ООО «Телефонные системы»
ИНН/КПП 1215166311/121501001
ОКПО 38027125, ОГРН 1121215006153
424033, Россия, Республика Марий Эл
г. Йошкар-Ола, ул. Петрова, 1,помещение V,
литер А а/я 64
Тел:факс 8 (8362) 33-49-94
Эл. адрес: support@kloud.one
https://kloud.one

Kloud.one

Руководство пользователя v1.6.1

2021 год

Оглавление

1. Введение **1**
1.1 Описание 1
1.2. Назначение и условия применения 1
1.2.1 Конфигурация компьютера 1
1.2.2 Поддерживаемые Браузеры 1
1.2.3 Список сторонних компонентов 1

2. Подготовка к работе **2**
2.1 Начало работы с платформой 2

3. Работа с программой **2**
3.1 Интерфейс платформы 2
3.1.1 Счетчики 3
3.1.1.1 Управление показаниями счетчиков содержит: 3
Наименование счетчика 3
Тарифов 3
Разрядов 3
Сервис 4
Последнее обновление 4
Номер л/с 4
Показания 1 5
Показания 2 5
Показания 3 5
От жильца 6
3.1.1.2 Панель Управления по таблице содержит: 6
Удалить 6
Экспорт (.json) 6
3.1.1.3 Панель навигации по таблице содержит: 7
Вернуться на первую страницу 7
Кнопка "Вернуться на предыдущую страницу" 8
Стр. 9
Перейти на следующую страницу 9
Перейти на последнюю страницу 10
Строк на странице и выпадающий список 11
3.1.2 Лицевые счета 11
3.1.2.1 Таблица Управление лицевыми счетами содержит: 12
Номер л/с 12
Телефон 12
Адрес 12
Задолженность 12
3.1.2.2 Панель Управления по таблице содержит: 13
Удалить 13
Импорт (*.zip) 13
Импорт (*.xlsx) 14

Экспорт (.xlsx) 15
3.1.2.3 Панель навигации по таблице содержит: 16
Вернуться на первую страницу 16
Вернуться на предыдущую страницу 17
Стр. 18
Перейти на следующую страницу 18
Перейти на последнюю страницу 19
Строк на странице 20
Данные за период 20
3.1.3 Детализация 21
ИНН клиента. 21
Кнопка Выйти. 22
Поле Данные за период. 22
График 23
Таблица данных 24
3.1.4 Раздел Профиль 25
Логин Sip: 26
Пароль Sip: 27
Адрес Sip сервера: 28
Новый пароль: 29
Подтверждение: 30
3.1.5 Данные по остатку минут модулей 32
3.1.6 Вкладка Журнал звонков 33
3.1.6.1 Таблица Журнал звонков содержит: 33
Дата 33
Сценарий 33
Тип 33
Телефон 34
Данные 34
Статус 35
Длительность 35
Запись 35
Файл 36
Экспорт 36
Экспорт кеша 36
Удалить номер из кэша 37
3.1.6.2 Панель Управления по таблице содержит: 38
Вернуться на первую страницу 38
Вернуться на предыдущую страницу 38
Стр. 38
Перейти на следующую страницу 38
Перейти на последнюю страницу 39
Строк на странице 39
3.1.7 Вкладка Настройки 39

3.1.7.1 Автообзвон должников 40
Поле Часовой пояс 41
Поле Время Начала 42
Поле Повторных звонков 42
Поле Прекратить автообзвон 43
Переключатель Дата 44
Текст 49
Выпадающий список Голос Автоответчик 51
Месяцев задолженности 52
Сумма задолженности 53
Включить запись 54
Кнопка Закрыть 55
Кнопка Сохранить 56
Кнопка Активировать 57
3.1.7.2 Прием показаний 59
Приветствие 59
Просьба ввода лицевого счёта 60
Просьба ввода показаний счетчика 61
Информационное сообщение 62
Прощание 63
Прослушать диалог целиком 64
Способ ввода данных 65
Выпадающий список Голос автоответчика 68
Включить привязку лицевых счетов к номеру телефона 70
Расписание работы 71
Активировать 73
Закрыть 74
Сохранить 75
Сбросить настройки 76
3.1.7.3 Прием заявок 77
Приветствие 78
Просьба ввода лицевого счёта 79
Сообщение абоненту 79
Прощание 80
Выпадающий список Голос автоответчик 81
Флажок Отключить проверку лицевых счетов 82
Флажок Включить запись звонка 83
Закрыть 84
Сохранить 85
Активировать/Выключить 85
3.1.8 Выйти 86
3.2. Функции платформы 87
3.2.1 Как авторизоваться? 87
3.2.2 Как загрузить свою базу данных? 87

Автоматический режим через 1С ЖКХ Рарус 87
Ручной режим через 1С ЖКХ Рарус (Без интернета) 91
Ручной режим 93
3.2.3 Как удалить данные из таблицы "Управление показаниями счётчиков"? 96
3.2.4 Как удалить данные из таблицы "Управление лицевыми счетами"? 96
3.2.5 Как запустить модуль АД? 97
3.2.6 Как выключить модуль АД? 100
3.2.7 Как изменить настройки АД? 102
3.2.8 Как запустить модуль АППС? 106
3.2.9 Как выключить модуль АППС? 106
3.2.10 Как изменить настройки АППС? 106
3.2.11 Как посмотреть Журнал звонков? 106

4. Диагностика неполадок (если нужно) 106

5. Часто встречающиеся проблемы пользователей 106
5.1 Не открывается Личный кабинет? 106
5.2 Как поменять номер телефона или пароль от телефона sip подключения? 107
5.3 Не работает автообзвон должников? 110
5.4 Не работает автоматический прием показаний счетчиков? 110
5.5 Робот не распознает мою речь? 111
5.6 Робот не записывает данные с клавиш телефона? 111
5.7 Не могу дозвониться на площадку Kloud.One? 111

1. Введение

1.1 Описание

Kloud.one - современная мультизадачная облачная платформа предназначенная для обработки голосовой информации и тоновых сигналов (DTMF), входящих и исходящих звонков, сбора информации от абонентов и занесение ее в учетные системы.

Платформа состоит из:

1. Веб-Интерфейс ЖКХ
2. Модуль АД
3. Модуль АППС
4. Модуль ПЗ
5. Модуль оповещения
6. Модуль отчетов

Направления работы платформы:

- оптимизацию работы колл-центра;
- улучшение качества клиентского сервиса;
- повышение лояльности клиента;
- получение ответа на часто задаваемые вопросы без использования оператора;
- повышение скорости обработки поступающих обращений и их количества;
- интеграцию с базами данных.

1.2. Назначение и условия применения

1.2.1 Конфигурация компьютера

Минимальные системные требования:

1. Процессор - Intel Pentium 4 / Athlon 64 или новее
2. Свободное место на диске - 350 Мб
3. Оперативная память - 512 Мб

1.2.2 Поддерживаемые Браузеры

Google Chrome 85.0 или новее

1.2.3 Список сторонних компонентов

Мультифон - Мультифон-Бизнес, услуга от Мегафона, которая позволяет организовать телефонную связь через интернет, используя протокол передачи данных - SIP. Подбронее вы можете прочитать по ссылке (https://multifon.megafon.ru/).

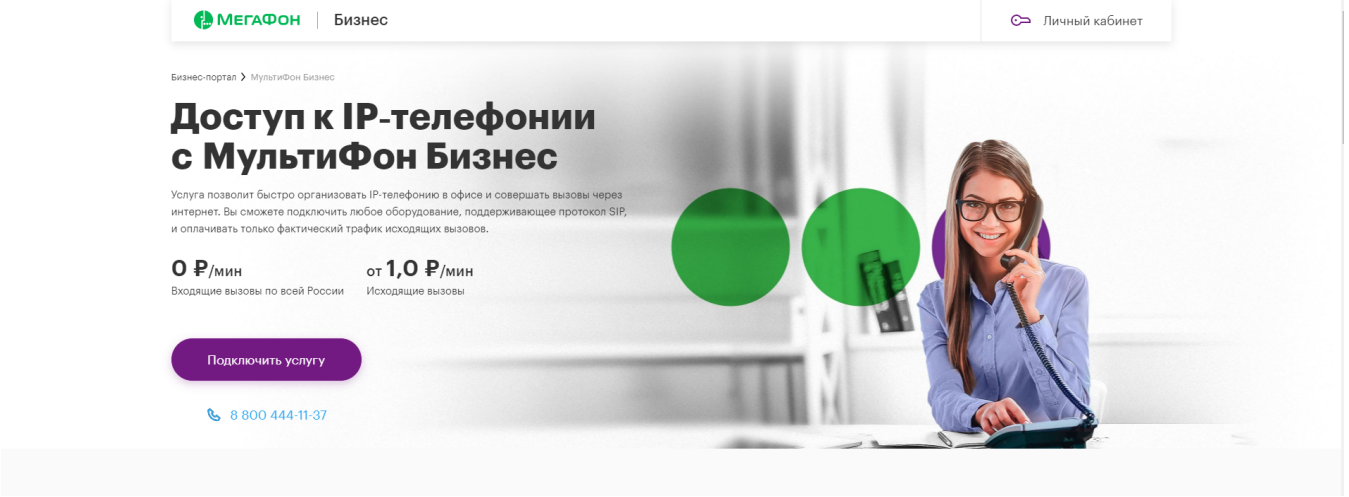


Рис. 1 Страница **Мультифон Бизнес** от Мегафон

Мы используем Мультифон, как номер телефона, с которого происходят исходящие или входящие звонки для модулей АППС и АД.

Mango Office - виртуальная АТС Mango Office, которое использует протокол передачи данных - SIP. Подбронее вы можете прочитать по ссылке (https://www.mango-office.ru/).

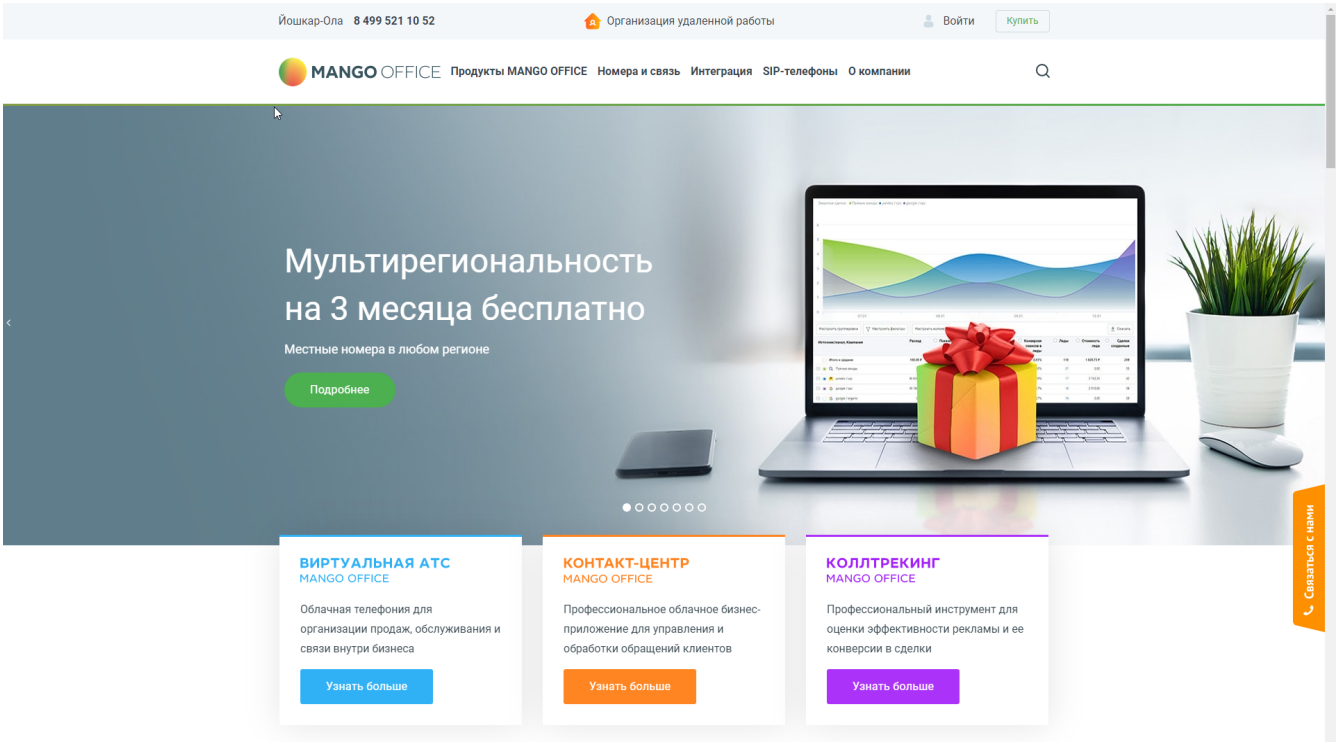


Рис. 2 Страница **Mango Office** от Манго Телеком

Распознавание голоса Яндекс (Yandex.SpeechKit) - технология распознавания голоса от Яндекс, используется для обработки полученных ответов и синтеза речи для абонентов модулей площадки Kloud.One.

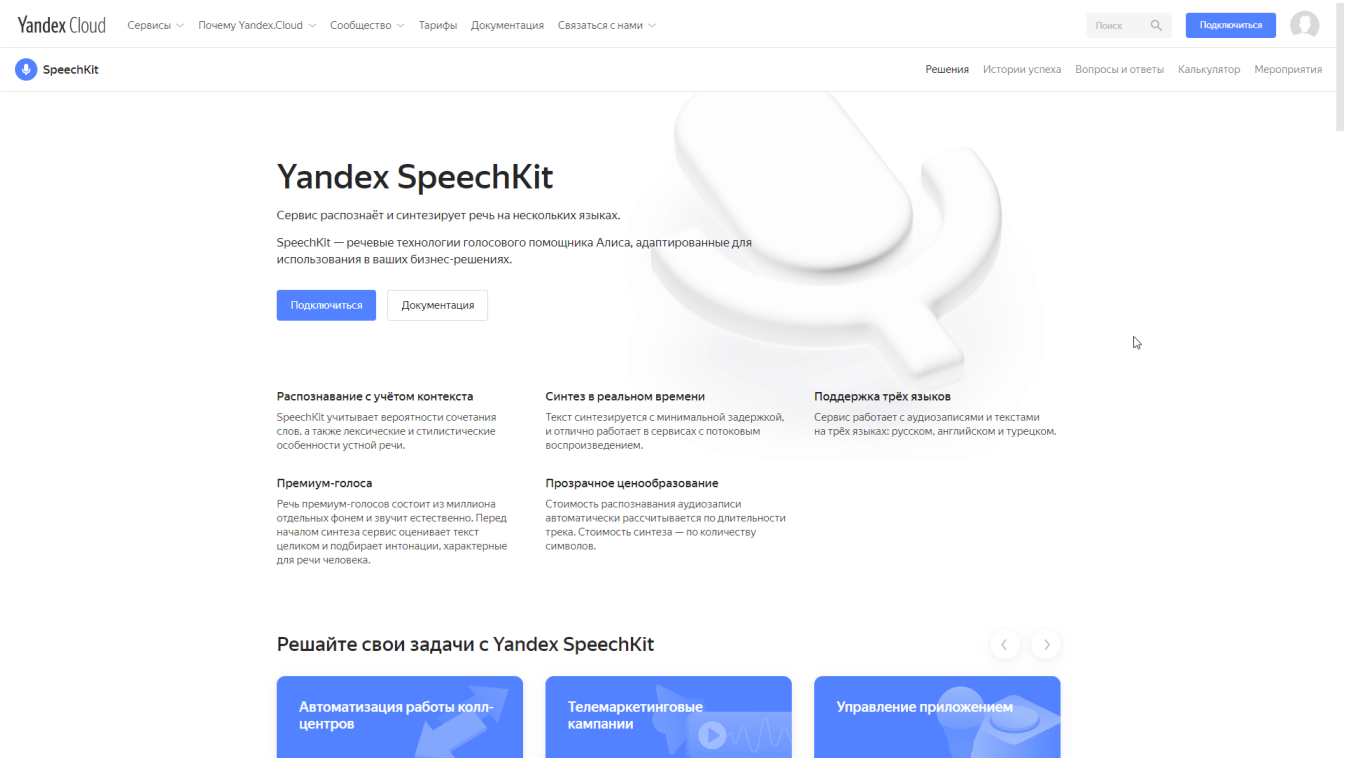


Рис. 3 Страница **Yandex SpeechKit** от Яндекс

Bitrix24 - CRM от 1С-Битрикс, используется для автоматического оповещения клиентов о низком балансе модулей АППС и АД. Клиент получается письмо в котором содержится, название, текущий баланс модуля и просьбу о пополнении баланса.

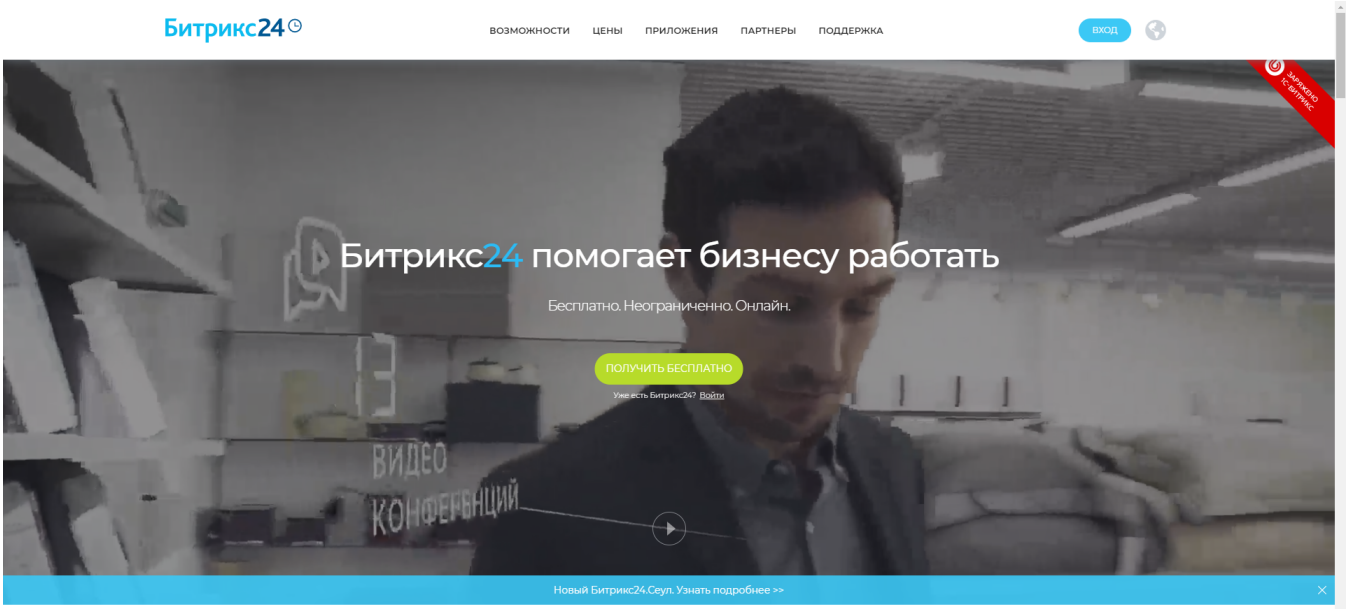


Рис. 4 Страница **Битрикс 24** от 1С-Битрикс

Виртуальная АТС от Ростелеком - виртуальная АТС, которое использует протокол передачи данных - SIP, которое мы используем как номер телефона, с которого происходят исходящие или входящие звонки для модулей АППС и АД.

Подробнее вы можете прочитать по ссылке (https://maryel.rt.ru/b2b/telephony/vats).

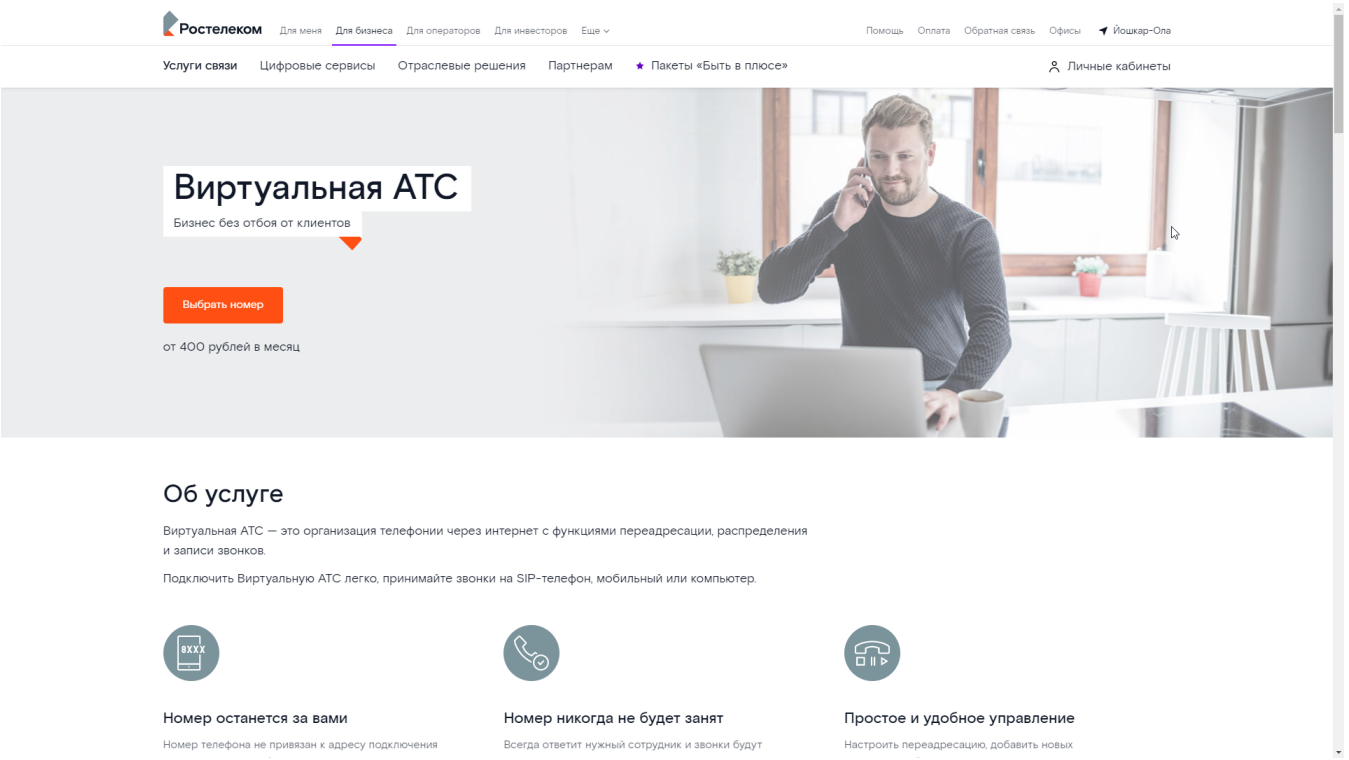


Рис. 5 Страница **Виртуальная АТС** от Ростелеком

Виртуальная АТС от Мегафон -виртуальная АТС, которое использует протокол передачи данных - SIP, которое мы используем как номер телефона, с которого происходят исходящие или входящие звонки для модулей АППС и АД.

Подбронее вы можете прочитать по ссылке (https://vats.megafon.ru/)

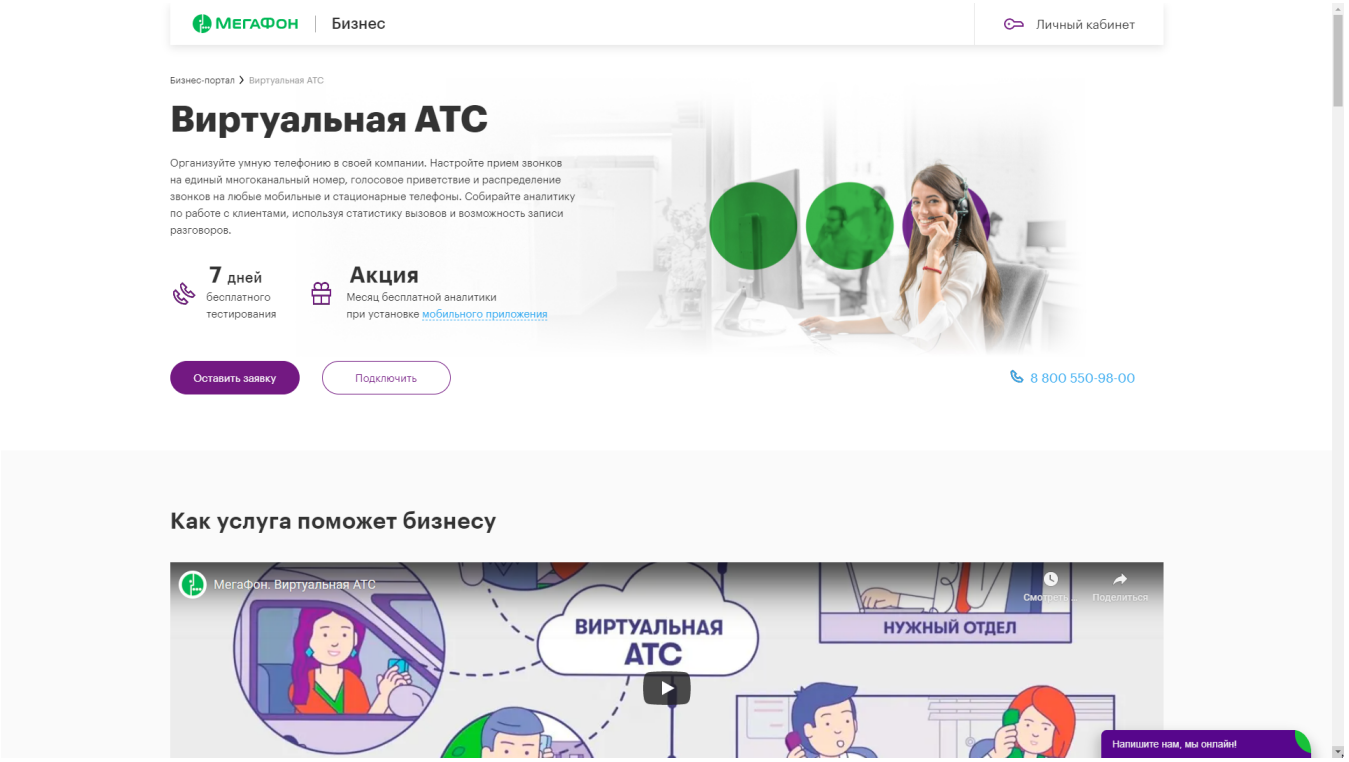


Рис. 6 Страница **Виртуальная АТС** от Мегафон

1С ЖКХ Рарус - модуль к 1С Учет, которая представляет из себя программу, созданная 1С ЖКХ Рарус для автоматизации предприятий сферы ЖКХ. Служит, как интерфейс для загрузки данных: лицевых счетов, счетчиков и показаний по этим счетчикам.

Подбронее вы можете прочитать по ссылке (https://vgkh.ru/jsk/jkh/)

2. Подготовка к работе

2.1 Начало работы с платформой

Для начала работы с платформы вам нужно:

1. Приобрести номер Sip-телефона (Например Мультифон от Мегафона: https://multifon.megafon.ru).
2. Оплатить нужный вам сервис (АД или АППС).
3. Получить url-ссылку на Личный кабинет.
4. Получить логин и пароль, затем авторизоваться в Личном кабинете Kloud.One.

Для авторизации в **Личном кабинете** используйте свой логин и пароль.

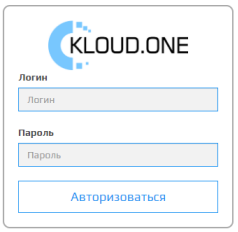


Рис. 7 Окно **авторизации**

В поля **Логин** и **Пароль** введите полученные данные и нажмите на кнопку **Авторизоваться**

Например: **Логин** - 111000 и **Пароль** - 123. (Рис. 2)

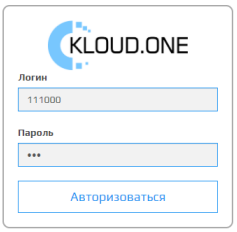


Рис. 8 Ввод данных **в окне авторизации**

3. Работа с программой

3.1 Интерфейс платформы

Интерфейс платформы представляет собой **Личный кабинет** пользователя, в который входит **Панель навигации** и таблица с данными.

В панель навигации содержит следующие элементы:

1. Логотип **Kloud.one** и текущую версию платформы
2. Вкладка **Счётчики** (Рис.3)
3. Вкладка **Лицевые счета** (Рис.4)
4. Раздел **Детализация** (Рис.5)

5. Раздел **Профиль** (Рис.6)
6. Инфопанель (Рис.7)
7. Вкладка **Журнал звонков** (Рис.8)
8. Вкладка **Настройки** (Рис.9)
9. Вкладка **Выйти** (Рис.10)

3.1.1 Счетчики

Вкладка **Счетчики** (Рис.3) нужна для работы модуля **АППС,** представляет собой таблицу **Управление показаниями счетчиков**, кнопки **Удалить** (Рис. 14) и **Экспорт** (Рис. 15), **Панель навигации** (Рис. 18) по таблице и настройку **Строк на странице**.

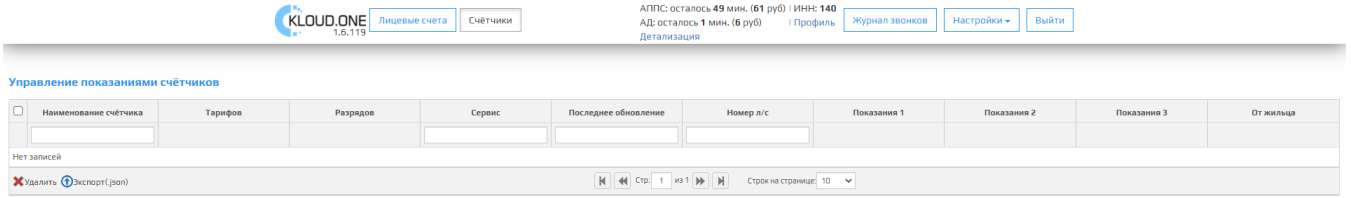


Рис. 9 Вкладка **Счётчики**

3.1.1.1 Управление показаниями счетчиков содержит:

Наименование счетчика

В этом поле содержится название счетчика, которое мы получаем из системы 1С ЖКХ (Рис. 4).

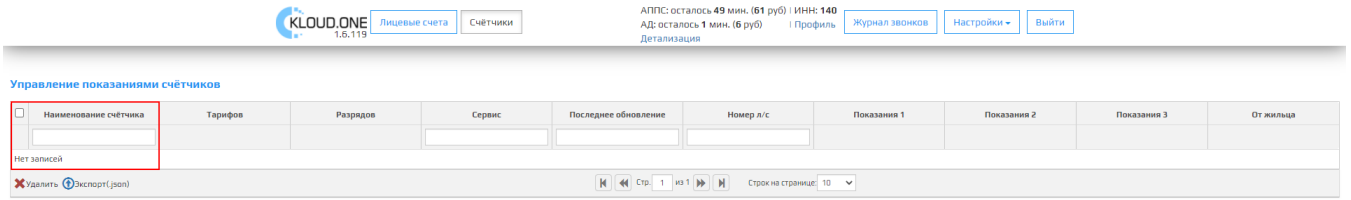


Рис. 10 Поле **Наименование счетчика**

Тарифов

В этом поле указывается количество тарифов для определенного счетчика. Всего может быть 3 тарифа: первый (Рис. 10) отвечает за дневное показание счетчика, второй (Рис. 11) за ночное показание и третий(Рис. 12) за пиковое.

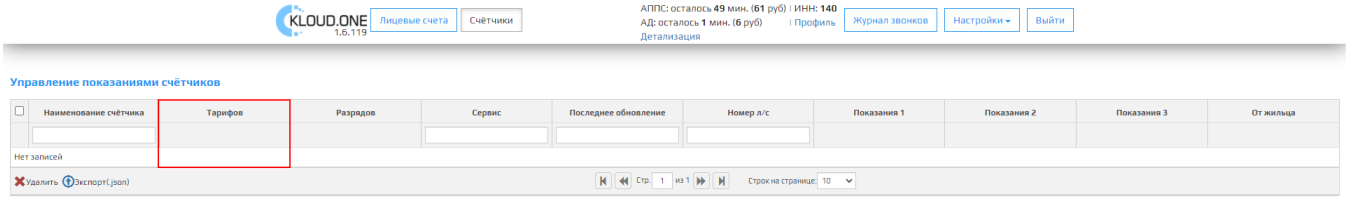


Рис. 11 Поле **Тарифов**

Разрядов

В этом поле указывается количество разрядов для определенного счетчика.
Это дополнительный параметр, не влияющий на счетчик.

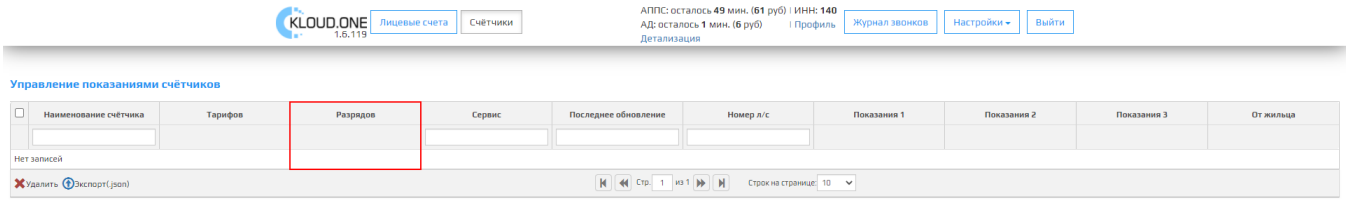


Рис. 12 Поле **Разрядов**

Сервис

В этом поле содержится название сервиса, которое мы получаем из системы 1С (Рис. 7). Например: **Горячая вода** или **Холодная вода**.

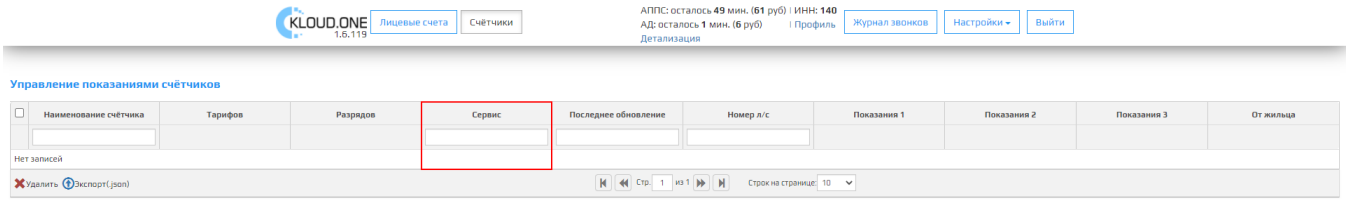


Рис. 13 Поле **Сервис**

Последнее обновление

В этом поле указывается дата последнего приема показаний счетчика, если приема показаний не происходило, то ставится дата создания из системы 1С. Дата указывается в формате:

YYYY-MM-DDTHH:mm:ss.sssZ, где:

YYYY-MM-DD – дата в формате год-месяц-день.

T - разделитель.

HH:mm:ss.sss – время: часы-минуты-секунды-миллисекунды.

Часть **Z** обозначает временную зону – в формате **+-hh:mm**, либо символ **Z**, обозначающий UTC.

По стандарту её можно не указывать.

Также возможны укороченные варианты, например **YYYY-MM-DD** или **YYYY-MM** или даже только **YYYY**.

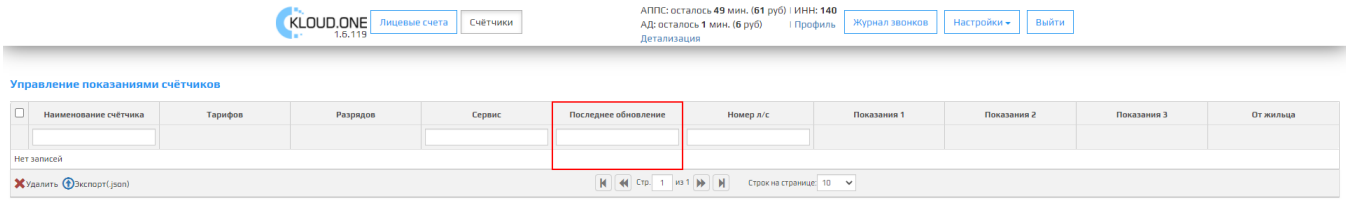


Рис. 14 Поле **Последнее обновление**

Номер л/с

В этом поле (Рис. 9) указывается номер лицевого счета, которое мы получаем из системы 1С. Этот параметр один для вкладки **Лицевые счета.**

Если лицевой счет будет удален, все счетчики связанные с ним, также удалятся.

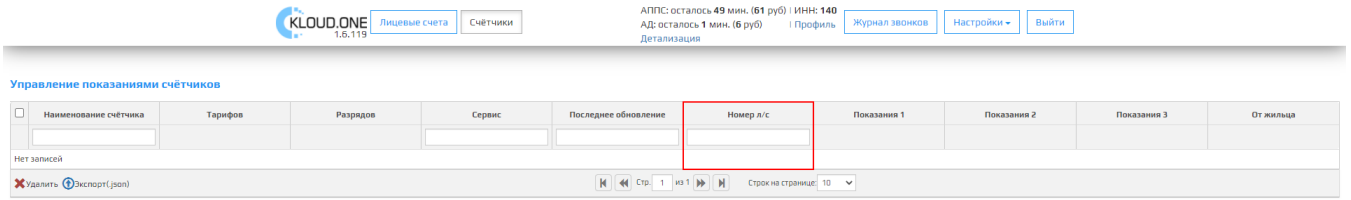


Рис. 15 Поле **Номер л/с**

Показания 1

В этом поле (Рис. 16) указывается дневное показание для определенного счетчика, которое мы получаем из системы 1С.

Показание записывается в целом формате без запятых и точек.

Например: 117, 2000.

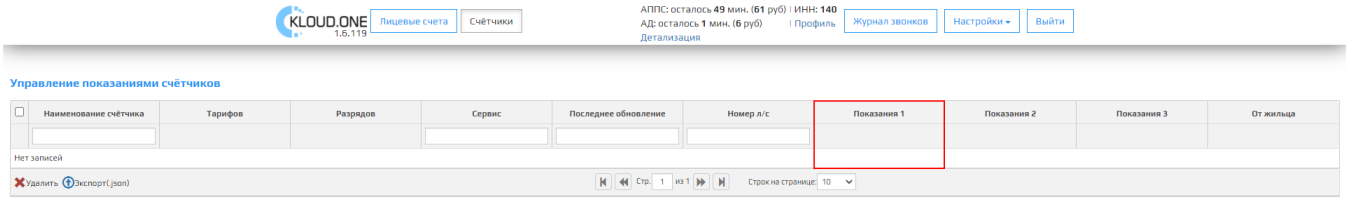


Рис. 16 Поле **Показания 1**

Показания 2

В этом поле(Рис. 17) указывается ночное показание для определенного счетчика, которое мы получаем из системы 1С.

Показание записывается в целом формате без запятых и точек.

Например: 117, 2000.

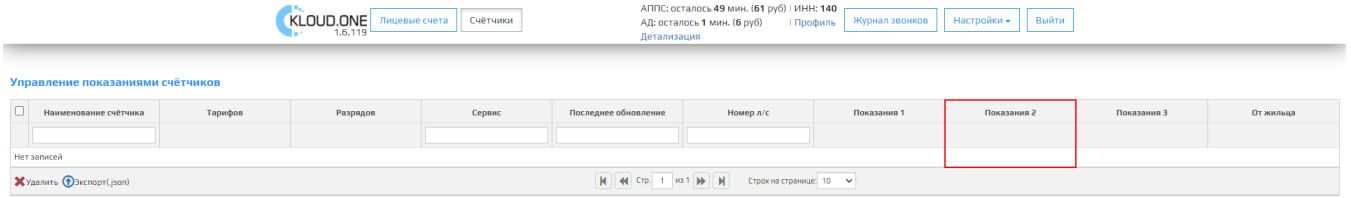


Рис. 17 Поле **Показания 2**

Показания 3

В этом поле (Рис. 18) указывается пиковое показание для определенного счетчика, которое мы получаем из системы 1С.

Показание записывается в целом формате без запятых и точек.

Например: 117, 2000.

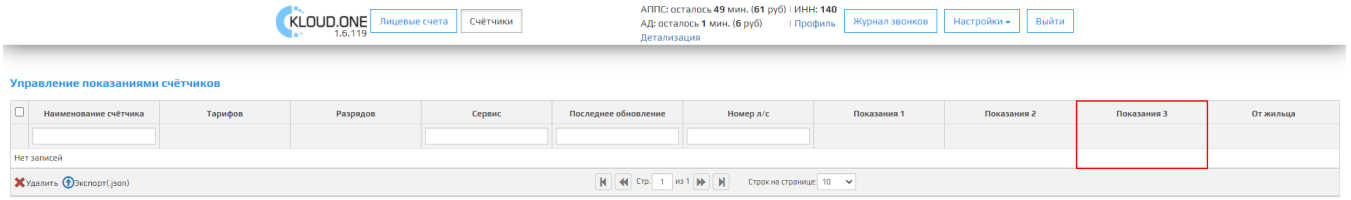


Рис. 18 Поле **Показания 3**

От жильца

Этом поле (Рис. 19) указывается откуда данные поступили в платформу Kloud.One. При значении **false** данные получены из 1С или загружены вручную. При значении **true** данные получены от абонента.
После первого приема показаний статус автоматически меняется на **true.**

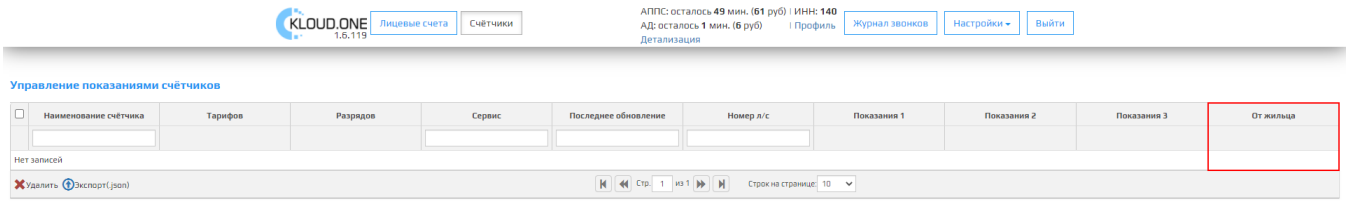


Рис. 19 Поле **От жильца**

3.1.1.2 Панель Управления по таблице содержит:

Удалить

При нажатии кнопки **Удалить** ✖ выделенная строка удаляется из таблицы Управление показаниями счетчиков.

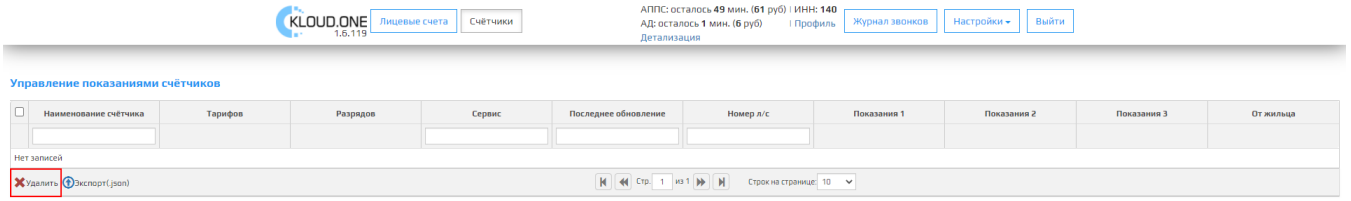


Рис. 20 Кнопка **Удалить**

Для удаления одной или несколько строк из таблицы, выберите флажок слева от **названия счётчика** и нажмите на кнопку **Удалить**. ✖

Экспорт (.json)

После нажатия на кнопку **Экспорт (.json)** данные из таблицы экспортируются в файл **export.json**.
Экспортируются все данные, которые находятся в таблице **Управление показаниями счетчиков.**

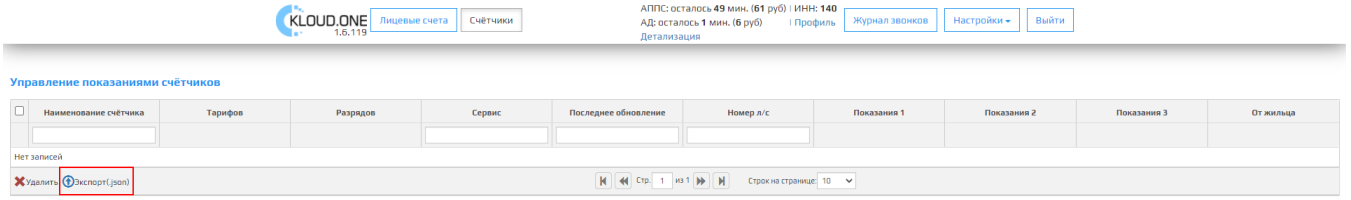


Рис. 21 Кнопка **Экспорт (.json)**

Рис. 22 Скачанный файл **export.json**


```
[
        {
                "acc_id":
                        {
```

```
                    "id":"5f16fb358d0ddc0fd0ea4d62_0505032"
                },
                "name":"Вода",
                 "values":1,
                "capacity":6,
                "service":"Холодная вода",
                "date":"2020-09-07T00:00:00.000Z",
                "val1":0,
                "val2":0,
                "val3":0,
                "id":"00000001"
        },
        {
                "acc_id":
                {
                    "id":"5f16fb358d0ddc0fd0ea4d62_0505032"
                },
                "name":"Газ",
                "values":1,
                 "capacity":6,
                "service":"Газовое снабжение",
                "date":"2020-09-07T00:00:00.000Z",
                "val1":356,
                "val2":0,
                "val3":0,
                "id":"00000002"
        }
]
```


Рис. 23 Содержимое файла **export.json**

3.1.1.3 Панель навигации по таблице содержит:

Вернуться на первую страницу

После нажатия на кнопку **Вернуться на первую страницу** откроется 1 страница таблицы.

Тусклая кнопка означает что вы уже на первой странице или таблица имеет всего 1 страницу.

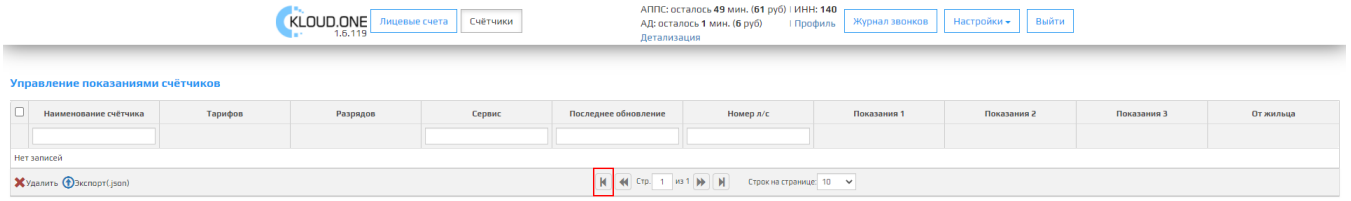


Рис. 24 Кнопка **Вернуться на первую страницу**

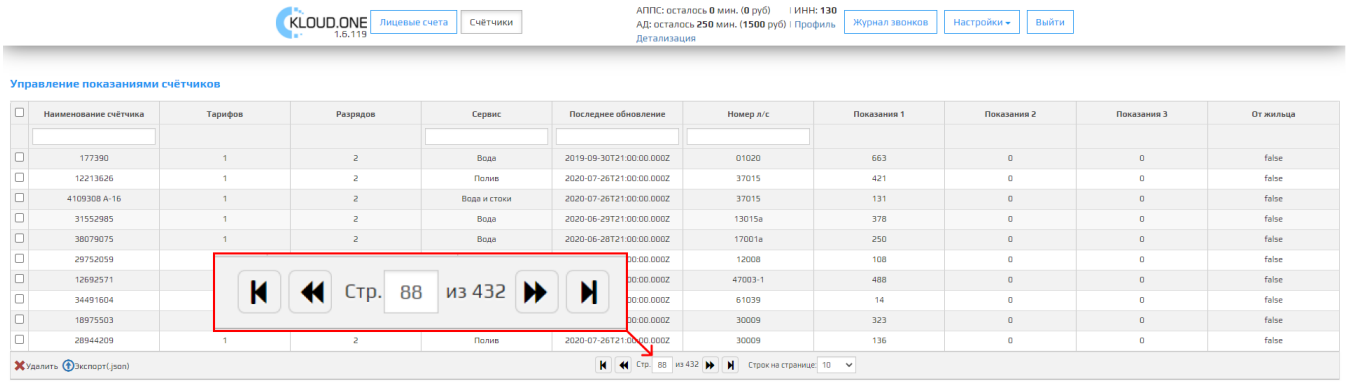


Рис. 25 Сейчас открыта **88 страница**

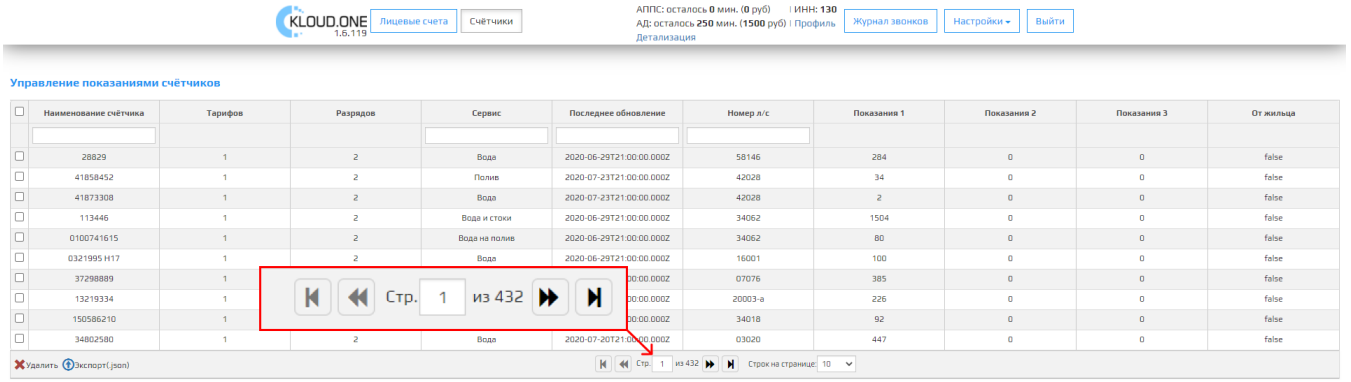


Рис. 26 После нажатия на кнопку открылась **1 страница**

Вернуться на предыдущую страницу

После нажатия на кнопку **Вернуться на предыдущую страницу** откроется предыдущая страница по счету таблицы.

Тусклая кнопка означает что вы уже на первой странице или таблица всего имеет 1 страницу.

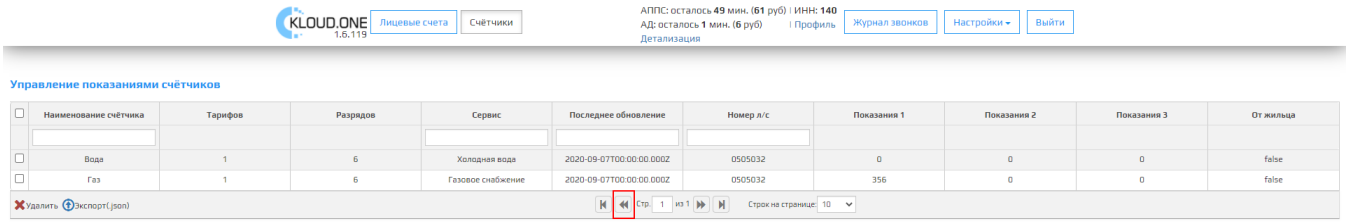


Рис. 27 Кнопка **Вернуться на предыдущую страниц**

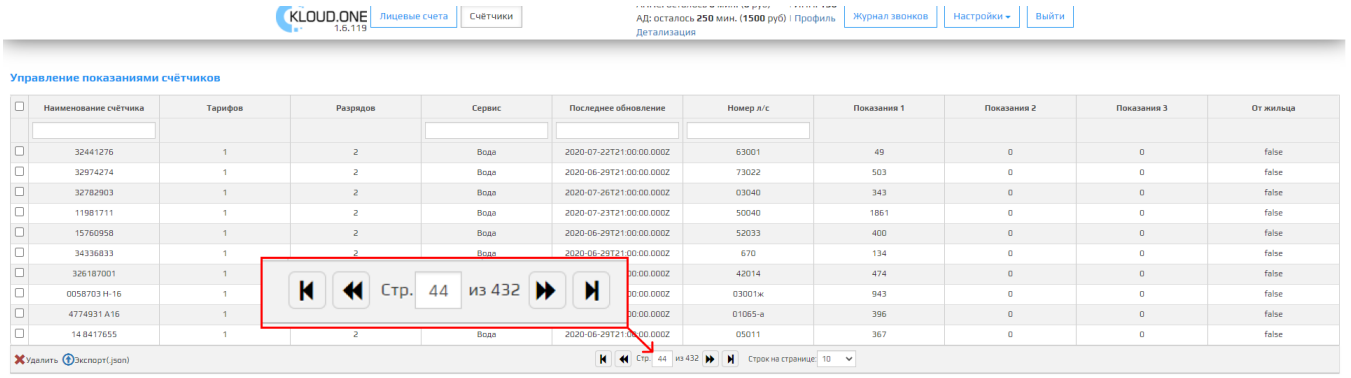


Рис. 28 Сейчас открыта **44-я страница**

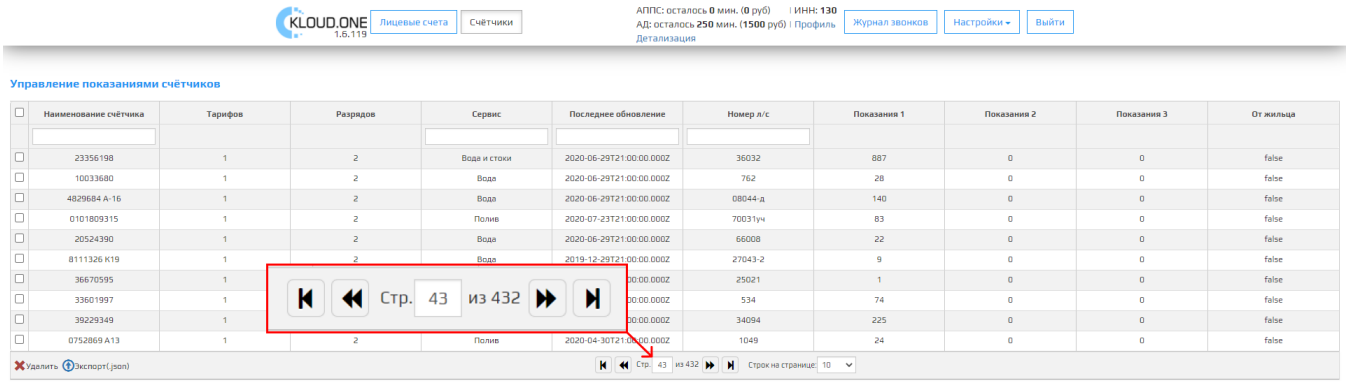


Рис. 29 После нажатия на кнопку открылась **предыдущая страница**

Стр.

Поле **Стр**. (Рис. 30) отображает количество страниц таблицы, этот параметр связан с параметром **Строк на странице**, чем больше строк на странице, тем меньше отображается страниц в таблице.

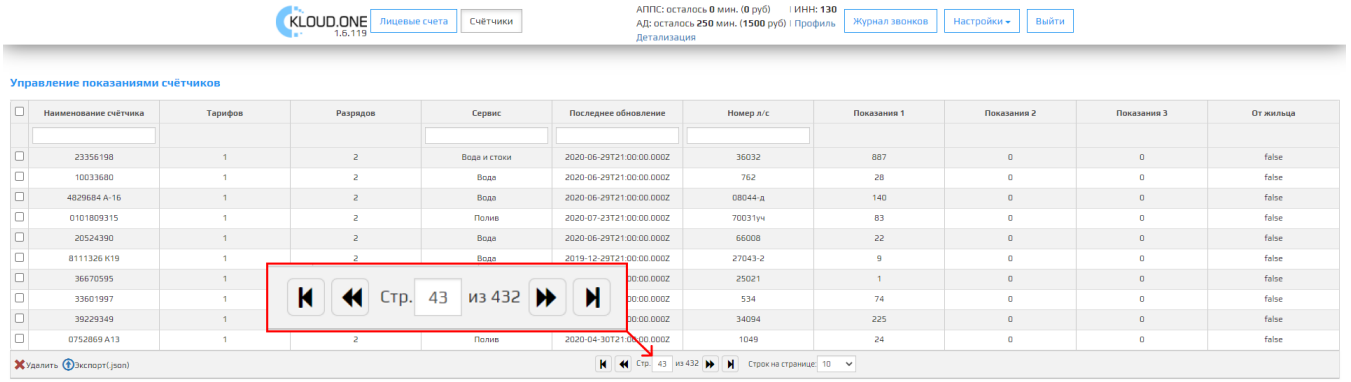


Рис. 30 Параметр **Стр. 43** из **432 страниц**

Перейти на следующую страницу

После нажатия на кнопку **Перейти на следующую страницу** откроется следующая страница по счету таблицы.

Тусклая кнопка означает, что открыта последняя страница или таблица всего имеет 1 страницу.

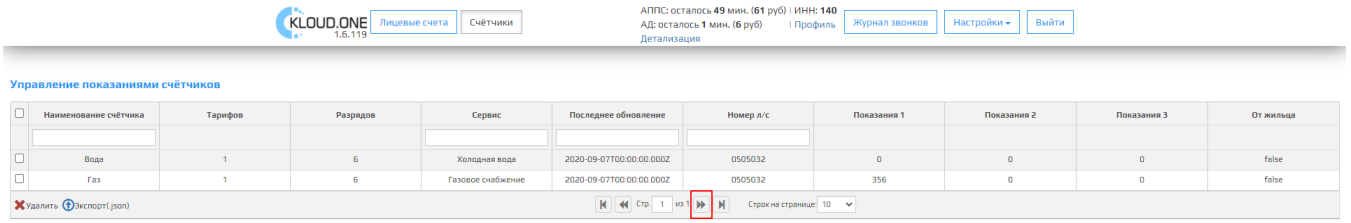


Рис. 31 Кнопка **Перейти на следующую страницу**

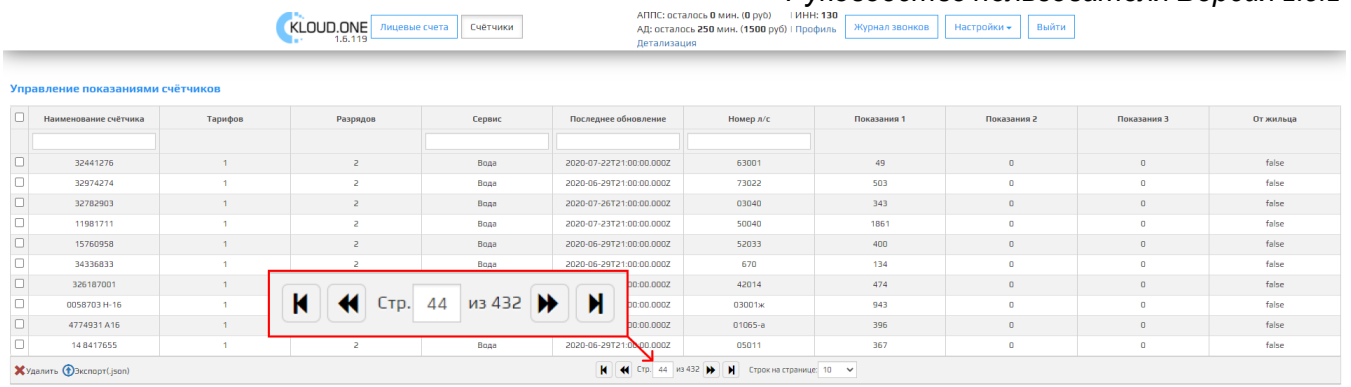


Рис. 32 Сейчас открыта **44-я страница**

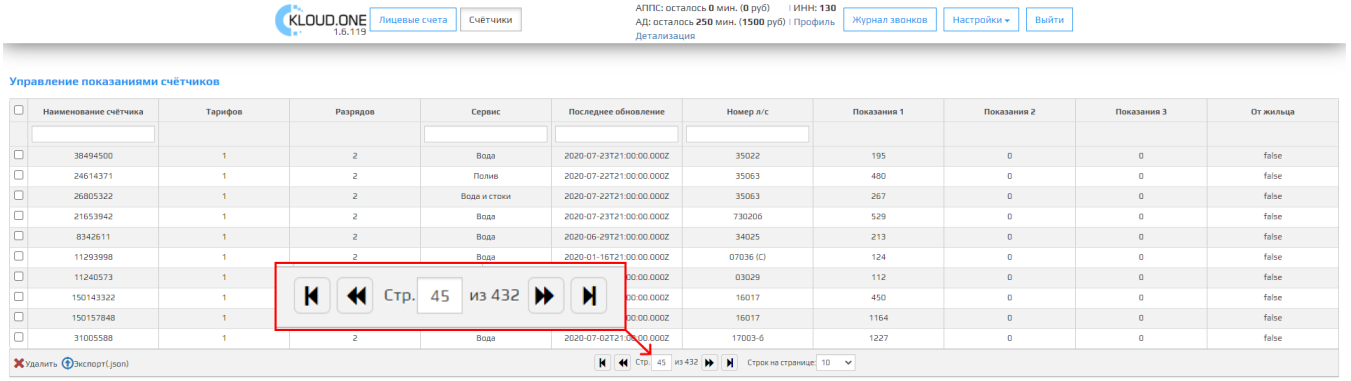


Рис. 33 После нажатия на кнопку открылась **следующая страница**

Перейти на последнюю страницу

После нажатия на кнопку **Перейти на последнюю страницу** откроется последняя страница таблицы.

