

2023

АО «АМТ-ГРУП»  
Система «АМТ Campaign Manager»

# Назначение и преимущества системы

AMT Campaign Manager (АСМ) - это система управления исходящим обзвоном для проведения эффективных кампаний обзвона на базе КЦ Cisco



## Преимущества:

- Простота управления кампаниями через понятный веб-интерфейс
- Удобные механизмы загрузки заданий на обзвон в кампанию
- Расширенный функционал по настройке схем обзвона
- Мониторинг обзвона в режиме реального времени
- Получение от агентов подтверждений о достижении цели обзвона
- Наличие встроенной системы отчетности (выгрузка в Excel, CSV)
- Простота развертывания и администрирования

# Общая структурная схема работы АСМ

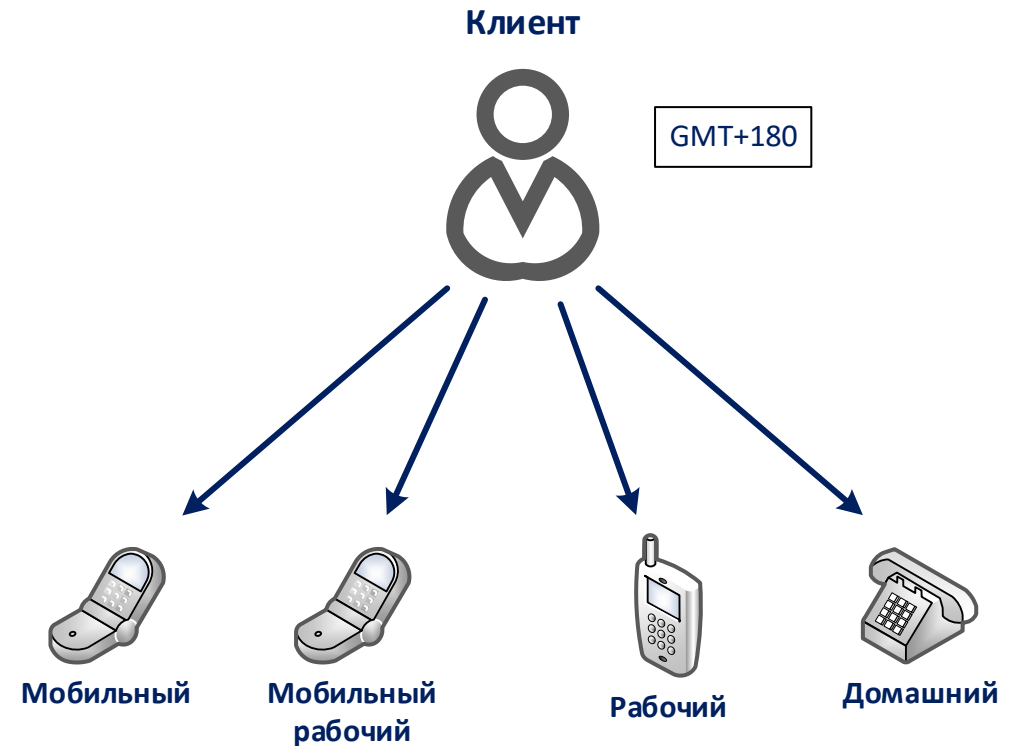


# Ключевая сущность – клиент

Стратегия обзвона применяется к сущности «клиент»

Для клиента:

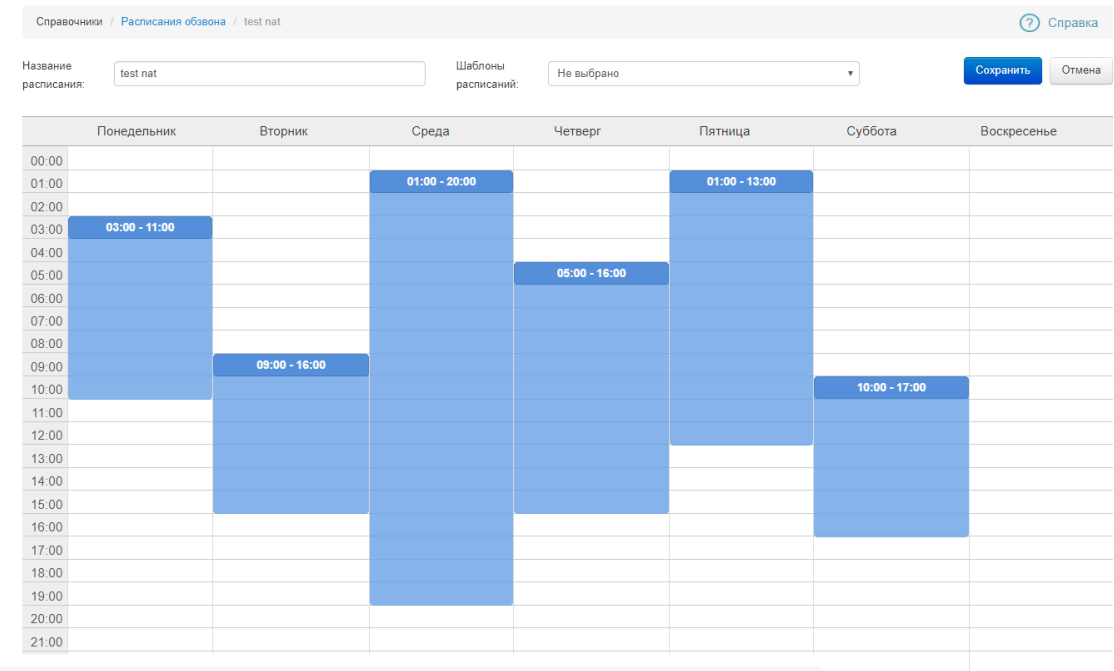
- может быть загружено несколько телефонов с разными типами
- может быть загружен callback, в том числе персональный
- устанавливается персональная тайм-зона (определяется по префиксу телефона на основании данных из справочника Минкомсвязи или используется значение по умолчанию)



# Настройка расписания обзвона

## Расписание обзвона:

- задается индивидуально для каждой кампании обзвона
- учитывает тайм-зону клиента
- общее по дням недели/часам и индивидуальное для конкретных дат
- можно создать из преднастроенного шаблона расписания
- общее для всех клиентов кампании и индивидуальное для каждого типа телефона клиента



Справочники / Расписания обзвона / Новый год ? Справка

Название расписания:  Добавить Сохранить Отмена

Дата	Период	
01.01.2019	09:00 - 21:00	<a href="#">Изменить</a>
08.03.2020	Исключен	<a href="#">Изменить</a>
06.02.2020	09:00 - 18:00	<a href="#">Изменить</a>

Сохранить Отмена



# Гибкая настройка схем обзвона

- Приоритезация клиентов
- Приоритезация телефонов клиента по результатам звонка/типу телефона/количеству попыток
- Настройка интервалов и времени обзвона
- Сегментация клиентов
- Установка ограничений по длительности обзвона
- Установка ограничения по количеству звонков

## Настройка сегментов

Код ↓	Включен	Блокировка
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ANT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Количественные характеристики

Размер выгружаемого блока в Dialer:

Количество телефонов в очереди на обзвон:

Максимальное количество попыток по клиенту:

Количество попыток по типам телефонов (для исключения из обзвона снимите флаг):

Мобильный

Домашний

Длительность совершения попыток дозвона (с момента первого вызова):

Приоритет длительности совершения попыток дозвона:

Длительность совершения попыток дозвона (с момента создания):

Максимальное кол-во попыток в сутки:

## Приоритезация клиентов

По количеству попыток:  чем меньше попыток было совершено, тем выше приоритет  чем больше попыток было совершено, тем выше приоритет

## Приоритезация телефонов клиента

Вариант приоритезации: (Вы можете изменить порядок, перетащив поле на нужную позицию)

- по количеству попыток
- по результату звонка
- по типу телефона

По количеству попыток:  чем меньше попыток было совершено, тем выше приоритет  чем больше попыток было совершено, тем выше приоритет

По типу телефона: (укажите значение от 1 до 10, где 1 - самый высокий приоритет)

Мобильный

Домашний

# Управление стратегией на основе результатов обзвона

- Приоритезация клиентов
- Установка задержки между попытками дозвона
- Управление статусом обзвона для агентских результатов
- Поддержка двухуровневых агентских результатов

Общие сведения   Интервалы и время обзвона   Приоритеты   Технические результаты звонка   **Агентские результаты звонка**

Обязательность листового уровня:

Результат звонка	Код	Статус	Приоритет	Максимальное количество попыток дозвона	Задержка между попытками (мин)	
Согласен	20	Успешно				
Перезвонить	14	Пропустить	3			
Подумает	12	Активный	5	3	240	
3-е лицо	11	Неудача				
Отказ от предложений	15	Не звонить				

Общие сведения   Интервалы и время обзвона   Приоритеты   **Технические результаты звонка**

Результат звонка	Приоритет	Задержка между попытками (мин)
Abandoned	1	30
CallBack	2	
Автоответчик	5	240
Вызов сброшен Dialer (нет агентов)	2	30
Занято	3	120
Запрос CallBack	1	
Звонок сброшен агентом	2	120
Звонок сброшен агентом (close)	2	120
Звонок сброшен, проблемы сети	2	60

