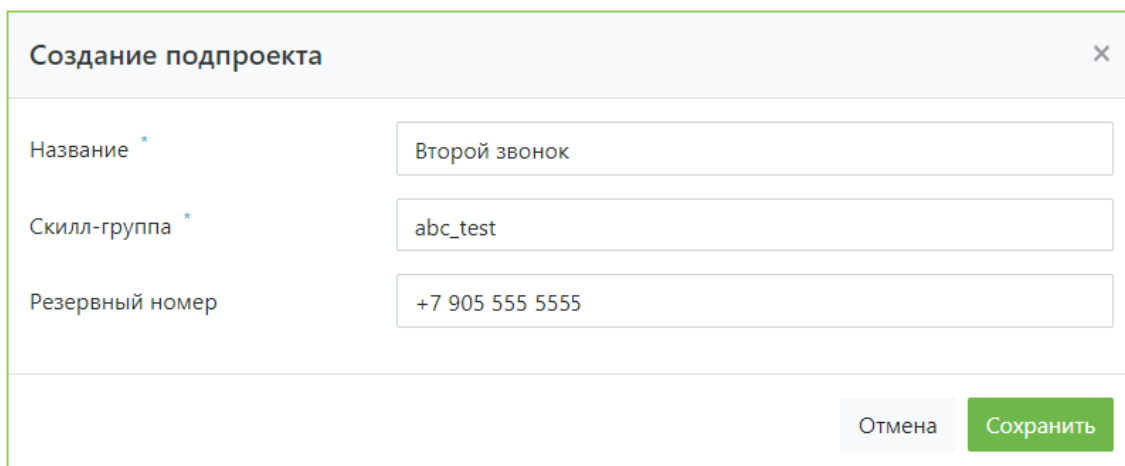
Название	Скрипт	Версия скрипта	Скилл-группа	Резервный номер	Статус	Роботы
Тестовый подпроект 2					●	0
<input type="text" value="Тестовый подпроект 3"/>			<input type="text" value="Test.SkillGroup"/>	<input type="text"/>	●	0
Тестовый субпроект			abc_test		●	0

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
2020-06-09 14:51	Коллекшн. Первый звонок робота	18	Золотарев М. С.	—	обновление	✓
OK						
2020-06-09 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	✓
2020-06-05 10:51	Коллекшн. Первый звонок робота	16	Хорьков В.	Правки матчаера даты обещания	тест	✓
OK Running for script Коллекшн. Первый звонок робота Running for script type cpLsv_16 Script Коллекшн. Первый звонок робота done with 0 error(s).						
2020-06-05 10:50	Коллекшн. Первый звонок робота	16	Хорьков В.	Правки матчаера 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 cpLsv_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).