Тусклая кнопка означает что вы уже на последней странице или таблица всего имеет 1 страницу.

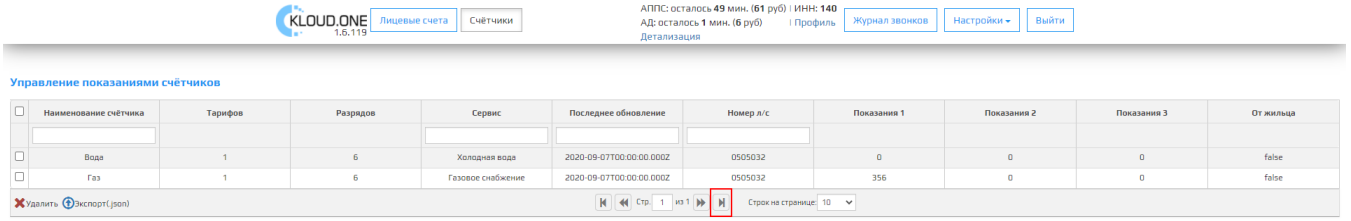


Рис. 34 Кнопка **Перейти на последнюю страницу**

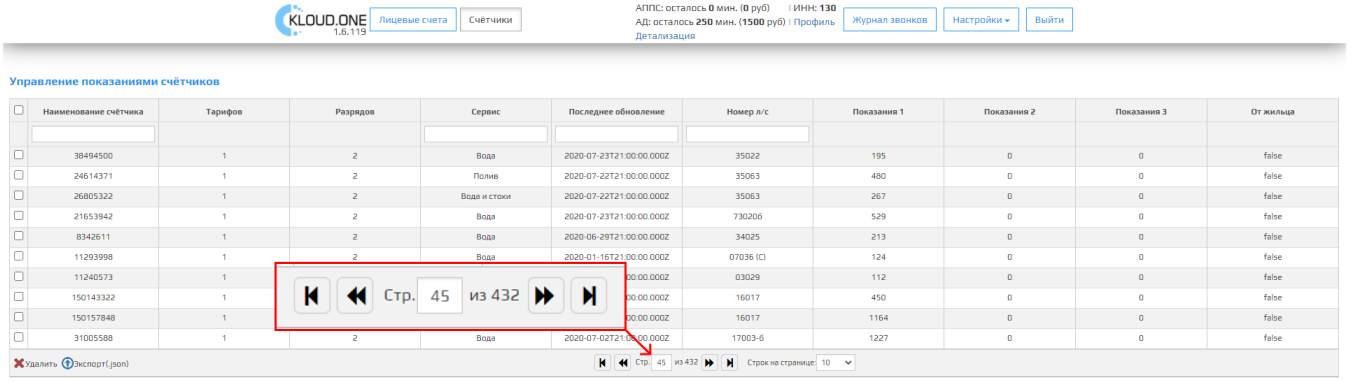


Рис. 35 Сейчас открыта **45-я страница**

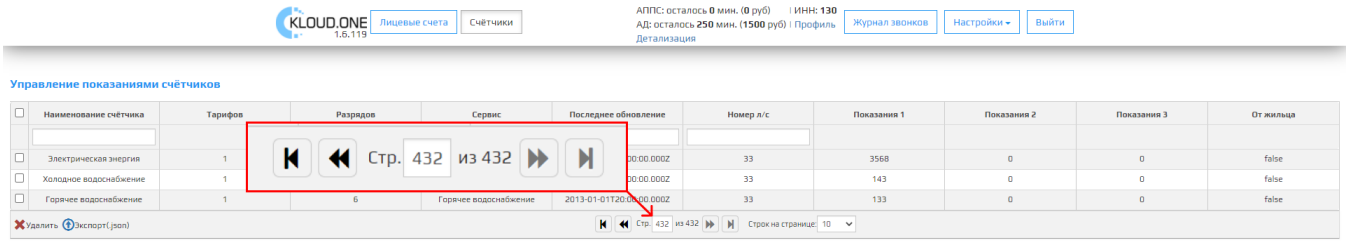


Рис. 36 После нажатия на кнопку открывается **последняя страница**

Строк на странице и выпадающий список

Настройка **Строк на странице** (Рис. 37) отображает количество строк в таблице, из выпадающего списка можем выбрать одно из несколько значений: 10, 20, 50, 100, 200.
Этот параметр связан с **параметром Стр.**, чем больше строк на странице, тем меньше отображается страниц в таблице.

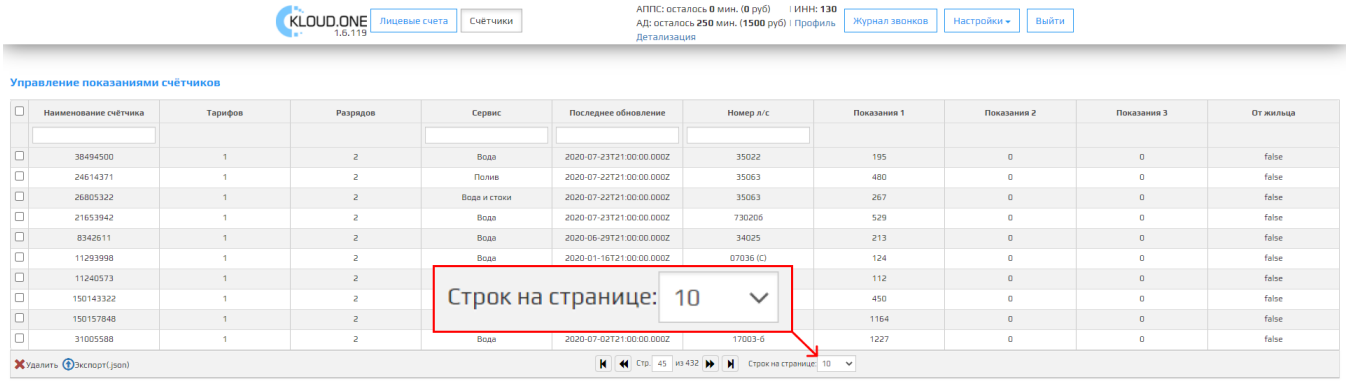


Рис. 37 Настройка **Строк на страницев**

3.1.2 Лицевые счета

Вкладка **Лицевые счета** (Рис. 38) нужна для модуля **Автообзвон должников**, для просмотра, импорта и экспорта, а также удаления данных. При нажатии на кнопку **Лицевые счета**

открывается таблица **Управление лицевыми счетами.**

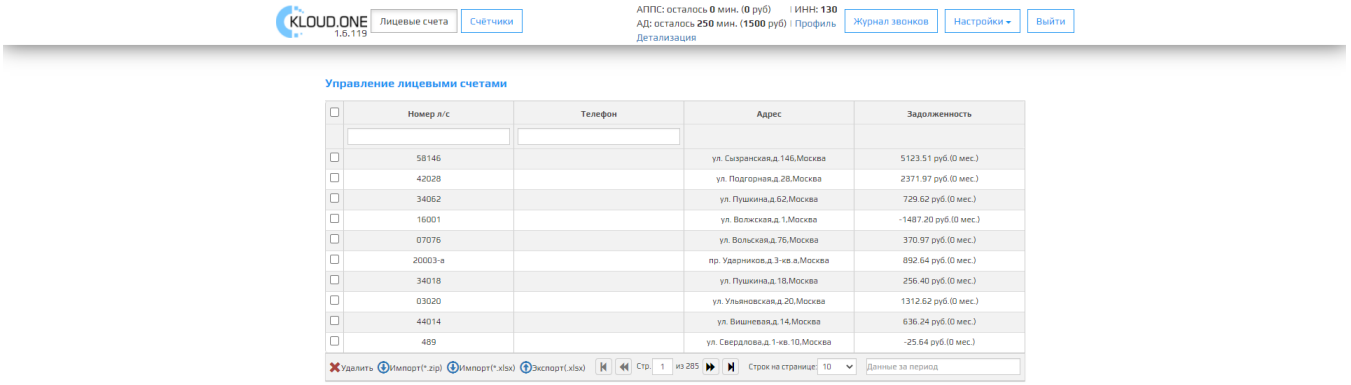


Рис. 38 Вкладка **Лицевые счета**

3.1.2.1 Таблица Управление лицевыми счетами содержит:

Номер л/с

В этом поле (Рис. 39) указывается номер лицевого счета, который мы получаем из системы 1С.

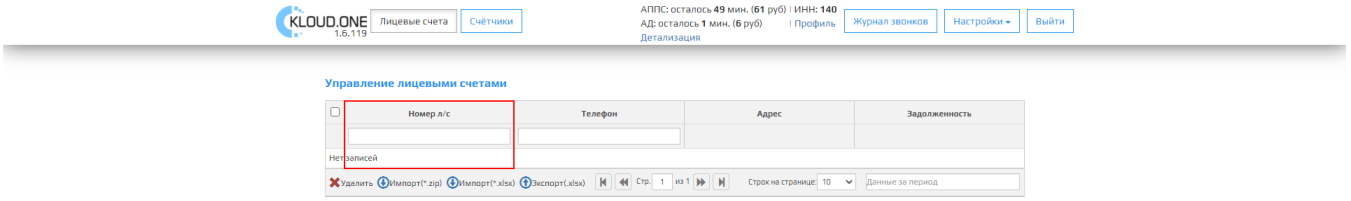


Рис. 39 Поле **Номер л/с**

Телефон

В этом поле (Рис. 40) указывается телефон, который привязывается к **номеру лицевого счета.** Формат номера телефона начинается с **8**. Например: "80000000000".
При загрузке базы данных все номера начинающиеся с **7** автоматически меняются на **8.**

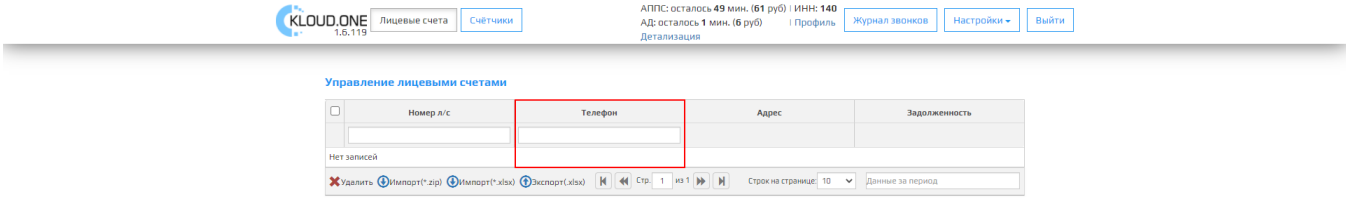


Рис. 40 Поле **Телефон**

Адрес

В этом поле (Рис. 41) указывается адрес, который привязывается к **номеру лицевого счета.**

Формат записи: **Улица**, **Номер дома**, **Номер квартиры**, **Город**.
Если поле **Город** пустое, автоматически заполняется городом **Москва**.

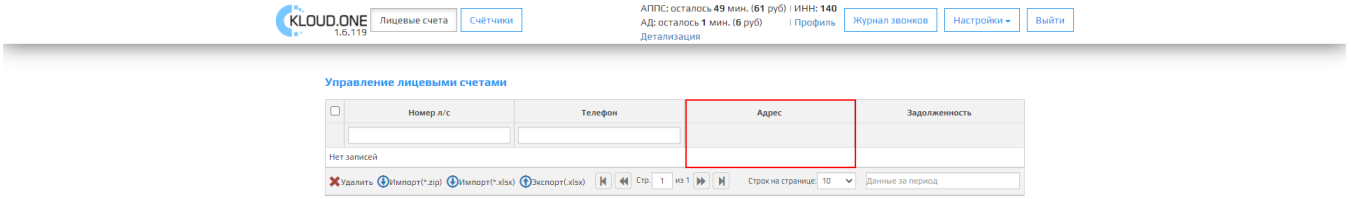


Рис. 41 Поле **Адрес**

Задолженность

В этом поле (Рис. 42) указывается задолженность, который привязывается к **номеру лицевого счета.** Формат записи: **Число.00 руб** (Срок задолженности в месяцах).

Например: **560.05 (3 мес.)**

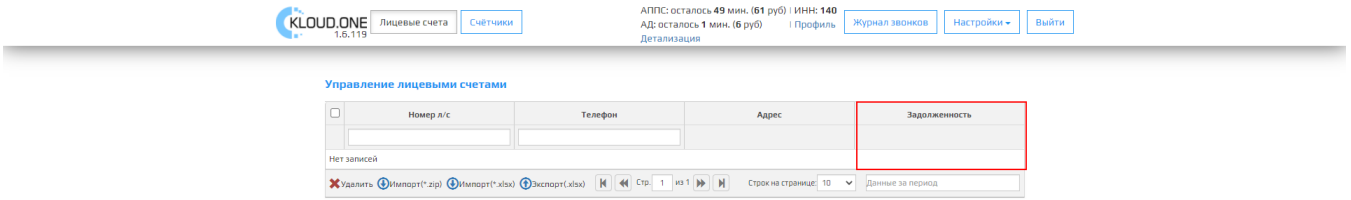


Рис. 42 Поле **Задолженность**

3.1.2.2 Панель Управления по таблице содержит:

Удалить

При нажатии этой кнопки выделенная строка полностью удалится из базы данных платформы.

При включенном **Автодозвоне Должников** не рекомендуется удалять лицевые счета, т.к очередь должников формируется в момент запуска модуля.

Если вы удалили лицевой счет(а) во время **АД**, перезапустите модуль.

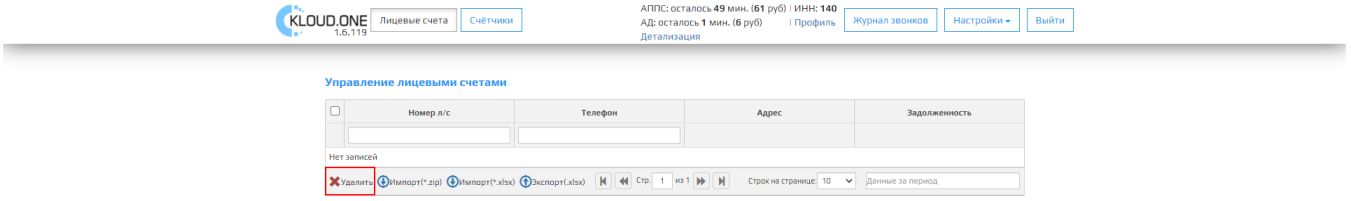


Рис. 43 Кнопка **Удалить**

Для удаления одной или несколько строк из таблицы, выберите флажок слева от названия счётчика и нажмите на кнопку **Удалить**.

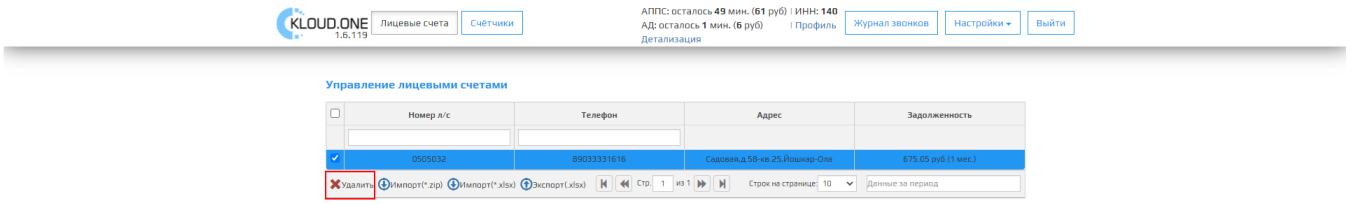


Рис. 44 Выделенная строка для удаления

После удаления одной или несколько строк данные из этих строк(и) удаляются из базы данных платформы.

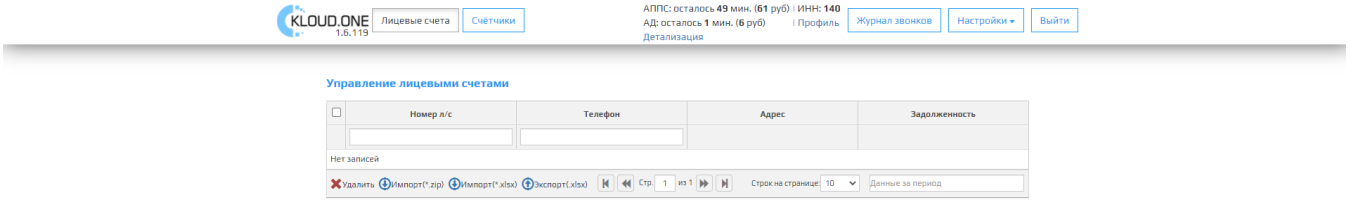


Рис. 45 После удаление одной строки

Импорт (*.zip)

После нажатия на кнопку **Импорт (*.zip)** откроется стандартная форма открытия файлов Windows. После этого нужно выбрать файл, который нужно импортировать выбираем его и

нажимаем **Открыть**.

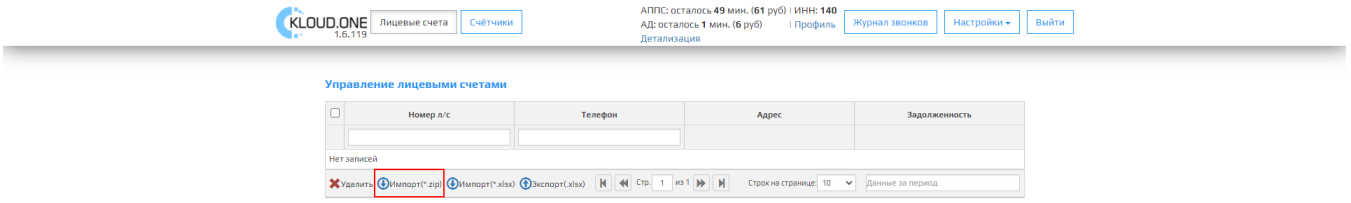


Рис. 46 Кнопка **Импорт (*.zip)**

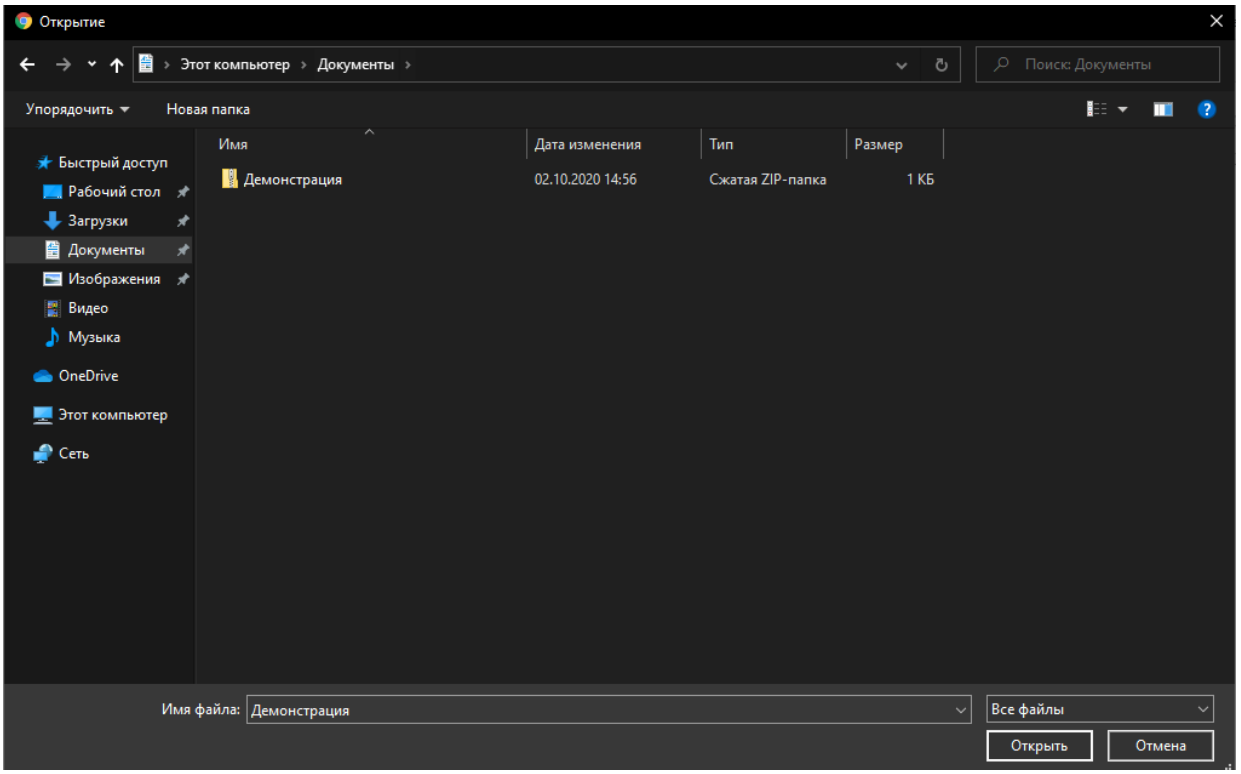


Рис. 47 Стандартная форма открытия файлов Windows

После чего в **Личном кабинете** откроется модальное окно(Рис. 47) об успешной загрузке файла. Нажмите на кнопку **ОК** для подтверждения загрузки**.**

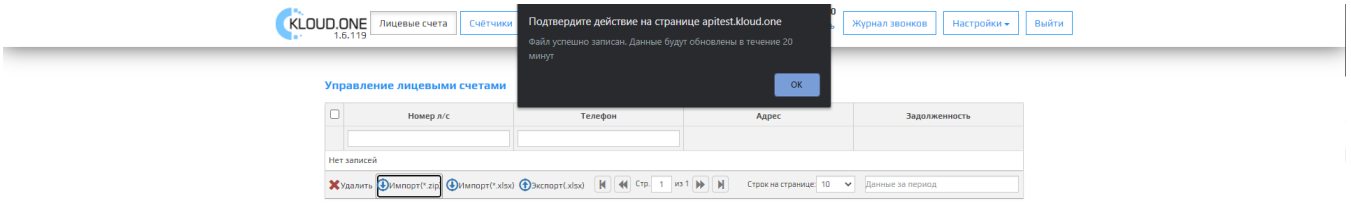


Рис. 48 Форма для подтверждения загрузки файла.

Кнопка **ОК** в форме для подтверждения загрузки файла.

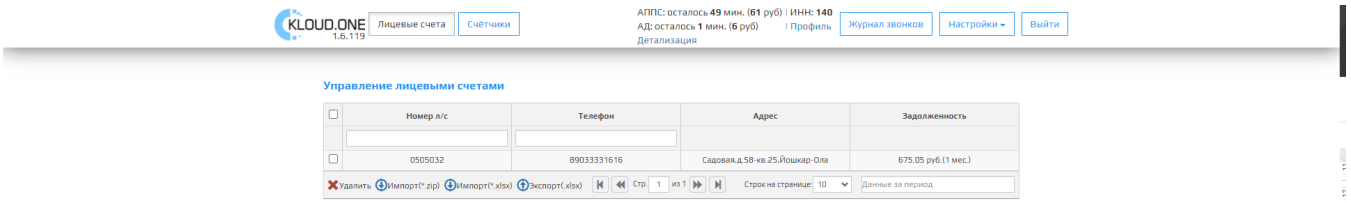


Рис. 49 Загрузка прошла успешно.

Импорт (*.xlsx)

После нажатия на кнопку **Импорт (*.xlsx)** откроется стандартная форма открытия данных. После чего нужно выбрать файл, который нужно импортировать выбираем его и нажимаем **Открыть**.

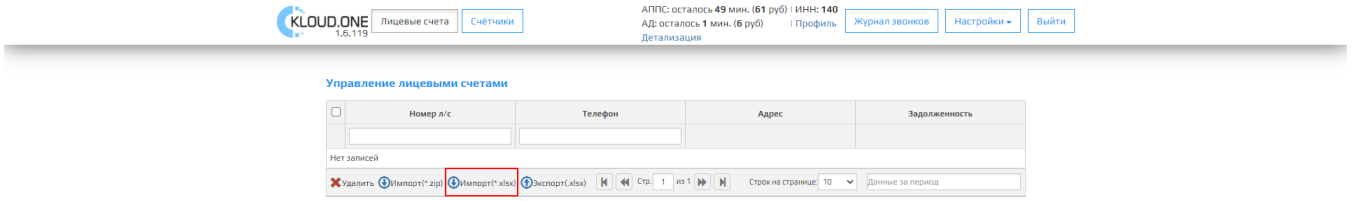


Рис. 50 Кнопка Импорт (*.xlsx)

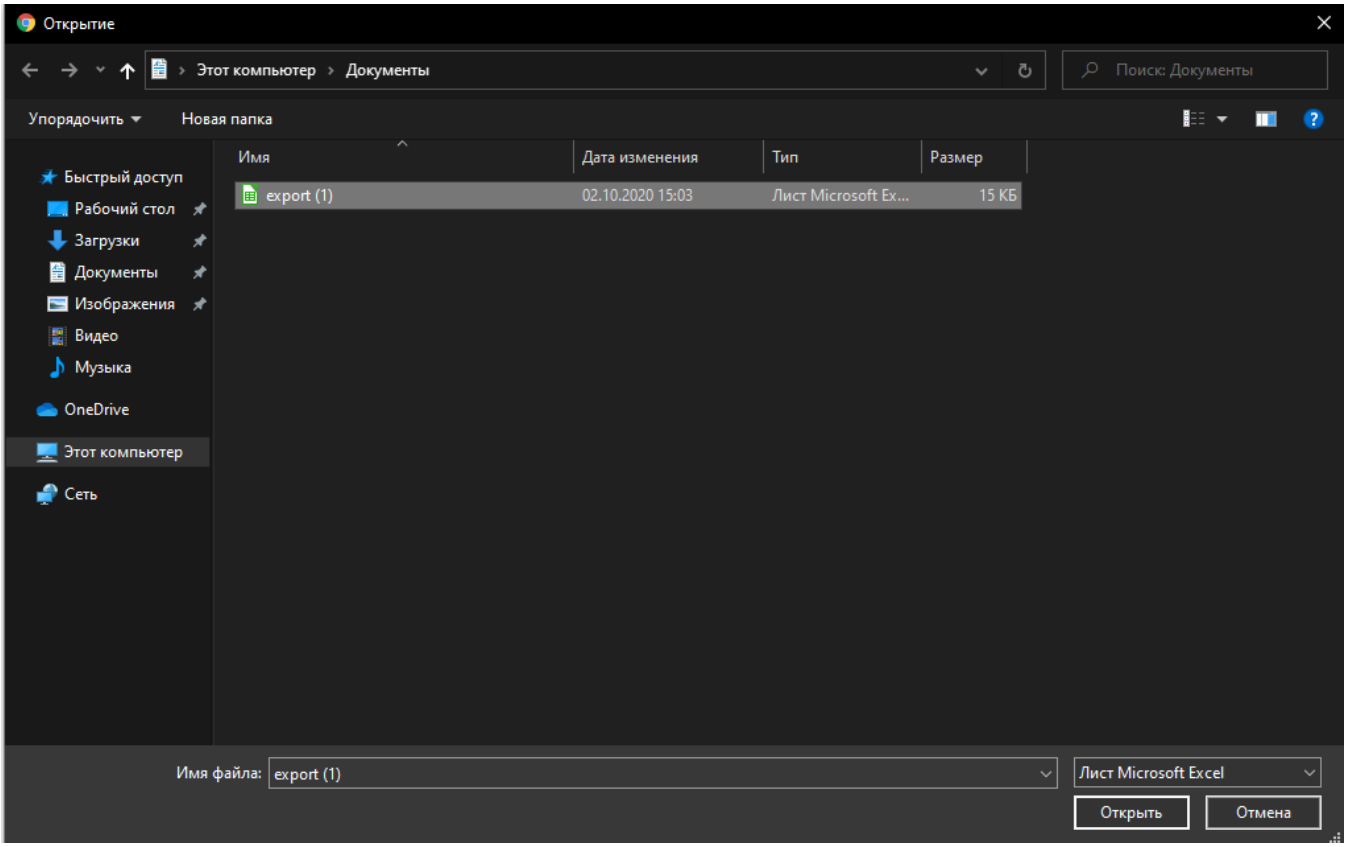


Рис. 51 Стандартная форма открытия файлов Windows

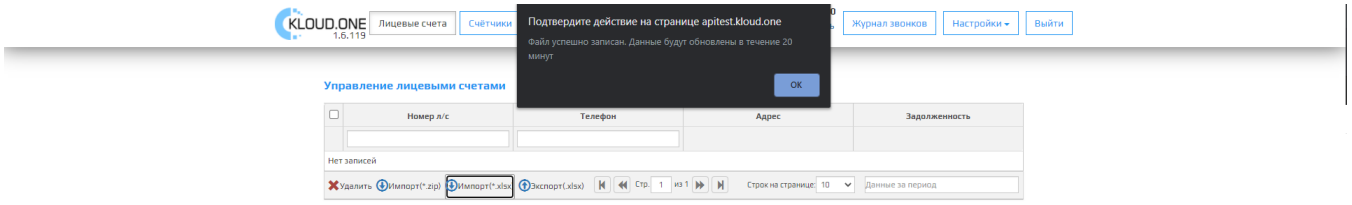


Рис. 52 Кнопка **ОК** в форме для подтверждения загрузки файла

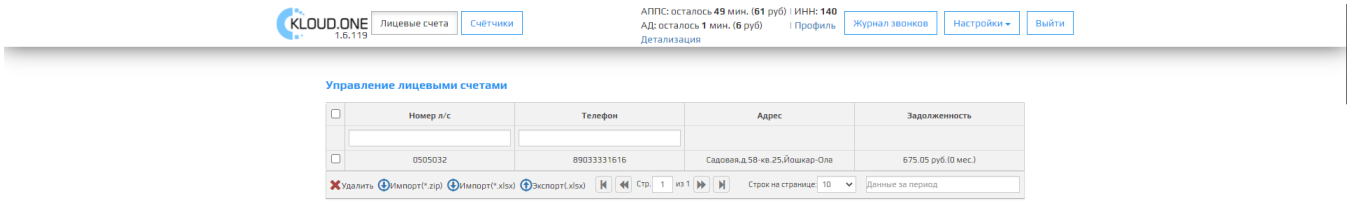


Рис. 53 Загрузка прошла успешно.

Экспорт (.xlsx)

После нажатия на кнопку **Экспорт (.xlsx)** данные из таблицы экспортируются в файл **export.xlsx**, в котором будут все данные из таблицы **Управление лицевыми счетами**.

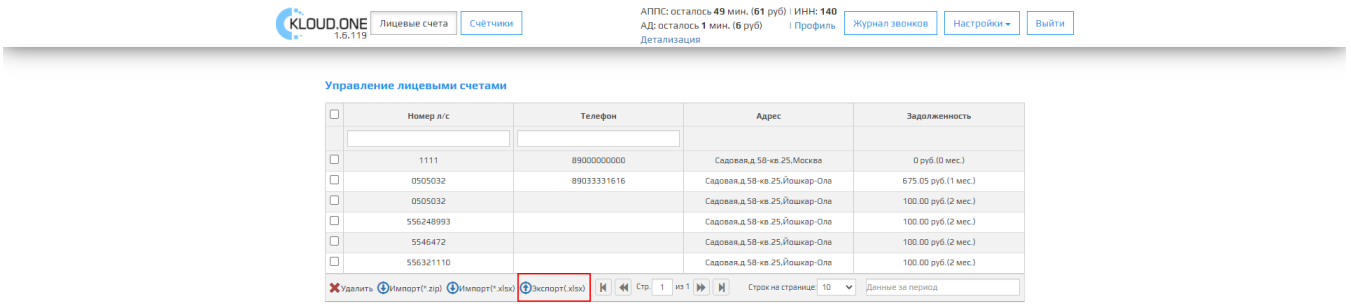


Рис. 54 Кнопка **Экспорт (.xlsx)**

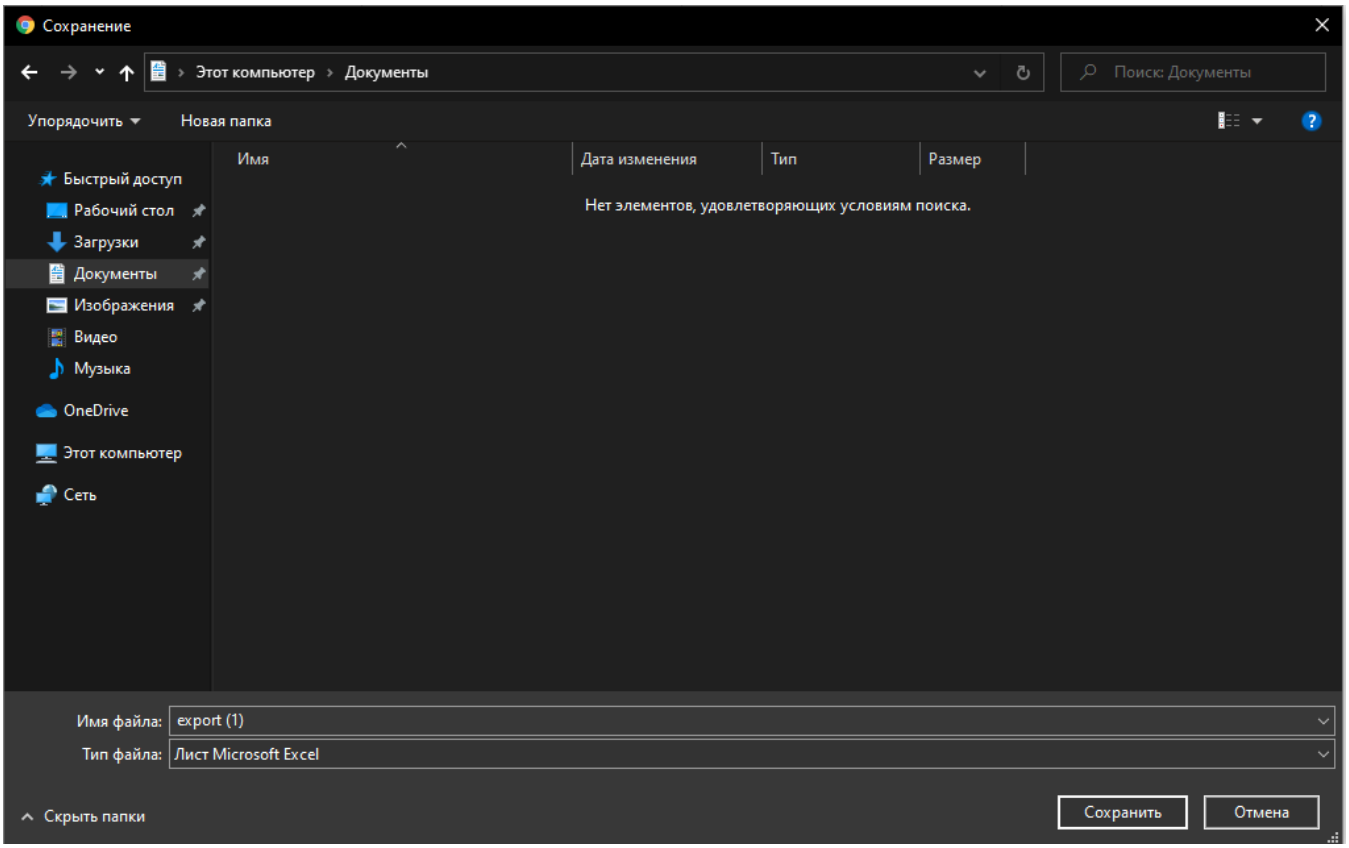


Рис. 55 Стандартная форма сохранения файлов Windows

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	id	number	city	street	house	apartment	sum	phone
2	A1111	1111	Москва	Садовая	58	25	0	89000000000
3	0505032	0505032	Йошкар-Ола	Садовая	58	25	675,05	89033331616
4	44433512	0505032	Йошкар-Ола	Садовая	58	25	100	
5	556248993	556248993	Йошкар-Ола	Садовая	58	25	100	
6	5546472	5546472	Йошкар-Ола	Садовая	58	25	100	
7	556321110	556321110	Йошкар-Ола	Садовая	58	25	100	

Рис. 56 Экспортированная таблица в **.xlsx формате**

3.1.2.3 Панель навигации по таблице содержит:

Вернуться на первую страницу

После нажатия на кнопку **Вернуться на первую страницу** откроется 1 страница таблицы.

Тусклая кнопка означает что вы уже на первой странице или таблица всего имеет 1 страницу.

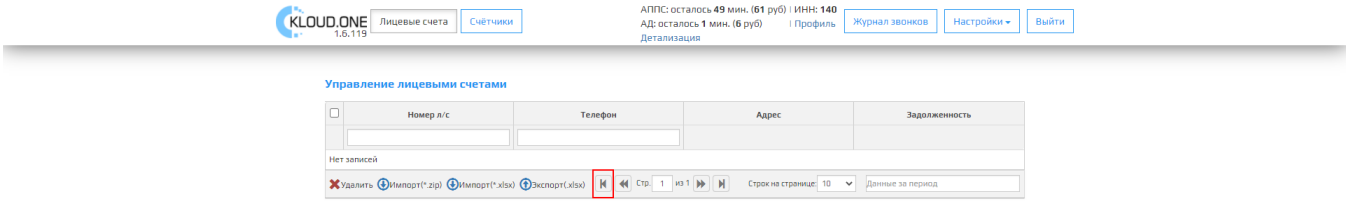


Рис. 57 Кнопка **Вернуться на первую страницу**

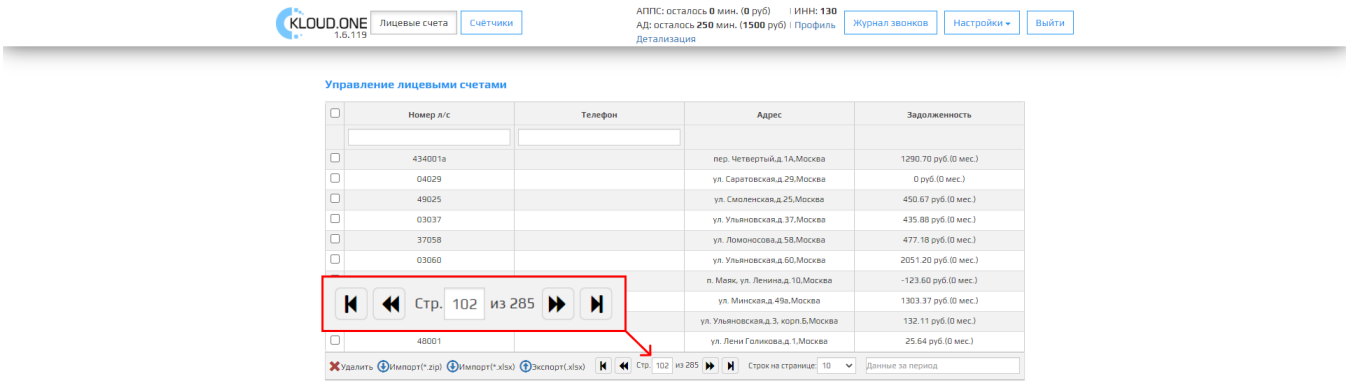


Рис. 58 Сейчас открыта **102-я страница**

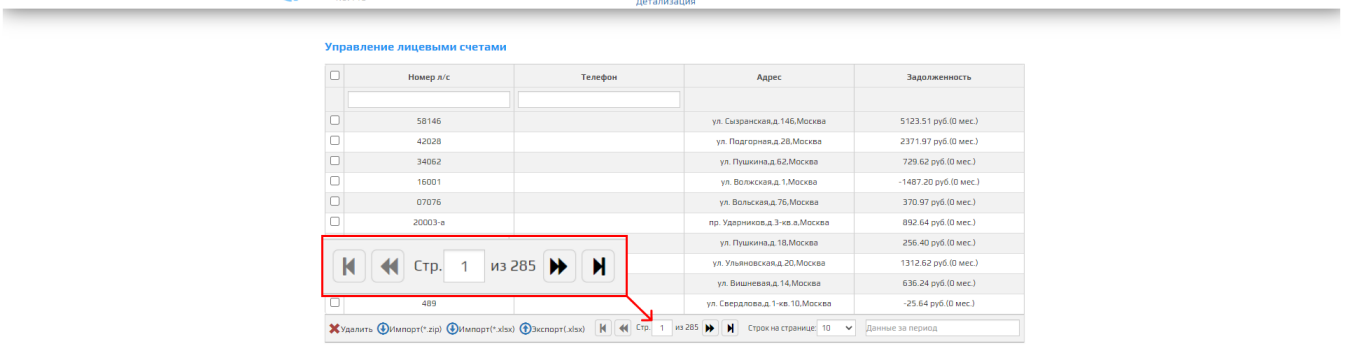


Рис. 59 После нажатия на кнопку открылась **1 страница**

Вернуться на предыдущую страницу

После нажатия на кнопку **Вернуться на предыдущую страницу** откроется предыдущая страница по счету таблицы.

Тусклая кнопка означает, что вы уже на первой странице или таблица всего имеет 1 страницу.

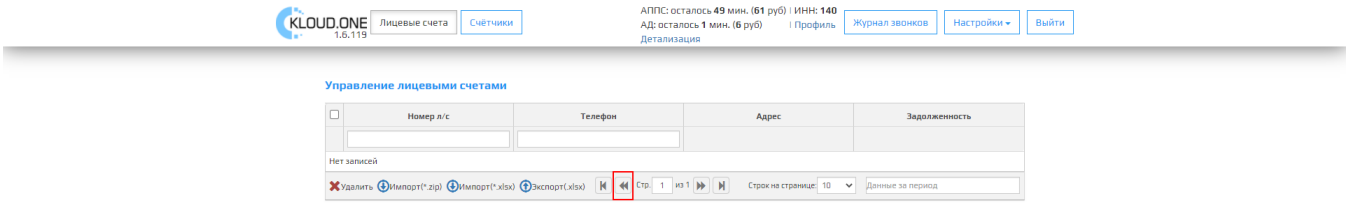


Рис. 60 Кнопка **Вернуться на предыдущую страницу**

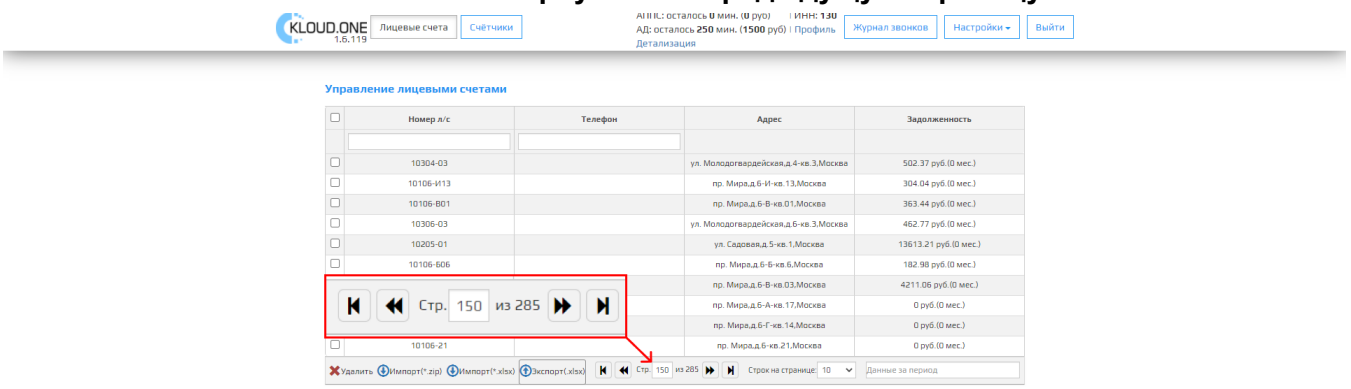


Рис. 61 Сейчас открыта **150-я страница**

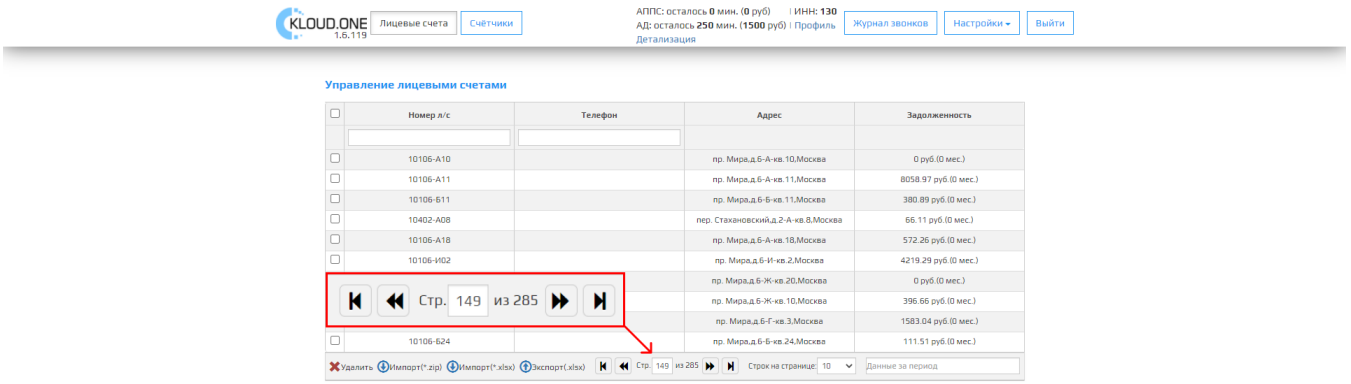


Рис. 62 После нажатия на кнопку открылась **предыдущая страница**

Стр.

Параметр **Стр**. (Рис. 55) отображает количество страниц таблицы, этот параметр связан с **параметром Строк на странице**, чем больше строк на странице, тем меньше страниц в таблице.

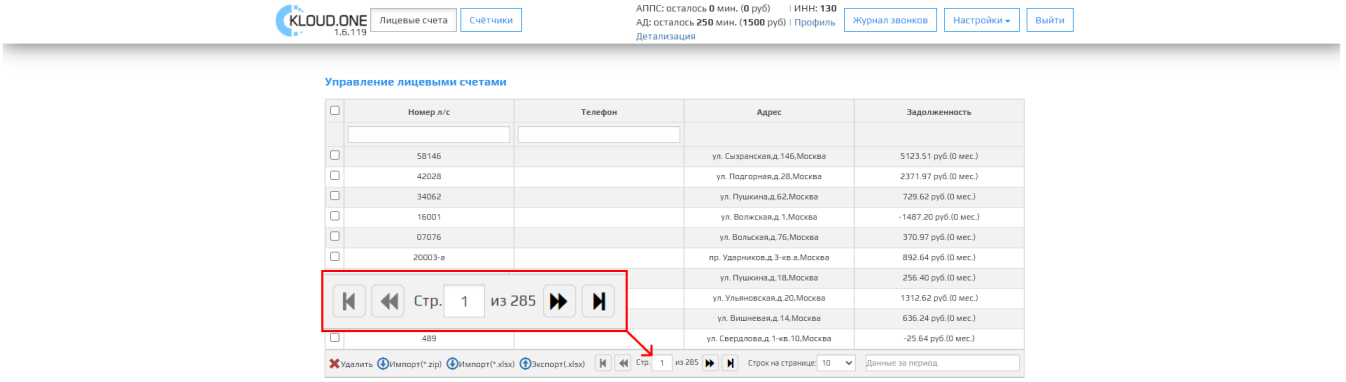


Рис. 63 Параметр **Стр**.

Перейти на следующую страницу

После нажатия на кнопку **Перейти на следующую страницу** откроется следующая страница по счету таблицы.

Тусклая кнопка означает, что открыта последняя страница или таблица всего имеет 1 страницу.

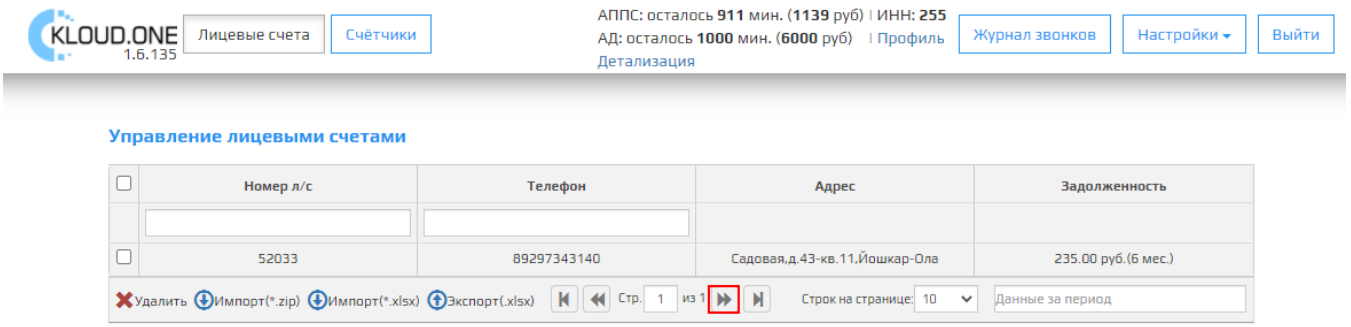


Рис. 64 Кнопка **Перейти на следующую страницу**

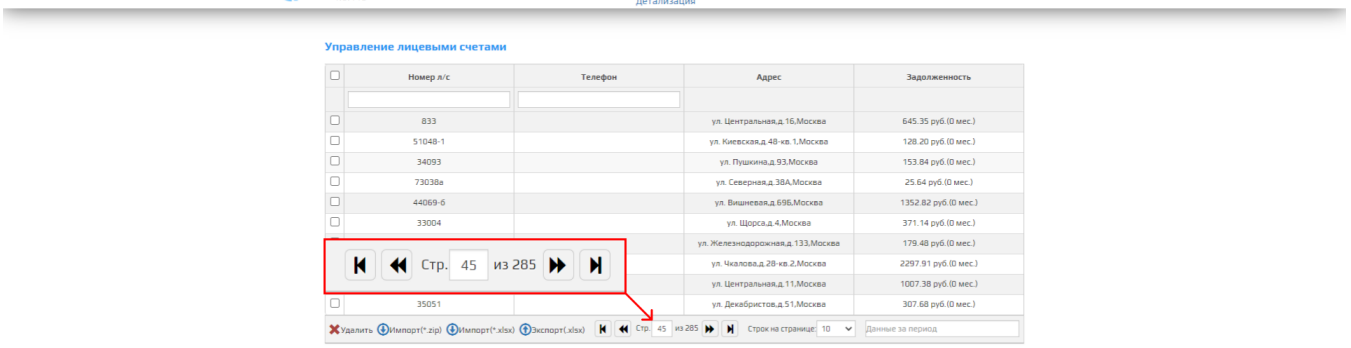


Рис. 65 Сейчас открыта **45-я страница**

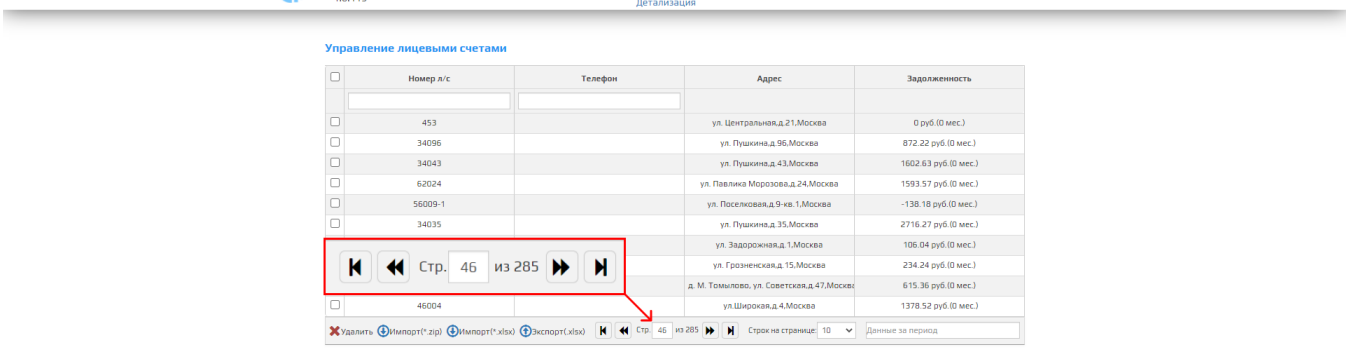


Рис. 66 После нажатия на кнопку открылась **следующая страница**

Перейти на последнюю страницу

После нажатия на кнопку **Перейти на последнюю страницу** откроется последняя страница таблицы.

Тусклая кнопка означает что вы уже на последней странице или таблица всего имеет 1 страницу.

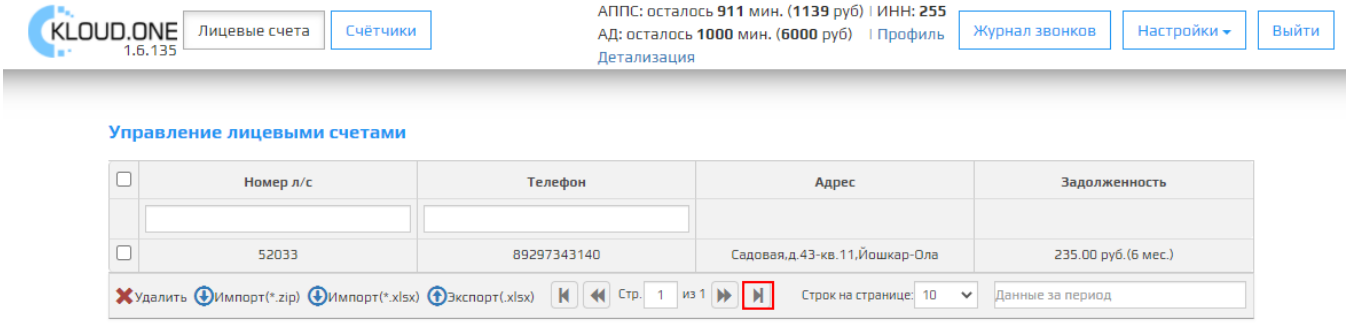


Рис. 67 Кнопка **Перейти на последнюю страницу**

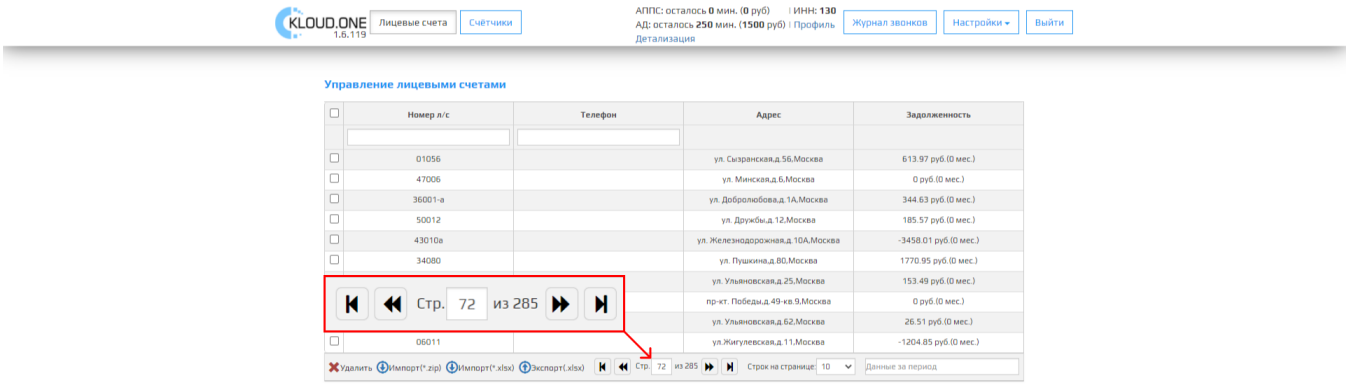


Рис. 68 Сейчас открыта **72-я страница**

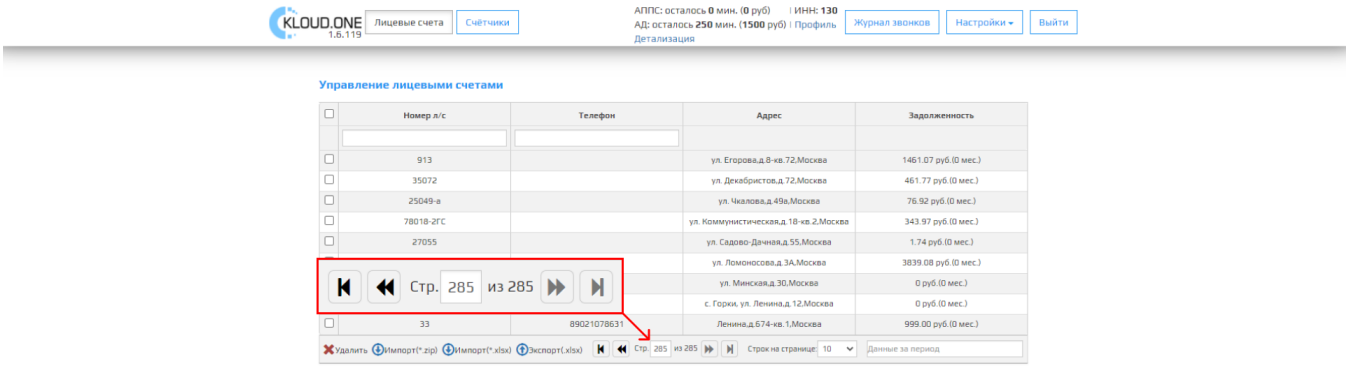


Рис. 69 После нажатия на кнопку открывается **последняя страница**

Строк на странице

Выпадающий список **Строк на странице** (Рис. 64) отображает количество строк в таблице, из выпадающего списка можем выбрать одно из несколько значений: 10, 20, 50, 100, 200.
Этот параметр связан с **параметром Стр.**, чем больше строк на странице, тем меньше отображается страниц в таблице.

