

ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО

МАИКС (MAICS): Многофункциональная система обработки входящих и выполнения исходящих голосовых и текстовых сообщений

МОСКВА

2022

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ ВЕРСИЙ

Версия	Дата изменений	Описание	ФИО
1.0	15.05.2022	Создание документа	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	3
1.1	ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК	3
1.2	СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	3
2	ВХОД В СИСТЕМУ	4
3	РАБОТА СО СЦЕНАРИЯМИ	5
3.1	РАБОТА С ВКЛАДКОЙ “СЦЕНАРИИ”	5
3.2	РАБОТА С ВКЛАДКОЙ “ВИЗУАЛЬНЫЙ РЕДАКТОР”	5
3.2.1	Список доступных элементов, в рамках настройки сценариев	8
3.3	ТЕСТИРОВАНИЕ СЦЕНАРИЯ	9
3.4	РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ СЦЕНАРИЯ	10
4	РАБОТА С КАМПАНИЯМИ	12
4.1	СОЗДАНИЕ КАМПАНИИ	12
4.2	СТРАТЕГИЯ ПЕРЕЗВОНА	13
4.3	ЗАДАНИЕ КАМПАНИИ	14
5	ОТЧЕТЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ КАМПАНИЙ	16
5.1	АГРЕГИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ ПО ЗВОНКАМ	16
5.2	ДЕТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ	17
6	ПРОСМОТР ЖУРНАЛА ИЗМЕНЕНИЙ	18

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК

Функционал системы включает в себя:

- Работа с пользователями системы;
- Работа со сценариями;
- Работа с кампаниями;
- Работа с результатами кампании;
- Журнал изменений;
- Работа с аудио.

1.2 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Минимальные системные требования для установки:

- Оперативная память: 8 ГБ;
- Место на диске: 250 ГБ.

2 ВХОД В СИСТЕМУ

Для того, чтобы войти в систему, необходимо пройти процедуру аутентификации. Для этого необходимо перейти по ссылке на страницу аутентификации (<http://{domain}/login>), ввести логин и пароль от доменной учетной записи, в соответствующие поля и нажать кнопку «Войти» (Рисунок 1).

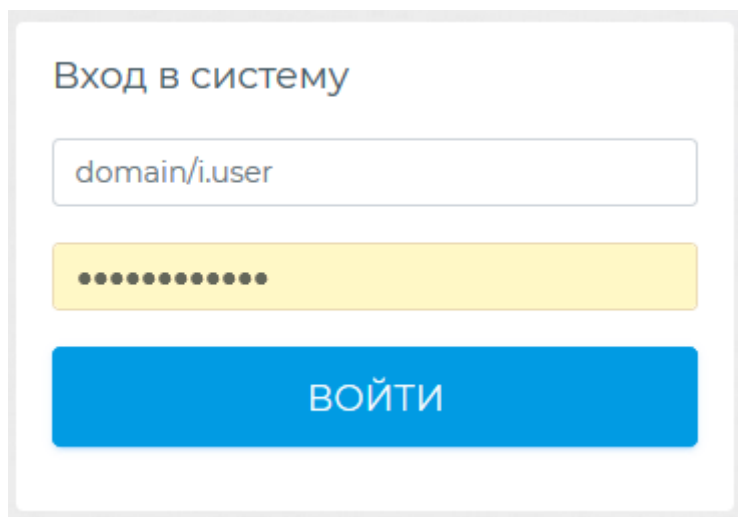
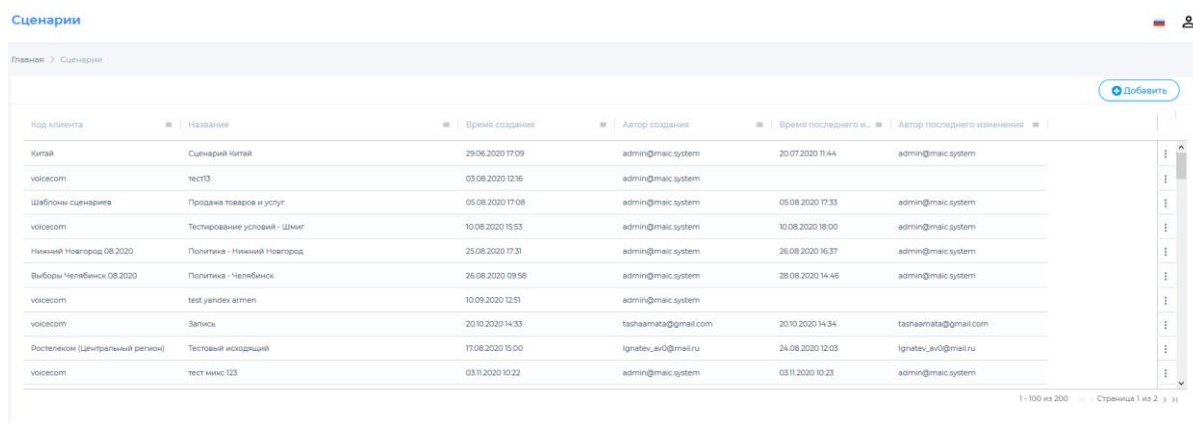


Рисунок 1 - Форма входа клиента в систему

Далее откроется главное окно пользовательского интерфейса на странице «Список сценариев».