# Блокировка ранее загруженных клиентов

Возможна блокировка ранее загруженных заданий на обзвон:


- Ручная блокировка конкретного телефона клиента
- Блокировка внутри сегмента:
  - Всех клиентов
  - По дате загрузки телефона клиента в сегмент
- Через API:
  - Блокировка телефона для конкретного клиента
  - Блокировка по номеру телефона во всех кампаниях без привязки к конкретному клиенту

Блокировка клиентов в сегменте "new"

Тип блокировки

Все клиенты  
Все клиенты  
По дате создания

Блокировать    Закрыть

Дата загрузки телефона	Телефон	Тип	Номер анкеты	Статус клиента	Сегмент	Результат последнего звонка(Dialer)	Результат последнего звонка (агентский - уровень 1)	Результат последнего звонка (агентский - уровень 2)	Дата последнего звонка	Перезвон	Кол-во попыток	Статус телефона	Обзвон отложен до	В работе	Не звонить после	Действия
10.04.2023 13:30:52		m	2100422146_280156af1	Активный	TMIpotekaAR1						0	Активный				
10.04.2023 13:30:52		m	2014990833_280144af1	Активный	TMIpotekaAR1						0	Активный				
04.04.2023 13:02:42		m	54321	Активный	1						0	Активный				



# Расширенная статусная модель клиента

Предусмотрено несколько статусов клиента исходя из достижения стратегии обзвона:

- Активный
- Обработан (успешно)
- Обработан (неуспешно)
- Исчерпаны попытки дозвона по клиенту
- Исчерпаны попытки дозвона по типу телефона
- Превышена длительность совершения попыток дозвона (с момента первого вызова)
- Превышена длительность совершения попыток дозвона (с момента создания)
- Исчерпаны попытки дозвона по агентскому результату
- Наступила дата прекращения обзвона

# Загрузка заданий на обзвон

- Автоматический режим загрузки через FTP-каталог
- Ручной режим загрузки через файл
- Загрузка заданий через API
- Оперативное отслеживание ошибок импорта

Журналы / Журнал импорта / Ручная загрузка / 12.04.2023 18:49:56

Начало операции	12.04.2023 18:49:56
Окончание операции	12.04.2023 18:49:56
Загружено клиентов	1
Обновлено клиентов	0
Заблокировано клиентов	0
Не загружено клиентов	0

Импорт контактов завершен успешно.

Дата\время	Уровень ошибки	Сообщение
12.04.2023 18:49:56.524	Info	Загрузка файла окончена: C:\Windows\TEMP\fileImportContacts8118010404526068661681314595367
12.04.2023 18:49:56.430	Info	Начинается загрузка файла: C:\Windows\TEMP\fileImportContacts8118010404526068661681314595367

Импорт / Автоматический режим(Список источников) / ftp\_test

Имя источника: \* ftp\_test

Описание источника:

Формат файла загрузки: TXT

Шаблон загрузки: CRM  
\${contact.client.code},\${contact.client.campaign.code},\${contact.phone.number},\${contact.phone.type.code},\${contact.client.extendedAttributes(IDClientCRM)},{contact.client.ti

Путь к корневой папке: \* ftp://10.0.183.12

Аутентификация: Basic

Логин для доступа: \* ftps

Пароль для доступа: \*

Расписание синхронизации: test ftp

Действие при успешном импорте: \*  
 Переименовать  
 Переместить  
 Удалить

Действие при неуспешном импорте: \*  
 Переименовать  
 Переместить  
 Удалить

Сохранить

# Управление ходом проведения кампании

- Регулировка объема блока загрузки на обзвон
- Мониторинг в режиме реального времени
- Изменение настроек без перезапуска кампании
- Ручная и автоматическая очистка очереди контактов
- Остановка и запуск обзвона по сегменту

## Состояние обзвона

Контакты в очереди:

0



Контакты, подлежащие обработке(активные):

312

Агенты в работе:

0

Очистить очередь:



## Общие сведения

Название: ACMNAT

Название кампании в Dialer: ACMNAT

Статус кампании ACM: Активна

Статус кампании Cisco: Активна

Размер выгружаемого блока в Dialer: 3

Количество телефонов в очереди на обзвон: 3

## Настройка сегментов

Код ↓	Включен	Блокировка
1		
2		
ANT		
load_test		
loadtest		
MAX		

# Работа с контактами кампании

- Просмотр детальной информации о контактах кампании
- Исключение контакта из обзвона
- Перемещение контакта в другую кампанию

