



Интеграция Виртуальной АТС MANGO OFFICE и BPMSoft

Руководство пользователя

Версия документа: 26.08.2026

Версия приложения: 1.9

Оглавление

1 Введение.....	5
2 Дополнительные настройки интеграции.....	6
2.1 Обработка звонков	6
Как настроить длительность успешно принятых и дозвонившихся.....	6
Создавать контакт / контрагента / лид при звонках с новых номеров	8
Ответственный при пропущенных звонках в группу.....	11
Флаг «Фиксировать пропущенные в IVR».....	14
Загружать постзвонковую оценку.....	16
2.2 Обработка повторных входящих вызовов	18
Создать лид	18
Сохранение данных Коллтрекинга MANGO OFFICE.....	20
Как включить или выключить сохранение данных коллтрекинга.....	21
Как посмотреть данные коллтрекинга в BPMSoft.....	22
Умные правила распределения входящих звонков	25
2.3 Обработка исходящих звонков	29
Исходящий звонок по клику из BPMSoft.....	29
2.4 Дополнительные настройки интеграции	30
Сохранение данных речевой аналитики.....	30
Сохранение текстов Речевой аналитики	34
Использование ВКС MANGO TALKER.....	39
Загрузка отсутствующих в CRM звонков.....	44
Отключить работу с лидами	45

Использовать статусы Контакт-центра	46
Ручная привязка звонка к сущностям.....	48
2.5 Настройка действий в зависимости от роли.....	49
Общее.....	49
Как открыть настройку	50
Как устроена таблица правил	52
Как активировать настройку.....	59
Управление правилами выполнения действий	60
2.6 Настройка «Сохранять историю действий по звонкам»	67
Общее.....	67
Как включить или выключить настройку	68
Дальнейшие действия.....	69
2.7 Отчет «Действия звонка»	72
Общее.....	72
Требования	72
Как открыть отчет.....	73
Структура отчета	74
Сообщение «Нет данных»	75
Сообщение «1». Неполная настройка сохранения истории действий по звонкам	75
2.8 Отправка сообщений WhatsApp	75
Общее.....	75
Общее о Манго Диалогах.....	76
Как включить отправку сообщений WhatsApp.....	76
Как отправить Клиенту сообщение WhatsApp	76
2.9 Добавление задания на исходящий обзвон в Контакт-центр MANGO OFFICE	80
Обзор.....	80

Как включить настройку.....	81
Как добавить задание в кампанию исходящего обзвона Контакт-центра MANGO OFFICE.....	81
2.10 Тёмная тема интерфейса	84
3 Как совершать и принимать вызовы	86
3.1 Входящий звонок	86
3.2 Исходящий звонок	88
3.3 Как перевести звонок на другого сотрудника или произвольный номер	88
Общее.....	88
Как перевести звонок с консультацией	89
Слепой перевод или как перевести звонок без консультации.....	92
4 Пропущенные звонки.....	96
4.1 Настройка внешнего вида таблицы звонков	96
5 История вызовов.....	99
6 Запись разговоров.....	101
7 Примечания и ограничения	103
Список изменений в документе	104

1 Введение

Руководство предназначено для пользователей интеграции Виртуальной АТС MANGO OFFICE с BPMSoft. Интеграция используется для передачи данных о телефонных вызовах между Виртуальной АТС MANGO OFFICE и BPMSoft и позволяет работать с входящими и исходящими звонками, сохранять данные о звонках и использовать дополнительные функции, описанные в настоящем руководстве.

В руководстве приведены дополнительные настройки интеграции, сценарии совершения и приёма вызовов, работы с пропущенными звонками, историей вызовов и записями разговоров.

Интеграция использует объекты BPMSoft, связанные со звонками, контактами, контрагентами, лидами, обращениями и другими сущностями.

2 Дополнительные настройки интеграции

2.1 Обработка звонков

Как настроить длительность успешно принятых и дозвонившихся

Успешно принятый звонок – это *входящий* звонок, длительность которого не менее определенного значения, например, не менее 2-х секунд. Звонки с длительностью разговора менее указанного значения, будут считаться не принятыми.

Успешно дозвонившийся – это *исходящий* звонок, длительность которого не менее определенного значения. Вы можете задать минимальную длительность звонка, например, не менее 5 секунд. Звонки с длительностью разговора менее указанного значения, будут считаться неуспешными.

Вы можете указать длительность успешно принятых и успешно дозвонившихся вызовов, для этого в окне «Основные настройки интеграции» нужно выполнить:

- 1) открыть вкладку «Обработка звонков»;
- 2) в поле «Мин. длительность для успешно принятых» указать минимальную длительность успешно принятого звонка;
- 3) прокрутить настройки обработки звонков вниз, чтобы открылись дополнительные поля;
- 4) нажать на кнопку «Сохранить»:

Подключение
Сотрудники
Обработка вызовов
Дополнительно

Входящие вызовы
Распределение входящих вызовов
Исходящие вызовы
Ограничения

Минимальная длительность для успешно принятых звонков в секундах ?

0 X

☐ Указать ответственного при пропущенных звонках в группу ?

Выберите сотрудника

☐ Указать ответственного при пропущенных звонках в IVR ?

Выберите сотрудника

Действие при звонке от нового клиента ?

☐ Создавать контакт
☐ Создавать контрагента
☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых

Выберите значение

Тип потребности для пропущенных

Выберите значение

Этап для принятых

Выберите значение

Этап для пропущенных

Выберите значение

Действие при повторном звонке ?

☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых

Выберите значение

Тип потребности для пропущенных

Выберите значение

Этап для принятых

Выберите значение

Этап для пропущенных

Выберите значение

Сохранить

Рисунок 1 — Настройка минимальной длительности успешно принятых звонков

- 5) перейдите на вкладку «Исходящие вызовы».
- 6) в поле «Минимальная длительность для успешно принятых звонков в секундах» укажите минимальную длительность успешно дозвонившегося исходящего звонка.
- 7) нажмите кнопку «Сохранить».

Подключение Сотрудники Обработка вызовов Дополнительно

Входящие вызовы Распределение входящих вызовов **Исходящие вызовы** Ограничения

Минимальная длительность для успешно принятых звонков в секундах ?

0 ×

☐ Автоматический прием при исходящем звонке ?

Сохранить

Рисунок 2 — Настройка минимальной длительности успешно дозвонившихся звонков

Создавать контакт / контрагента / лид при звонках с новых номеров

В поле «От нового клиента» вы можете выбрать способ обработки звонка с нового номера, который еще не сохранен в BPMSoft. Доступен множественный выбор:

- Создать контакт;
- Создать контрагента;
- Создать лид.

При выборе нескольких значений будут автоматически создаваться выбранные сущности. Например, если вы выбрали пункты «Создавать контакт» и «Создавать контрагента», то для каждого принятого входящего звонка с нового номера телефона будет создан новый контакт и новый контрагент. А также, в созданной сущности сохранится номер телефона, с которого вам звонили.

Подключение Сотрудники **Обработка вызовов** Дополнительно

Входящие вызовы Распределение входящих вызовов Исходящие вызовы Ограничения

Минимальная длительность для успешно принятых звонков в секундах ?

0 X

☐ Указать ответственного при пропущенных звонках в группу ?

Выберите сотрудника v

☐ Указать ответственного при пропущенных звонках в IVR ?

Выберите сотрудника v

Действие при звонке от нового клиента ?

☐ Создавать контакт

☐ Создавать контрагента

☒ **Создавать лид ?**

Этап для лидов

Тип потребности для принятых

Выберите значение v

Тип потребности для пропущенных

Выберите значение v

Этап для принятых

Выберите значение v

Этап для пропущенных

Выберите значение v

Действие при повторном звонке ?

☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых

Выберите значение v

Тип потребности для пропущенных

Выберите значение v

Этап для принятых

Выберите значение v

Этап для пропущенных

Выберите значение v

Сохранить

Рисунок 3 — Настройка создания сущностей при звонках с новых номеров

При выборе значения «Создавать лид» появляется возможность настроить тип потребности клиента и стадию лида, которая будет установлена для создаваемого лида в BPMSoft:

- в выпадающих списках «Тип потребности для принятых» и «Тип потребности для пропущенных» вы можете выбрать тип потребности, на основании которого лид будет создан в BPMSoft;

- в выпадающих списках «Этап для принятых» и «Этап для пропущенных» вы можете выбрать стадию, которая будет установлена для лида при принятом или пропущенном звонке.

Примечание. В интерфейсе BPMSoft используются поля «Этап для принятых» и «Этап для пропущенных». Под этапом в данном случае подразумевается стадия лида.

Чтобы сохранить настройки, нужно нажать кнопку «Сохранить» внизу окна «Основные настройки интеграции».

Подключение Сотрудники Обработка вызовов Дополнительно

Входящие вызовы Распределение входящих вызовов Исходящие вызовы Ограничения

Минимальная длительность для успешно принятых звонков в секундах ?

0 ×

☒ Указать ответственного при пропущенных звонках в группу ?

Supervisor (150) ▾

☐ Указать ответственного при пропущенных звонках в IVR ?

Выберите сотрудника ▾

Действие при звонке от нового клиента ?

☐ Создавать контакт

☐ Создавать контрагента

☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых	Тип потребности для пропущенных
Выберите значение ▾	Выберите значение ▾
Этап для принятых	Этап для пропущенных
Выберите значение ▾	Выберите значение ▾

Действие при повторном звонке ?

☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых	Тип потребности для пропущенных
Выберите значение ▾	Выберите значение ▾
Этап для принятых	Этап для пропущенных
Выберите значение ▾	Выберите значение ▾

Сохранить

Рисунок 4 — Настройка создания лида при звонках с новых номеров

Ответственный при пропущенных звонках в группу

Если включен флаг «Ответственный при пропущенных звонках в группу» и включена опция создания контакта / контрагента / лида, то при каждом звонке с нового номера телефона, распределенном в любую

группу ВАТС и пропущенном, в BPMSoft создается контакт / контрагент / лид, в котором указывается ответственный сотрудник.

Если флаг выключен, в контакте / контрагенте / лиде в качестве ответственного сотрудника будет указан тот сотрудник, на которого распределится вызов.

Чтобы назначить ответственного при пропущенных на группу, в окне «Основные настройки интеграции» следует:

- 1) включить флаг «Ответственный при пропущенных звонках в группу»;
- 2) выбрать ответственного сотрудника.

Важно! Вы можете указать ответственным только тех сотрудников, у которых есть внутренний номер Виртуальной АТС, связанный с вашим аккаунтом BPMSoft.

- 3) нажать на кнопку «Сохранить» внизу окна «Основные настройки интеграции»:

Подключение Сотрудники **Обработка вызовов** Дополнительно

Входящие вызовы Распределение входящих вызовов Исходящие вызовы Ограничения

Минимальная длительность для успешно принятых звонков в секундах ?

0 X

☒ Указать ответственного при пропущенных звонках в группу ?

Supervisor (150) v

☐ Указать ответственного при пропущенных звонках в IVR ?

Выберите сотрудника v

Действие при звонке от нового клиента ?

☐ Создавать контакт

☐ Создавать контрагента

☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых	Тип потребности для пропущенных
Выберите значение v	Выберите значение v
Этап для принятых	Этап для пропущенных
Выберите значение v	Выберите значение v

Действие при повторном звонке ?

☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых	Тип потребности для пропущенных
Выберите значение v	Выберите значение v
Этап для принятых	Этап для пропущенных
Выберите значение v	Выберите значение v

Сохранить

Рисунок 5 — Настройка ответственного при пропущенных звонках в группу

Флаг «Фиксировать пропущенные в IVR»

Если включен флаг «Фиксировать пропущенные в IVR», то каждый звонок, пришедший в IVR и НЕ распределенный на сотрудника ВАТС и пропущенный, будет зафиксирован в BPMSoft, при этом ответственным за него будет указан выбранный в данной настройке сотрудник.

Если флаг выключен, то звонок, пришедший в IVR, не распределенный на группу и пропущенный не фиксируется в BPMSoft.

Чтобы назначить ответственного при пропущенных в IVR, в окне «Основные настройки интеграции» следует:

- 1) включить флаг «Фиксировать пропущенные в IVR»;
- 2) выбрать ответственного сотрудника;

Важно! Вы можете указать ответственным только тех сотрудников, у которых есть внутренний номер Виртуальной АТС, связанный с вашим аккаунтом BPMSoft.

- 3) нажать на кнопку «Сохранить»:

Подключение

Сотрудники

Обработка вызовов

Дополнительно

Входящие вызовы

Распределение входящих вызовов

Исходящие вызовы

Ограничения

Минимальная длительность для успешно принятых звонков в секундах ?

0

×

☐ Указать ответственного при пропущенных звонках в группу ?

Supervisor (150)

▼

☒ Указать ответственного при пропущенных звонках в IVR ?

Supervisor (150)

▼

Действие при звонке от нового клиента ?

☐ Создавать контакт

☐ Создавать контрагента

☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых

Выберите значение

▼

Тип потребности для пропущенных

Выберите значение

▼

Этап для принятых

Выберите значение

▼

Этап для пропущенных

Выберите значение

▼

Действие при повторном звонке ?

☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых

Выберите значение

▼

Тип потребности для пропущенных

Выберите значение

▼

Этап для принятых

Выберите значение

▼

Этап для пропущенных

Выберите значение

▼

Сохранить

Рисунок 6 — Настройка фиксации пропущенных звонков в IVR

Загружать постзвонковую оценку

Обзор

Сервис «Контроль качества» MANGO OFFICE обеспечивает возможность оценки эффективности телефонных разговоров оператора с Клиентом. В частности, можно включить функцию оценки разговора Клиентом (по пятибалльной шкале), включить функцию оценки разговора Контролером по критериям, которые определяете вы.

Чтобы использовать сервис контроля качества, необходимо зайти в Личный кабинет MANGO OFFICE и подключить данный сервис. Затем настроить модуль постзвонковой оценки, чтобы Клиенты могли оценить разговор с оператором по пятибалльной шкале.

Примечание. Подробнее о сервисе «Контроль качества» MANGO OFFICE вы можете узнать в [Руководстве пользователя](#).

Если вы включите настройку «Загружать постзвонковую оценку» в приложении интеграции, то свяжите приложение с сервисом «Контроль качества» MANGO OFFICE. В результате в вашем BPMSoft, в данных о звонке появится дополнительно поле «Оценка качества», в котором будет указана оценка, которую поставил Клиент после разговора с оператором.

Примечание. Постзвонковая оценка передаётся в BPMSoft только в случае, если звонок завершается через Mango Talker.

Требования

Убедитесь, что сервис «Контроль качества» MANGO OFFICE подключен к вашей Виртуальной АТС.

Как подключить

Чтобы включить передачу постзвонковой оценки в вашей BPMSoft, в основных настройках интеграции необходимо:

- 1) открыть вкладку «Обработка вызовов»;
- 2) перейти на вкладку «Контакт-центр»;
- 3) активировать переключатель «Интеграция с Контакт-центром»;
- 4) активировать переключатель «Сохранять постзвонковую оценку качества»;
- 5) нажать кнопку «Сохранить».

Подключение

Сотрудники

Обработка вызовов

Дополнительно

Речевая аналитика

Контакт-центр

Диалоги

Коллтрекинг

Остальное

☒ Интеграция с Контакт-центром ?

☐ Добавлять задания на исходящий обзвон в Контакт-центр ?

☐ Использовать статусы Контакт-центра ?

☒ Сохранять постзвонковую оценку качества ?

Сохранить

Рисунок 7 — Настройка загрузки постзвонковой оценки

2.2 Обработка повторных входящих вызовов

Создать лид

Чтобы при повторном входящем звонке, поступающем от клиента, в BPMSoft автоматически создавался лид нужно в приложении интеграции включить опцию «Создавать лид». В настройках этой опции вы можете выбрать тип потребности клиента и стадию, на которой будут создаваться новые лиды.

Вот как настраивается эта опция:

- 1) установить флаг «Создавать лид». Будут показаны дополнительные поля настройки;
- 2) выбрать тип потребности для принятых и для пропущенных звонков;
- 3) выбрать стадию лида, которая будет установлена для лида, созданного при принятом или пропущенном звонке;
- 4) нажать на кнопку «Сохранить» внизу окна «Основные настройки интеграции», чтобы активировать настройки.

Примечание. В интерфейсе BPMSoft используются поля «Этап для лидов», «Этап для принятых» и «Этап для пропущенных». Под этапом в данном случае подразумевается стадия лида.

Подключение

Сотрудники

Обработка вызовов

Дополнительно

Входящие вызовы

Распределение входящих вызовов

Исходящие вызовы

Ограничения

Минимальная длительность для успешно принятых звонков в секундах ?

0

×

☐ Указать ответственного при пропущенных звонках в группу ?

Выберите сотрудника

▼

☐ Указать ответственного при пропущенных звонках в IVR ?

Выберите сотрудника

▼

Действие при звонке от нового клиента ?

☐ Создавать контакт

☐ Создавать контрагента

☐ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых

Выберите значение

▼

Тип потребности для пропущенных

Выберите значение

▼

Этап для принятых

Выберите значение

▼

Этап для пропущенных

Выберите значение

▼

Действие при повторном звонке ?

☒ Создавать лид ?

Этап для лидов

Тип потребности для принятых

Дополнительные услуги

▼

Тип потребности для пропущенных

Потребность в наших продуктах

▼

Этап для принятых

Взращивание

▼

Этап для пропущенных

Квалификация

▼

Сохранить

Рисунок 8 — Настройка создания лида при повторном входящем звонке

Сохранение данных Коллтрекинга MANGO OFFICE

Обзор

Важно! Данная функция работает при условии, если вы подключили [коллтрекинг MANGO OFFICE](#) (далее по текст – КТ) к вашей Виртуальной АТС.

Если эта функция включена, то при каждом входящем звонке от нового клиента (даже если он был пропущен) в BPMSoft будет сохраняться следующая информация коллтрекинга:

- по какому рекламному объявлению клиент пришел на ваш сайт;
- какие слова при этом вводил в поисковой системе;
- из какого города посетитель;
- сколько времени провел на вашем сайте.

Информация коллтрекинга о посетителе сайта будет сохранена, если при звонке от нового клиента автоматически создается одна из следующих сущностей:

- контакт (если включен флаг «Создавать контакт»);
- контрагент (если включен флаг «Создавать контрагента»);
- лид (включен флаг «Создавать лид» и настроены параметры сохранения лида).

Примечание. При повторных звонках от клиента информация о посетителе сайта не обновляется. Если клиент был сохранен в BPMSoft ранее, то информация о нем, как о посетителе сайта, также не будет указана.

Приложение интеграции сохраняет в BPMSoft следующие данные КТ:

Таблица 1 — Данные коллтрекинга, сохраняемые в BPMSoft

Поле	Описание
ДКТ: client_id	Уникальный id посетителя, обязательное поле, не рекомендуется удалять.
ДКТ: client_cid	Google CID, это id кампании в вашем аккаунте Google Analytic
ДКТ: ya_client_id	Яндекс CID, это id кампании в вашем аккаунте Яндекс.Метрики
ДКТ: Город	Город, откуда посетитель. Если не указан, то сохраняется ISO код страны
ДКТ: Источник	Источник, utm_source
ДКТ: Канал	Канал, utm_medium
ДКТ: Кампания	Рекламная кампания, utm_campaign
ДКТ: Содержимое	Содержимое, utm_content
ДКТ: Что искал	Что искал, utm_term

Поле	Описание
ДКТ: Время на сайте	Время посетителя на сайте с момента входа на сайт, сек.
ДКТ: Страница звонка	Текущая страница посетителя (на которой отобразился номер динамического коллтрекинга)
ДКТ: Контекст вызова	Id контекста вызова, служебный параметр
ДКТ: Custom	Дополнительные параметры, передаваемые в код приложения тем, кто разместил его на сайте.
ДКТ: Имя приложения	Наименование вашего приложения интеграции
ДКТ: Тип заявки	Тип заявки (форма с сайта и другие)
roistat	Уникальный id обращения из Roistat. Заполняется только если включена интеграция с Roistat
ДКТ: Тип звонка	На какой номер поступил звонок: динамический, статический
ДКТ: Device	Информация об устройстве, используемом клиентом
ДКТ: Новый пользователь	Новый посетитель вашего сайта

Как включить или выключить сохранение данных коллтрекинга

Чтобы включить сохранение данных КТ в BPMSoft, в окне «Основные настройки интеграции» необходимо:

- 1) открыть вкладку «Дополнительно»;
- 2) перейти на вкладку «Коллтрекинг»;
- 3) активировать переключатель «Интеграция с Коллтрекингом»;
- 4) нажать кнопку «Сохранить».

Чтобы выключить сохранение данных КТ, деактивируйте переключатель «Интеграция с Коллтрекингом» и нажмите кнопку «Сохранить».

Примечание. Если переключатель выключен, все ранее накопленные данные коллтрекинга останутся в BPMSoft, а новые данные коллтрекинга перестанут поступать в BPMSoft.

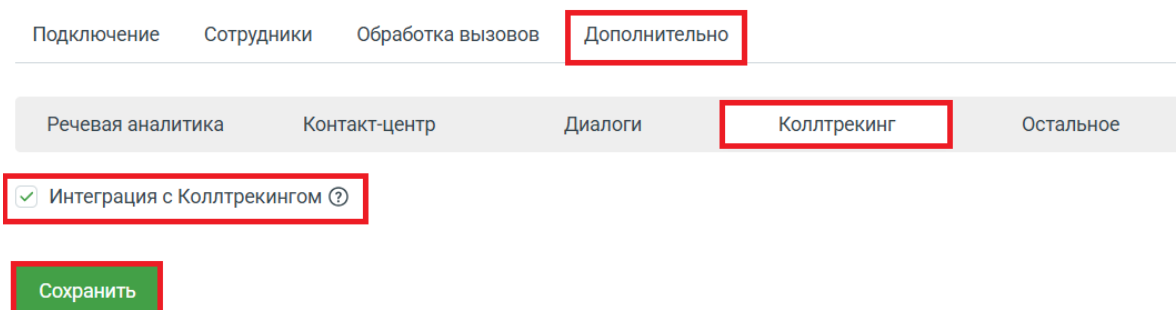


Рисунок 9 — Настройка интеграции с Коллтрекингом

Как посмотреть данные коллтрекинга в BPMSoft

Данные коллтрекинга отображаются в карточке звонка на вкладке «ДКТ». Вот как это сделать:

- 1) в вашем BPMSoft откройте раздел «Контакт центр»;
- 2) нажмите на пункт «Звонки»;
- 3) нажмите на строку с данными нужного вам звонка;

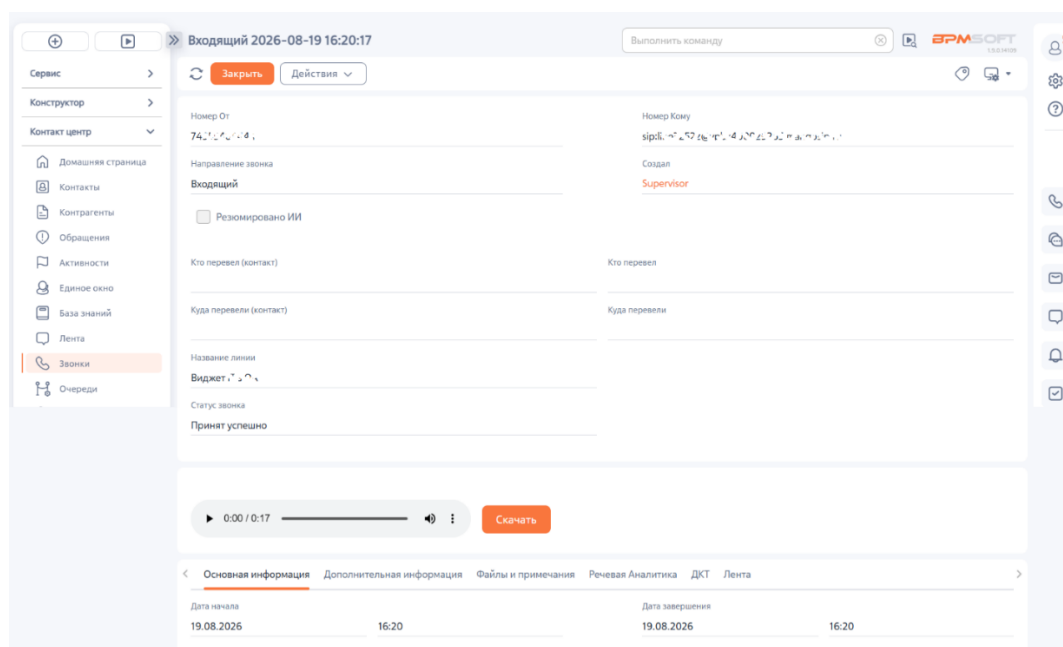


Рисунок 10 — Просмотр списка звонков в BPMSoft

- 4) в открывшейся карточке звонка, нажмите на вкладку «ДКТ»:

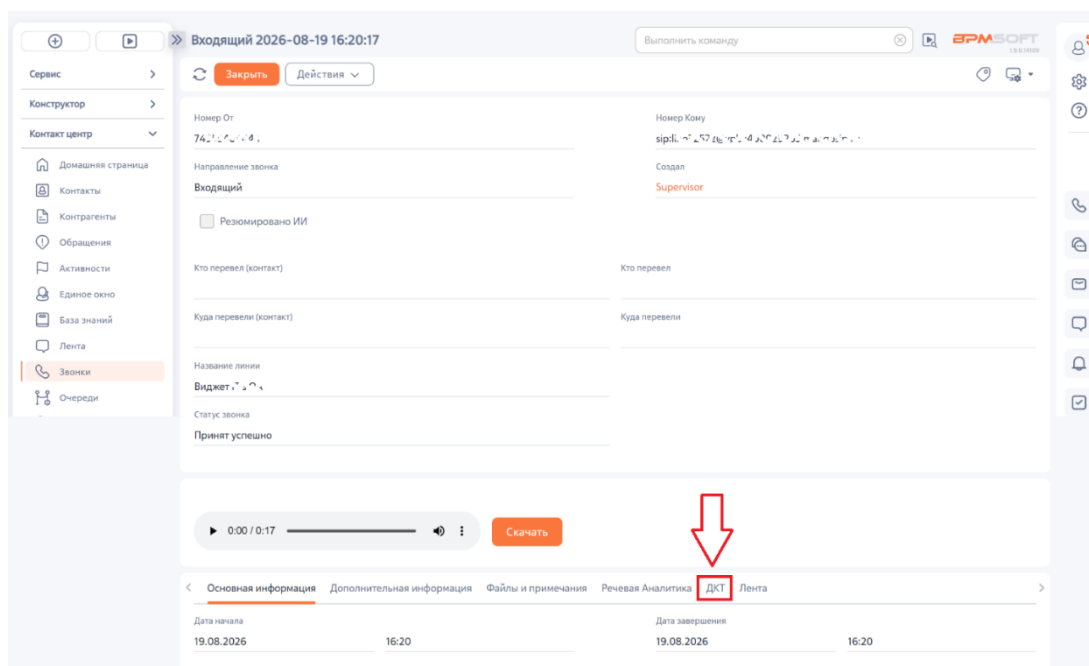


Рисунок 11 — Просмотр данных коллтрекинга в карточке звонка

5) данные коллтрекинга отображаются на вкладке «ДКТ»:

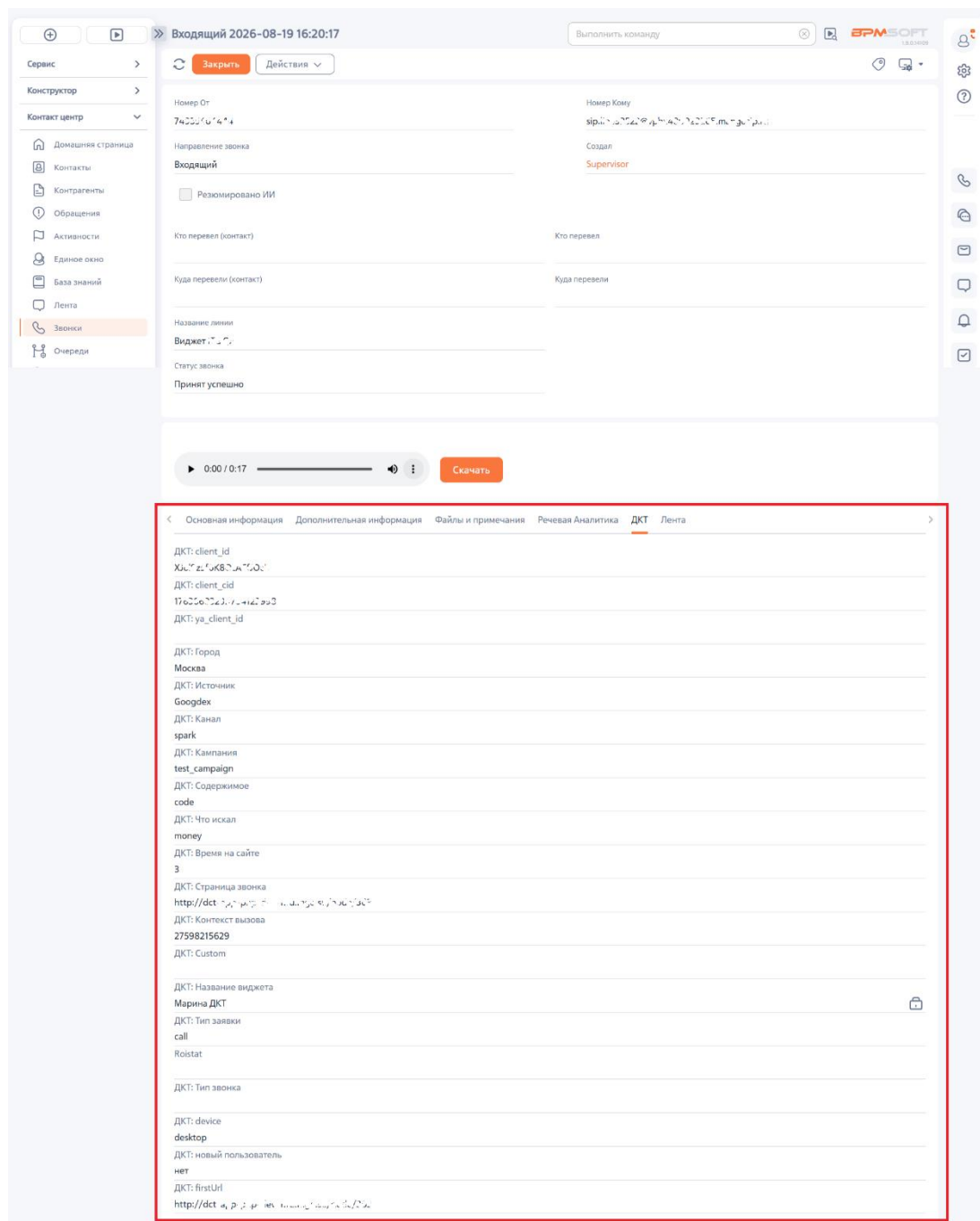


Рисунок 12 — Данные коллтрекинга на вкладке «ДКТ»

Умные правила распределения входящих звонков

Обзор

При интеграции с BPMSoft можно настроить распределение входящих звонков по данным из самой BPMSoft, коллтрекинга и по данным о звонке.