Код клиента	Название	Время создания	Автор создания	Время последнего и.	Автор последнего изменения
Китай	Сценарий Китая	29.06.2020 17:09	admin@maic.system	20.07.2020 11:44	admin@maic.system
voicocom	test13	03.08.2020 12:16	admin@maic.system		
Шаблоны сценариев	Продажа товаров и услуг	05.08.2020 17:08	admin@maic.system	05.08.2020 17:33	admin@maic.system
voicocom	Тестирование условий - Шинг	10.08.2020 15:53	admin@maic.system	10.08.2020 18:00	admin@maic.system
Нижний Новгород 08.2020	Политика - Нижний Новгород	25.08.2020 17:31	admin@maic.system	26.08.2020 16:37	admin@maic.system
Выборы Челябинск 08.2020	Политика - Челябинск	26.08.2020 09:58	admin@maic.system	28.08.2020 14:46	admin@maic.system
voicocom	test_yandex atmen	10.09.2020 12:51	admin@maic.system		
voicocom	Запись	20.10.2020 14:33	tashaamata@gmail.com	20.10.2020 14:34	tashaamata@gmail.com
Ростелеком (Центральный регион)	Тестовый исходящий	17.08.2020 15:00	ignatov_av0@mail.ru	24.08.2020 12:03	ignatov_av0@mail.ru
voicocom	тест минис 123	03.11.2020 10:22	admin@maic.system	03.11.2020 10:23	admin@maic.system

Рисунок 2 – Форма «Список сценариев»

3 РАБОТА СО СЦЕНАРИЯМИ

3.1 РАБОТА С ВКЛАДКОЙ «СЦЕНАРИИ»

Чтобы создать новый **сценарий**, необходимо нажать «Добавить» на странице «Сценарии» (Рисунок 2). Далее откроется форма «Создание сценария» (Рисунок 3), где необходимо заполнить поле «Наименование сценария», выбрать Код клиента, нажать кнопку «Создать».

Рисунок 3 – Форма «Новый сценарий»

3.2 РАБОТА С ВКЛАДКОЙ «ВИЗУАЛЬНЫЙ РЕДАКТОР»

После создания сценария, доступна функция для редактирования логики сценария и его параметров. Для создания «тела» **сценария** и настройки его логики необходимо перейти на вкладку «Визуальный редактор» (Рисунок 4).

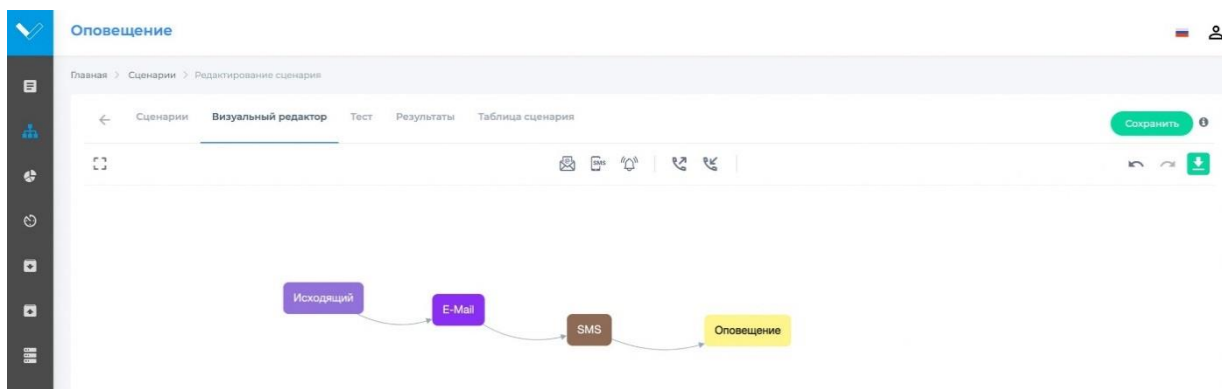


Рисунок 4 – Вкладка «Визуальный редактор»

Далее открывается пустой холст, на который можно добавлять элементы различного типа, которые будут составлять **сценарий**.

Для добавления элемента на холст, необходимо нажать на пиктограмму в верхней части экрана, на палитре элементов редактора и перетащить элемент на холст:

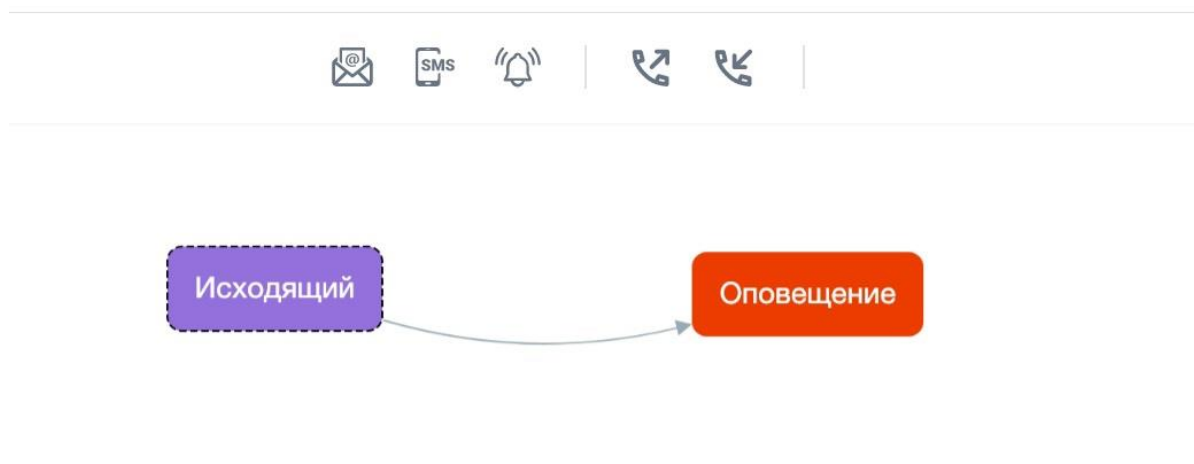


Рисунок 5 – Вкладка «Визуальный редактор» (добавление нового элемента сценария)

Сценарий обязательно должен начинаться с одного из двух элементов, указывающих тип звонка, как показано на рисунке 5. От них должен строиться дальнейший сценарий. В частных случаях, сценарии могут содержать только элемент для входящих вызовов, только для исходящих вызовов или оба элемента одновременно.

