



Инструкция по проверке функционирования контактного центра

Пошаговое руководство для специалиста

Версия 1.3 | 2026

Что потребуется для проверки

Перед началом проверки убедитесь, что у вас под рукой есть всё необходимое.

На компьютере (рабочем месте специалиста):

- Браузер — рекомендуется Google Chrome (также подойдут Edge или Firefox актуальной версии)
- Архив MicroSIP Portable — скачать по ссылке: <https://sw.demo.klevio.ru/MicroSIP-3.22.7.zip>
- Доступ к системе Klevio: <https://klevio.demo.klevio.ru>
Для получения логина и пароля на доступ к системе обратитесь к сотруднику Klevio.
- Гарнитура или наушники с микрофоном

На мобильном телефоне (для проверки канала MAX):

- Смартфон на Android или iOS
- Установленное приложение MAX
- Зарегистрированный аккаунт в MAX

 Все настройки MicroSIP уже преднастроены в portable-версии. Настраивать вручную ничего не нужно — достаточно скачать архив, разархивировать и запустить.

⚠ Внимание — таймеры и концентрация: В системе работают таймеры на принятие входящего взаимодействия и на пост-обработку (ACW). При истечении таймера принятия взаимодействие автоматически перераспределяется другому специалисту. При проверке необходима концентрация — следите за экраном и реагируйте своевременно.

1. Подготовка рабочего места

Данный раздел описывает все подготовительные действия перед началом проверки: запуск телефона MicroSIP, вход в систему Klevio и установку статуса специалиста.

1.1. Запуск MicroSIP (портативная версия)

i MicroSIP — это сторонняя программа для голосовой связи по протоколу SIP. Она не является частью системы Klevio. Тем не менее для проверки приёма голосовых звонков необходим программный телефон — именно MicroSIP используется в данной тестовой среде. Для удобства подготовлена portable-версия с уже настроенным SIP-аккаунтом: скачал, разархивировал, запустил — готово.

Требования к рабочему месту перед запуском

⚠ На компьютере не должно быть активных VPN-клиентов (Cisco AnyConnect, OpenVPN, WireGuard и др.). Их присутствие создаёт дополнительные сетевые интерфейсы и нарушает маршрутизацию SIP-трафика — MicroSIP не сможет зарегистрироваться. Если VPN подключён — отключите его перед запуском MicroSIP.

⚠ На компьютере должен быть активен только один сетевой интерфейс (Wi-Fi или кабель — но не оба одновременно). Несколько активных интерфейсов могут вызвать проблемы с регистрацией SIP.

Шаг 1. Скачать архив

1. Откройте браузер и перейдите по ссылке:
<https://sw.demo.klevio.ru/MicroSIP-3.22.7.zip>
2. Браузер скачает файл «MicroSIP-3.22.7.zip». Файл появится в папке «Загрузки».

Шаг 2. Разархивировать

3. Откройте папку «Загрузки» в Проводнике Windows.
4. Нажмите правой кнопкой мыши на файл «MicroSIP-3.22.7.zip».
5. Выберите «Извлечь всё...» (или «Распаковать здесь» если установлен 7-Zip / WinRAR).
6. В папке появятся файлы. Убедитесь, что в папке есть оба ключевых файла: MicroSIP.exe и MicroSIP.ini — они должны лежать рядом в одной папке.

Имя	Дата изменения	Тип	Размер
avcodec-60.dll	18.12.2025 4:01	Расширение при...	3 141 КБ
avformat-60.dll	18.12.2025 4:01	Расширение при...	271 КБ
avutil-58.dll	18.12.2025 4:01	Расширение при...	813 КБ
call_log.db	13.06.2026 17:08	Data Base File	16 КБ
contacts.db	13.06.2026 16:51	Data Base File	0 КБ
Contacts.xml	13.06.2026 16:51	Microsoft Edge H...	1 КБ
hangup.wav	21.04.2022 20:09	Файл "WAV"	4 КБ
lame_enc.dll	16.12.2025 17:49	Расширение при...	344 КБ
License.txt	21.04.2022 20:09	Текстовый докум...	19 КБ
MicroSIP.exe	22.05.2026 16:00	Приложение	12 875 КБ
MicroSIP.ini	13.06.2026 17:08	Параметры конф...	5 КБ
MicroSIP	05.04.2024 19:54	Ярлык Интернета	1 КБ
MicroSIP_log.txt	13.06.2026 17:10	Текстовый докум...	31 КБ
msgin.wav	21.04.2022 20:09	Файл "WAV"	6 КБ
msgout.wav	21.04.2022 20:09	Файл "WAV"	2 КБ
ringing.wav	21.04.2022 20:09	Файл "WAV"	79 КБ
ringing2.wav	21.04.2022 20:09	Файл "WAV"	4 КБ
ringtone.wav	21.04.2022 20:09	Файл "WAV"	47 КБ
SDL2.dll	13.12.2025 15:23	Расширение при...	1 170 КБ
swscale-7.dll	18.12.2025 4:01	Расширение при...	467 КБ

Содержимое архива после разархивирования — *MicroSIP.exe* (приложение) и *MicroSIP.ini* (настройки) должны быть в одной папке

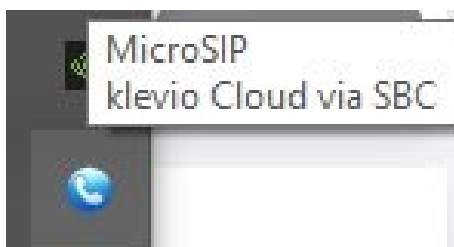
⚠ Не перемещайте MicroSIP.exe отдельно от MicroSIP.ini. Именно в файле MicroSIP.ini хранятся преднастроенные параметры SIP-аккаунта (сервер, логин, пароль). Без него телефон не зарегистрируется.

Шаг 3. Запустить MicroSIP

7. Дважды щёлкните на файл «MicroSIP.exe» для запуска.
8. Если Windows отобразит предупреждение «Неизвестный издатель» — нажмите «Всё равно запустить» (или «Запустить»).
9. Если появится окно «Брандмауэр Защитника Windows» с запросом на доступ к сети — обязательно нажмите «Разрешить доступ». Без этого MicroSIP не сможет подключиться к SIP-серверу.