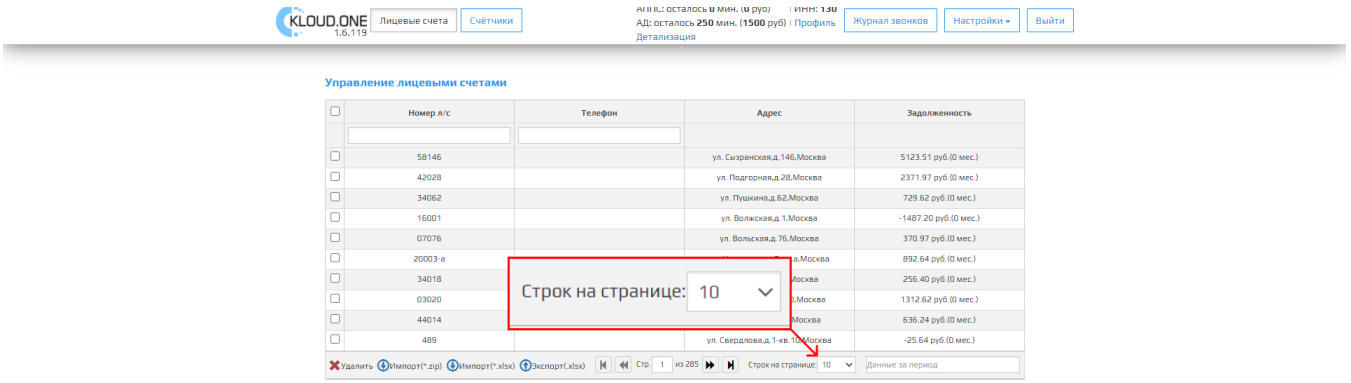


Рис. 70 Выпадающий список **Строк на странице**

Данные за период

Форма ввода **Данные за период** представляется форму ввода данных в виде календаря. (Не работает)

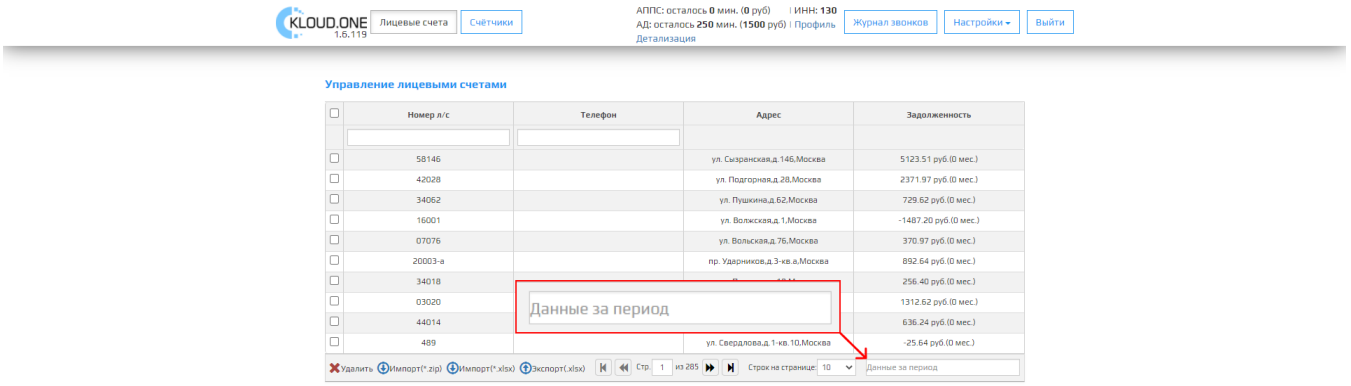


Рис. 71 Параметр **Данные за период**

3.1.3 Детализация

Раздел **Детализация** представляет собой **Отчеты.** Этот раздел содержит следующие элементы:

1. График расходов в месяц;
2. Данные расходов минут на синтез/распознавание речи;
3. Баланс модулей **АППС** и **АД**.

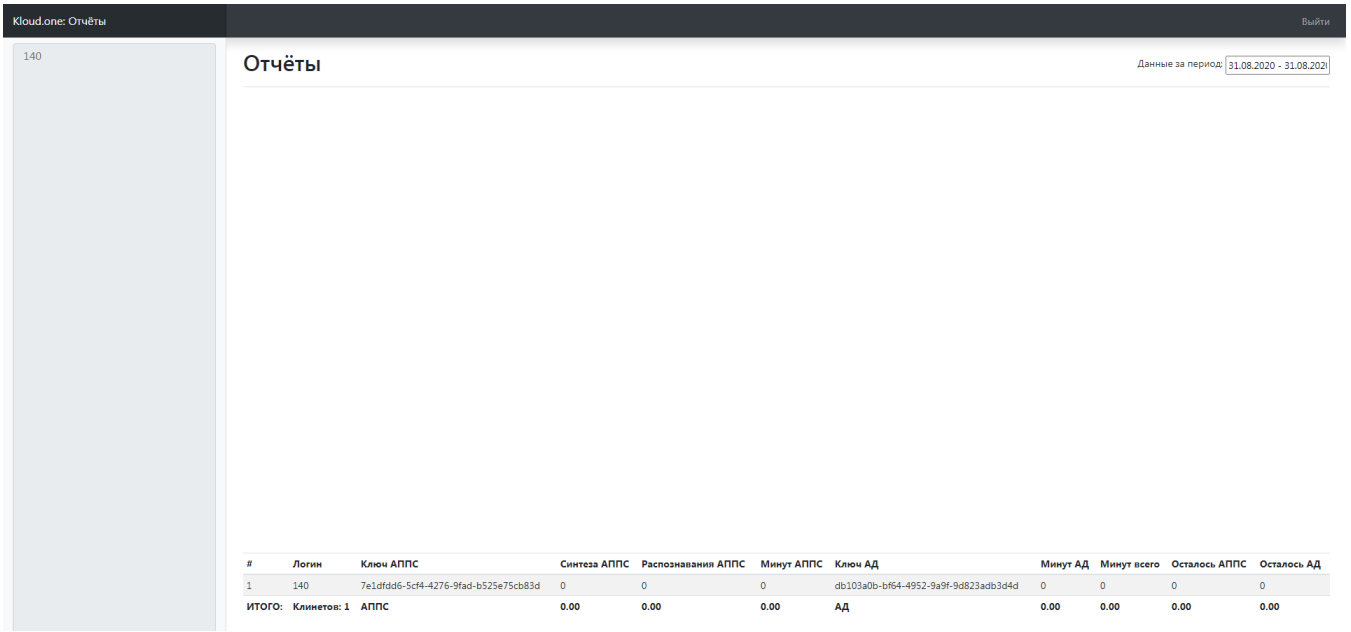


Рис. 72 Модуль **Kloud.One: Отчёты**

ИНН клиента.

В левом верхнем углу находится ИНН клиента (Рис. 67)

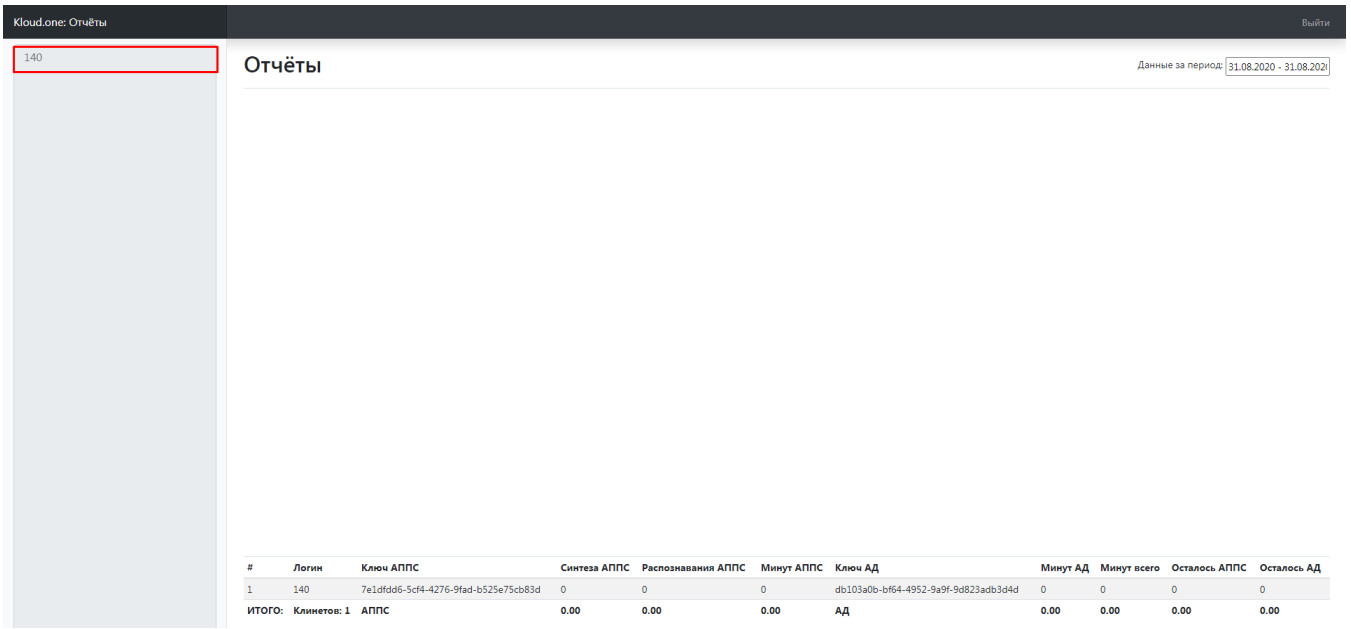


Рис. 73 **ИНН клиента**

Кнопка Выйти.

В правом верхнем углу находится кнопка **Выйти**

.

После нажатия открывается форма авторизация в **Модуле Отчеты**. (Логин и пароль такие, как и в окне **Авторизация** в **Личном кабинете**).

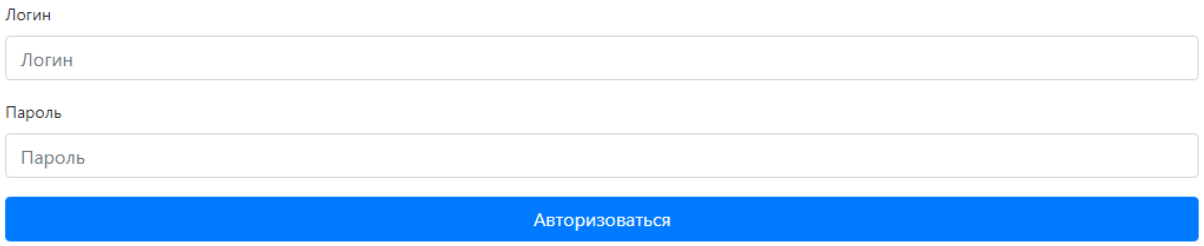


Рис. 74 Окно авторизации **Модуля Отчеты**

Поле Данные за период.

В правом верхнем углу (Ниже кнопки **Выйти**) находится поле **Данные за период.** При нажатии на поле открывается модальное окно в виде календаря для выбора промежутка времени для построения графика.

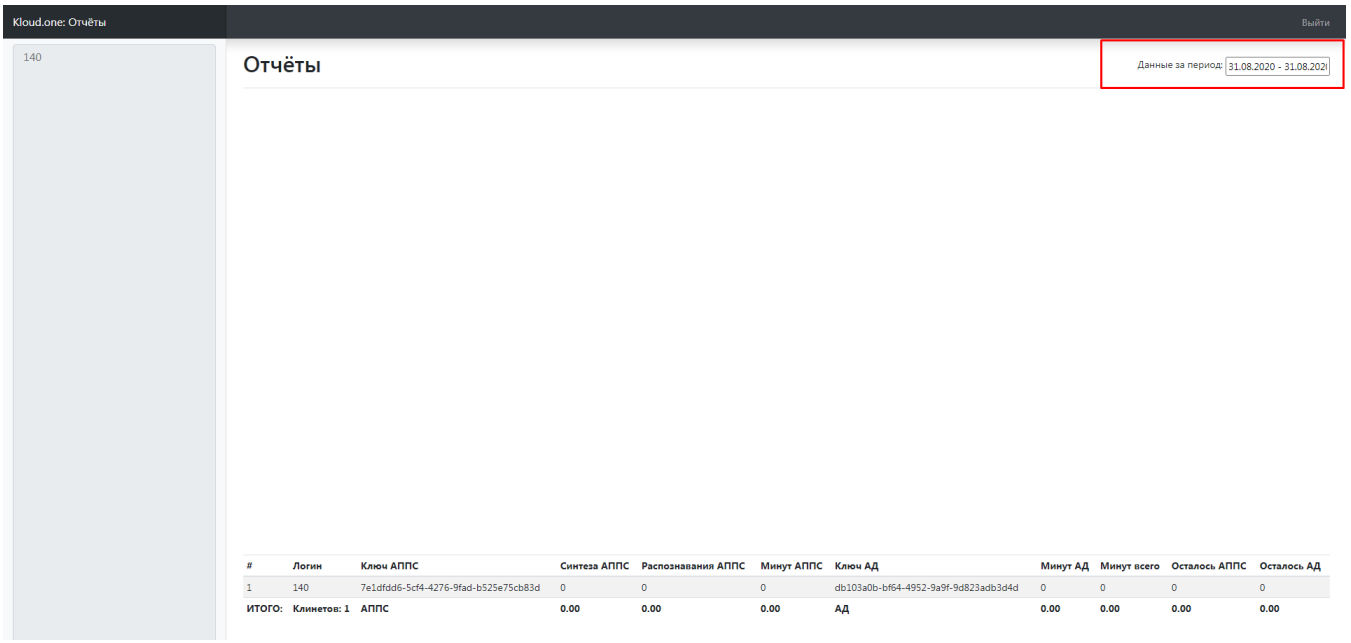


Рис. 75 Поле **Данные за период**

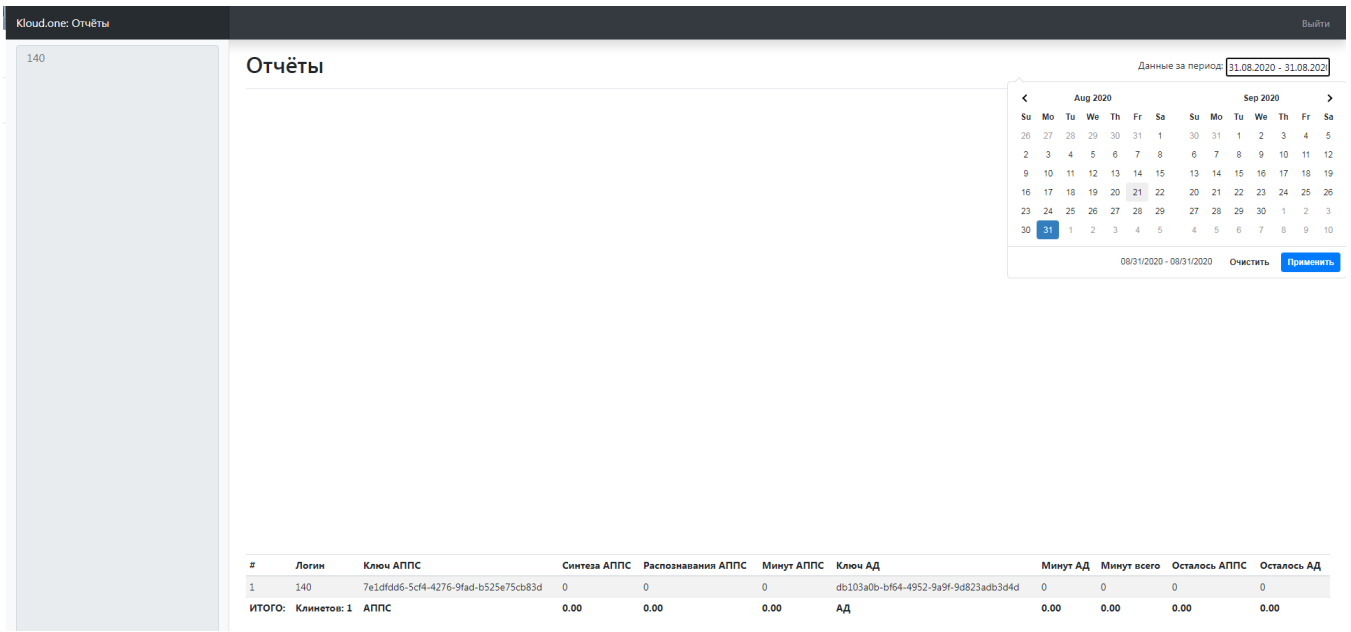


Рис. 76 Модальное окно **календаря**

График

График располагается по центру страницы, для построения графика необходимо выполнить условие: выбрать период в поле **Данные за период,** за который происходил работа по модулям **АД**/**АППС** или синтез речи для **АППС**.

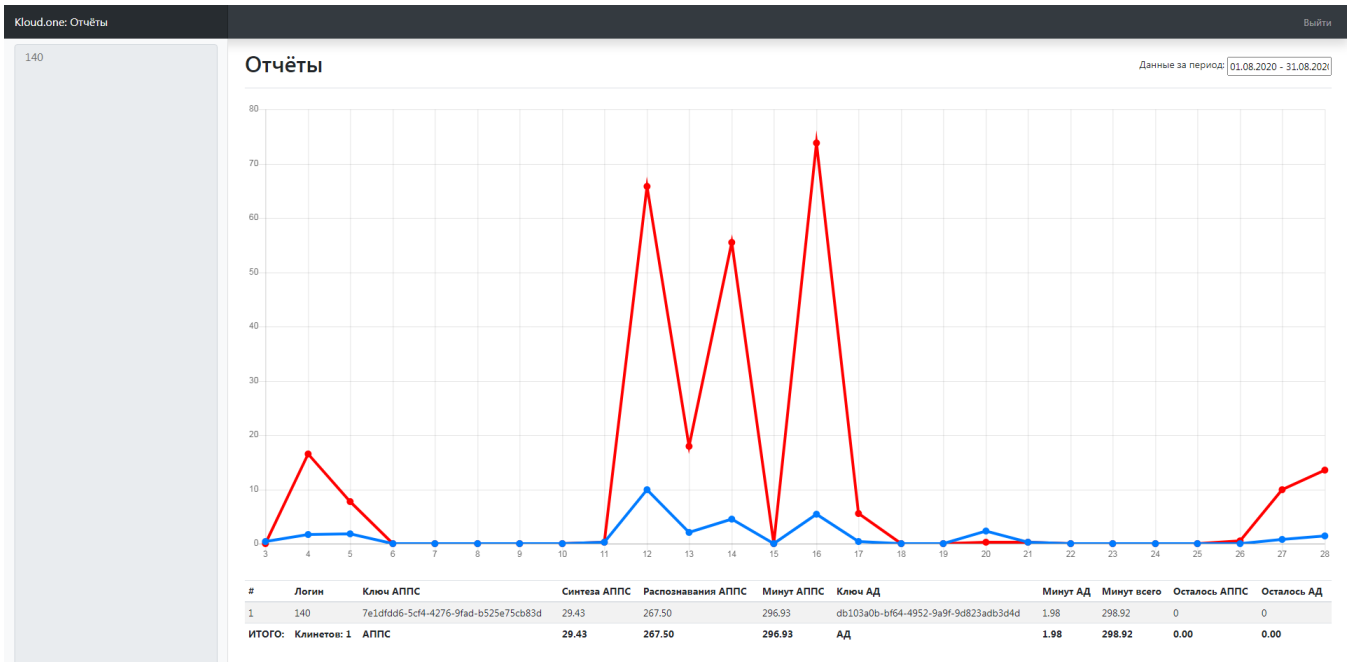


Рис. 77 График **за период с 1.08 - 31.08**

Таблица данных

Таблица отображает данные за период по таким параметрам, как **Логин**, **Ключ АППС**, **Синтез АППС**, **Распознавание АППС**, **Минут АППС**, **Ключ АД**, **Минут АД**, **Минут всего**, **Осталось АППС**, **Осталось АД**.

Поле **Логин** дублирует **ИНН клиента**.

Поле **Ключ АППС** - идентификатор ключа модуля АППС клиента.

Поле **Синтеза АППС** - поле в котором, отображается количество минут потрачено на синтез речи по модулю **АППС**.

Поле **Распознавания АППС** - поле в котором, отображается количество минут потрачено на распознавание речи по модулю **АППС**.

Поле **Минут АППС** - это сумма полей **Синтеза АППС** и **Распознавания АППС.**

Поле **Ключ АД** - идентификатор ключа модуля АД клиента.

Поле **Минут АД** - поле в котором, отображается количество минут потрачено на синтез речи по модулю **АД**.

Осталось АППС - поле в котором отображается, текущий баланс по модулю АППС.

Осталось АД - поле в котором отображается, текущий баланс по модулю АД.

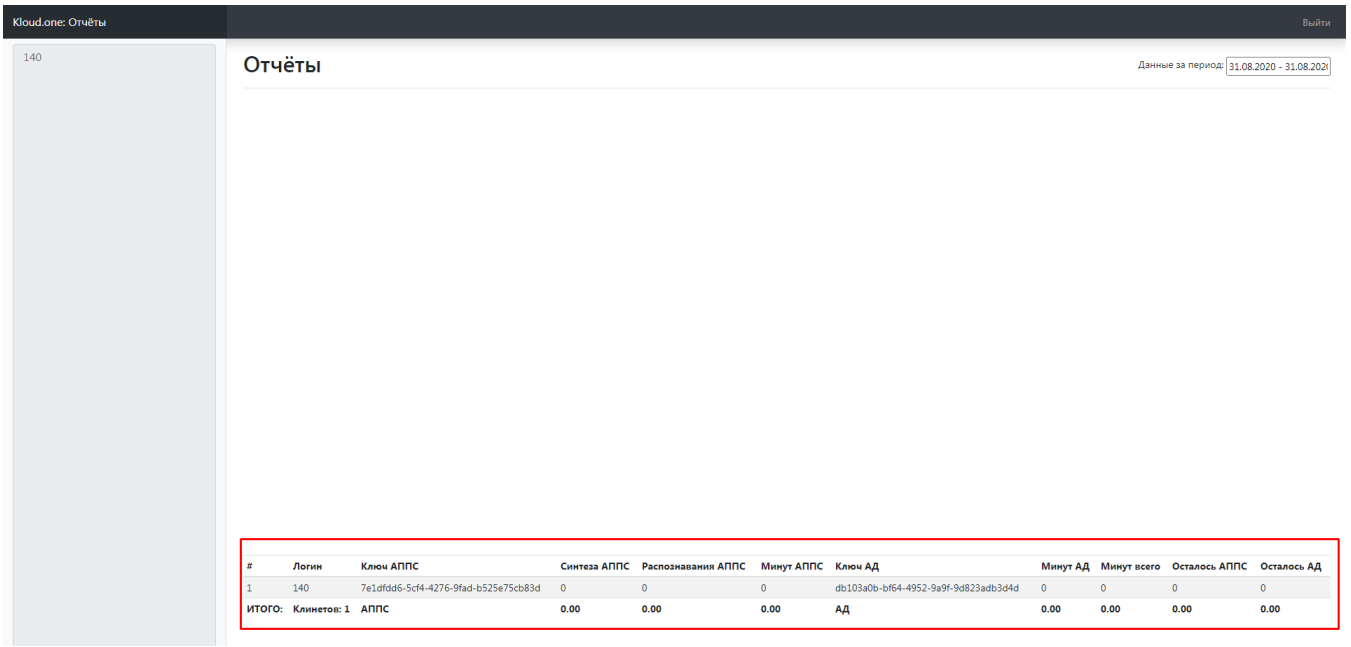


Рис. 78 Таблица с данными **по модуля АД и АППС**

3.1.4 Раздел Профиль

Раздел **Профиль** представляет собой модальное окно, в котором происходит **Смена пароля, Смена настроек sip подключения** и **Очистка базы** данных клиента.

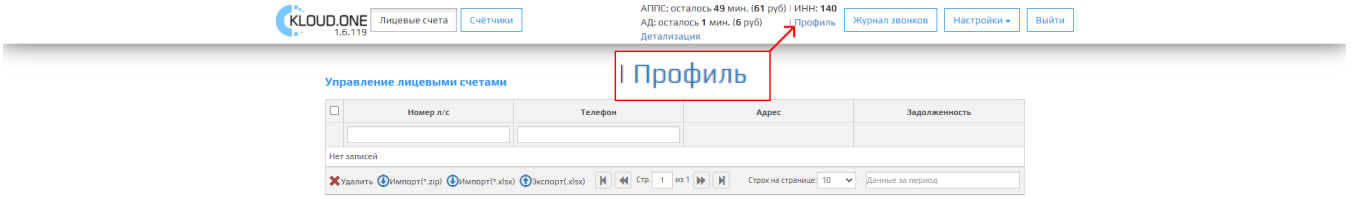


Рис. 79 Кнопка **Профиль**

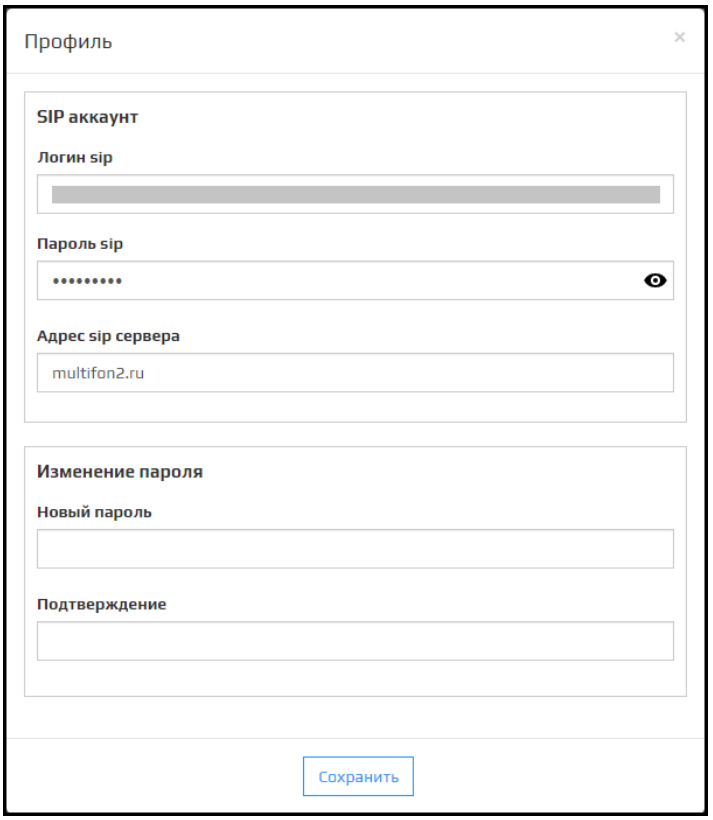


Рис. 80 Модальное окно **Профиль**

Логин Sip:

В этом поле указывается логин sip-подключения.
Для Мультфона логин это номер телефона.

Для завершения смены логина Sip нажмите на кнопку **Сохранить.**

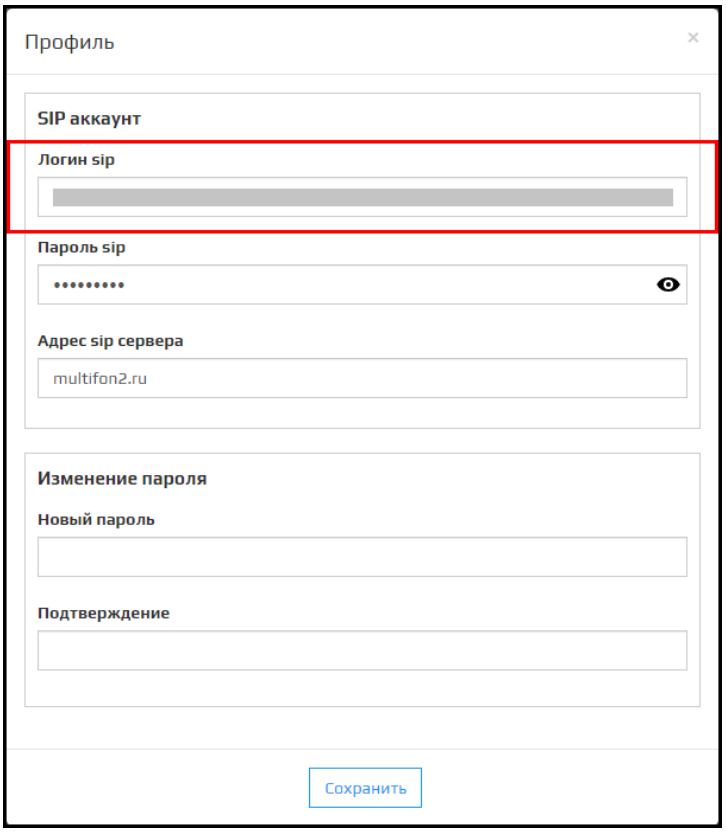
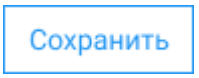


Рис. 81 Поле **Логин sip сервера**

Пароль Sip:

В этом поле указывается пароль sip-подключения.

Для завершения смены пароля Sip нажмите на кнопку **Сохранить.** 

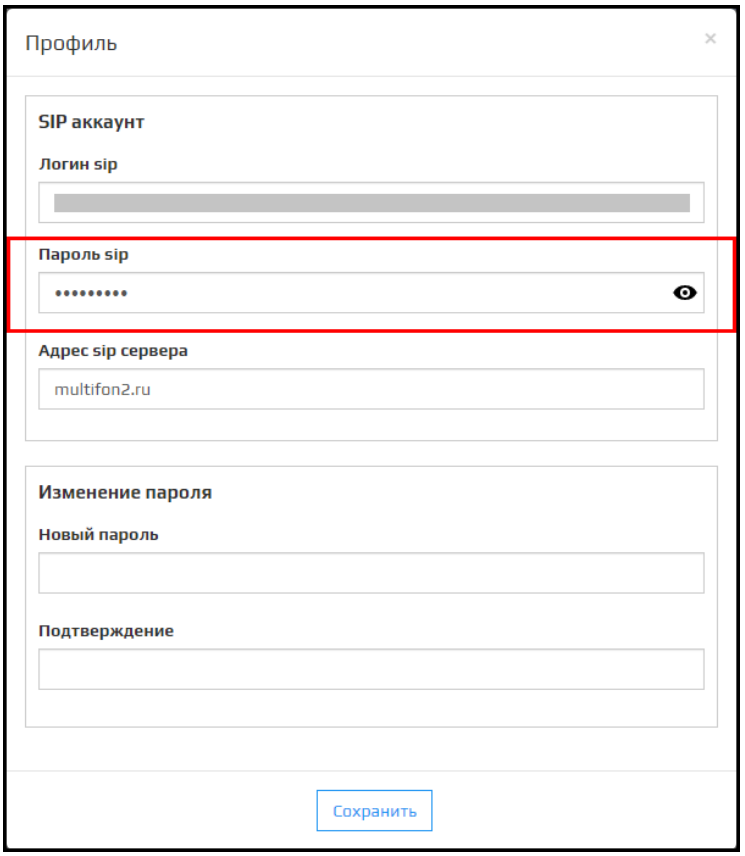
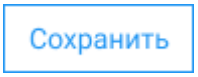


Рис. 82 Поле **Пароль sip сервера**

Адрес Sip сервера:

В этом поле указывается адрес сервера sip-подключения. Для Мультфона это **multifon2.ru**.

Для завершения смены адреса Sip сервера нажмите на кнопку **Сохранить.** 

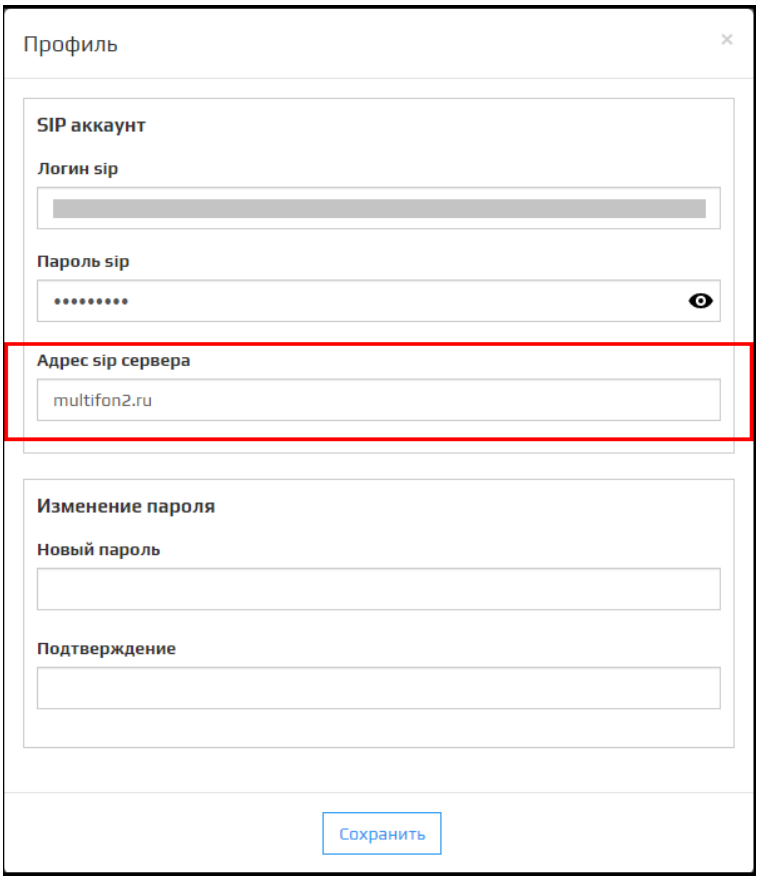


Рис. 83 Поле **Адрес sip сервера**

Новый пароль:

Поле для ввода нового пароля.

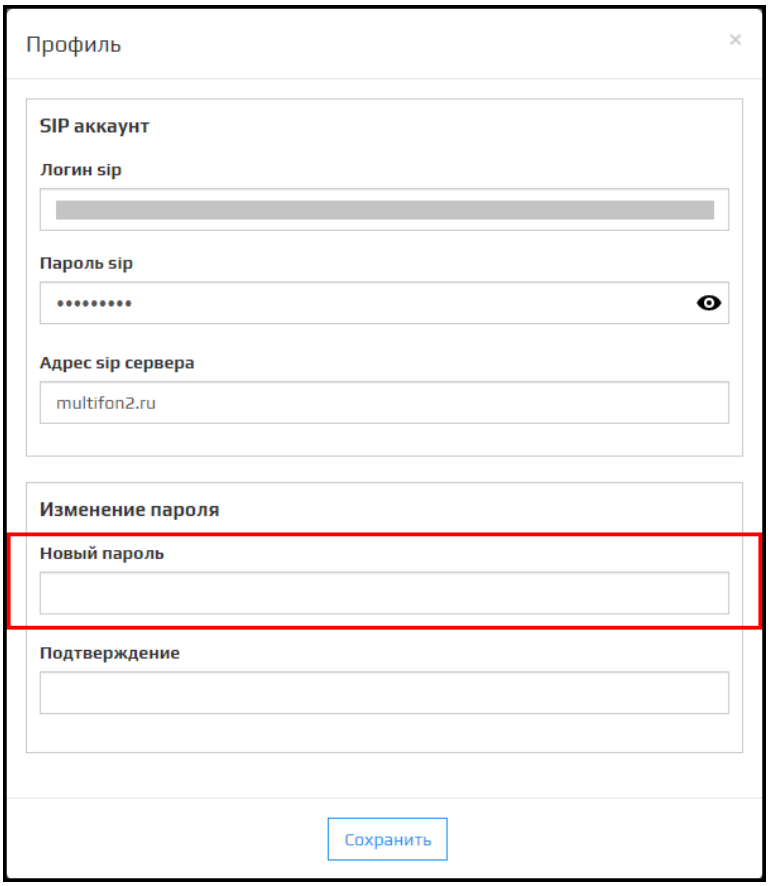


Рис. 84 Поле **Новый пароль**

Подтверждение:

Поле дублирует поле **Новый пароль** для подтверждения нового пароля.

Для завершения смены пароля нажмите на кнопку **Сохранить.** Сохранить

После успешной смены пароля откроется модальное окно **Подтвердите действие на странице**, нажмите **ОК** для закрытия модального окна.

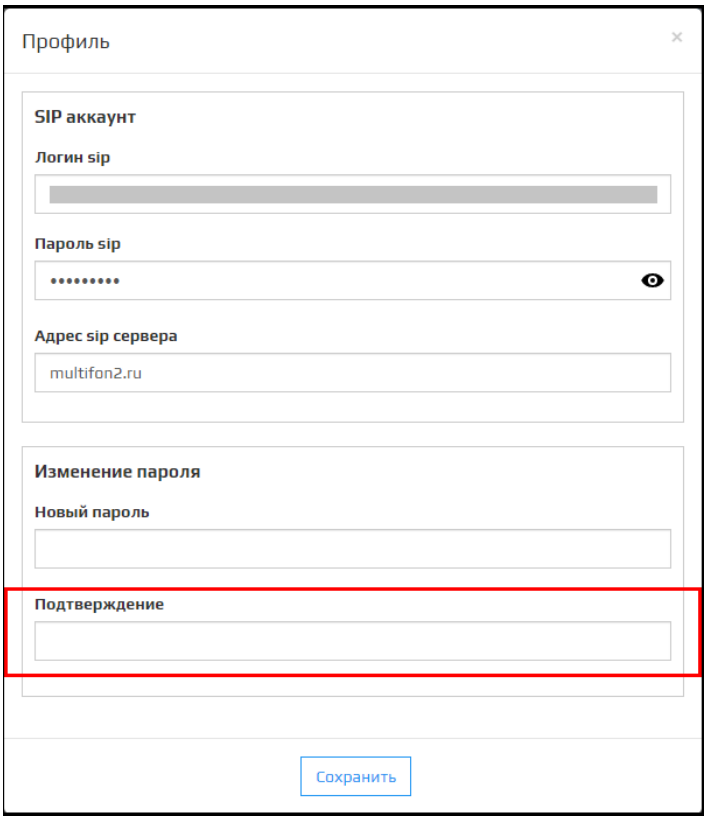


Рис. 85 Поле **Подтверждение**

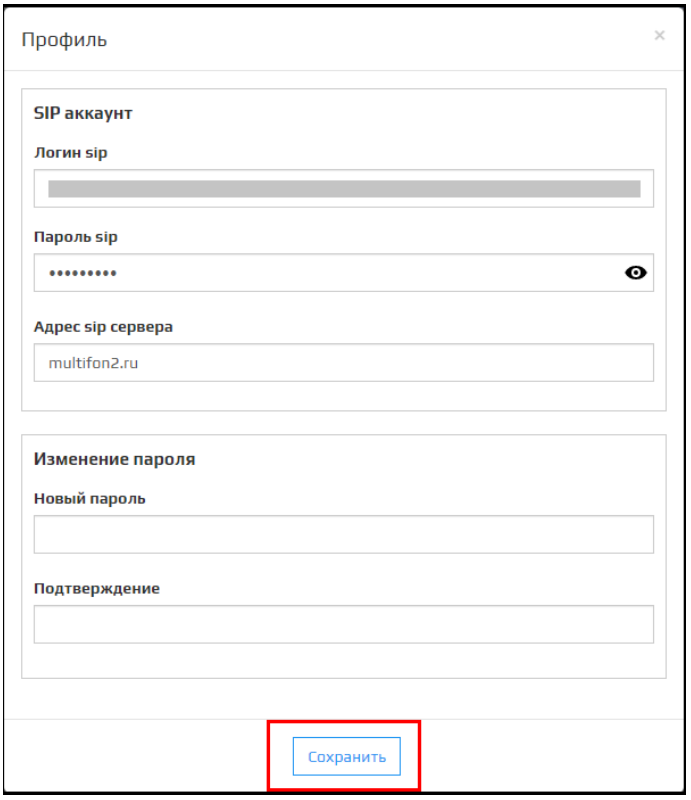


Рис. 86 Кнопка **Сохранить**

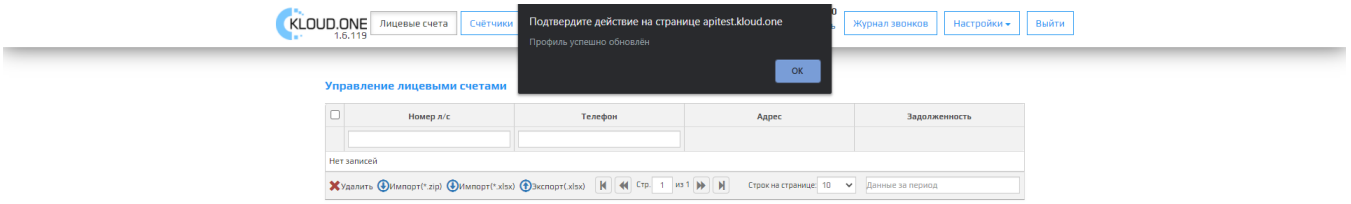


Рис. 87 Модальное окно **Подтвердите действие на странице**

3.1.5 Данные по остатку минут модулей

Раздел представляет собой **Инфопанель**, в котором показываются текущий баланс по модулей **АД** и **АППС** в минутах (в руб.) и ИНН клиента.

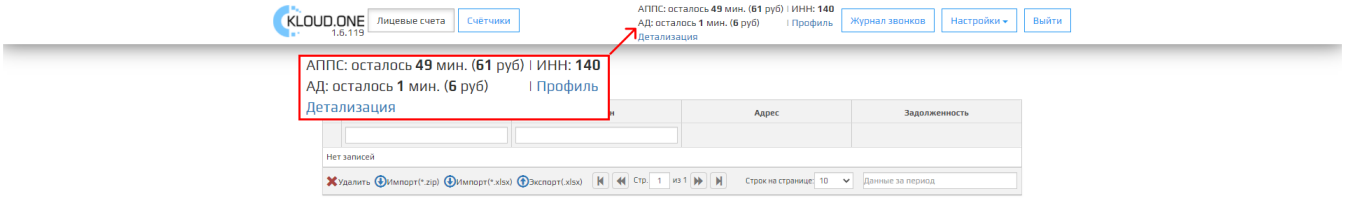


Рис. 88 Инфопанель **по модулям АД и АППС**

3.1.6 Вкладка Журнал звонков

Вкладка **Журнал Звонков** представляет собой таблицу **Журнала Звонков**, в которой отображаются данные о звонках, статусы звонков, записи звонков и файлы с записями звонков, кнопки **Экспорт** , **Экспорт кеша** , **Удалить номер из кэша** , **Панель навигации** по таблице и поле **Данные за период.**

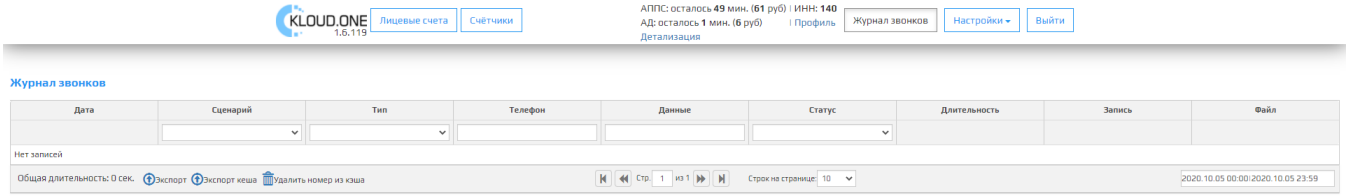


Рис. 89 Вкладка **Журнал Звонков**

3.1.6.1 Таблица Журнал звонков содержит:

Дата

В поле указывает дата и время звонка в формате **ДД.ММ.ГГГГ, ЧЧ.ММ.СС.** При нажатии надпись **Дата** включается сортировка.

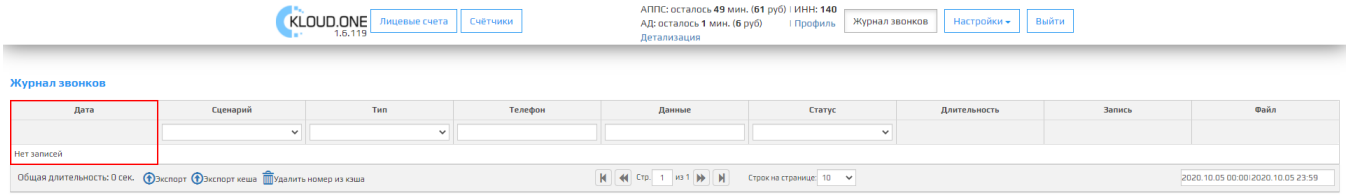


Рис. 90 Поле **Дата**

Сценарий

В поле указывается модули которые имеются у клиента. При нажатии надпись **Сценарий** включается сортировка. Имеется дополнительный выпадающий список со всеми модулями которые имеются у клиента, для поиска или сортировки.

При выборе одного из пунктов в выпадающем списке, при экспорте данные будут содержать только выбранный пункт из выпадающего списка.

При выборе двух или трех одновременно пунктов из выпадающих списков, при экспорте данные будут содержать все три выбранных пунктов из выпадающих списков.

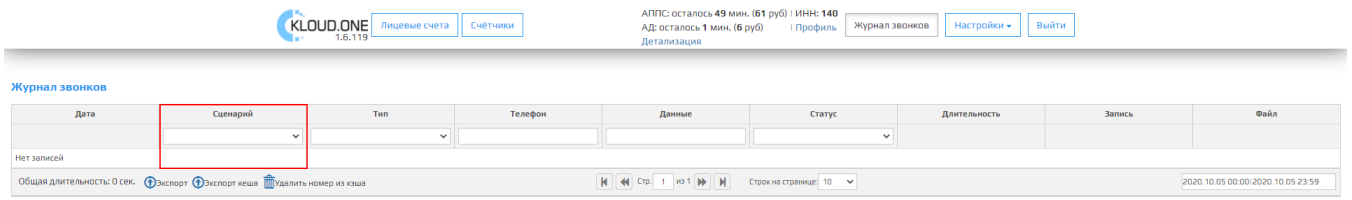


Рис. 91 Поле **Сценарий**

Тип

В поле указывается тип звонка - **все**, **исходящие** и **входящие**. При нажатии надпись **Тип** включается сортировка. Имеется дополнительный выпадающий список со всеми типами звонков (Все, исходящие, входящие) , для поиска или сортировки.

При выборе одного из пунктов в выпадающем списке, при экспорте данные будут содержать только выбранный пункт из выпадающего списка.

При выборе двух или трех одновременно пунктов из выпадающих списков, при экспорте данные будут содержать все три выбранных пунктов из выпадающих списков.

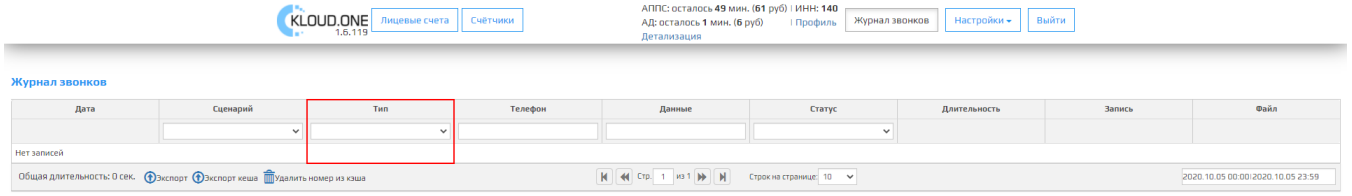


Рис. 92 Поле **Тип**

Телефон

В поле указывается номер телефона с которого звонили (Для АППС) в формате **7xxxxxxxxxx** или на который звонили (Для АД) в формате **8xxxxxxxxxx**.

При нажатии надпись **Телефон** включается сортировка. Имеется дополнительное поле для поиска конкретного номера телефона.

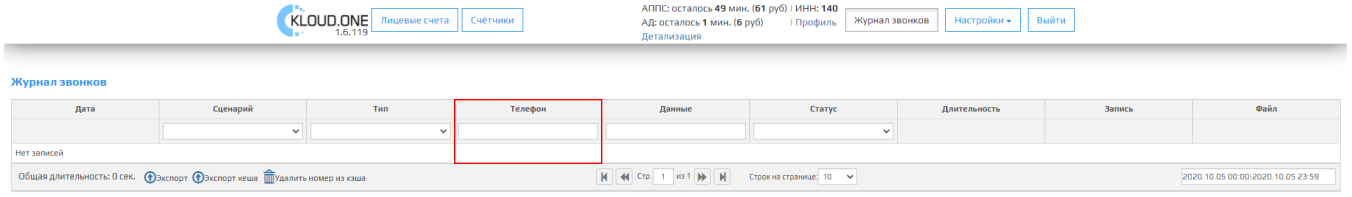


Рис. 93 Поле **Телефон**

Данные

В поле указывается данные, которые мы получаем из звонка.

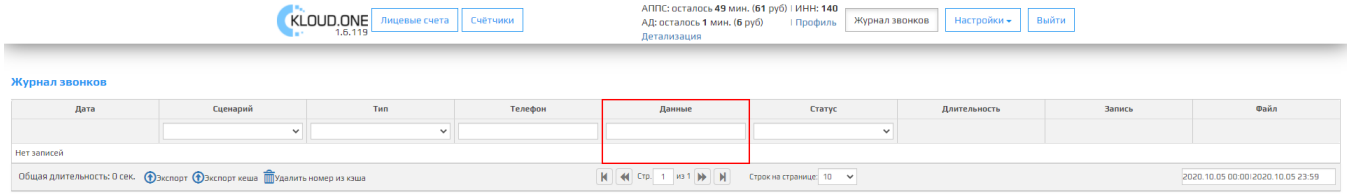


Рис. 94 Поле **Данные**

АППС:

номер лицевого счета: *л/с*;

счетчик n: *показание*;

счетчик n+1: *показание*; (если 2-ух и более тарифный счетчик)

счетчик n+2: *показание*. (если 3-ый тарифный счетчик)

АД:

№ Л/С *лицевой счет*

При нажатии надпись **Данные** включается сортировка. Имеется дополнительное поле для поиска конкретного номера лицевого счета/показания счетчика.

Статус

В поле указывается один из статусов звонков (Все,отвечен,отменен,ошибка, запуск).

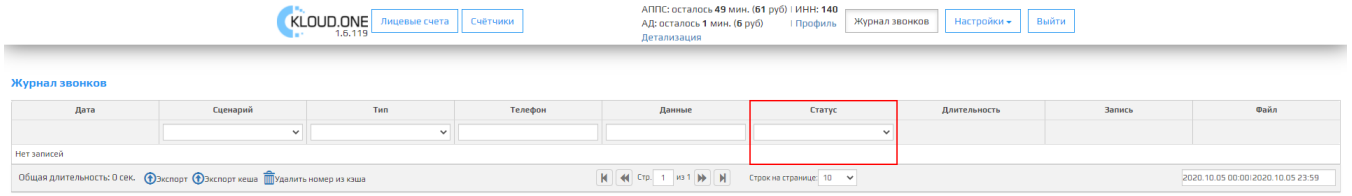


Рис. 95 Поле **Статус**

Статус **Отвечен** присваивается, когда абонент поднял трубку.

Статус **Отменен** присваивается в следующих ситуациях:

1. Когда баланс модулей АД и АППС равен 0.
2. Когда мы не могли дозвониться до абонента (Абонент не взял трубку).

Статус **Ошибка** присваивается в следующих ситуациях:

1. Номер телефона на который звонили не существует или номер записан в неправильном формате.
2. Номер телефона на который звонили временно недоступен (Нет связи, включен режим **В самолете**, уже разговаривает с кем-то).

Статус **Запуск (ожидание ответа на звонок)** - присваивается, когда человек уже поднял трубку от нашего сервиса.

При выборе одного из пунктов в выпадающем списке, при экспорте данные будут содержать только выбранный пункт из выпадающего списка.

При выборе двух или трех одновременно пунктов из выпадающих списков, при экспорте данные будут содержать все три выбранных пунктов из выпадающих списков.

Длительность

В поле указывается длина звонка в секундах.

Данные могут отличаться +-1 сек.

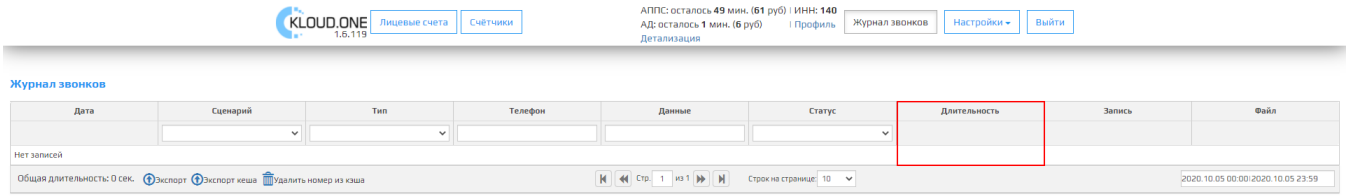


Рис. 96 Поле **Длительность**

Запись

В этом поле находится проигрыватель записи звонка. В его функции входит:

- Включение/выключение проигрывание записи.
- Пауза/Продолжить.
- Перемотка по временной шкале.
- Увеличение/Уменьшение громкости.
- Заглушить запись.
- Скачать запись в формате *wav.

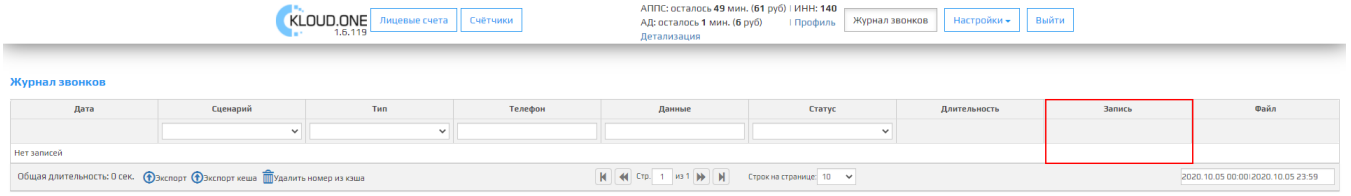


Рис. 97 Поле **Запись**

Файл

В этом поле находится кнопка **Скачать**

, при нажатии на эту кнопку скачается запись звонка в формате *wav.

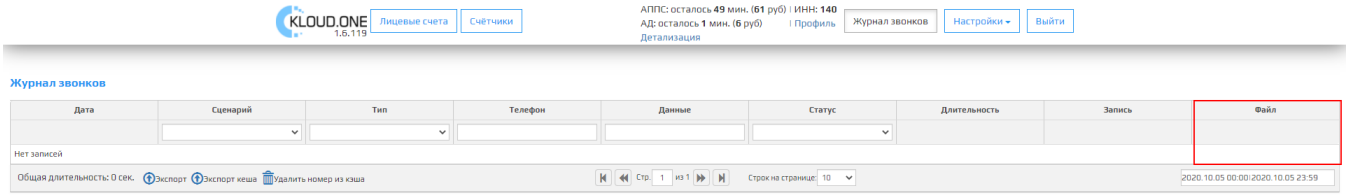


Рис. 98 Кнопка **Скачать**

Экспорт

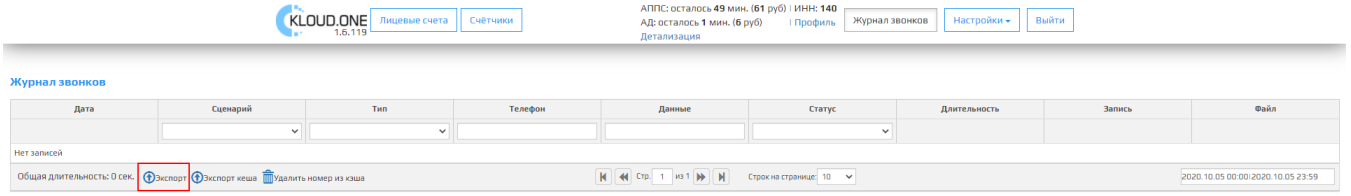


Рис. 99 Кнопка **Экспорт кеша**

После нажатия на кнопку **Экспорт** данные из таблицы экспортируются в файл ***ключ модуля*.csv**, в котором будут все данные из таблицы.

При выборе одного из пунктов в выпадающем списке, при экспорте данные будут содержать только выбранный пункт из выпадающего списка.

При выборе двух или трех одновременно пунктов из выпадающих списков, при экспорте данные будут содержать все три выбранных пунктов из выпадающих списков.

Формат экспортируемый таблицы:

Дата, время	Телефон	Сценарий	Статус	Данные	Длительность
01.01.2020, 10:10:10	89000000000	автообзвон должников	исходящие	№ Л/С 777777	22 сек

Табл. 1 Вид таблицы после экспорта

Экспорт кеша

После нажатия на кнопку **Экспорт кеша** данные экспортируются в файл ***ключ модуля*.csv**, в котором будут все данные о **привязанных лицевых счетов к номеру телефона**.

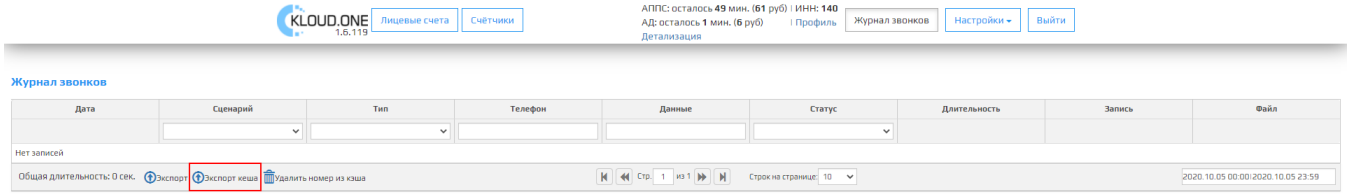


Рис. 100 Кнопка Экспорт кеша

Номер телефона	**Лицевой счет**
80000000000	0000000123
70000000000	0000000111

Табл. 2 Лицевой счет 0000000123 и 0000000111

Удалить номер из кэша

После нажатия на кнопку **Удалить номер из кэша** откроется модальное окно **Удалить номер из кэша** с полем для ввода **Номер телефона.** После ввода номера телефона и нажатии на кнопку **Удалить**, данный номер телефон удалится из базы привязанных лицевых счетов.

Привязанный номер 8 999 000 00 00 и 7 999 000 00 00 записываются как два отдельных.

Для АППС и АД один и тот же номер привязывается по разному (Для АД начиная с **8**, для АППС начиная с **7**).

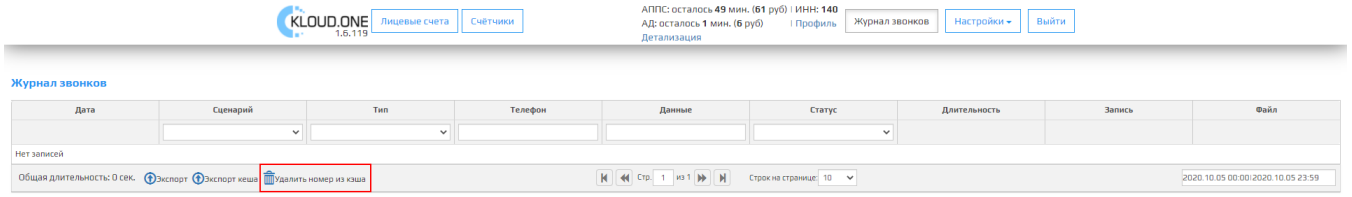


Рис. 101 Кнопка **Удалить номер из кэша**

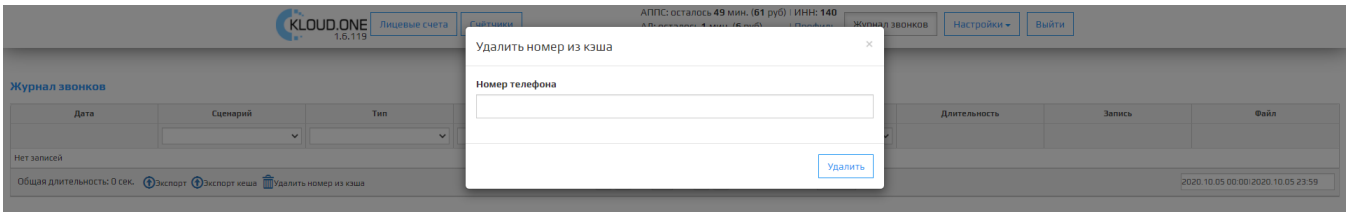


Рис. 102 Модальное окно **Удалить номер из кэша**

3.1.6.2 Панель Управления по таблице содержит:

Вернуться на первую страницу

После нажатия на кнопку **Вернуться на первую страницу** откроется 1 страница таблицы.

Тусклая кнопка означает что вы уже на первой странице или таблица всего имеет 1 страницу.