Как создать и настроить умные правила

- 1) Вам нужно открыть вкладку «Обработка звонков» и прокрутить эту вкладку вниз так, чтобы была видна группа полей «Умные правила распределения входящих вызовов»;
- 2) настроить собственный алгоритм распределения, указав правила обработки звонка. Можно указать до 20 правил и 5 условий в каждом правиле. При звонке правила анализируются в настроенном порядке, сверху-вниз. Для изменения порядка правил нужно нажать на стрелки вверх  и/или вниз  необходимое количество раз;
- 3) для добавления нового правила нужно нажать кнопку  или ссылку «Добавить условие», для удаления – кнопку  или ссылку «Удалить условие»;
- 4) при настройке правила указать, какое значение анализировать:
 - из данных о текущем звонке;
 - из данных Виртуальной АТС;
 - из BPMSoft (для этого в CRM выполняется поиск по номеру звонящего и для найденного клиента выполняется анализ данных). По всем полям, в том числе пользовательским, а также по тэгам;
- 5) указать операцию сравнения («равно», «не равно», «содержит» и т.д.) и указать, с каким значением необходимо сравнивать;
- 6) указать, какое действие необходимо выполнить, если результат проверки будет успешным (переадресовать на номер, переадресовать на ответственного и другие);
- 7) если результат проверки правила не будет успешным, то будет проверяться следующее правило. Если ни одно правило не подошло, то звонок будет обрабатываться по схеме переадресации, настроенной в Личном кабинете Виртуальной АТС;
- 8) чтобы сохранить настройки, нужно нажать кнопку «Сохранить».

Подключение Сотрудники **Обработка вызовов** Дополнительно

Входящие вызовы **Распределение входящих вызовов** Исходящие вызовы Ограничения

[Подробнее о настройке правил распределения](#)

Выберите условие ▼

Выберите значен... ▼

Значение

⌵ ⌵

Переадресовать на произв... ▼

151

Удалить правило

⊕ Добавить правило

Сохранить

Рисунок 13 Настройка правил распределения входящих вызовов

Обратите внимание! Чтобы виджет мог выполнить анализ данных о звонке/клиенте, необходимо настроить схему распределения вызовов следующим образом:

- 1) установить звуковое приветствие, длительностью не менее 5-8 сек. Не рекомендуется устанавливать звуковое приветствие «Гудок» или «Тишина», тем более, если вы настраиваете распределение входящих звонков на этапе ввода Клиентом DTMF-команд;
- 2) звуковому приветствию присвоить признак «Да» в поле «ожидать окончания»:

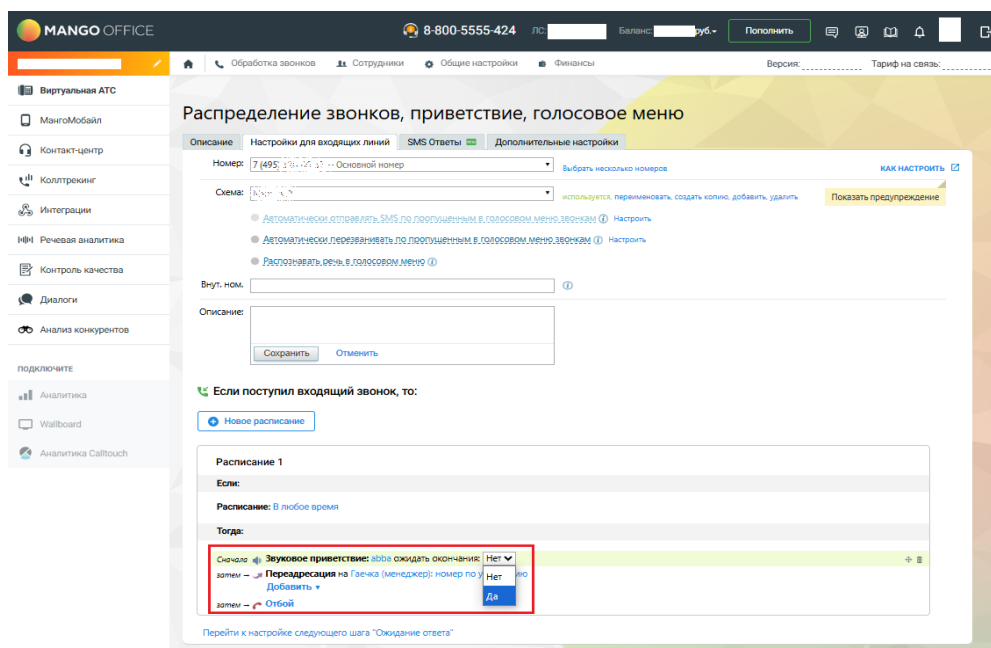


Рисунок 14 — Настройка ожидания окончания звукового приветствия

Тогда, при звонке, во время проигрывания приветствия, виджет выполнит анализ данных о звонке/клиенте и обработает вызов согласно настроенному умному правилу распределения вызовов.

Важно! Если вы не выполните указанные выше требования к схеме распределения вызовов, то:

- 1) ваши звонки не будут обработаны умными правилами распределения звонков;
- 2) при настройке умных правил будет выдано следующее сообщение:

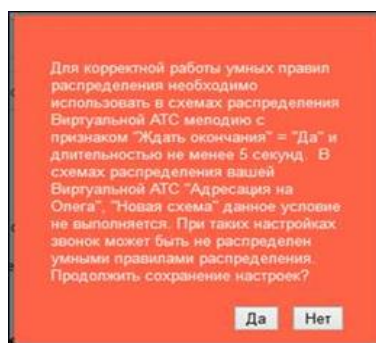


Рисунок 15 — Предупреждение о некорректной настройке схемы распределения вызовов

Для устранения ошибки необходимо перейти в Личный кабинет Виртуальной АТС, открыть раздел «Голосовое меню и распределение звонков» (см. рисунок ниже) и настроить схему распределения вызовов так, чтобы она соответствовала указанным выше требованиям.

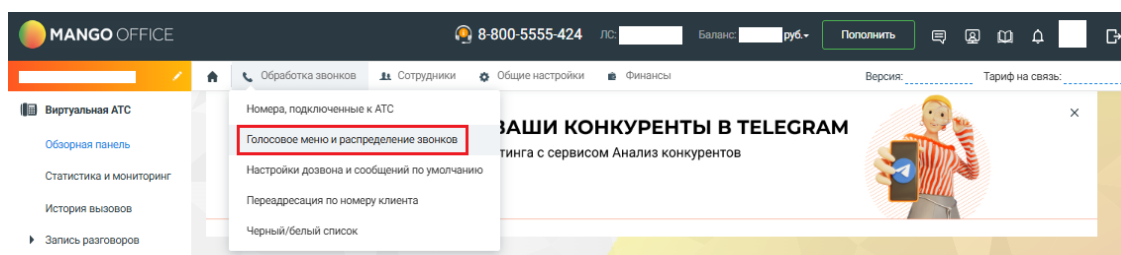


Рисунок 16 — Переход к настройке голосового меню и распределения звонков

Примеры настройки умного алгоритма распределения

Пример 1.

Звонит VIP-клиент. В IVR пользователь выбирает номер, соответствующий отделу технической поддержки. Его необходимо автоматически распределить на группу, занимающуюся VIP-клиентами. Пример настройки умных правил показан на рисунке:

Рисунок 17 — Пример настройки умного правила распределения для VIP-клиента

Пример 2.

Звонит Клиент в техническую поддержку. Если есть открытое обращение – распределяем на ответственного. Если занят – на произвольный номер.

Звонок.Номер линии ▼ заканчивается ▼ 777 ✕ 🗑

:: Контрагент.Обращение.Ста... ▼ равно ▼ В работе ✕ 🗑 +

Переадресовать на произв... ▼ 151 ✕ Удалить правило

Рисунок 18 — Настройка умного правила распределения обращения в техническую поддержку

Контрагент.Статус клиента ▼ содержит ▼ VIP ✕ 🗑

:: Код DTMF ▼ равно ▼ 6 ✕ 🗑 +

Переадресовать на произв... ▼ Удалить правило

Рисунок 19 — Настройка умного правила переадресации VIP-клиента

2.3 Обработка исходящих звонков

Исходящий звонок по клику из BPMSoft

Приложение поддерживает возможность исходящего звонка в один клик по номеру телефона. Если эта опция включена, тогда сотрудник может кликнуть на номер телефона клиента в BPMSoft, будет выполнен звонок клиенту, а в BPMSoft показана карточка исходящего звонка.

Чтобы включить или выключить эту опцию, в окне «Основные настройки интеграции» следует:

- 1) включить флаг «Исходящие вызовы. Автоматический прием»;
- 2) нажать на кнопку «Сохранить» внизу окна «Основные настройки интеграции»:

Подключение Сотрудники **Обработка вызовов** Дополнительно

Входящие вызовы Распределение входящих вызовов **Исходящие вызовы** Ограничения

Минимальная длительность для успешно принятых звонков в секундах ?

0 ×

☒ Автоматический прием при исходящем звонке ?

Сохранить

Рисунок 20 — Настройка автоматического приёма исходящих вызовов

2.4 Дополнительные настройки интеграции

Сохранение данных речевой аналитики

Перед началом работы

Чтобы сохранять тематику и/или тексты разговоров, вам нужно подключить:

- 1) [сервис Речевой аналитики](#);
- 2) [сервис Записи разговоров](#).

Важно! Если вы не подключите сервисы Записи разговоров и Речевой аналитики, то сохранять тематику и/или тексты разговоров будет невозможно. Определять тематику и/или тексты можно в разговорах тех пользователей BPMSoft, которым указан сотрудник Виртуальной АТС.

Сохранение тематик разговоров

Общие сведения

Интеграция Виртуальной АТС с BPMSoft предоставляет возможность сохранять тематики разговоров, которые помогут вам понять (без прослушивания записи разговора), использовались ли в речи обязательные слова, стоп-слова или ненормативная лексика, автоматически выявлять разговоры, в которых клиент интересовался тем или иным продуктом или выражал недовольство, конфликтовал с оператором и прочее.

Перечислим некоторые из преимуществ, которые дают тематики разговоров в BPMSoft:

- Руководитель отдела продаж, не прослушивая записи разговора, может:

- увидеть сделано ли клиенту предложение купить тот или иной продукт, была ли попытка upsale, что напрямую влияет на средний чек;
- провести анализ проваленных сделок на основе информации о том, какие «ключевые теги» использовались в разговорах, например: дорого, нет нужного размера/конфигурации, наименование конкурента и т.д.;
- автоматически предоставлять отчетность для отдела маркетинга, для экономии времени;
- Руководитель отдела технической поддержки клиентского сервиса может контролировать использование обязательных или «стоп» слов (например, «я буду жаловаться, ужасный сервис») в диалоге с клиентом, что позволит повысить качество обслуживания клиентов, быстро выявить и исправить какую-то проблему;
 - Маркетолог, при анализе эффективности рекламных кампаний, может:
 - определить целевым или нецелевым было обращение;
 - с каким первичным интересом приходят входящие звонки (например, чтобы сравнить между собой конкурирующие продукты) и как часто они закрываются в сделки.

Как это работает

В случае, если пользователю BPMSoft поступил звонок, сервис Речевой аналитики определит тематику разговора, а сервис интеграции сохранит название тематики в карточке звонка на специальной вкладке «Речевая аналитика».

В настройках функции сохранения данных РА вы можете выбрать тематики разговора, которые будут сохраняться. После завершения разговора с клиентом, сервис РА анализирует разговор и относит его к той или иной тематике. Если в разговоре определена тематика, выбранная вами в настройках функции «Сохранять данные Речевой аналитики», то название тематики сохраняется в BPMSoft.

Вы можете в сервисе Речевой аналитики не только настроить поиск определенных тематик в разговоре, но и контролировать ОТСУТСТВИЕ слова или фразы в разговоре. Исключение тематик позволяет:

- найти контакты, не имеющие отношение к продажам ваших товаров или услуг;
- оптимизировать работу операторов, определив круг тематик разговоров с клиентами;
- создавать отчеты в BPMSoft, в которых приведены обобщённые данные, отфильтровав при этом узкие или «нишевые» тематики.

Как включить сохранение тематик

Чтобы включить сохранение данных Речевой аналитики, в окне «Основные настройки интеграции» следует:

- 1) открыть вкладку «Дополнительно»;
- 2) установить **флаг «Сохранять данные Речевой Аналитики»**;
- 3) выбрать тематики, которые нужно сохранять;
- 4) нажать на кнопку «Сохранить» внизу окна «Основные настройки интеграции»:

Подключение Сотрудники Обработка вызовов **Дополнительно**

Речевая аналитика Контакт-центр Диалоги Коллтрекинг Остальное

☐ Сохранять тексты разговоров ?

☐ Резюме разговора ?

☒ Сохранять тематики разговоров ?

Выбрано: 22 из 24 ▼

Сохранить

Рисунок 21 — Настройка сохранения тематик Речевой аналитики

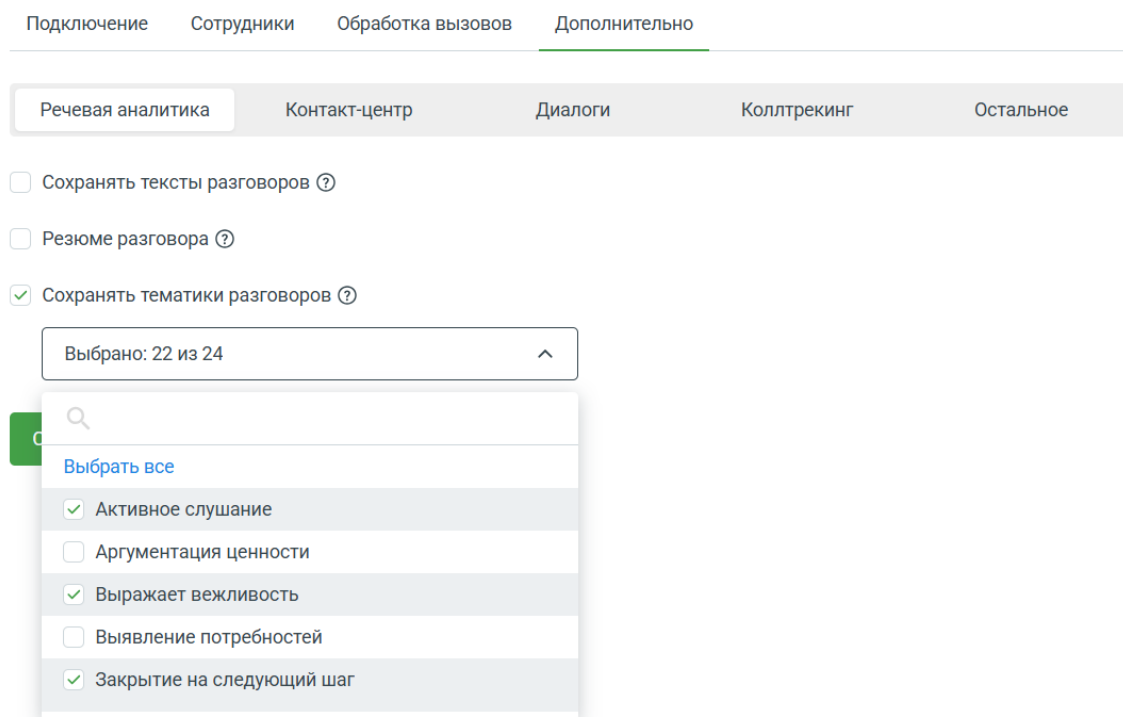


Рисунок 22 — Выбор тематик Речевой аналитики для сохранения

Как посмотреть тематику разговора

Чтобы посмотреть тематики речи, распознанные в диалоге с клиентом, BPMSoft необходимо:

- 1) перейти в Контакт-центр;
- 2) перейти в раздел «Звонки»;
- 3) дважды нажать на строку с данными звонка;
- 4) перейти на вкладку «Речевая аналитика». Вы увидите перечень распознанных тематик:

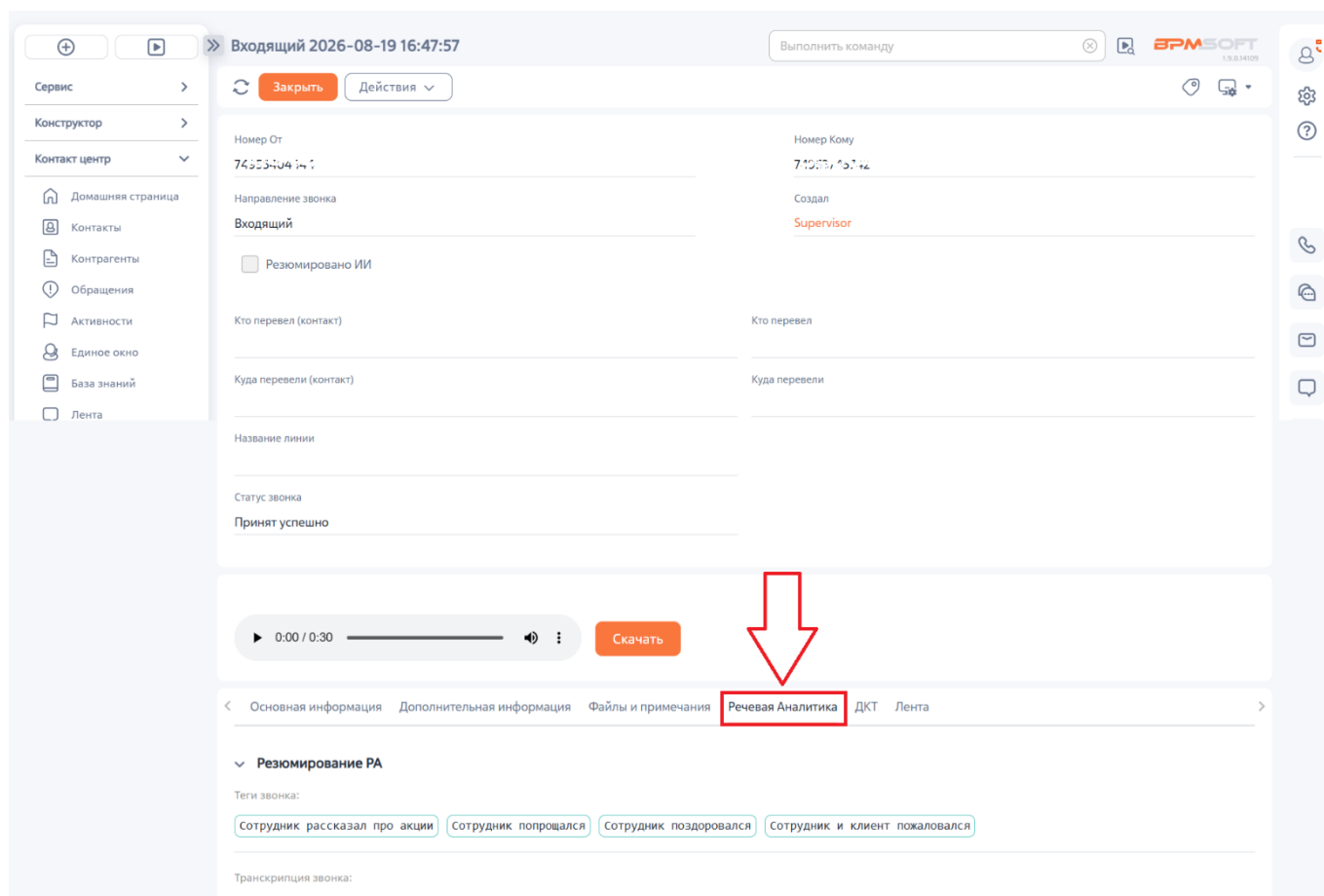


Рисунок 23 — Просмотр тематик Речевой аналитики в карточке звонка

Сохранение текстов Речевой аналитики

Общие сведения

Теперь интеграция Виртуальной АТС с BPMSoft позволяет сохранять текст, распознанный [сервисом Речевой аналитики](#). Распознанный текст автоматически сохраняется в карточке звонка на специальной вкладке «Речевая аналитика».

Для получения текстов интеграция сама запрашивает результаты распознавания речи в записи разговора у сервиса Речевой аналитики. Результаты распознавания речи запрашиваются в течение 24 часов с момента формирования файла с записью разговора. Обращаем внимание, что по истечении 24 часов передача запроса прекращается, поэтому распознанный текст может не появиться в BPMSoft.

Распознавать текст разговора можно только в тех записях, которые были загружены интеграцией из Виртуальной АТС в BPMSoft. К примеру, если в разговоре были записи А1, А2, А3, но в BPMSoft передана запись А1, то только по записи А1 ожидается получение данных Речевой аналитики.

Перед тем как включать сохранение текстов Речевой аналитики, убедитесь, что необходимый сервис [Речевой аналитики](#) подключен.

Как настроить

Чтобы включить функцию сохранения тематик Речевой аналитики, в окне «Основные настройки интеграции» следует:

- 1) открыть вкладку «Дополнительно»;
- 2) установить **флаг «Сохранять тексты Речевой Аналитики»**;
- 3) нажать на кнопку «Сохранить» внизу окна «Основные настройки интеграции»:

Подключение Сотрудники Обработка вызовов **Дополнительно**

Речевая аналитика Контакт-центр Диалоги Коллтрекинг Остальное

☒ Сохранять тексты разговоров ?

☐ Резюме разговора ?

☐ Сохранять тематики разговоров ?

Выбрано: 24 из 24

Сохранить

Рисунок 24 — Настройка сохранения текстов Речевой аналитики

Как посмотреть распознанный текст

Чтобы посмотреть текст, распознанный в диалоге с клиентом, BPMSoft необходимо:

- 1) открыть в Контакт-центр;
- 2) открыть раздел «Звонки»;
- 3) дважды нажать на строку с данными звонка;
- 4) открыть вкладку «Речевая аналитика». Вы увидите распознанный текст:

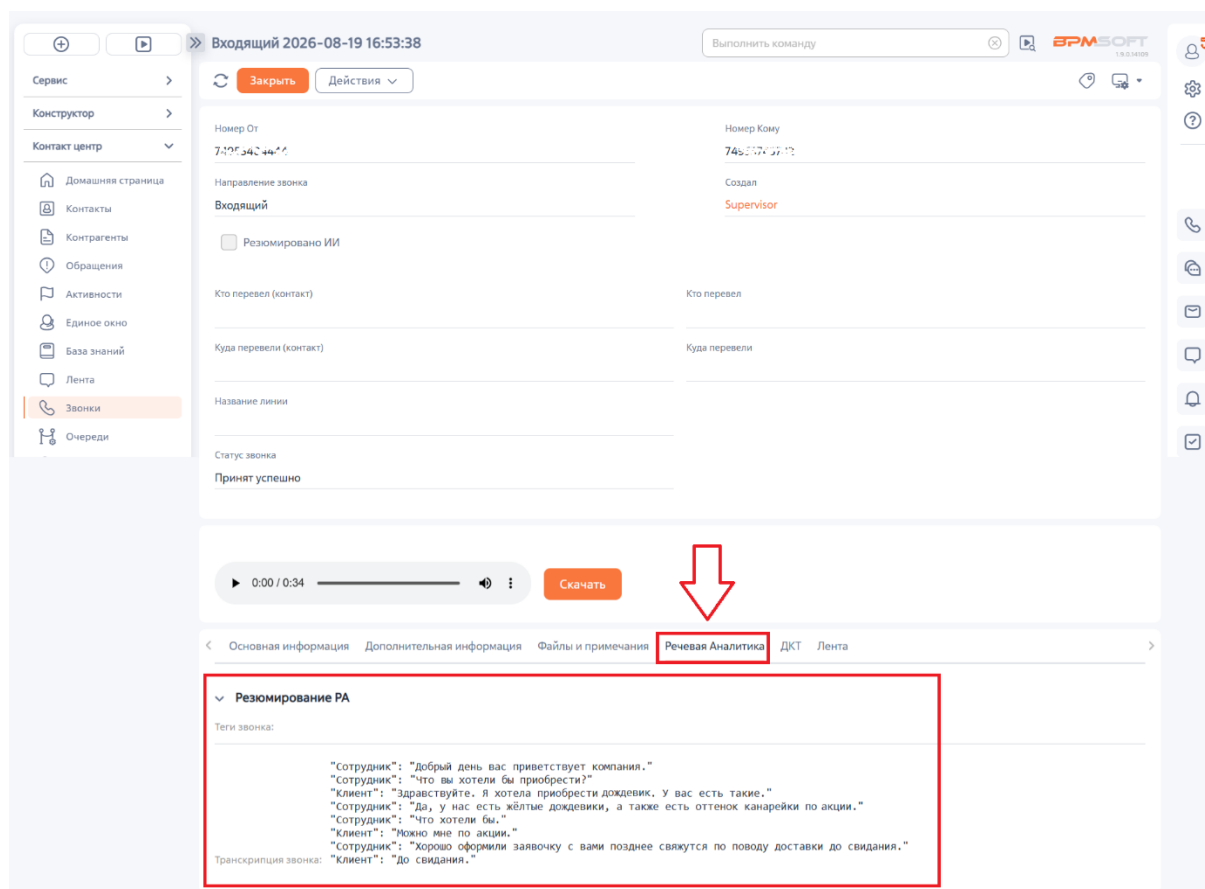


Рисунок 25 — Просмотр распознанного текста Речевой аналитики в карточке звонка

Резюме разговора

Общие сведения

Интеграция Виртуальной АТС MANGO OFFICE с BPMSoft позволяет сохранять в системе краткое резюме телефонного разговора, сформированное на основе результатов речевой аналитики. Резюме содержит сжатое описание содержания диалога и предназначено для быстрого ознакомления с сутью разговора без необходимости прослушивания записи или чтения полного текста расшифровки.

Резюме разговора формируется автоматически после завершения звонка и отображается в интерфейсе BPMSoft в карточке соответствующего звонка.

Требования: Для использования резюме разговора необходимо, чтобы были выполнены следующие условия:

- подключен расширенный пакет интеграции;
- подключен сервис Речевой аналитики MANGO OFFICE;
- включена настройка сохранения данных речевой аналитики.

Как включить сохранение резюме разговора

Чтобы включить сохранение резюме разговоров в BPMSoft, в основных настройках интеграции необходимо:

- открыть вкладку «Дополнительно»;
- установить флаг «Резюме разговора»;
- нажать кнопку «Сохранить».

Подключение Сотрудники Обработка вызовов **Дополнительно**

Речевая аналитика Контакт-центр Диалоги Коллтрекинг Остальное

☐ Сохранять тексты разговоров ?

☒ **Резюме разговора ?**

☐ Сохранять тематики разговоров ?

Выбрано: 24 из 24 ▼

Сохранить

Рисунок 26 — Настройка сохранения резюме разговора

После включения настройки резюме разговоров будет автоматически подгружаться в интерфейс BPMSoft для обработанных звонков.

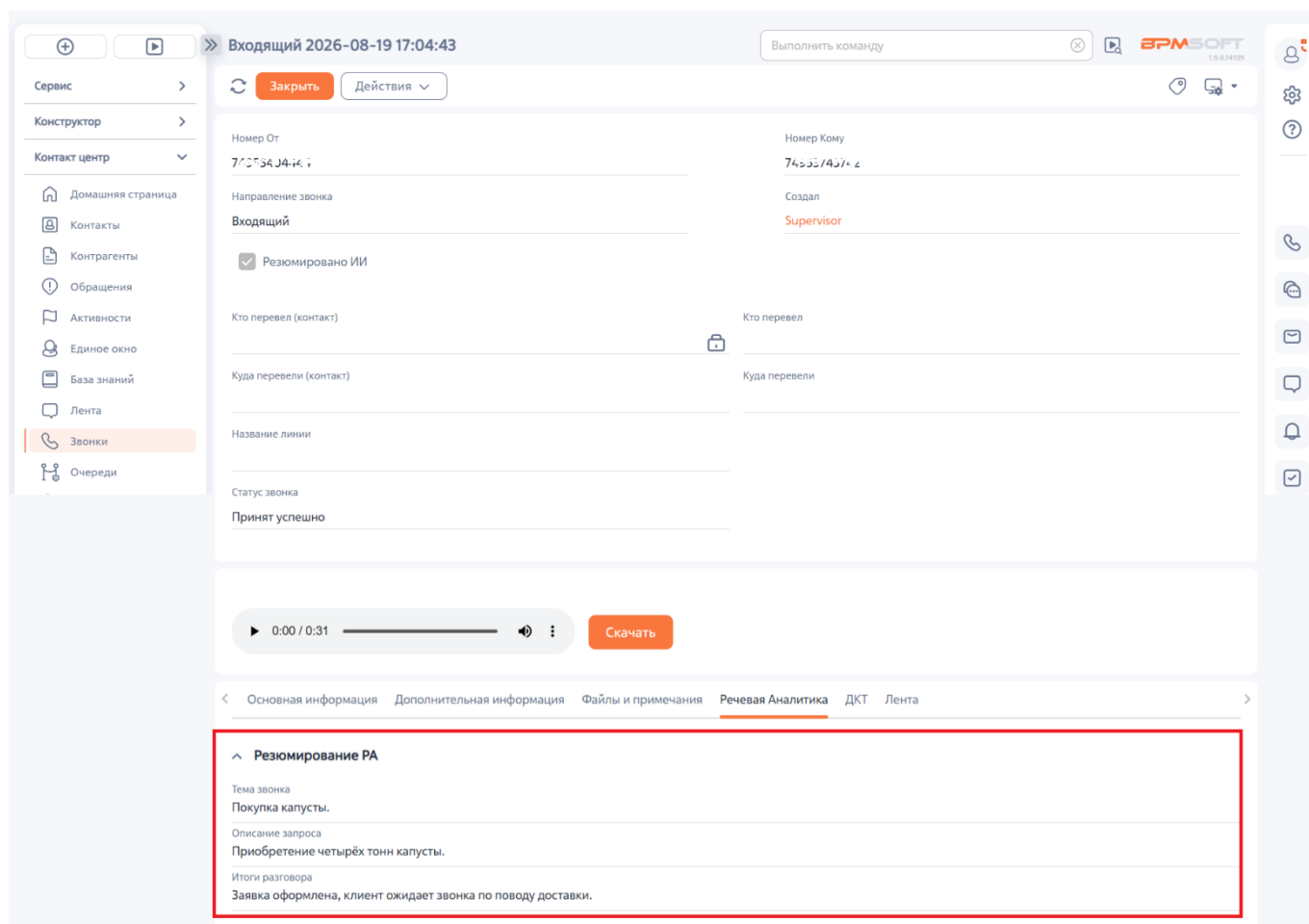


Рисунок 27 — Просмотр резюме разговора в карточке звонка

Как работает формирование резюме

После завершения звонка интеграция ожидает получение результатов речевой аналитики. При необходимости выполняется повторный запрос данных с заданным интервалом. После получения результатов сформированное резюме сохраняется и становится доступным в карточке звонка.