🔒 Важно — Брандмауэр Windows: При первом запуске MicroSIP Windows Defender Firewall спросит разрешение на доступ к сети. Нажмите «Разрешить доступ» для частных и общественных сетей. Если нажать «Отмена» — MicroSIP не сможет подключиться к SIP-серверу. В этом случае откройте «Панель управления → Брандмауэр Защитника Windows → Разрешить взаимодействие с приложением» и вручную разрешите MicroSIP.exe.

10. MicroSIP запустится и свернётся в системный трей (область уведомлений в правом нижнем углу панели задач Windows). Найдите иконку MicroSIP в трее — она выглядит как синяя трубка телефона.



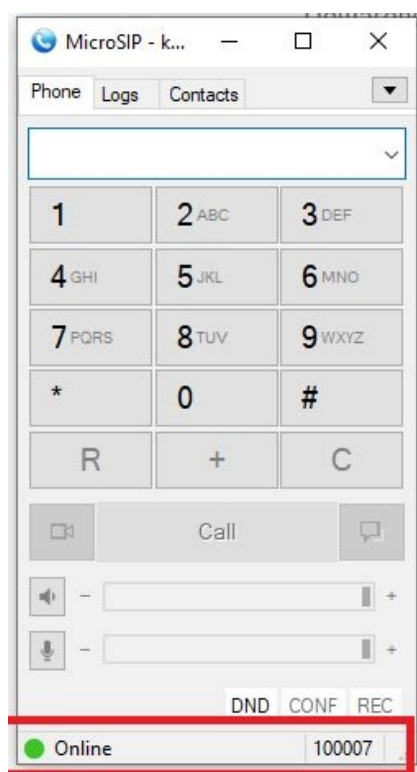
Иконка MicroSIP в системном трее Windows — «klevio Cloud via SBC» означает, что аккаунт настроен

Шаг 4. Проверить регистрацию

11. Нажмите на иконку MicroSIP в трее, чтобы открыть окно телефона.

12. В нижней части окна MicroSIP проверьте статус регистрации:

- Зелёный кружок + надпись «Online» + номер (например, 100007) — регистрация успешна, телефон готов к работе.
- Красный кружок или надпись «Registration failed» — регистрация не удалась. Проверьте: отключён ли VPN, один ли активен сетевой интерфейс, разрешён ли MicroSIP в брандмауэре. Обратитесь к администратору.



Главное окно MicroSIP — статус «Online» и номер «100007» в нижней строке подтверждают успешную регистрацию на SIP-сервере Klevio

⚠ Никаких дополнительных настроек не требуется — SIP-сервер, логин и пароль уже прописаны в файле MicroSIP.ini. Не изменяйте настройки учётной записи самостоятельно.

1.2. Вход в систему Klevio

Адрес системы Klevio: <https://klevio.demo.klevio.ru>

Порядок действий:

13. Откройте браузер Google Chrome и перейдите по адресу <https://klevio.demo.klevio.ru>
14. Загрузится страница «Klevio Realm — Вход в учётную запись».
15. Введите email в верхнее поле:
TestUser@klevio.ru
16. Введите пароль в нижнее поле:
TestUser@klevio.ru
17. При необходимости установите флажок «Запомнить меня».
18. Нажмите кнопку «Вход».

Klevio Realm

Вход в учетную запись

TestUser@klevio.ru

.....

☐ Запомнить меня [Забыли пароль?](#)

Вход

Русский ▾

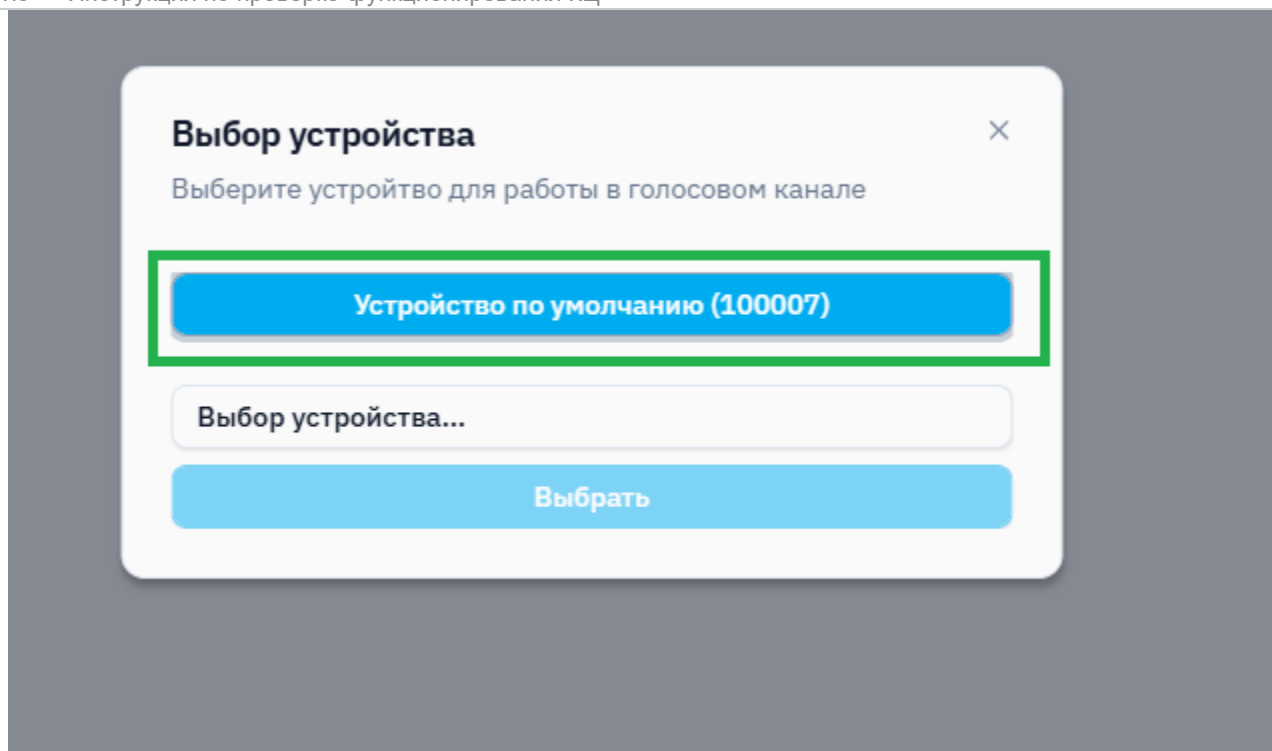
Страница входа Klevio Realm — введите email и пароль, нажмите «Вход»

1.3. Выбор устройства после входа

После входа система автоматически откроет окно «Выбор устройства» — это привязывает телефонную линию MicroSIP к текущей сессии агента.