Первоначально, при добавлении элемента на холст, элемент имеет красный цвет, что означает, что для него требуется дополнительная настройка. Если, как отображено на рисунке 5, элементы имеют красный цвет, они не соединены с последующими элементами **сценария**, или в них не заполнены обязательные поля в инспекторе элемента.

Чтобы соединить элементы, необходимо добавить требующийся элемент на холст новый элемент и перетащить элементы друг на друга (зажать ЛКМ на первом элементе, перенести его на второй элемент и отпустить ЛКМ). На холсте будет отображены линии обозначающие переходы между элементами **сценария**, как показано на рисунке 5.

Элементы “Входящий вызов” и “Исходящий вызов” могут быть присоединены к разным элементам **сценария**. В этом случае будет разная точка старта сценария при входящих, и при исходящих вызовах.

В случае, если элементы соединены неправильно, то для удаления связи, нужно навести на стрелку между элементами, зажать правую кнопку мыши и выбрать удаление связи, как показано на рисунке 6.

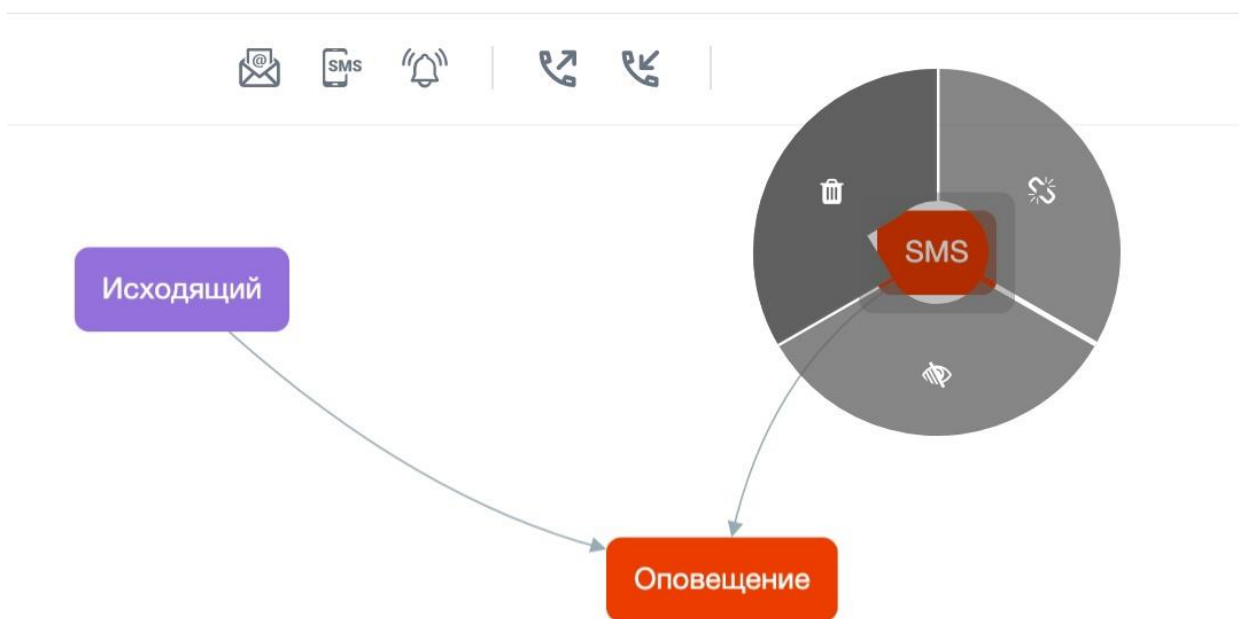


Рисунок 6 – Вкладка «Визуальный редактор» (удаление связи между элементами)

Для того чтобы воспользоваться функциями массового изменения элементов сценария, пользователю необходимо выбрать несколько элементов зажав shift и протянув область выделения элементов или зажав ctrl и нажав ЛКМ на всех необходимых элементах сценария. После того, как нужные элементы выбраны, пользователю доступны следующие операции:

- Копировать выбранные элементы, в том числе для вставки в другой сценарий. Для этого необходимо нажать ctrl+c (для копирования) и ctrl+v (для вставки).
- Перемещение по холсту визуального редактора. Для этого необходимо зажать ЛКМ на одном из выделенных элементов и перетащить их на новое место.
- Удаление выбранных элементов. Для этого необходимо нажать del.
- Соединение элементов сценария. Для этого необходимо навести курсор на один из выделенных элементов и перетащить их на элемент, с которым необходимо соединить их.

3.2.1 Список доступных элементов, в рамках настройки сценариев

Входящий вызов - для обозначения точки **сценария**, с которой должен начаться диалог между **системой** и **респондентом**, при входящих вызовах.

Исходящий вызов - для обозначения точки **сценария**, с которой должен начаться диалог между **системой** и **респондентом**, при исходящих вызовах.

Оповещение - позволяет воспроизвести заранее предзаписанный и загруженный аудиофайл. После воспроизведения оповещения соединение заканчивается, так как этот элемент **сценария** является финальным.

Email - для выполнения отправки email, с возможностью указать адресата, текст письма, темы письма.

SMS - позволяет отправлять SMS сообщения в ходе сценария на указанный(ые) номер(а) телефона(ов).

Возможно использование тэгов: callattr и системные.

