

**Инструкция пользователя**

**программы для ЭВМ «RealTalk»**

# Подготовка к запуску

В базовой поставке для выбора будет доступен дефолтный сценарий.

## Подготовка аудиозаписей

* В выпадающем списке экрана необходимо выбрать **Manage Dialogues** и выбрать необходимого клиента в поле **Client.**
* Откроется экран **Projects for client** – будут отображены все проекты и их версии.
Для выгрузки списка фраз, которые требуется предзаписать диктором необходимо нажать на пустой квадрат в колонке **Audio validation** для необходимого проекта и версии. После этого станет доступна кнопка **Скачать JSON файлом**, нажатие на которую инициализирует автоматическую загрузку файла. В желтом поле будет отображаться подсказка у какого количество фраз нет аудио файлов.


* Далее необходимо загрузить недостающие аудио файлы.
Для этого требуется в выплывающем списке Tool For выбрать **Manage Audios**.
	+ Первый вариант работы с **Manage Audios**. Выбрать существующего диктора в поле **Select dictor**:
	
	+ Второй вариант работы с **Manage Audios**. Создать нового диктора в поле:
	
* Выбор кодировки аудио для:
	+ Существующий диктор: в поле **Audio to upload depth** выбрать 8000.
	+ Новый диктор: в поле **Audio depth** выбрать 8000.
* Для загрузки файлов требуется нажать на кнопку **Browse files**.
В проводнике необходимо выбрать и загрузить архив. Архив должен состоять из:
	+ JSON файл с соответствием фраз:
	
	+ В одну папку с JSON файлом положить все аудио файлы:
	
* Для проверки доступных фраз у диктора:
	+ необходимо выбрать нужного диктора
	+ нажать на квадрат в **Show dictor available phrases.**
* Для выгрузки всех имеющихся аудио файлов нажать на квадрат в **Download audios** и далее на кнопку **Download audio**.

# Запуск

## Создание ботов

1. В блоке управления платформы, расположенного в левой части интерфейса, из всплывающего списка необходимо выбрать вкладку **MANAGE VO GROUPS**
2. Нажать на кнопку **ADD|Edition VO group**



1. В поле **Name** необходим ввести наименование, которое будет присвоено текущей группе ботов. (название стоит выбирать с привязкой к запускаемому проекту.)

2. В поле **Client** из всплывающего списка необходимо выбрать клиента.

3. Поле **Campaign** заполнять не требуется. Определяется автоматически на шаге создания кампании.

4. В поле **Project** из всплывающего списка необходимо выбрать нужный проект. У каждого клиента для выбора будет доступен набор заранее созданных сценариев.

5. После необходимо нажать на кнопку **Create**
6. В блоке **Add Operators** необходимо указать диапазон номеров ботов.
**Extension start from** – начальное значение.
**Extension end with** – конечное значение.


В случае если будут указаны номера, которые на данный момент уже запущены на других проектах, то в строке ниже это будет отображено.



1. В поле **Select host**, из всплывающего списка необходимо выбрать на каком сервере будут запущены боты.

2. В блоке **Already Configured Operators** осуществляется управление ботов.



* Кнопка START VOs – запускает всех ботов.
* Кнопка RESTART VOs – перезапускает всех ботов. (принудительно и использует туже версию контейнера, что и при первом запуске)
* Кнопка STOP VOs – остановка всех. Плавная – если бот в разговоре, то он остановиться только по завершению диалога.
* Кнопка FORCE STOP VOs – остановка всех ботов. Принудительная – если бот находиться в разговоре, то он его прервёт в момент нажатия на данную кнопку
* Кнопка REMOVE ALL VOs CONTAINERS – удаляет все запущенные контейнеры ботов с сервера на котором они были развернуты. Удаление происходит принудительно, т.е. если бот находиться в разговоре, то он его прервёт в момент нажатия на данную кнопку. (требуется при поставке обновленной версии сценария\бота)
* Кнопка REMOVE ALL VOs – удаляет всех ботов из текущего проекта, что позволяет задействовать занимаемые ими номера на других проектах.
1. Под блоком **Already Configured Operators** находиться список всех добавленных ботов, которыми можно управлять по отдельности.