Порядок действий:

19. В открывшемся окне «Выбор устройства» нажмите «Устройство по умолчанию (100007)».
20. Окно закроется — система перейдёт в рабочий режим.



Окно «Выбор устройства» — нажмите «Устройство по умолчанию (100007)»

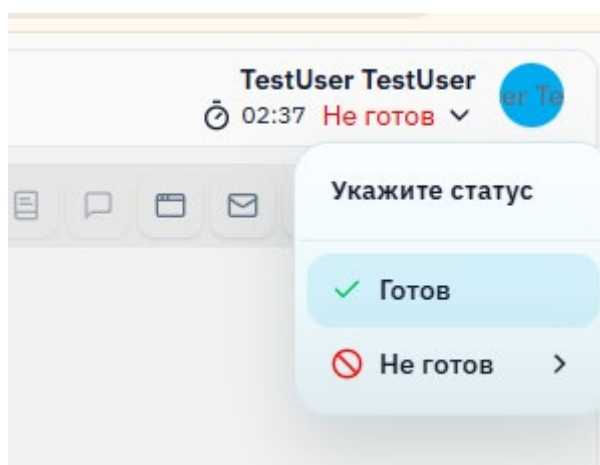
⚠ Не закрывайте это окно через «X» — иначе голосовые звонки будут недоступны. Для повторного выбора устройства войдите в систему повторно.

1.4. Установка статуса «Готов»

Только в статусе «Готов» система направляет входящие обращения. Перед началом проверки обязательно установите этот статус.

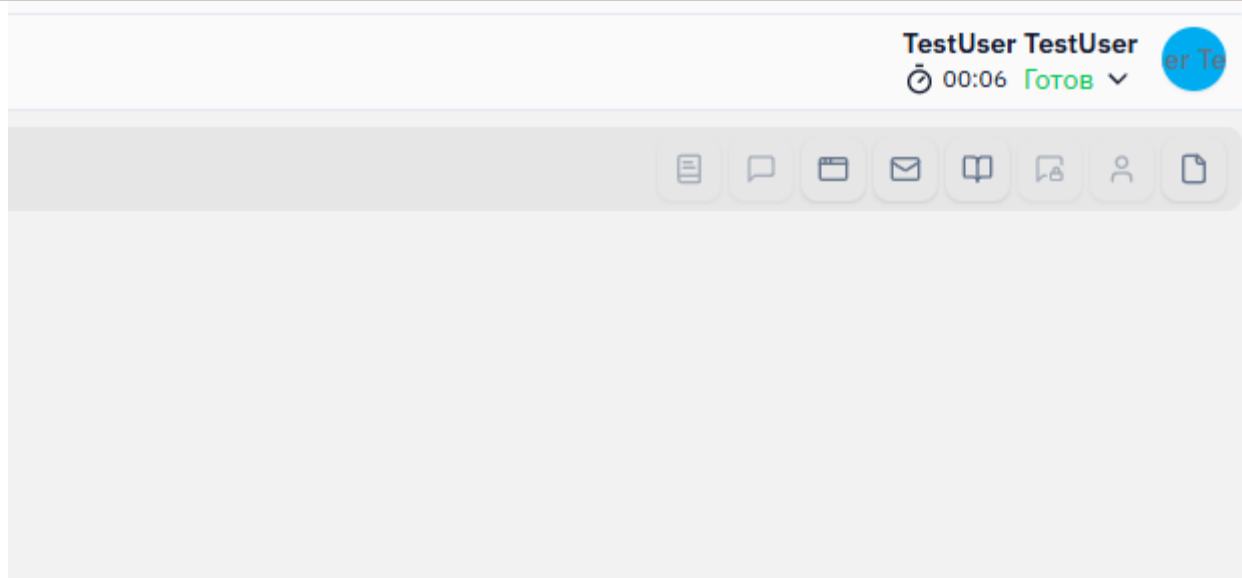
Порядок действий:

21. После входа в правом верхнем углу отображается статус «Не готов» (красный).
22. Нажмите на него.



Рабочий экран после входа — статус «Не готов» в правом верхнем углу

23. Откроется меню «Укажите статус» — нажмите «Готов».



Меню смены статуса — выберите «Готов»

- 24.** Статус изменится на зелёный «Готов» — система начнёт направлять входящие обращения.

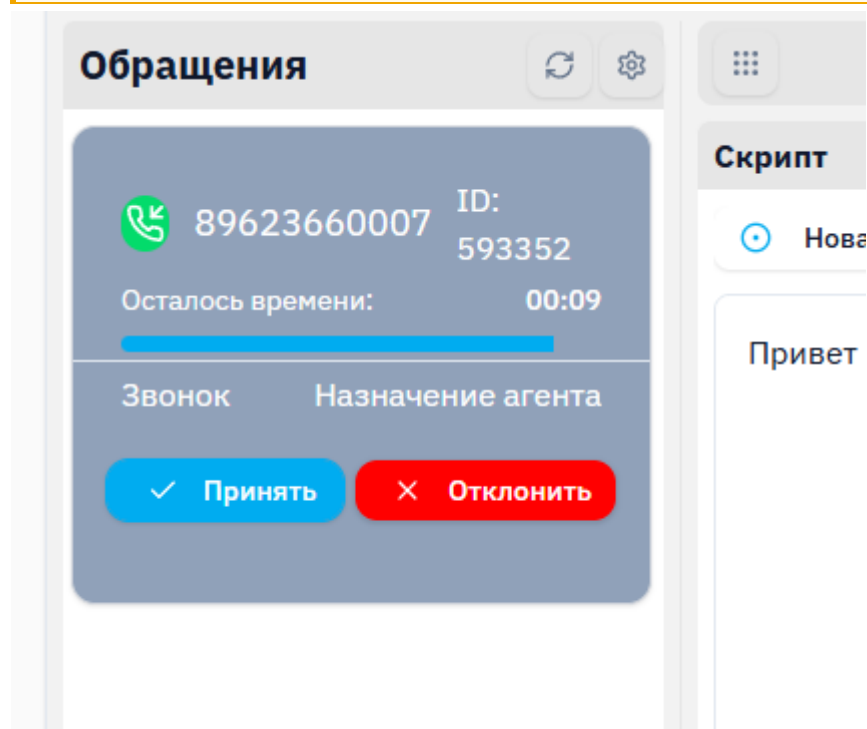
 Устанавливайте «Готов» только перед началом работы. При уходе на перерыв переключайтесь в «Не готов» с указанием причины.