В поле “Номер получателя” по умолчанию указан тег [callattr: phone]. Он отобразится в задании и позволит указать необходимое количество номеров получателей данного SMS. По усмотрению пользователя данное поле может быть изменено.

Таблица 1 Описание тэгов

Наименование	Формат	Описание использования
Статический атрибут (текст)	[txt: <attr_name>], где txt - тип тэга, а attr_name - наименование атрибута.	Данный тэг вставляется на шаге сценария в случае, если необходимо перед исполнением задания/конкретного шага дополнить статичный текст динамической информацией, которая указана в задании. Используется для вставки динамических текстов в элемент сценария с типом “Email”.

<p>Системные атрибуты</p>	<p>[report: <attr_report_name>], где report - тип тэга, а attr_report_name – наименование атрибута.</p>	<p>Список наименований системных атрибутов и их описание:</p> <p>task_id - Идентификатор задания</p> <p>start_time - Время начала исполнения задания</p> <p>start_date - Дата начала исполнения задания</p> <p>phone - Телефонный номер, указанный в родительском задании</p> <p>incoming_phone - Телефонный номер, с которого был осуществлен вызов (входящий вызов)</p> <p>end_time - Время завершения обработки задания</p> <p>end_date - Дата завершения обработки задания</p> <p>campaign_name - Наименование кампании, в рамках которой исполняется задание</p> <p>Возможно использование данного тэга в элементе сценария «Email»</p>
---------------------------	--	--

3.3 ТЕСТИРОВАНИЕ СЦЕНАРИЯ

Работу сценария необходимо проверить, протестировав его. Для этого нужно перейти на вкладку “Тест”.

Вам необходимо заполнить следующие поля:

- номер (доступен выбор из выпадающего списка номеров клиента)
- номер, на который будет осуществляться тестовый звонок
- UTC

Если в сценарии используются атрибуты, то так же нужно будет внести значения каждого атрибута.

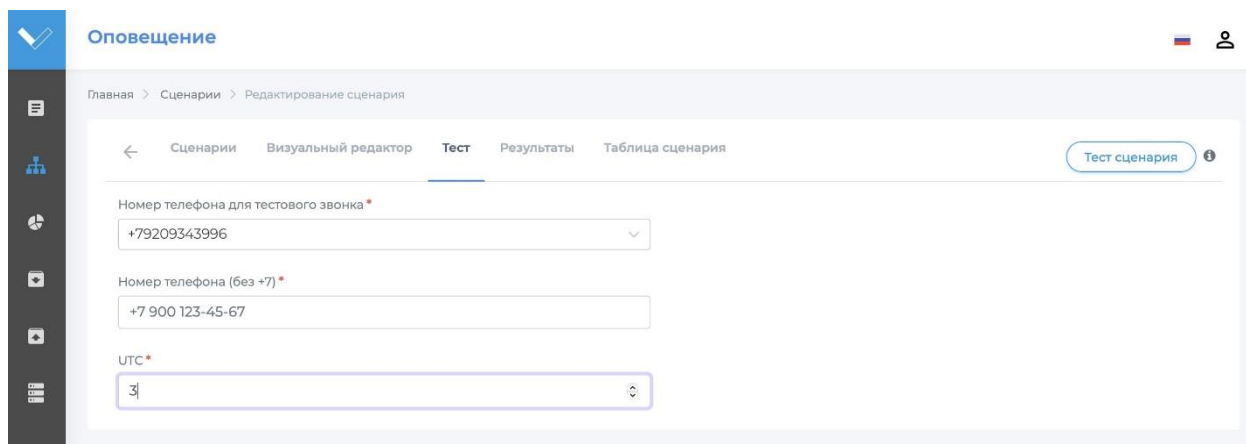


Рисунок 7 – Окно «Тестирование сценария»

Значение столбца «UTC» заполняется в соответствии с часовым поясом респондента. При выходе из раздела "Тест", данные, которые вы ввели, сохраняются для конкретного сценария. Для запуска тестирования сценария необходимо нажать кнопку “Тест сценария”.

3.4 РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ СЦЕНАРИЯ

Чтобы посмотреть результаты по всем тестовым звонкам в рамках тестирования сценария, необходимо перейти во вкладку «Результаты» подраздела «Сценарии». Для того, чтобы обновить результаты тестирования, необходимо нажать кнопку “Обновить” (Рисунок 8).