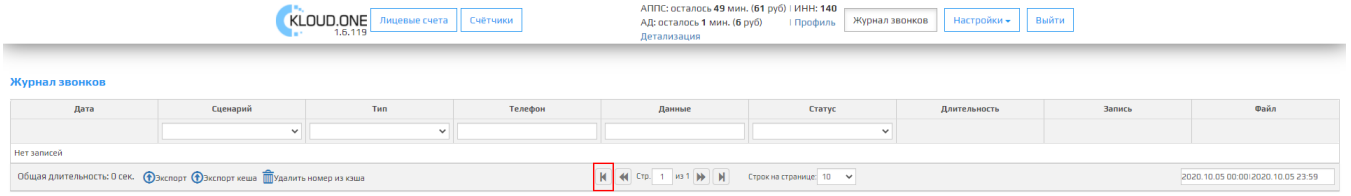


Рис. 103 Кнопка **Вернуться на первую страницу**

Вернуться на предыдущую страницу

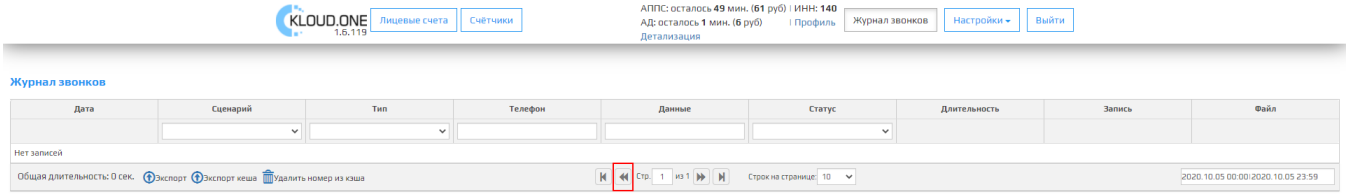


Рис. 104 Кнопка **Вернуться на предыдущую страницу**

После нажатия на кнопку **Вернуться на предыдущую страницу** откроется предыдущая страница по счету таблицы.

Тусклая кнопка означает, что вы уже на первой странице или таблица всего имеет 1 страницу.

Стр.

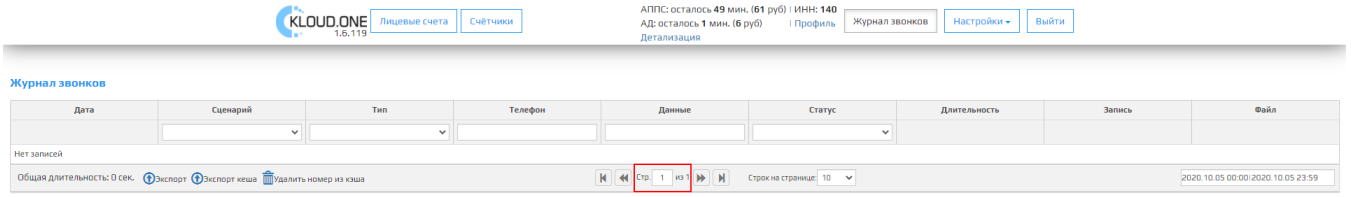


Рис. 105 Поле **Стр.**

Поле **Стр**. отображает количество страниц таблицы, этот параметр связан с **параметром Строк на странице**, чем больше строк на странице, тем меньше страниц в таблице.

Перейти на следующую страницу

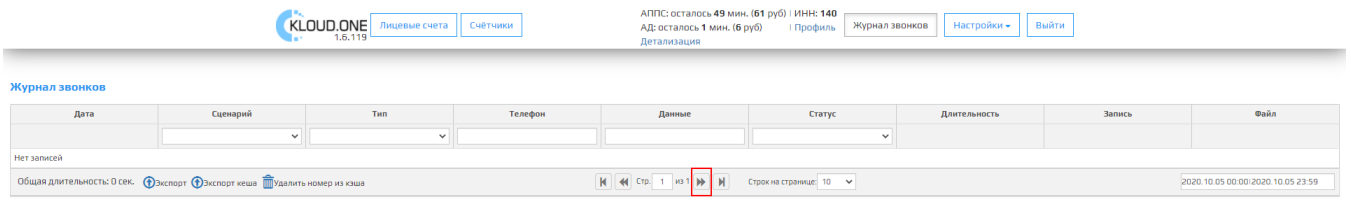


Рис. 106 Кнопка **Перейти на следующую страницу**

После нажатия на кнопку **Перейти на следующую страницу** откроется следующая страница по счету таблицы.

Тусклая кнопка означает, что открыта последняя страница или таблица всего имеет 1 страницу.

Перейти на последнюю страницу

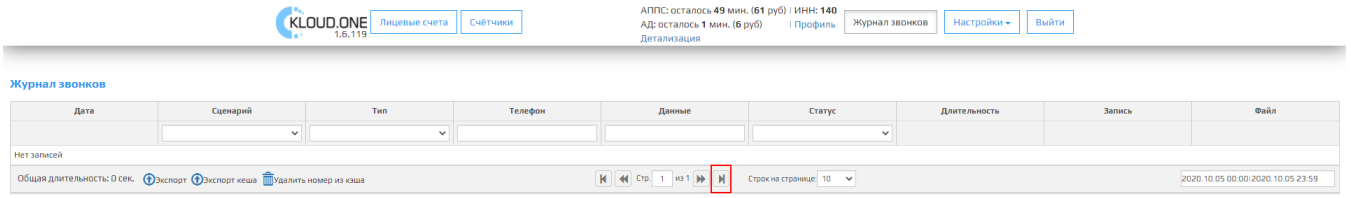


Рис. 107 Кнопка **Перейти на последнюю страницу**

После нажатия на кнопку **Перейти на последнюю страницу** откроется последняя страница таблицы.

Тусклая кнопка означает что вы уже на последней странице или таблица всего имеет 1 страницу.

Строк на странице

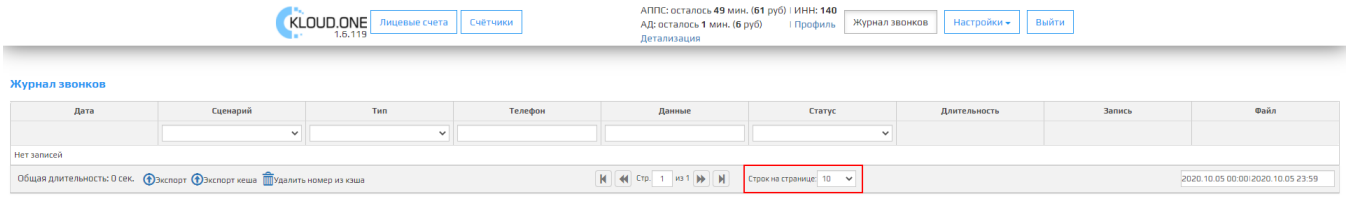


Рис. 108 Поле **Строк на странице**

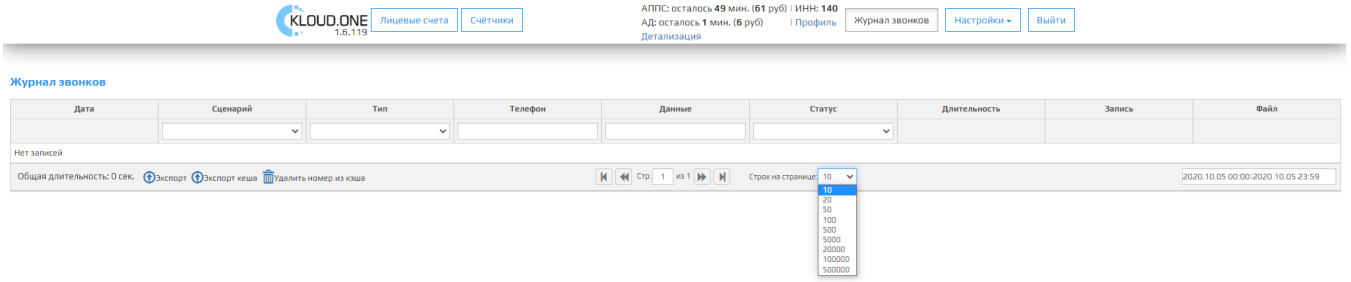


Рис. 109 Выпадающий список **Строк на странице**

Поле **Строк на странице** отображает количество строк в таблице, из выпадающего списка можем выбрать одно из несколько значений: 10, 20, 50, 100, 200, 500, 5000, 20000, 1000000, 5000000 .

Это поле связано с **полем Стр.**, чем больше строк на странице, тем меньше страниц в таблице.

3.1.7 Вкладка Настройки

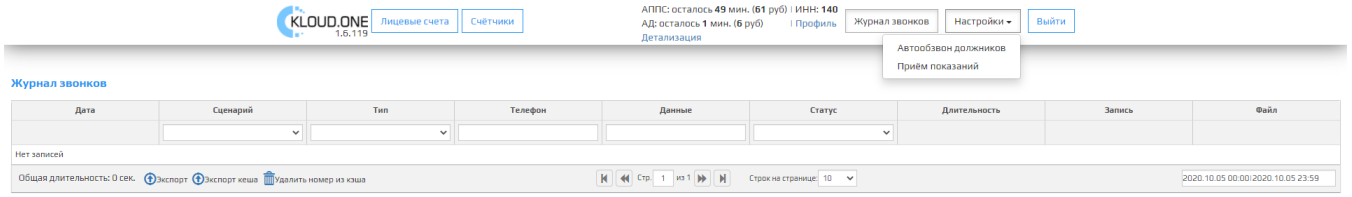


Рис. 110 Выпадающий список **модулей АД и АППС**

Вкладка **Настройки** представляет собой выпадающий список модулей, который подключил клиент.

После выбора модуля открывается модальное окно, в котором находятся настройки фраз сценария и параметры сценария.

3.1.7.1 Автообзвон должников

Автообзвон должников или **АД**- один из модулей платформы Kloud.One, отвечающий за напоминание абонентам о внесении платы.

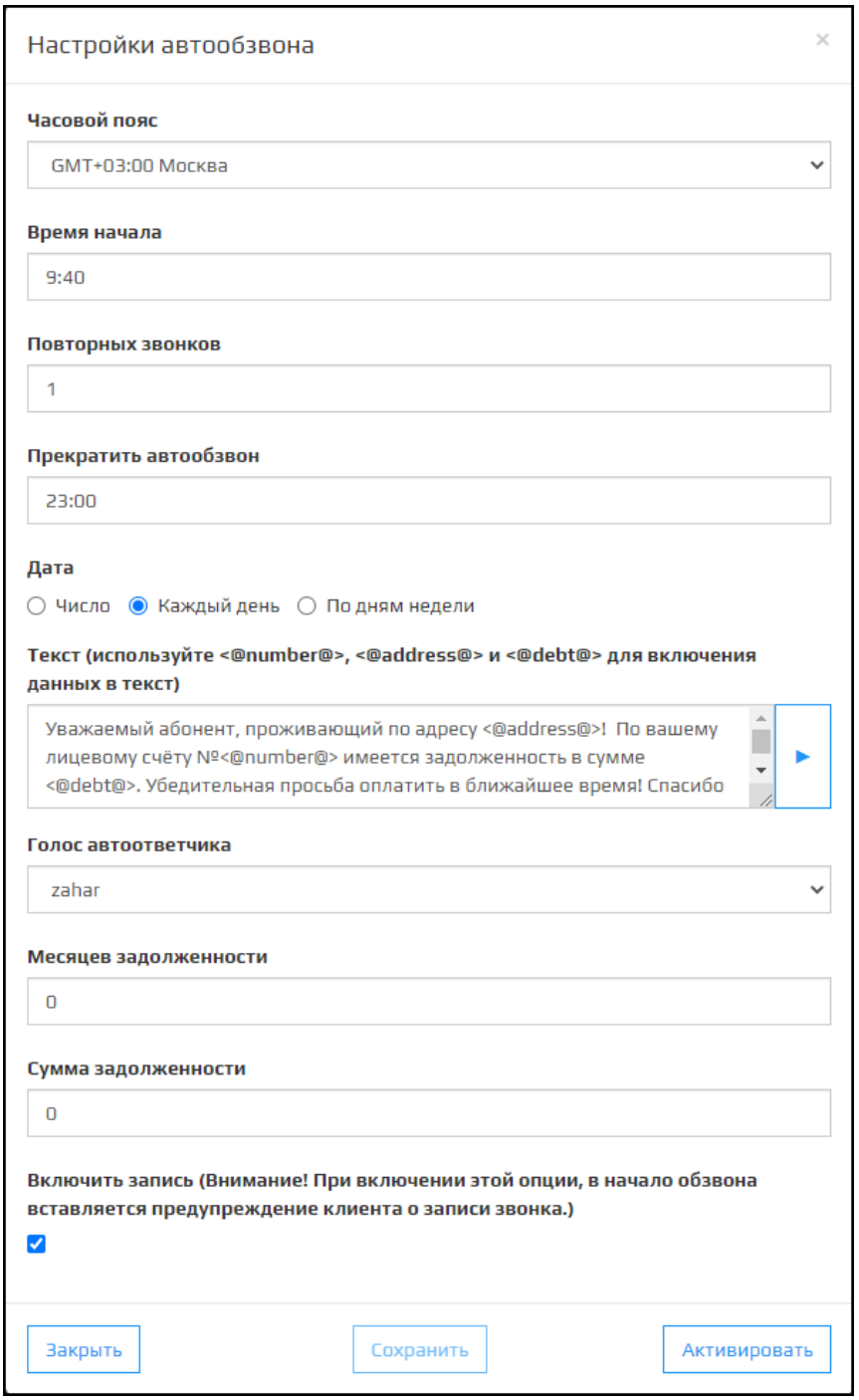


Рис. 111 Модальное окно **Настройки автообзвона** по умолчанию

Поле Часовой пояс

Поле Часовой пояс отвечает за время начала автообзвона должников, изменении часового пояса, время ставится по тому часовому поясу, который выбран в настройках.

Параметр связан с временем начала автообзвона в модуле **АД.**

После изменения этого параметра рекомендуем ненадолго ~1 минута включить и выключить модуль АД.

После регистрации нового клиента этот параметр по умолчанию равен **GMT+03.00 Москва.**

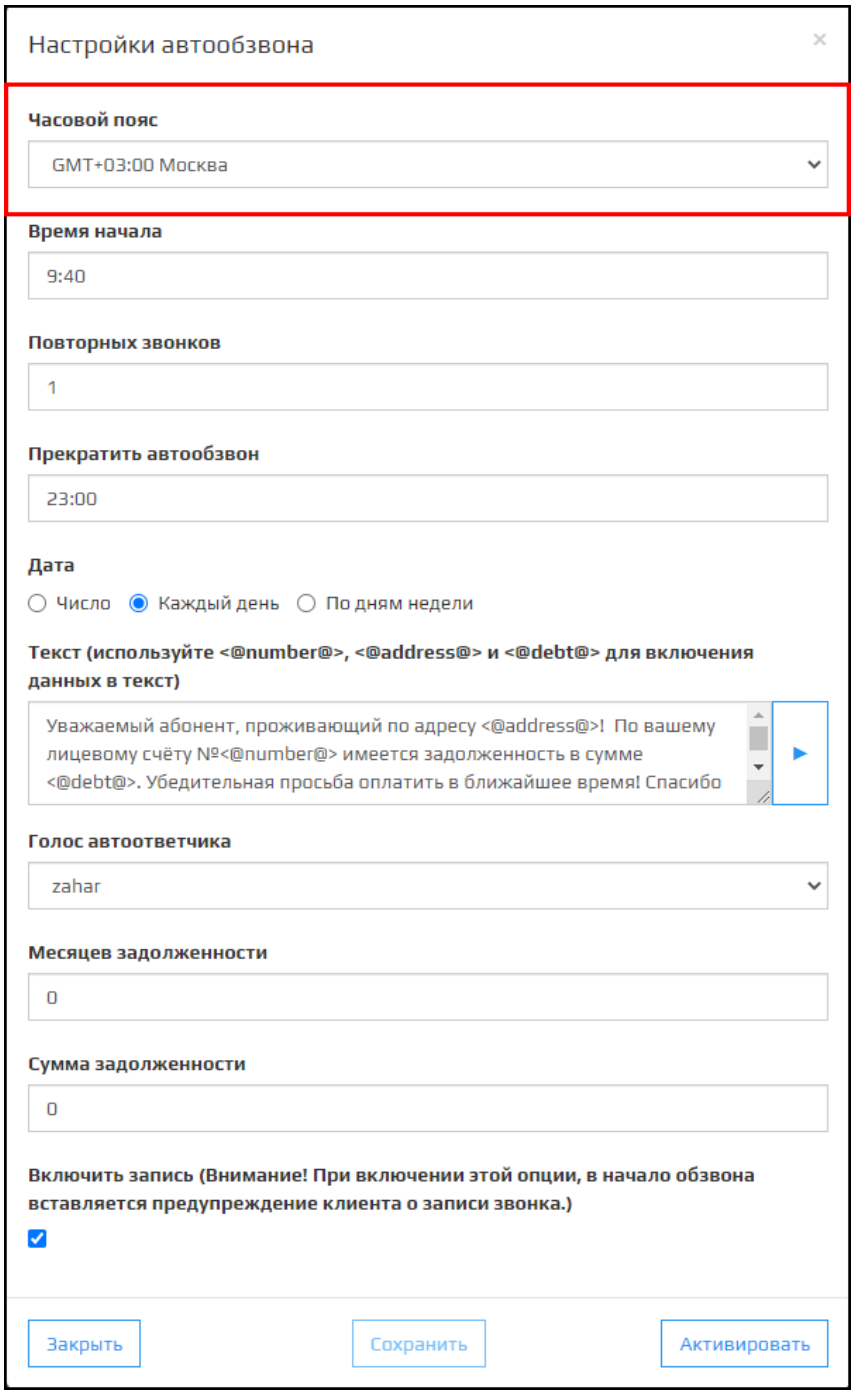


Рис. 112 Поле **Часовой пояс**

Поле Время Начала

В этом полем указывается время начала автообзвона в 24-часовом формате. Например: 15:45.

По умолчанию время **GMT+3 Москва.**

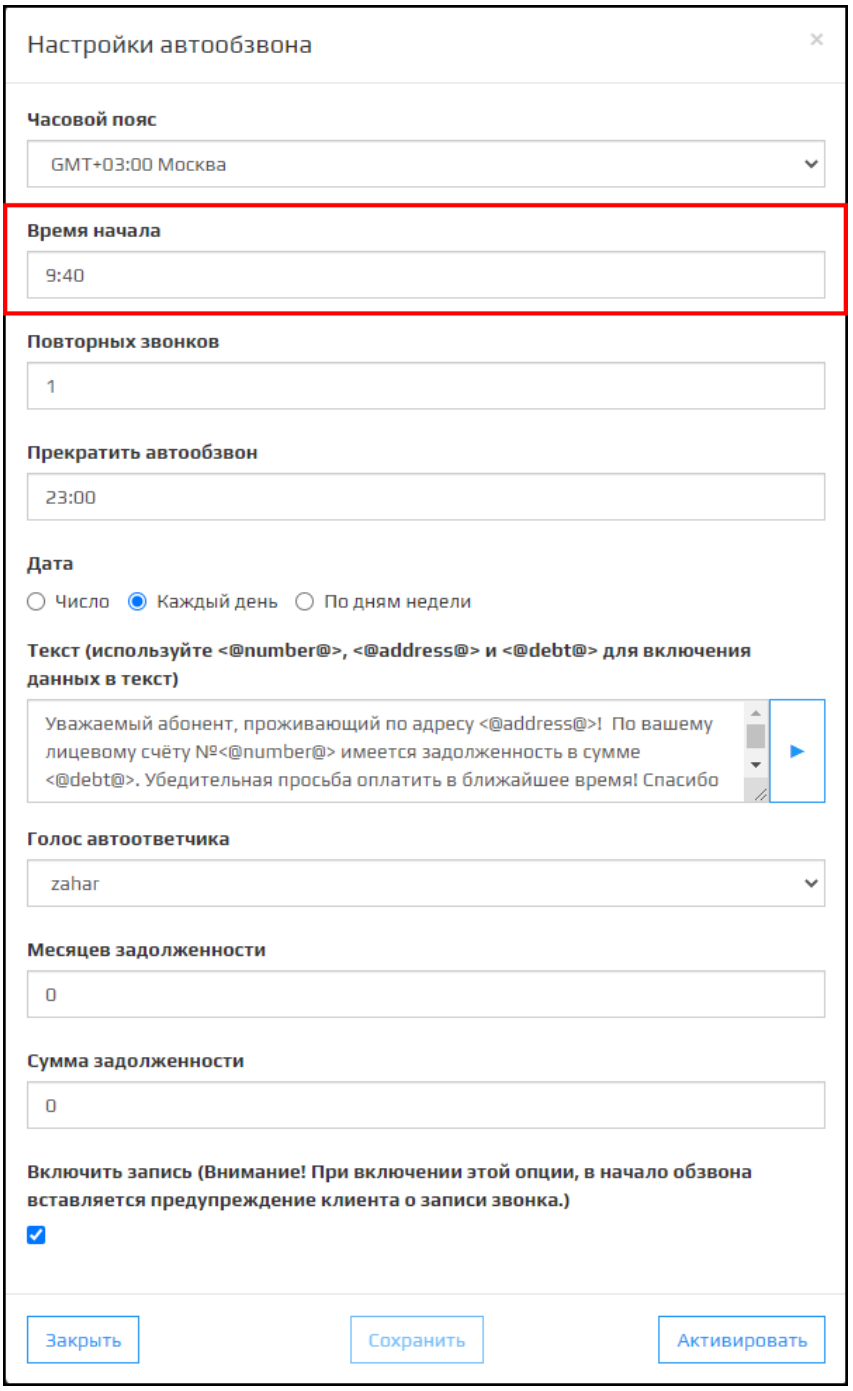


Рис. 113 Поле **Часовой пояс**

Поле Повторных звонков

В этом полем указывается количество повторных звонков.

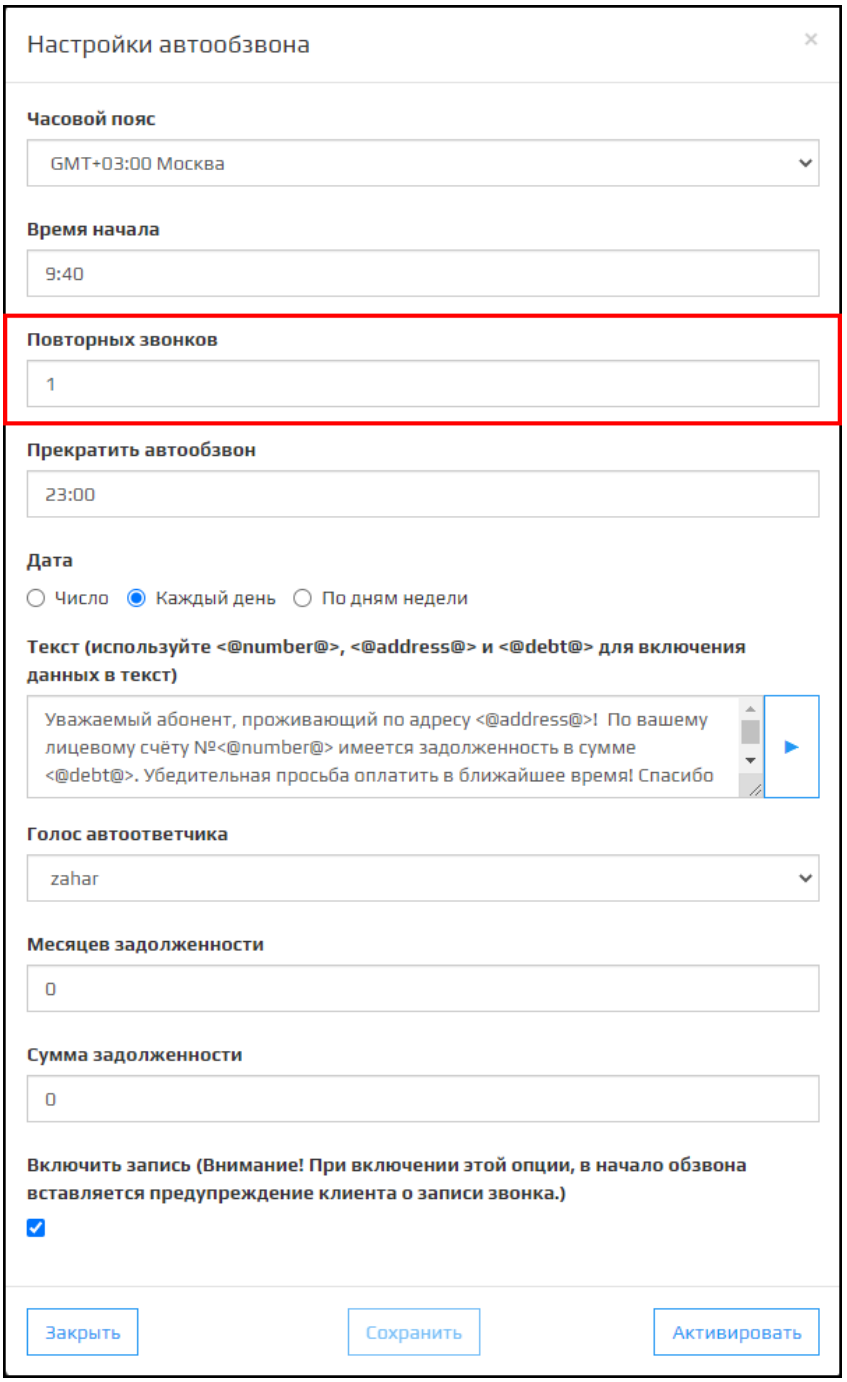


Рис. 114 Поле **Повторных звонков**

Поле Прекратить автообзвон

В этом полем указывается время конца автообзвона в 24-часовом формате. Например: 15:45.

По умолчанию время **GMT+3 Москва.**

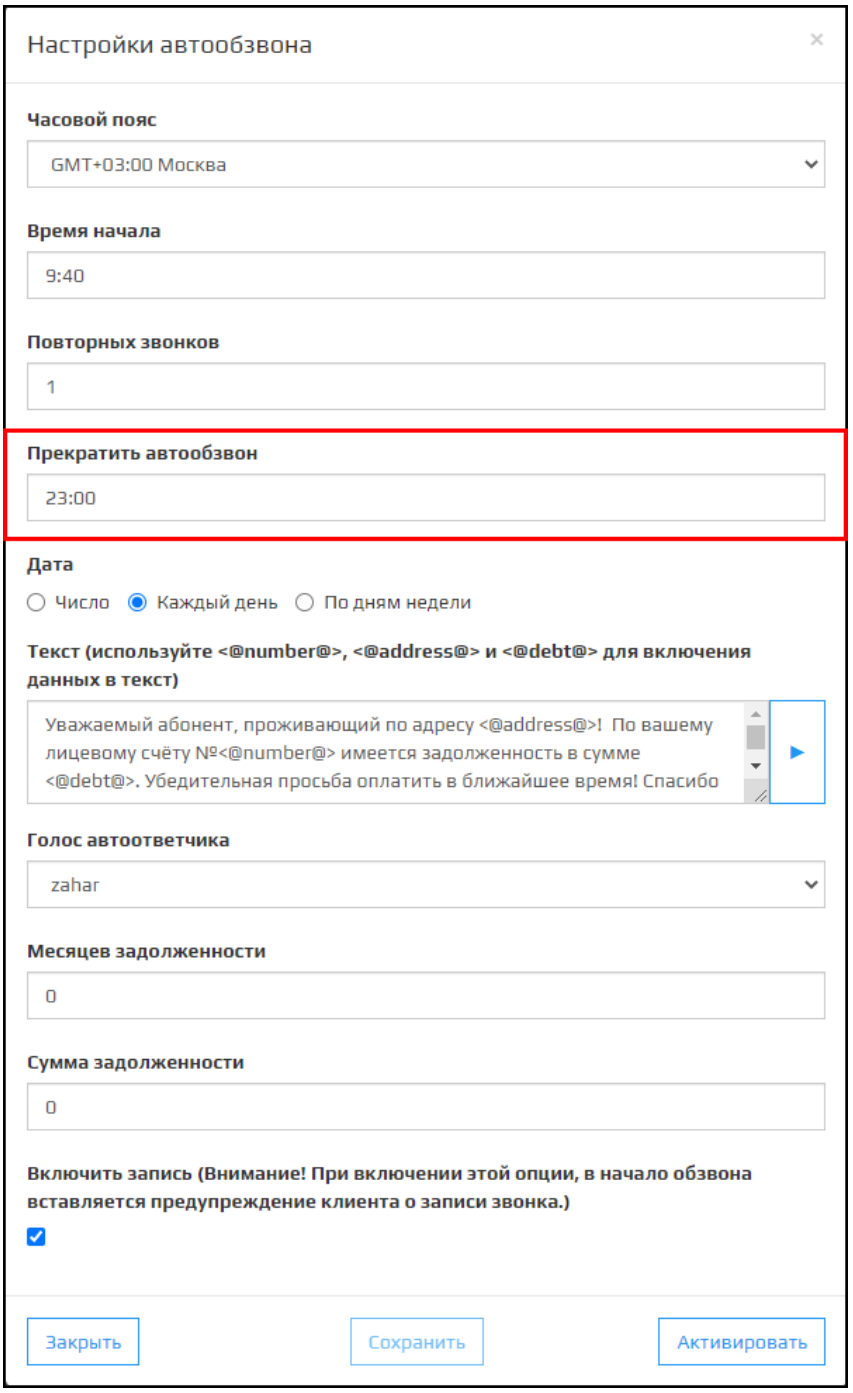


Рис. 115 Поле **Повторных звонков**

Переключатель Дата

Имеет три состояния: **Число, Каждый день, По дням неделя:**

При выборе **Число** (Рис.106), появляется поле для ввода даты. При нажатии на поле для откроется модальное окно в виде календаря.

Число записывается в формате **ДД.ММ.ГГ.**

Настройки автообзвона

Часовой пояс

GMT+03:00 Москва

Время начала

9:40

Повторных звонков

1

Прекратить автообзвон

23:00

Дата

○ Число ◉ Каждый день ○ По дням недели

Текст (используйте <@number@>, <@address@> и <@debt@> для включения данных в текст)

Уважаемый абонент, проживающий по адресу <@address@>! По вашему лицевому счёту №<@number@> имеется задолженность в сумме <@debt@>. Убедительная просьба оплатить в ближайшее время! Спасибо

Голос автоответчика

zahar

Месяцев задолженности

0

Сумма задолженности

0

Включить запись (Внимание! При включении этой опции, в начало обзвона вставляется предупреждение клиента о записи звонка.)

☑

Закрыть | Сохранить | Активировать

Рис. 116 Выбрали **Число**

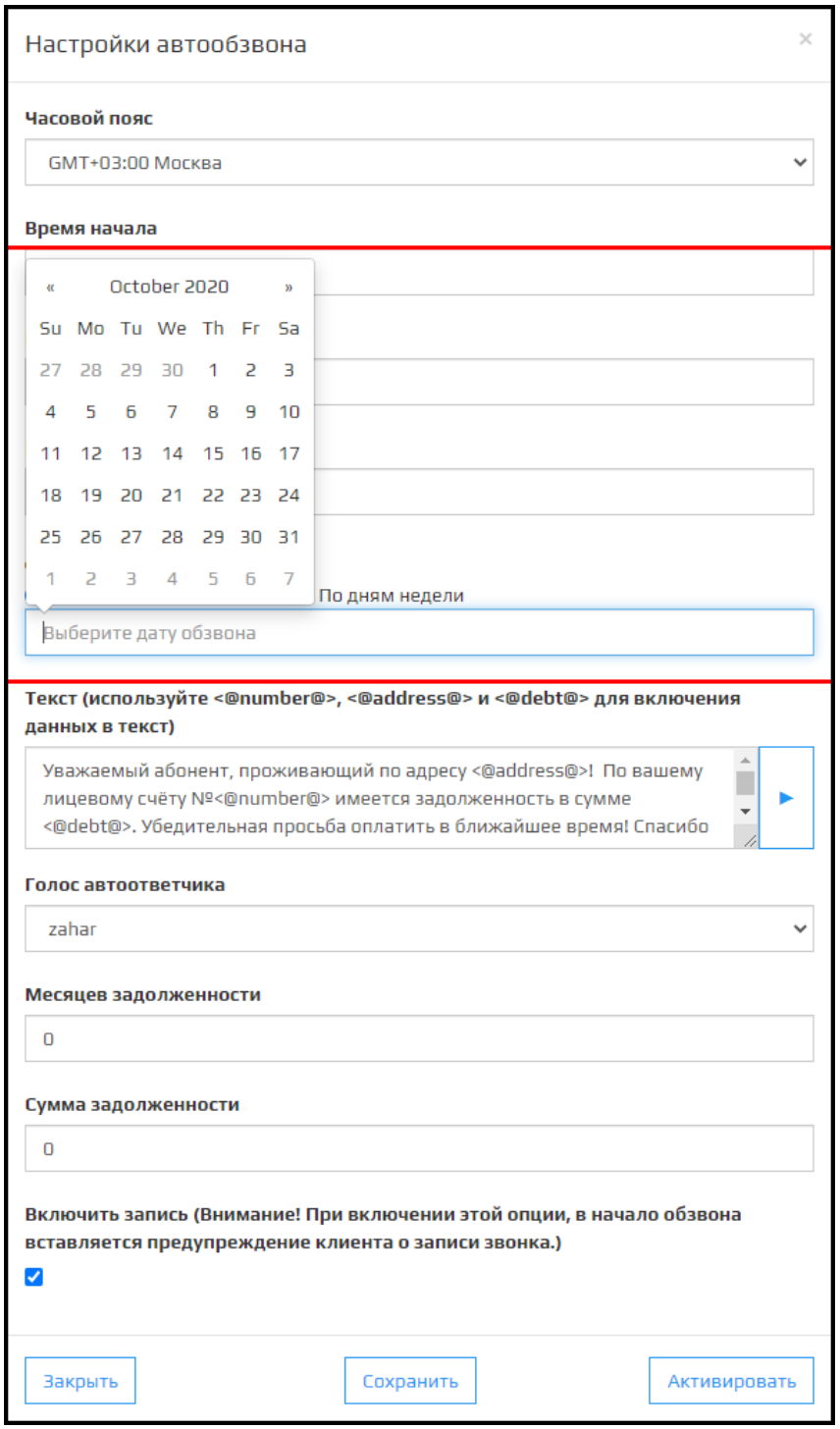


Рис. 117 После нажатия на поле ввода **открылся календарь**

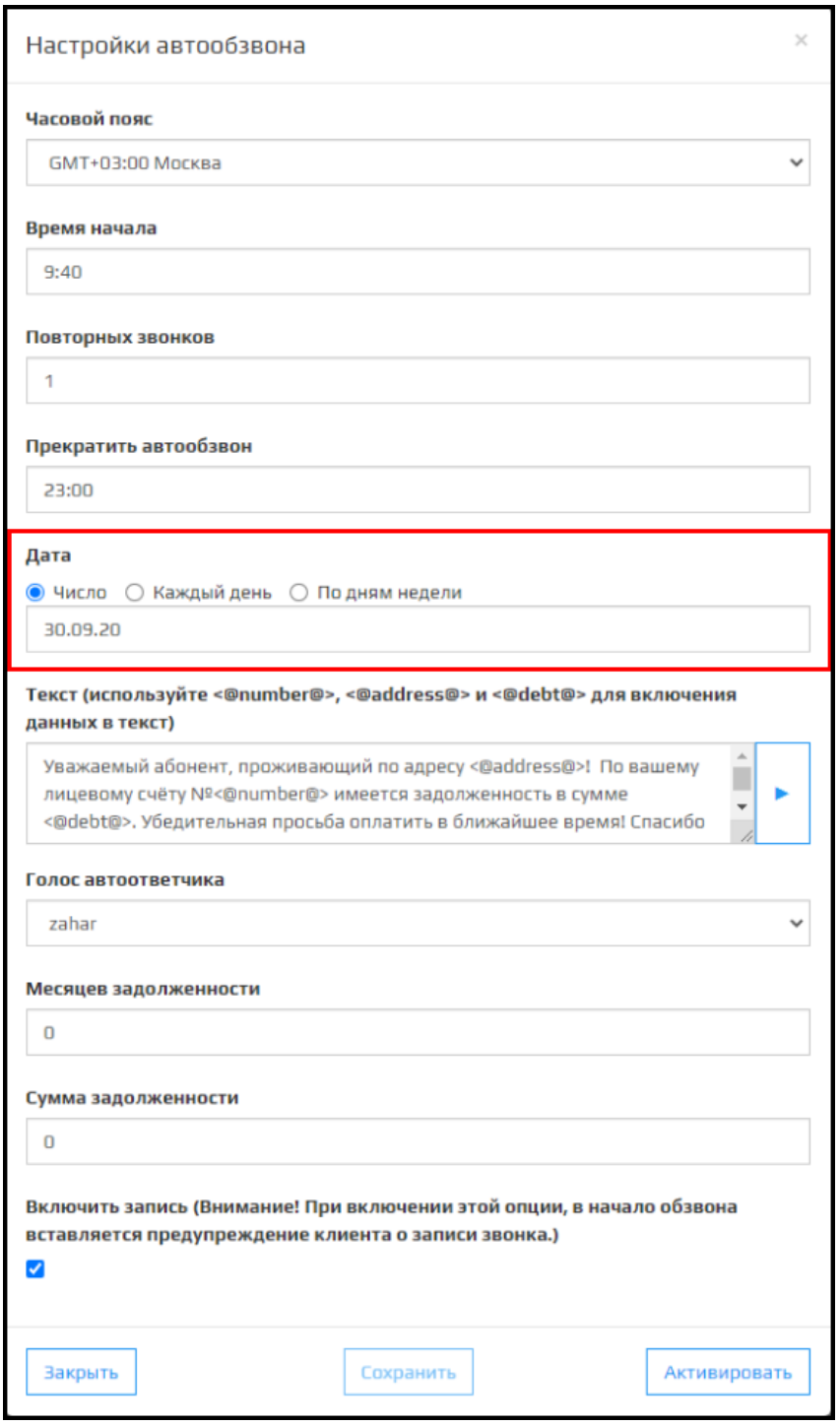


Рис. 118 Выбрали **30 сентября**

При выборе **Каждый день** автообзвон будет запускаться ежедневно согласно полям **Время начала** и **Прекратить автообзвон**.

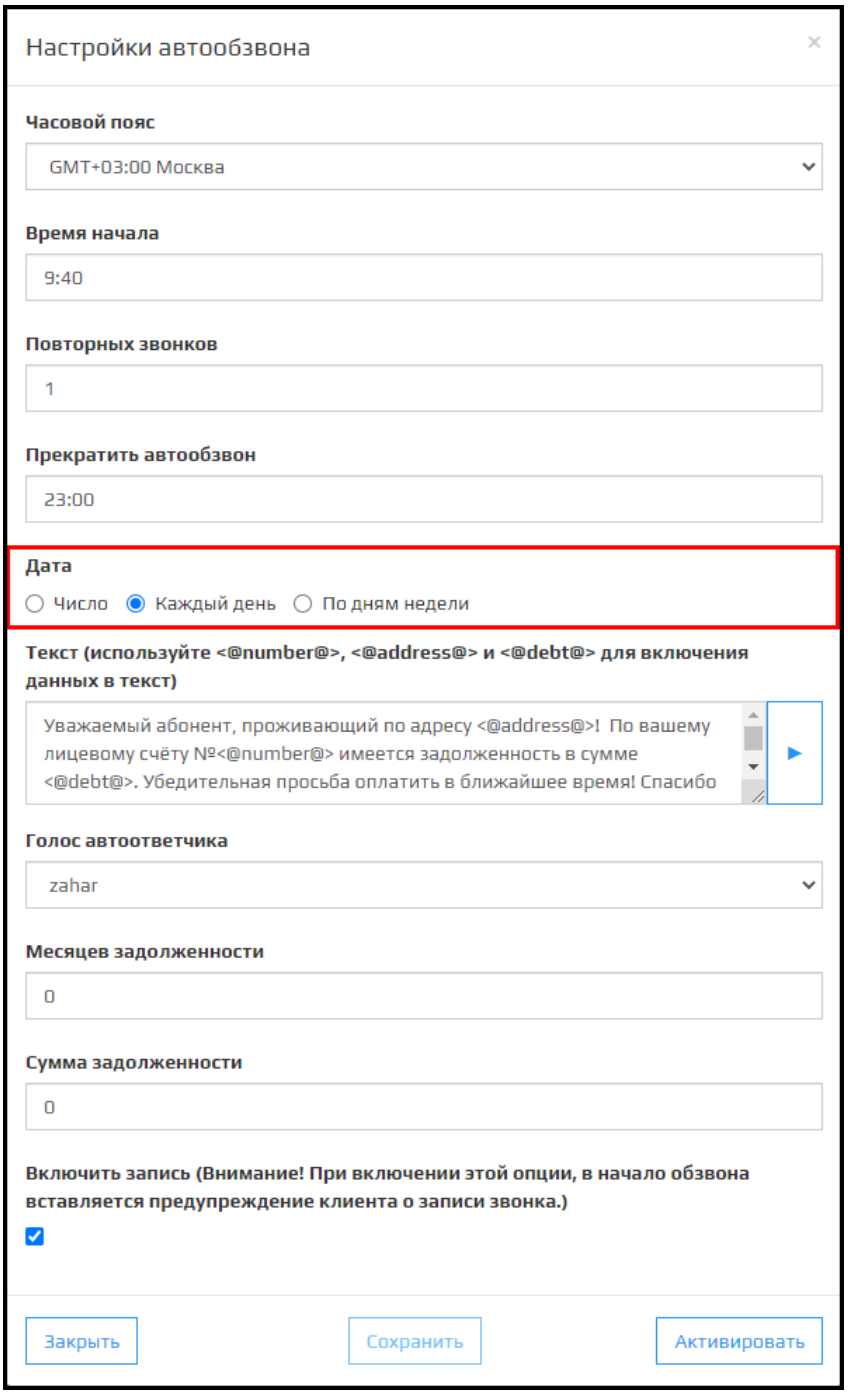


Рис. 119 Выбрали **Каждый** день

При выборе **По дням недели**, появляется список дней недели с флажком.

Настройки автообзвона

Часовой пояс

GMT+03:00 Москва

Время начала

9:40

Повторных звонков

1

Прекратить автообзвон

23:00

Дата

Число Каждый день По дням недели

Понедельник
Вторник
Среда
Четверг
Пятница
Суббота
Воскресенье

Текст (используйте <@number@>, <@address@> и <@debt@> для включения данных в текст)

лицевому счёту №<@number@> имеется задолженность в сумме <@debt@>. Убедительная просьба оплатить в ближайшее время! Спасибо и До свидание.

Голос автоответчика

zahar

Месяцев задолженности

0

Сумма задолженности

0

Включить запись (Внимание! При включении этой опции, в начало обзвона вставляется предупреждение клиента о записи звонка.)

Закрыть Сохранить Активировать

Рис. 120 Выбрали **По дням недели**

Текст

В этом поле указывает сообщение, которое будет синтезироваться голосом автоответчика для абонента.

Имеется кнопка ▶, чтобы прослушать как будет звучать сообщение учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

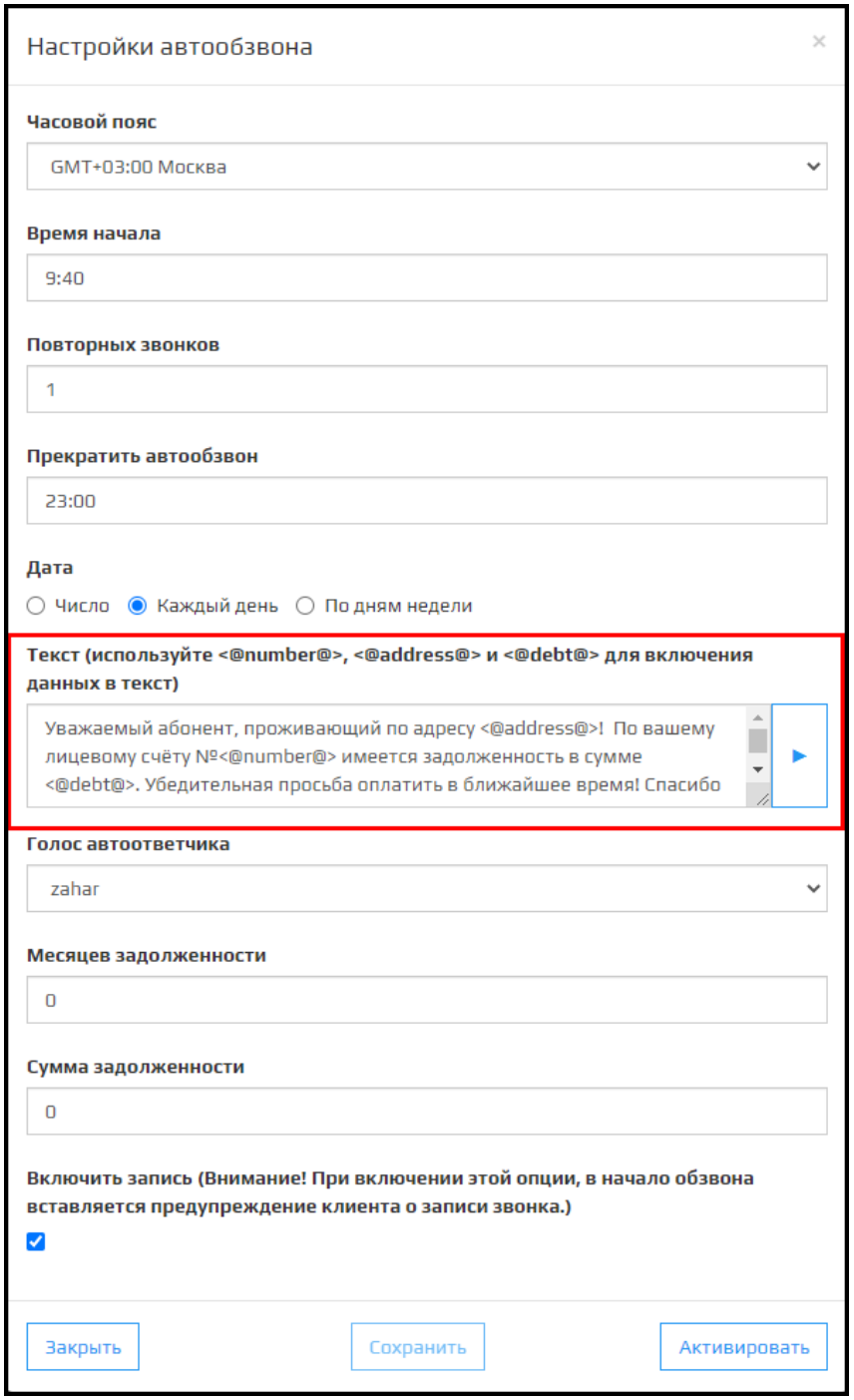


Рис. 121 Поле **Текст**

Присутствуют команды <@number@>, <@address@> и <@debt@>:

<@number@> при использовании данной команды в поле **Текст** будет произносится **Номер лицевого счета** из таблицы **Управление лицевыми счетами**.

<@address@> при использовании данной команды в поле **Текст** будет произносится **Адрес** из таблицы **Управление лицевыми счетами**.

<@debt@> при использовании данной команды в поле **Текст** будет произносится **Задолженность** из таблицы **Управление лицевыми счетами**.

Выпадающий список Голос Автоответчик

В модуле АД имеется 5 голосов для автоответчика: **Jane**, **Oksana**, **Omazh**, **Zahar**, **Ermil**. Голоса отличаются по полу, тембру и скорость произнесения речи.

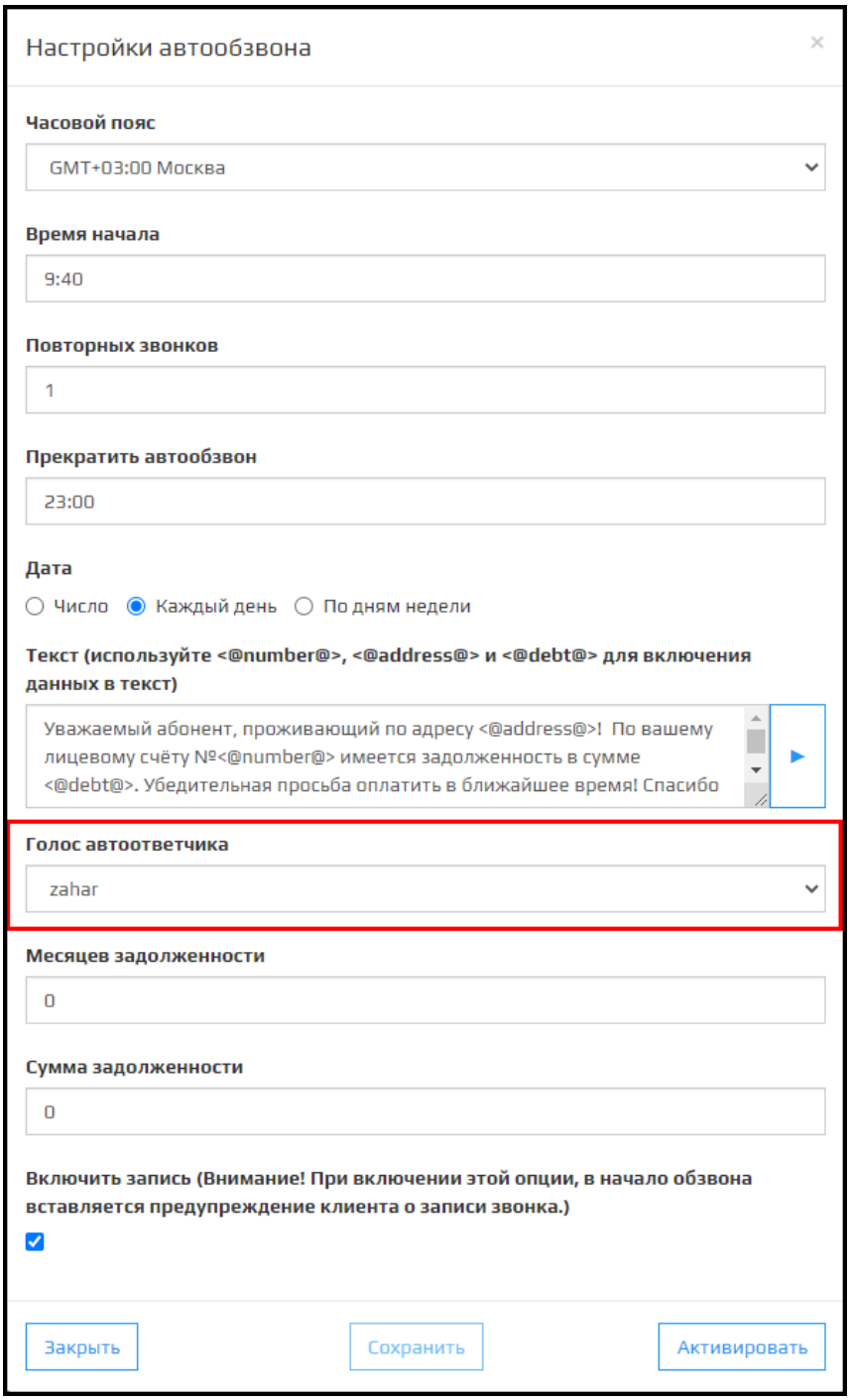


Рис. 122 Выпадающий список **Голос Автоответчика**

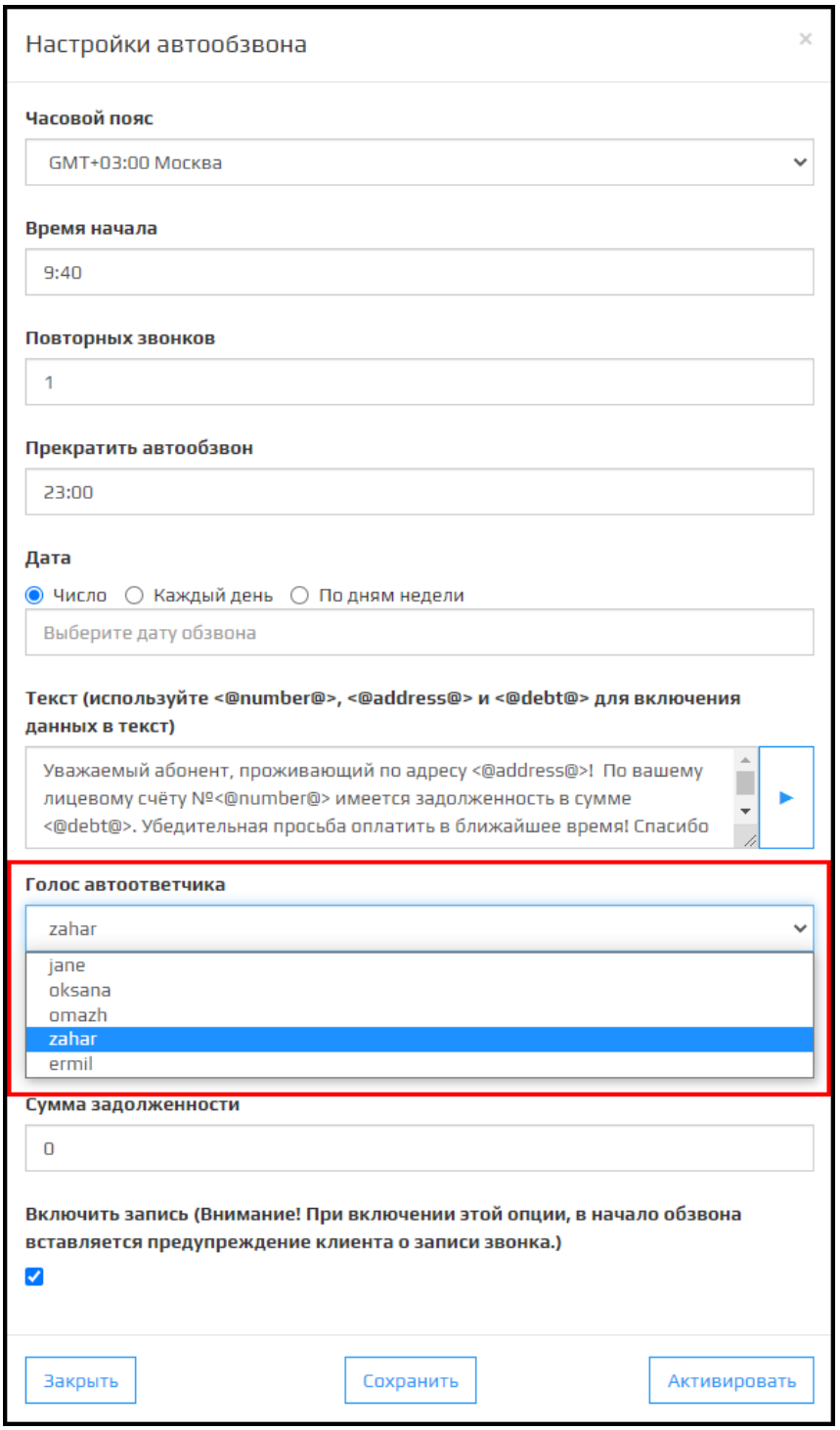


Рис. 123 Все **Голоса Автоответчика**

По умолчанию стоит голос **Zahar**.

При изменении Голоса автоответчика, голос также изменится для модуля АППС (Если он подключен).

Месяцев задолженности

В этом поле указывается количество месяцев задолженности в формате ***число***.

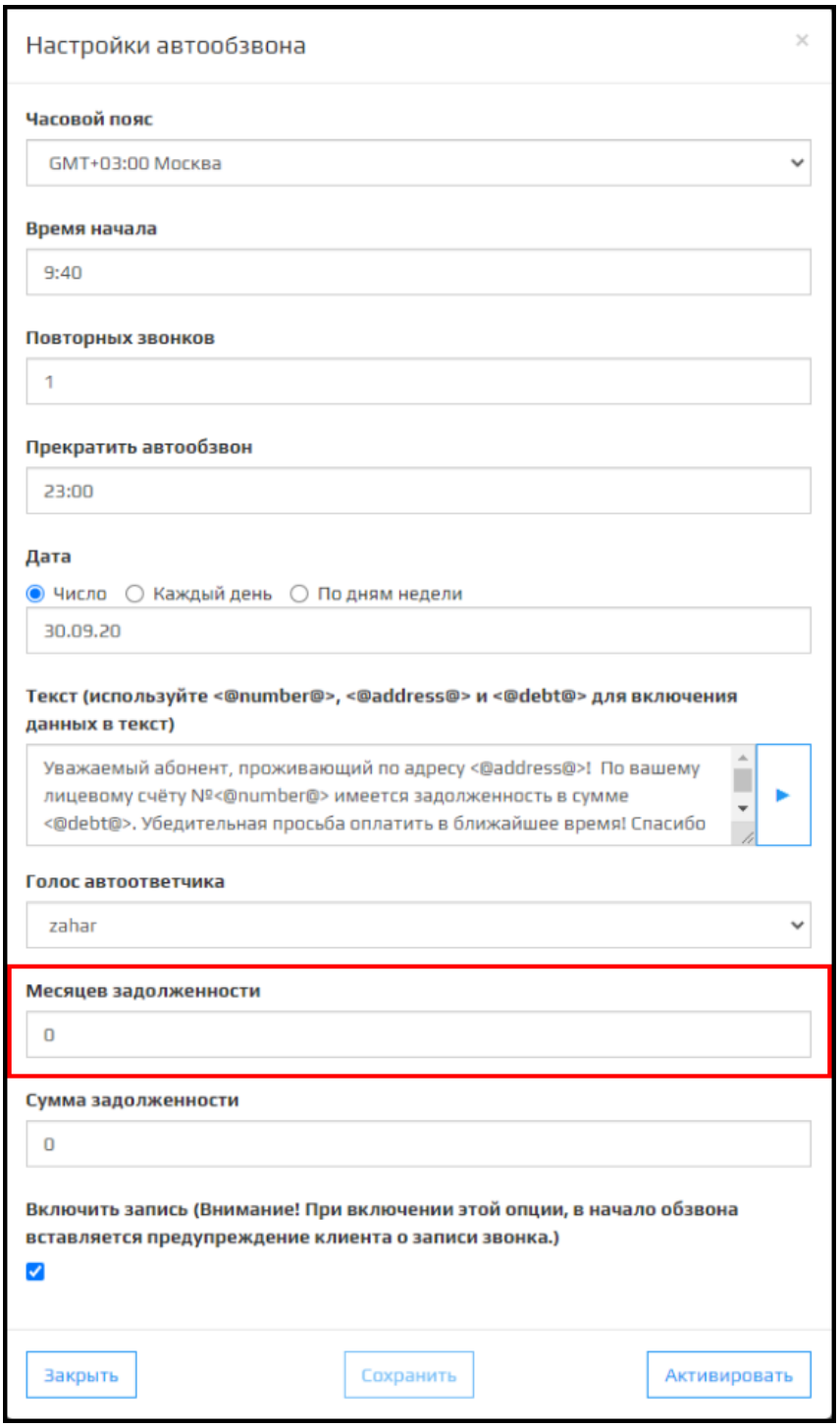


Рис. 124 Поле **Месяцев задолженности**

Например: **4**, **6**, **27**.

От этого параметра зависит список абонентов на автообзвон.