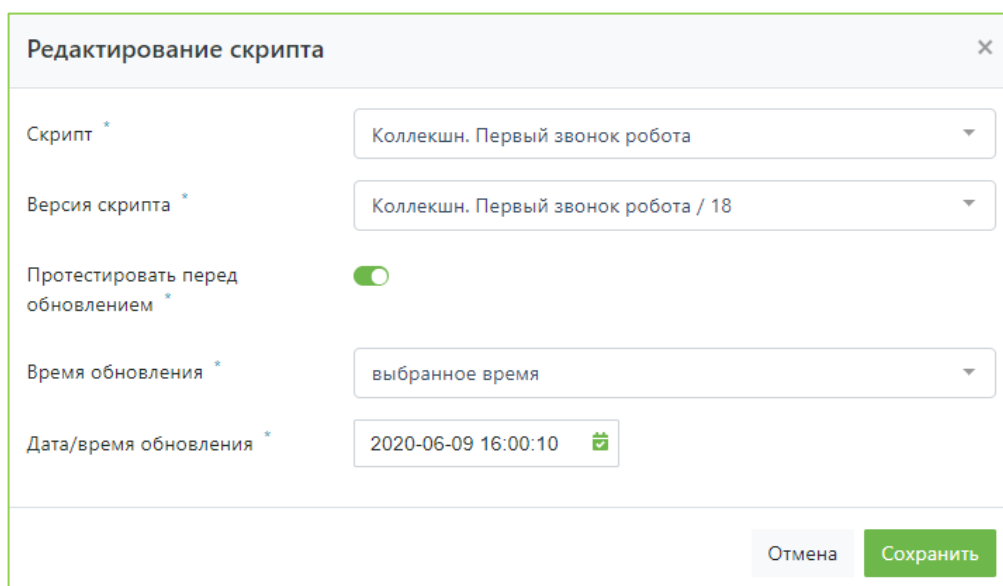


В таблице **Произведенные изменения** могут быть указаны следующие условные обозначения:

- ✓ – 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).




Редактирование скрипта

Скрипт * Коллекшн. Первый звонок робота

Версия скрипта * Коллекшн. Первый звонок робота / 18

Протестировать перед обновлением *

Время обновления * выбранное время

Дата/время обновления * 2020-06-09 16:00:10 

Отмена Сохранить

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.



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

«АктивБизнесКонсалт»

Общество с ограниченной ответственностью
Профессиональная коллекторская организация

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

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

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.

Скрипт	Проект	
Тестовый скрипт 2020-04-22 15:47	Тестовый проект	▼
Коллекшн. Первый звонок робота 2020-05-14 17:59	Коллекшн	▼

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).

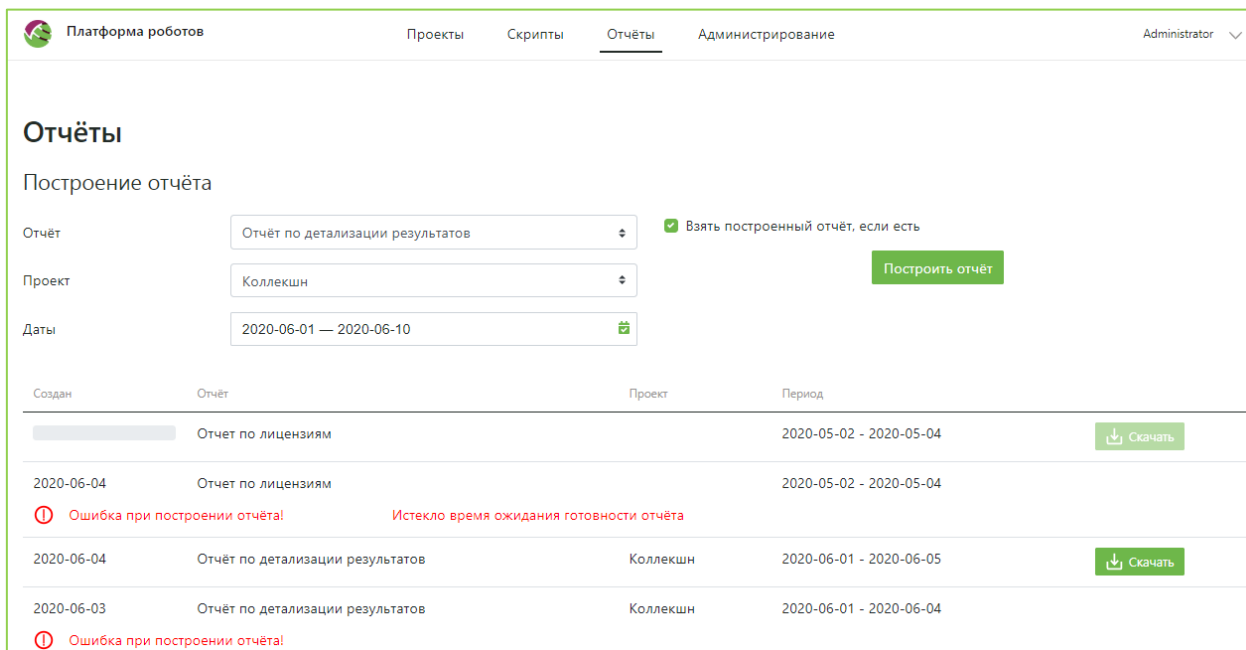


Рисунок 5.1 – Раздел «Отчёты»

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 .