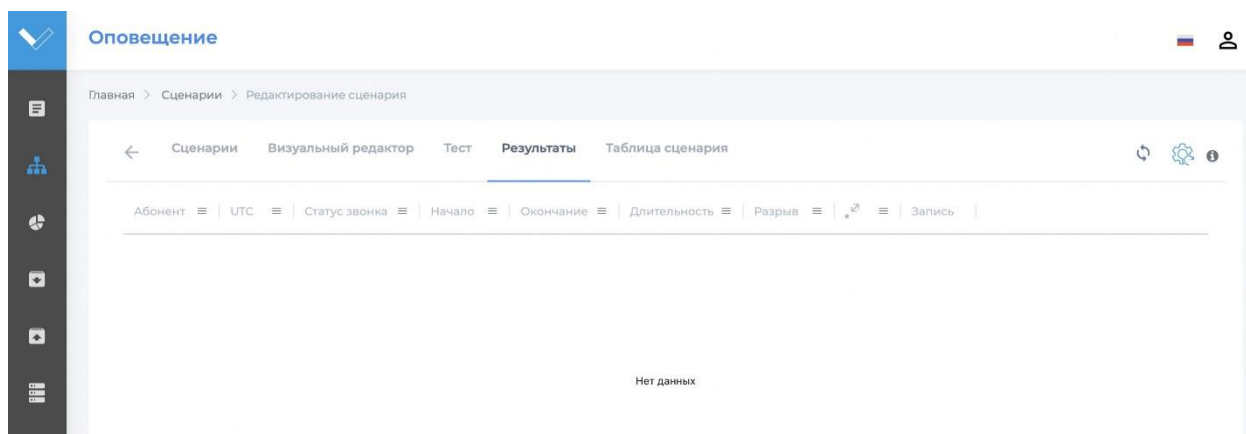

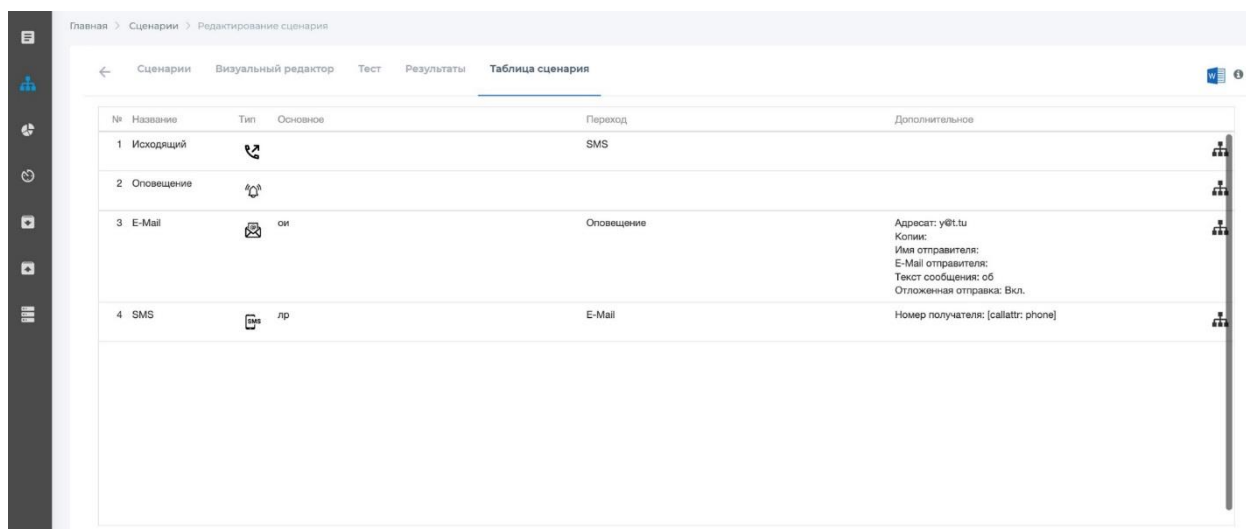


Рисунок 8 – Окно результатов тестирования сценария

При необходимости, можно просмотреть и выгрузить табличный вариант сценария, для этого нужно перейти на закладку “Таблица сценария”. Выгрузка сценария возможна в формате .docx. Для выгрузки таблицы сценария нужно нажать на значок Word () в правом верхнем углу.



№	Название	Тип	Основное	Дополнительное
1	Исходящий	SMS	SMS	
2	Оповещение	Оповещение	Оповещение	
3	E-Mail	E-Mail	E-Mail	
4	SMS	SMS	SMS	

Рисунок 9 - Табличное представление сценария

4 РАБОТА С КАМПАНИЯМИ

4.1 СОЗДАНИЕ КАМПАНИИ

Работа с **кампанией** и обработка результатов предполагает:

- просмотр списка **кампаний**;
- редактирование параметров **кампании**;
- редактирование **стратегии обзвона**.
- загрузка списка **заданий кампании**.

Чтобы создать новую **кампанию**, необходимо перейти на вкладку «Кампании» (Рисунок 10). Для управления **кампаниями** следует воспользоваться кнопками:

- “Запустить” – запустить **кампанию**;
- “Остановить” – остановить **кампанию**;
- “Добавить” – добавить **кампанию**;
- “Редактировать” – редактировать **кампанию**;
- “Удалить” – удалить **кампанию**.

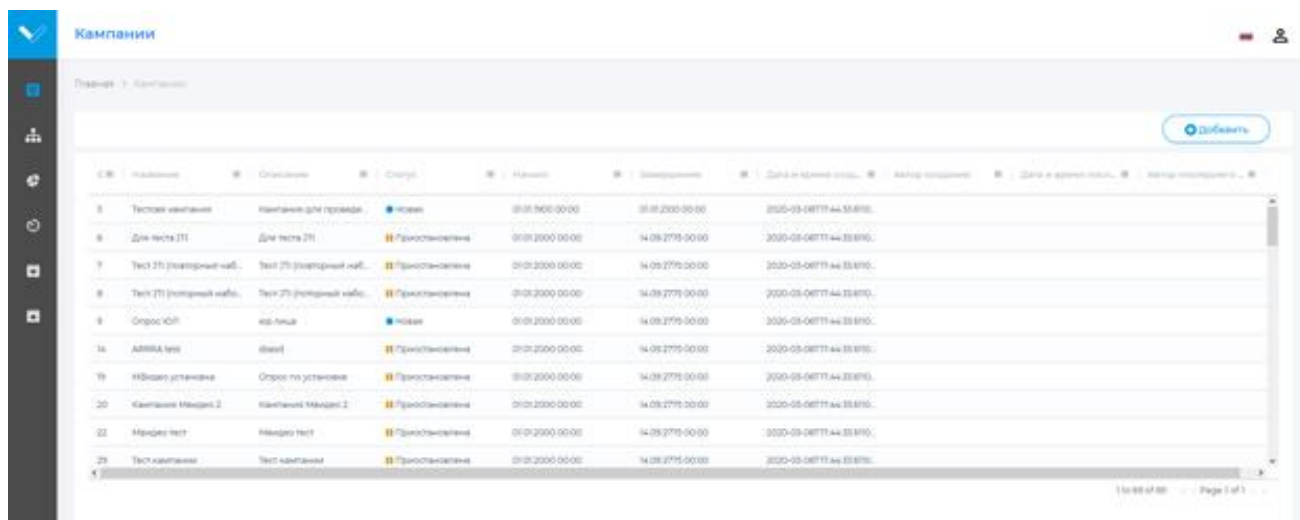


Рисунок 10 – Вкладка «Кампании»