2. Приём входящего звонка

В данном разделе описывается полный цикл входящего звонка: принятие вызова, разговор, постановка на Hold и снятие с него, завершение и заполнение формы результата.

i Для организации входящего звонка: позвоните с любого телефона на номер +74951393047. Специалист должен быть в статусе «Готов».

⚠ Если вы не слышите звонок — это может быть связано с отсутствием настройки аудиоустройств в телефоне MicroSIP или с проблемами прохождения медиатрафика. Данная ситуация напрямую к проверяемому программному комплексу Klevio отношения не имеет. Проверьте настройки аудиоустройств в MicroSIP (меню → Settings → Audio).



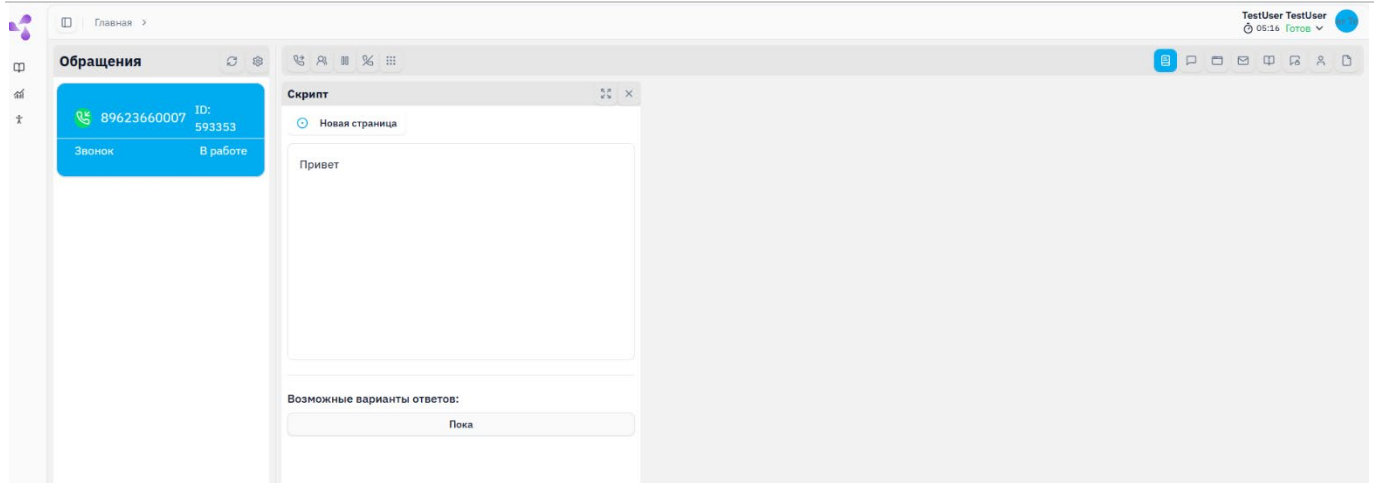
Окно «Новое взаимодействие» — входящий звонок с таймером и кнопками «Принять» / «Отклонить»

2.1. Принятие входящего звонка

При поступлении входящего звонка на экране появляется модальное окно «Новое взаимодействие» с таймером обратного отсчёта.

Порядок действий:

25. При появлении окна «Новое взаимодействие» убедитесь, что тип — «Звонок».
26. Нажмите кнопку «✓ Принять» (синяя) до истечения таймера.
27. В приложении MicroSIP поступит входящий вызов.
28. Карточка обращения появится в виджете «Обращения» со статусом «В работе». В правой области откроется вкладка «Скрипт».



Активный входящий звонок — карточка в виджете «Обращения», тулбар с 5 кнопками управления

⚠ Если таймер истёк — звонок перераспределяется следующему агенту. Успейте нажать «Принять» до конца отсчёта.

2.2. Управление активным звонком

В тулбаре управления (горизонтальная полоса сверху) при активном звонке доступны 5 кнопок:

- 1 — Трансфер: перевод звонка агенту, в очередь или на номер
- 2 — Консультативный трансфер: перевод с предварительной консультацией
- 3 — Поставить на удержание (иконка II): перевести клиента в Hold
- 4 — Положить трубку (перечёркнутый телефон): завершить звонок
- 5 — Набор номера (сетка точек): тоновый номеронабиратель DTMF

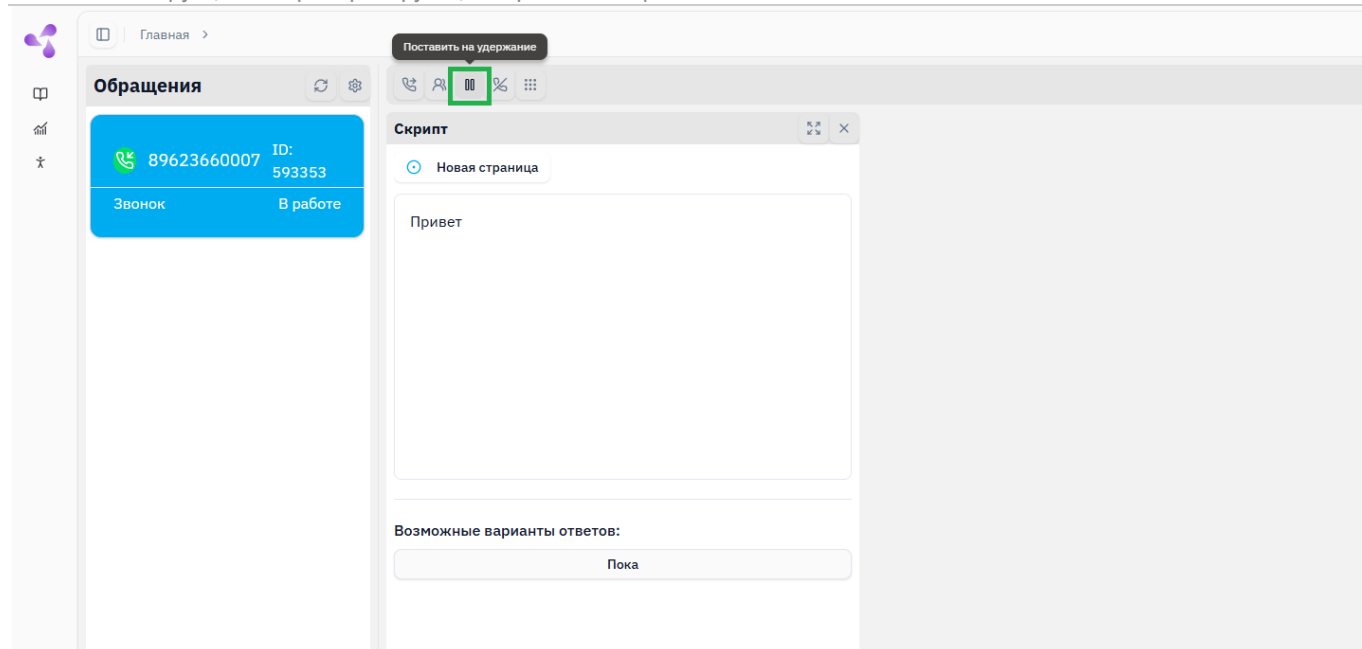
Тулбар управления активным звонком — первая кнопка «Трансфер» выделена подсказкой