Сумма задолженности

В этом поле указывается сумма задолженности(в руб.) в формате: ***число.дробная часть*.**

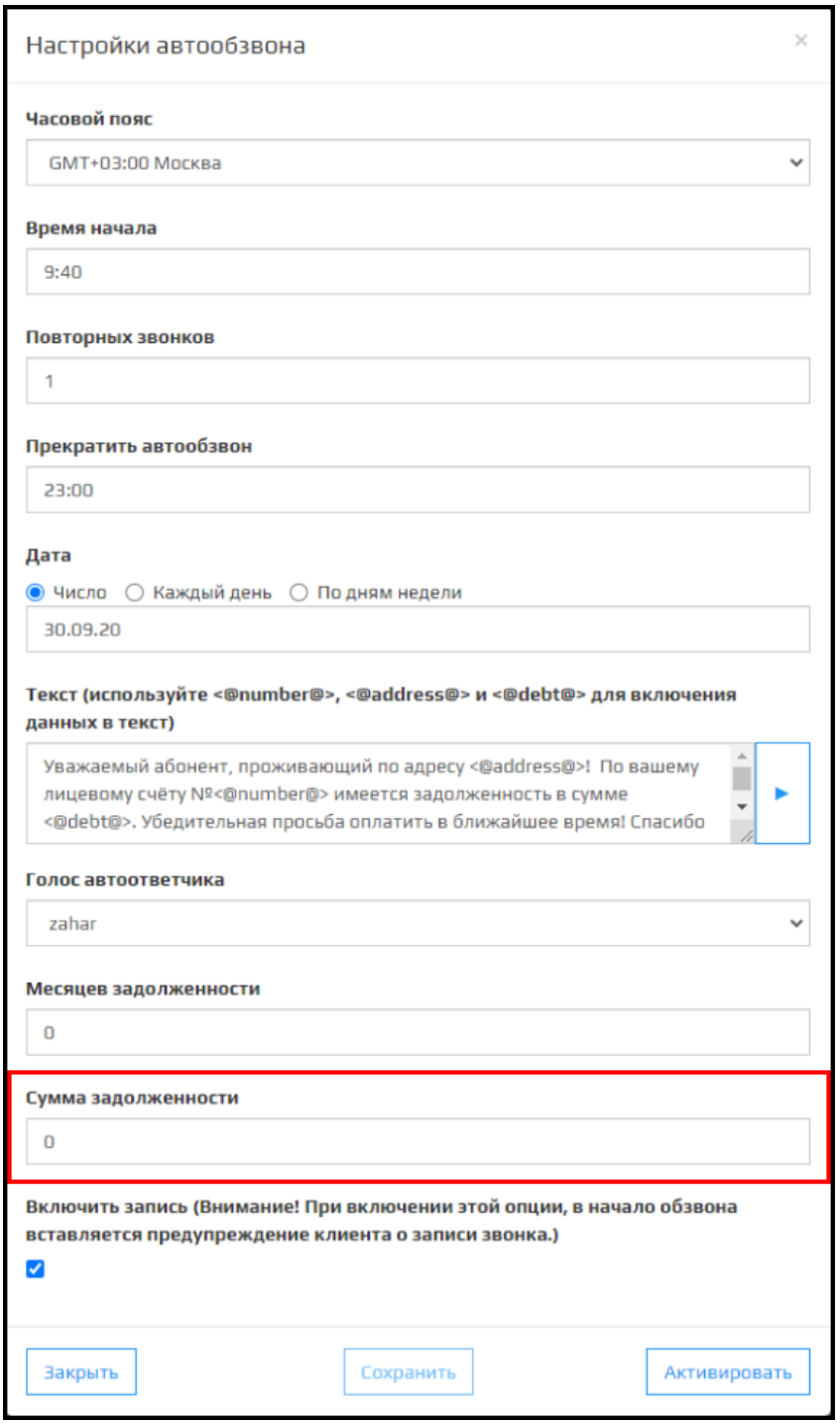


Рис. 125 Поле **Сумма задолженности**

Например: **450.00.**

От этого параметра зависит список абонентов на автообзвон.

Включить запись

При включении флажка, при автообзвоне должников будет записывать разговор с момента поднятия трубки абонента, также можно прослушать записи звонка в **Журнале звонка.**

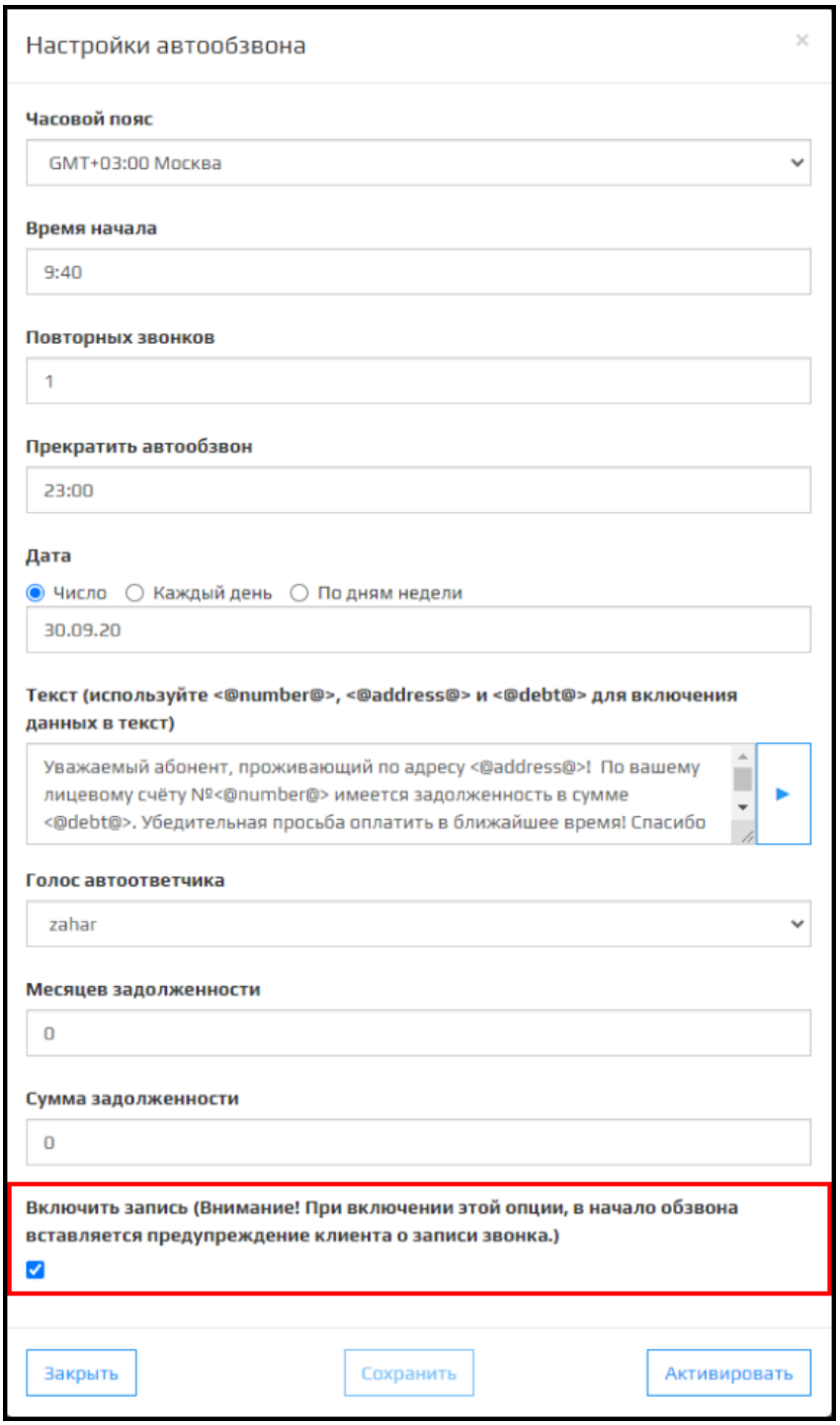


Рис. 126 Поле **Включить запись**

При включенном флажке записывает с момента поднятия трубки абонента и до сброса трубки роботом/абонентом.

При включенном флажке будет произнесена фраза: "Внимание для улучшения работы сервиса разговор может быть записан".

Кнопка Закрыть

При нажатии на кнопку **Закрыть**

модальное окно **Настройки автообзвона** закрывается.

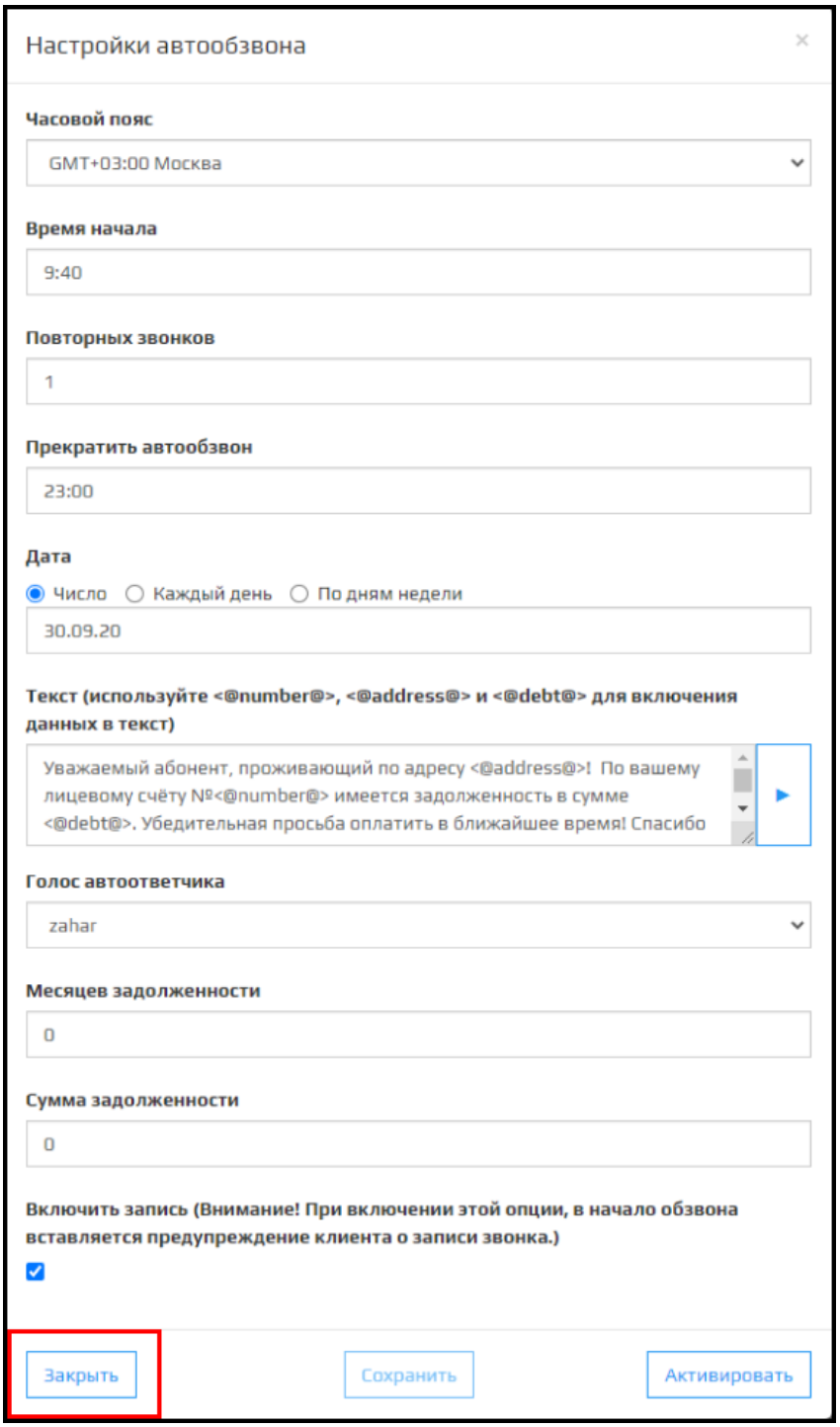
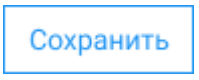


Рис. 127 Кнопка **Закрыть**

Кнопка Сохранить

При нажатии на кнопку **Сохранить** 

настройки автообзвона обновляются на новые.

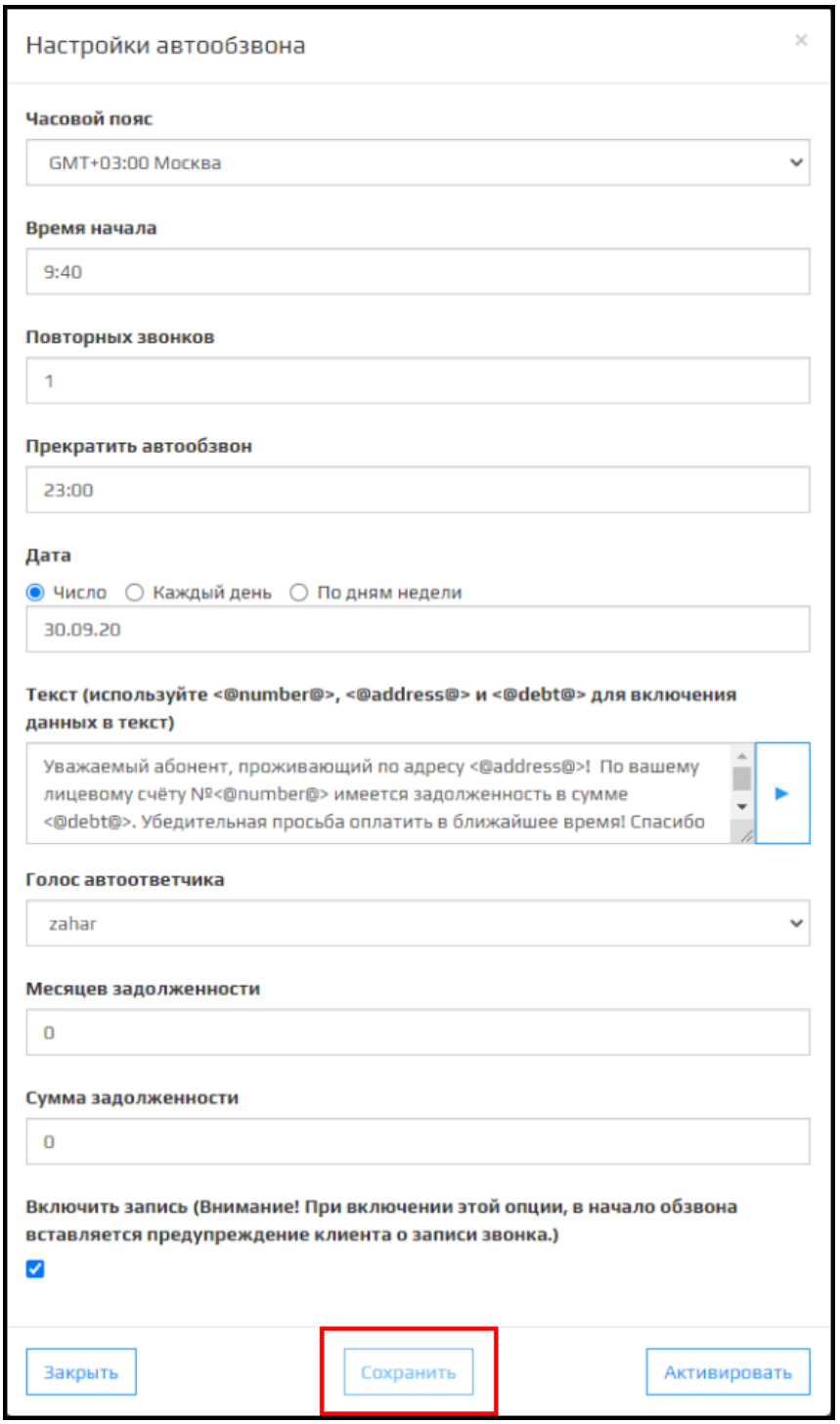


Рис. 128 Кнопка **Сохранить**

Тусклая кнопка означает что, изменений в настройках не было.

После изменении параметров в настройках, модальное окно повторно открывается.

Кнопка Активировать

При нажатии на кнопку **Активировать** Активировать, автообзвон должников запускается согласно с параметрами **Время начала**, **Прекратить автообзвон** и **Дата**.

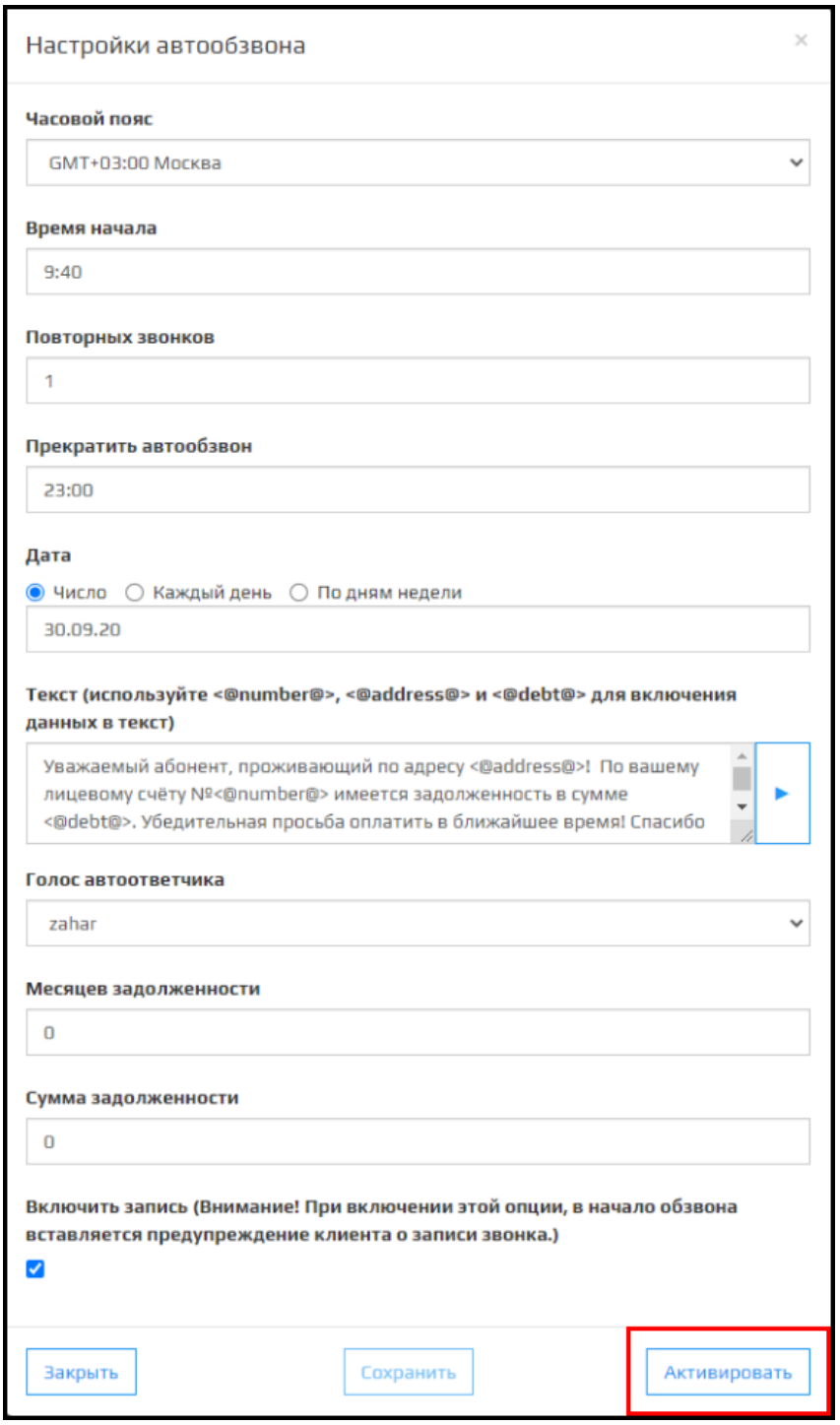


Рис. 129 Кнопка **Активировать**

При нулевой задолженности абонента и настройках **Сумма задолженности,** абонент попадет в список на автообзвон.

При отсутствии данных модуль АД не запустится.

При отсутствии абонентов имеющих задолженность (Ошибка **debt**), как в полях **Месяцев задолженности** и **Сумма задолженности** модуль АД не запустится.

3.1.7.2 Прием показаний

Прием показаний - модуль платформы Kloud.One, отвечающий за автоматическое обновление данных показаний счетчиков выгруженных из 1С.

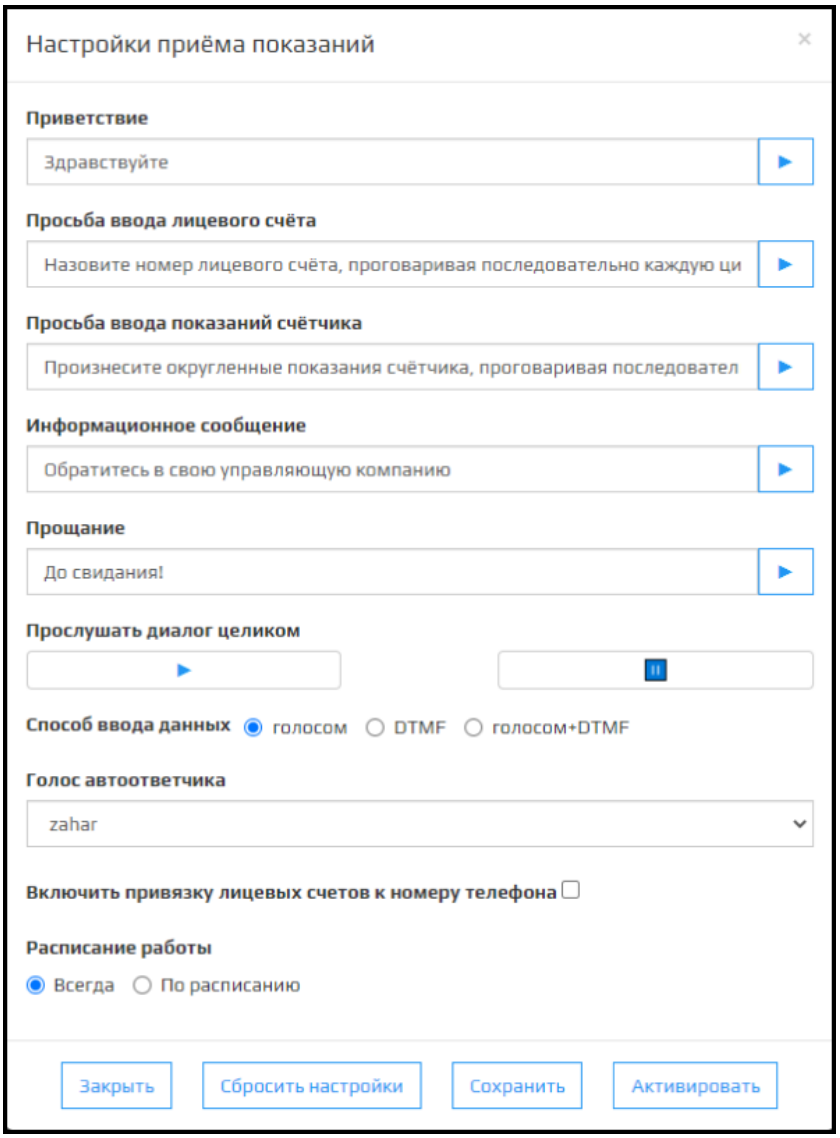


Рис. 130 Окно **Настройки приёма показаний**

Приветствие

В этом полем указывается фраза с которой начинается диалог с абонентом.

Имеется кнопка ▶, чтобы прослушать как будет звучать сообщение учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

Например: "Здравствуйте, вы позвонили в ООО Газпром".

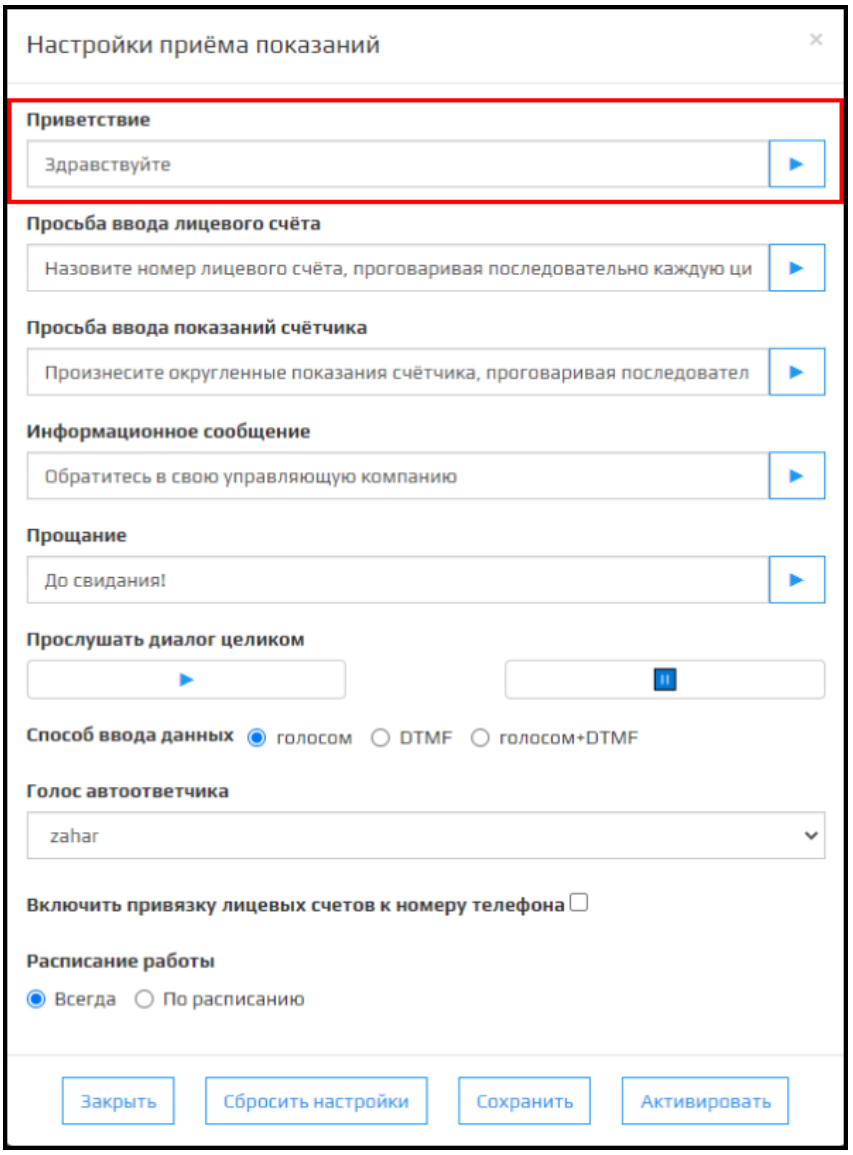


Рис. 131 Поле **Приветствие**

Просьба ввода лицевого счёта

В этом полем указывается фраза ввода лицевого счета, эта фраза зависит от параметров **Способа ввода данных и Голос автоответчика**.

Имеется кнопка ▶, чтобы прослушать как будет звучать сообщение учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

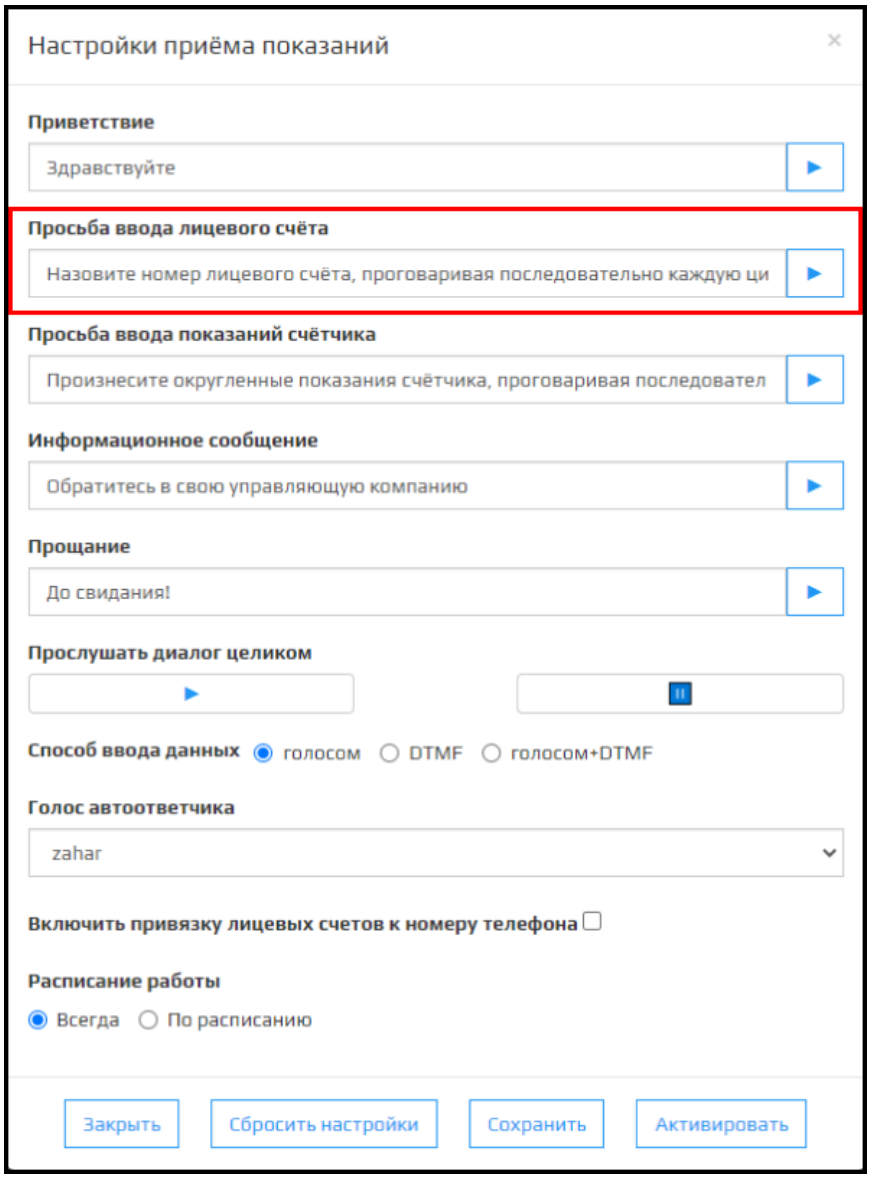


Рис. 132 Поле **Просьба ввода лицевого счета**

После сохранения изменении фразы, она также изменится в диалоге с абонентом.
Фраза автоматически изменяется после сохранения изменении **Способа ввода данных.**
Поле автоматически пропадает при изменении **Способа ввода данных** на **Голосом+DTMF.**

Просьба ввода показаний счетчика

В этом полем указывается фраза ввода показаний счетчика, эта фраза зависит от **Способа ввода данных**.

Имеется кнопка ▶, чтобы прослушать как будет звучать сообщение учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

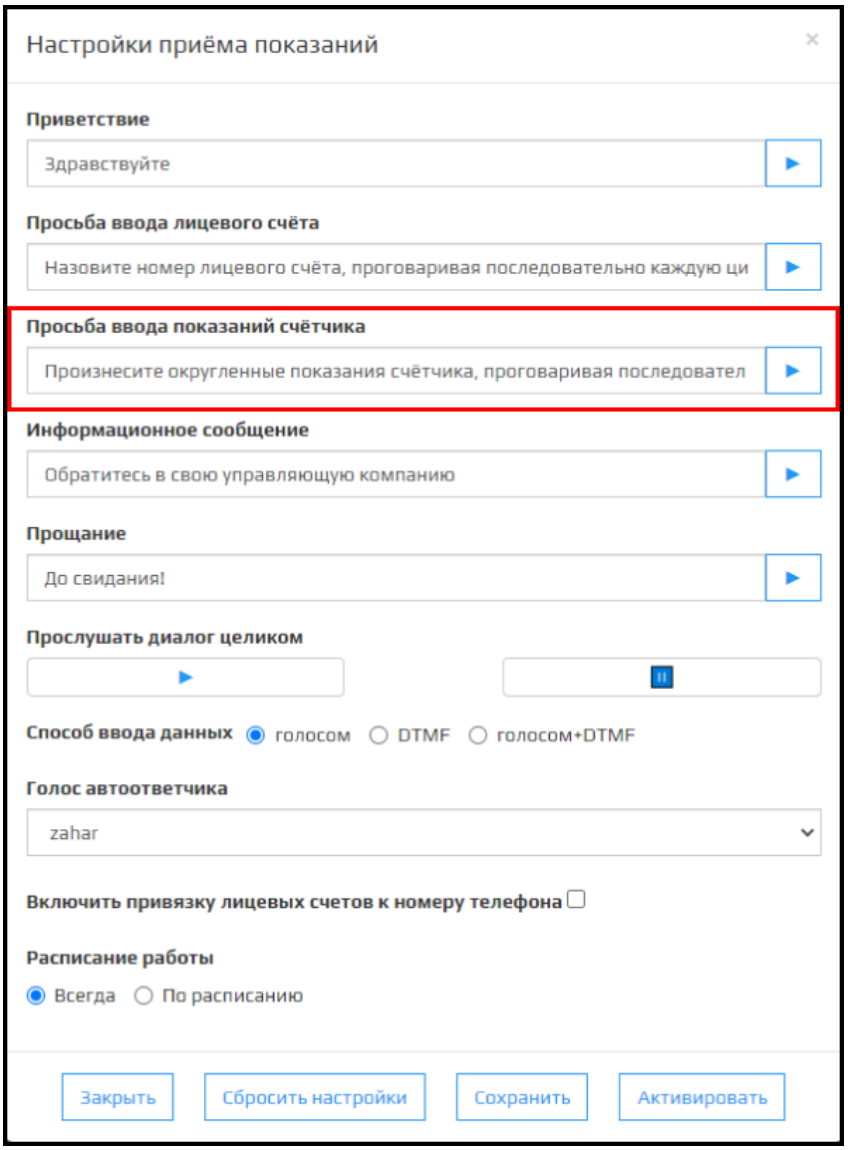


Рис. 133 Поле **Просьба ввода показаний счетчика**

При изменении фразы, она также изменится в диалоге с абонентом.

Фраза автоматически изменяется при изменении **Способа ввода данных.**

При выборе способа ввода **Голос+DTMF** фраза не изменяется в диалоге с абонентом.

Информационное сообщение

В этом полем указывается фраза ифнормационного сообщения.

Имеется кнопка ▶, чтобы прослушать как будет звучать сообщение учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

Информационное сообщение появляется при:

1. Если система не распознала номер лицевого счета.
2. Отсутствия данных от абонентов (Тишина).
3. Вводе лицевого счета, которого нет в базе данных площадки Kloud.One.
4. Вводе лицевого счета, по которому нет приборов учета в базе данных площадки Kloud.One.

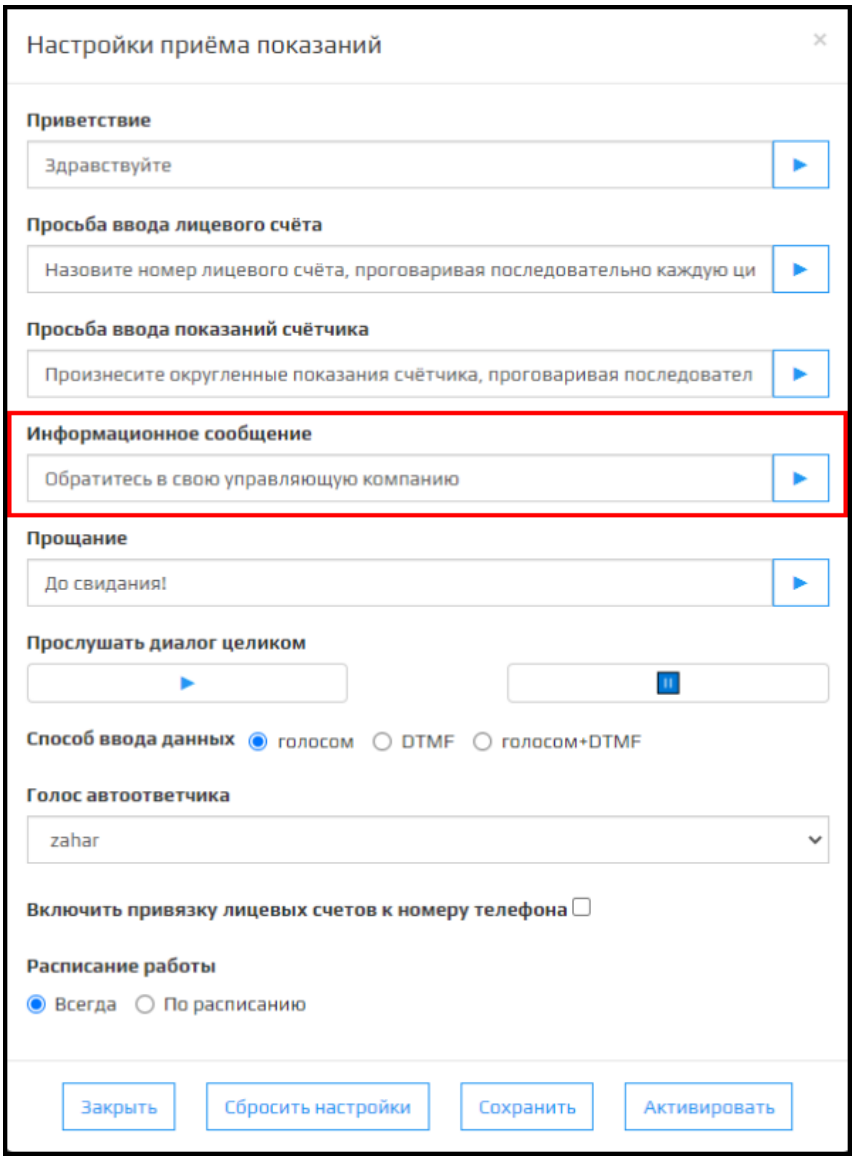


Рис. 134 Поле **Информационное сообщение**

Прощание

В этом полем указывается фраза перед завершением звонка.

Имеется кнопка ▶, чтобы прослушать как будет звучать сообщение учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

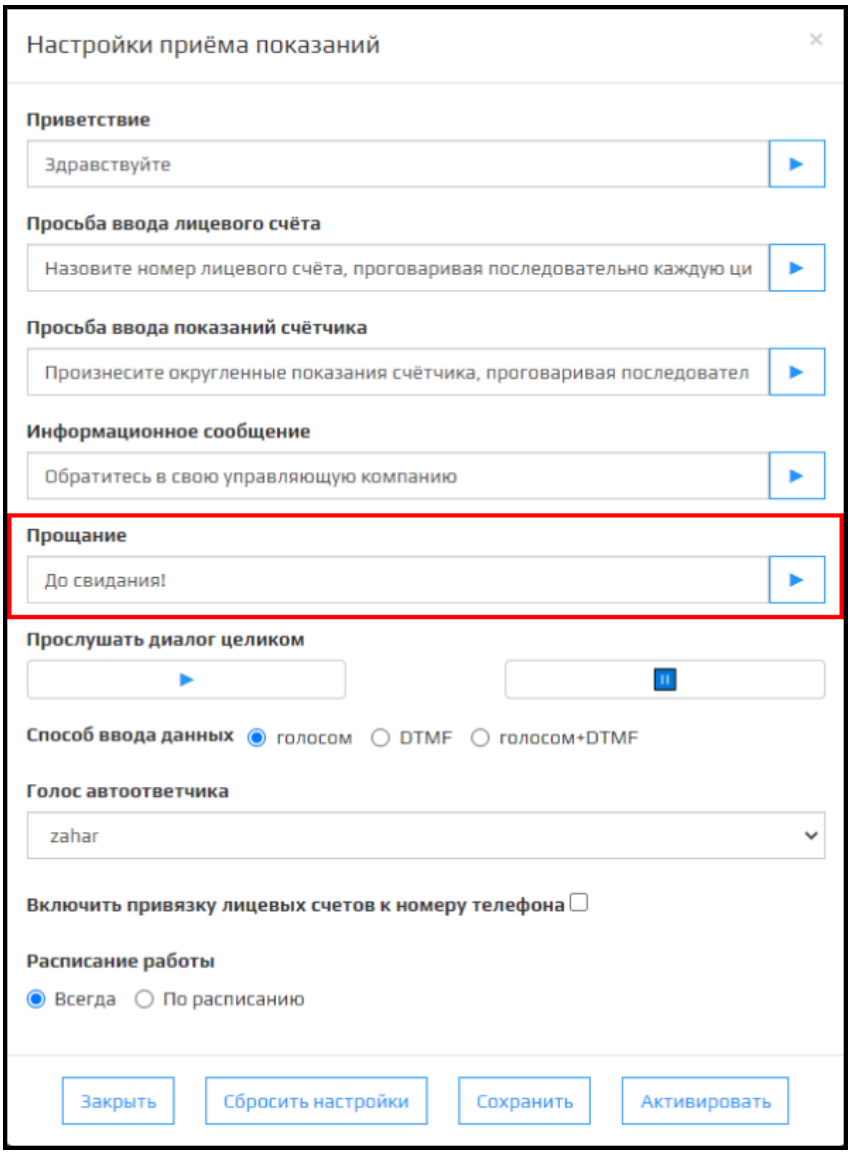


Рис. 135 Поле **Прощание**

Прослушать диалог целиком

Поле представляет собой две кнопки **Проиграть запись** и **Пауза**. Проигрывается запись идеального прохождения сценария **Приема показаний счетчика.** В сценарии происходит прием показаний по одному счетчику, способ ввода - голосом.

Фразы в сценарии являются динамическими (В зависимости от того, что написано в полях **Приветствие**, **Просьба ввода лицевого счёта**, **Просьба ввода показаний счетчика**, **Информационное сообщение** и **Прощание**).

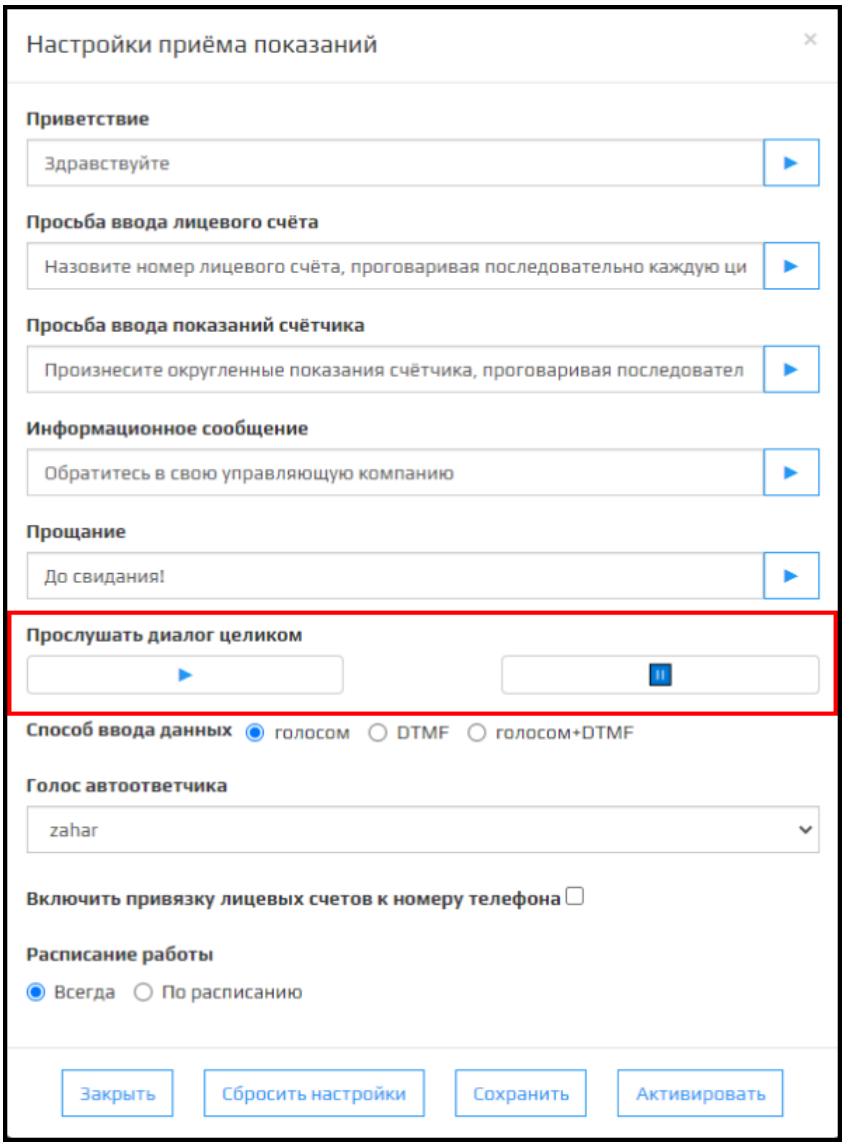


Рис. 136 Поле **Прослушать диалог целиком**

Способ ввода данных

Переключатель отвечает за то, как абонент будет вводить данные. При стандартных настройках это **Голос**.
Для каждого способа ввода есть свой сценарий приема показаний.

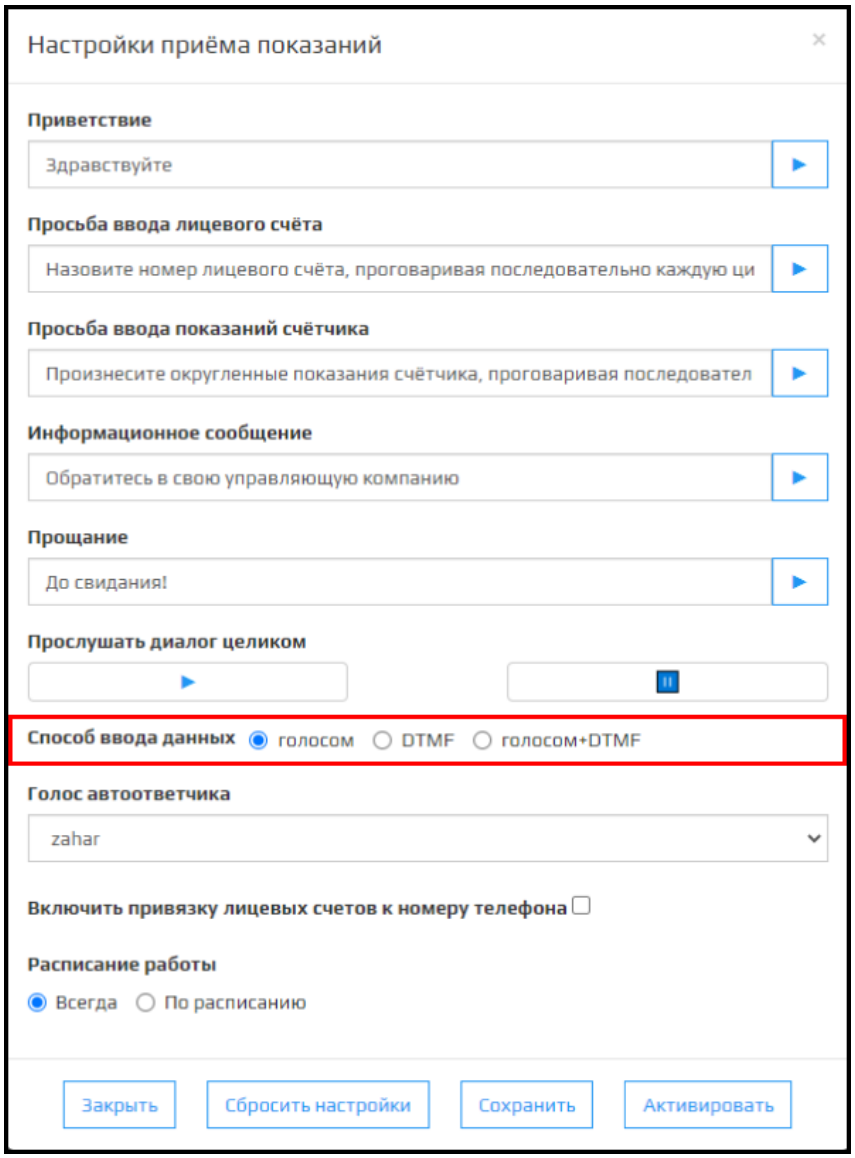


Рис. 137 Поле **Способ ввода данных**

Состоит из трех вариантов: **Голосом**, **DTMF** и **голосом+DTMF**.

При выборе **Голосом**, данные получаем из распознанных фраз абонента. (Поля **Просьба ввода лицевого счёта** и **Просьба ввода показаний счётчика** изменяются при смене с DTMF).

При выборе **DTMF**, данные получаем из ввода клавиш телефона абонента (Поля **Просьба ввода лицевого счёта** и **Просьба ввода показаний счётчика** изменяются при смене с Голосом).

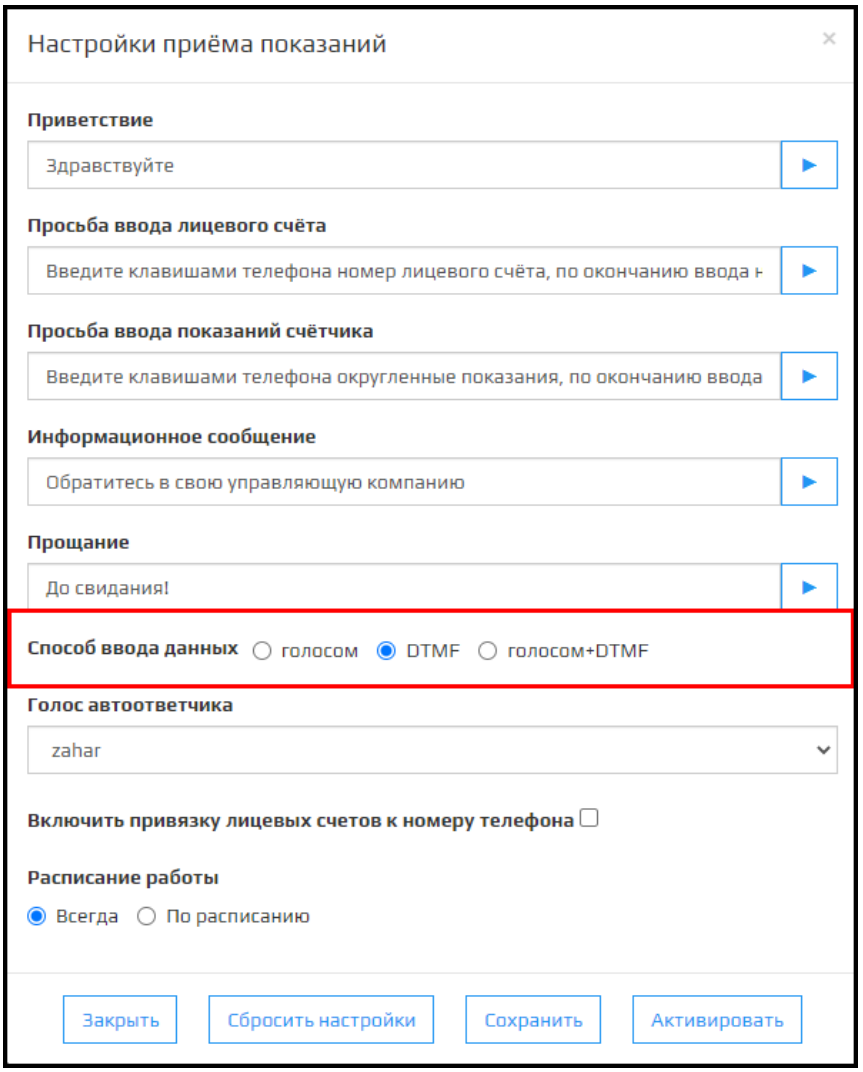


Рис. 138 Выбрали **DTMF**

При выборе **Голосом+DTMF** (Поля **Просьба ввода лицевого счёта** и **Просьба ввода показаний счётчика** перестают быть динамическими, изменения в полях не будут влиять на фразы, которые услышит абонент), перед началом приема показаний абонент услышит фразу: "Для того чтобы ввести показанием голосом скажите "Да", чтобы ввести показания DTMF нажмите на клавишу 1".

Если абонент скажет "Да", тогда сценарий приема показаний изменится на при выборе способа ввода данных - **Голосом**.

Если абонент скажет "Нет" или нажмет клавишу телефона "1", тогда сценарий приема показаний изменится, как при выборе способа ввода данных - **DTMF**.

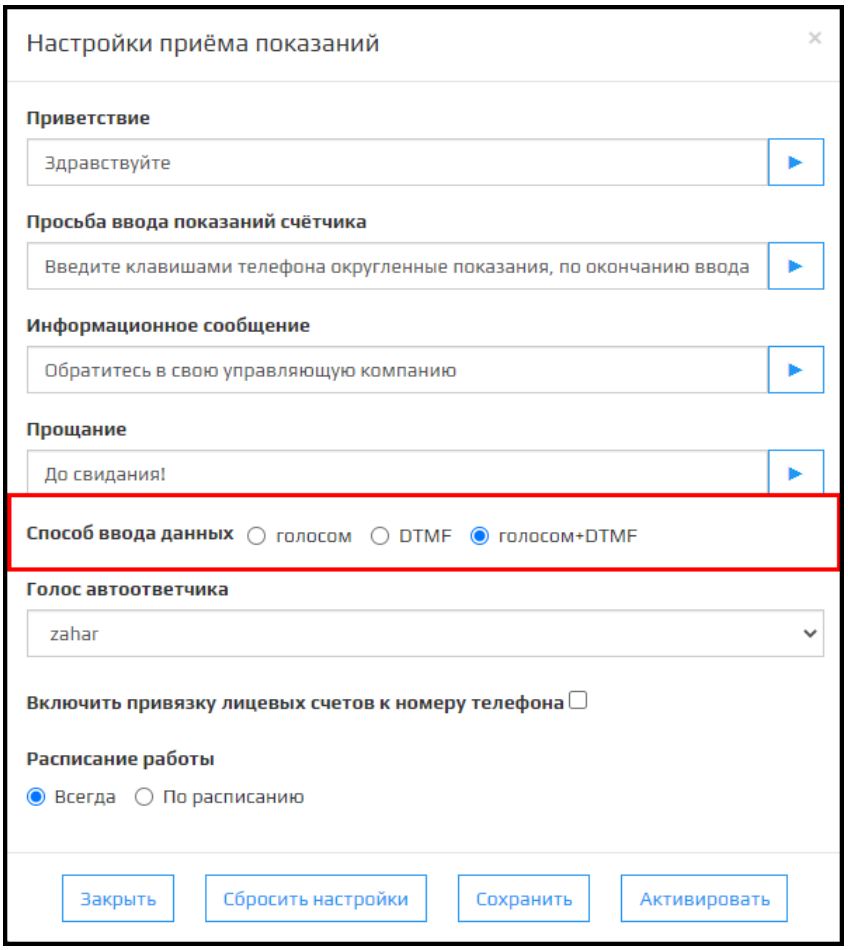


Рис. 139 Выбрали **голосом+DTMF**

Выпадающий список Голос автоответчика

В модуле **Прием Показаний** имеется 5 голосов для автоответчика: **Jane**, **Oksana**, **Omazh**, **Zahar**, **Ermil**. Голоса отличаются по полу, тембру и скорость произнесения речи.

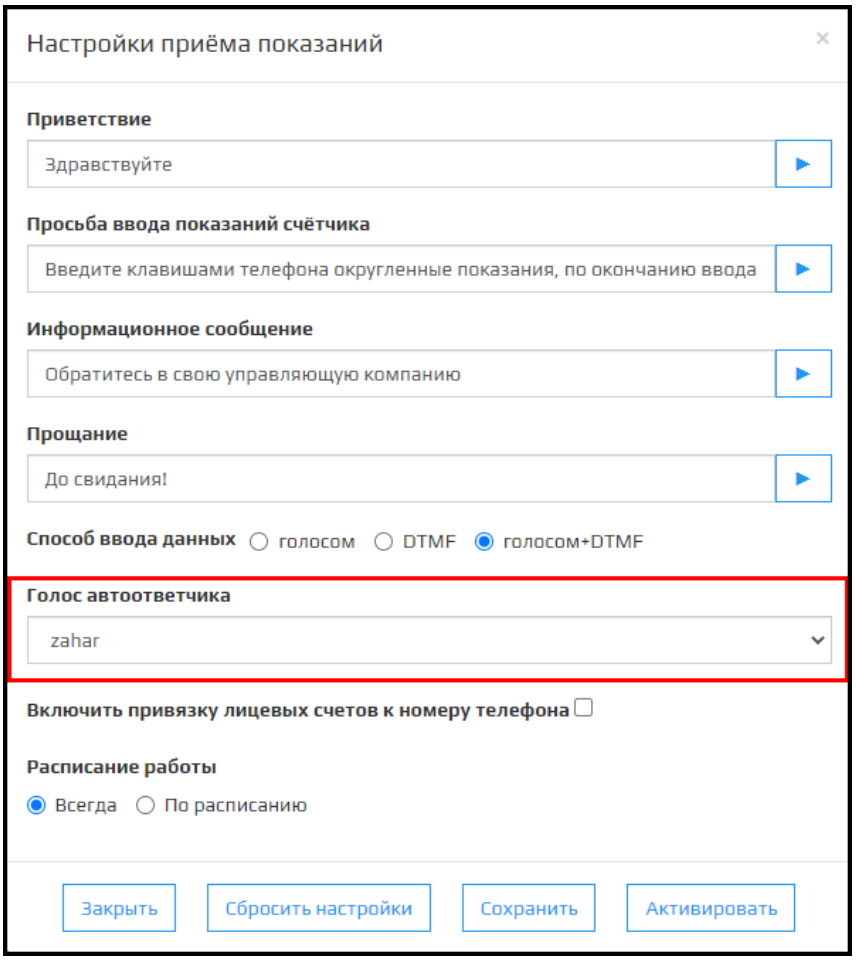


Рис. 140 Выпадающий список **Голос автоответчика**

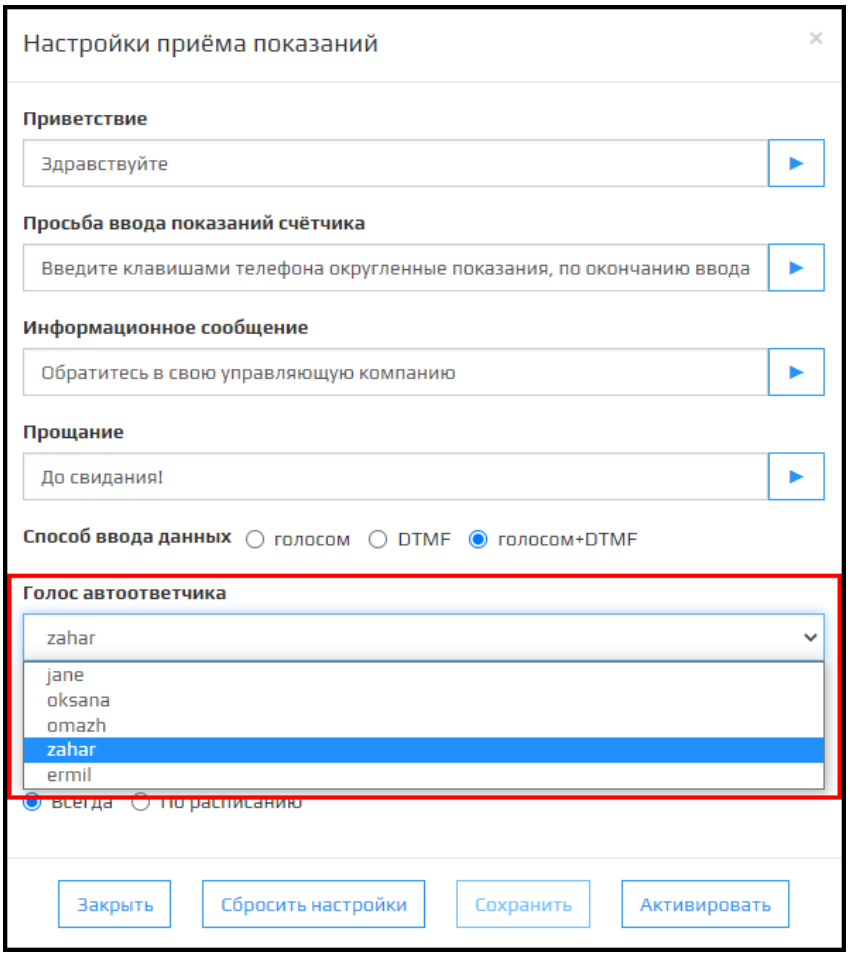


Рис. 141 Все голоса **в выпадающем списке**

По умолчанию стоит голос **Zahar**.

При изменении Голоса автоответчика, голос также изменится для модуля АД (Если он подключен).

Включить привязку лицевых счетов к номеру телефона

Этот флажок отвечает за привязку лицевого счета к номеру телефона. После первого приема показаний, при включенном флажке, этот номер сохраняется в БД с привязкой лицевого счета.