При нажатии кнопки “Добавить” откроется окно «Новая кампания» (Рисунок 22). Для того, чтобы создать новую **кампанию**, необходимо заполнить все поля и нажать кнопку “Создать”.

Тестовая кампания

Главная > Кампании > Редактирование кампании

← Общее Стратегия Задания

▶ || Сохранить ⓘ

Наименование *

Тестовая кампания

Описание

Первая тестовая кампания.

Тип услуги для исходящих вызовов *

Исход

Тип услуги для входящих вызовов *

Вход

Тип услуги для СМС *

СМС

Имя отправителя *

REDSMS.RU

Отправить результаты (URL)

Введите URL

Тип услуги для Email *

Почта

Номер телефона входящего звонка

Выберите номер телефона входящего звонка

Сценарий *

Сценарий voicetcom

Исходящие линии

Введите количество линий

Входящие линии

Введите количество линий

Номер телефона исходящего звонка *

+74957348106

Рисунок 11 – Окно «Новая кампания»

В строках «Тип услуги для исходящих вызовов», «Тип услуги для входящих вызовов», «Тип услуги для СМС» нужно выбрать услугу из выпадающего списка.

Примечание: поля "Тип услуги..." заполняются автоматически.

В строке «Имя отправителя» нужно выбрать название провайдера из выпадающего списка.

В строке «Сценарий» выбрать ранее созданный сценарий.

«Номер телефона исходящего звонка» и «Номер телефона для входящего звонка» (номер телефона на который будут приходить входящие звонки) выбираются из списка номеров, указанных при создании клиента.

После заполнения всех полей и нажатия на кнопку «Создать», откроется новое окно «Редактирование кампании», где вы сможете внести необходимые изменения, если потребуется.

4.2 СТРАТЕГИЯ ПЕРЕЗВОНА

Для того чтобы задать параметры **стратегии**, необходимо перейти на вкладку «Стратегия». Выбрать дату начала и окончания кампании в календаре, для определения общих временных границ, в пределах которых может работать кампания.

Отметить нужные дни недели, а также указать момент начала и момент окончания работы кампании в рамках дней недели.

Номер телефона может быть указан мобильный (не имеет значения как он будет прописан, через +7, 8 и т.п.) или городской с указанием кода города. На короткие номера (8500, 900) система звонить не может.

Далее необходимо нажать на кнопку “Загрузить” и прикрепить заполненный шаблон.

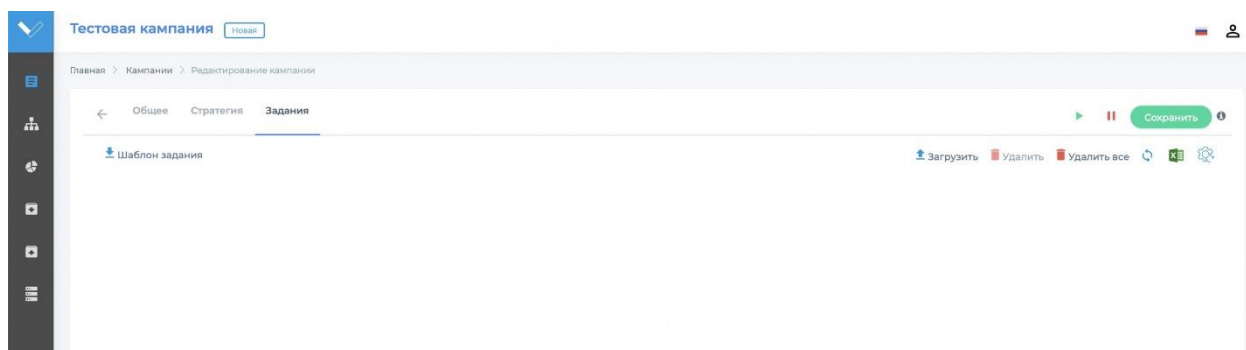


Рисунок 13 – Форма «Задания кампании»

Для запуска кампании необходимо нажать кнопку "Запустить". Чтобы остановить кампанию, необходимо нажать – “Остановить”. Кампания остановится автоматически при обработке всех загруженных в неё заданий.

Статусы заданий:

«Новый» - задание успешно добавлено.

«В работе» - происходит дозвон/разговор по данному номеру телефона.

«Выполнен» - дозвон/разговор по данному номеру телефона завершен.

«Некорректный» - ошибка в задании (некорректный номер телефона или атрибут).

Статусы Кампании:

«Выполняется» - происходит выполнение загруженных заданий.

«Приостановлена» - выполнение заданий приостановлено.

«Завершена» - загруженные задания выполнены.

Если у клиента пользователя есть свой собственный номер телефона, с которого выполняется обзвон, то **кампания** начинает выполнение и выполняется обработка **заданий**, добавленных в **кампанию**.

Примечание: если у клиента отсутствует собственный номер телефона, с которого производится обзвон, то перед запуском **кампания** проходит модерацию.