В данной проверке используется только кнопка 3 — «Поставить на удержание» (Hold). Остальные функции тулбара в рамках проверки не тестируются.

2.3. Постановка на удержание (Hold)

Поставить на Hold:

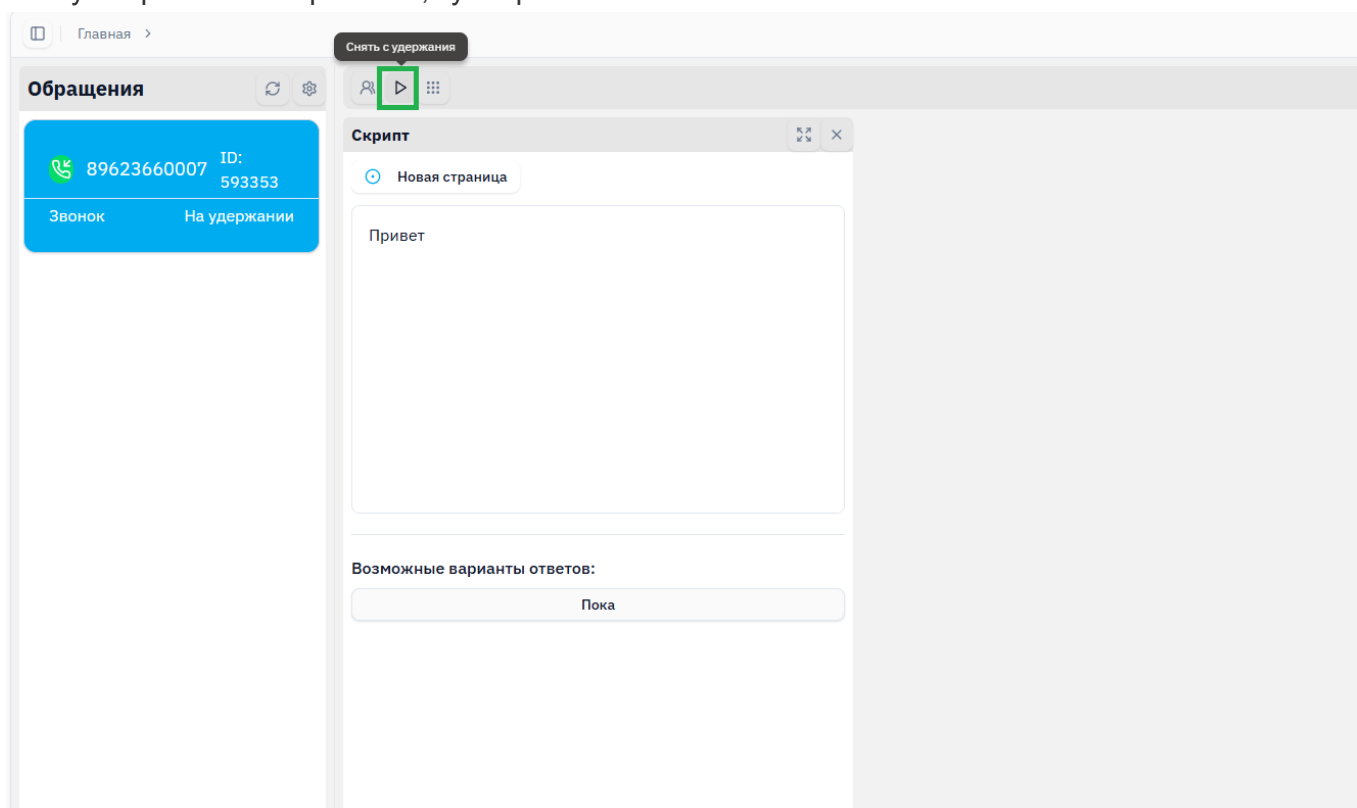
29. Нажмите 3-ю кнопку тулбара — «Поставить на удержание» (иконка II).
30. Статус в карточке изменится на «На удержании». В тулбаре останутся только «Снять с удержания» и «Набор номера».
31. В телефоне, с которого Вы осуществили звонок вы услышите музыку, в MicroSIP при этом будет тишина.



Звонок на удержании — статус «На удержании», кнопка «Снять с удержания» (▶)

Снять с Hold:

32. Нажмите кнопку «Снять с удержания» (иконка ▶).
33. Статус вернётся в «В работе», тулбар восстановится.