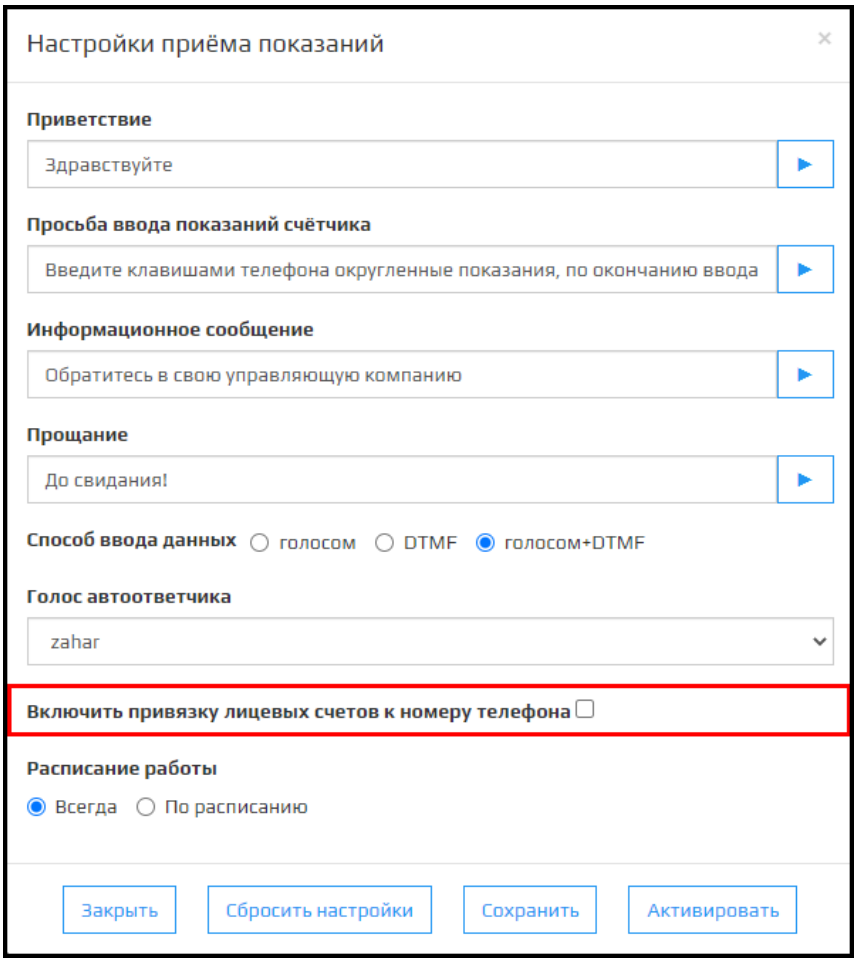


Рис. 142 Флажок **Включить привязку лицевых счетов к номеру телефона**

При следующем прием показаний после приветствия абонента услышит фразу: "Для того, чтобы оставить показания по лицевому счету *номер л/с* скажите/нажмите *n*. Для ввода нового лицевого счёта скажите 0".

Если абонент скажет/нажмет *n*, то он перейдет на Просьбу ввода показаний, пропуская ввод лицевого счета.

Если абонент скажет/нажмет 0, то он перейдет на Просьбу ввода лицевого счета (Как при выключенном флажке **Включить привязку лицевых счетов к номеру телефона**).

Если абонент имеет несколько привязанных лицевых счетов, после приема показаний, он услышит фразу: "Для того, чтобы оставить показания по лицевому счету *номер л/с* (Произносятся л/с, привязанные к номеру телефона и по которым ещё не было приема показания) скажите/нажмите *n*. Для завершения скажите/нажмите нет.

Расписание работы

Представляет собой два переключателя: **Всегда** и **По расписанию.**

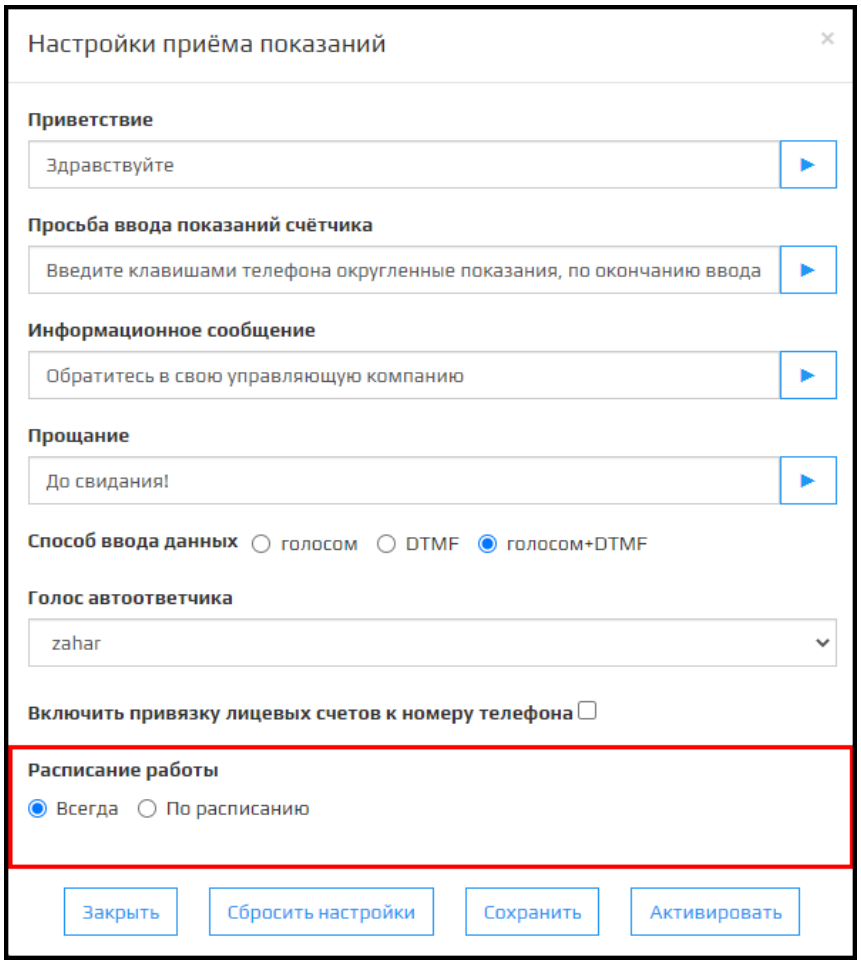


Рис. 143 Переключатель **Расписание работы**

При выборе **Всегда,** Приём показаний будет активен до тех пор, пока модуль не будет выключен в настройках приема показаний.

При выборе **По расписанию**, появляются дополнительные поля **Число месяца включения**, **Число месяца выключения** и **Сообщение о недоступности.**

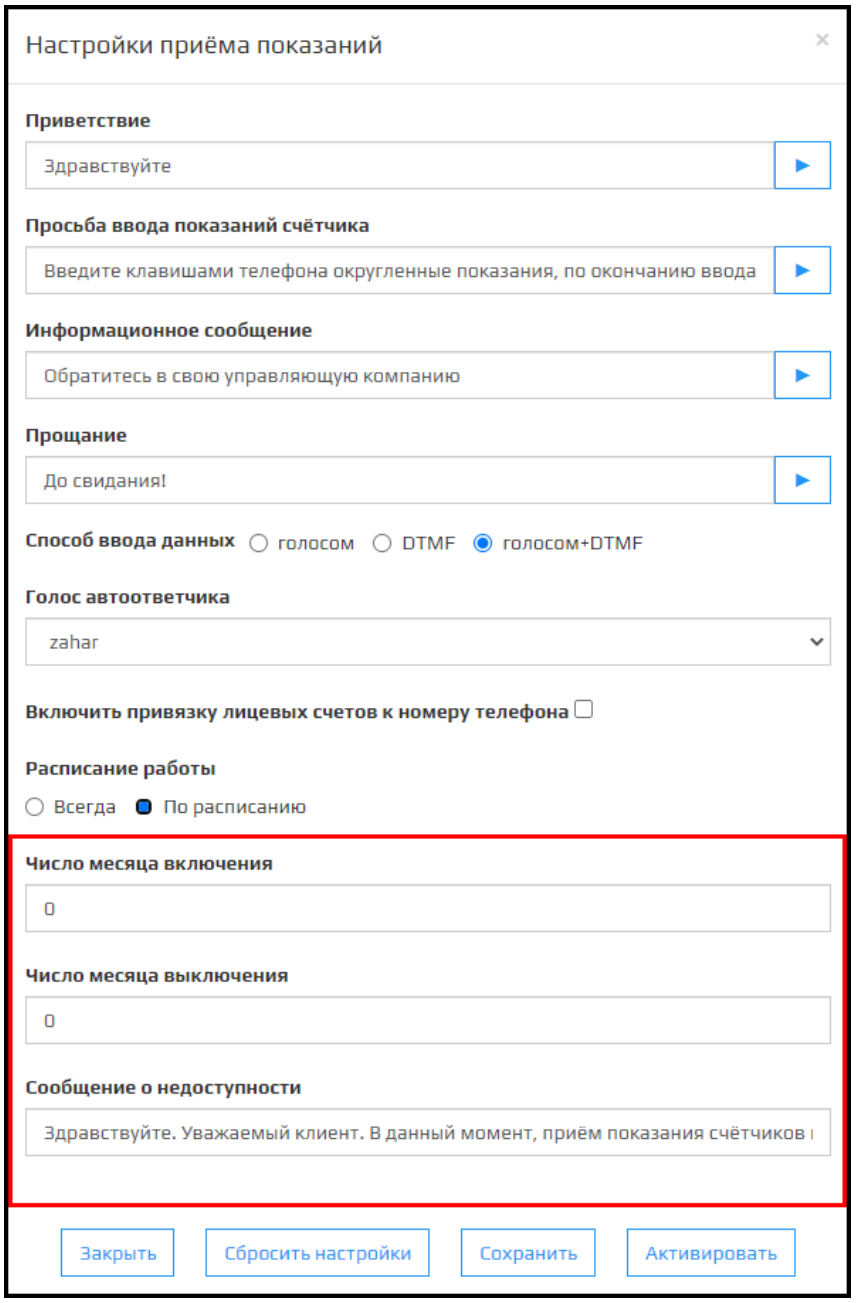


Рис. 144 Дополнительные поля при выборе **По расписанию**

Поле **Число месяца включения** этот параметр отвечает за то, с какого дня текущего месяца доступен **Прием показаний.**

Поле **Число месяца выключения** этот параметр отвечает за то, до какого дня текущего месяца доступен **Прием показаний.**

Поле **Сообщение о недоступности** в этом поле указывается сообщение, которое будет слышать абонент, если модуль Прием заявок активен, но недоступен из-за настроек расписания (Число месяца включения и Число месяца выключения).

Активировать

При нажатии на кнопку **Активировать** Активировать, прием показаний запускается согласно с параметрами **Способ ввода данных**, **Голос автоответчика**, **Включить привязку лицевых счетов к номеру телефона** и **расписание работы**.

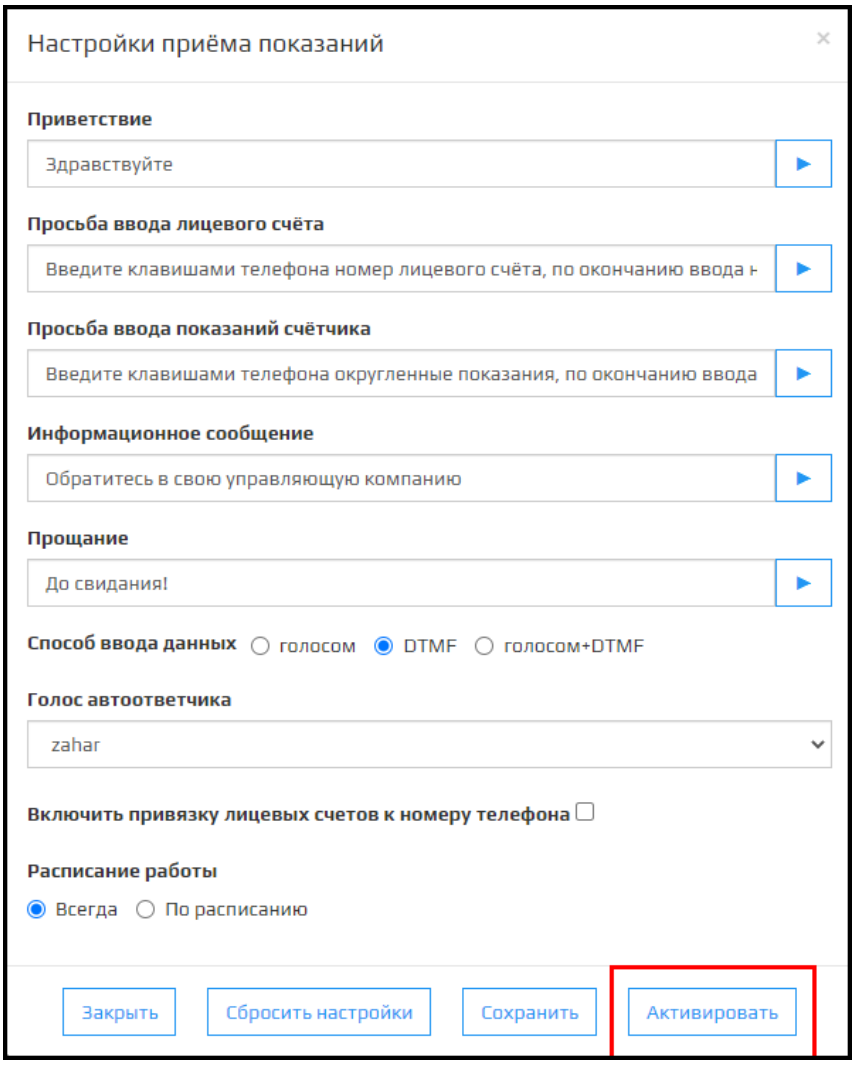


Рис. 145 Кнопка **Активировать**

Закрыть

При нажатии на кнопку **Закрыть**

модальное окно **Настройки приема заявок** закрывается.

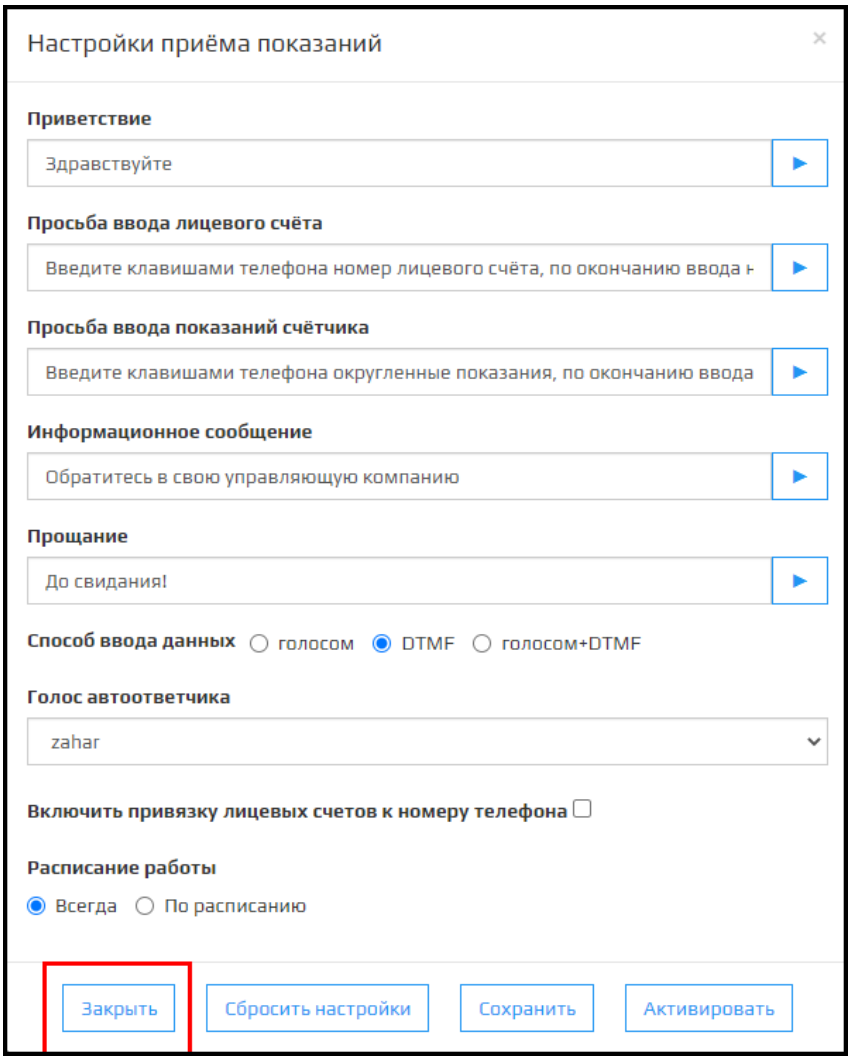
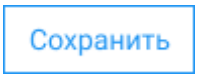


Рис. 146 Кнопка **Закрыть**

Сохранить

После нажатия на кнопку **Сохранить** 

настройки Приема показаний обновляются на новые.

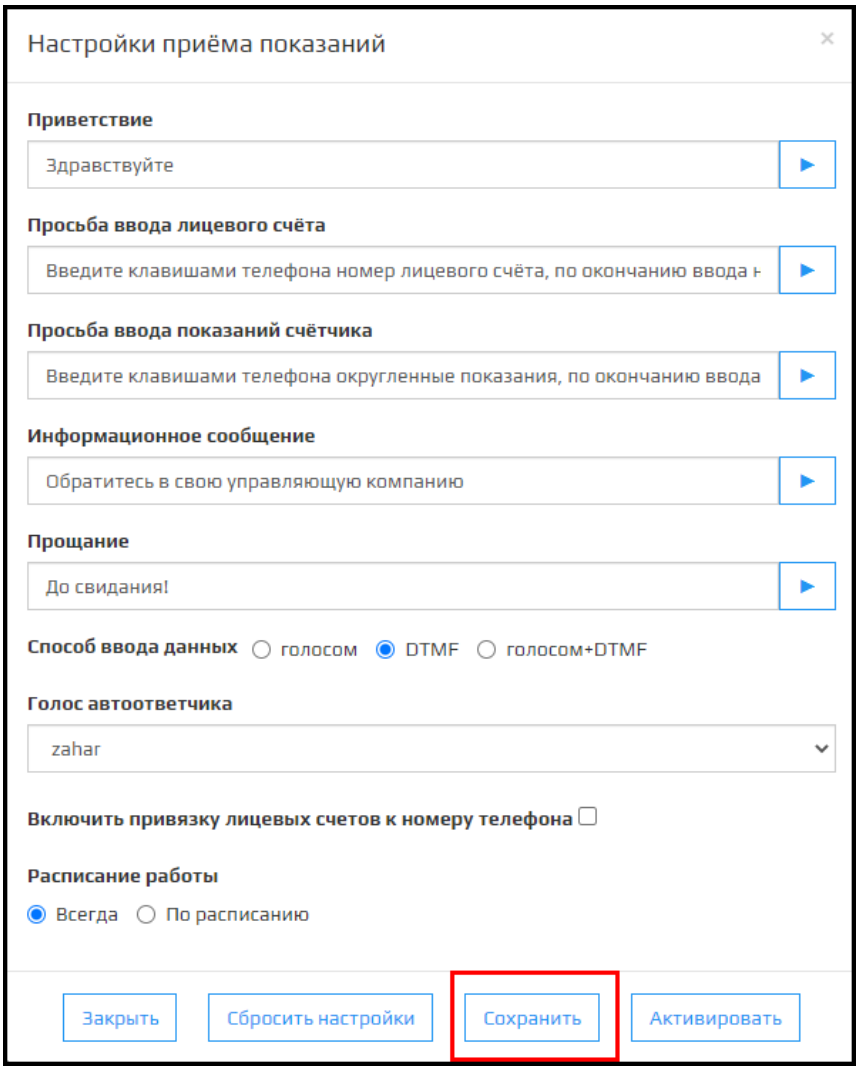


Рис. 147 Кнопка **Сохранить**

Тусклая кнопка означает что, изменений в настройках не было.

После изменении параметров в настройках, модальное окно повторно открывается.

Сбросить настройки

После нажатия на кнопку **Сбросить настройки** Сбросить настройки и после **Сохранить** Сохранить настройки **Приема показаний** сбрасываются до стандартных.

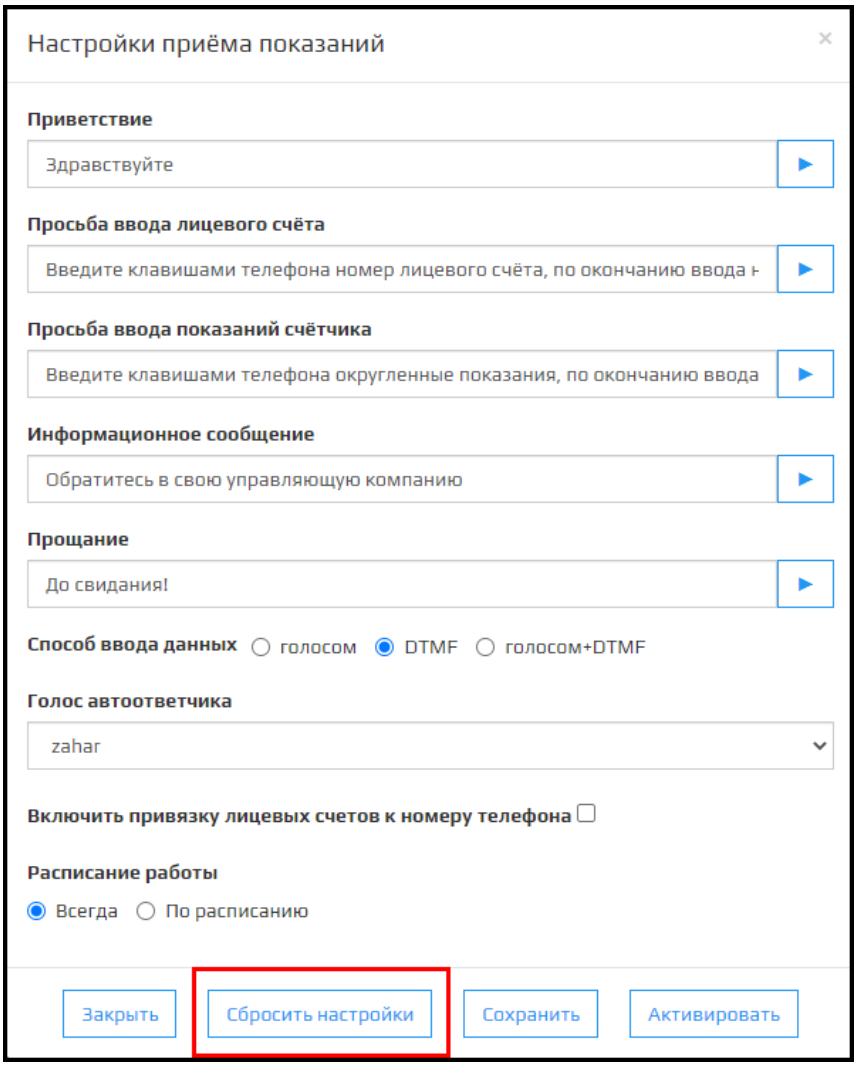
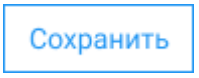


Рис. 148 Кнопка **Сбросить настройки**

Если после нажатия на **Сбросить настройки** не нажать на кнопку **Сохранить** 

настройки Приема показаний не изменятся.

3.1.7.3 Прием заявок

Прием заявок - один из модулей платформы Kloud.One …

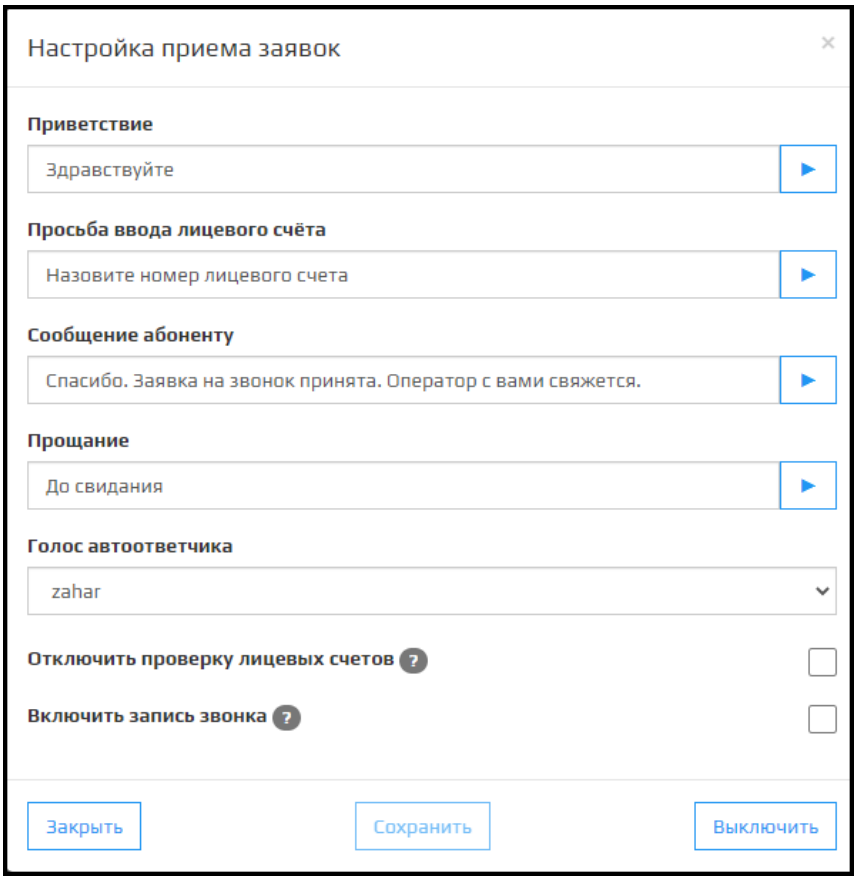


Рис. 149 Окно **Настроек Приема заявок**

Приветствие

В этом полем указывается фраза, с которой начинается диалог с абонентом.

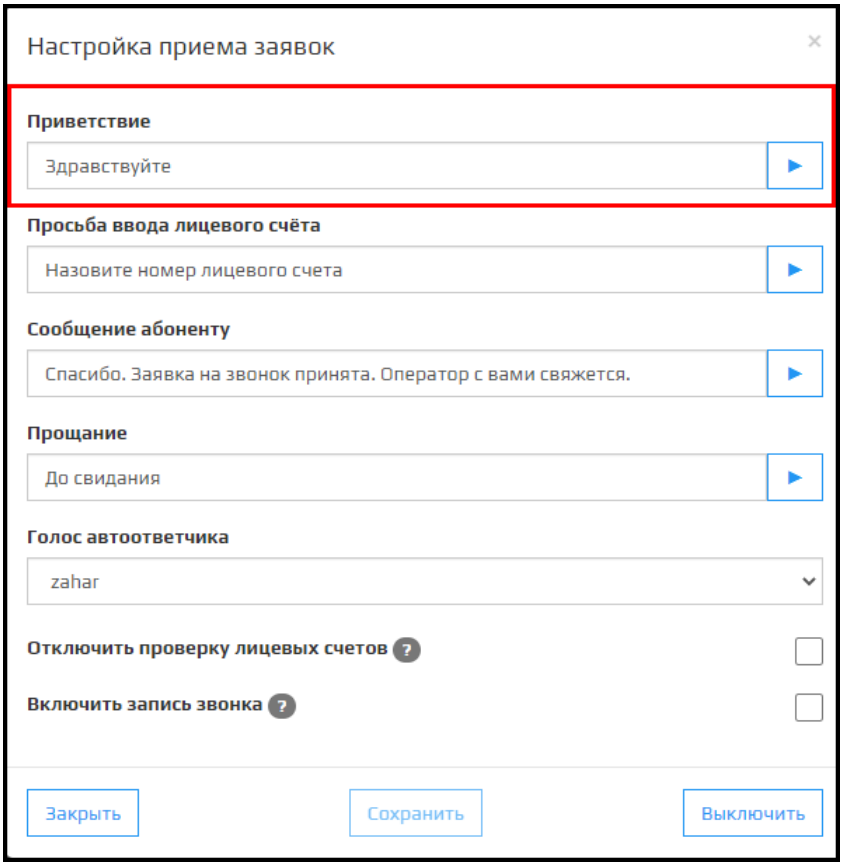


Рис. 150 Поле **Приветствие**

Имеется кнопка ▶, чтобы прослушать, как будет звучать сообщение, учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

Например: "Здравствуйте, вы позвонили в ООО Газпром".

Просьба ввода лицевого счёта

В этом полем указывается фраза ввода лицевого счета, эта фраза зависит от параметров **Способа ввода данных и Голос автоответчика**.

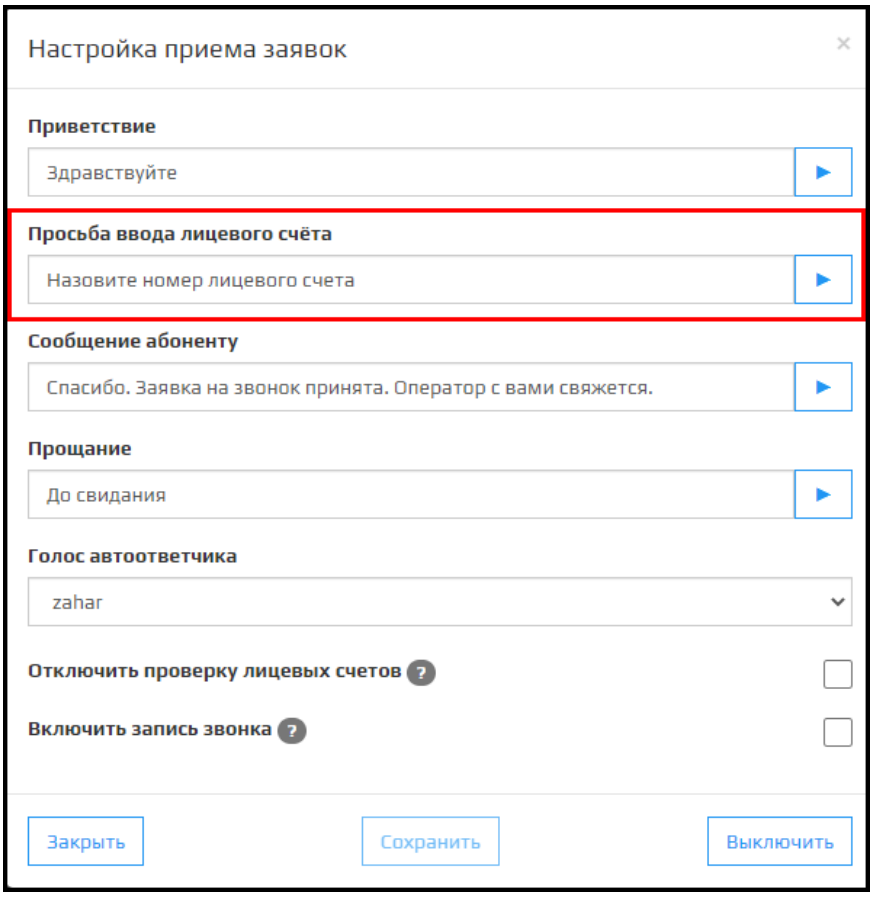


Рис. 151 Поле **Просьба ввода лицевого счёта**

Имеется кнопка ▶, чтобы прослушать как будет звучать сообщение учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

Сообщение абоненту

В этом полем указывается фраза, которая будет произносится после успешного ввода лицевого счёта, эта фраза зависит от параметров **Способа ввода данных и Голос автоответчика**.

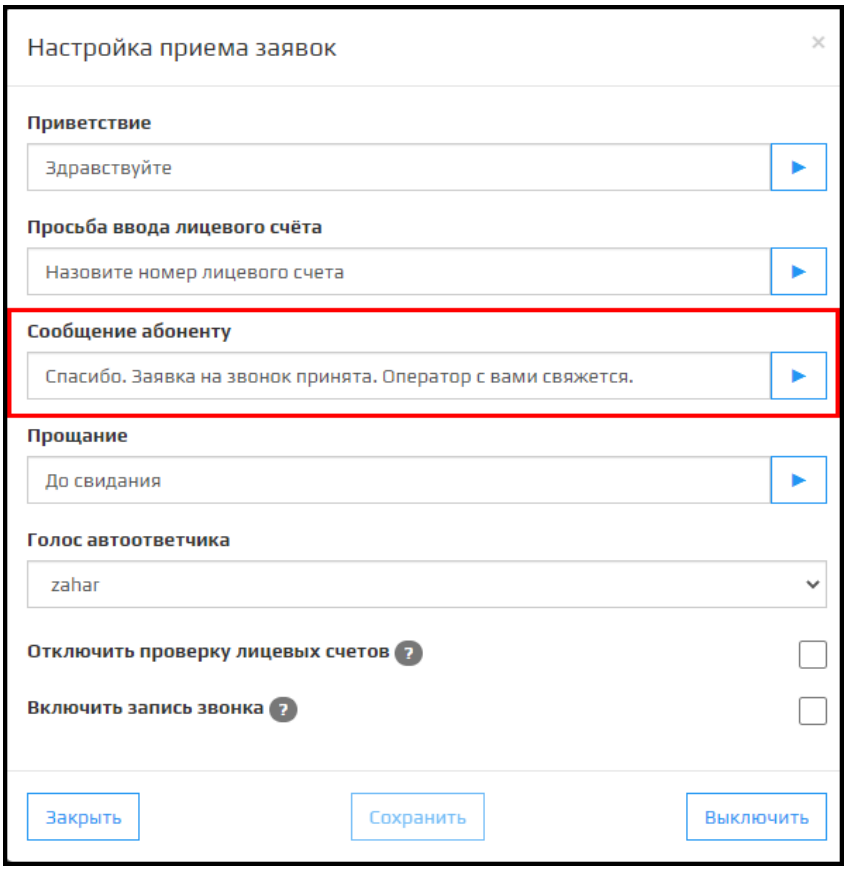


Рис. 152 Поле **Сообщение абоненту**

Имеется кнопка , чтобы прослушать как будет звучать сообщение учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

Прощание

В этом полем указывается фраза, которая будет произносится перед окончанием диалога с абонентом, эта фраза зависит от параметров **Способа ввода данных и Голос автоответчика**.

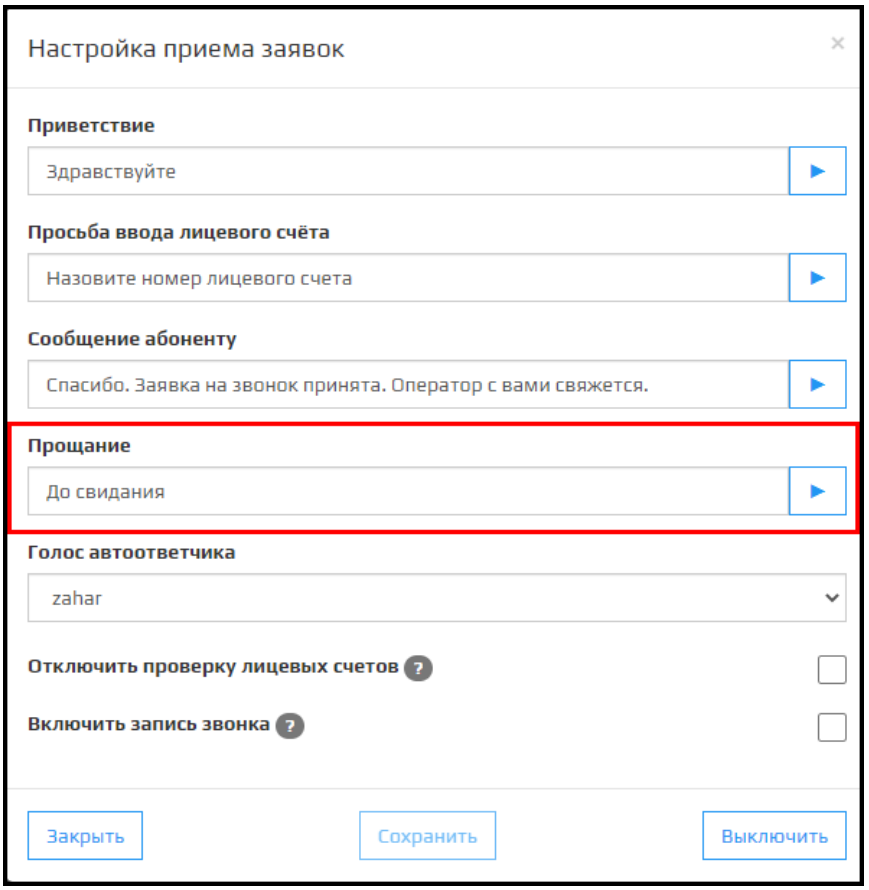


Рис. 153 Поле **Прощание**

Имеется кнопка , чтобы прослушать как будет звучать сообщение учитывая выбранный **Голос автоответчика**.

Выпадающий список Голос автоответчик

В модуле **Прием заявок** имеется 5 голосов для автоответчика: **Jane**, **Oksana**, **Omazh**, **Zahar**, **Ermil**. Голоса отличаются по полу, тембру и скорость произнесения речи.

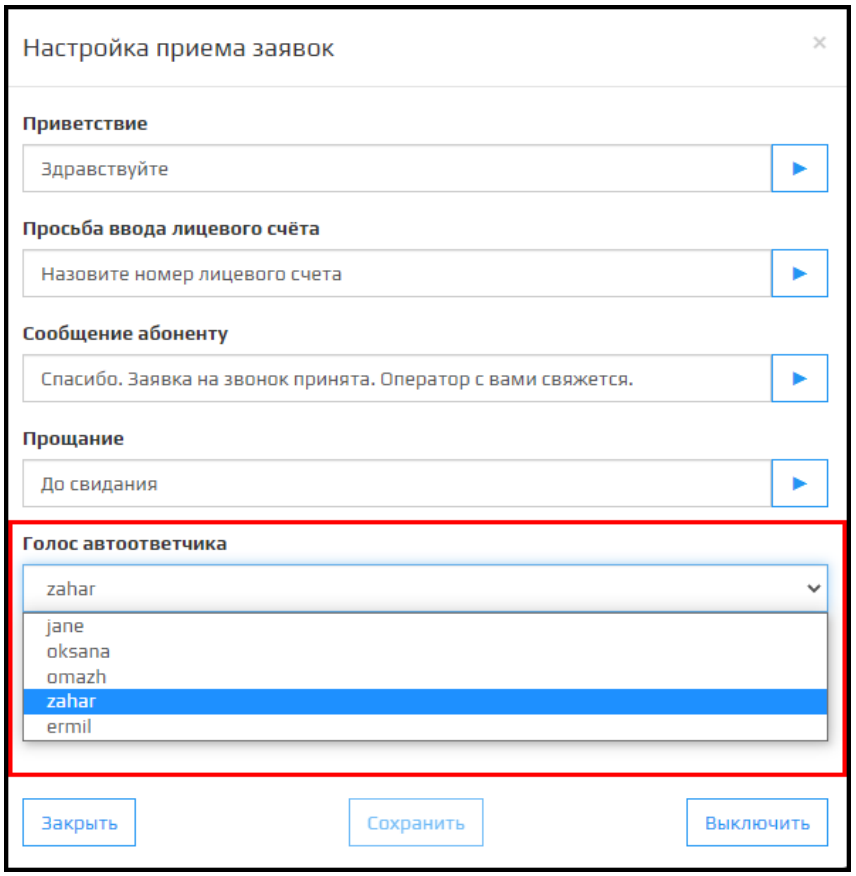


Рис. 154 Все голоса в **выпадающем списке**

По умолчанию стоит голос **Zahar**.

При изменении Голоса автоответчика, голос также изменится для модуля АД(Если он подключен).

Флажок Отключить проверку лицевых счетов

При включенном флажке не будет проверки есть ли в БД лицевой счет, который произнес абонент.

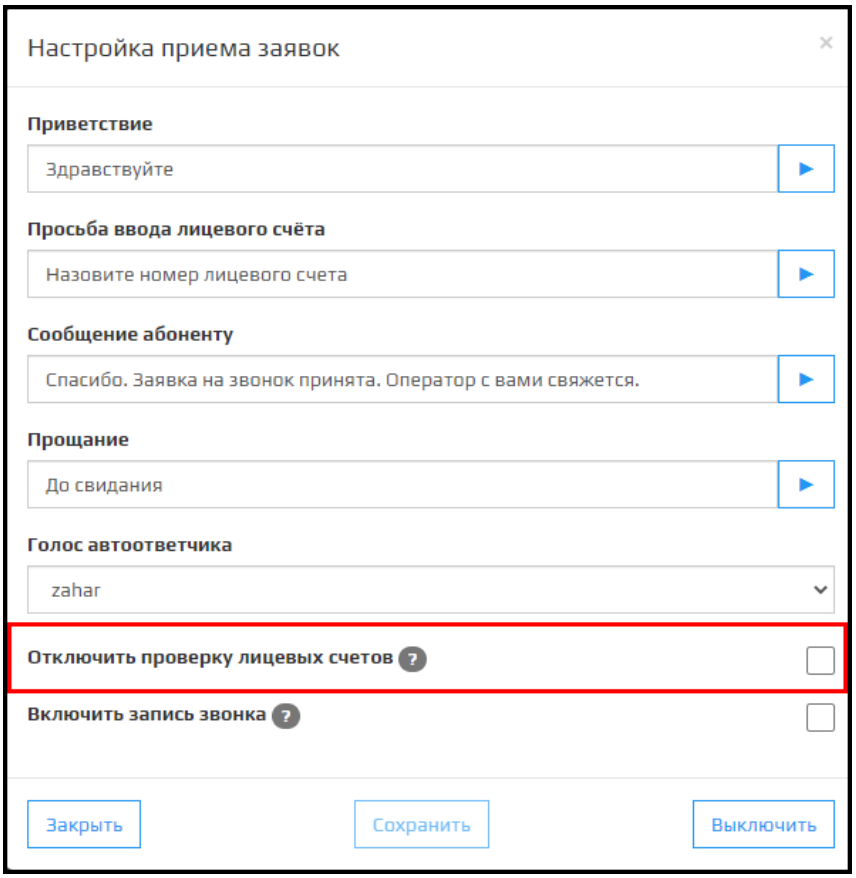


Рис. 155 Флажок **Отключить проверку лицевых счетов**

Флажок Включить запись звонка

При включенном флажке будет произнесена фраза: "Внимание для улучшения работы сервиса разговор может быть записан".

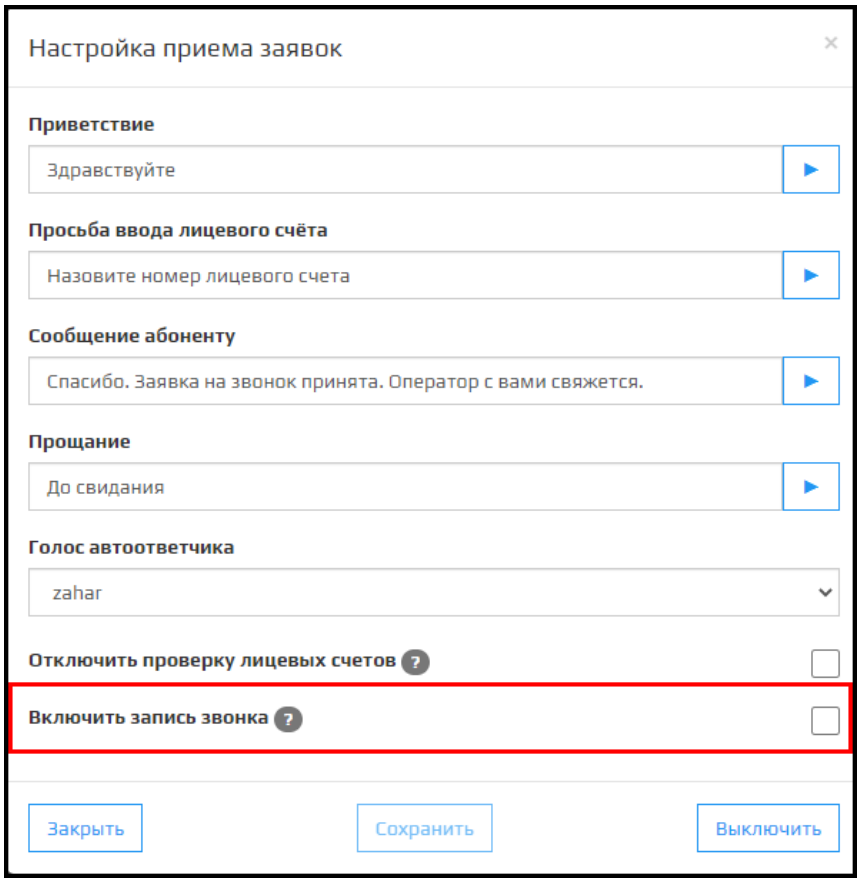


Рис. 156 Флажок **Включить запись звонка**

Закрыть

При нажатии на кнопку **Закрыть** Закрыть модальное окно **Настройки приема заявок** закрывается.

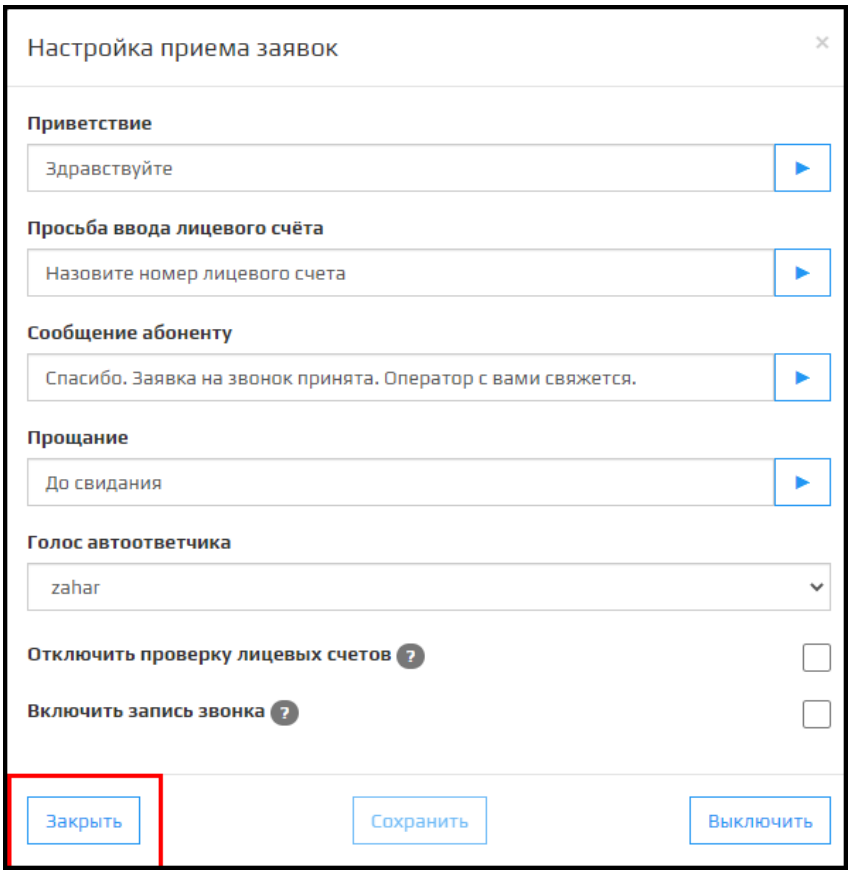


Рис. 157 Кнопка **Закрыть**

Сохранить

После нажатия на кнопку **Сохранить** Сохранить настройки Приема заявок обновляются на новые.
Тусклая кнопка означает что, изменений в настройках не было.
После изменении параметров в настройках, модальное окно повторно открывается.

Активировать/Выключить

При нажатии на кнопку **Активировать** Активировать или **Выключить** Выключить, прием заявок запускается/выключается согласно с параметрами **Отключить проверку лицевых счетов** и **Включить запись звонка.**

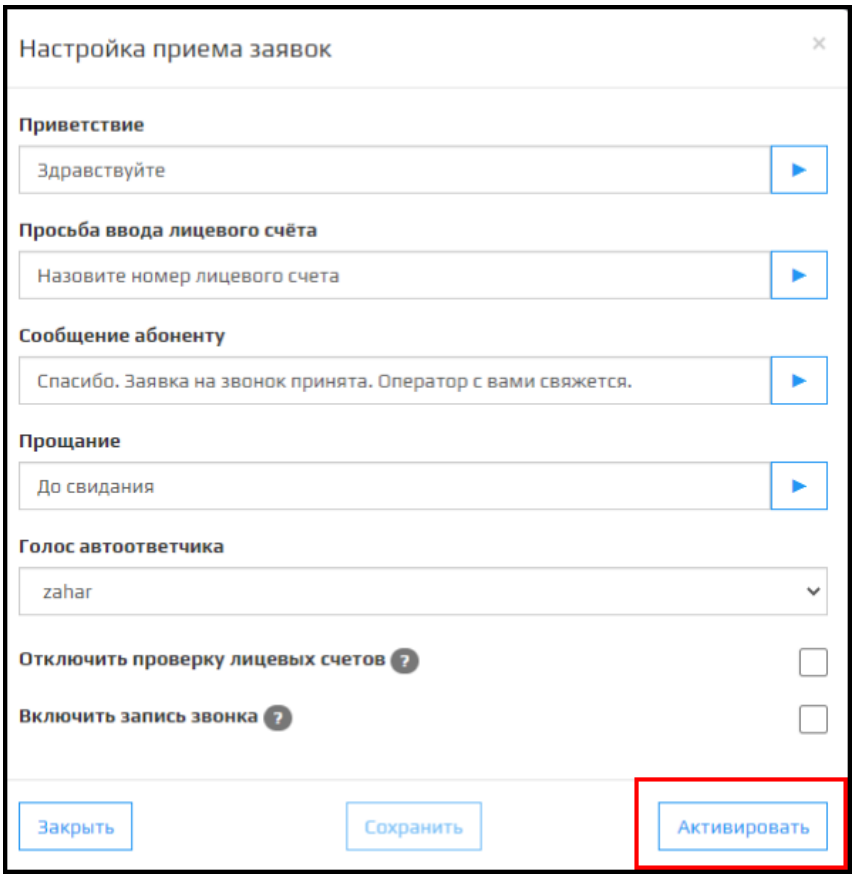


Рис. 158 Кнопка **Активировать**

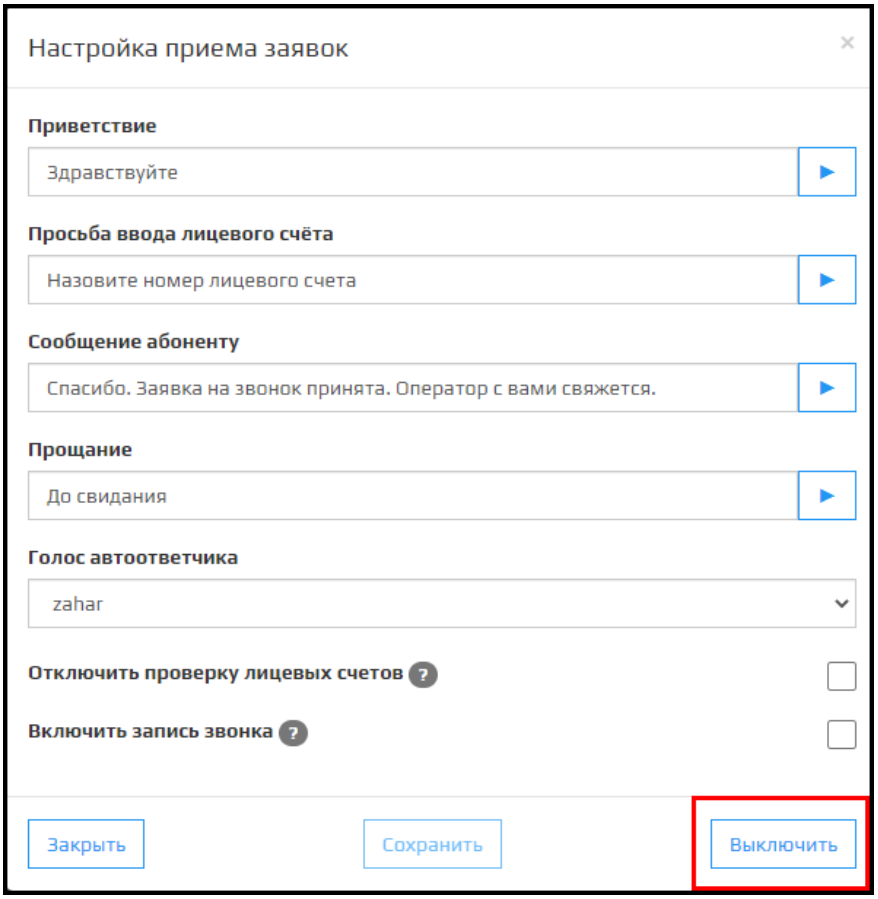


Рис. 159 Кнопка **Выключить**

3.1.8 Выйти

Кнопка **Выйти** Выйти представляет собой кнопку, при нажатии которой открывает окно **авторизации.**

3.2. Функции платформы

3.2.1 Как авторизоваться?

Для начала работы с платформой пользователь должен зарегистрироваться в веб-сервисе, после этого он получает url-ссылку личного кабинета.

Для авторизации в **личном кабинете** используйте свой логин и пароль.

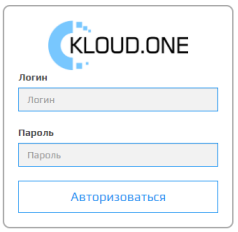


Рис. 160 Окно авторизации

В поля **Логин** и **Пароль** введите полученные данные и нажмите на кнопку **Авторизоваться.**

Авторизоваться

Например: "Логин" - 111000 и "Пароль" - 123 (Рис. 149)

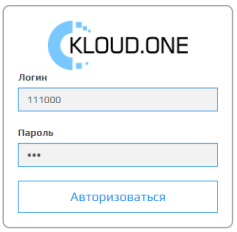


Рис. 161 Ввод данных в **окне авторизации**

3.2.2 Как загрузить свою базу данных?

Загрузить свою базу данных вы можете 3 способами:

1. В автоматическом режиме через модуль **1С ЖКХ Рарус**
2. В ручном режиме через модуль **1С ЖКХ Рарус**
3. В ручном режиме через **Личный кабинет**

Автоматический режим через 1С ЖКХ Рарус

В программе сервисы доступны из меню **Интеграция со сторонними системами** - **Интеграция с голосовыми сервисами.**

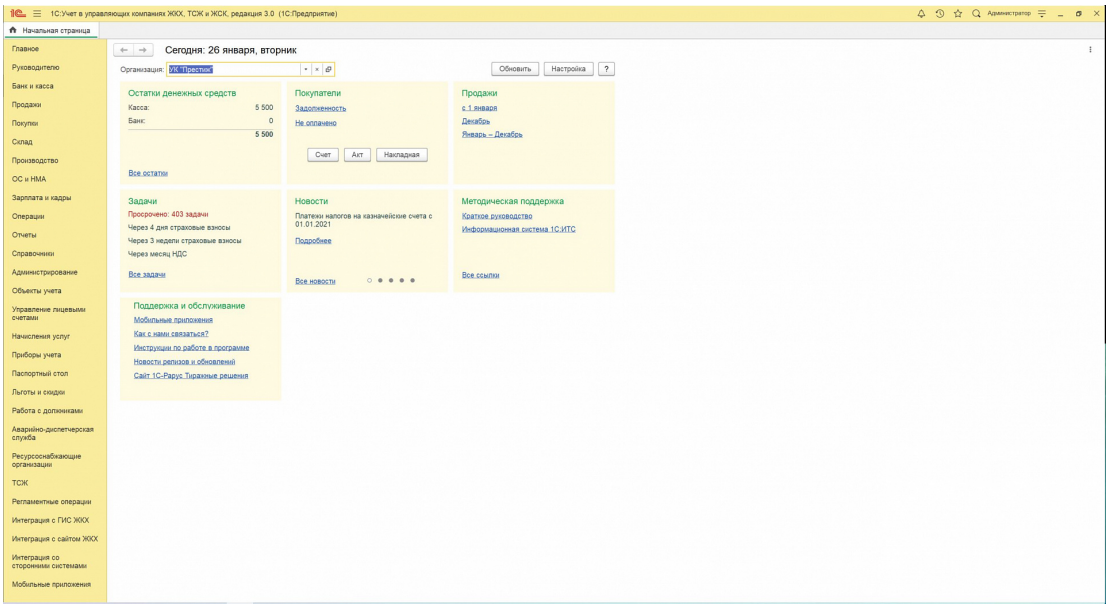


Рис. 162 Начальная страница **1С Предприятие**

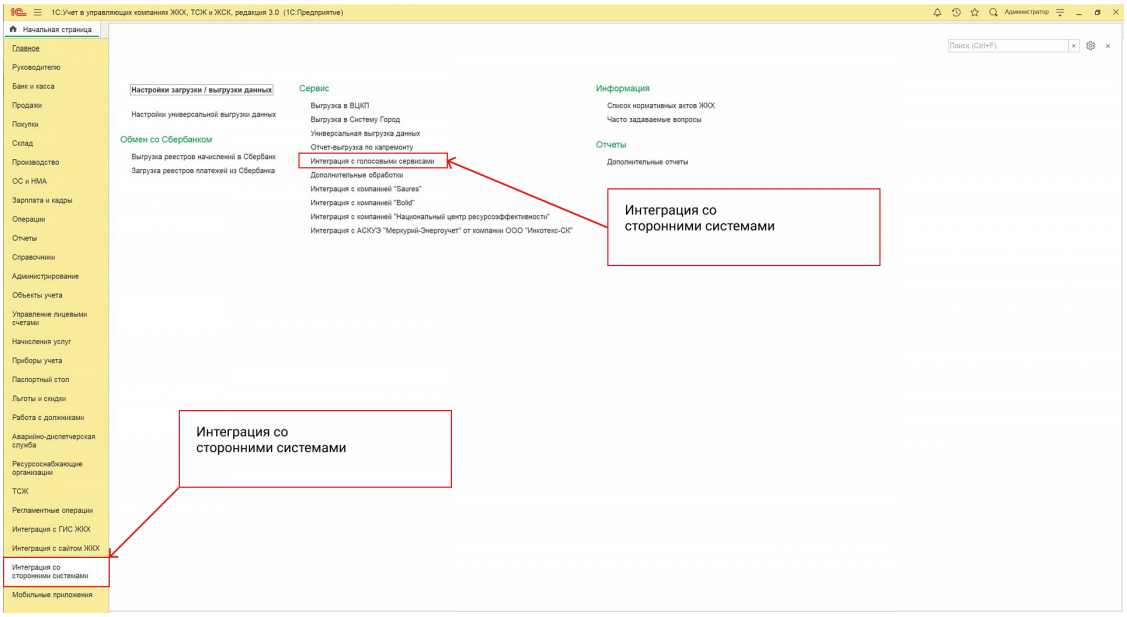


Рис. 163 Вкладка **Интеграция со сторонними системами** и **Интеграция с голосовыми сервисами**

Окно **Интеграция с голосовыми сервисами** содержит следующие разделы:

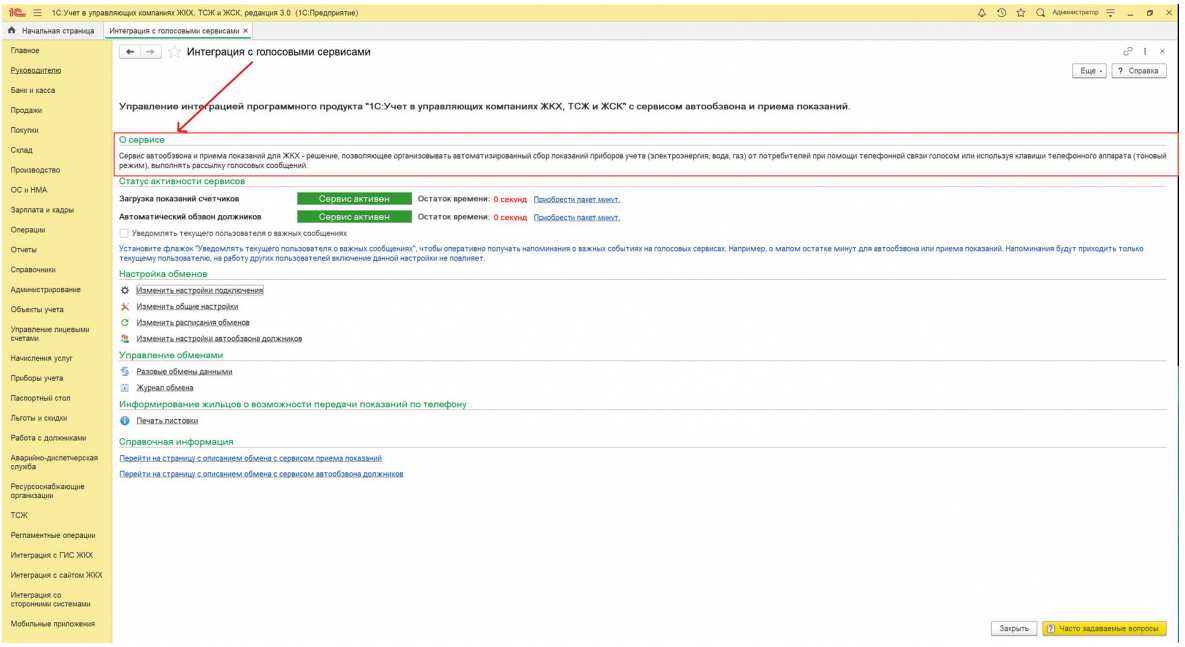


Рис. 164 Раздел **О сервисе**

В разделе **О сервисе** отображается информация об активности сервисов.