Как посмотреть резюме разговора

Чтобы посмотреть резюме разговора в BPMSoft, необходимо:

- перейти в раздел «Контакт-центр»;
- открыть раздел «Звонки»;

- дважды нажать на строку с данными нужного звонка;
- ознакомиться с резюме разговора в карточке звонка.

^ Резюмирование РА

Тема звонка
Подтверждение встречи.

Описание запроса
Подтверждение встречи, назначенной на вечер.

Итоги разговора
Встреча подтверждена, договорённости остаются в силе.

Клиент: Сергей Иванович.
Сотрудник: Иван Сергеевич.

Теги звонка:

Сотрудник попрощался

Сотрудник поздоровался

"Сотрудник": "Я слушаю, добрый день."
 "Клиент": "Здравствуйте, Иван Сергеевич вас беспокоит. Сергей Иванович."
 "Сотрудник": "Рад вас слышать. Сергей Иванович, что вы хотели."
 "Клиент": "Мы с вами сегодня вечером встречаемся."
 "Клиент": "Все в силе."
 "Сотрудник": "Да, конечно, как договорились до встречи."
 Транскрипция звонка: "Клиент": "Хорошо до свидания."

Рисунок 28 — Просмотр резюме и транскрипции разговора в карточке звонка

Резюме разговора предназначено для оперативного анализа взаимодействия с клиентом и может использоваться руководителями и операторами при работе со звонками.

Использование ВКС MANGO TALKER

Интеграция BPMSoft с сервисом видеоконференцсвязи [MANGO TALKER](#) предоставляет возможность организовывать видео-встречи с клиентами напрямую из CRM. Для каждого контакта может быть использована постоянная ссылка на видеоконференцию, обеспечивающая быстрый доступ к встречам без необходимости повторного создания приглашений.

Ссылка на видеоконференцию закрепляется за конкретным контактом и остаётся доступной на протяжении всего срока его существования в системе.

Требования: Для использования видеоконференцсвязи необходимо выполнение следующих условий:

- подключен расширенный пакет интеграции;
- подключен сервис видеоконференцсвязи MANGO TALKER;
- включена соответствующая настройка в дополнительных параметрах интеграции.

Как включить использование ВКС

Чтобы включить возможность работы с видеоконференцсвязью, в основных настройках интеграции необходимо:

- открыть вкладку «Дополнительно»;
- открыть вкладку «Остальное»;
- установить флаг «Использовать ВКС MANGO TALKER»;
- нажать кнопку «Сохранить».

Подключение Сотрудники Обработка вызовов **Дополнительно**

Речевая аналитика Контакт-центр Диалоги Коллтрекинг **Остальное**

☐ Загружать отсутствующие звонки ?

☐ Отключить работу с лидами ?

☒ **Использовать ВКС Mango Talker ?**

☐ Ручная привязка звонка ?

Сохранить

Рисунок 29 — Настройка использования ВКС Mango Talker

После включения настройки в интерфейсе BPMSoft становится доступна работа с видеоконференциями.

Для просмотра истории видеовстреч перейдите в рабочее место «Контакт-центр» и выберите раздел «ВКС Mango Talker». В разделе отображается список проведенных видеовстреч.

Заголовок	Дата создания	Дата начала	Дата завершения	Длительность...	Контакт	Запись встречи
*** VKS MT 2026-08-18 08:31:52	18.08.2026 11:37	18.08.2026 8:31	18.08.2026 8:36	290	Иванов Иван Иванович	https://chatfs.mango-office.ru/record/get?token=75bcb7a254462c0537b5770170105415051a80420466e7754a00225f2da003c6e7730440971de7439323a252241f4d830377325444400b30e07842a7279fa342f4b149a0a571c7b5c4e2020a00a43181e4913b104003183932da4f02b3a3041204e2e19b01e4fd190403a2140234c06de1c4f4dc194c
*** VKS MT 2026-08-18 08:37:06	18.08.2026 11:45	18.08.2026 8:37	18.08.2026 8:37	21	Иванов Иван Иванович	
*** VKS MT 2026-08-18 08:37:48	18.08.2026 11:45	18.08.2026 8:37	18.08.2026 8:38	18	Петров Петр Петрович	
*** VKS MT 2026-08-18 08:31:08	18.08.2026 11:40	18.08.2026 8:31	18.08.2026 8:31	39	Иванов Иван Иванович	

Рисунок 30 — История видеовстреч в разделе «BKS Mango Talker»

Как работать с видеоконференцией в карточке контакта

В разделе «Контакты» в карточке контакта доступна ссылка для подключения к видеоконференции MANGO TALKER. При первом обращении система запрашивает у сервиса MANGO TALKER уникальную ссылку на видеоконференцию и сохраняет её за данным контактом.

Сформированная ссылка:

- отображается в карточке контакта;
- используется для подключения к видеоконференции;
- является постоянной и не изменяется при последующих обращениях.

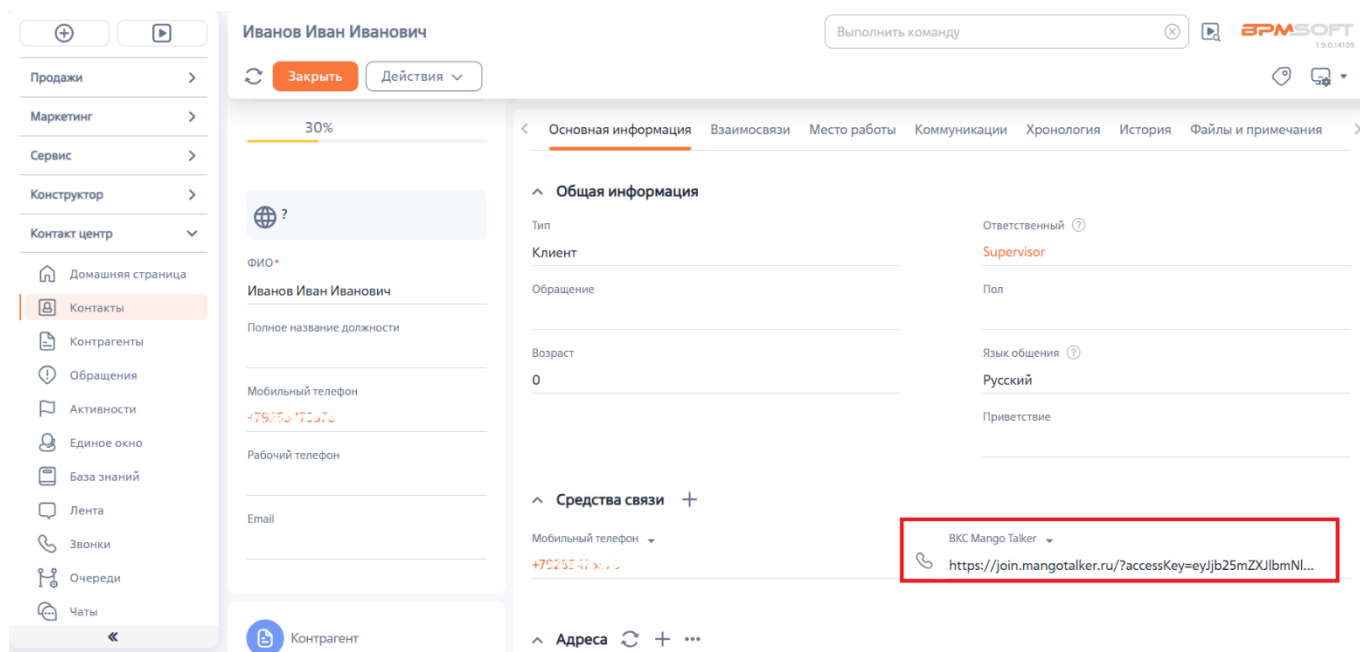


Рисунок 31 — Ссылка на BKC Mango Talker в карточке контакта

При переходе по ссылке открывается вкладка браузера с предложением войти в видеоконференцию MANGO TALKER.

Результаты видео-встречи

После завершения видео-встречи информация о ней сохраняется в BPMSoft в разделе «BKC Mango Talker».

Для каждой видеовстречи отображаются:

- дата создания;
- дата начала и завершения;
- продолжительность встречи;
- контакт, связанный со встречей;
- запись встречи.

Сохранённые данные позволяют анализировать историю взаимодействий с клиентом и использовать записи видео-встреч в дальнейшей работе.

В разделе **ВКС Mango Talker** отображается вся история ВКС встреч.

BKC Mango Talker

+ ▶

Сервис >

Конструктор >

Контакт центр ▾

- Домашняя страница
- Контакты
- Контрагенты
- Обращения
- Активности
- Единое окно
- База знаний
- Лента
- Звонки
- Очереди
- Чаты
- BKC Mango Talker**

BPMsoft OCC >

≡ ☑ Выполнить команду

Добавить Действия ▼

🔄 📋 Фильтры/группы ▼ Сортировка ▼

Заголовок	Дата создания	Дата начала	Дата завершения	Длительность	Контакт	Запись встречи
*** VKS MT 2026-08-18 08:31:52	18.08.2026 11:37	18.08.2026 8:31	18.08.2026 8:36	290	Иванов Иван Иванович	https://chats.mango-office.ru/record/get?token=75b2brcdca4f4e2c253afce7881f0b10641f0cfba0439da4dea7e4a912725f2dad0dcbe7704510971ee7490cb3ad241ef4f30ff732544v40fbheksl8342ca7z79fh34054bb49c3ed5f1c7b5cc2623aa0eb0c23fe69323b1504005fa5930cd4a526fc313d0f1a21e63ek9b07c1bfdd190c1sf1a27167340c0de1c1cdc104c2
*** VKS MT 2026-08-18 08:37:06	18.08.2026 11:45	18.08.2026 8:37	18.08.2026 8:37	21	Иванов Иван Иванович	
*** VKS MT 2026-08-18 08:37:48	18.08.2026 11:45	18.08.2026 8:37	18.08.2026 8:38	18	Петров Петр Петрович	
*** VKS MT 2026-08-18 08:31:08	18.08.2026 11:40	18.08.2026 8:31	18.08.2026 8:31	39	Иванов Иван Иванович	

Рисунок 32 — История ВКС-встреч в разделе «ВКС Mango Talker»

На скриншоте ниже показана история видеовстреч для отдельного контакта в блоке «ВКС Mango Talker».

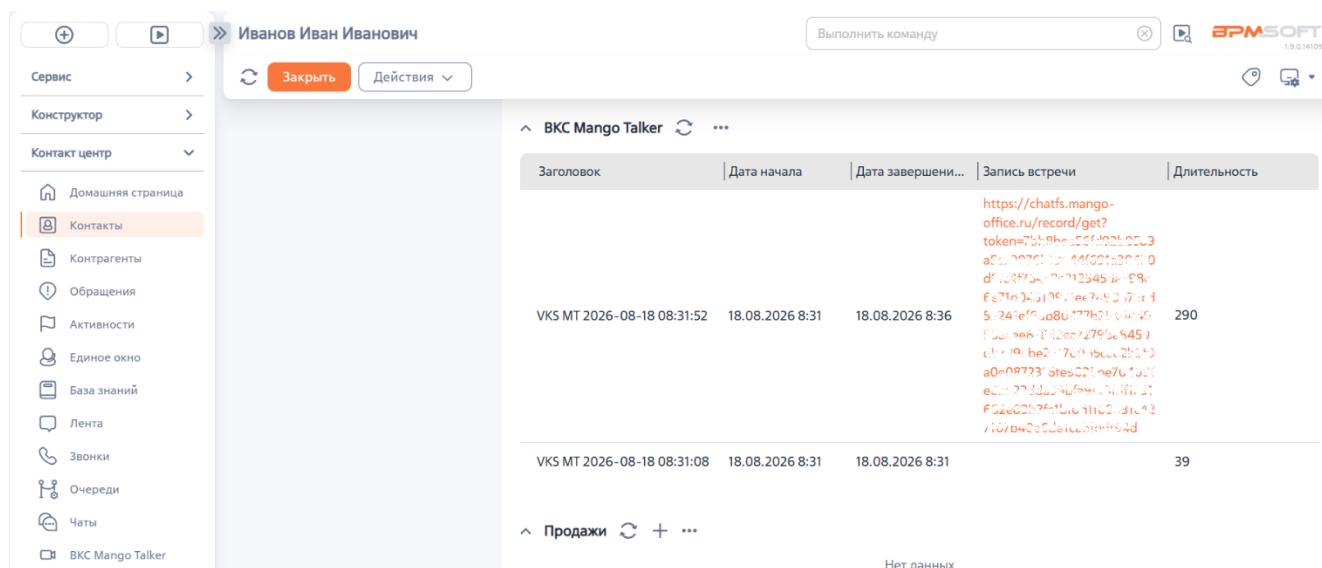


Рисунок 33 — История видеовстреч отдельного контакта в блоке «ВКС Mango Talker»

Загрузка отсутствующих в CRM звонков

Обзор

Если функция «Загрузка отсутствующих в CRM звонков» включена, то для вашей интеграции ежедневно в 01:00 МСК будет проводиться процедура поиска и восстановления отсутствующих звонков. Имеющиеся звонки в BPMSoft будут сверяться со звонками в Виртуальной АТС. Поиск потерянных звонков происходит за полный прошедший день.

Примечание. Данная возможность доступна только пользователям расширенного пакета интеграции.

Как включить

Чтобы включить функцию загрузки отсутствующих в CRM звонков, в окне «Основные настройки интеграции» следует:

- 1) открыть вкладку «Дополнительно»;
- 2) установить флаг «Загрузка отсутствующих в CRM звонков»;
- 3) нажать на кнопку «Сохранить» внизу окна «Основные настройки интеграции»;

Подключение Сотрудники Обработка вызовов **Дополнительно**

Речевая аналитика Контакт-центр Диалоги Коллтрекинг Остальное

☒ Загружать отсутствующие звонки ?

☐ Отключить работу с лидами ?

☐ Использовать ВКС Mango Talker ?

☐ Ручная привязка звонка ?

Сохранить

Рисунок 34 — Настройка загрузки отсутствующих в CRM звонков

Отключить работу с лидами

Обзор

Если вы не хотите, чтобы приложение интеграции создавало лиды в вашей BPMSoft, включите настройку «Отключить работу с лидами». Эта настройка запрещает приложению интеграции создавать лиды в BPMSoft, даже если ранее была установлена настройка создания лидов при входящих звонках.

Эта настройка не препятствует приложению интеграции выполнять другие, описанные в данной инструкции, функции по передаче данных между Виртуальной АТС вашей BPMSoft.

Как включить

Для этого, в вашей BPMSoft, в основных настройках интеграции необходимо:

- 1) открыть закладку «Дополнительно»;
- 2) активировать переключатель «Отключить работу с лидами»;
- 3) нажать кнопку «Сохранить»:

Подключение Сотрудники Обработка вызовов **Дополнительно**

Речевая аналитика Контакт-центр Диалоги Коллтрекинг **Остальное**

☐ Загружать отсутствующие звонки ?

☒ **Отключить работу с лидами ?**

☐ Использовать ВКС Mango Talker ?

☐ Ручная привязка звонка ?

Сохранить

Рисунок 35 — Настройка отключения работы с лидами

Использовать статусы Контакт-центра

Примечание. Эта настройка предназначена для пользователей Виртуальной АТС, к которой подключен Контакт-центр MANGO OFFICE.

Обзор

Контакт-центр MANGO OFFICE дает возможность распределять звонки на пользователей с учетом их статусов. Если в Контакт-центре включена настройка «Учитывать статус сотрудника при распределении вызовов на него», то звонки не распределятся на пользователей, не готовых к приему (в статусах «Перерыв», «Обзвон», «Не беспокоить», «Офлайн») и смогут быть обработаны пользователями, готовыми к приему звонка (в статусе «На линии»).

Примечание. Подробнее о статусах пользователей Контакт-центра MANGO OFFICE читайте в [Руководстве пользователя](#).

Включив настройку «Учитывать статус сотрудника при распределении вызовов на него» в вашем Контакт-центре MANGO OFFICE и, одновременно, включив настройку «Использовать статусы Контакт-центра» в приложении интеграции, вы получите следующие преимущества:

- при распределении звонков приложением интеграции, будут учитываться статусы пользователей и входящие звонки будут распределяться только на пользователей, готовых к их приему;
- у каждого пользователя вашего BPMSoft появится возможность устанавливать тот или иной статус, определяющий готовность принятия звонка.

Требования

Убедитесь в следующем:

- 1) к вашей Виртуальной АТС подключен Контакт-центр MANGO OFFICE;
- 2) в настройках Контакт-центра MANGO OFFICE включена настройка «Учитывать статус сотрудника при распределении вызовов на него».

Статусы Контакт-центра в интерфейсе BPMSoft

Статус пользователя отображается в интерфейсе BPMSoft сразу после включения настроек, указанных в требованиях и обновления страницы.

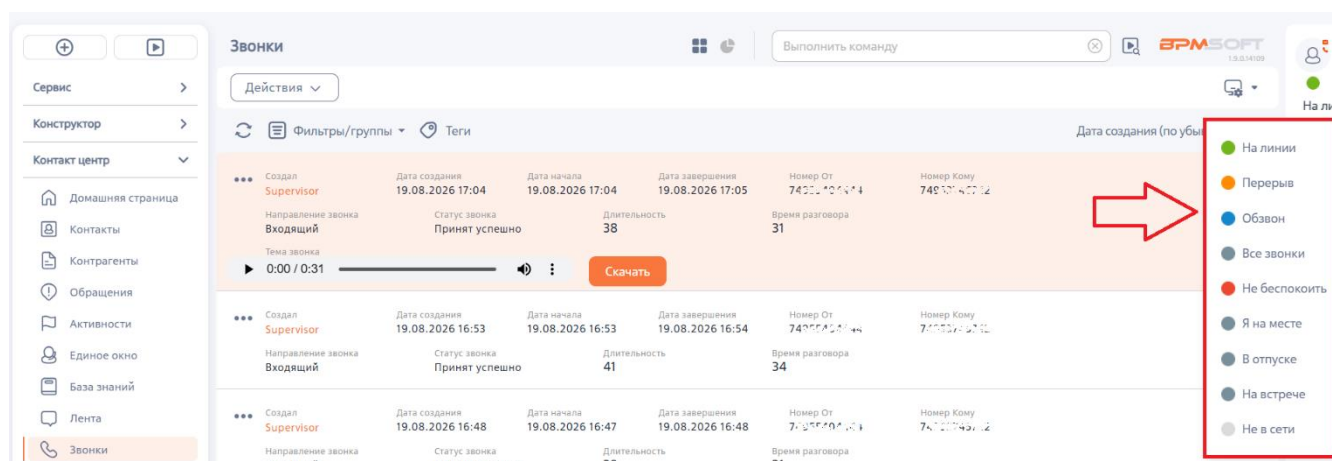


Рисунок 36 — Статусы Контакт-центра в интерфейсе BPMSoft

Чтобы изменить статус пользователя, необходимо:

- 1) нажмите на статус пользователя. Будет открыто дополнительное меню;
- 2) выберите статус пользователя

Как включить настройку «Использовать статусы Контакт-центра»

Для этого, в вашей BPMSoft, в основных настройках интеграции необходимо:

- 1) открыть закладку «Дополнительно»;
- 2) активировать переключатель «Интеграция с Контакт-центром MANGO OFFICE», а затем включить «Использовать статусы Контакт-центра MANGO OFFICE»;

3) нажать кнопку «Сохранить»:

Подключение Сотрудники Обработка вызовов **Дополнительно**

Речевая аналитика **Контакт-центр** Диалоги Коллтрекинг Остальное

☒ **Интеграция с Контакт-центром** ?

☐ Добавлять задания на исходящий обзвон в Контакт-центр ?

☒ **Использовать статусы Контакт-центра** ?

☐ Сохранять постзвонковую оценку качества ?

Сохранить

Рисунок 37 — Настройка использования статусов Контакт-центра MANGO OFFICE

Ручная привязка звонка к сущностям

Обзор

Если Клиент ранее несколько раз обращался к вам, то в вашем BPMSoft одному и тому же Клиенту может соответствовать несколько сущностей (например, несколько контактов). По умолчанию, при поступлении повторного звонка от Клиента, этот звонок автоматически привязывается к сущности, которая первой была найдена в BPMSoft.

В приложении интеграции существует настройка, которая позволяет вручную привязывать звонок к определенной сущности. Если звонку соответствует несколько сущностей (например, несколько контактов), то при обработке звонка все они будут выведены на экран и пользователь сможет вручную привязать звонок к любой из сущностей.

Как включить

Для этого, в вашей BPMSoft, в основных настройках интеграции необходимо:

- 1) открыть закладку «Дополнительно»;
- 2) активировать переключатель «Ручная привязка звонка к сущностям»;
- 3) нажать кнопку «Сохранить»:

Подключение Сотрудники Обработка вызовов **Дополнительно**

Речевая аналитика Контакт-центр Диалоги Коллтрекинг **Остальное**

☐ Загружать отсутствующие звонки ?

☐ Отключить работу с лидами ?

☐ Использовать ВКС Mango Talker ?

☒ **Ручная привязка звонка ?**

Сохранить

Рисунок 38 — Настройка ручной привязки звонка к сущностям

Привязка звонка к сущности вручную

Если включена настройка «Ручная привязка звонка к сущностям», то при входящем звонке на экран будет выведен список сущностей, соответствующих звонку. При этом, в каждой сущности будет указано поле «Связано со звонком»

Чтобы привязать звонок к определенной сущности, нужно активировать переключатель «Связано со звонком» в строке с данными нужной вам сущности. Звонок будет привязан к выбранной сущности.

2.5 Настройка действий в зависимости от роли

Общее

Назначение

Настройка действий в зависимости от роли позволяет приложению интеграции автоматически создавать (или открывать ранее созданные, или связывать между собой) сущности в BPMSoft на основе указанных вами условий. Таким образом, можно экономить время: операторам не придется выполнять одни и те же действия при обработке однотипных звонков. Например, если ваш оператор всегда создает обращение с привязкой к звонку при входящем звонке на 1-ю линию технической поддержки, добавьте соответствующее правило в данную настройку.

Кроме того, вы можете составить последовательность из нескольких взаимосвязанных правил. Продумайте, какие действия выполняются регулярно в вашей BPMSoft при обработке звонка, составьте из них последовательность, а затем настройте по этому «алгоритму» правила в данной настройке.

Например, вы хотите, чтобы при входящем звонке в отдел маркетинга автоматически создавалось обращение с привязкой к существующему контакту. Для этого, в настройку добавьте несколько правил:

- 1) при входящем звонке в отдел маркетинга загружать в BPMSoft контакты, связанные со звонком;
- 2) если контакт найден, то создать новое обращение в BPMSoft;
- 3) если контакт найден, то привязать его к звонку;
- 4) если контакт найден, то привязать его к обращению;
- 5) открыть обращение в BPMSoft.

Просмотр примененных правил в карточке звонка

Результаты работы настройки можно отслеживать в отчете «Действия звонка» в Карточке звонка, при включении настройки «Сохранять историю действий по звонкам». В Карточку звонка записываются примененные правила, в том числе, какие действия были выполнены и какие сущности были загружены, либо созданы в BPMSoft.

Ограничения

- 1) В настройку действий в зависимости от роли можно добавить не более 40 правил обработки звонков.
- 2) При добавлении и редактировании правил, связанных с выполнением действий в BPMSoft, следует руководствоваться данными инструкциями.

Тестовые правила

Настройка действий в зависимости от роли по умолчанию уже содержит тестовые правила выполнения действий в BPMSoft, доступные всем пользователям приложения интеграции. С помощью тестовых правил можно изучить на практике их работу и экспериментировать с их параметрами.

Как открыть настройку

Для этого, в вашей BPMSoft выполните следующие действия:

- 1) нажмите на кнопку  и выберите пункт «Открыть дизайнер системы»:

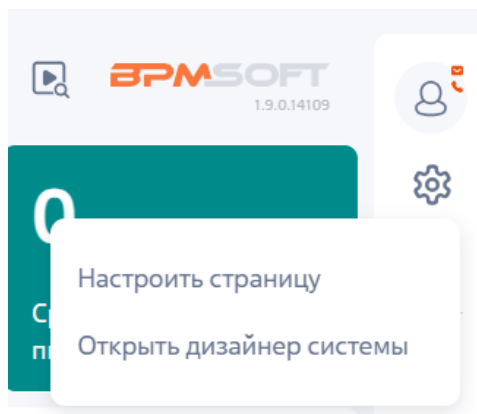


Рисунок 39 — Переход в дизайнер системы BPMSoft

- 2) нажмите на ссылку «Справочники» в блоке «Настройка системы»:

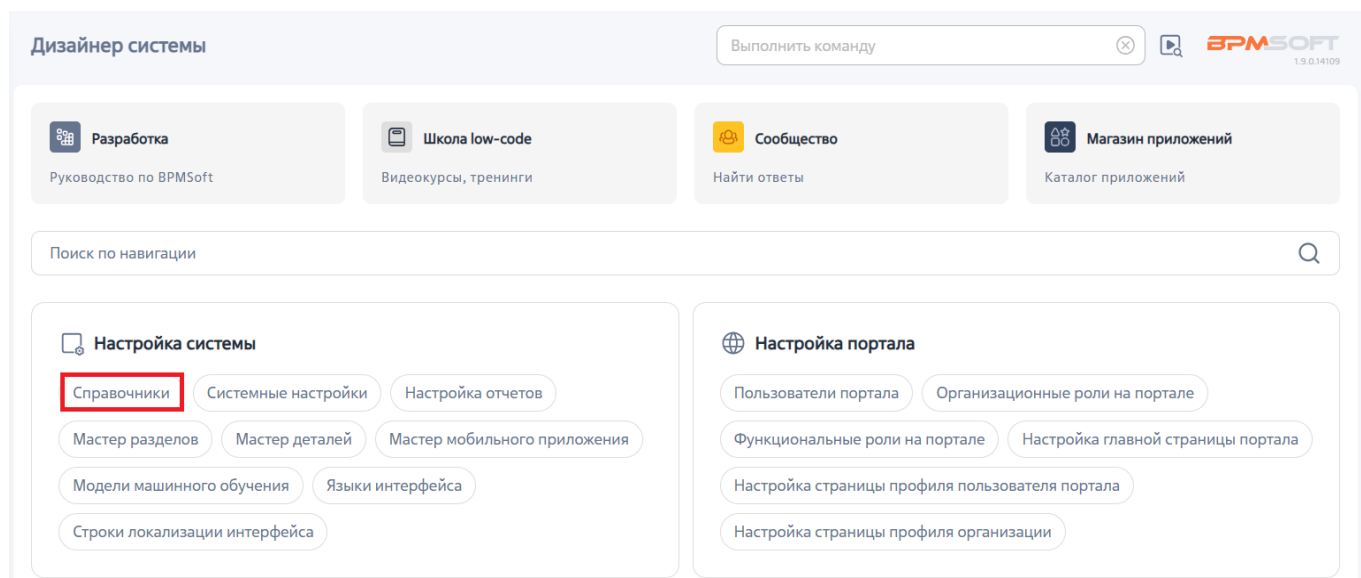


Рисунок 40 — Переход к справочникам в дизайнере системы BPMSoft

- 3) нажмите на строку «Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)». Будут открыты дополнительные поля. Будет открыта страница «Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)»:

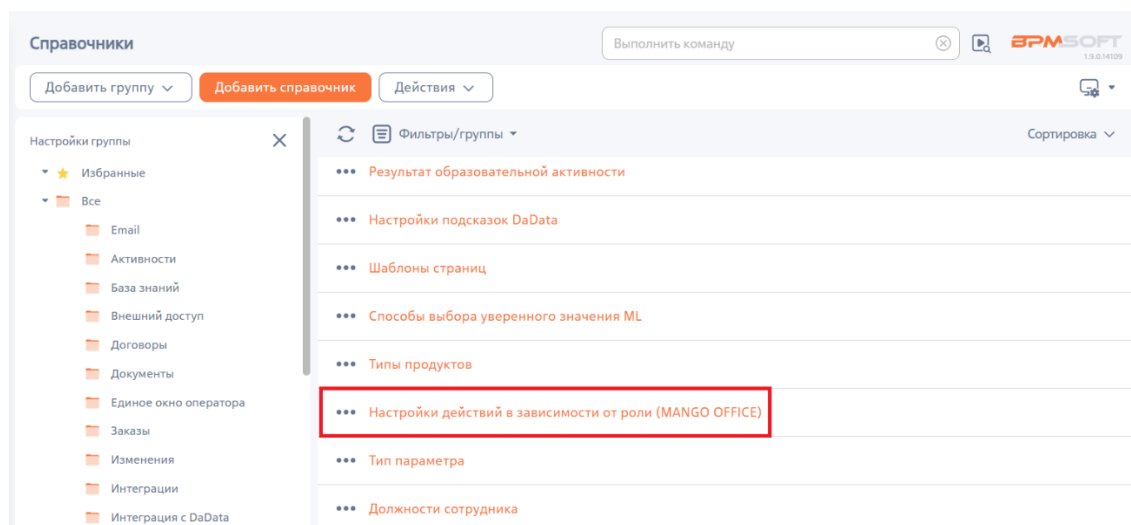


Рисунок 41 — Выбор справочника «Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)»

Как устроена таблица правил

Описание интерфейса

На странице «Настройка действий в зависимости от роли» показана таблица (см. рисунок ниже), содержащая правила выполнения действий зависимости от роли:

Справочники
Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)

Добавить Заккрыть Действия

Фильтры/группы

Порядок (по возрастанию)

П...	Функциональная роль	Направление зво...	Условие	Сущность	Сущность ...	Действие	Значение	Конечное...
1								Да
2		Входящий				Перейти на другую стро...	10	Нет
3		Исходящий				Перейти на другую стро...	40	Нет
4								Да
10				Контакт	Контрагент	Загрузить сущности, свя...		Нет
11			Нет найденных сущностей	Контакт		Перейти на другую стро...	15	Нет
12			Найдена как минимум о...	Контакт		Перейти на другую стро...	20	Нет
15				Контакт		Создать новую сущность	Auto #%n...	Нет
20				Обращение		Создать новую сущность		Нет
21				Обращение		Привязать к звонку		Нет
22			Найдена одна сущность	Контакт		Привязать к звонку		Нет
23			Найдена одна сущность	Контрагент		Привязать к звонку		Нет
24			Найдена одна сущность	Контакт	Обращение	Привязать первую сущ...		Нет
25			Найдена одна сущность	Контрагент	Обращение	Привязать первую сущ...		Нет
26				Обращение		Открыть сущность		Да
40		Исходящий - из к...				Привязать данные карто...		Да
50								Да

Рисунок 42 — Таблица правил настройки действий в зависимости от роли

В первой строке таблицы всегда указано правило, при помощи которого вы можете *активировать* или *деактивировать* настройку.