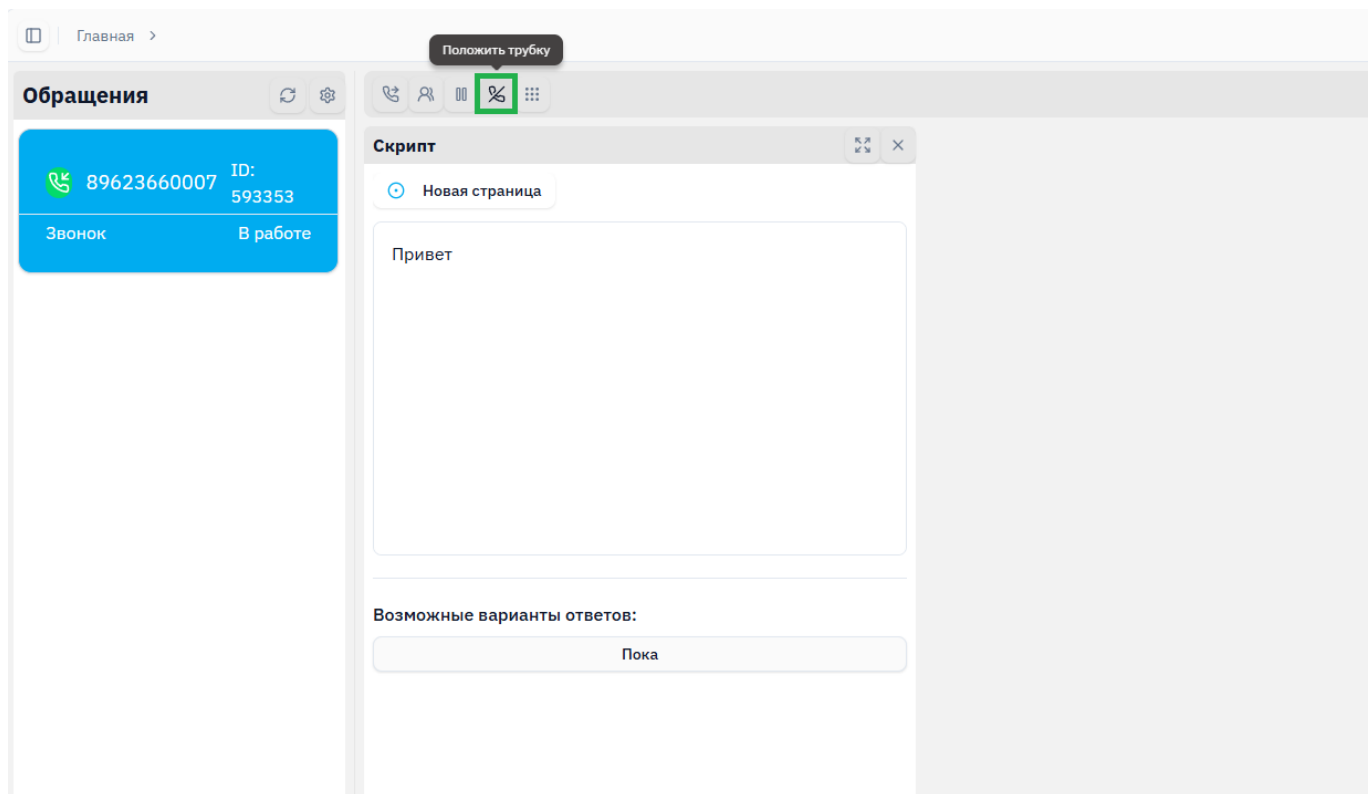


Звонок снят с удержания — кнопка «Снять с удержания» (▶) в тулбаре, статус «На удержании»

Снятие звонка с удержания — кнопка «Снять с удержания» (▶)

2.4. Завершение звонка

34. Нажмите 4-ю кнопку тулбара — «Положить трубку» (иконка перечёркнутого телефона).
35. Система автоматически переведёт вас в режим пост-обработки (ACW).



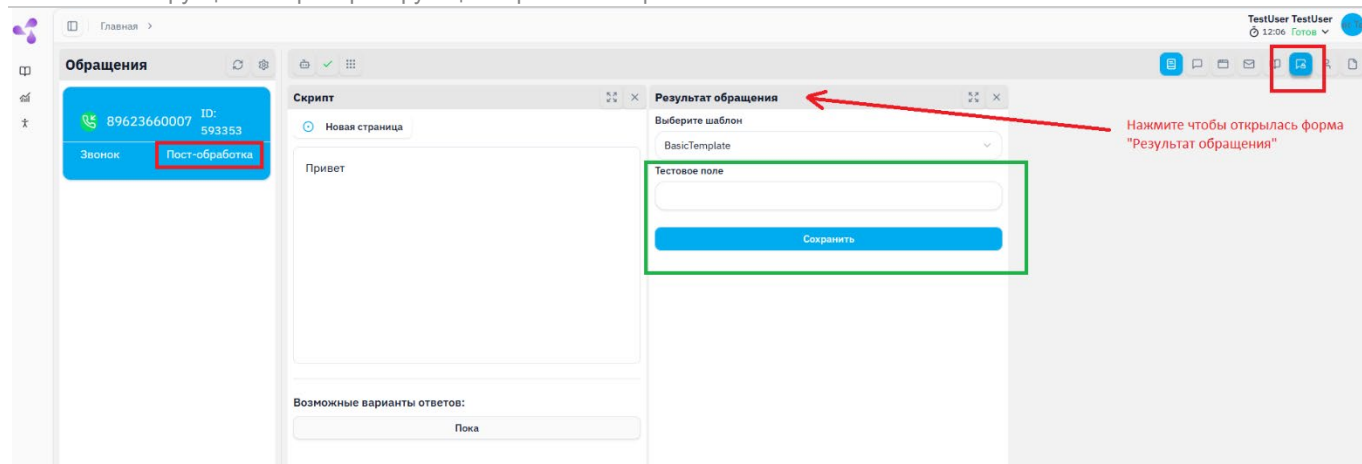
Тулбар во время звонка — 4-я кнопка «Положить трубку» (перечёркнутый телефон)

2.5. Пост-обработка после звонка (ACW)

После завершения звонка заполните форму результата обращения.