* Кнопка REMOVE удаляет бота из текущего проекта
* Кнопка INSPECT перебрасывает на экран управление выбранного бота.
1. Экран INSPECT.
* В левой части экрана отображена общая информация по боту.
* В правой части экрана находится меню с кнопками, которые повторяют логику кнопок блока **Already Configured Operators**, только уже по отношению к выбранному боту.

* Блок Settings**(Container environment):**
Settings – технические параметры запуска бота
Metrics – технические показатели работы бота

* Кнопка **LOAD LOGS** в блок **LOGS**

После нажатия на нее появляется возможность выгрузить log файл по всем звонка текущего бота нажав на кнопку **Download** или вывести его на экран интерфейca нажав на **Logs of group**: … . Что бы log файл обновился и записал новые звонки нажать на **RELOAD LOGS**
 ВАЖНО после перезапуска бота, log файл перетирается и пишется заново

* В блоке **Manual call from operator** можно осуществить вызов, для этого необходимо написать номер в поле **Number**.
- Если в сценарии предусмотрено использование переменных значений, то задать его можно в поле **JSONed additional call params**.
 - Если в сценарии НЕ предусмотрено использование переменных значений, то поле **JSONed additional call params** заполнять не требуется**.** - Для совершения вызова требуется нажать **enter** и после нажать на кнопку **Call.**
- **Previous conversations count** эмулируется количество совершенных звонков, до текущего.

* Что бы вернуться на экран **VO GROUP** необходимо нажать на **Back to VO group**
* Что бы вернуться на экран списком всех **VO GROUP** необходимо нажать на **To Main**
* Кнопки **START VOs** и **STOP VOs** реализованы с той же логикой, что и на других экранах.
Чтобы перейти редактированию\управлению конкретной **VO GROUP** необходимо нажать на **EDIT**



## Создание кампании

1. В блоке управления платформы, расположенного в левой части интерфейса, из всплывающего списка необходимо выбрать вкладку **MANAGE CAMPAIGNS**
2. Добавление новой компании осуществляется нажатием на **Add Campaign.**
3. Необходимо заполнить поле **Name** – название кампании, которое после будет отображаться в общем списке. **Description** не обязательное поле.

4. В поле **Client** из всплывающего списка необходимо выбрать клиента.

5. В поле **Project** из всплывающего списка необходимо выбрать нужный проект. У каждого клиента будет для выбора будет доступен набор заранее созданных сценариев.

6. В поле **Type** необходимо выбрать тип кампании
outcoming – исходящие вызовы
incoming – входящие

7. Открываются поля с детальными настройками по кампании.
- **Start date** – дата начала кампании.
- **End date** – дата окончания
- **Start calling from** – время старта обзвонов. (часовой пояс учитывается)
- **Stop calling from** – время окончания обзвона. (часовой пояс учитывается)
- **Touch limit** – максимальное количество попыток дозвона клиента, когда было соединение. При его превышении по клиенту проставиться статус “не дозвонились”
- **Touch interval** – время через какое следует перезванивать клиент после дозвона типа Touch.
- **No Touch limit** – максимальное количество возможных тех. ошибок.
- **No touch sleep interval** – время через какое следует перезванивать после дозвона типа No Touch.
- **Recall sleep interval** – время через какое следует перезвонить клиенту, который попросил ему перезвонить без информации о времени\дне.


8. В блоке **VO group setting** в поле **VO group** из всплывающего списка необходимо выбрать ту группу, которая ранее создавалась под эту кампанию.
****
9. Для создания кампании необходимо нажать на кнопку **Create,** кампания будет создана и станет доступна загрузка базы обзвона.
10. Для загрузки файла обзвона необходимо нажать на кнопку **Browse files** и выбрать подготовленный .csv файл с базой обзвона.

Формат файл:

**call\_to** – номер, на который необходимо звонить
**region\_number** – регион клиента
**arguments** – заполняется, если в сценарии предусмотрены переменные

После загрузки файла в блоке **Call requests** поле **Requests count** должно принять суммарное значение количества номеров из базы обзвона.

11. Фильтрацию кампания на главном экране списка всех кампаний можно осуществлять двумя способами:
	1. По статусу:
	
	2. По имени:
	

# Работа с запущенными кампаниями

## Остановка кампании

Чтобы остановить кампанию необходимо нажать на кнопку **Stop** в строке необходимой кампании.
Чтобы продолжить обзвон необходимо нажать на кнопку **Continue** в строке необходимой кампании.