Во второй и последующих строках указаны правила обработки звонков (одна строка = одно правило), определяющие, какой звонок должен быть обработан, когда активируется правило, какая сущность при этом создается и какое правило должно быть применено следующим, см. рисунок ниже.

Важно. По умолчанию в строках таблицы указаны **тестовые правила обработки звонков**, если у вас они еще не были настроены ранее. В тестовых правилах указаны действия, которые будут реально выполняться в вашей BPMSoft (создаваться и связываться сущности), если правило истинно для звонка. Поэтому, с их помощью можно обучаться работе с данной настройкой и экспериментировать с параметрами

правил. Нажмите на то или иное тестовое правило, чтобы изменить его параметры. Вы можете в любой момент редактировать или удалить тестовое правило.

Справочники							
Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)							
Добавить Закрыть Действия							
Фильтры/группы Порядок (по возрастанию)							
П...	Функциональная роль	Направление зво...	Условие	Сущность	Сущность ...	Действие	Значение
1							Да
2	Входящий					Перейти на другую стро...	10
3	Исходящий					Перейти на другую стро...	40
4							Да
10				Контакт	Контрагент	Загрузить сущности, свя...	Нет
11			Нет найденных сущностей	Контакт		Перейти на другую стро...	15
12			Найдена как минимум о...	Контакт		Перейти на другую стро...	20
15				Контакт		Создать новую сущность	Auto #%n...
20				Обращение		Создать новую сущность	Нет
21				Обращение		Привязать к звонку	Нет
22			Найдена одна сущность	Контакт		Привязать к звонку	Нет
23			Найдена одна сущность	Контрагент		Привязать к звонку	Нет
24			Найдена одна сущность	Контакт	Обращение	Привязать первую сущн...	Нет
25			Найдена одна сущность	Контрагент	Обращение	Привязать первую сущн...	Нет
26				Обращение		Открыть сущность	Да
40			Исходящий - из к...			Привязать данные карто...	Да
50							Да

Рисунок 43 — Тестовые правила обработки звонков

В столбцах таблицы содержатся параметры правил. Название параметра указано в шапке каждого столбца:

Таблица 2 — Параметры правил обработки звонков

Параметр	Пояснение
Порядок	Определяет последовательность применения правил к звонку. По умолчанию, правила применяются по возрастанию значений в данном столбце, если иное не определено правилом. Порядок определяете вы при добавлении, либо редактировании правила.

Параметр	Пояснение
Функциональная роль	В этой графе указывается роль (группа) сотрудников, которые обрабатывают звонок, к которому будет применяться правило. Примечание. Состав доступных функциональных ролей, соответствует составу функциональных ролей, указанных в справочниках «Организационные роли» и «Функциональные роли» вашей BPMSoft. Чтобы изменить состав функциональных ролей, обратитесь к вашему администратору BPMSoft.
Направление звонка	В этой графе указывается направление звонка, к которому будет применяться правило.
Условие	В этой графе указывается условие, при выполнении которого будет выполнено действие, указанное в графе «Действие». Вы можете выбрать условие из доступного набора условий. Изменить набор условий нельзя.
Сущность	В этой графе указывается сущность, с которой надо выполнить то или иное действие. Например, в этой графе можно указать значение «Контакт», а в графе «Действие» указать «Открыть сущность».
Сущность 2	В этой графе указывается дополнительная сущность, связанная с сущностью, указанной в графе «Сущность». Например, если в этой графе указать значение «Контрагент», а в графе «Сущность» указать значение «Контакт», при этом в поле «Действие» указать значение «Открыть сущность», то будут открыты данные контрагентов, связанных со звонком.
Действие	Действие, которое будет выполнено, если правило истинно для звонка. В этом поле можно выбрать действие из ограниченного набора.
Значение	В этой графе вы можете указать либо порядковый номер правила, к которому надо перейти после выполнения данного правила, либо логическое выражение (есть ограничения). Например, если в графе «Действие» указано «Перейти на другую строку», то в данной графе следует указать номер правила, на которое будет выполнен переход.

Параметр	Пояснение
Конечное действие при срабатывании	Признак принудительного завершения действий по данному звонку. Может иметь следующие значения: - Да: означает, что после выполнения действия, следует <i>закончить</i> применение правил данной таблицы по отношению к данному звонку; - Нет: означает, что после выполнения действия нужно перейти к следующему по порядку правилу. При этом, если в поле «Значение» указан номер правила, к которому надо перейти, то приложение интеграции перейдет к этому правилу. Если же номер НЕ указан, то приложение интеграции перейдет к правилу, указанному строкой ниже.

О видах действий

При настройке правил, Вам доступен следующий набор действий в BPMSoft:

Таблица 3 — Действия, доступные при настройке правил

Действие	Пояснение
Загрузить сущности из контекста	При исходящем звонке со страницы, формируется контекст вызова, который может иметь ссылки на различные сущности, которые можно будет связать со звонком впоследствии.
Загрузить сущности, привязанные к сущности 2	Сущность1, которая имеет отношение к сущности2 подгружаются в память обработчика.
Загрузить сущности, связанные с участниками звонка	В память обработчика загружаются сущности из БД, которые имеют связь с каким-либо из потенциальных участников звонка (отображены в СТИ).
Загрузить сущности, связанные с участниками звонка с учетом ответственного	В память обработчика загружаются сущности из БД, которые имеют связь с каким-либо из потенциальных участников звонка (отображены в СТИ) + оператор является ответственным в этой сущности.
Задать переменную	Создать в памяти переменную и присвоить ей значение.

Действие	Пояснение
Назначить ответственным	Текущий пользователь, который снял трубку и ведет звонок записывается в качестве ответственного в сущность1 (поле OwnerId).
Ничего не делать	Не выполнять никаких действий в BPMSoft.
Открыть и создать	-
Открыть карточку контрагента	Открыть карточку контрагента, связанного со звонком.
Открыть последнюю созданную сущность	Открывается самая свежая из сущностей, которая участвовала в обработке и находится в данный момент в памяти обработчика.
Открыть сущность	В BPMSoft открыть сущность. Пользователю предлагается открыть окно сущности.
Перейти на другую строку действий	Если правило истинно, то выполнить переход к правилу, номер которого указан в поле «Значение».
Привязать данные карточки к звонку и звонок ко всем	-
Привязать к звонку	Сущность1 привязывается к звонку (если в обработке (стеке) несколько сущностей, то привязывается самая последняя в обработке - свежая).
Привязать первую сущность ко второй	Сущность1 записывается в соответствующее поле сущности2 (должна быть связь на уровне БД).
Проверить переменную	Проверяет сущность, если не истина, то ничего не происходит. Если истина, то происходит переход на строку указанную в формуле <Переменная=значение;номер, куда переходим>.
Создать новую сущность	Создается новая сущность и помещается в стек обработчика, как самая последняя (свежая) запись указанного типа.

Требование к заполнению графы «Значение»

При добавлении или редактировании правила, вы можете в графу «Значение» вводить следующие допустимые значения:

- номер правила, на которое надо перейти (целое положительное число);
- логическое выражение. При этом:
 - если требуется задать номер заголовка, то необходимо указать %number% или %номер%. Где, number, номер – это номер телефона Клиента, который будет добавлен автоматически;
 - если требуется задать переменную/дополнительное условие, что сделать, то необходимо указать в кавычках название переменной (имя переменной может быть записано на русском), затем знак равенства =, а после значение переменной. Например, вот так: «НеСоздаватьЛид=Да» Где НеСоздаватьЛид – это переменная; Да – это значение переменной.
 - если требуется проверить переменную/условие, то необходимо указать в кавычках название переменной (имя переменной может быть записано на русском), затем знак равенства =, а после значение переменной и в конце добавить ; и номер правила, на которое надо перейти.

Например, вот так:

«НеСоздаватьЛид=Да;2440»

Где НеСоздаватьЛид – это переменная; Да – это значение переменной; 2440 – это порядковый номер правила, к которому нужно перейти.

Как интерпретируются правила, указанные в таблице

Приложение интеграции анализирует правила по порядку и с учетом того, какое значение стоит в графе «Конечное действие при срабатывании». Во время звонка, приложение интеграции выполняет:

- 1) проверяет правило №1:
 - если в графе «Конечное действие при срабатывании» стоит значение «Нет» (значит настройка действий в зависимости от роли включена), то выполняется переход к правилу №2;
 - если в графе «Конечное действие при срабатывании» стоит значение «Да» (значит настройка действий в зависимости от роли выключена), то принудительно *завершает* применение правил данной таблицы по отношению к данному звонку;
- 2) проверяет правило №2:
 - если правило №2 ИСТИННО для текущего звонка, то в BPMSoft выполняется действие, указанное в графе «Действие». При этом:

- если в графе «Действие» указано «Перейти на другую строку действий» и в поле «Значение» указан номер правила, то выполняется переход к правилу с указанным номером;
- если в графе «Действие» указано иное значение, то проверяется графа «Конечное действие при срабатывании». Если в графе «Конечное действие при срабатывании» стоит значение «Нет», выполняется переход к правилу, указанному строкой ниже в таблице правил;
- если правило №2 ЛОЖНО для текущего звонка, то выполняется переход к правилу, указанному строкой ниже в таблице правил.

Как активировать настройку

Важная информация

Если вы активируете настройку, то правила, указанные в настройке действий в зависимости от роли, начнут реально применяться приложением интеграции к входящим и исходящим звонкам.

Учтите, что по умолчанию в таблице указаны ***тестовые правила обработки звонков***, если у вас они еще не были настроены ранее.

Поэтому, прежде чем активировать настройку, проверьте правила обработки звонков в своей BPMSoft и ознакомьтесь с приведенной здесь информацией, чтобы решить, какие из них следует изменить.

Как активировать или деактивировать настройку

Для этого, в вашей BPMSoft откройте настройку. Будет открыта страница «Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)».

Чтобы **АКТИВИРОВАТЬ** настройку действий в зависимости от роли, нужно нажать на первую строку

таблицы, а затем СНЯТЬ ГАЛОЧКУ  в поле «Конечное действие при срабатывании» и нажать на кнопку  :

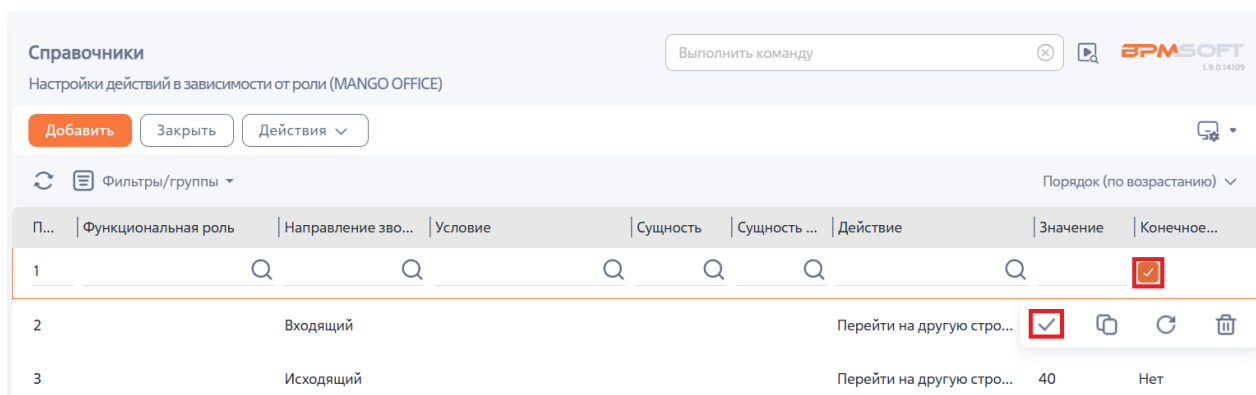


Рисунок 44 — Активация настройки действий в зависимости от роли

Для того, чтобы **ДЕАКТИВИРОВАТЬ** настройку действий в зависимости от роли, нужно нажать на первую строку таблицы, а затем ПОСТАВИТЬ ГАЛОЧКУ  в поле «Конечное действие при срабатывании» и нажать на кнопку  :

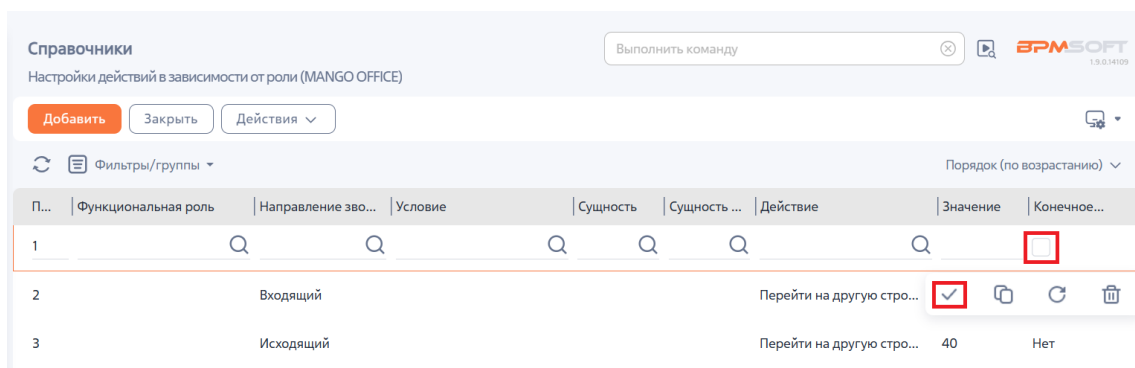


Рисунок 45 — Деактивация настройки действий в зависимости от роли

Управление правилами выполнения действий

Активировав настройку действий в зависимости от роли, вы сможете включать, приостанавливать, добавлять, редактировать и удалять правила. Кроме того, можно удалить правило и запись о нем из всех историй действий всех звонков, к которым применялось удаленное правило. Вы также можете настроить порядок применения правил.

Важно. Перед изменением или удалением того или иного правила, проверьте всю таблицу правил, проверьте переходы между правилами, которые будут влиять на выполнение действий в вашей BPMSoft.

Добавляя новые правила и изменяя параметры существующих правил, вы можете создать множество сущностей и существенно изменить связи между ними. Поэтому не пренебрегайте дополнительной проверкой правил.

Как включить или приостановить действие правила

Для включения и отключения правила, используется специальная колонка «Деактивация» в таблице правил. По умолчанию, колонка «Деактивация» скрыта, чтобы ее добавить в таблицу, выполните эти действия. Если она у вас уже есть, то в настройке «Настройка действий в зависимости от роли» следует:

- 1) найдите строку данными нужного вам правила и нажмите на нее:

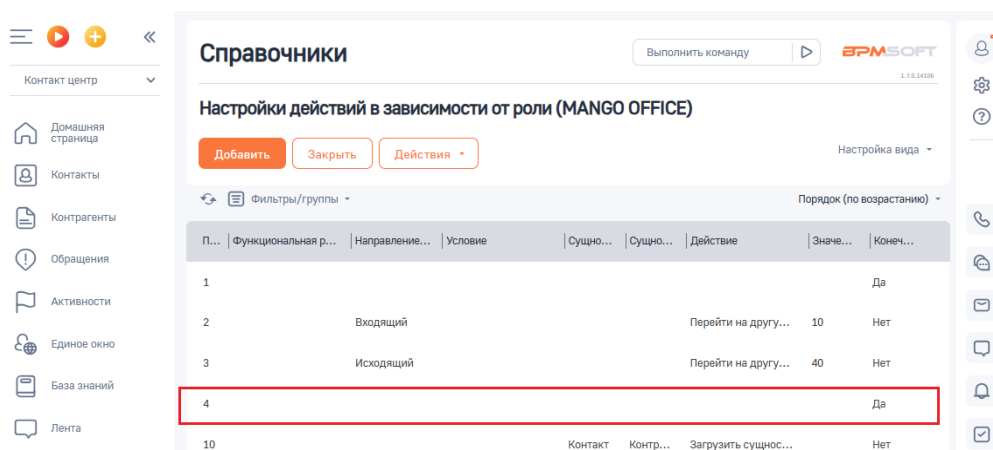


Рисунок 46 — Выбор правила для редактирования

- 2) чтобы **ВЫКЛЮЧИТЬ** правило, надо **УСТАНОВИТЬ ГАЛОЧКУ** в графе «Деактивация» (так, как показано на рисунке ниже) и нажать на кнопку  :

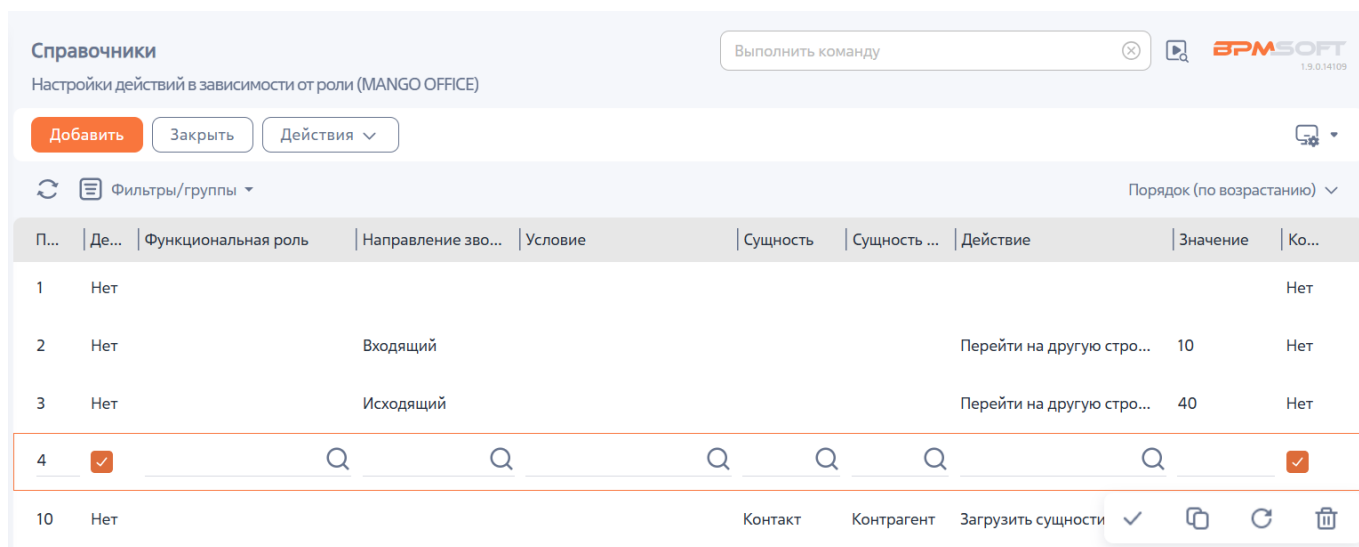


Рисунок 47 — Включение и отключение правила с помощью параметра «Деактивация»

Если вам надо **ВКЛЮЧИТЬ** правило, надо **СНЯТЬ ГАЛОЧКУ**  в графе «Деактивация» (так, как показано на рисунке ниже) и нажать на кнопку  :

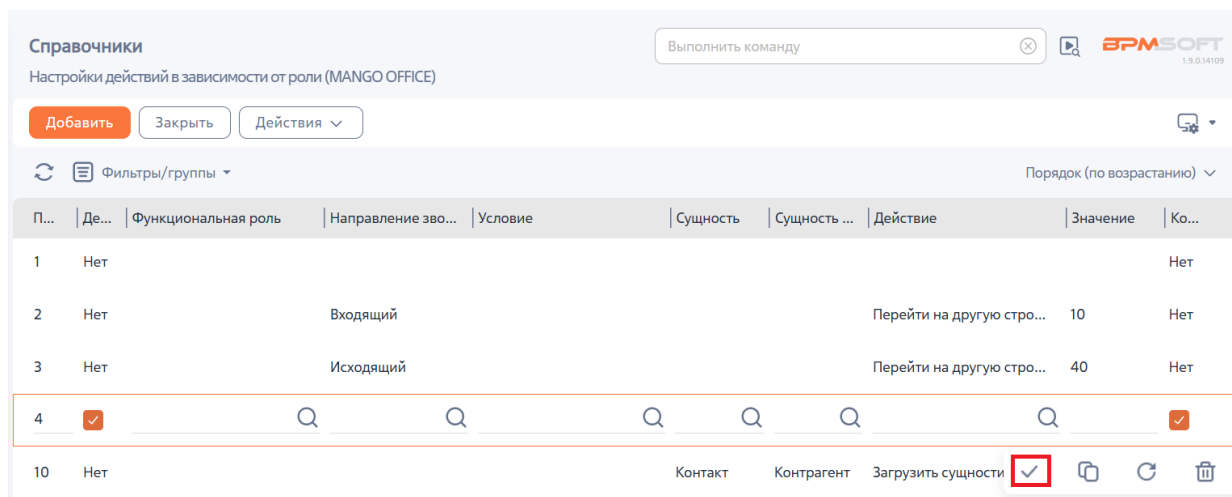


Рисунок 48 — Включённое правило в таблице действий

Как настроить колонки в таблице

Для этого, в настройке «Настройка действий в зависимости от роли» следует:

- 1) нажать на пункт «ВИД». Будут открыты дополнительные поля;

- 2) нажать на пункт «Настроить колонки»:

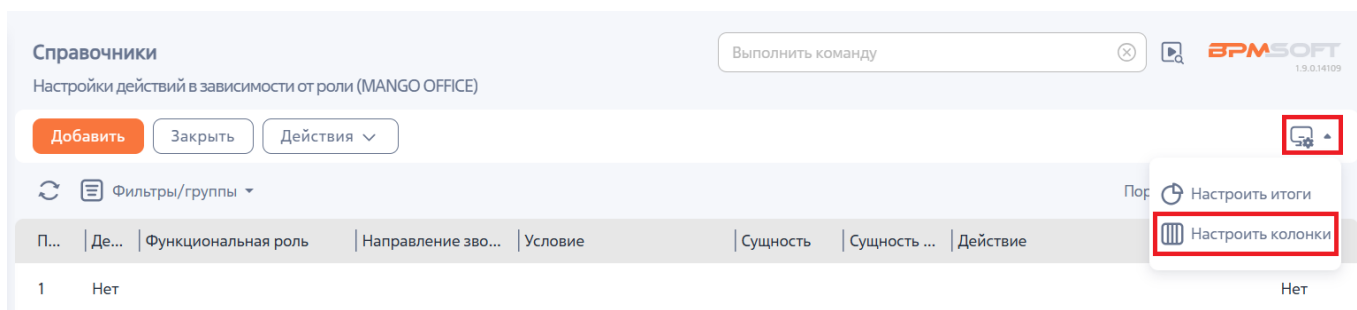


Рисунок 49 — Настройка колонок таблицы правил

- 3) нажать на кнопку  :

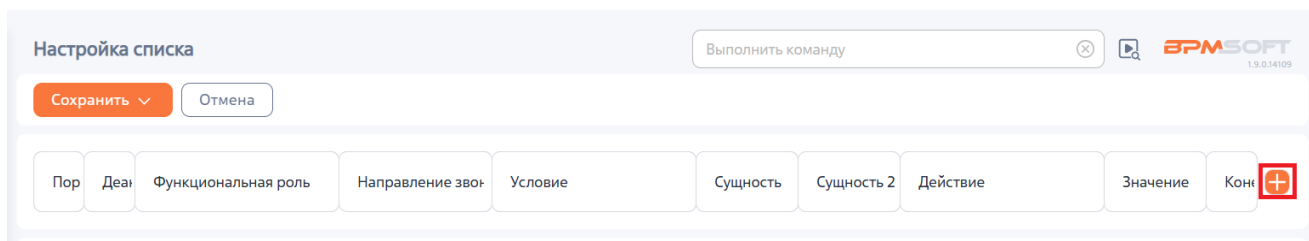


Рисунок 50 — Добавление новой колонки в настройке списка

- 4) ввести значение «Деактивирована» в выпадающем списке «Колонка»;
- 5) нажать на кнопку «ВЫБРАТЬ»:

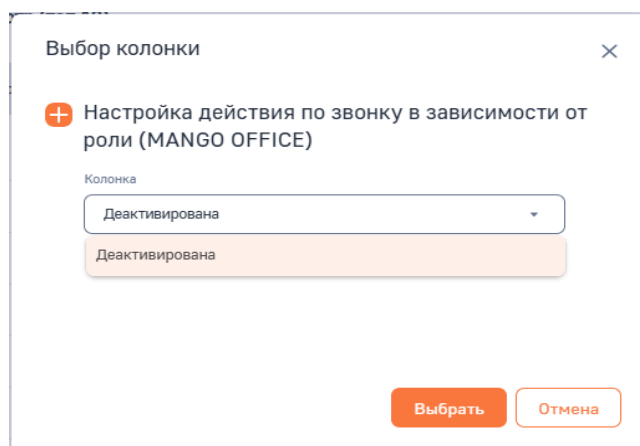


Рисунок 51 — Выбор колонки «Деактивирована»

- 6) будет добавлена колонка «Деактивирована» в таблицу правил:

Настройка списка

Выполнить команду

Сохранить Отмена

Пор Деаи Функциональная роль Направление звон Условие Сущность Сущность 2 Действие Значение Конс +

Предпросмотр (топ 10)

П...	Д...	Функциональная роль	Направление звон	Условие	Сущность...	Сущность...	Действие	Значение	К...
26	Нет				Обращен...		Открыть сущность		Да
40	Нет		Исходящий - из К...				Привязать данные карто...		Да
50	Нет								Да
12	Нет			Найдена как минимум о...	Контакт		Перейти на другую стро...	20	Нет
15	Нет				Контакт		Создать новую сущность	Auto #n...	Нет
22	Нет			Найдена одна сущность	Контакт		Привязать к звонку		Нет

Рисунок 52 — Добавление колонки «Деактивирована» в таблицу правил

- 7) при необходимости вы можете переместить колонку, наведя на нее курсор мыши, затем нажать и не отпускать левую кнопку мыши. Перетащите курсором колонку в то или иное место таблицы (не обязательно). Кроме того, вы можете расширить отображение колонки;
- 8) нажмите на кнопку «Сохранить»:

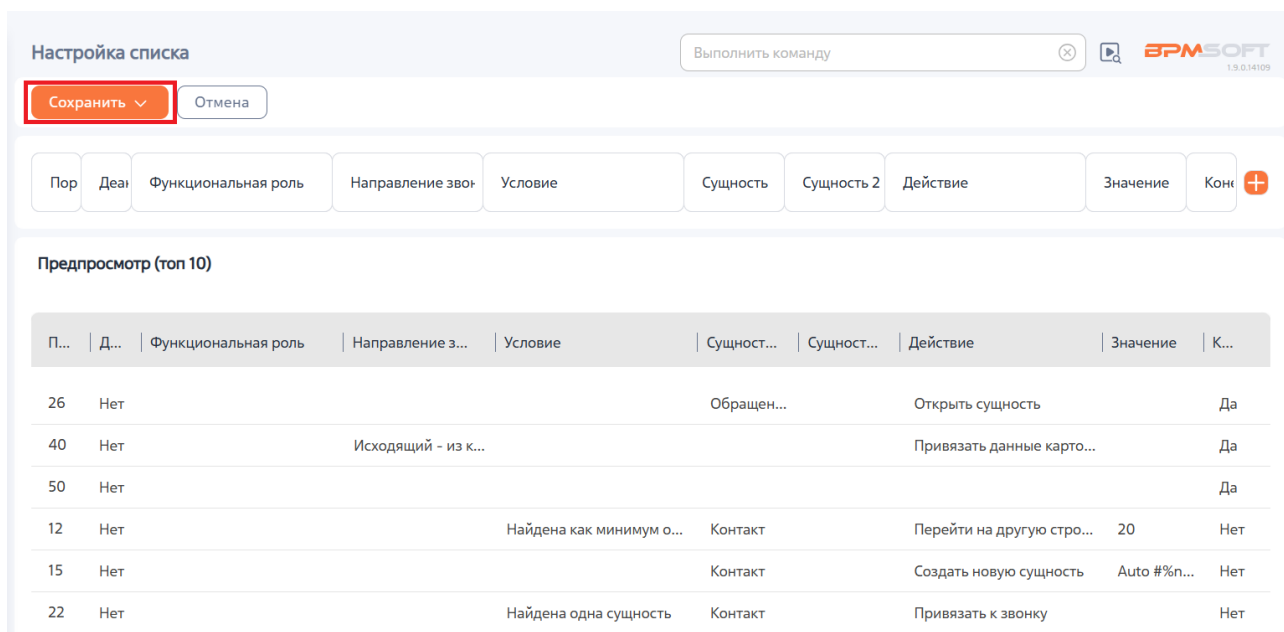


Рисунок 53 — Сохранение настроек колонок таблицы правил

Добавление

Важно. В настройку действий в зависимости от роли можно добавить не более 40 правил обработки звонков (всего).