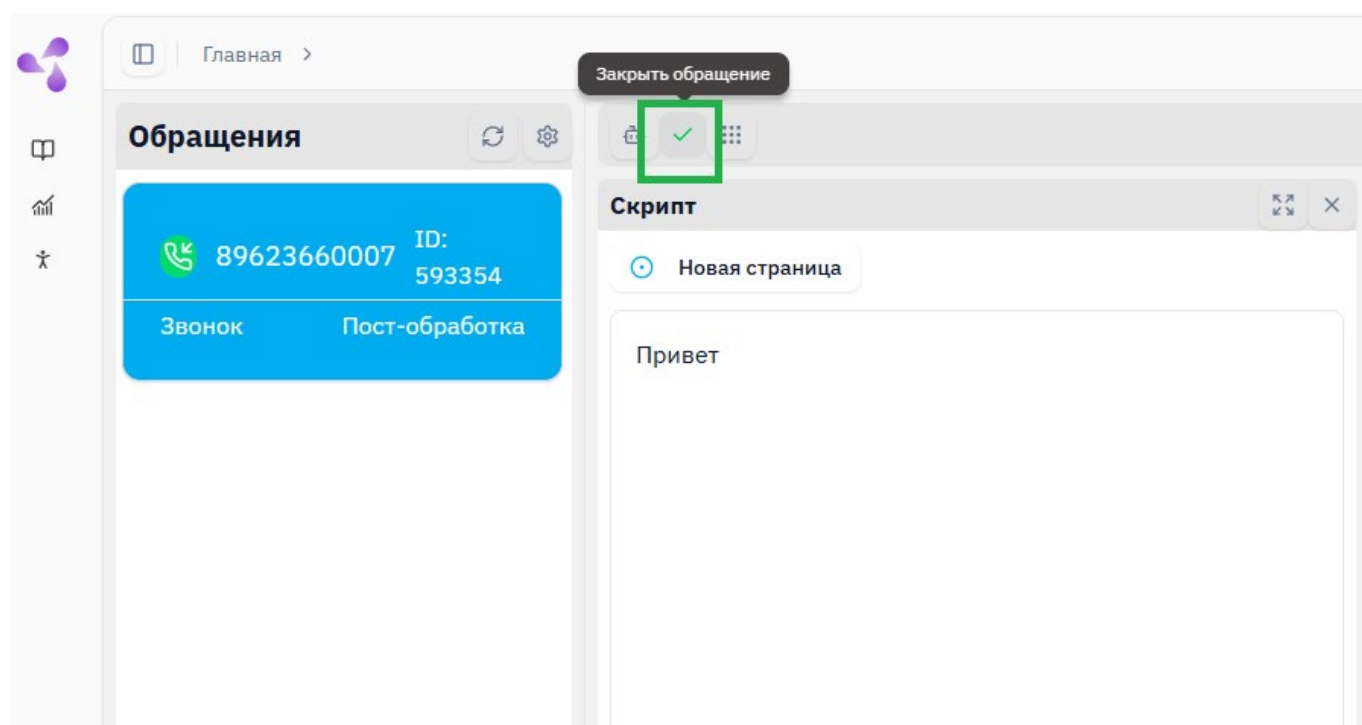
36. В правой рабочей области нажмите на вкладку «Результат обращения» (6-я иконка в ряду вкладок).
37. В поле «Выберите шаблон» выберите шаблон из списка (например, BasicTemplate).
38. Заполните поля формы.
39. Нажмите кнопку «Сохранить».
40. По истечении таймера ACW статус специалиста автоматически вернётся в «Готов».

⚠ Таймер пост-обработки (ACW) составляет 60 секунд. Если вы не успели заполнить форму результата и нажать «Сохранить» до истечения таймера — необходимо повторить проверку с начала раздела 2.



Вкладка «Результат обращения» — выберите шаблон, заполните поля, нажмите «Сохранить»

41. Завершите взаимодействие нажав на кнопку “Закреть обращение”



Кнопка «Закреть обращение» (✓) в тулбаре — нажмите после сохранения результата обращения

3. Создание и обработка чата через сайт

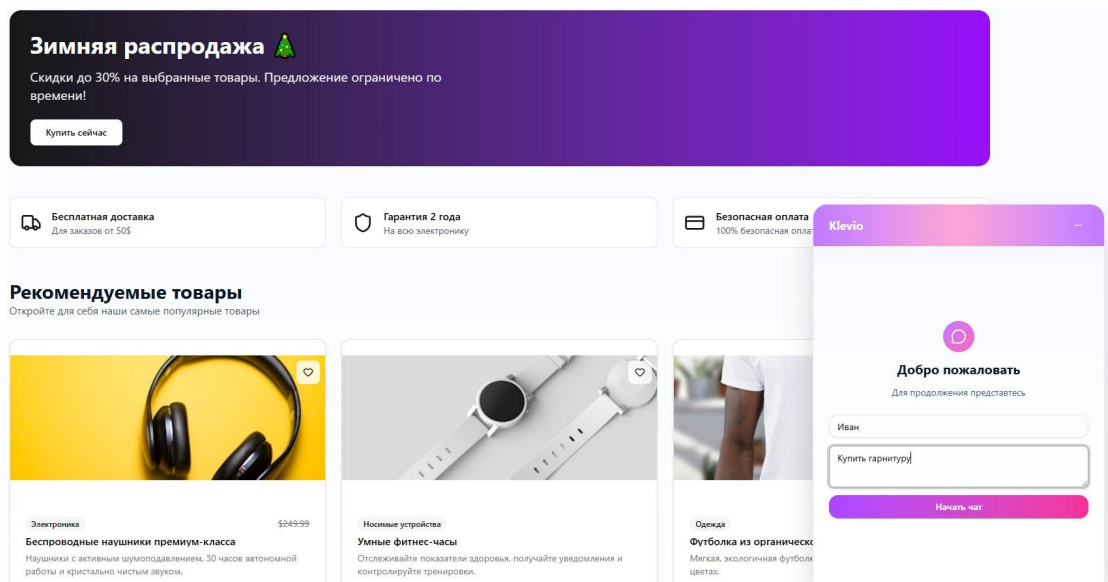
Описывается создание чата клиентом через виджет на тестовом сайте и его приём и завершение агентом в Klevio.

 Адрес тестового сайта: <https://shop.demo.klevio.ru>

3.1. Создание чата клиентом на сайте

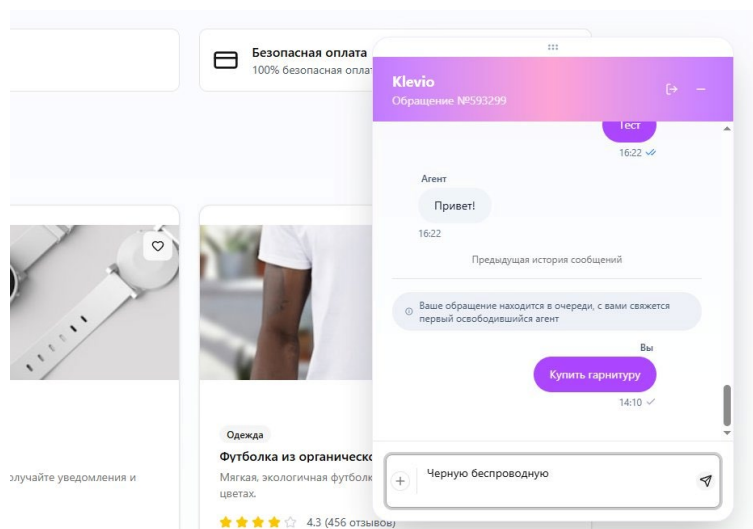
Порядок действий:

42. Откройте браузер и перейдите на <https://shop.demo.klevio.ru>
43. В правом нижнем углу страницы отобразится виджет чата «Klevio».
44. Введите имя в поле «Иван» (или любое другое для теста).
45. В текстовом поле введите описание, например: «Купить гарнитуру».
46. Нажмите кнопку «Начать чат».