В этом случае, перед тем как запустить **кампанию**, система попросит выполнить подтверждение действия, затем кампания будет промодерирована пользователем системы с разрешениями модератора и после этого начнет обзвон.

5 ОТЧЕТЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ КАМПАНИЙ

5.1 АГРЕГИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ ПО ЗВОНКАМ

Для того, чтобы посмотреть результат нужной **кампании**, на экране со списком результатов необходимо выбрать соответствующую кампанию и кликнуть по ней два раза левой кнопкой мыши. Система отобразит экран с результатами на вкладке «Общее», где зафиксированы агрегированные данные звонков в рамках этой **кампании** (Рисунок 14). Чтобы сохранить данные на локальном диске, необходимо нажать на кнопку “Выгрузить”.

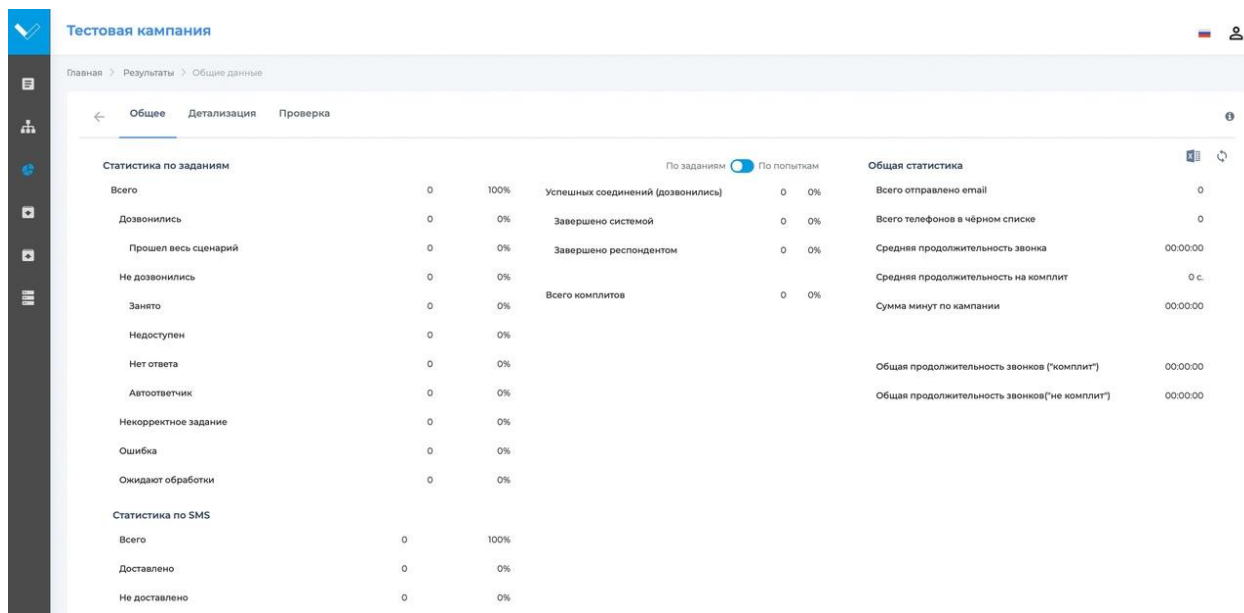


Рисунок 14 – Вкладка «Общее»

Чтобы просмотреть агрегированный отчет в разрезе попыток, необходимо перевести контрол “По заданиям / по попыткам” в позицию “По попыткам”, как показано на Рисунок 15 - Переключение между представлением агрегированных данных (по попыткам / по заданиям).

После перевода в контрола в эту позицию, **система** выполнит перерасчет показателей, в соответствии с количеством попыток вызовов в рамках **кампании**.



Рисунок 15 - Переключение между представлением агрегированных данных (по попыткам / по заданиям)



Рисунок 16 - контрол для загрузки агрегированных данных на локальный диск



Рисунок 17 - контрол для обновления отчета с агрегированными данными

5.2 ДЕТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

Чтобы посмотреть детальный отчет о **кампании**, необходимо перейти на вкладку «Детализация». Вкладка содержит информацию о попытках дозвона, совершенных в рамках **кампании**. В каждой строке отчета содержится одна попытка вызова **респондента**. По каждой попытке в отчете содержится информация о номере телефона, временной зоне **респондента**, статусе попытки вызова, временных метках вызова.

Абонент	UTC	Статус звонка	Начало	Окончание	Длительность	Разрыв	Запись	Квота
+7 900 585-3...	3	✓ Трубка положена	8/9/2022 4:43:30	8/9/2022 4:43:30	00:00	Респондент	✓	
+7 900 585-3...	3	✓ Трубка положена	8/9/2022 4:42:46	8/9/2022 4:42:46	00:00	Респондент	✓	
+7 900 585-3...	3	✓ Трубка положена	8/9/2022 4:42:08	8/9/2022 4:42:08	00:00	Респондент	✓	
+7 900 585-3...	3	✗ Вызов отклонен	8/9/2022 4:39:28		00:00			
+7 900 585-3...	3	✓ Трубка положена	8/9/2022 4:39:13	8/9/2022 4:39:13	00:00	Респондент	✓	

Рисунок 18 – Результаты - вкладка «Детализация»

Для того, чтобы сохранить информацию о результатах кампании, необходимо перейти к меню «Действия» и выбрать пункт «Скачать отчёт». После этого система сохранит результаты в формате excel.

Для того, чтобы выгрузить аудиофайлы диалогов респондента с системой в рамках **кампании**, необходимо перейти к меню «Действия» и выбрать пункт «Скачать аудио». После этого система сохранит архив аудиозаписей, полученных в процессе работы **кампании**.