Когда текущее время станет больше, чем **End date** и **Stop calling from** у кампании поменяется статус в колонке **Status** на **Finished.**


## Редактирование кампании и удаление кампании

Для редактирования кампании необходимо нажать на кнопку **Edit** в строке кампании. Осуществляется трансфер на экран **Campaign information:**

* Редактироватьможно все поля. Чтобы все изменения применились к кампании необходимо нажать на кнопку Save.

* Для удаления кампании необходимо нажать на кнопку **Delete campaign and requests.**После система запросить подтверждения этого действия в верхней части экрана.

* Для добавления одного номера необходимо нажать на кнопку

Далее заполнить все поля (поле Arguments заполняется только если в сценарии используются переменные значения) и нажать **Create**.


## Отслеживание метрик кампании

Все метрики по кампании находятся на экране **Campaign information**(необходимо нажать на кнопку **Edit** в строке кампании)**:**

* Статистика по совершенным звонкам находится на главном экране.


|  |  |
| --- | --- |
| Название | Описание |
| Requests count | Общие объем базы обзвона |
| Requests without attempts count | Кол-во звонков, по которым еще не было попытки дозвона |
| Requests in work now count | Кол-во звонков, которые находятся в диалоге. |
| Finished requests count | Кол-во звонков с финальным статусом (включая тех, по кому не удалось дозвониться) |
| Done requests count | Кол-во звонков, где нам удалось поговорить с клиентом. (Валидность базы обзвона) |
| Attempts count | Суммарное значение совершенных попыток дозвонов. |

* Для анализа звонка по конкретному номеру, в нижней части экрана в блоке **Search requests** заполнить поле **Phone** нужным номером.

После нажатия на enter раскроется блок **Search call requests for campaign**, в котором можно нажать на кнопку **View** и посмотреть всю подробную информацию по всем попыткам дозвонов по этому номеру**.** 
* Нажав на кнопку
Происходит трансфер на страницу технического мониторинга каждой трубки.


|  |  |
| --- | --- |
| Название | Описание |
| Exetsion | Внутренний номер трубки, на котором запущен бот |
| WebApi URL | Название сервера, где запущена трубка |
| Container status | Статус бота  |
| Started | Информация о запуске бота |
| Uptime | Время с последнего запуска (в секундах) |
| After l.e. secs | Время с последнего полученного события от бота (в секундах) |
| l.e. type | Тип последнего полученного события от бота. |

После нажатия на кнопку **Metrics** автоматически загрузится файл(технический) со всеми событиями работы боты.

Пример как отображается трубка, которую требуется запустить\перезапустить:


# Сбор отчетности

## Выгрузка отчета

Выгрузка отчета осуществляется на экране редактирования кампании (на вкладке **MANAGE CAMPAIGNS** нажать кнопку **EDIT** в строке к конкретной кампании**)**

****

Поле **Date from** – дата, от которой будет формироваться отчет
Поле **Time from** – время, от которого будет формироваться отчет
Поле **Date to** – дата, до которой будет формироваться отчет
Поле **Time to** – время, до которого будет формироваться отчет

Для формирования отчета необходимо выбрать дату и время начала формирования отчета с датой и временем окончания отчета по текущей кампании и нажать на кнопку **Generate Reports.** Далее необходимо вы брать вариант отчета **short** или **full** и нажать на соответствующий вариант.


После нажатия будет автоматически скачен .csv файл.

## Состав полей отчета

**Full\_report**:

|  |  |
| --- | --- |
|  Название | Описание |
| customer\_phone | Номер телефона, на который был совершен звонок |
| start\_time | Время, когда был совершен звонок |
| duration | Длительность звонка |
| attempt\_num | Количество сделанных попыток дозвона |
| call\_status | Технический статус по звонку |
| report\_status | Бизнес-статус по звонку |
| flow | Техническое поле. Полная информация по звонку. |
| full\_text | Полна транскрибация аудио по звонку |
| download\_link | Ссылка на аудио файла звонка |

**Shor\_report**:

|  |  |
| --- | --- |
|  Название | Описание |
| customer\_phone | Номер телефона, на который был совершен звонок |
| start\_time | Время, когда был совершен звонок |
| duration | Длительность звонка |
| attempt\_num | Количество сделанных попыток дозвона |
| call\_status | Технический статус по звонку |
| report\_status | Бизнес-статус по звонку |