

Очередь и история обзвонов (для пользователей с поканальной тарификацией)

“ Разделы «**Очередь обзвонов**» и «**История обзвонов**» позволяют удобно управлять запланированными и завершёнными обзвонами. Они разделены по назначению:

- Очередь — для активных и ожидающих запуска обзвонов.
- История — для уже завершённых.

Очередь обзвонов

Чтобы перейти к очереди, выберите пункт «**Очередь обзвонов**» в боковом меню платформы.

Диалог

Сценарии

Очередь обзвонov

История обзвонov

Очередь обзвонov

Создать обзвон

Фильтровать по дате начала



Фильтровать по сценариям



Применить фильтры

Номер в очереди	Дата начала обзвона	Время обзвона	Статус	Название обзвона	Название сценария	Расчетная длительность
2.10.24 1	2 октября 2024, 09:00	9:00 – 18:00	В работе – 0%	тест (1)	Оповещение о приеме с подтверждением / Начало сценария	1 час 5 минут
2	в порядке очереди	10:00 – 18:00	В очереди	тестовый обзвон	Оповещение о приеме с подтверждением / Начало сценария	24 минуты
3	в порядке очереди	11:00 – 16:00	В очереди	02.10.2024 09:03	Оповещение о приеме с подтверждением / Начало сценария	12 минут
4	в порядке очереди	16:00 – 18:00	В очереди	02.10.2024 09:04	Оповещение о приеме с подтверждением / Начало сценария	12 часов 2 минуты
<small>⚠ Некоторые обзвонov в очереди не успеют завершиться в установленное время с выбранным количеством каналов для обзвонov.</small>						
3.10.24 1	3 октября 2024, 09:00	9:00 – 18:00	Запланирован	тест	Оповещение о приеме с подтверждением / Начало сценария	4 часа 0 минут
4.10.24 1	4 октября 2024, 09:00	9:00 – 18:00	Запланирован	02.10.2024 09:05	Исходящий переадрес / Начало сценария	4 часа 0 минут
5.10.24 1	5 октября 2024, 09:00	9:00 – 18:00	Запланирован	02.10.2024 09:06	Исходящий переадрес / Начало сценария	4 часа 0 минут
6.10.24 1	6 октября 2024, 09:00	9:00 – 18:00	Запланирован	02.10.2024 09:07	Оповещение о приеме с подтверждением / Начало сценария	4 часа 0 минут

В списке отображаются:

- **Номер в очереди** — порядковый номер обзвона в очереди на текущую дату.
- **Дата начала обзвона** — дата, на которую запланирован запуск.
- **Время обзвона** — запланированное время начала и конца обзвона.
- **Статус:**
 - **В работе** — X% — обзвон запущен, и звонки выполняются. Процент отражает, какая часть номеров уже прозвонена.
 - **В очереди** — обзвон ожидает своей очереди на запуск.
 - **Запланирован** — обзвон создан, но ещё не перешёл в очередь на выполнение.
- **Название обзвона.**
- **Название сценария.**
- **Расчётная длительность** — приблизительное время выполнения обзвона.

Если обзвон не успеет завершиться в рамках времени обзвона, заданного при его создании, исходя из расчетной длительности, система оповестит вас об этом предупреждением: **Некоторые обзвоны в очереди не успеют завершиться в установленное время с выбранным количеством каналов для обзвонив.**

Правила очереди:

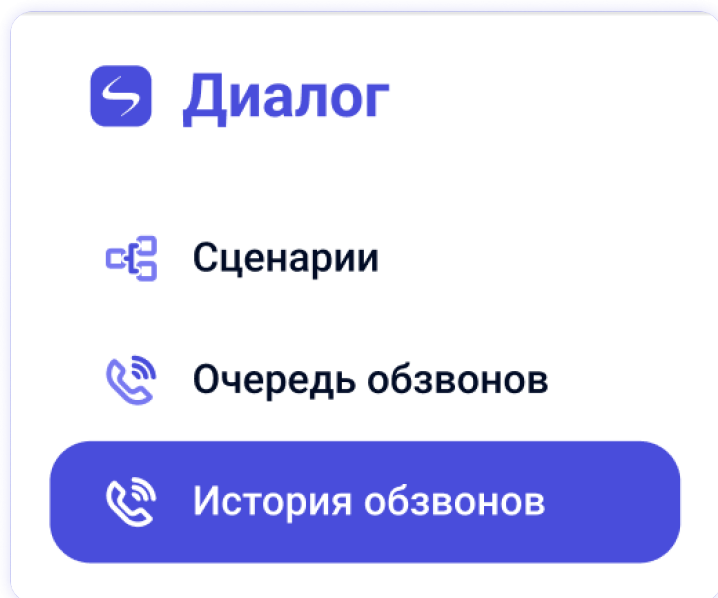
- Очередь формируется в пределах одного дня.
- Первым выполняется уже запущенный обзвон.
- Остальные запускаются по времени начала.
- Если несколько обзвонив имеют одинаковое время начала, приоритет получает тот, который был создан раньше.

Что делать, если обзвон не завершился вовремя:

- Он получит статус **«Не успел завершиться»**. На странице «История обзвонив»
- Перезапуск происходит вручную.
- Вы можете создать новый обзвон на основе номеров со статусом **«Не успели дозвониться»** без загрузки новой таблицы.

История обзвонив

Чтобы перейти к истории, выберите пункт **«История обзвонив»** в меню платформы.



История обзвон < 1 2 3 4 5 > Создать обзвон

Фильтровать по дате начала Фильтровать по сценариям Применить фильтры

Дата начала обзвона	Статус	Название обзвона	Название сценария
2 октября 2024, 09:10	Завершен	02.10.2024 08:59	Оповещение о приеме с подтверждением / Начало сценария
2 октября 2024, 09:00	Завершен	02.10.2024 08:58	Обзвон должников / Старт
—	Не успел завершиться	02.10.2024 09:10	Оповещение о приеме с подтверждением / Начало сценария
1 октября 2024, 16:10	Не успел завершиться	02.10.2024 09:10	Оповещение о приеме с подтверждением / Начало сценария
1 октября 2024, 12:10	Завершен	02.10.2024 09:09	Обзвон должников / Старт
1 октября 2024, 09:10	Завершен	02.10.2024 09:09	Обзвон должников / Старт
1 октября 2024, 09:00	Завершен	02.10.2024 09:09	Обзвон должников / Старт
⚠ Некоторые обзвоны в очереди не успели завершиться в установленное время с выбранным количеством каналов для обзвон.			
25 сентября 2024, 15:39	Завершен	25.09.2024 15:16	Исходящий преадрес / Начало сценария
24 сентября 2024, 15:39	Завершен	24.09.2024 15:16	Исходящий преадрес / Начало сценария

В списке отображаются завершённые обзвоны со следующей информацией о них:

- **Дата начала обзвона.** (если обзвон не стартовал, отображается прочерк).
- **Статус.**
- **Название обзвона.**
- **Название сценария.**

Вы можете кликнуть на строку, чтобы открыть карточку обзвона с:

- Распределением номеров по статусам.
- Возможностью **повторного запуска обзвона** по выбранным статусам.
- Кнопкой **«Перейти к аналитике»** для просмотра всех диалогов на странице «Список диалогов».

Повторный запуск обзвона

Из карточки завершённого или отмененного обзвона можно:

- Выбрать номера по нужному статусу (например, «не дозвонились»).
- Создать новый обзвон по этим номерам.
- Платформа предложит предзаполненный график обзвона (можно изменить).
- Загружать таблицу номеров заново не нужно.

Подробнее о функциональности в [инструкции по повторному запуску обзвона](#)

Версия #5

editor2 создал 16 апреля 2025 10:00:04

editor2 обновил 16 апреля 2025 10:51:24