Дата загрузки телефона	Телефон	Тип телефона	Тип обработки	Номер анкеты	Статус клиента	Результат последнего звонка(Dialer)	Результат последнего звонка(Agent)	Дата последнего звонка	Время перезвона	Кол-во попыток	Статус телефона	Обзвон отложен до	В работе	Действия
14.01.2020 17:25:53	925759	Мобильный	Исходящий	140120-6	Активный					0	Активный		✓	✕
14.01.2020 16:59:22	925759	Мобильный	Исходящий	140120-5	Активный					0	Активный		✓	✕
14.01.2020 16:54:33	925759	Мобильный	Исходящий	140120-4	Активный					0	Активный		✓	✕
16.09.2019 15:55:25	92989670489176	Мобильный	Исходящий	1793321	Активный			16.09.2019 15:59:30		0	Активный		✓	✕
16.09.2019 15:55:25	927009	Мобильный	Исходящий	1793329	Исчерпано количество попыток по телефонам клиента	Сеть недоступна		16.09.2019 16:05:55		4	Попытки дозвона исчерпаны			✕

Кампании / Testing / Список клиентов

[?](#) Справка

140120-6

Искать

	Дата загрузки клиента	Номер анкеты	ID в CRM	Статус клиента	Блокировка
▼	14.01.2020 17:25:53	140120-6		Активный	
<input type="checkbox"/>	Телефон	Результат звонка	Тип обработки	Статус телефона	Блокировка
<input type="checkbox"/>	925759(Мобильный)		Исходящий	Активный	

Переместить выбранные телефоны в кампанию:

[ACMNAT] ACMNAT ▼

Переместить

Общее количество контактов в кампании: 45.

# Разграничение прав доступа

- Гибкая ролевая модель:
  - Администратор безопасности
  - Администратор компаний обзвона
  - Редактор справочников
  - Ревьюер
  - Мониторинг
- Создание пользовательских групп с уникальным набором ролей
- Аутентификация - возможность интеграции с системой Active Directory

## Роли

Администратор безопасности	<input checked="" type="checkbox"/>
Администратор компаний обзвона	<input type="checkbox"/>
Редактор справочников	<input type="checkbox"/>
Ревьюер	<input type="checkbox"/>
Мониторинг	<input type="checkbox"/>

## Общие сведения

Фамилия:	<input type="text" value="tn"/>
Имя:	<input type="text" value="tn"/>
Имя пользователя:	<input type="text" value="tn"/>
E-mail:	<input type="text" value="tn@tn.ru"/>
Активен в AD:	<input checked="" type="checkbox"/>

## Группы

Администраторы системы	<input type="checkbox"/>
Ревьюеры	<input checked="" type="checkbox"/>
Редакторы	<input type="checkbox"/>
Администраторы безопасности	<input type="checkbox"/>
Администраторы компаний	<input checked="" type="checkbox"/>
Мониторинг	<input type="checkbox"/>

# Расписание запуска служб

Предусмотрено расписание для запуска служб:

- Служба импорта данных с FTP
- Служба обновления статусов клиентов
- Служба обновления статусов callback
- Служба очистки данных
- Служба очистки очереди звонков
- Служба синхронизации пользователей
- Служба синхронизации с Cisco Dialer

Расписание задается в cron-формате через пользовательский интерфейс

Справочники / Расписания служб / Расписание импорта данных с FTP

Название расписания:

Минуты:  каждые  в конкретное время

Часы:  каждые  в конкретное время

День недели:  Все  Пн  Вт  Ср  Чт  Пт  Сб  Вс

День месяца:

# Внешнее API

Система предоставляет внешнее API со следующими возможностями:

- Загрузка заданий на обзвон
- Обновление и отмена ранее загруженных заданий на обзвон
- Установка агентского результата для клиента
- Поиск и получение информации об активных клиентах и о клиентах с завершенной стратегией обзвона
- Получение всех записей справочника и поиск конкретной записи в справочнике – кампании АСМ, технические результаты, типы телефонов, тайм-зоны.



# Технологии разработки системы

- Собственная разработка
- Платформа Java: Oracle Java SE 7
- Промышленная СУБД: MS SQL 2012 и выше
- Совместимость с Cisco: CCE 11 и выше
- Синхронизация пользователей через Active Directory
- Доступ через веб-интерфейс (поддержка работы в браузерах Firefox, Google Chrome )





# Опыт внедрения АСМ в банке

- АСМ позволила ключевым департаментам банка эффективно проводить кампании обзвона (не прибегая к помощи специалистов КЦ Cisco)
- АСМ позволила отказаться от ручных операций при работе с заданиями на обзвон
- АСМ подтвердила корректную работу при значительных нагрузках:
  - общий объем клиентской базы – превышает 5 млн
  - количество одновременно активных кампаний – около 30
  - количество агентов, обрабатывающих вызовы – около 600