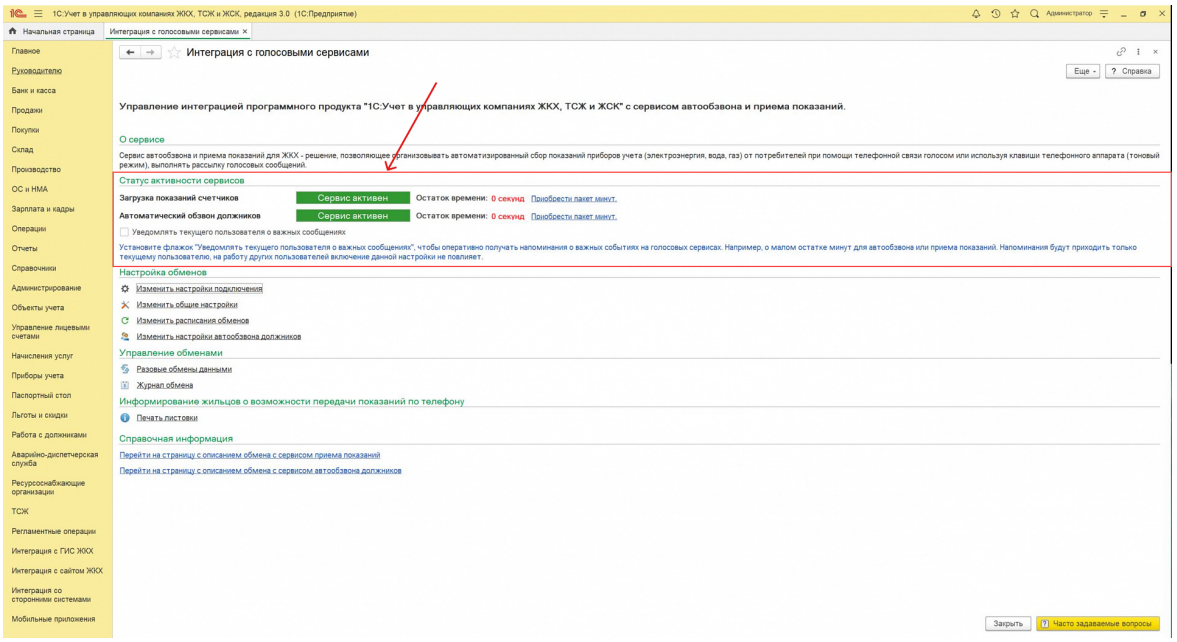


Рис. 165 Раздел **Статус активности сервисов**

Раздел **Статус активности сервисов** - предназначен для отображения информации об активности сервисов. Каждый сервис может иметь один из следующих статусов:

Сервис активен - означает, что сервис активен и доступен для работы с ним.

Сервис неактивен - означает, что сервис не активен и не доступен для работы с ним.

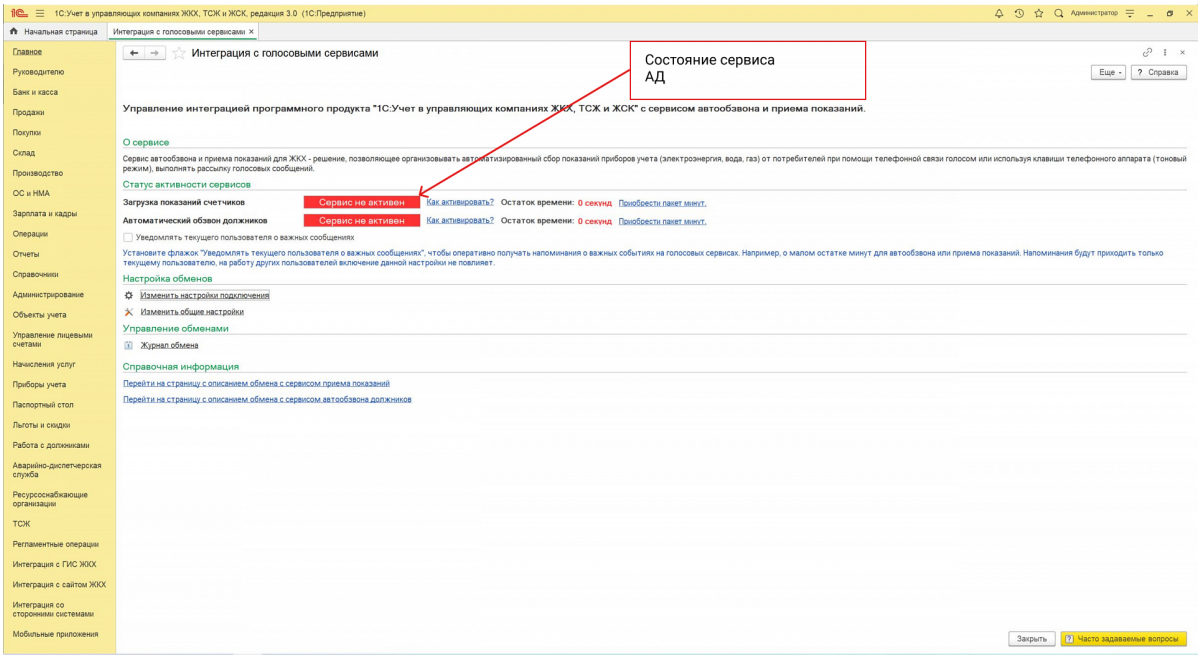


Рис. 166 Сервисы неактивны в разделе **Статус активность сервисов**

По ссылке **Как активировать?** вы можете посмотреть подробное описание сервиса и его стоимости и оправить запрос на активацию сервиса.

Сервис не оплачен - означает, что сервис не оплачен и для его активации необходимо произвести оплату.

При низком балансе сервиса(ов), его можно пополнить с помощью кнопки **Приобрести пакет минут.**

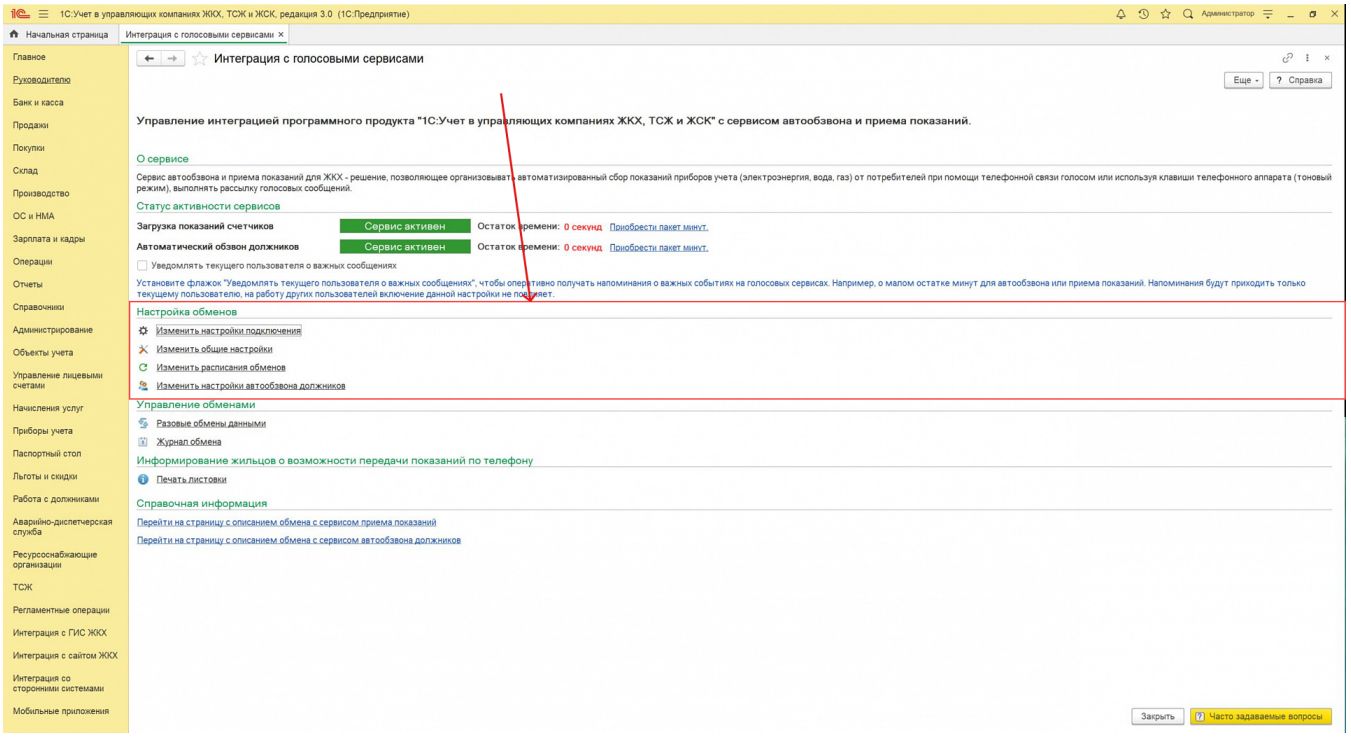


Рис. 167 Раздел **Настройки обменов**

Раздел **Настройки обменов** - предназначен для изменения настроек обмена данными с сервисами и содержит следующие пункты:

Изменить настройки подключения - позволяет изменить параметры подключения, предоставленные при приобретении сервиса: логин, пароль и сайт.

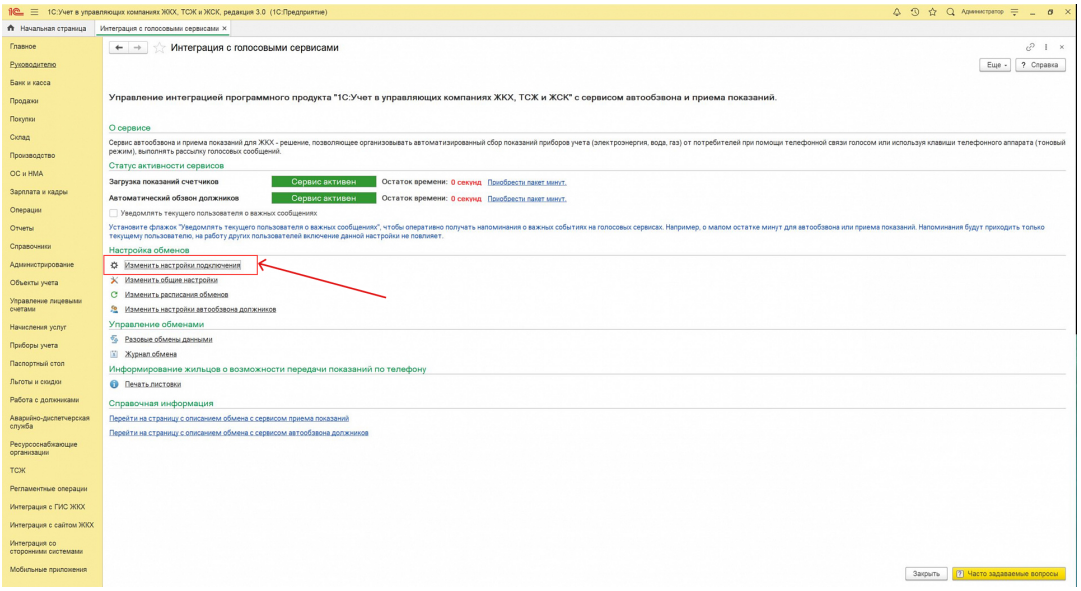


Рис. 168 Кнопка **Изменить настройки подключения**

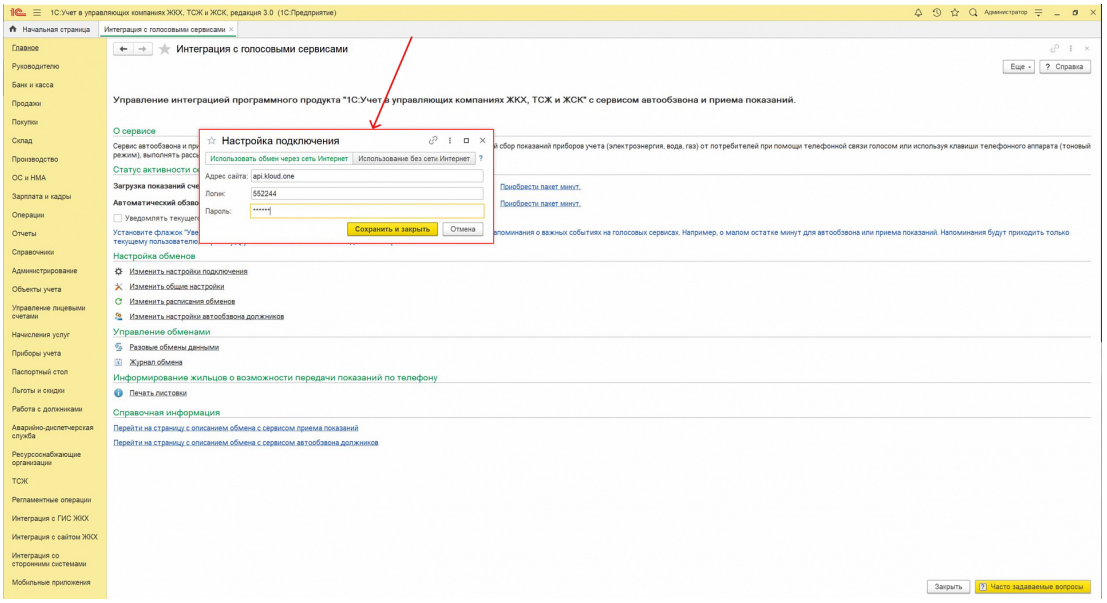


Рис. 169 Окно **Настроек подключения**

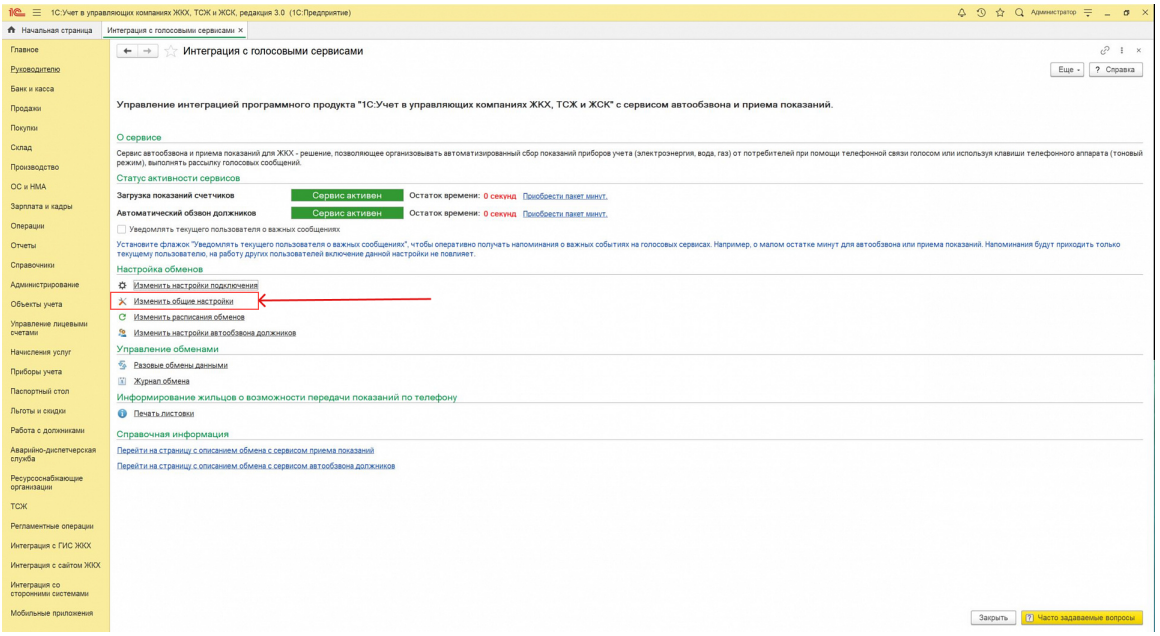


Рис. 170 Кнопка **Изменить общие настройки**

Изменить общие настройки- позволяет изменить настройки поле идентификации и услуг по сервисами автообзвона должников и автоматического приема показаний.

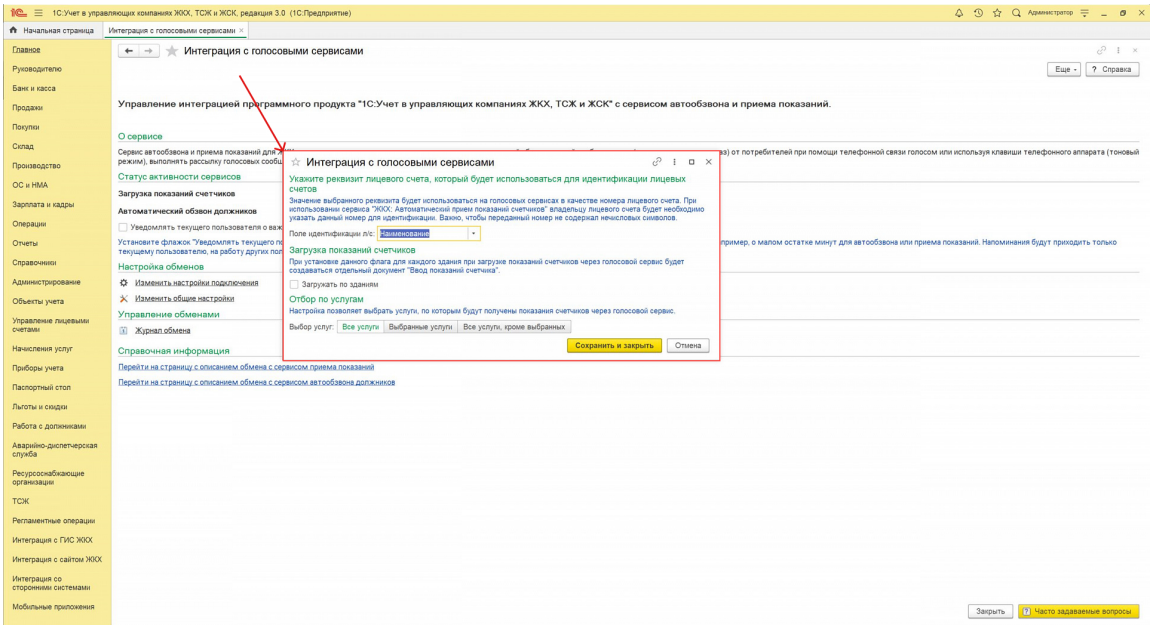


Рис. 171 Окно **Общих настроек**

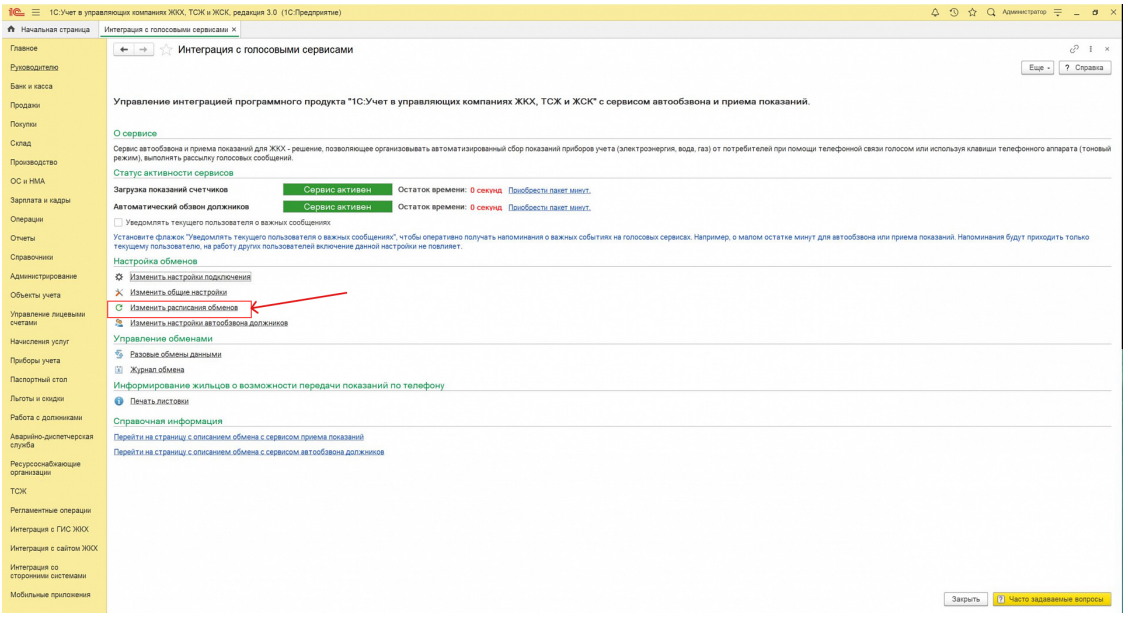


Рис. 172 Кнопка **Изменить расписания обменов**

Изменить расписания обменов - позволяет изменить расписания обменов с сервисами автообзвона должников и автоматического приема показаний. Данная страница содержит следующие разделы:

Настройка **Расписания выгрузок данных о лицевых счетах на сервис** - предназначен для настройки расписания выгрузок данных о лицевых счетах на сервис.

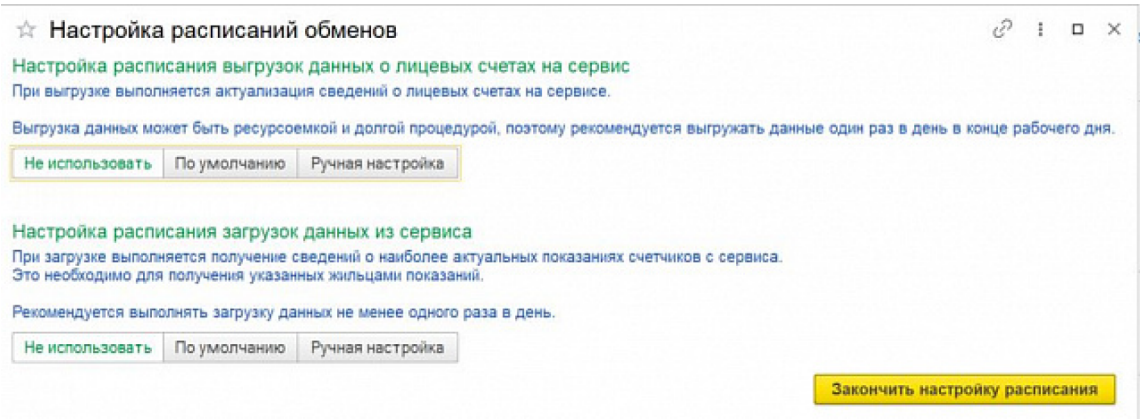


Рис. 173 Окно **Настроек расписаний обменов**

Доступны следующие варианты настройки:

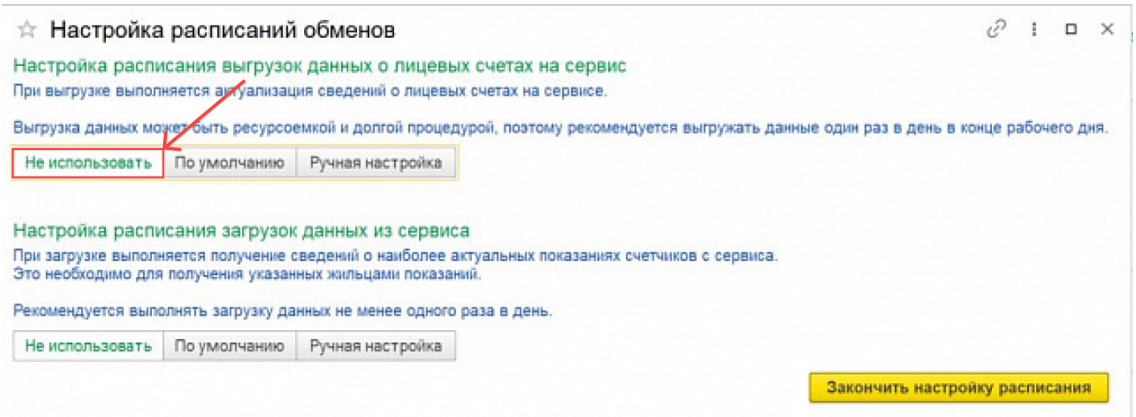


Рис. 174 Настройки **Не использовать**

Не использовать - при данной настройке выгрузка по расписанию производиться не будет.

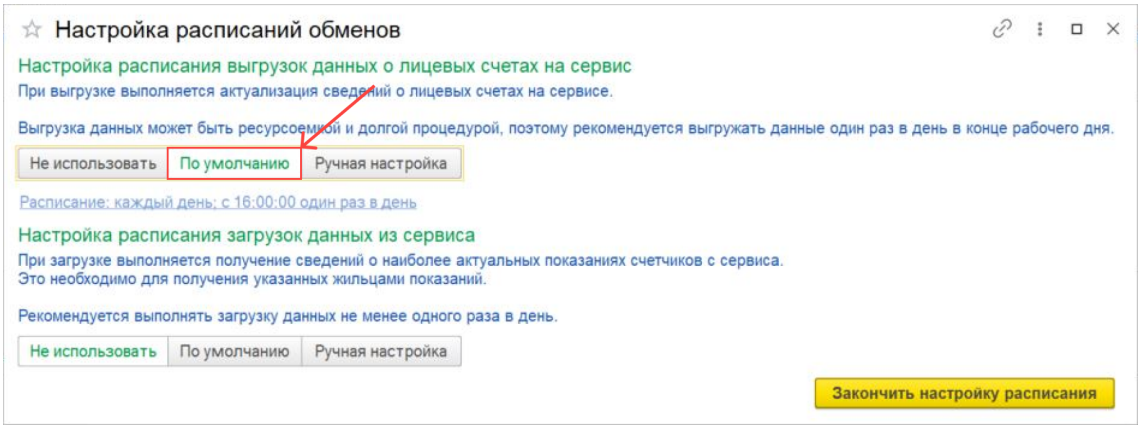


Рис. 175 Настройки **По умолчанию**

По умолчанию - при данной настройке выгрузка будет производиться с 16.00 один раз в день.

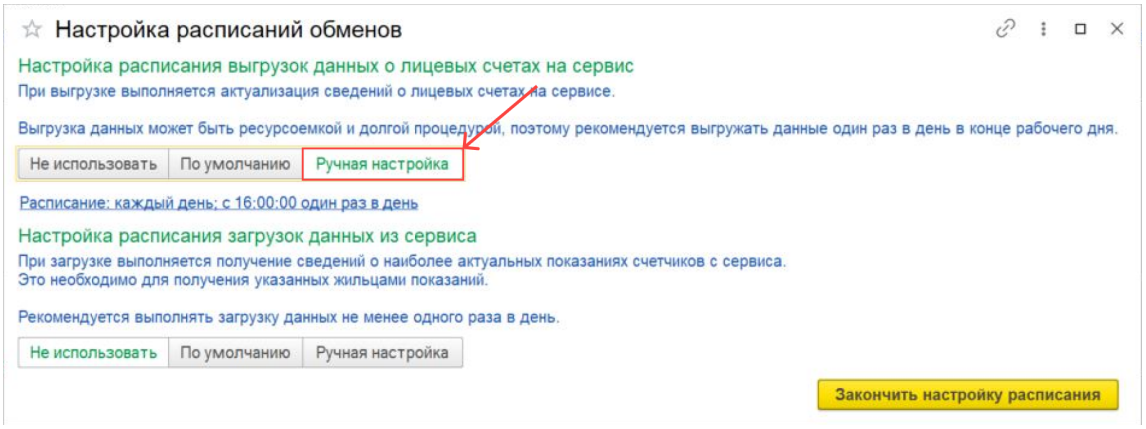


Рис. 176 Настройки **Ручная настройка**

Ручная настройка - при данной настройке расписание выгрузки можно настроить вручную. Вы можете настроить расписание выгрузки по дням, неделям, месяцам или указать конкретную дату выгрузки, указав количество дней для повторения.

Настройка **Расписания загрузок данных из сервиса** - предназначен для настройки расписания загрузок данных о наиболее актуальных показаниях счетчиков с сервиса.

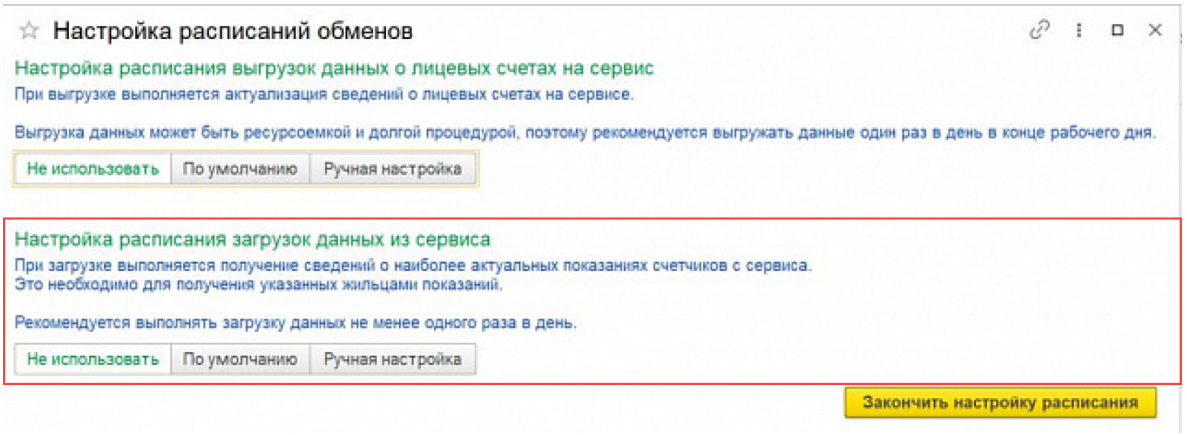


Рис. 177 Настройки **Расписания загрузок данных из сервиса**

Доступны следующие варианты настройки:

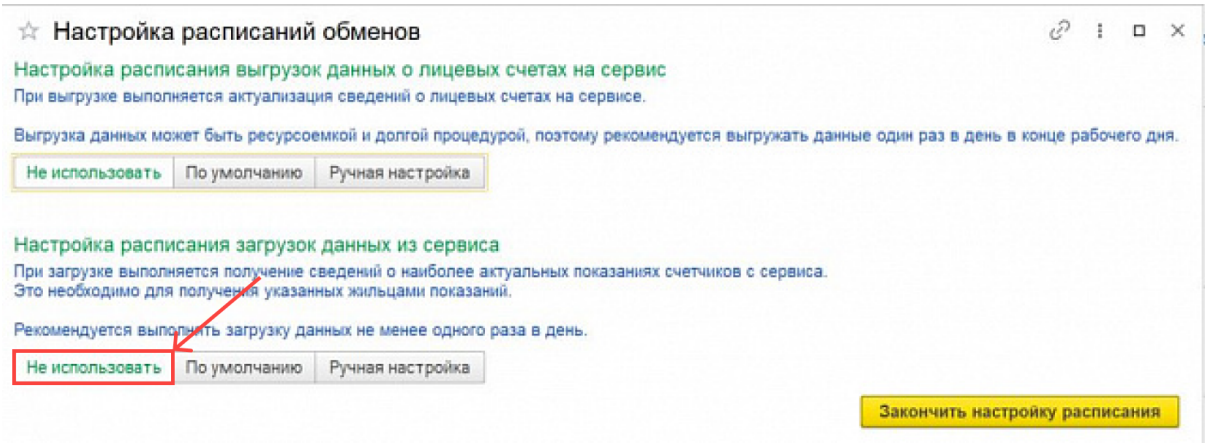


Рис. 178 Настройки **Не использовать**

Не использовать - при данной настройке загрузка по расписанию производиться не будет.

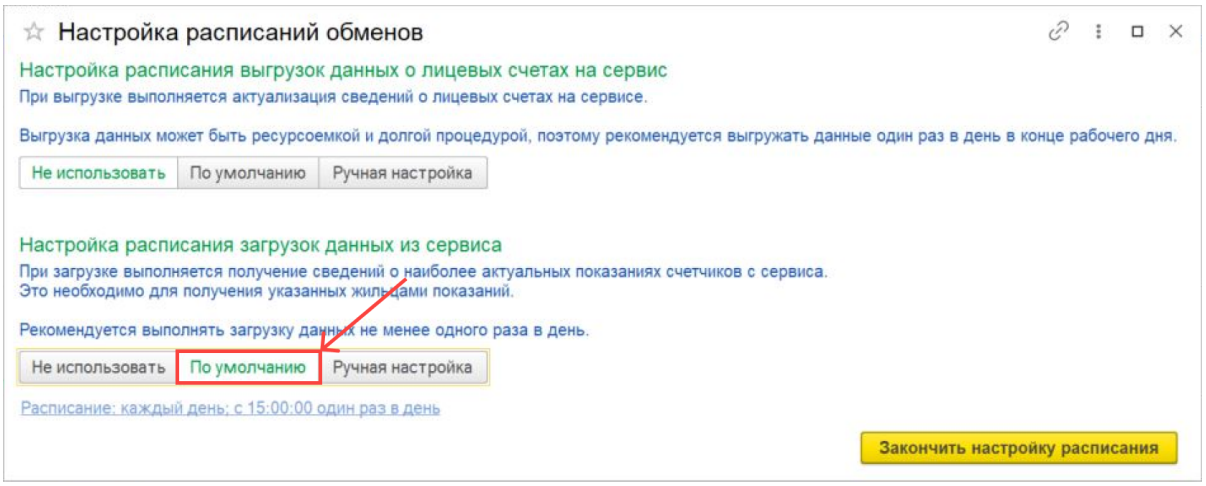


Рис. 179 Настройки **По умолчанию**

По умолчанию - при данной настройке загрузка будет производиться с 15.00 один раз в день.

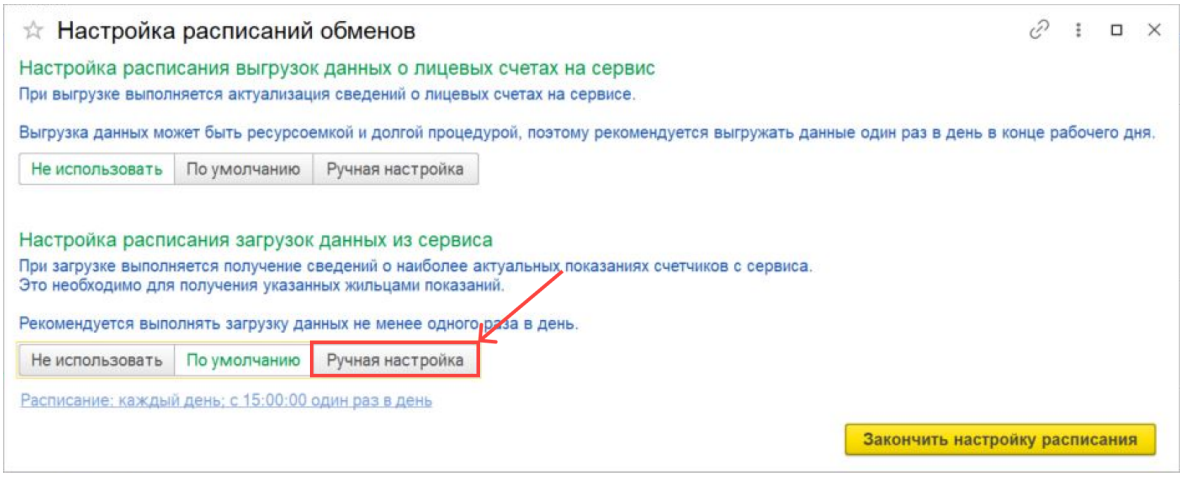


Рис. 180 Настройки **Ручная настройка**

Ручная настройка - при данной настройке расписание загрузки можно настроить вручную. Вы можете настроить расписание загрузки по дням, неделям, месяцам или указать конкретную дату загрузки, указав количество дней для повторения.

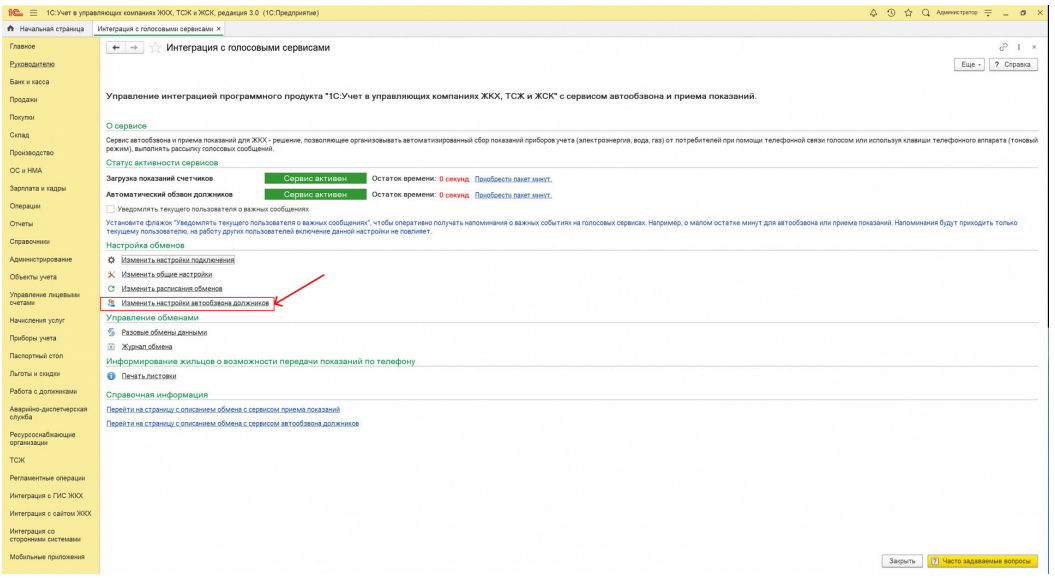


Рис. 181 Кнопка **Изменить настройки автообзвона должников**

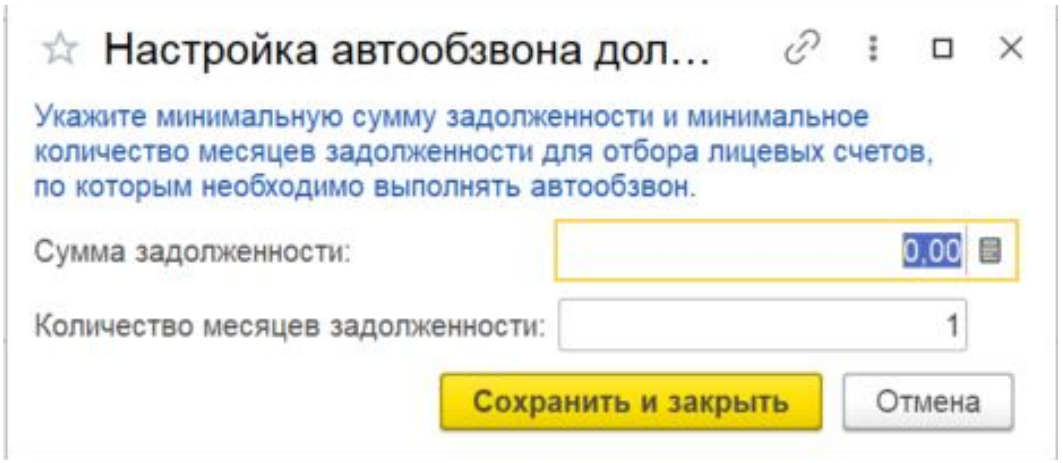


Рис. 182 Окно настроек автообзвона должников

Изменить настройки автообзвона должников - позволяет изменить настройки критериев, по которым будет выполняться отбор. Доступны следующие критерии:

Сумма задолженности - сумма задолженности, при достижении которой будет производиться автообзвон должника.

Количество месяцев задолженности - минимальное количество месяцев задолженности, при достижении которого будет производиться автообзвон должника.

Наличие тех или иных разделов настроек определяется оплаченным видом подписки на сервисы.

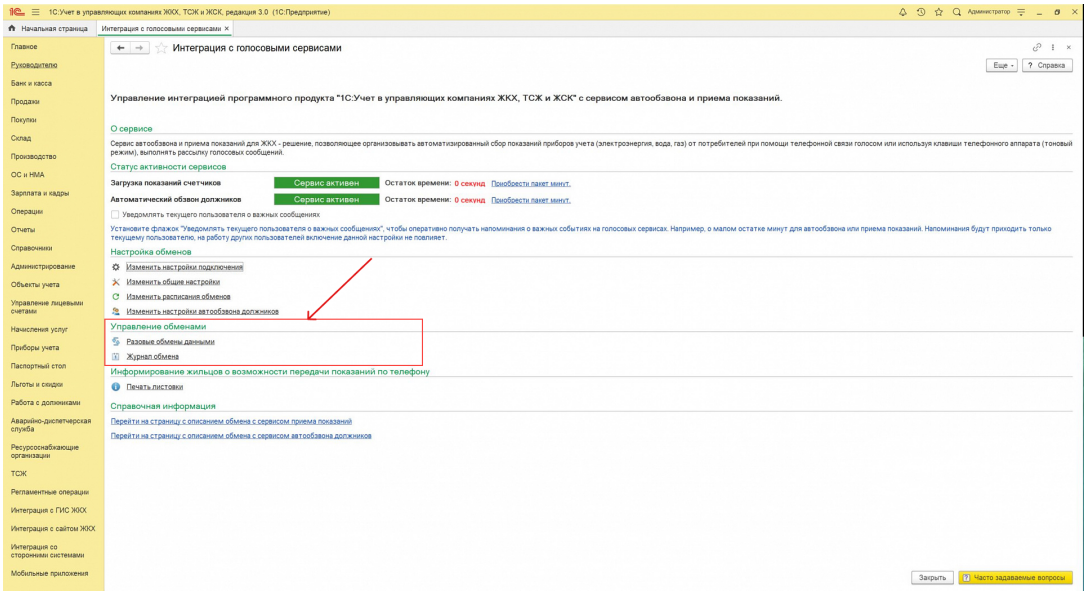


Рис. 183 Раздел **Управление обменами**

Раздел **Управление обменами** предназначен для мониторинга истории выполнения обменов и обмена данными с сервисами автообзвона должников и автоматического приема показаний вручную. Содержит следующие пункты:

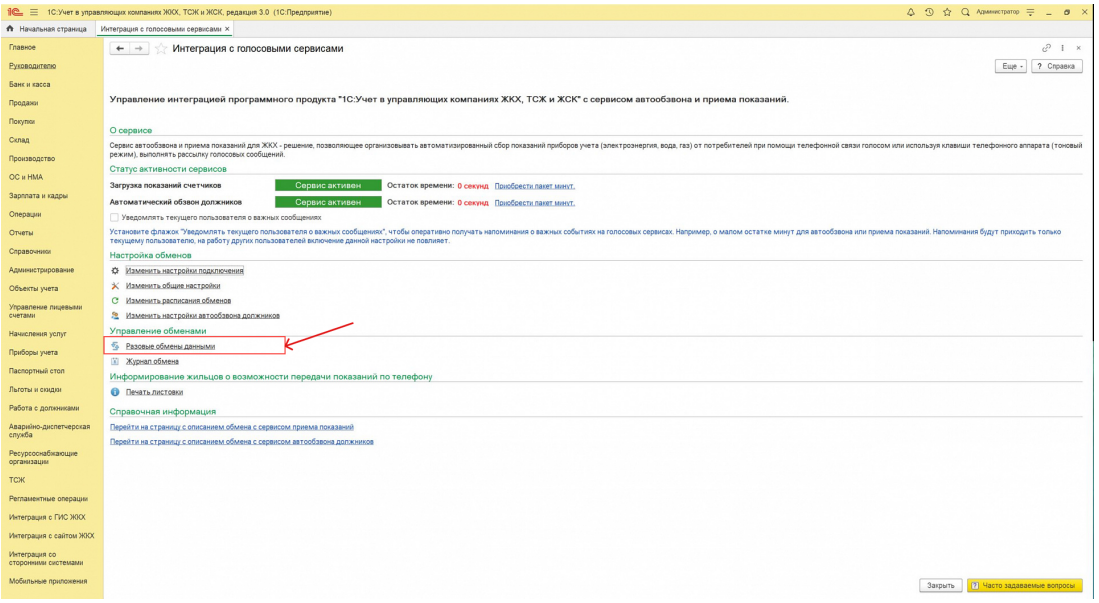


Рис. 184 Кнопка **Разовые обмены данными**

Разовые обмены данными - предназначен для разовой выгрузки или загрузки данных. При этом в рамках выгрузки данных на сервис возможен выбор лицевых счетов, по которым необходимо выполнить выгрузку данных.

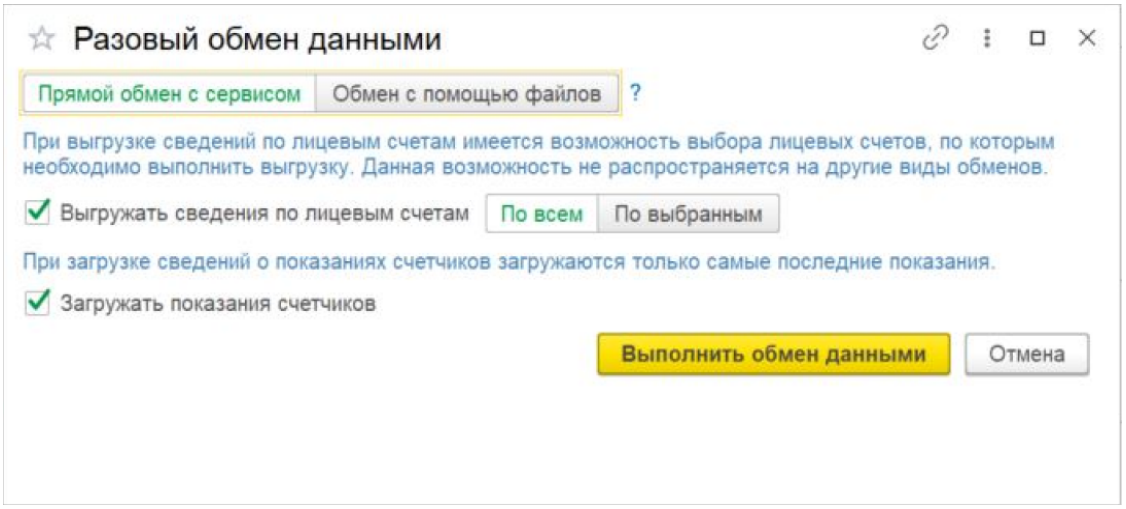


Рис. 185 Прямой обмен с сервисами

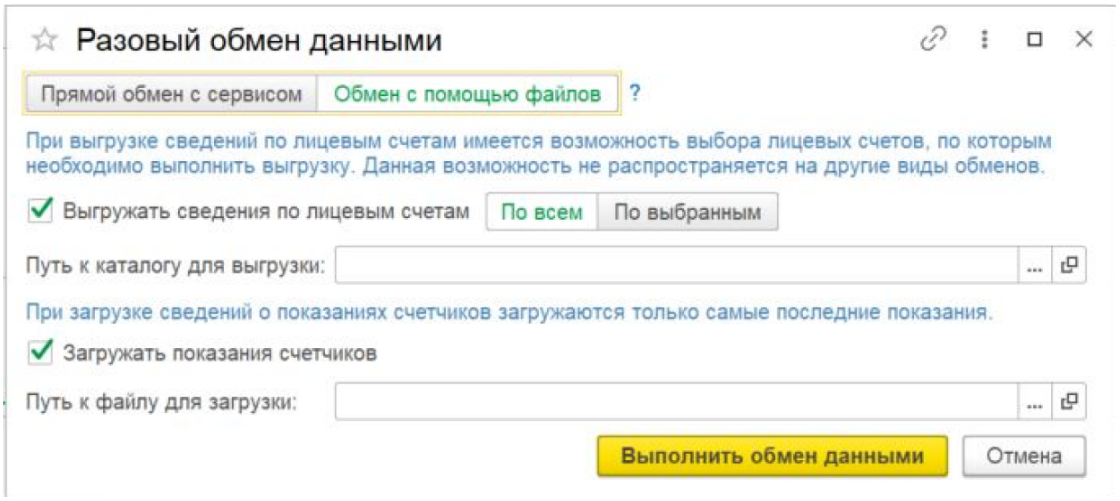


Рис. 186 Обмен с помощью файлов (по всем)

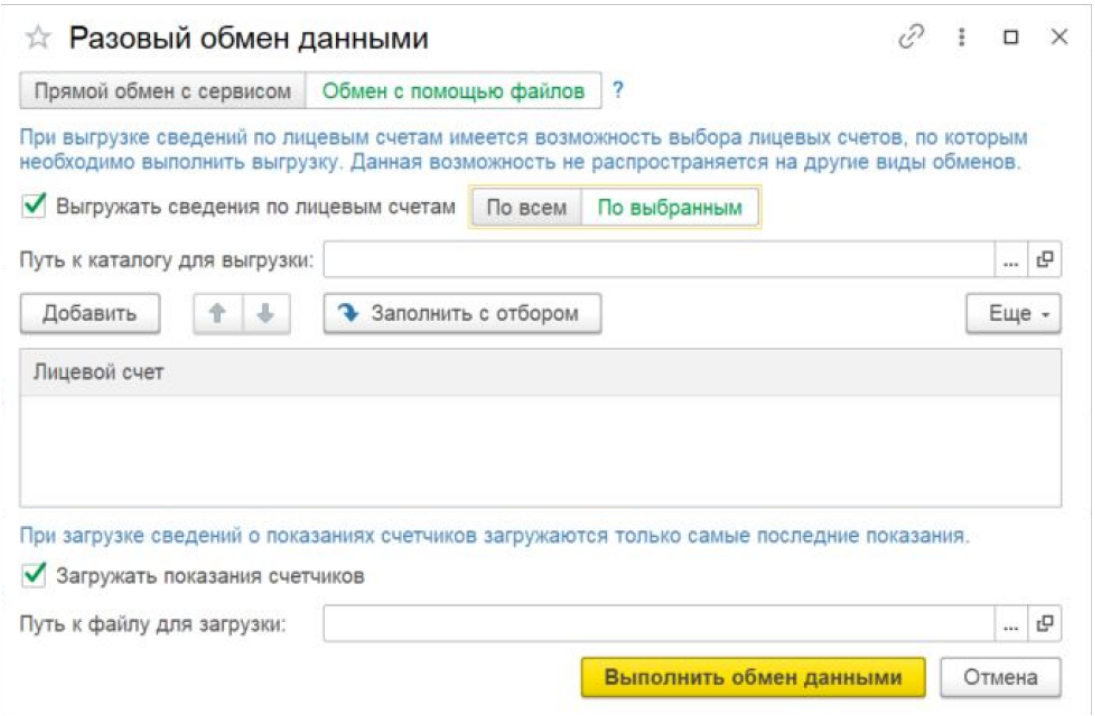


Рис. 187 Обмен с помощью файлов (по выбранным)

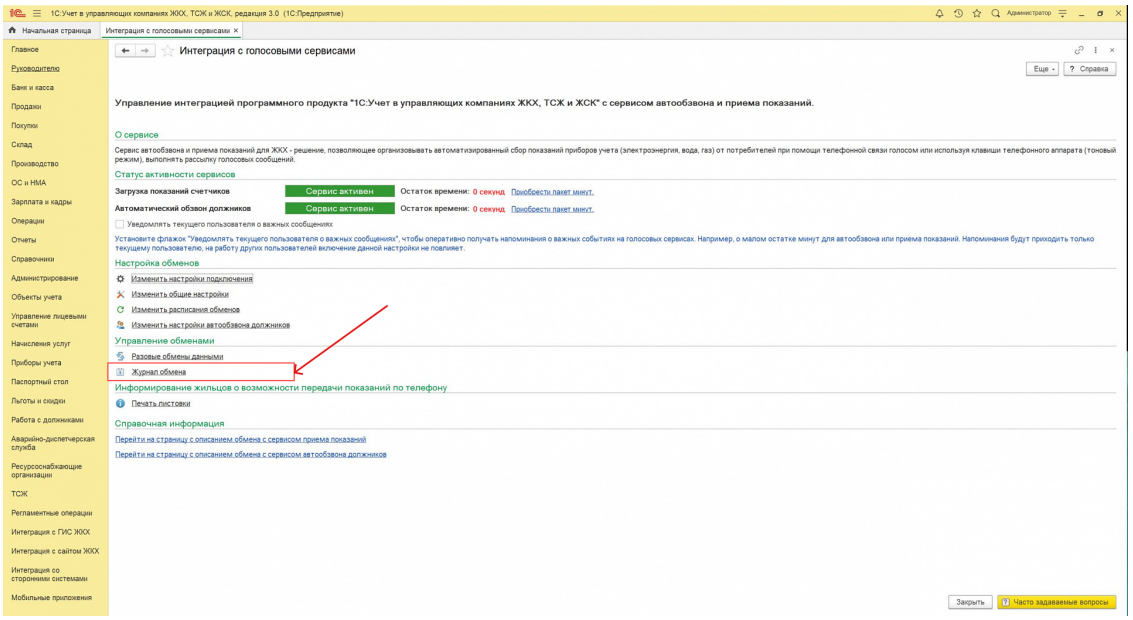


Рис. 188 Кнопка **Журнал обменов**

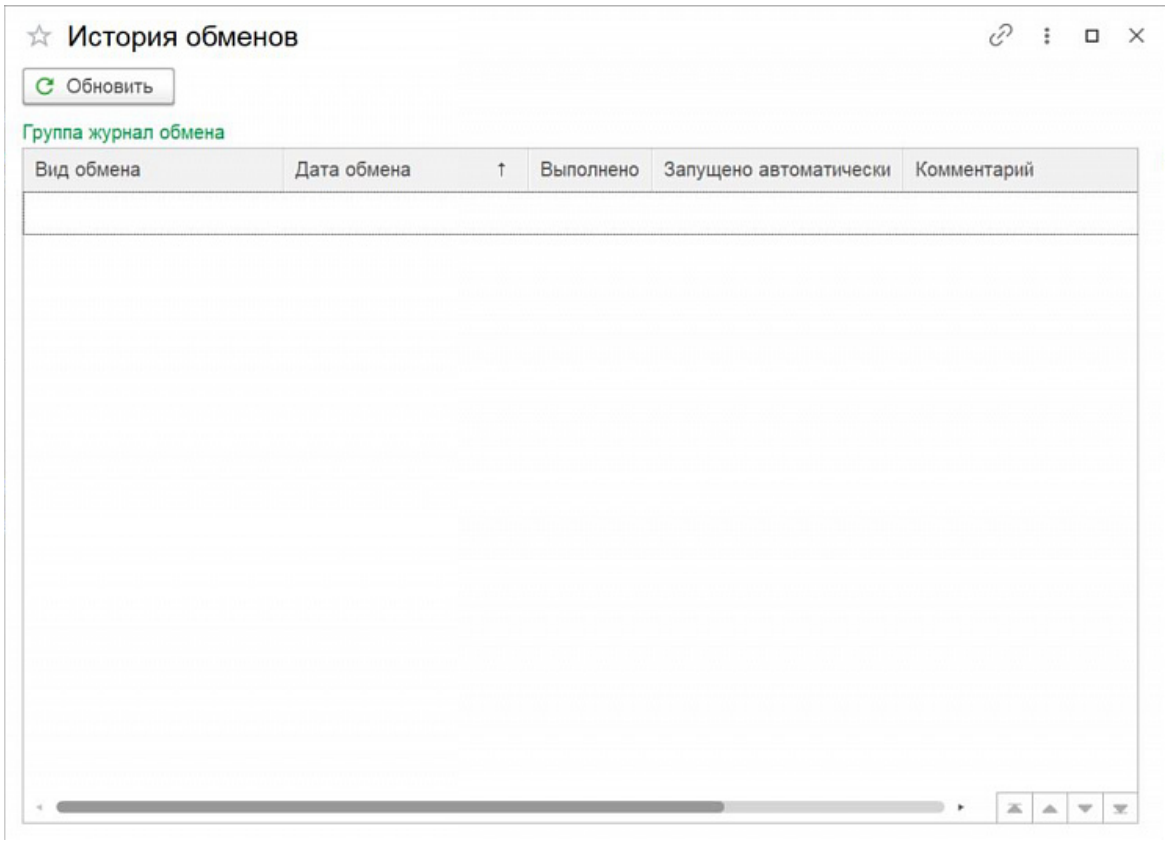


Рис. 189 Окно **Истории обменов**

Журнал обмена - предназначен для просмотра информации об истории обменов.

Здесь указывается информация о виде обмена, дате обмена, статусе выполнения обмена, варианте запуска обмена (по расписанию или вручную), комментарий о результате выполнения обмена, а также имеется возможность открытия файла обмена.

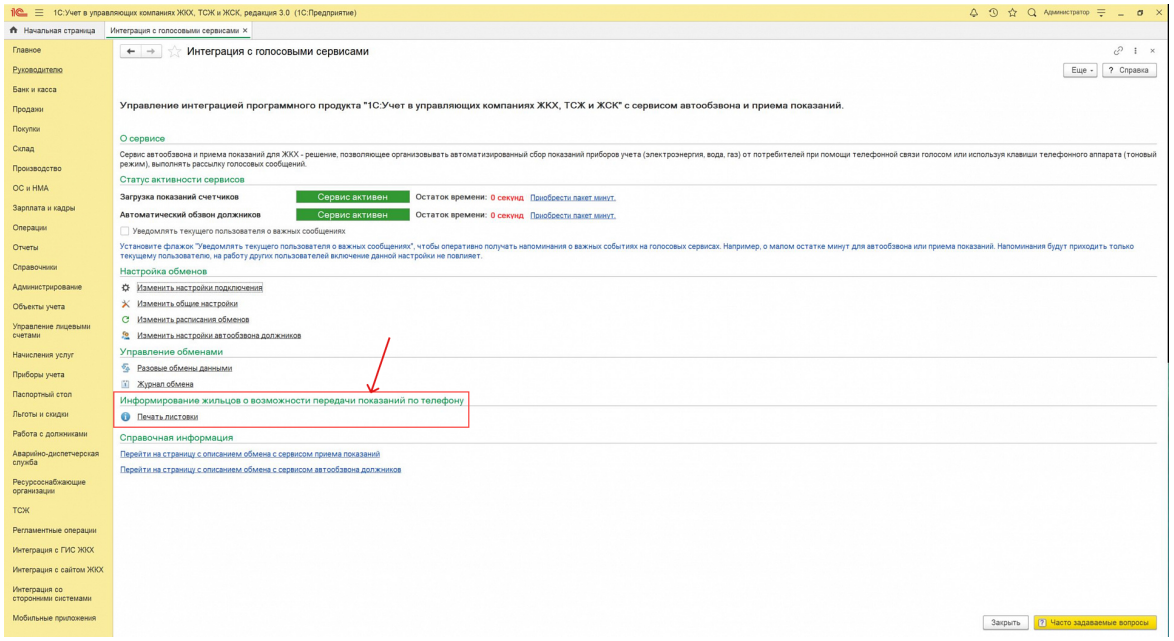


Рис. 190 Раздел **Информирование жильцов о возможности передачи показаний по телефону**

Раздел **Информирование жильцов о возможности передачи показаний по телефону** предназначен для информирования жильцов о возможности передачи показаний счетчиков по телефону.