Для этого, в настройке «Настройка действий в зависимости от роли» следует:

- 1) нажать на строку с данными того *правила*, после которого нужно добавить новое правило. Будут открыты дополнительные поля;
- 2) нажать на кнопку «Добавить»:

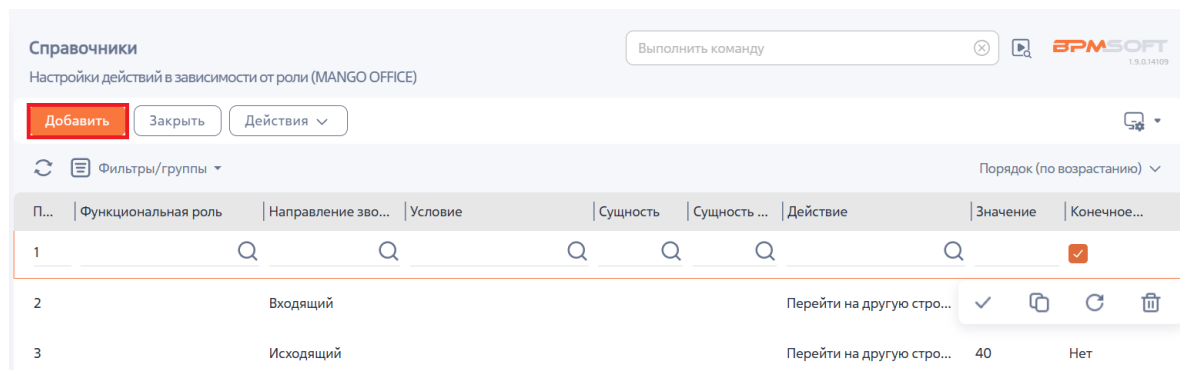


Рисунок 54 — Добавление нового правила обработки звонков

- 3) будет добавлена новая строка для ввода параметров правила. Введите параметры правила, руководствуясь их описанием (см. *Как устроена таблица правил обработки звонков*);

Примечание. Нажав на кнопку  в том или ином поле, вы увидите список возможных значений данного поля.

- 4) нажмите кнопку , чтобы сохранить введенное правило:

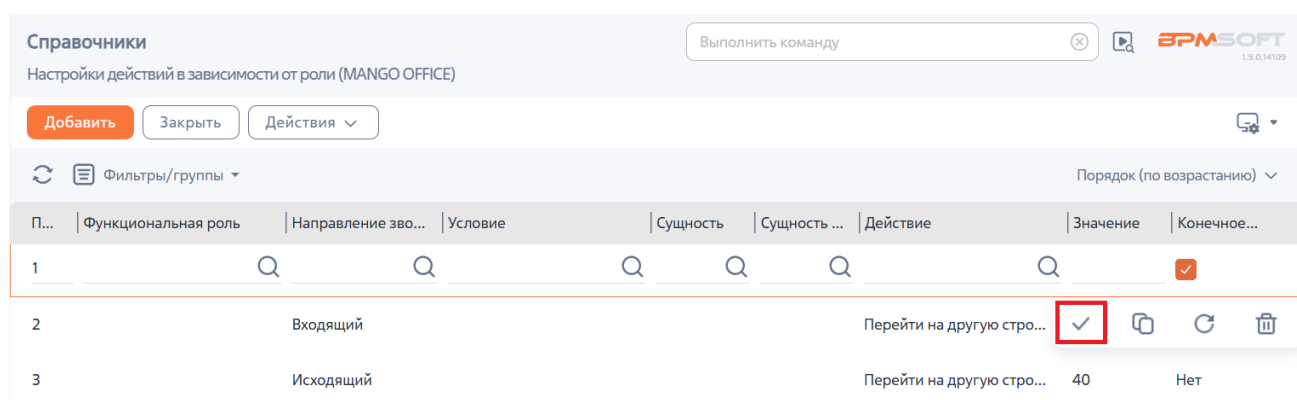


Рисунок 55 — Сохранение нового правила обработки звонков

Редактирование или удаление правила

Важно.

- Если вы изменили тот или иной параметр правила и сохранили изменения, то уже не сможете их вернуть, то есть нельзя отменить изменение значения параметра;
- Удаляемая запись может быть в записи «Действия звонка» на странице звонка. При удалении записи справочника автоматически удаляются детали записи, которые ссылаются на описание записи справочника. Не пренебрегайте дополнительной проверкой.

Для этого, в настройке «Настройка действий в зависимости от роли» следует:

- нажмите на строку с данными нужного правила;
- чтобы редактировать правило, измените значение в том или ином параметре;

Важно. Пока вы не сохранили правило, внесенные изменения можно отменить, нажав на кнопку .

- 3) после того как вы внесли все необходимые правки, сохраните правило, нажав .

Важно. После сохранения правила, внесенные изменения нельзя отменить (только путем повторного редактирования).

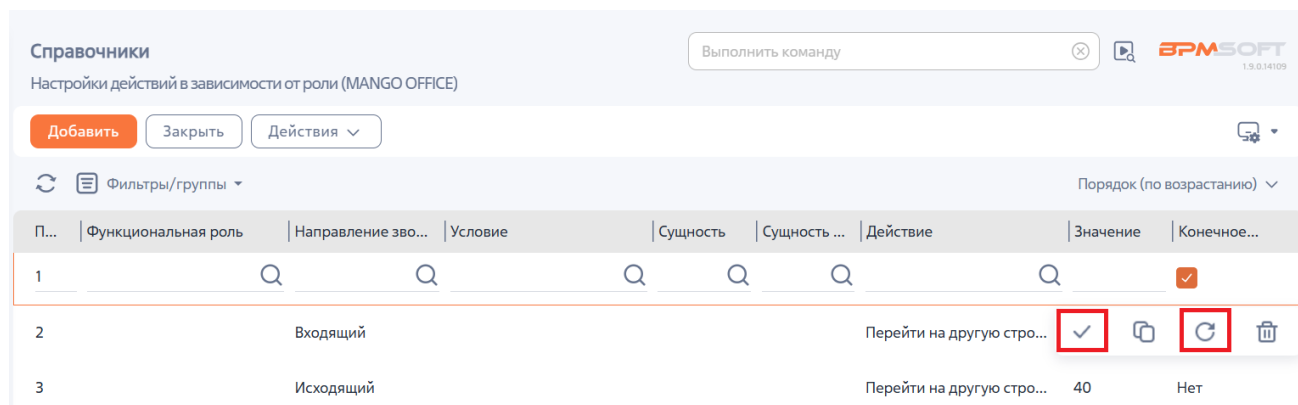


Рисунок 56 — Редактирование и сохранение правила обработки звонков

Чтобы **удалить** правило, нажмите на кнопку . Будет открыто окно с предупреждением о том, что вместе с правилом будет удалена запись о его применении в истории действий всех звонков:

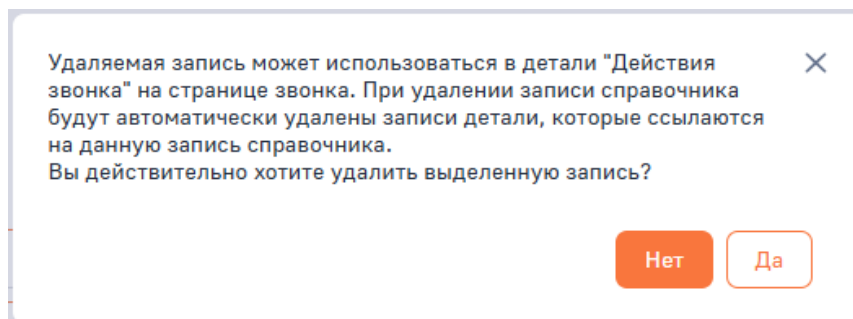


Рисунок 57 — Подтверждение удаления правила обработки звонков

2.6 Настройка «Сохранять историю действий по звонкам»

Общее

Благодаря настройке «Настройка действий в зависимости от роли», приложение интеграции во время звонка может автоматически создавать сущности в BPMSoft на основе указанных вами условий.

Эта настройка «Сохранять историю действий по звонкам» влияет на сохранение в карточке звонка информации о примененных правилах, в том числе, какие действия были выполнены и какие сущности были загружены, либо созданы в BPMSoft.

Отключив данную настройку, приложение интеграции все равно будет сохранять историю действий по звонкам, однако вы не увидите эту информацию в карточке звонка.

Как включить или выключить настройку

Для этого, в вашем BPMSoft выполните следующие действия:

- 1) нажмите на кнопку  и выберите пункт «Открыть дизайнер системы»:

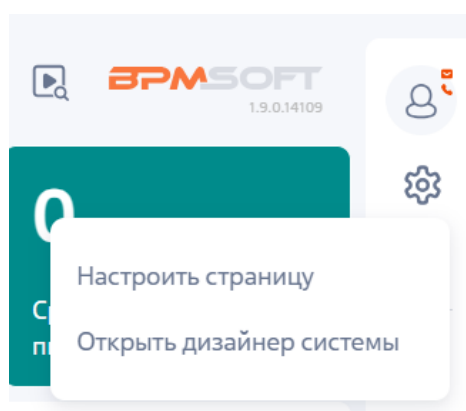


Рисунок 58 — Переход в дизайнер системы BPMSoft

- 2) нажмите на ссылку «Системные настройки» в блоке «Настройка системы»:

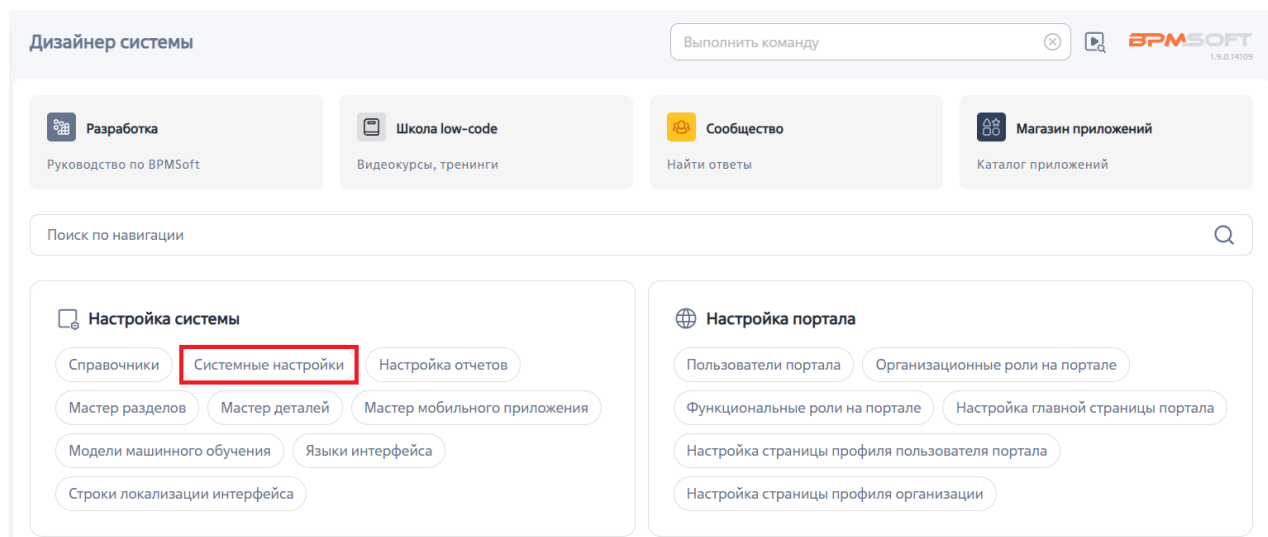


Рисунок 59 — Переход к системным настройкам BPMSoft

- 3) дважды нажмите на строку «Сохранять историю действий по звонкам». Будут открыты дополнительные поля:

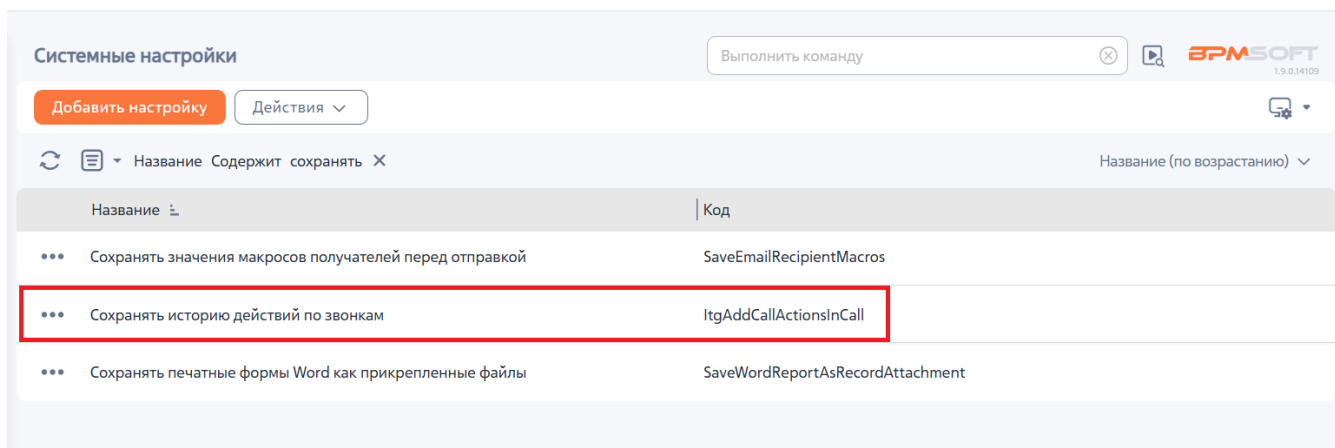


Рисунок 60 — Выбор системной настройки «Сохранять историю действий по звонкам»

- 4) чтобы включить историю сохранений действий по звонкам, нужно активировать переключатель «Значение по умолчанию». А чтобы выключить настройку - деактивируйте переключатель «Значение по умолчанию»;
- 5) нажмите кнопку «Сохранить», чтобы сохранить настройки.

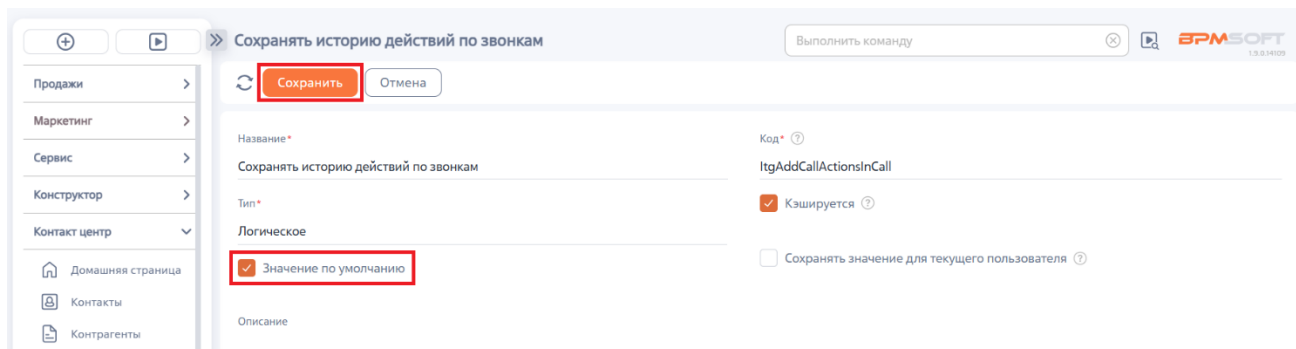


Рисунок 61 — Настройка сохранения истории действий по звонкам

Дальнейшие действия

После включения настройки «Сохранять историю действий по звонкам», проверьте, включена ли настройка Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)».

- если настройка включена, то проверьте правила обработки звонков в своей BPMSoft и ознакомьтесь с приведенной здесь информацией, чтобы решить, какие из них следует изменить;

- если настройка отключена, то правила обработки звонков будут применяться не полностью.

Как проверить, включена ли настройка «Настройки действий в зависимости от роли»

Для этого, в вашей BPMSoft следует:

- 1) нажмите на кнопку  и выберите пункт «Открыть дизайнер системы»:

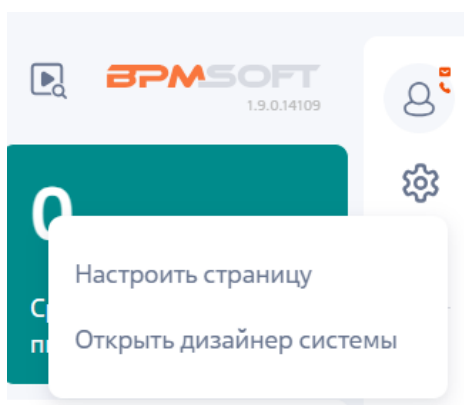


Рисунок 62 — Переход в дизайнер системы BPMSoft

- 2) нажмите на ссылку «Справочники» в блоке «Настройка системы»:

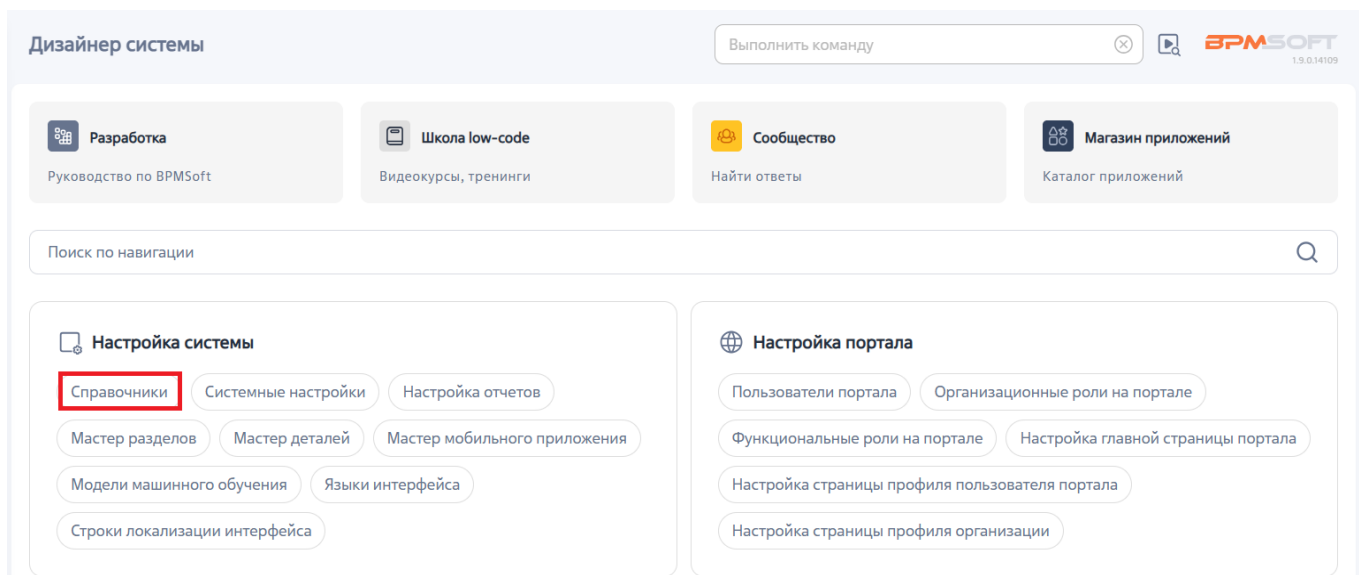


Рисунок 63 — Переход к справочникам в дизайнере системы BPMSoft

- 4) нажмите на строку «Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)». Будут открыты дополнительные поля:

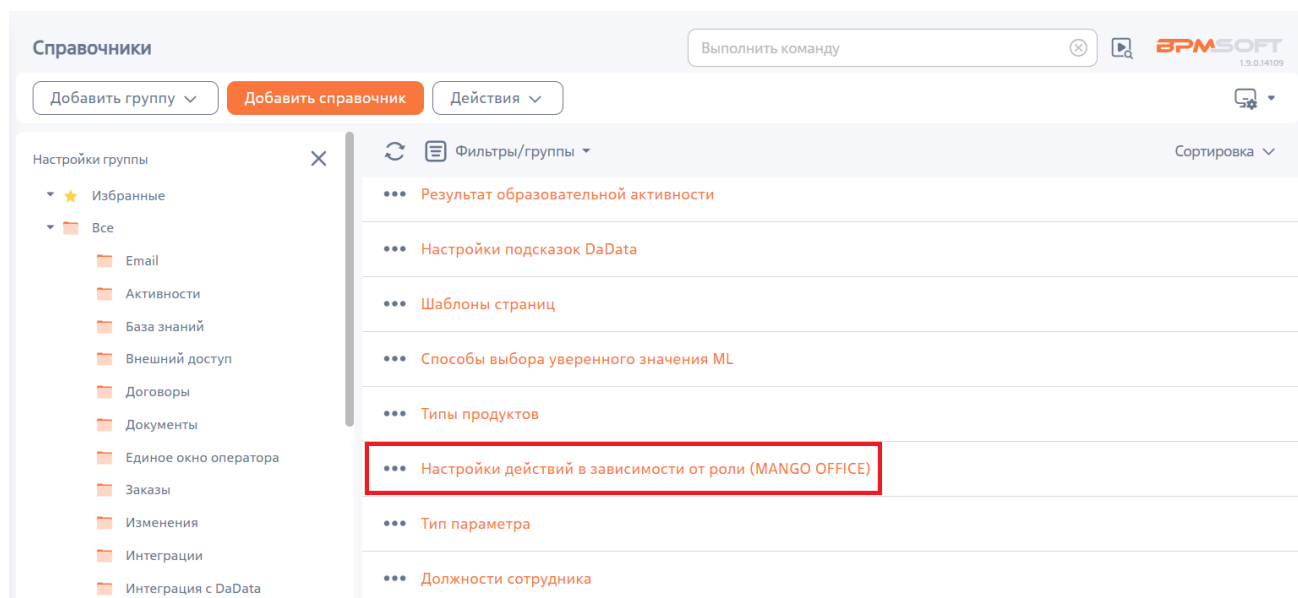


Рисунок 64 — Выбор справочника «Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)»

- 5) посмотрите, указано ли значение «Нет» в первой строке таблицы (столбец «Конечное действие при срабатывании»). Настройка «Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)» включена, если в первой строке таблицы, в столбце «Конечное действие при срабатывании» указано значение «Нет».

Примечание. Если настройка отключена, то правила обработки звонков будут применяться не полностью.

Справочники

Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)

Выполнить команду

Добавить Заккрыть Действия

Фильтры/группы

Порядок (по возрастанию)

П...	Де...	Функциональная роль	Направление зво...	Условие	Сущность	Сущность ...	Действие	Значение	Ко...
1	Нет								Нет
2	Нет		Входящий				Перейти на другую стро...	10	Нет
3	Нет		Исходящий				Перейти на другую стро...	40	Нет
4	Нет								Нет
10	Нет				Контакт	Контрагент	Загрузить сущности, свя...		Нет
11	Нет			Нет найденных сущностей	Контакт		Перейти на другую стро...	15	Нет
12	Нет			Найдена как минимум о...	Контакт		Перейти на другую стро...	20	Нет
15	Нет				Контакт		Создать новую сущность	Auto #%n...	Нет
20	Нет				Обращение		Создать новую сущность		Нет

Рисунок 65 — Проверка включения настройки действий в зависимости от роли

2.7 Отчет «Действия звонка»

Общее

Узнайте, какие правила обработки звонков применялись при обработке того или иного звонка.

Важно! Отчет доступен для просмотра, только если включена настройка «Сохранять историю действий по звонкам».

Отчет показывает путь звонка от первого правила обработки звонков до последнего, тем самым позволяя понять, какие правила и в какой последовательности автоматически применялись при обработке звонка. Кроме того, он помогает выявить сущности, созданные в BPMSoft при обработке звонка тем или иным правилом.

Требования

В системных настройках должна быть включена настройка «Сохранять историю действий по звонкам». Кроме того, следует включить настройку «Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)»,

это надо сделать, чтобы начали применяться правила обработки звонков. Также, при необходимости, вы можете изменить правила обработки звонков так, как вам нужно.

Как открыть отчет

Чтобы открыть отчет «Действия звонка», выполните следующие действия в BPMSoft:

- 1) перейдите в раздел «Звонки»;
- 2) дважды нажмите на строку с данными звонка. Будут открыты общие сведения о звонке:

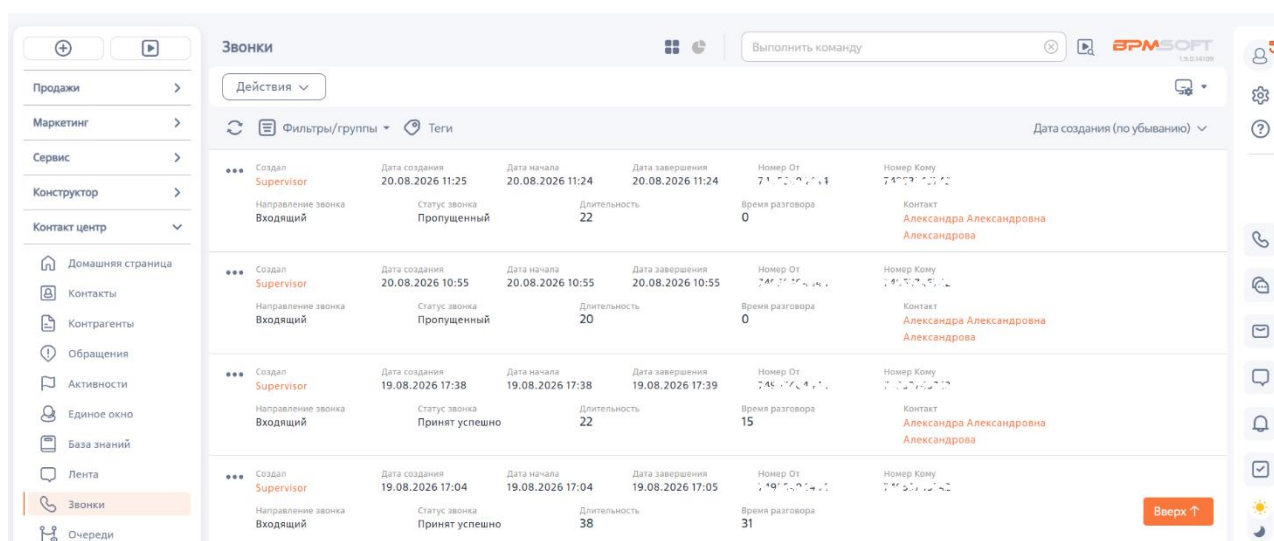


Рисунок 66 — Выбор звонка для просмотра отчёта «Действия звонка»

- 4) откройте вкладку «Основная информация»;

5) в блоке «Действия звонка» будут показаны данные отчета:

^ Действия звонка ↻ ...

П...	Направл...	Функциональна...	Условие	Сущность	Сущность 2	Действие	Значение
26				Обращение		Открыть сущность	
24			Найдена одна сущность	Контакт	Обращение	Привязать первую сущность ко второй	
2	Входящий					Перейти на другую строку действий	10
25			Найдена одна сущность	Контрагент	Обращение	Привязать первую сущность ко второй	
22			Найдена одна сущность	Контакт		Привязать к звонку	
15				Контакт		Создать новую сущность	Auto #number%
10				Контакт	Контрагент	Загрузить сущности, связанные с участниками звонка	
23			Найдена одна сущность	Контрагент		Привязать к звонку	
20				Обращение		Создать новую сущность	
11			Нет найденных сущностей	Контакт		Перейти на другую строку действий	15

Рисунок 67 — Блок «Действия звонка» в карточке звонка

Структура отчета

В карточке звонка на вкладке «Основная информация» отображается блок «Действия звонка». В этом блоке вы можете видеть данные отчета.

Данные о правилах, применённых к звонку

Отчет «Действия звонка» содержит список правил, примененных к звонку (одна строка=одно правило), название сущностей, созданных в BPMSoft и переходов между правилами.

Столбцы отчета:

Таблица 4 — Структура отчёта «Действия звонка»

Название столбца	Пояснение
Порядок	Порядковый номер правила в таблице настройки
Направление звонка	Направление звонка, к которому применено правило
Функциональная роль	Роль (группа) сотрудников, обработавших звонок
Условие	Условие, указанное в правиле, примененном к звонку
Сущность	Сущность, над которой выполнено действие
Сущность 2	Сущность, связанная с предыдущей сущностью
Действие	Действие, выполненное приложением интеграции в BPMSoft
Значение	Номер правила, к которому совершен переход, либо логическое выражение

Сообщение «Нет данных»

Если в блоке «Действия звонка» отсутствуют данные, значит в момент поступления звонка была *выключена* настройка «Сохранять историю действий по звонкам».

Сообщение «1». Неполная настройка сохранения истории действий по звонкам

В блоке «Действия звонка» может отображаться только строка с цифрой 1.

Причина данного сообщения – это неполная настройка сохранения истории действий по звонкам. Убедитесь, что вы включили настройку «Сохранять историю действий по звонкам», а также настройку «Настройки действий в зависимости от роли (MANGO OFFICE)». Пока вы не включите эти две настройки, в отчете будет отображаться сообщение «1».

2.8 Отправка сообщений WhatsApp

Общее

Включив данную настройку, ваши операторы смогут отправлять Клиентам шаблонизированные [HSM-сообщения](#). При этом, текст отправленного сообщения будет сохраняться в вашем BPMSoft, в контакте (или

в контрагенте), в разделе «Коммуникации». Например, оператор сможет отправить рассылку с предложением по Акции или поздравить Клиента с днем рождения.