6 ПРОСМОТР ЖУРНАЛА ИЗМЕНЕНИЙ

Чтобы выполнить просмотр действий, выполненных в системе, авторизованному в системе пользователю необходимо выбрать в меню «Журнал изменений». Система отобразит список событий системы, с указанием информации о логине пользователя, типе события, моменте события, а также детальной информации о событии.

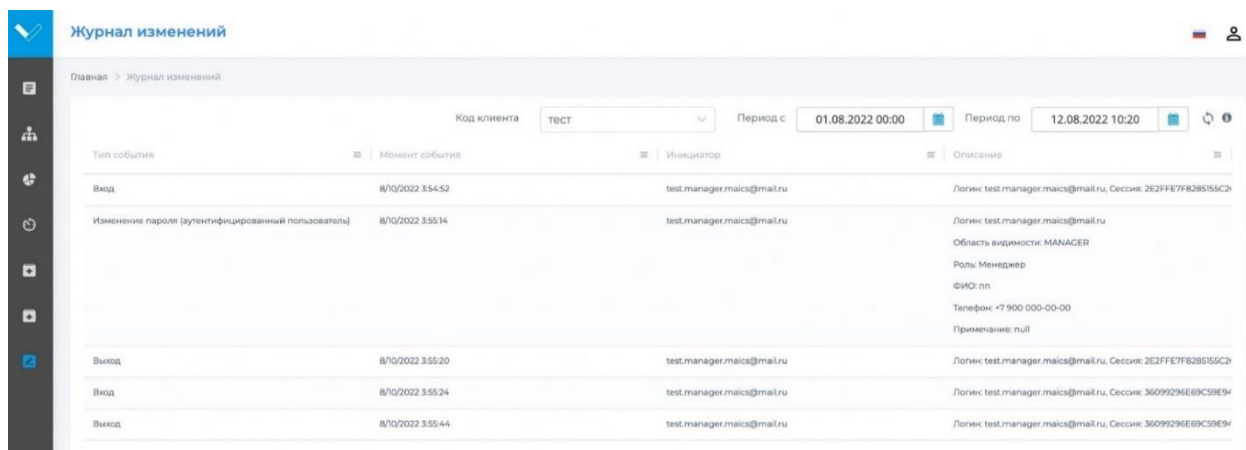


Рисунок 19 – Журнал изменений

Информация, логируемая по событиям системы, представлена ниже:

Пользователь

Событие	Логируемые параметры
Создание пользователя	Логин, Область видимости, Роль, ФИО, Телефон, Примечание
Изменение пользователя	Логин, Область видимости, Роль, ФИО, Телефон, Примечание
Удаление пользователя	Логин, Область видимости, Роль, ФИО, Телефон, Примечание

Сценарий

Событие	Логируемые параметры
Создание сценария	Наименование сценария, Идентификатор сценария
Изменение сценария	Наименование сценария, Идентификатор сценария, Статус
Протестировать сценарий	Наименование сценария, Идентификатор сценария, Статус
Клонирование сценария	Наименование сценария, Код клиента, Идентификатор сценария, Статус

Кампания

Событие	Логируемые параметры
---------	----------------------

Создание кампании	Идентификатор кампании, Наименование кампании, Описание кампании, План кампании (начало - окончание), Расписание кампании
Изменение кампании	Идентификатор кампании, Наименование кампании, Описание кампании, Дата создания кампании, Сценарий привязанный к кампании, Услуга исходящих минут, привязанная к кампании, Услуга входящих минут, привязанная к кампании, План кампании (начало - окончание), Расписание кампании, Ссылка на список заданий кампании
Загрузка заданий	Идентификатор кампании, Наименование кампании, Количество загруженных заданий, Успешно загруженных заданий, Ссылка на список заданий кампании (по ссылке открывается дельта загруженных заданий содержащий идентификаторы и атрибуты всех загруженных заданий)
Удаление заданий	Идентификатор кампании, Наименование кампании, Ссылка на список заданий удаленных из кампании (по ссылке открывается дельта удаленных заданий, содержащий идентификаторы, атрибуты, статусы всех удаленных заданий)
Архивирование кампании	Идентификатор кампании, Наименование кампании, Статус, Описание кампании, Автор создания кампании, Дата создания кампании, Сценарий привязанный к кампании, Услуга исходящих минут, привязанная к кампании, Услуга входящих минут, привязанная к кампании, План кампании (начало - окончание), Расписание кампании, Ссылка на список заданий кампании
Запуск кампании	Идентификатор кампании, Наименование кампании, Статус, Описание кампании, Автор создания кампании, Дата создания кампании, Сценарий привязанный к кампании, Услуга исходящих минут, привязанная к кампании, Услуга входящих минут, привязанная к кампании, План кампании (начало - окончание), Расписание кампании, Ссылка на список заданий кампании
Остановка кампании	Идентификатор кампании, Наименование кампании, Статус, Описание кампании, Автор создания кампании, Дата создания кампании, Сценарий привязанный к кампании, Услуга исходящих минут, привязанная к кампании, Услуга входящих минут, привязанная к кампании, План кампании (начало - окончание), Расписание кампании, Ссылка на список заданий кампании

Перевод кампании на модерацию	Идентификатор кампании, Наименование кампании, Описание кампании, Автор создания кампании, Дата создания кампании, Сценарий привязанный к кампании, Услуга исходящих минут, привязанная к кампании, Услуга входящих минут, привязанная к кампании, План кампании (начало - окончание), Расписание кампании, Ссылка на список заданий кампании
-------------------------------	---

Аутентификация

Событие	Логируемые параметры
Вход	Логин пользователя, Идентификатор сессии, Статус операции
Выход	Логин пользователя, Идентификатор сессии