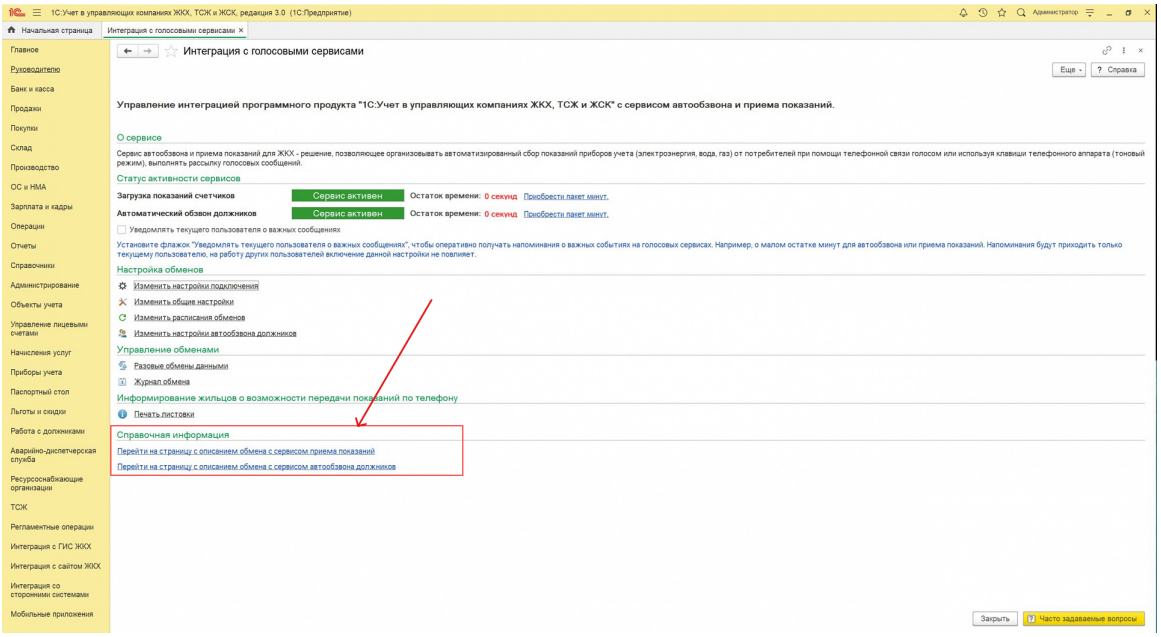


Рис. 191 Раздел **Справочная информация**

Раздел **Справочная информация** содержит гиперссылки на страницы с подробным описанием сервиса приема показаний и сервиса автообзвона должников.

Ручной режим через 1С ЖКХ Рарус (Без интернета)

В программном продукте **1С: Учет в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК** реализована возможность работы с голосовыми сервисами ЖКХ: Автообзвон должников и ЖКХ: **Автоматический прием показаний счетчиков без использования сети Интернет**.

При настройке подключения голосовых сервисов в программе, необходимо выбрать режим работы: **Работа без использования сети Интернет**:

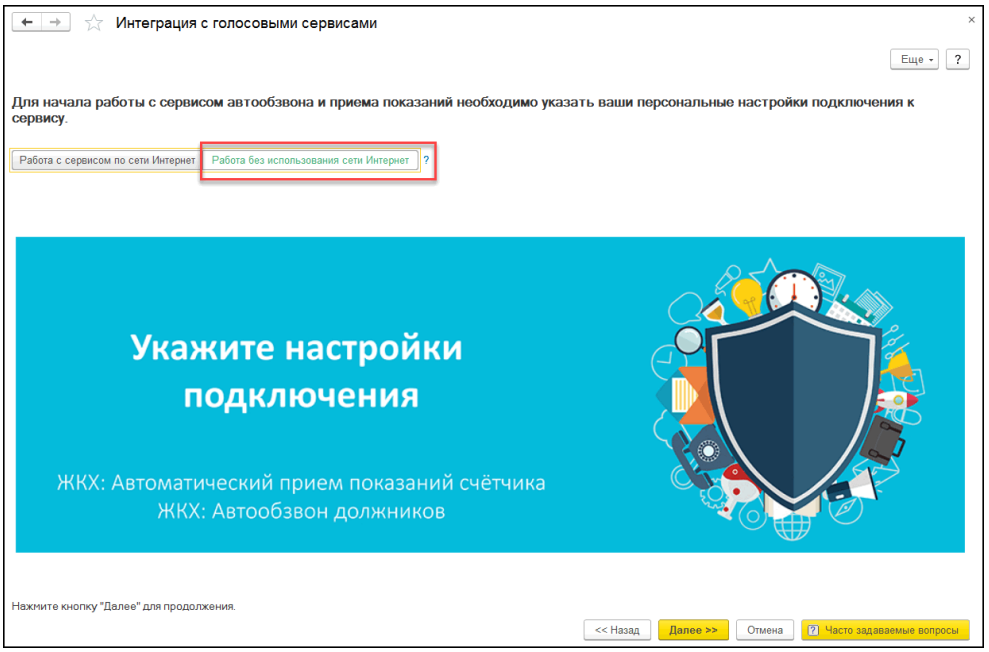


Рис. 192 Кнопка **Работа без использования сети Интернета**

Для выгрузки данных по лицевым счетам из программы необходимо открыть **Разовые обмены данными**, указать путь к папке, в которую будут выгружены файлы и нажать **Выполнить обмен данными**:

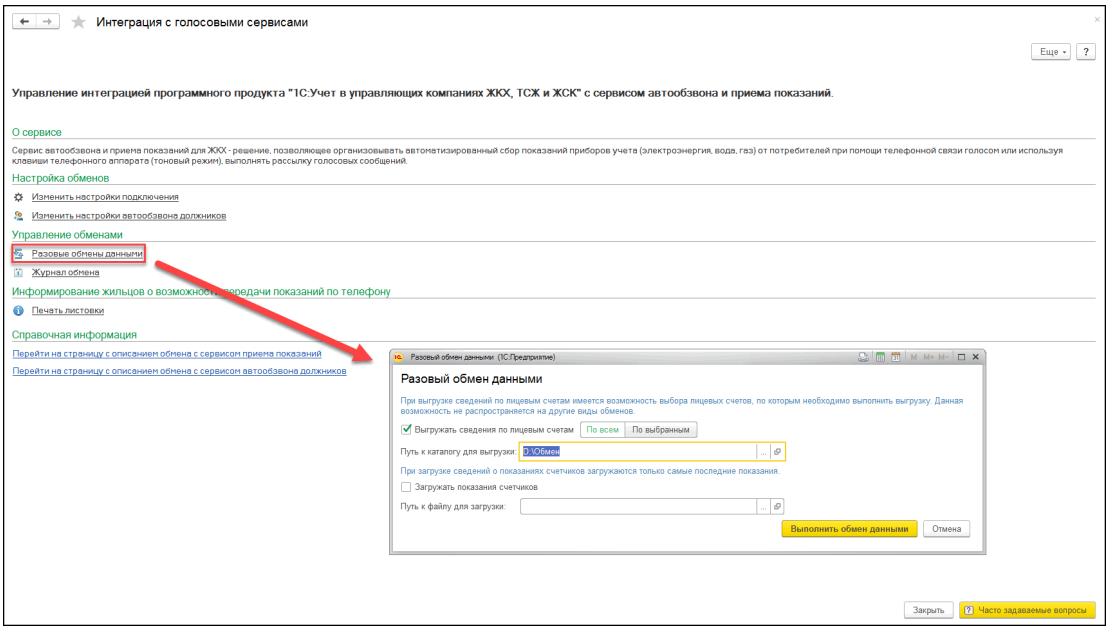


Рис. 193 Окно **Разовый обмен данными**

В указанной папке сохранится файл в формате **.zip**:

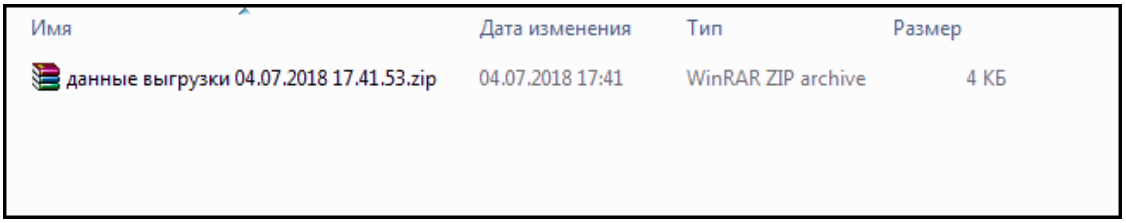


Рис. 194 Скачанный файл **в .zip формате**

Данный архив необходимо загрузить на сайте https://api.kloud.one/, авторизовавшись в вашем личном кабинете:

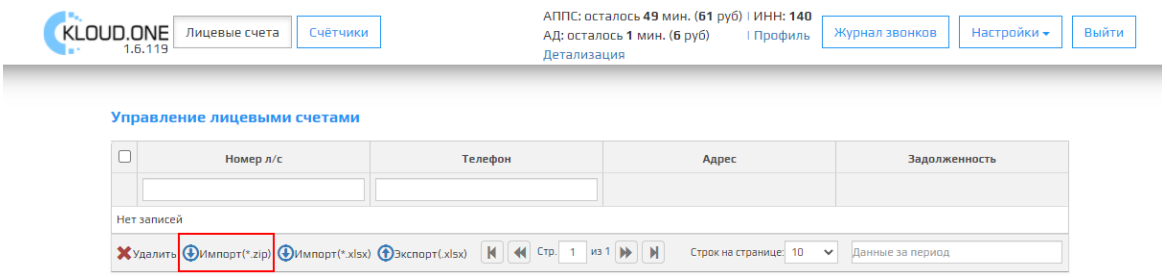


Рис. 195 Кнопка **Импорт (*.zip)**

После того, как жители передадут показания счетчиков, можно выгрузить эти показания:

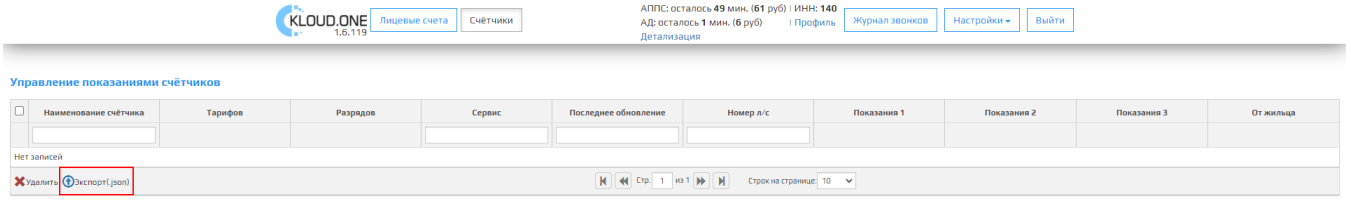


Рис. 196 Кнопка **Экспорт (.json)**

На компьютере сохранится файл «export.json, который необходимо загрузить в **1С: Учет в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК**, указав путь к этому файлу:

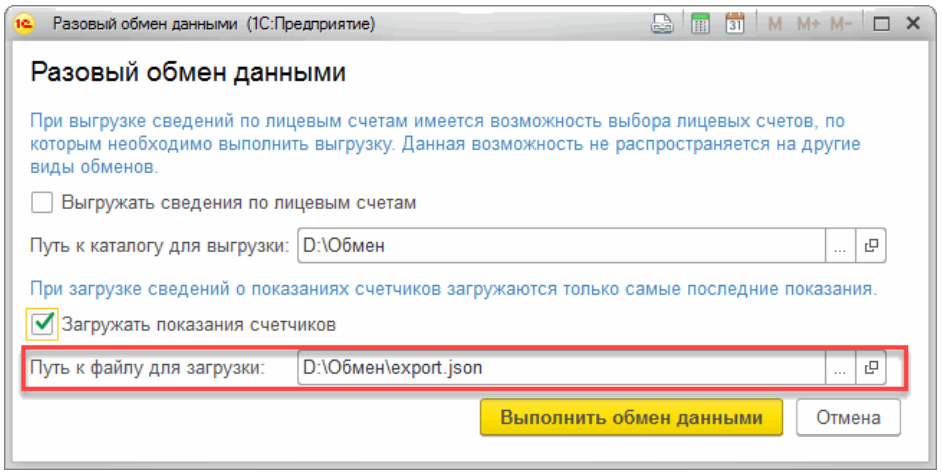


Рис. 197 Поле Путь к файлу для выгрузки

При этом сформируется документ ввода показаний счетчика:

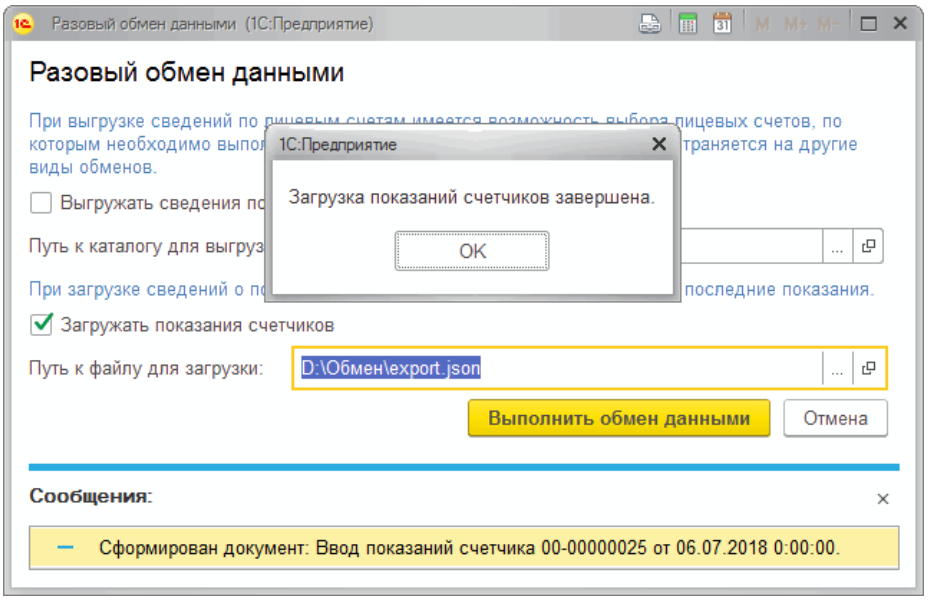


Рис. 198 Окно об загрузке показаний счетчиков

Ручной режим через Личный кабинет

В ручном режим загрузка свой базы данных возможно 2 способами:

1. С помощью файла в формате **<название>.xlsx**.

Сервис Kloud.One ЖКХ: Автообзвон должников можно использовать и без программы 1С: Учет в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК.

Вы можете загрузить данные по лицевым счетам и их задолженности непосредственно в личный кабинет на сайте https://api.kloud.one/.

Для этого необходимо создать файл в Excel в формате ***.xlsx.**

Как должен выглядеть этот файл:

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	number	city	street	house	apartment	sum	phone	
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								

data

Табл. 3 Поля в файле **в *.xlsx формате**

где:

- number – номер лицевого счета;
- city – город;
- street – улица;
- house – номер дома;
- apartment – номер квартиры;
- sum – сумма задолженности (с двумя знаками после запятой. Пример: 1000,52);
- phone – номер телефона (одиннадцать цифр, начиная с «8»).

После заполнения, файл необходимо загрузить на сайте https://api.kloud.one/.

Для этого необходимо авторизоваться в личном кабинете. Перейти в раздел «Управление лицевыми счетами», нажать на кнопку Импорт(.xlsx) и выбрать сохраненный файл:

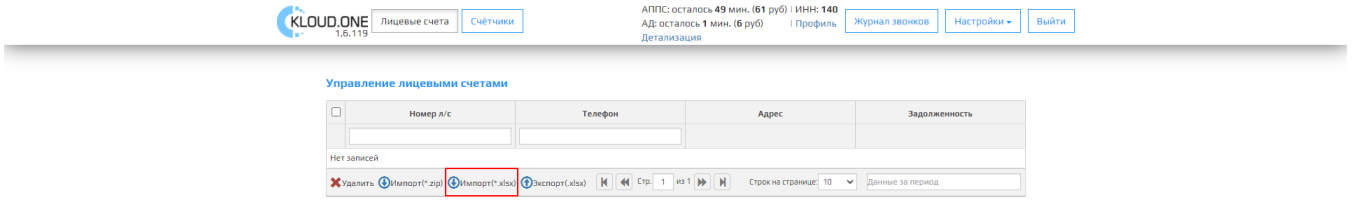


Рис. 199 Кнопка **Импорт (*.xlsx)**

2. С помощью Json-файла в формате .txt **<название>.txt**, запакованный в ***zip-архив**.

В личном кабинете перейдите на вкладку Лицевые счета. Нажмите на кнопку **Импорт(*zip)** .

Структура Json-файла в .txt формате (Для АППС):

```
{
"accs":
        [
                {
                        "id": [идентификатор л/с],
                        "number": [номер л/с],
                        "phone": [номер телефона],
                        "owner": [идентификатор владельца],
                        "address": [массив адрес]
                                {
                                        "city": [город],
                                        "street": [улица],
```

```
                    "house": [дом],
                    "house_type": [тип дома],
                    "apartment": [номер помещения]
                    "apartment_type": [тип помещения]
                },
            "debt": [массив задолженность]
                {
                    "sum_of_debt": [сумма задолженности],
                    "months_of_debt_count": [количество месяцев задолженности],
                    "last_payment_date": [дата последней оплаты]
                },
            "meters":  [массив счетчик]
                [
                    {
                        "id": [код счетчика],
                        "name": [наименование счетчика],
                        "values": [количество тарифов 1-3],
                        "capacity": [количество разрядов],
                        "service": [наименование услуги],
                        "date": [дата последнего показания],
                        "val1": [дневное показание],
                        "val2": [ночное показание],
                        "val3": [пиковое показание]
                    },
                    {…}, [следующий счётчик]
                    {...} [последний  счётчик]
                ]
        }
    ],
}
```

Структура Json-файла в .txt формате (Для АД):

```
{
  "accs":
    [
        {
            "id": [идентификатор л/с],
            "number": [номер л/с],
            "phone": [номер телефона],
            "owner": [идентификатор владельца],
            "address":
                {
                    "city": [город],
                    "street": [улица],
                    "house": [дом],
                    "house_type": [тип дома],
                    "apartment": [номер помещения]
                    "apartment_type": [тип помещения]
                },
```

"debt":
{
"sum_of_debt": [сумма задолженности],
"months_of_debt_count": [количество месяцев задолженности],
"last_payment_date": [дата последней оплаты]
},
"meters":""
}
]
}

3.2.3 Как удалить данные из таблицы "Управление показаниями счётчиков"?

Чтобы удалить данные по определенному счётчику выберите нужный флажок и нажмите на кнопку **Удалить** ✖.

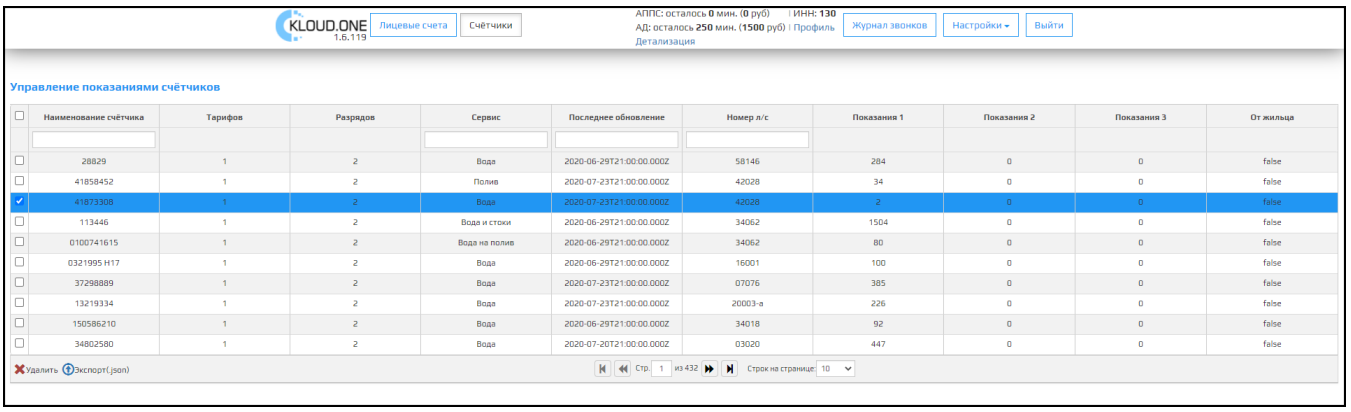


Рис. 200 Удаление одной строки

3.2.4 Как удалить данные из таблицы "Управление лицевыми счетами"?

Чтобы удалить данные по определенному лицевому счетчику выберите нужный флажок и нажмите на кнопку **Удалить** ✖.

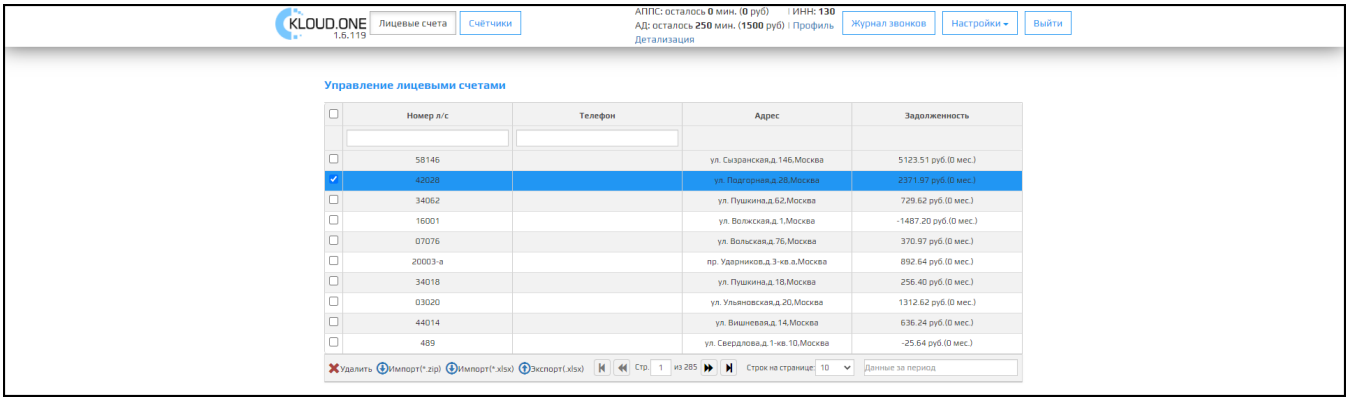


Рис. 201 Удаление одной строки

3.2.5 Как запустить модуль АД?

Перед запуском АД проверьте наличие лицевых счетов с номерами телефонов в поле Телефон начиная с 8 в формате 89000000000 (Без знаков + , () . -).

Если лицевых счетов нет загрузите свою базу данных, как это сделать *ссылка*.

1. Для того чтобы включить модуль **АД** зайдите в личный кабинет и нажмите на вкладку.

   Настройки

2. Из выпадающего списка выберите **Автообзвон должников**.

   Автообзвон должников

3. Откроется модальное окно **Настройки автообзвона**, далее нажмите на кнопку **Активировать** Активировать в нижнем правом углу модального окна**.**
4. После активации **АД** откроется модальное окно об успешной активации системы автообзвона и количеством участников автообзвона.
5. Нажмите на кнопку **ОК** ОК для подтверждения активации **АД**.

Если в таблице поле phone пустое, этот лицевой счет не будет включен в очередь на автообзвон.

Если в таблице поле phone пустое у всех лицевых счетов, АД не активируется и появится модальное окно с ошибкой (Рис. 202)

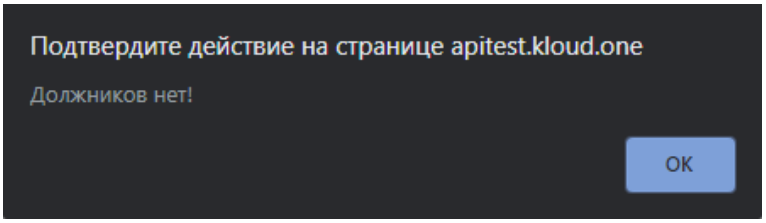
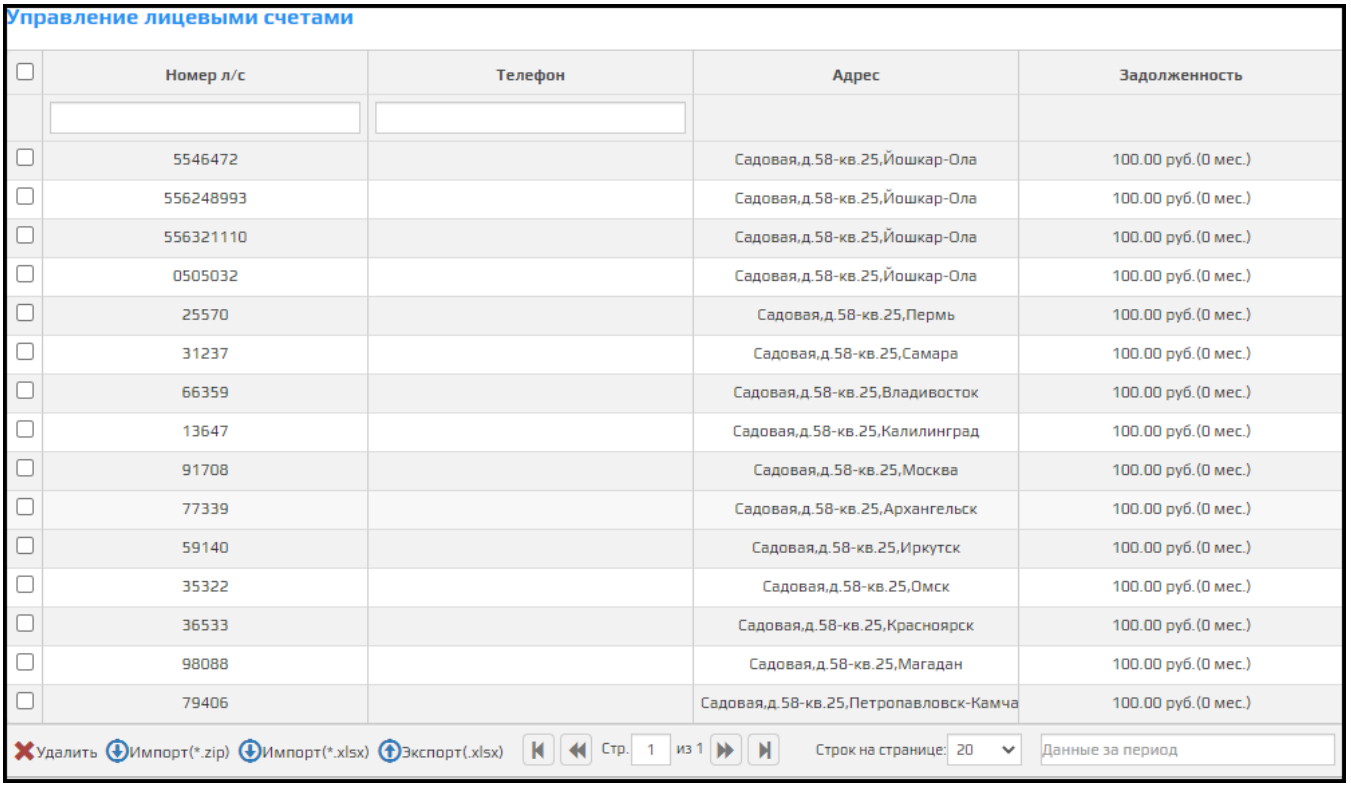


Рис. 202 Модальное окно **Подтверждение действие на странице**



Управление лицевыми счетами

Номер л/с	Телефон	Адрес	Задолженность
5546472		Садовая,д.58-кв.25,Йошкар-Ола	100.00 руб.(0 мес.)
556248993		Садовая,д.58-кв.25,Йошкар-Ола	100.00 руб.(0 мес.)
556321110		Садовая,д.58-кв.25,Йошкар-Ола	100.00 руб.(0 мес.)
0505032		Садовая,д.58-кв.25,Йошкар-Ола	100.00 руб.(0 мес.)
25570		Садовая,д.58-кв.25,Пермь	100.00 руб.(0 мес.)
31237		Садовая,д.58-кв.25,Самара	100.00 руб.(0 мес.)
66359		Садовая,д.58-кв.25,Владивосток	100.00 руб.(0 мес.)
13647		Садовая,д.58-кв.25,Калилинград	100.00 руб.(0 мес.)
91708		Садовая,д.58-кв.25,Москва	100.00 руб.(0 мес.)
77339		Садовая,д.58-кв.25,Архангельск	100.00 руб.(0 мес.)
59140		Садовая,д.58-кв.25,Иркутск	100.00 руб.(0 мес.)
35322		Садовая,д.58-кв.25,Омск	100.00 руб.(0 мес.)
36533		Садовая,д.58-кв.25,Красноярск	100.00 руб.(0 мес.)
98088		Садовая,д.58-кв.25,Магадан	100.00 руб.(0 мес.)
79406		Садовая,д.58-кв.25,Петропавловск-Камча	100.00 руб.(0 мес.)

Удалить Импорт(*.zip) Импорт(*.xlsx) Экспорт(.xlsx) Стр. 1 из 1 Строк на странице: 20 Данные за период

Рис. 203 База данных для АД без номеров телефонов (АД не запустится)

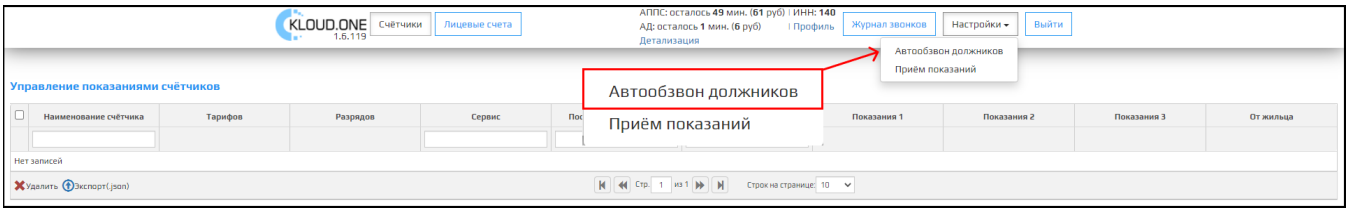


Рис. 204 Автообзвон должников в **выпадающем списке настроек**

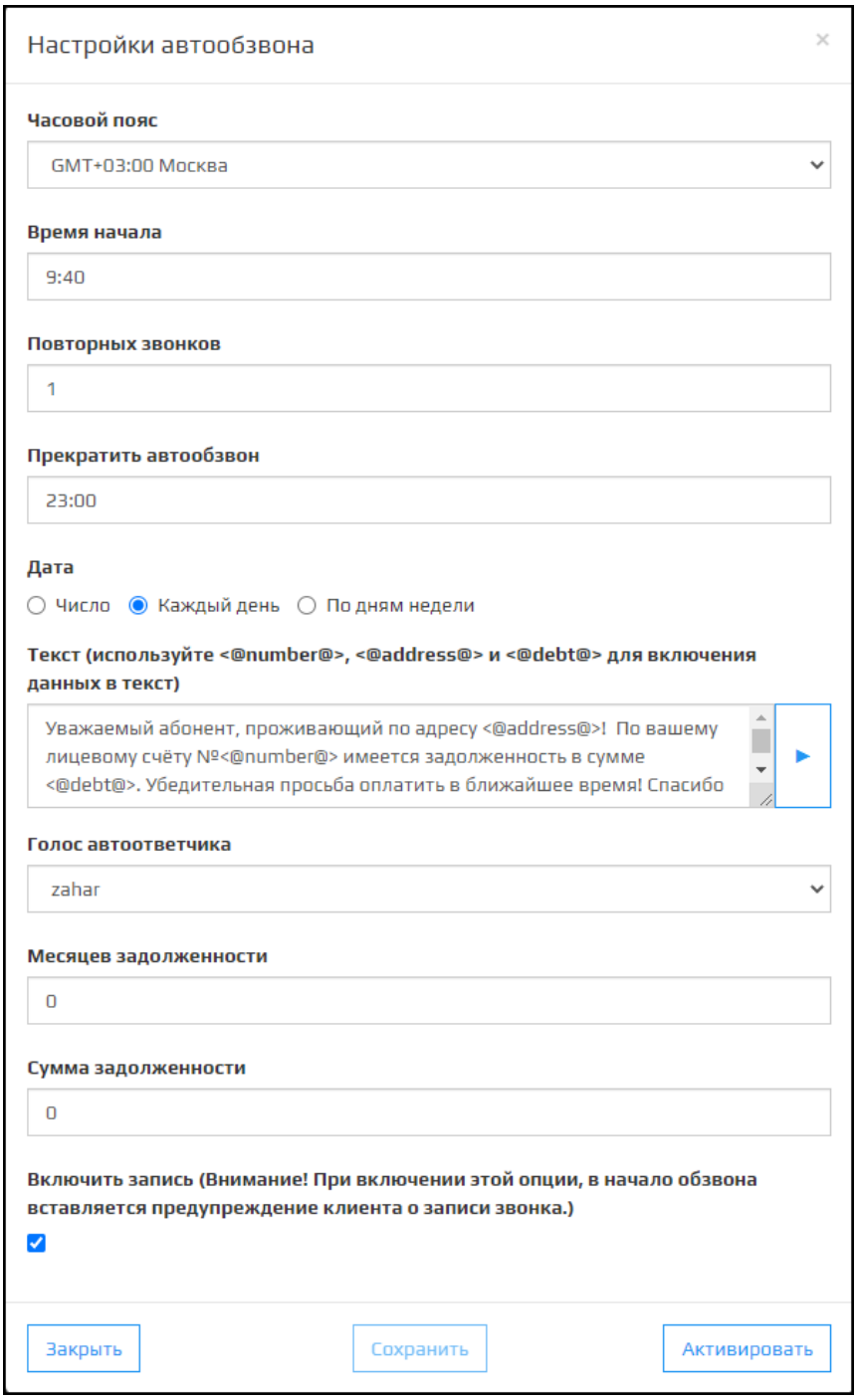


Рис. 205 Модальное окно **Настройки автообзвона**

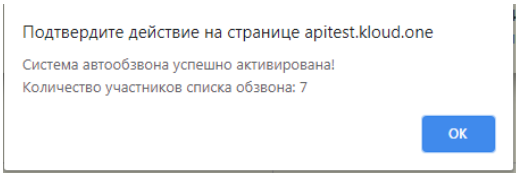


Рис. 206 Модальное окно **Подтверждение действий**

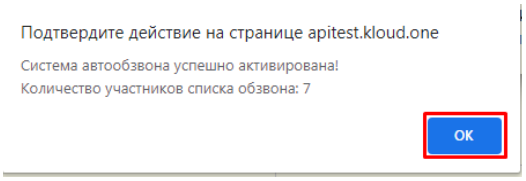


Рис. 207 Кнопка **ОК** для подтверждения действий

3.2.6 Как выключить модуль АД?

1. Для того чтобы выключить модуль **АД** зайдите в личный кабинет и нажмите на вкладку.

   Настройки ▾

2. Из выпадающего списка выберите

   Автообзвон должников.

3. Откроется модальное окно **Настройки Автообзвона**. В нижнем правом углу нажмите на кнопку. Выключить
4. После активации **АД** откроется модальное окно об деактивации системы автообзвона. Нажмите на кнопку для подтверждения деактивации АД.

   ОК

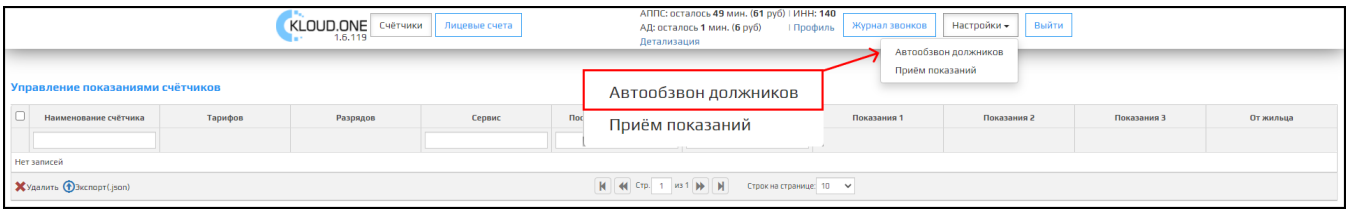


Рис. 208 Автообзвон должников **в выпадающем списке настроек**

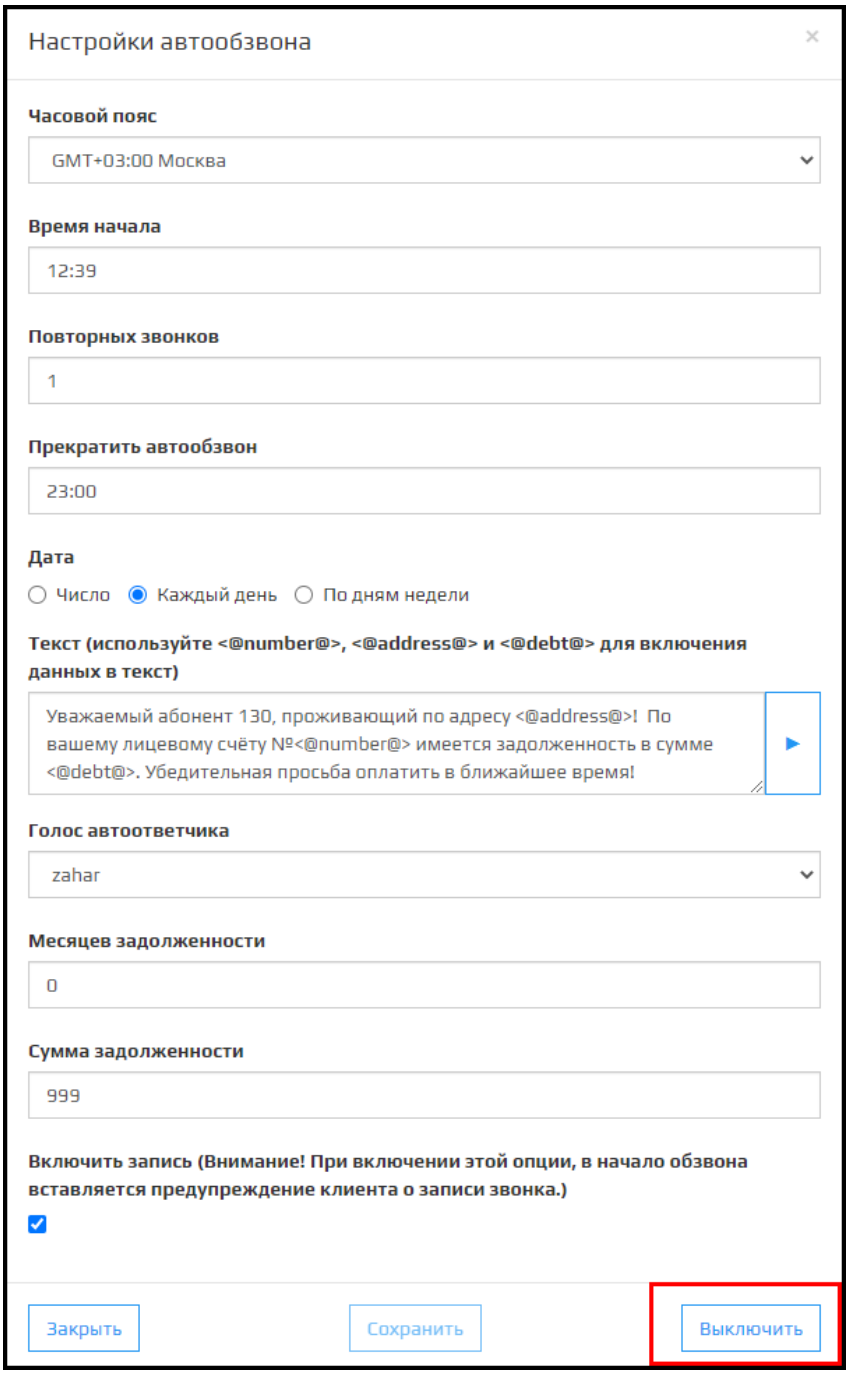


Рис. 209 Кнопка **Выключить**

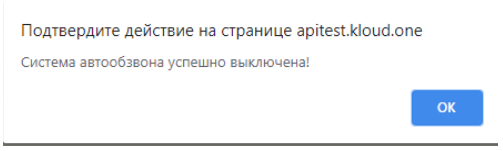


Рис. 210 Модальное окно **Подтверждение действий**

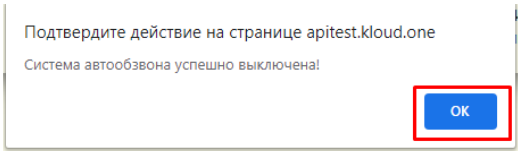
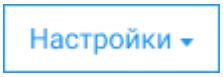


Рис. 211 Кнопка **OK**

3.2.7 Как изменить настройки АД?

1. Для того чтобы изменить настройки **АД** зайдите в личный кабинет и нажмите на вкладку **Настройки.**



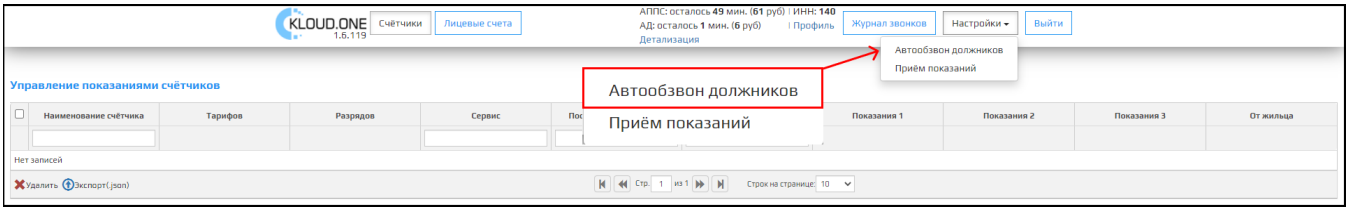
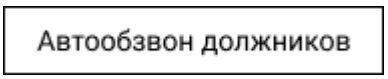


Рис. 212 Настройки **автообзвона должников**

2. Из выпадающего списка выберите Автообзвон должников.



3. Откроется модальное окно **Настройки Автообзвона**. Нажмите на нужное поле вам поле и введите новые значения.
   Например: **Время начала** с 16:36 на 21:55.

Настройки автообзвона

Часовой пояс

GMT+03:00 Москва

Время начала

9:40

Повторных звонков

1

Прекратить автообзвон

23:00

Дата

Число Каждый день По дням недели

Текст (используйте <@number@>, <@address@> и <@debt@> для включения данных в текст)

Уважаемый абонент, проживающий по адресу <@address@>! По вашему лицевому счёту №<@number@> имеется задолженность в сумме <@debt@>. Убедительная просьба оплатить в ближайшее время! Спасибо

Голос автоответчика

zahar

Месяцев задолженности

0

Сумма задолженности

0

Включить запись (Внимание! При включении этой опции, в начало обзвона вставляется предупреждение клиента о записи звонка.)

Закрыть Сохранить Активировать

Рис. 213 Модальное окно **Настройки автообзвона**

Настройки автообзвона

Часовой пояс

GMT+03:00 Москва

Время начала

9:40

Повторных звонков

1

Прекратить автообзвон

23:00

Дата

Число Каждый день По дням недели

Текст (используйте <@number@>, <@address@> и <@debt@> для включения данных в текст)

Уважаемый абонент, проживающий по адресу <@address@>! По вашему лицевому счёту №<@number@> имеется задолженность в сумме <@debt@>. Убедительная просьба оплатить в ближайшее время! Спасибо

Голос автоответчика

zahar

Месяцев задолженности

0

Сумма задолженности

0

Включить запись (Внимание! При включении этой опции, в начало обзвона вставляется предупреждение клиента о записи звонка.)

Закрыть Сохранить Активировать

Рис. 214 Мы ввели 9:40

Настройки автообзвона

Часовой пояс

GMT+03:00 Москва

Время начала

9:40

Повторных звонков

1

Прекратить автообзвон

23:00

Дата

Число Каждый день По дням недели

30.09.20

Текст (используйте <@number@>, <@address@> и <@debt@> для включения данных в текст)

Уважаемый абонент, проживающий по адресу <@address@>! По вашему лицевому счёту №<@number@> имеется задолженность в сумме <@debt@>. Убедительная просьба оплатить в ближайшее время! Спасибо

Голос автоответчика

zahar

Месяцев задолженности

0

Сумма задолженности

0

Включить запись (Внимание! При включении этой опции, в начало обзвона вставляется предупреждение клиента о записи звонка.)

Закрыть Сохранить Активировать

Рис. 215 Кнопка **Сохранить** для сохранения изменений настроек

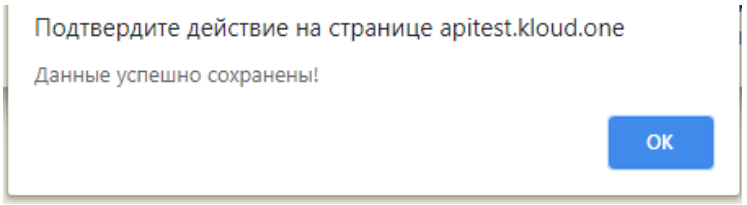


Рис. 216 Модальное окно подтверждение действий

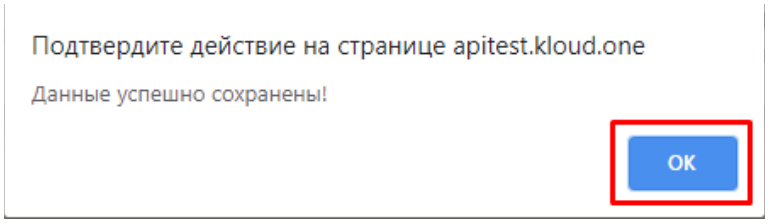


Рис. 217 Кнопка **OK**

3.2.8 Как запустить модуль АППС?

1. Загрузите БД клиентов через модуль 1С ЖКХ Рарус или вручную через Zip-архив.
2. Зайдите в **Личный кабинет** площадки Kloud.One и нажмите на вкладку Настройки
3. **Настройки** и выберите вкладку **Приём показаний**. Прием показаний
4. Выберите нужные параметры и нажмите на кнопку **Активировать.** Активировать

3.2.9 Как выключить модуль АППС?

1. Зайдите в **Личный кабинет** площадки Kloud.One и нажмите на вкладку Настройки
2. **Настройки** и выберите вкладку **Приём показаний**. Прием показаний
3. Нажмите на кнопку **Выключить.** Выключить

3.2.10 Как изменить настройки АППС?

1. Зайдите в **Личный кабинет** площадки Kloud.One и нажмите на вкладку Настройки
2. **Настройки** и выберите вкладку **Приём показаний**. Прием показаний
3. Выберите нужный параметр который нужно изменить. Нажмите на поле и выберите/напишите новое значение параметра.
4. После изменения нажмите кнопку **Сохранить**. Сохранить

3.2.11 Как посмотреть Журнал звонков?

Зайдите в **Личный кабинет** площадки Kloud.One и нажмите на вкладку **Журнал звонков**. Журнал звонков

4. Диагностика неполадок (если нужно)

Тут описываются неполадки

5. Часто встречающиеся проблемы пользователей

5.1 Не открывается Личный кабинет?

Обратитесь в техподдержку на почту **.

5.2 Как поменять номер телефона или пароль от телефона sip подключения?

1. Зайдите в **Личный кабинет** Kloud.one, нажмите на вкладку **Профиль.**

Откроется модальное окно с настройками, выберите поле **Логин sip** и запишите новый номер телефона начиная с 7 (Телефон записывается без символов + . , ( ) - _).

2. Выберите поле **Пароль sip** и запишите новый пароль. После всех изменений нажмите кнопку **Сохранить**. Сохранить

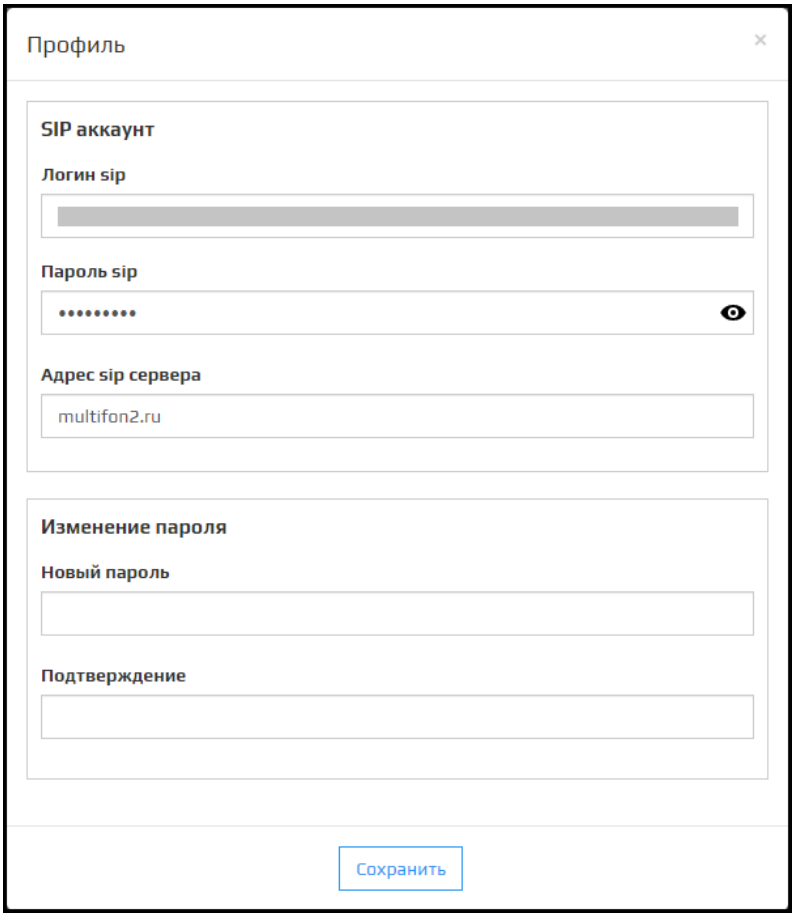


Рис. 218 Настройки **профиля**

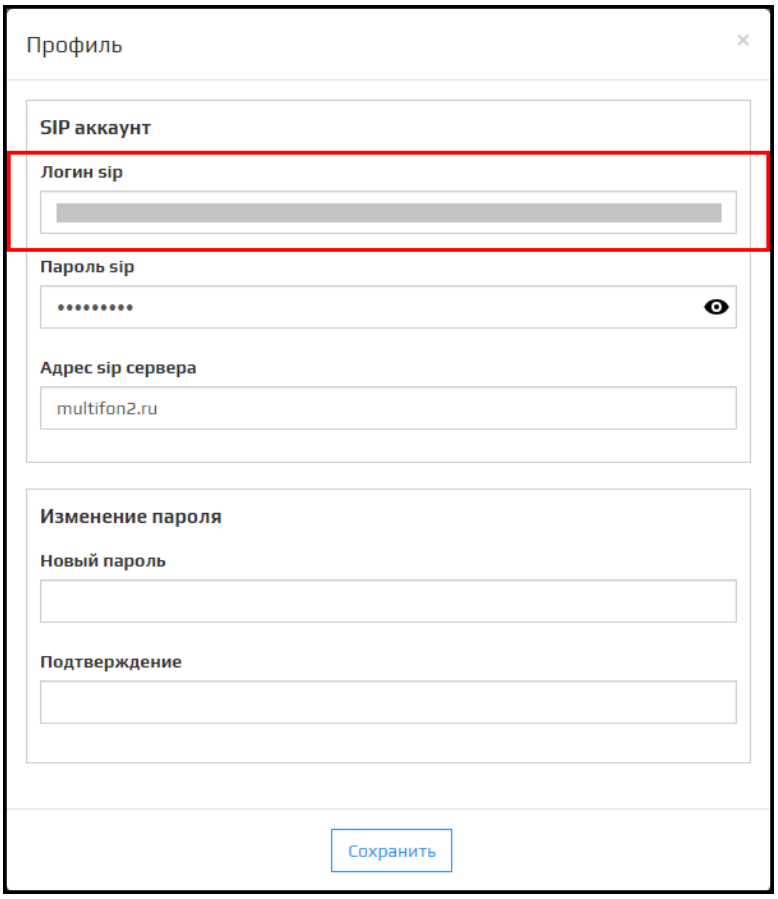


Рис. 219 Поле **Логин sip**

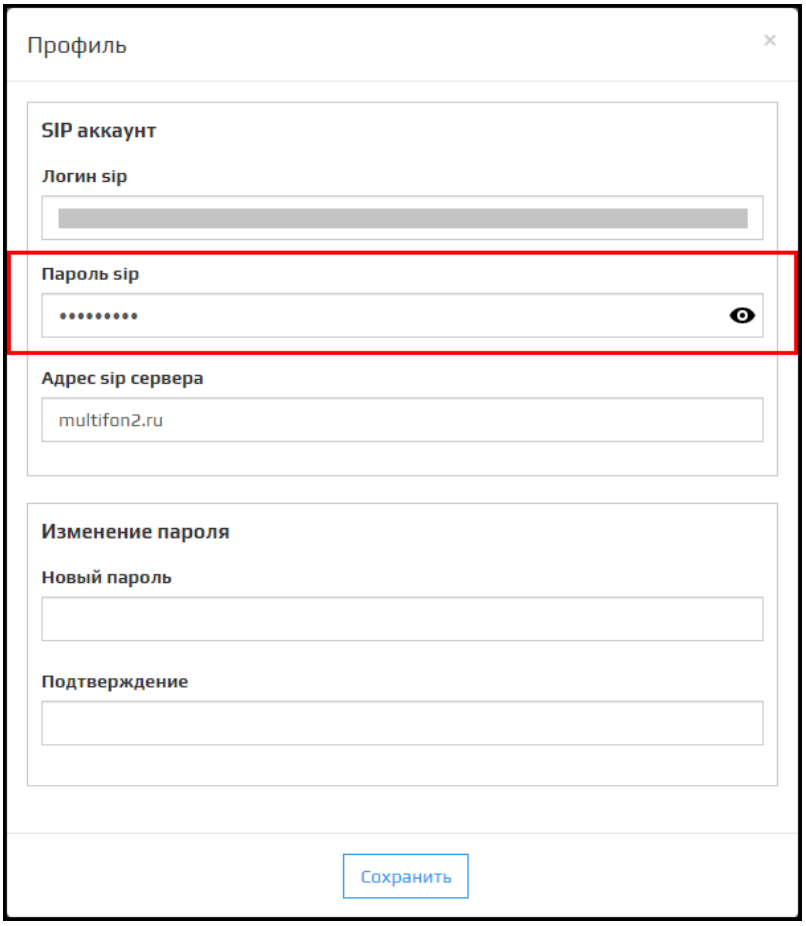


Рис. 220 Поле **Пароль sip**

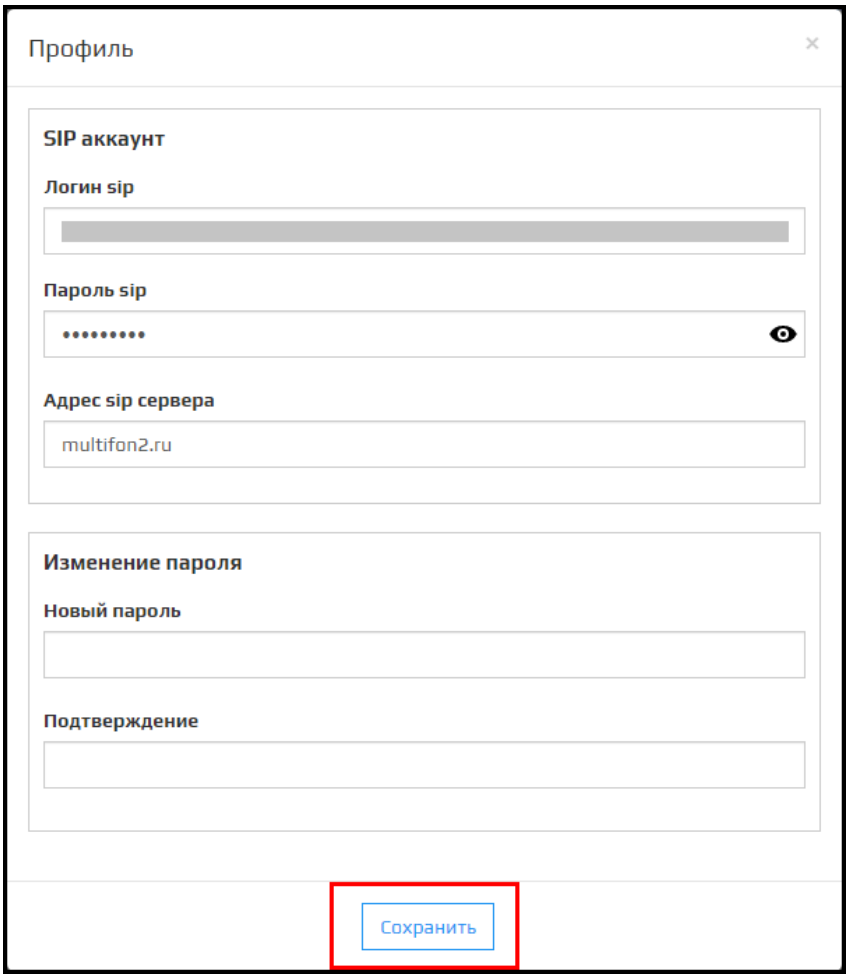


Рис. 221 Кнопка **Сохранить**

Если ничего из вышеперечисленного не помогло нажмите на кнопку в левом нижнем углу и обратитесь в техподдержку.

5.3 Не работает автообзвон должников?

Возможные причины:

1. Проверьте в Личном кабинете запущен ли модуль **Автообзвон должников**.
2. Проверьте в Личном кабинете баланс модуля **Автообзвон должников**.
3. Проверьте в правильность параметров **Время начала**, **Прекратить автообзвон**, **Дата**, **Месяцев задолженности** и **Сумма задолженности**.
4. Проверьте баланс Sip-подключения номера телефона.

Если ничего из вышеперечисленного не помогло нажмите на кнопку в левом нижнем углу и обратитесь в техподдержку.

5.4 Не работает автоматический прием показаний счетчиков?

Возможные причины:

1. Проверьте в Личном кабинете запущен ли модуль **Автоматический прием показаний счетчиков**.

2. Проверьте в Личном кабинете баланс модуля **Автоматический прием показаний счетчиков**.
3. Проверьте в правильность параметра **Расписание работы.**
4. Проверьте баланс Sip-подключения номера телефона.

Если ничего из вышеперечисленного не помогло нажмите на кнопку в левом нижнем углу и обратитесь в техподдержку.

5.5 Робот не распознает мою речь?

Возможные причины:

1. Проверьте способ ввода данных в настройках Приема показаний (Должен быть выбран голосом или голосом+dtmf).
2. Проверьте в Личном кабинете баланс модуля **Автоматический прием показаний счетчиков**.
3. Проверьте баланс Sip-подключения номера телефона.

Если ничего из вышеперечисленного не помогло нажмите на кнопку в левом нижнем углу и обратитесь в техподдержку.

5.6 Робот не записывает данные с клавиш телефона?

Возможные причины:

1. Проверьте способ ввода данных в настройках Приема показаний (Должен быть выбран dtmf или голосом+dtmf).
2. Проверьте в Личном кабинете баланс модуля **Автоматический прием показаний счетчиков**.
3. Проверьте баланс Sip-подключения номера телефона.

Если ничего из вышеперечисленного не помогло нажмите на кнопку в левом нижнем углу и обратитесь в техподдержку.

5.7 Не могу дозвониться на площадку Kloud.One?

Возможные причины:

1. Проверьте в Личном кабинете запущен ли модулей **Автоматический прием показаний счетчиков** или **Автообзвон должников**.
2. Проверьте в Личном кабинете баланс модулей **Автоматический прием показаний счетчиков** или **Автообзвон должников.**

Если ничего из вышеперечисленного не помогло нажмите на кнопку в левом нижнем углу и обратитесь в техподдержку.