Для работы данной функции необходимо подключить к вашей Виртуальной АТС MANGO OFFICE [услугу «Манго Диалоги»](#), через которую будет выполняться отправка HSM-сообщений. Кроме этого, в Манго Диалогах вы так же можете управлять и настраивать шаблоны HSM-сообщений, которые отображаются в BPMSoft.

Общее о Манго Диалогах

Подробнее о том, как подключить Манго Диалоги и настроить и управлять шаблонами HSM-сообщений вы можете в [справочных материалах](#).

Как включить отставку сообщений WhatsApp

Для этого, в окне «Основные настройки интеграции» следует:

- 1) открыть закладку «Дополнительно»;
- 2) активировать переключатель «Интеграция с Контакт-центром MANGO OFFICE»;
- 3) активировать переключатель «Отправка сообщений WhatsApp»;
- 4) нажмите кнопку «Сохранить»:

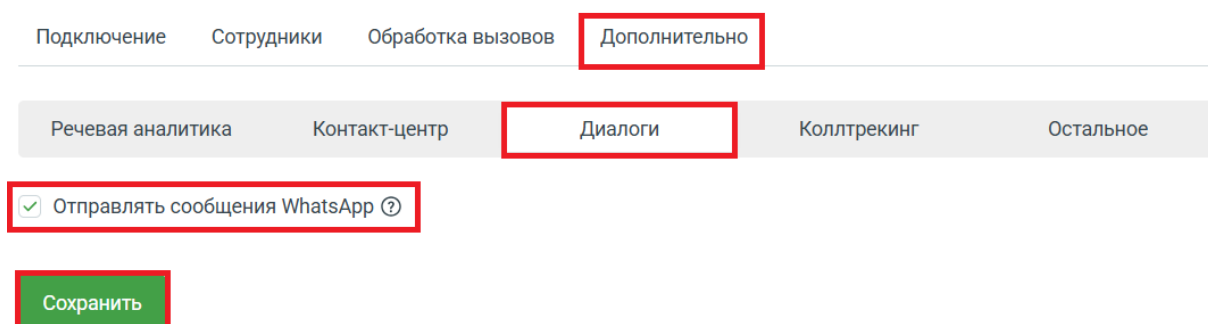


Рисунок 68 — Настройка отправки сообщений WhatsApp

Как отправить Клиенту сообщение WhatsApp

Для этого в вашей BPMSoft следует:

- 1) отфильтруйте записи в разделе «Контакты» или «Контрагенты» так, чтобы найти запись о Клиенте, которому хотите отправить HSM-сообщение;

- 2) нажмите на строку с данными контакта, которому хотите отправить HSM-сообщение. Будет открыта карточка контакта;

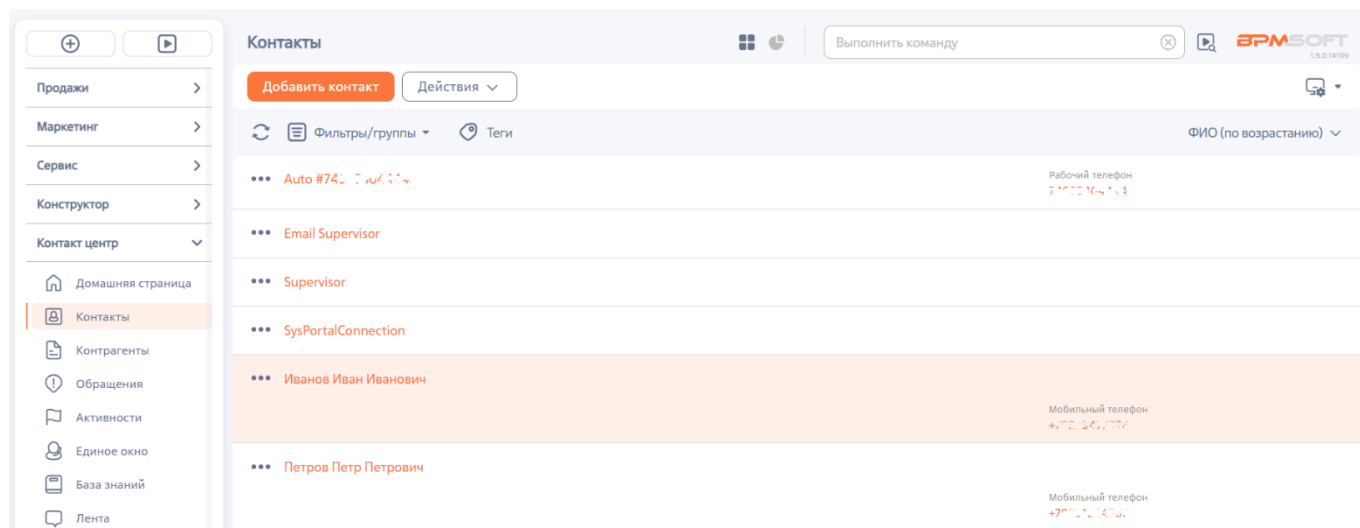


Рисунок 69 — Выбор контакта для отправки HSM-сообщения в WhatsApp

- 3) откройте закладку «Коммуникации»;
- 4) нажмите на кнопку «Отправить сообщение»:

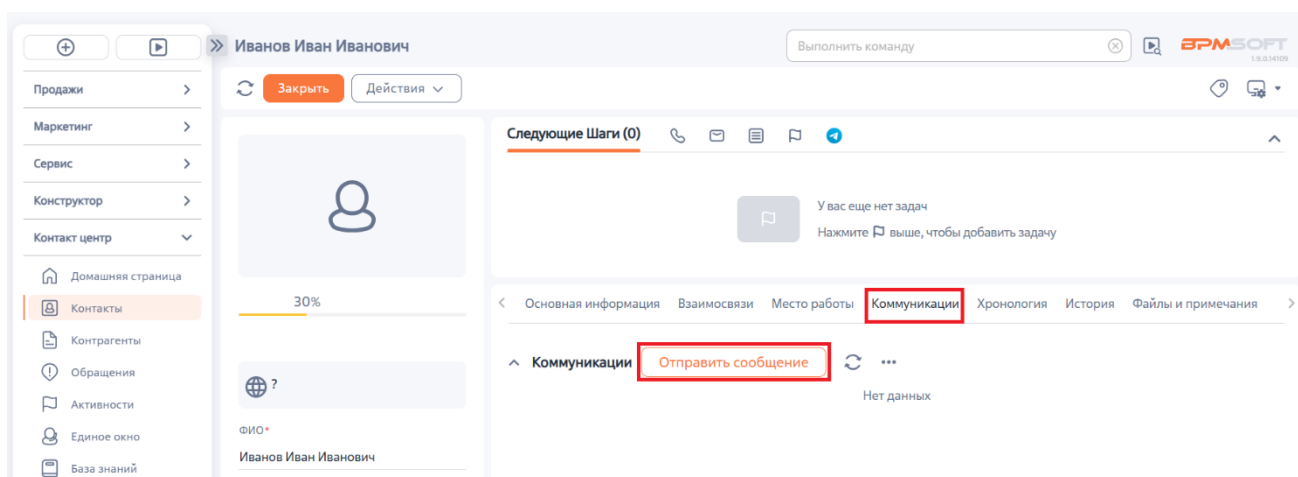


Рисунок 70 — Отправка сообщения из карточки контакта

- 5) вы можете выбрать номер телефона Клиента, на который будет отправлено HSM-сообщение, если у клиента несколько номеров телефонов:

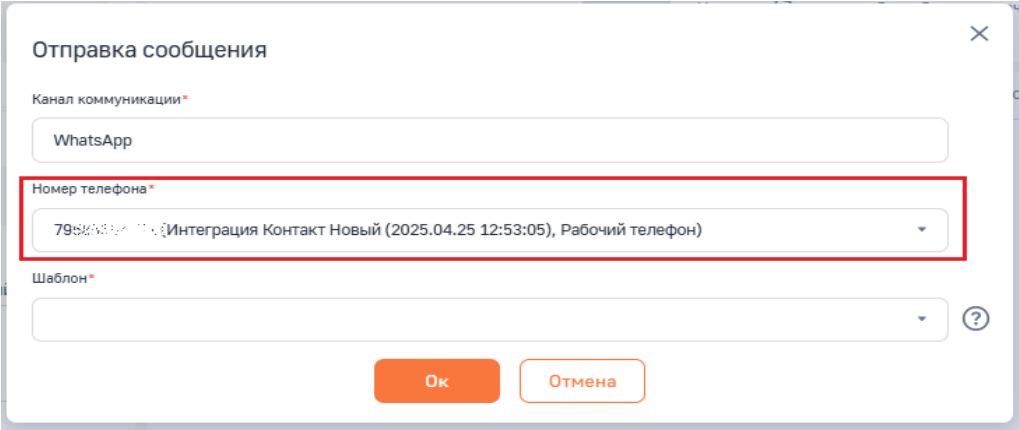


Рисунок 71 — Выбор номера телефона для отправки HSM-сообщения

- 6) в поле «Шаблон» нажмите на кнопку «Стрелка»  , чтобы выбрать шаблон HSM-сообщения:

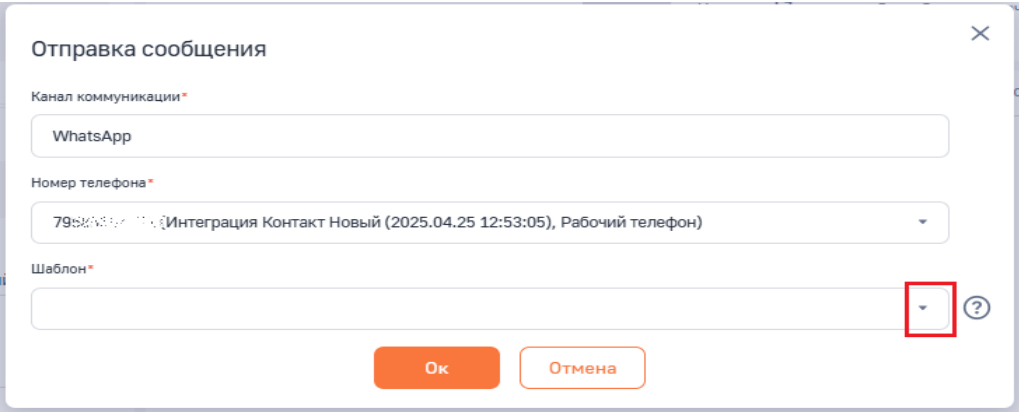


Рисунок 72 — Выбор шаблона HSM-сообщения

- 7) выберите шаблон HSM-сообщения:
8) нажмите на кнопку «Ок»:

Рисунок 73 — Подтверждение отправки HSM-сообщения

- 9) будет запущен процесс отправки HSM-сообщения и выдано соответствующее сообщение, в котором нажмите кнопку «Ок»:

Рисунок 74 — Уведомление о запуске отправки HSM-сообщения

- 10) после того, как сообщение будет отправлено, в вашем BPMSoft будет отображено уведомление, а также в разделе «Коммуникации» будет отображена информация об отправленном сообщении:

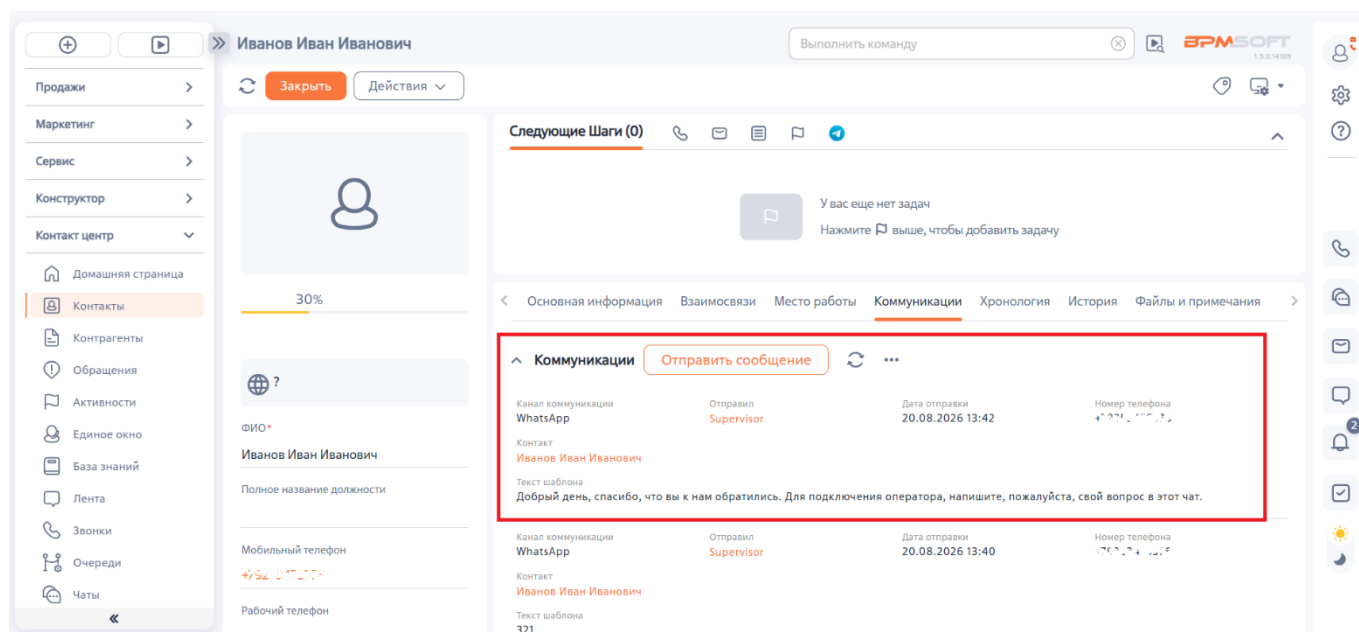


Рисунок 75 — Информация об отправленном HSM-сообщении в разделе «Коммуникации»

2.9 Добавление задания на исходящий обзвон в Контакт-центр MANGO OFFICE

Обзор

С помощью данной функции вы сможете выполнять автоматический исходящий обзвон из вашей CRM системы с помощью Контакт-центра MANGO OFFICE.

Если вы подключили [Контакт-центр MANGO OFFICE](#) к вашей Виртуальной АТС, то вы получили дополнительную возможность — добавление задания в кампанию исходящего обзвона Контакт-центр MANGO OFFICE. В результате вы можете собирать номера всех нужных вам Клиентов в одну кампанию исходящего обзвона и ваши операторы смогут быстро обзвонить их, при этом использовать скрипты для диалога с Клиентом и прочие удобные функции Контакт-центра MANGO OFFICE.

Вот как это работает:

- вы в настройках приложения интеграции включаете настройку «Добавлять задания на исходящий обзвон в Контакт-центр»;
- вы в вашем BPMSoft можете выбрать ту или иную запись в следующих разделах BPMSoft и добавить ее в список обзвона нужной вам кампании исходящего обзвона Контакт-центра: Контакты, Контрагенты.

Важно Для добавления заданий в кампанию исходящего обзвона у пользователя должны быть права на операцию «Возможность добавлять задания в исходящий обзвон Контакт-центра MANGO OFFICE».

Как включить настройку

Для этого, в окне «Основные настройки интеграции» следует:

- 1) откройте закладку «Дополнительно»;
- 2) активируйте переключатель «Интеграция с Контакт-центром MANGO OFFICE»;
- 3) активируйте переключатель «Добавлять задания на исходящий обзвон в Контакт-центр MANGO OFFICE»;
- 4) нажмите кнопку «Сохранить».

Подключение Сотрудники Обработка вызовов **Дополнительно**

Речевая аналитика **Контакт-центр** Диалоги Коллтрекинг Остальное

☒ Интеграция с Контакт-центром ?

☒ **Добавлять задания на исходящий обзвон в Контакт-центр ?**

☐ Использовать статусы Контакт-центра ?

☐ Сохранять постзвонковую оценку качества ?

Сохранить

Рисунок 76 — Настройка добавления заданий на исходящий обзвон в Контакт-центр MANGO OFFICE

Как добавить задание в кампанию исходящего обзвона Контакт-центра MANGO OFFICE

Чтобы добавлять номера телефонов в кампанию ИО Контакт-центра MANGO OFFICE, следует:

- 1) войдите в ваш BPMSoft;
- 2) отфильтруйте записи в нужном вам разделе, так чтобы найти нужную вам запись: Контакты, Контрагенты;
- 3) нажмите на строку с данными контакта, который хотите добавить в кампанию ИО;
- 4) нажмите на кнопку «Действия»:

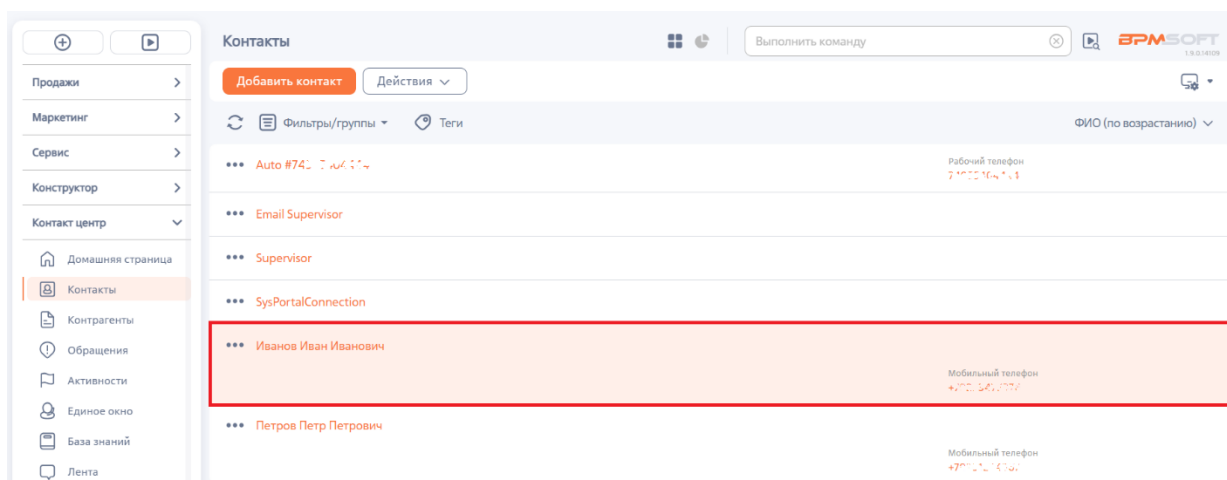


Рисунок 77 — Выбор контакта для добавления в кампанию исходящего обзвона

- 5) нажмите на пункт «Обзвонить в Контакт-центре MANGO OFFICE»;

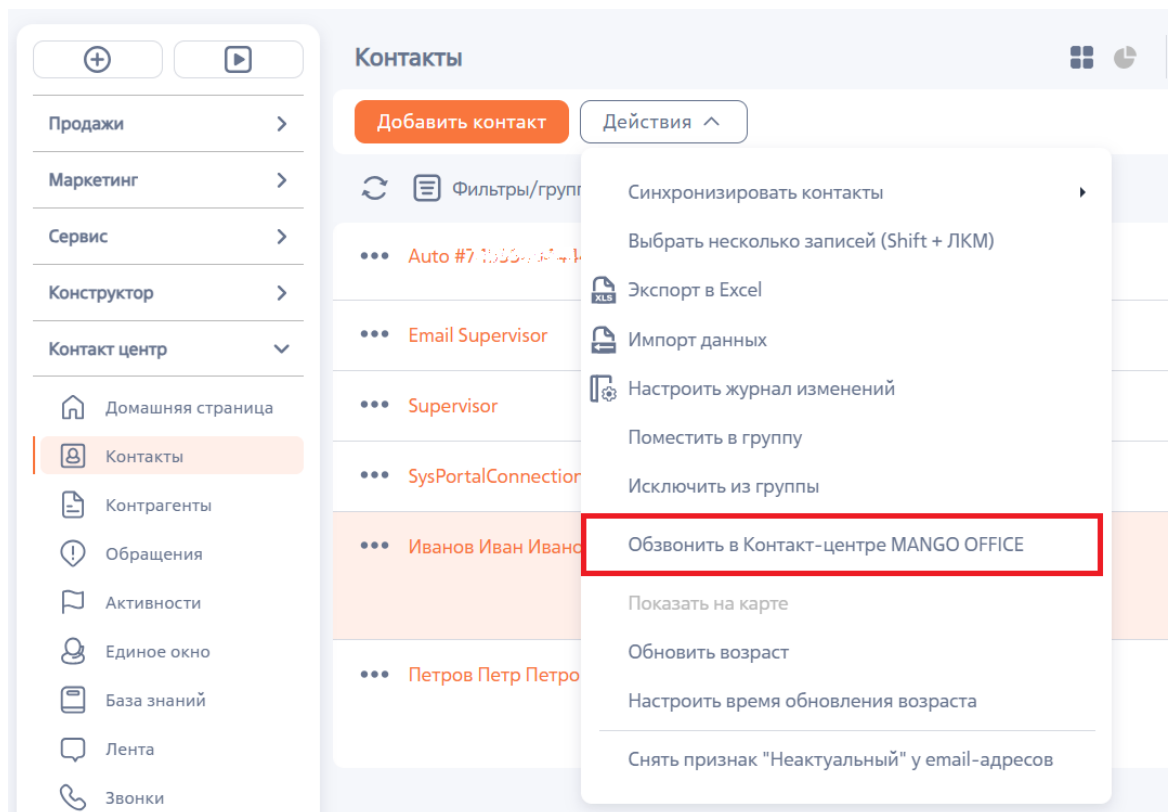


Рисунок 78 — Выбор действия «Обзвонить в Контакт-центре MANGO OFFICE»

- 6) выберите название компании ИО, в которую хотите добавить запись;
7) нажмите на кнопку «Ок»:

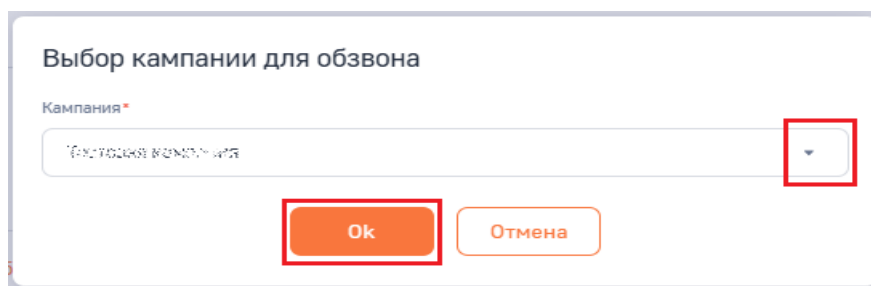


Рисунок 79 — Выбор компании исходящего обзвона

- 8) будет запущено создание заданий в исходящий обзвон в фоновом режиме и выдано соответствующее сообщение, в котором нажмите кнопку «Ок»:

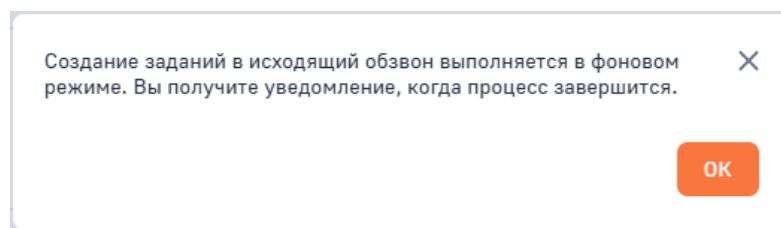


Рисунок 80 — Уведомление о запуске создания заданий на исходящий обзвон

- 9) после того, как задание будет добавлено в кампанию ИО Контакт-центра MANGO OFFICE, в вашем BPMSoft будет отображено уведомление:

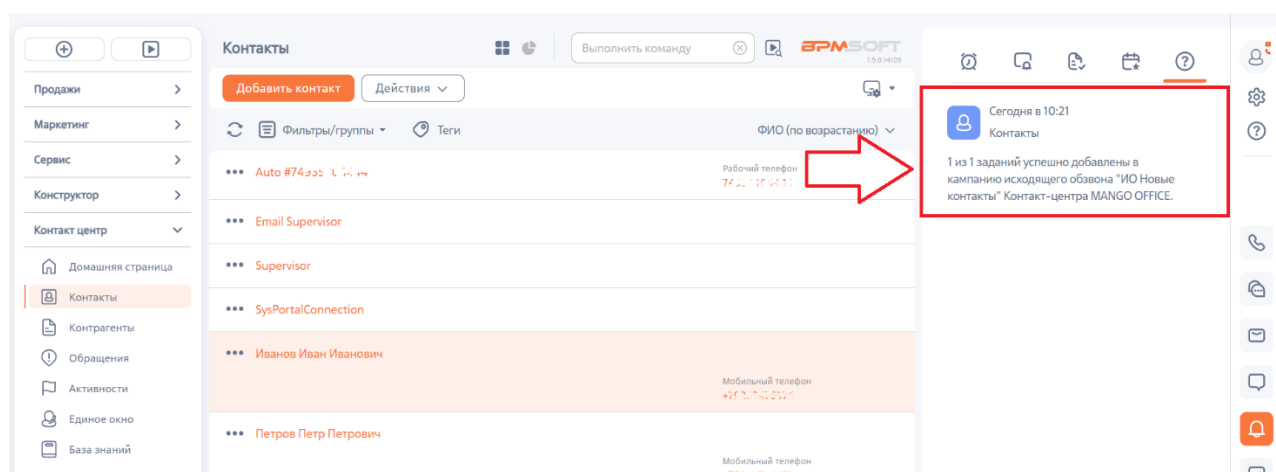


Рисунок 81 — Уведомление о добавлении задания в кампанию исходящего обзвона

2.10 Тёмная тема интерфейса

Начиная с версии приложения 1.8 в BPMSoft доступна тёмная тема интерфейса.

Чтобы включить тёмную тему, необходимо:

- 1) нажать на кнопку с изображением луны  на правой панели интерфейса BPMSoft;
- 2) убедиться, что оформление интерфейса изменилось на тёмное.

Чтобы вернуться к светлой теме интерфейса, повторно нажмите на кнопку с изображением луны  на правой панели BPMSoft.

Примечание. При использовании тёмной темы внешний вид элементов интерфейса может отличаться от изображений, приведённых в настоящем руководстве.

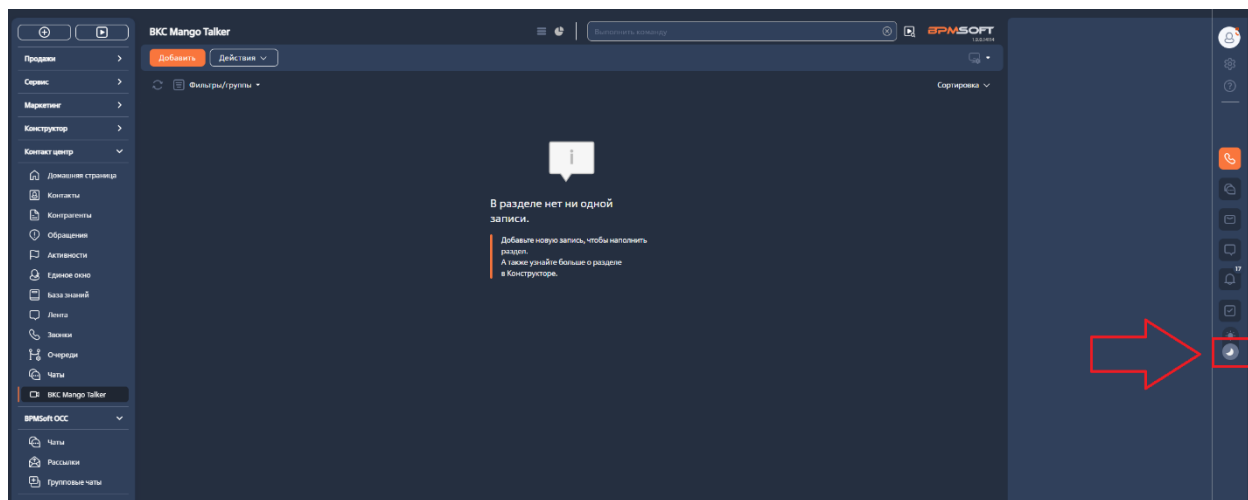


Рисунок 82 — Включение тёмной темы интерфейса BPMSoft

3 Как совершать и принимать вызовы

Виртуальная АТС позволяет *установить телефонную связь* между абонентами, а система BPMSoft – анализировать взаимодействие/сделки с клиентами. Однако ни одна из этих систем не дает возможности непосредственно совершать или принимать звонки. Поэтому, чтобы принимать и совершать звонки, нужно использовать, либо коммуникатор Mango Talker, либо любой другой телефон, подключенный к вашей Виртуальной АТС.

Примечание. Ознакомьтесь с [руководством пользователя Mango Talker](#), которое поможет Вам максимально использовать возможности коммуникатора.

3.1 Входящий звонок

При входящем звонке у сотрудника зазвонит телефон (указанный в карточке сотрудника в Личном кабинете в качестве средства приема вызовов). А также, в BPMSoft будет показано всплывающее уведомление о входящем вызове.

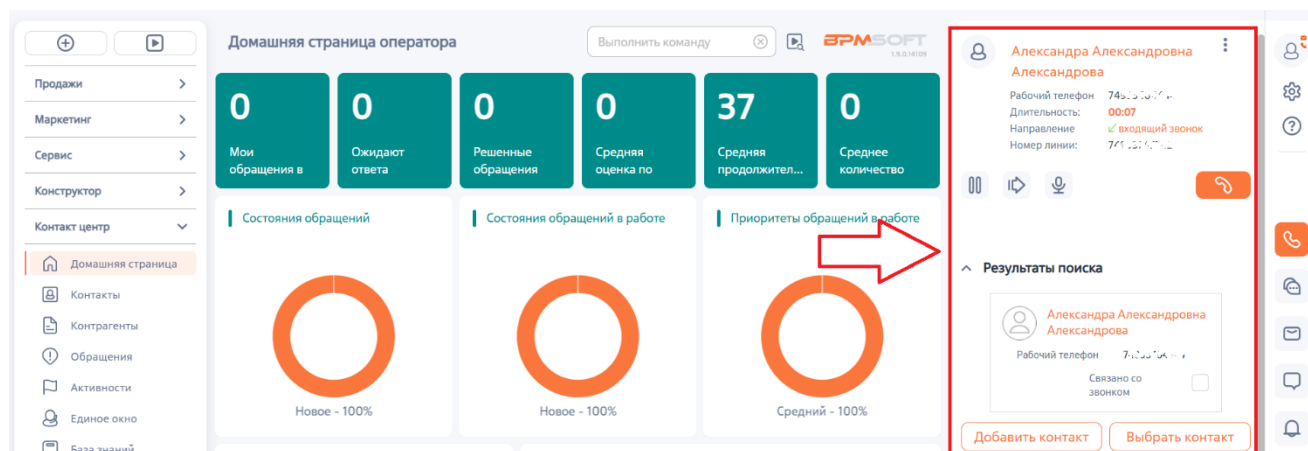


Рисунок 83 — Уведомление о входящем звонке в BPMSoft

Примечание. Приём входящего вызова из интерфейса BPMSoft доступен только при использовании соффона Mango Talker.

Если сотрудник примет вызов, то карточка звонка будет иметь вид:

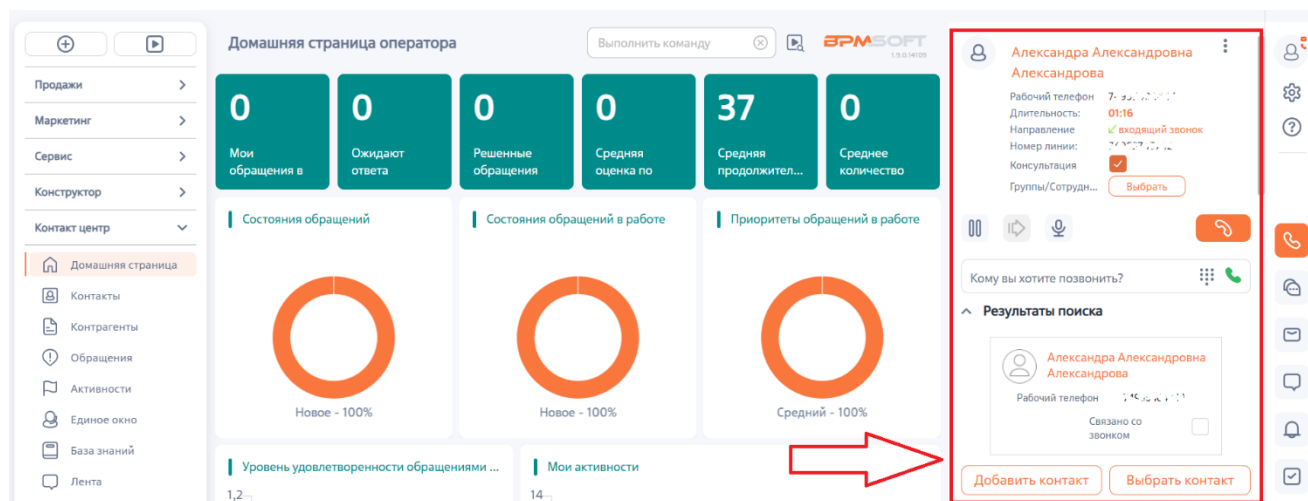


Рисунок 84 — Карточка принятого входящего звонка в BPMSoft

Если ранее была включена настройка создавать контакт/контрагента/лид при входящем звонке, то в BPMSoft будет создан контакт/контрагента/лид:

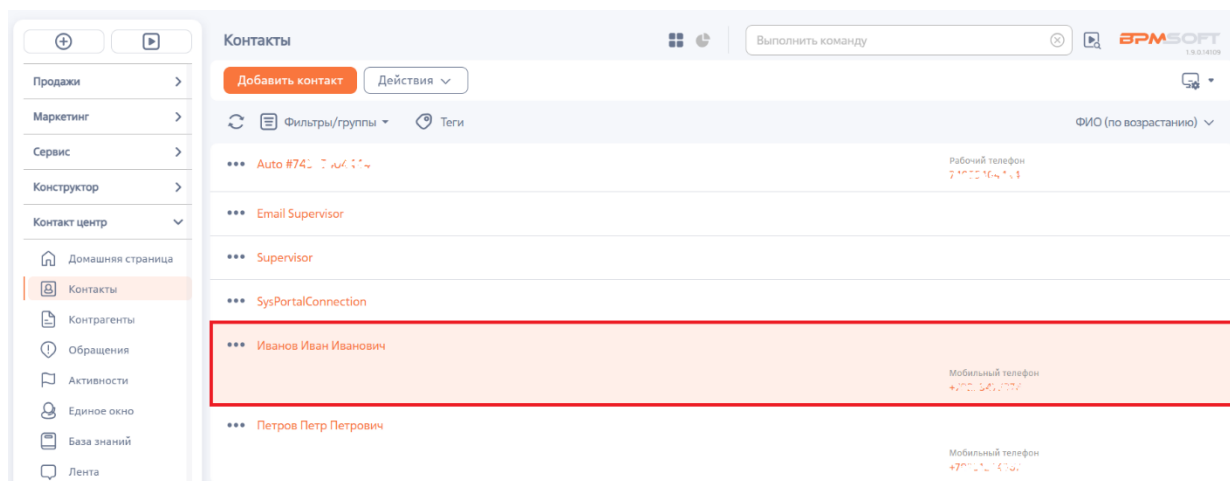


Рисунок 85 — Созданный контакт при входящем звонке

Чтобы принять звонок, нужно поднять трубку рабочего телефона или принять звонок в вашем соффоне Mango Talker.

Чтобы завершить звонок, нужно положить трубку рабочего телефона или нажать кнопку



в карточке звонка.

3.2 Исходящий звонок

Вы можете инициировать исходящий звонок, кликнув по номеру телефона в интерфейсе BPMSoft или набрать его на своем рабочем телефоне. Например, при клике по номеру телефона контрагента будет инициирован исходящий звонок этому контрагенту.

При этом, если сотрудник кликнул на номер телефона в BPMSoft, то сначала зазвонит его рабочий телефон, и только после того как сотрудник поднимет трубку – начнется звонок на выбранный номер телефона, а также в BPMSoft будет показана карточка исходящего звонка.

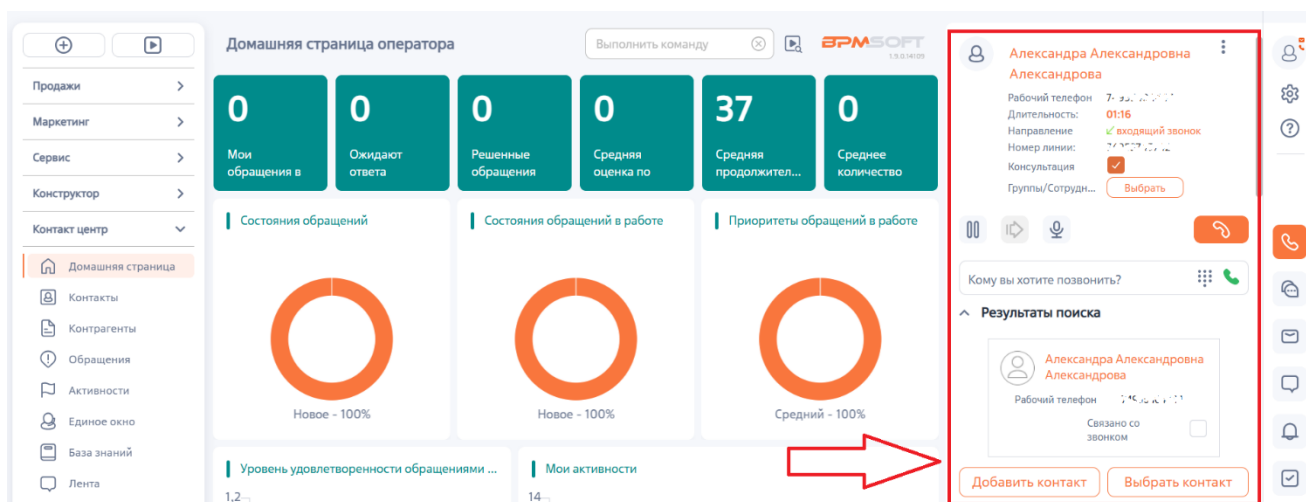


Рисунок 86 — Карточка исходящего звонка в BPMSoft

3.3 Как перевести звонок на другого сотрудника или произвольный номер

Общее

Приложение интеграции позволяет во время разговора перевести звонок на другого сотрудника или внешний номер. Перевод выполняется в коммутационной панели.

Доступны следующие варианты:

- **С консультацией.** Этот вариант подходит, если нужно сначала пообщаться (консультироваться) с другим сотрудником, на которого будет переведен звонок. Например, если вы в консультационной панели

выберите сотрудника или введите произвольный номер, и активируйте переключатель «С консультацией», вы будете соединены с выбранным сотрудником или номером. При этом, будет переведен в режим удержания звонок, который вы хотите перевести. Если сотрудник, на которого переводится звонок, не берет трубку или в процессе консультации вопрос был решен без необходимости перевода звонка, то можно отменить перевод;

- **Без консультации** или по-другому «слепой перевод». При выборе этого варианта, звонок немедленно переводится на выбранного сотрудника или введенный произвольный номер.

Ограничения

- 1) Перевод звонка можно выполнить только во время обработки звонка (когда установлено соединение между абонентами);
- 2) Отменить перевод звонка можно только при переводе с консультацией.

Как перевести звонок с консультацией

Чтобы перевести звонок с консультацией, в коммутационной панели BPMSoft следует:

- 1) нажать на кнопку  ;

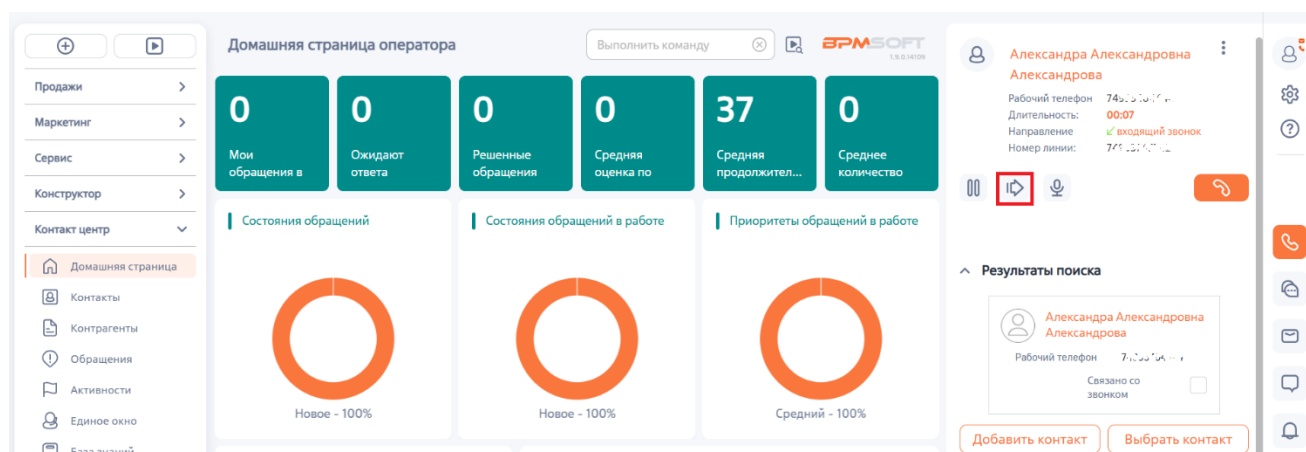


Рисунок 87 — Кнопка перевода звонка в коммутационной панели BPMSoft

- 2) активировать переключатель «Консультация»;

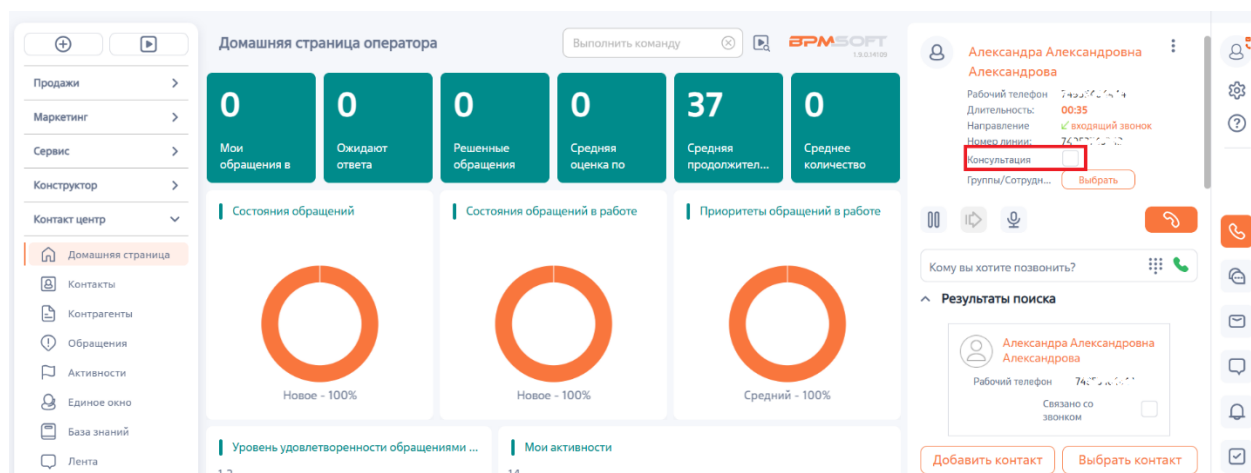


Рисунок 88 — Включение режима перевода звонка с консультацией

3) если нужно перевести звонок на сотрудника, которому выдан внутренний номер телефона ВАТС, то надо:

- нажать на значение «ВЫБРАТЬ» напротив поля «Группы/Сотрудники»:

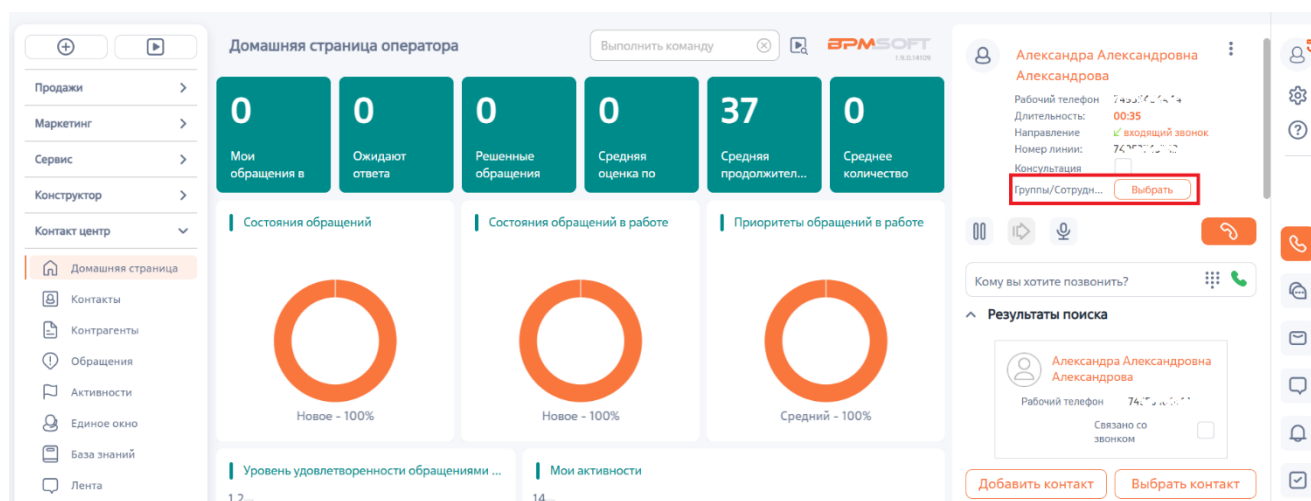


Рисунок 89 — Выбор сотрудника для перевода звонка с консультацией

- кликните по полю «Группы/Сотрудники». Появится выпадающий список ваших сотрудников, которые имеют внутренний номер телефона ВАТС и, на которых можно перевести звонок. Вам нужно выбрать номер сотрудника, на которого будет переведен звонок;

Примечание. Начните печатать номер телефона сотрудника, на которого надо перевести звонок, в поле «Группы/Сотрудники». Будет показан список сотрудников, соответствующих введенному номеру.

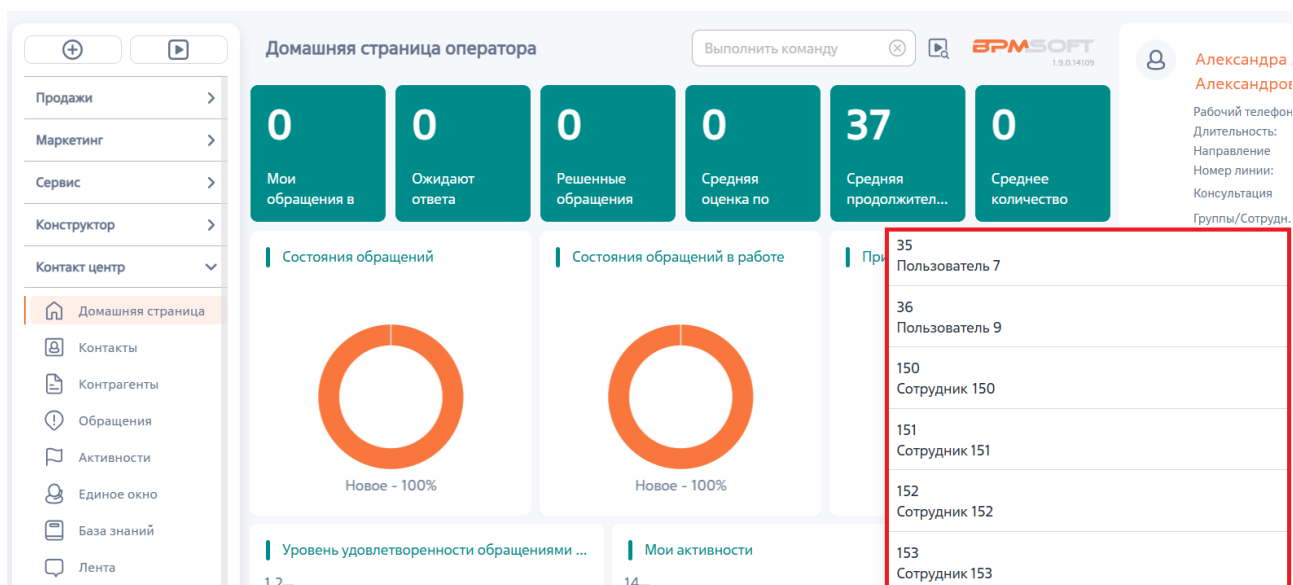


Рисунок 90 — Выбор сотрудника по внутреннему номеру для перевода звонка

- 5) если нужно перевести звонок на произвольный номер телефона, то надо ввести произвольный номер в поле «Кому вы хотите позвонить»:

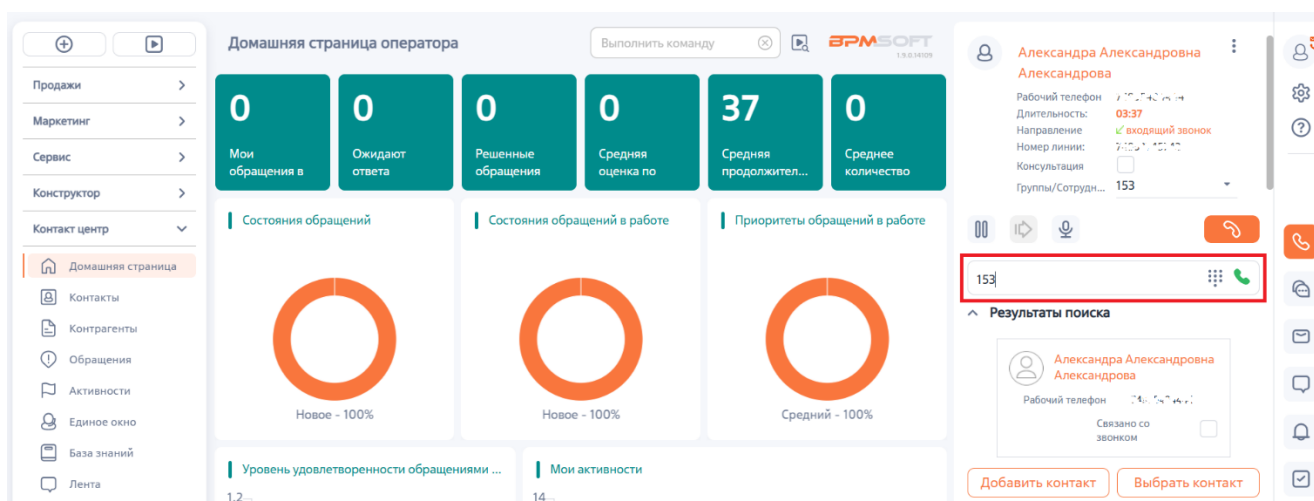


Рисунок 91 — Ввод произвольного номера для перевода звонка

- 5) нажмите на кнопку . Текущий звонок Клиента будет поставлен на удержание и начнется звонок выбранному сотруднику, либо на введенный произвольный номер.

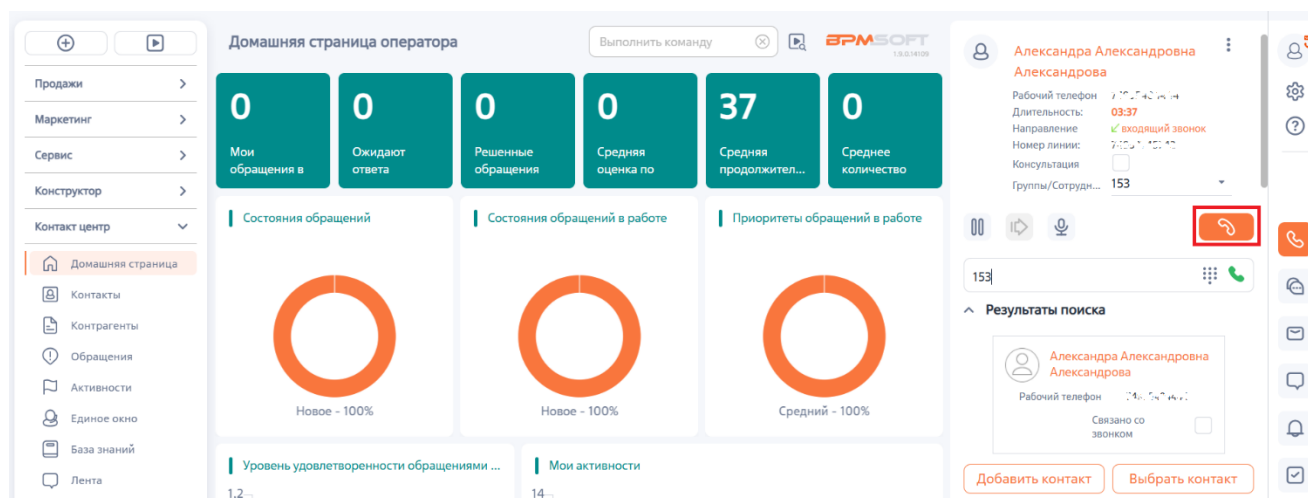


Рисунок 92 — Выполнение перевода звонка на выбранный номер

Как только вызываемый абонент снимет трубку, между вами будет установлено соединение. После разговора с абонентом, чтобы *перевести звонок на выбранного сотрудника / введенный номер телефона*, нужно нажать на ссылку «**СОЕДИНИТЬ**» в поле «Консультация».

Иначе, если абонент, на которого переводится звонок, не берет трубку или в процессе консультации вопрос был решен без необходимости перевода звонка, то можно *отменить перевод*. Для этого нужно нажать на ссылку «**ВЕРНУТЬСЯ**» в поле «Консультация».

Важно. Нажатие кнопки «Отбой» на коммутационной панели не приведет к переводу звонка.

Слепой перевод или как перевести звонок без консультации

Чтобы выполнить слепой перевод звонка, то есть без предварительной консультации, в коммутационной панели BPMSoft следует:

- 1) нажать на кнопку  ;

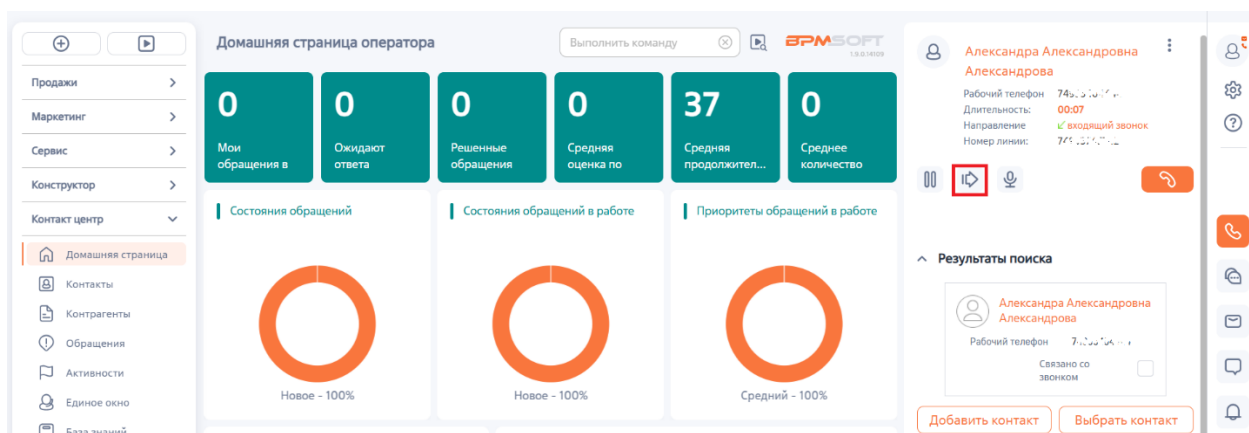


Рисунок 93 — Переход к слепому переводу звонка

- 2) СНЯТЬ галочку «Консультация», если она установлена;
- 3) если нужно перевести звонок на сотрудника, которому выдан внутренний номер телефона ВАТС, то надо:
 - нажать на значение «ВЫБРАТЬ» напротив поля «Группы/Сотрудники»:

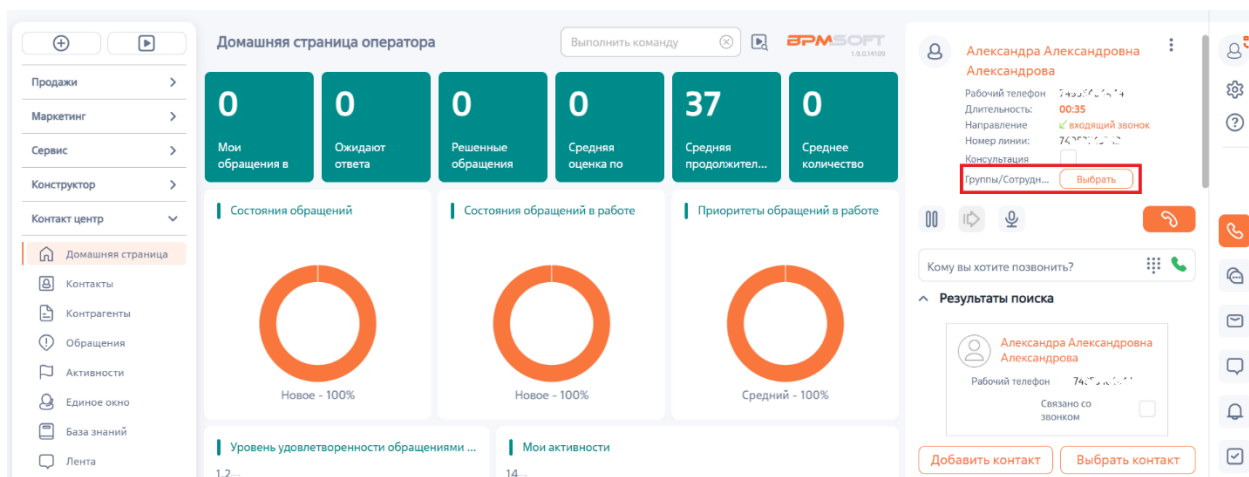


Рисунок 94 — Выбор сотрудника для слепого перевода звонка

- кликните по полю «Группы/Сотрудники». Появится выпадающий список ваших сотрудников, которые имеют внутренний номер телефона ВАТС и, на которых можно перевести звонок. Вам нужно выбрать номер сотрудника, на которого будет переведен звонок;

Примечание. Начните печатать номер телефона сотрудника, на которого надо перевести звонок, в поле «Группы/Сотрудники». Будет показан список сотрудников, соответствующих введенному номеру.

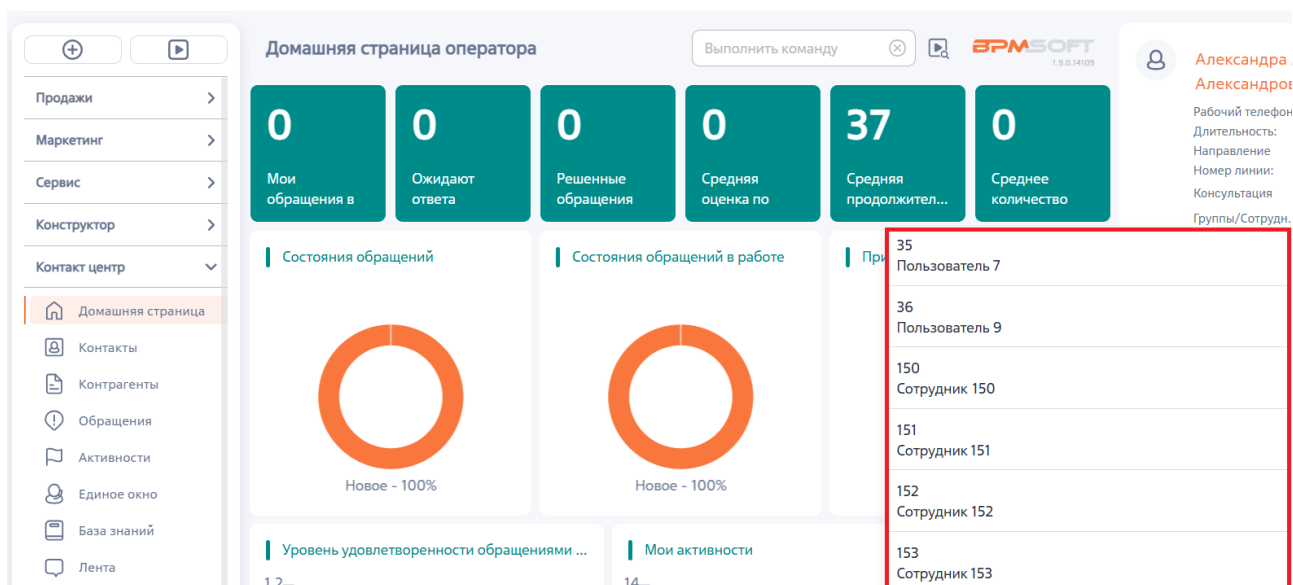


Рисунок 95 — Выбор сотрудника по внутреннему номеру для слепого перевода звонка

- 4) если нужно перевести звонок на произвольный номер телефона, то надо ввести произвольный номер в поле «Кому вы хотите позвонить»:

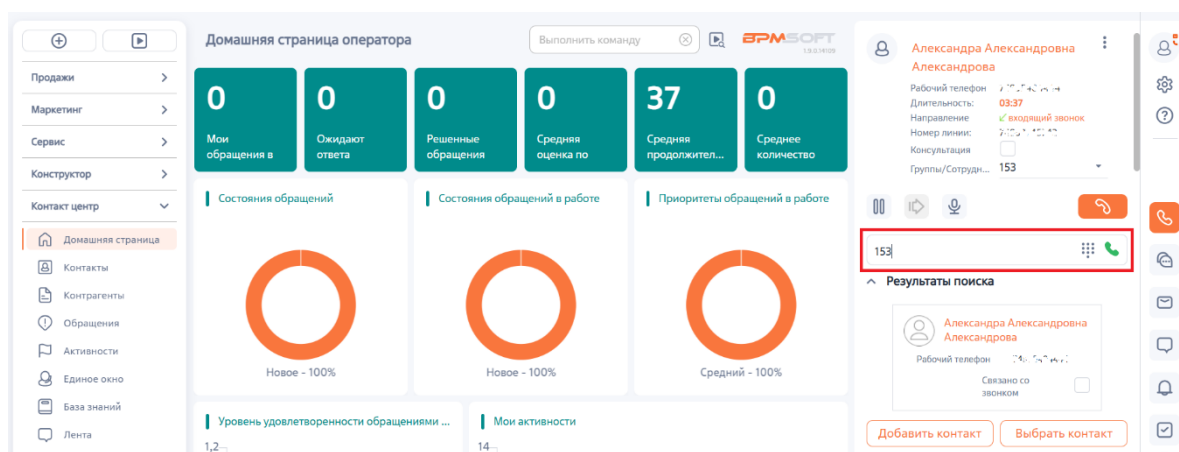


Рисунок 96 — Ввод произвольного номера для слепого перевода звонка

- 5) нажмите на кнопку , см. рисунок ниже. Звонок немедленно переведется на выбранного сотрудника или введенный произвольный номер.

Важно. Нажатие кнопки «Отбой» на коммутационной панели не приведет к переводу звонка.

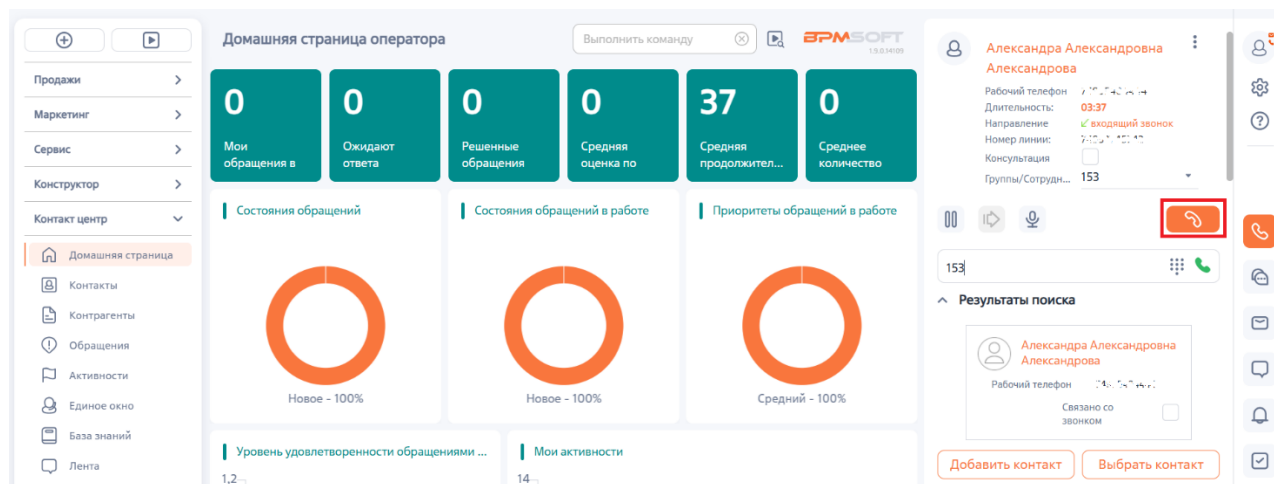


Рисунок 97 — Выполнение слепого перевода звонка

4 Пропущенные звонки

Если сотрудник отсутствовал на рабочем месте и были пропущенные звонки, то вне зависимости, был открыт BPMSoft у него или не был открыт, в BPMSoft попадет информация о пропущенных звонках. Чтобы увидеть все пропущенные звонки, необходимо:

- 1) нажать на пункт «Контакт-центр» в раскрывающемся списке;
- 2) нажать на пункт «Звонки». Будет открыта таблица звонков, в которой отображаются все звонки, совершенные через вашу Виртуальную АТС, при этом пропущенным звонкам будет присвоен статус «Пропущенный».

Примечание. Если колонка «Статус звонка» не отображается, то нужно настроить внешний вид таблицы звонков.

Создал	Дата создания	Дата начала	Дата завершения	Номер От	Номер Кому	Направление звонка	Статус звонка	Длительность	Время разговора	Контакт
Supervisor	20.08.2026 11:25	20.08.2026 11:24	20.08.2026 11:24	745 555 4 4 4	745 555 4 4 4	Входящий	Пропущенный	22	0	Александра Александровна Александрова
Supervisor	20.08.2026 10:55	20.08.2026 10:55	20.08.2026 10:55	745 555 4 4 4	745 555 4 4 4	Входящий	Пропущенный	20	0	Александра Александровна Александрова
Supervisor	19.08.2026 17:38	19.08.2026 17:38	19.08.2026 17:39	745 555 4 4 4	745 555 4 4 4	Входящий	Принят успешно	22	15	Александра Александровна Александрова
Supervisor	19.08.2026 17:04	19.08.2026 17:04	19.08.2026 17:05	745 555 4 4 4	745 555 4 4 4	Входящий	Принят успешно	38	31	Александра Александровна Александрова

Рисунок 98 — Просмотр пропущенных звонков в разделе «Звонки»

4.1 Настройка внешнего вида таблицы звонков

Чтобы настроить внешний вид таблицы звонков, необходимо:

- 1) нажать на пункт «Контакт-центр» в раскрывающемся списке;
- 2) нажать на пункт «Звонки»;
- 3) нажать на ссылку «Настройка вида»;
- 4) в открывшемся списке выберите пункт «Настроить колонки»;

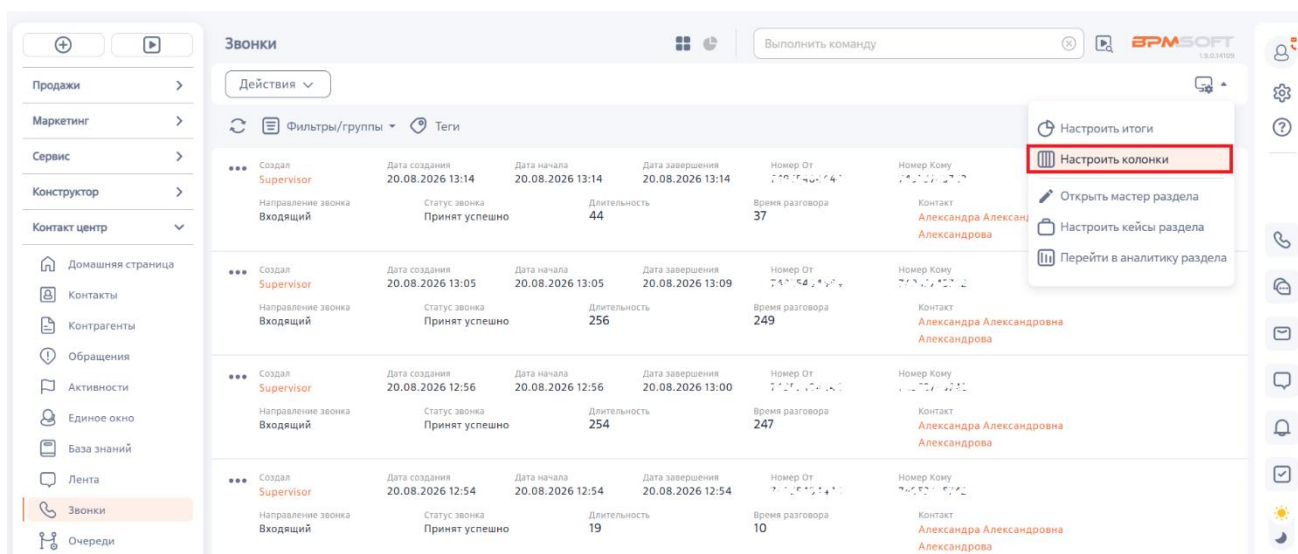


Рисунок 99 — Переход к настройке колонок списка звонков

- 5) нажать на кнопку  на открывшейся странице «Настройка списка»:

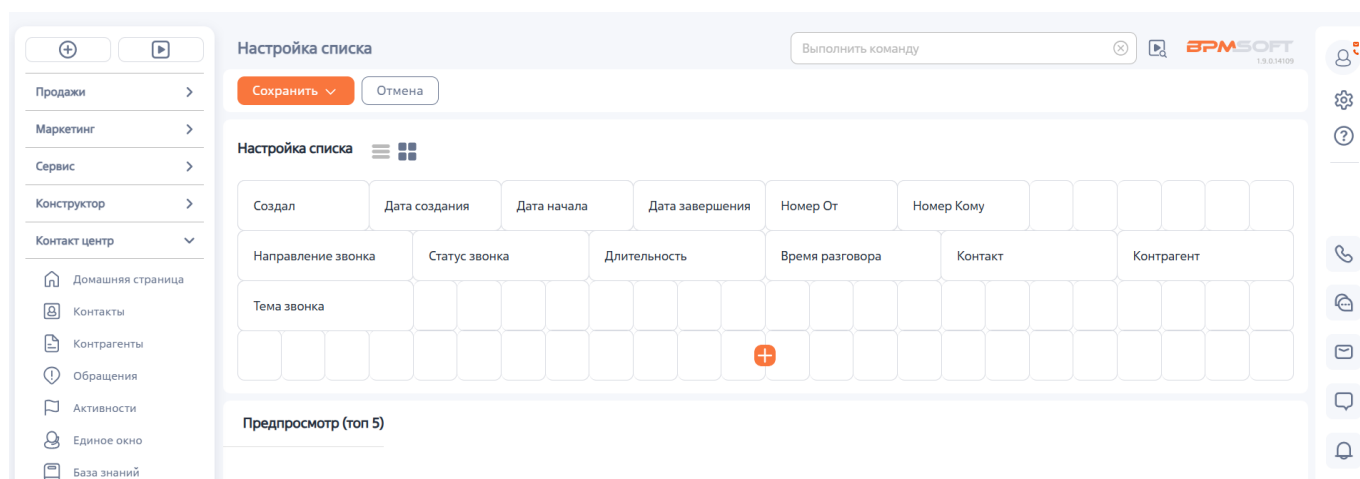


Рисунок 100 — Добавление новой колонки в настройке списка

- 6) в открывшемся окне «Выбор колонки» в поле «Колонка» ввести «Статус звонка». Будет показан выпадающий список из названий колонок, в котором нужно кликнуть на значение «Статус звонка»;
- 7) нажать на кнопку «Выбрать»:

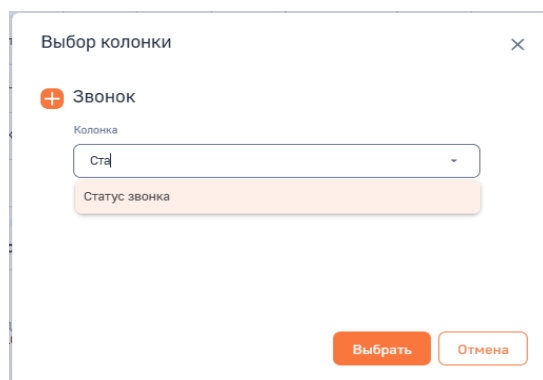


Рисунок 101 — Выбор колонки «Статус звонка»

Будет закрыто окно «Выбор колонки» и снова открыто окно «Настройка списка», в котором нужно нажать кнопку «Сохранить»:

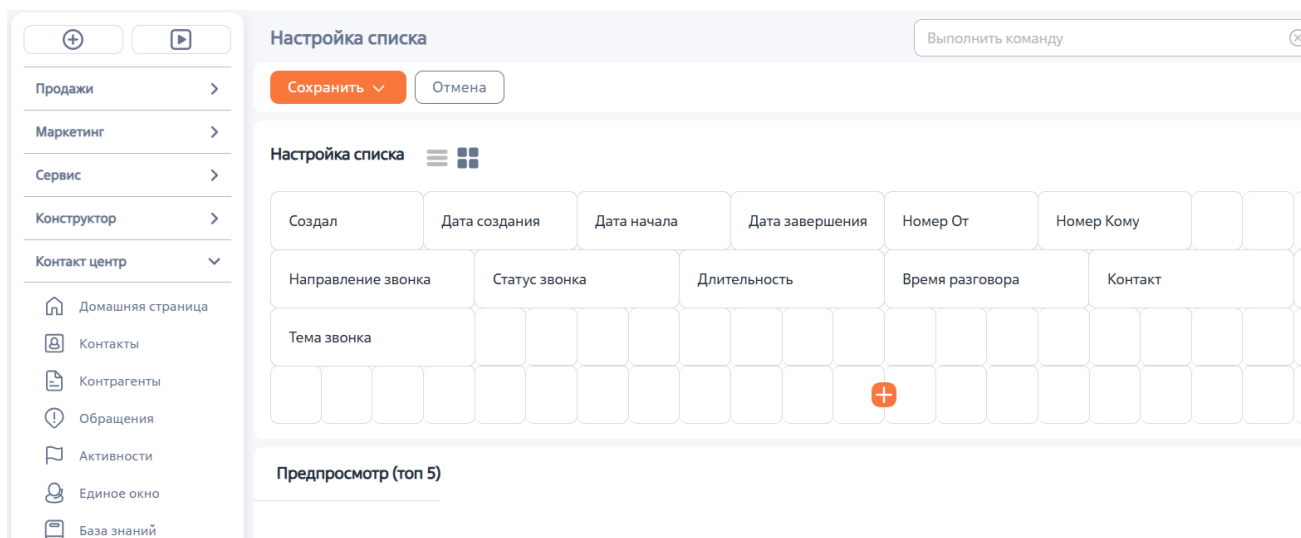


Рисунок 102 — Сохранение настройки колонок списка звонков

5 История вызовов

Каждый звонок от контакта отображается в истории взаимоотношений с контактом. Чтобы открыть эту историю, необходимо нажать на пункт «Контакты». Будет открыт список ваших контактов:

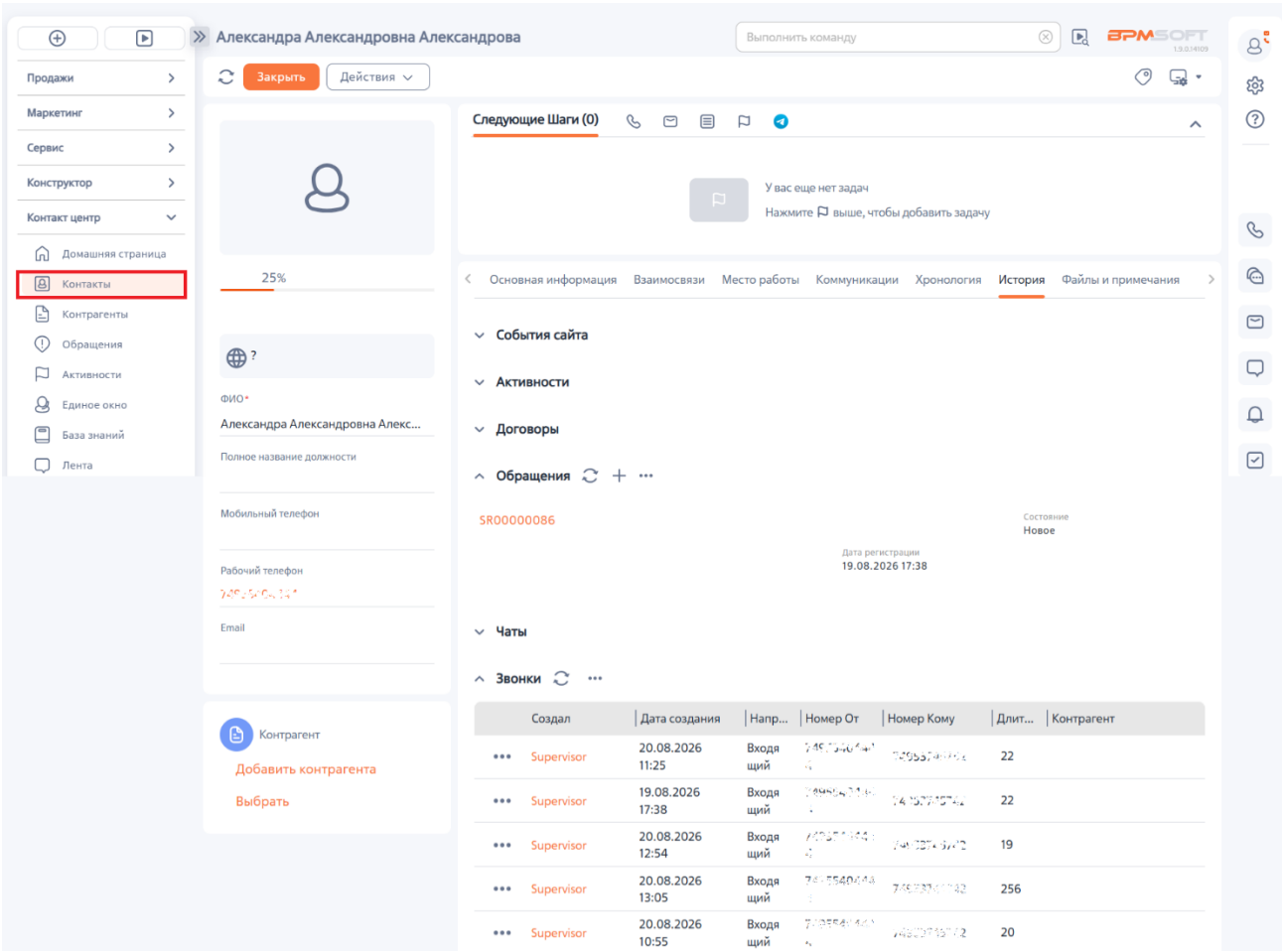


Рисунок 103 — Просмотр списка контактов в BPMSoft

Чтобы посмотреть взаимодействия с выбранным контактом дважды нажмите на нужный вам контакт. В открывшейся карточке контакта нажать на вкладку «История». Будет отображена история взаимодействия с выбранным контактом:

Скриншот интерфейса BPMSoft, отображающий историю взаимодействий с контактом «Александра Александровна Александрова».

Вкладка «История» выбрана. В центре экрана отображается история взаимодействий, выделенная красной рамкой:

- События сайта
- Активности
- Договоры
- Обращения

Ниже таблицы «Обращения»:

Создал	Дата создания	Напр...	Номер От	Номер Кому	Длит...	Контрагент
Supervisor	20.08.2026 11:25	Входящий	7457240541	7455374074	22	
Supervisor	19.08.2026 17:38	Входящий	7455374074	7455374074	22	
Supervisor	20.08.2026 12:54	Входящий	7455374074	7455374074	19	
Supervisor	20.08.2026 13:05	Входящий	7455374074	7455374074	256	
Supervisor	20.08.2026 10:55	Входящий	7455374074	7455374074	20	

Рисунок 104 — История взаимодействий с контактом в BPMSoft

6 Запись разговоров

Если в Виртуальной АТС подключена [услуга записи разговоров](#), то при наличии записи разговора - ее можно прослушать и/или скачать в BPMSoft.

Примечания:

- 1) запись разговора может отобразиться в карточке звонка с небольшой задержкой.
- 2) если длительность разговора менее 6 сек, то запись разговора не сохранится в Виртуальной АТС и соответственно ссылка на нее не отобразится в BPMSoft. Если в ходе обработки вызова, сотрудники переводили его на других сотрудников, то в BPMSoft будут сохранены все записи разговоров с клиентом с каждым из сотрудников;

Чтобы перейти к записи разговора, необходимо:

- 1) нажать на пункт «Звонки»;
- 2) нажать на строку с данными разговора. Будут отображены дополнительные элементы интерфейса;

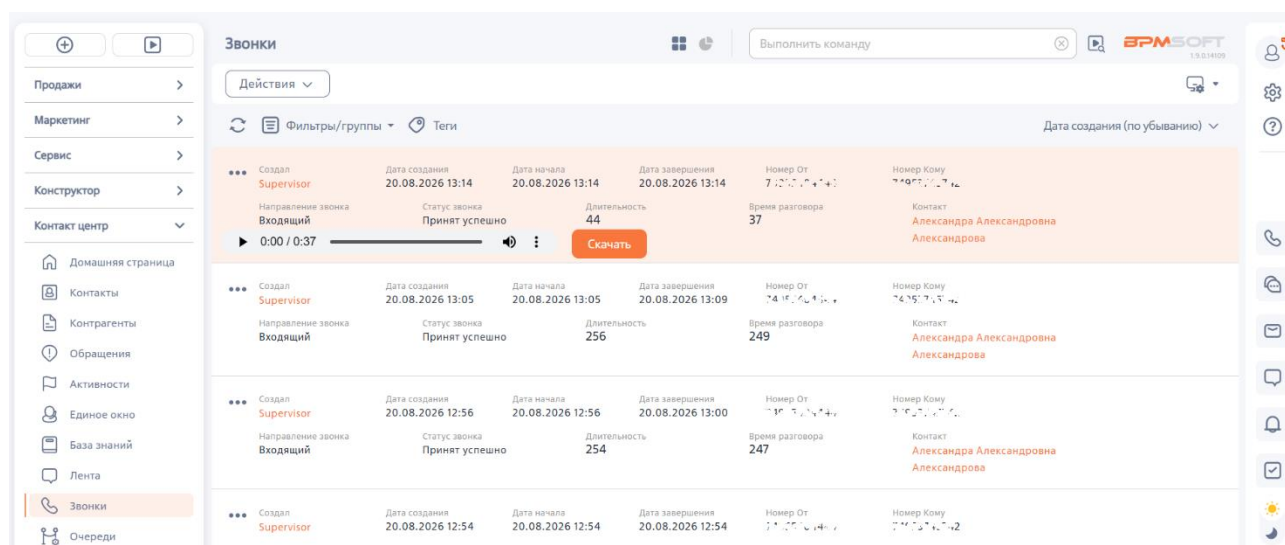
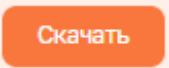


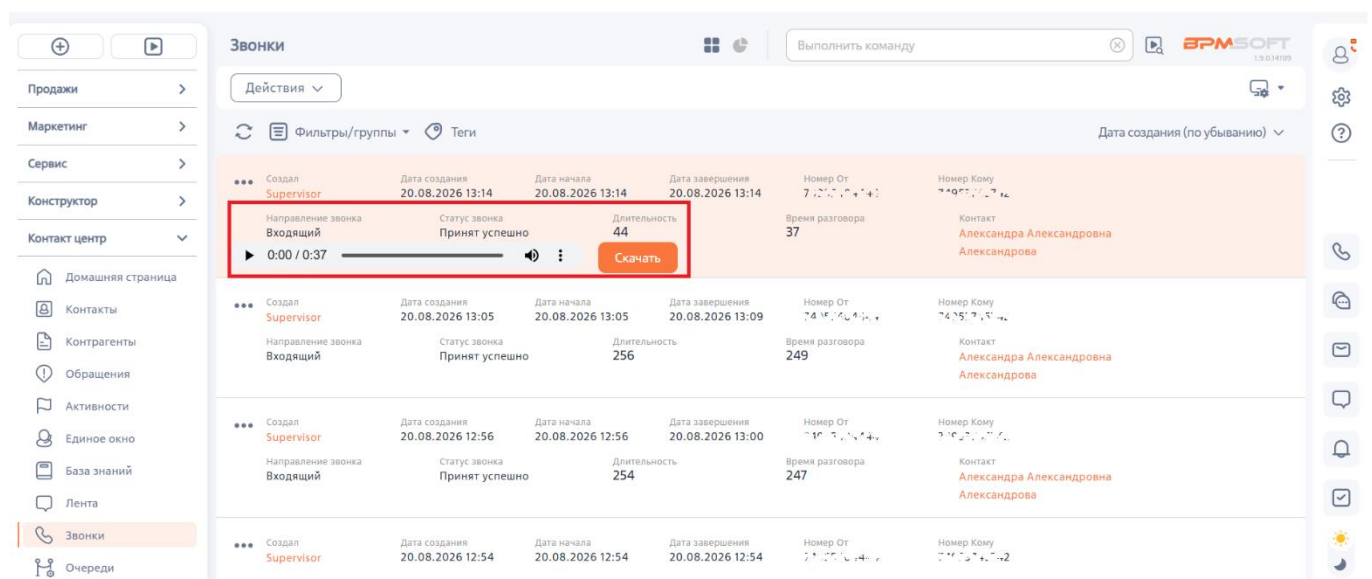
Рисунок 105 — Просмотр записи разговора в разделе «Звонки»

3) кнопки «Открыть», «Удалить»;

4) чтобы прослушать запись, нужно нажать на кнопку , а чтобы скачать запись – нажать на кнопку

«Скачать»

 :



The screenshot shows the 'Звонки' (Calls) section of the BPMSoft interface. A table lists several calls. The first call is highlighted with a red box, showing a play button and a 'Скачать' (Download) button. The table columns include: Создал (Created by), Дата создания (Creation date), Дата начала (Start date), Дата завершения (End date), Номер От (From number), Номер Кому (To number), Направление звонка (Call direction), Статус звонка (Call status), Длительность (Duration), and Время разговора (Conversation time).

Создал	Дата создания	Дата начала	Дата завершения	Номер От	Номер Кому	Направление звонка	Статус звонка	Длительность	Время разговора	Контакт
Supervisor	20.08.2026 13:14	20.08.2026 13:14	20.08.2026 13:14	7 123 456 789	7 123 456 789	Входящий	Принят успешно	44	37	Александра Александровна Александрова
Supervisor	20.08.2026 13:05	20.08.2026 13:05	20.08.2026 13:09	7 123 456 789	7 123 456 789	Входящий	Принят успешно	256	249	Александра Александровна Александрова
Supervisor	20.08.2026 12:56	20.08.2026 12:56	20.08.2026 13:00	7 123 456 789	7 123 456 789	Входящий	Принят успешно	254	247	Александра Александровна Александрова
Supervisor	20.08.2026 12:54	20.08.2026 12:54	20.08.2026 12:54	7 123 456 789	7 123 456 789	Входящий	Принят успешно	254	247	Александра Александровна Александрова

Рисунок 106 — Прослушивание и скачивание записи разговора

7 Примечания и ограничения

- 1) При работе с интеграцией необходимо учитывать требования, примечания и ограничения, приведённые в соответствующих разделах настоящего руководства.
- 2) Доступность отдельных функций зависит от подключённых услуг MANGO OFFICE, пакета интеграции и настроек BPMSoft.
- 3) Перед использованием функции рекомендуется ознакомиться с требованиями и ограничениями, указанными в разделе с её описанием.

Список изменений в документе

26.08.2026

- Изменена версия приложения с 1.9 на 1.8 в разделе [«Тёмная тема интерфейса»](#).

21.08.2026

- Обновлено актуальные скриншоты во всей документации.

20.08.2026

- 1) Руководство пользователя приведено к требованиям регламента BPMSoft: настроены поля страницы, основной текст, интервалы, отступы и выравнивание.
- 2) Заголовки приведены к встроенной иерархии Word, обновлено автоматическое оглавление.
- 3) Добавлен раздел [«Введение»](#), на титульный лист добавлена версия приложения 1.9.
- 4) По всему документу исправлены опечатки, двойные пробелы, лишние отступы, табуляции, кавычки, списки и терминология.
- 5) Рисунки и таблицы приведены к единому оформлению, добавлены подписи и последовательная нумерация; для длинных таблиц настроено повторение строк заголовков.
- 6) В разделе [«Входящий звонок»](#) по замечанию №1 добавлено уточнение, что приём входящего вызова из интерфейса BPMSoft доступен только при использовании софтбона Mango Talker. Также устаревшее наименование MTalker заменено на Mango Talker.
- 7) В разделе [«Загружать постзвонковую оценку»](#) по замечанию №2 добавлено уточнение, что постзвонковая оценка передаётся в BPMSoft только в случае, если звонок завершается через Mango Talker.
- 8) В разделе [«Отчёт Действия звонка»](#) по замечанию №3 исправлено описание блока «Нет данных»: указано, что отсутствие сообщения «Нет данных» не является ошибкой. Описание сообщения «1» оставлено без изменений.
- 9) В разделе [«Использование ВКС Mango Talker»](#) по замечанию №8 актуализированы описание и скриншоты интерфейса, включая раздел ВКС, ссылку на видеоконференцию и историю видеовстреч.

- 10) Добавлено описание тёмной темы BPMSoft и способа её включения и отключения в раздел [«Дополнительные настройки интеграции»](#).
- 11) Добавлен раздел [«Примечания и ограничения»](#).

19.06.2026

Опубликован впервые.