Виджет чата на сайте shop.demo.klevio.ru — заполните имя и тему, нажмите «Начать чат»

47. После нажатия откроется окно переписки с сообщением: «Ваше обращение находится в очереди, с вами свяжется первый освободившийся агент».

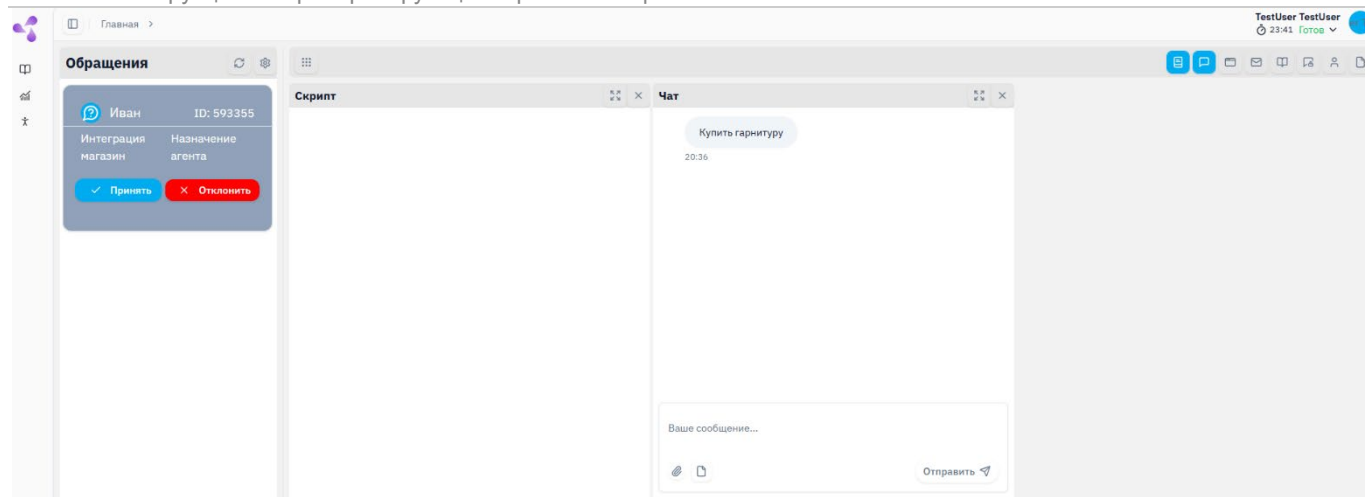


Чат открыт — обращение ожидает специалиста в очереди

3.2. Приём чат-обращения агентом

Порядок действий:

48. В Klevio появится окно «Новое взаимодействие» с типом «Интеграция магазин».
49. Нажмите «✓ Принять».
50. Карточка обращения появится в виджете «Обращения». В правой области откроются вкладки «Скрипт» и «Чат».

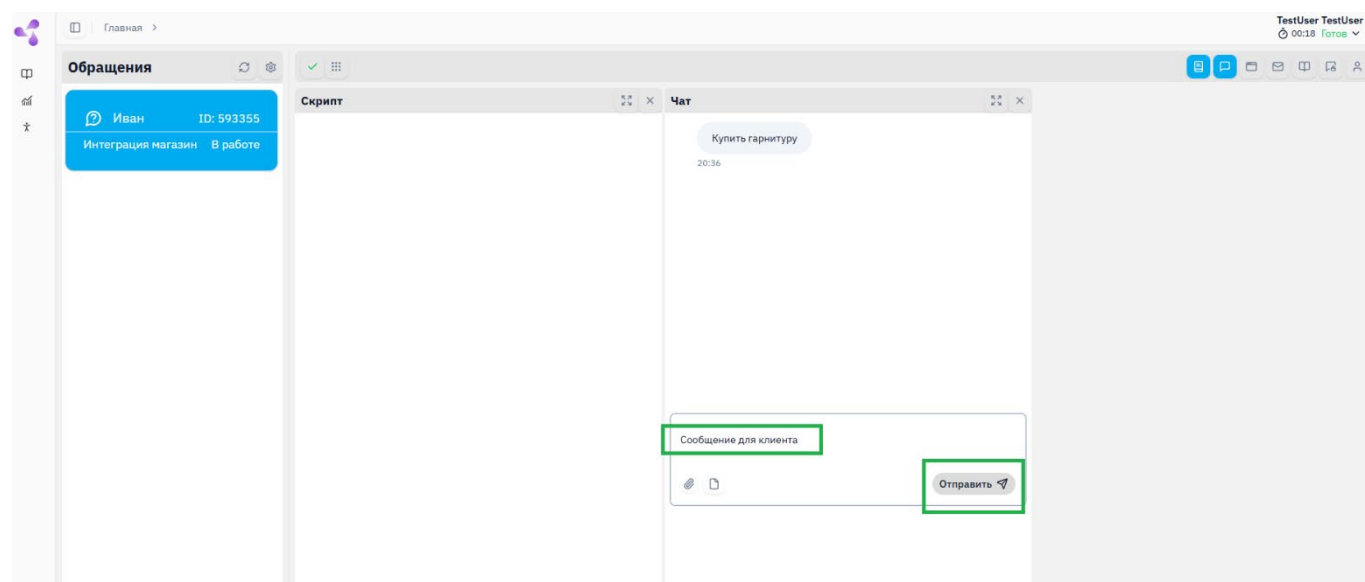


Принятое чат-обращение — тип «Интеграция магазин», вкладка «Чат» с перепиской

3.3. Переписка с клиентом

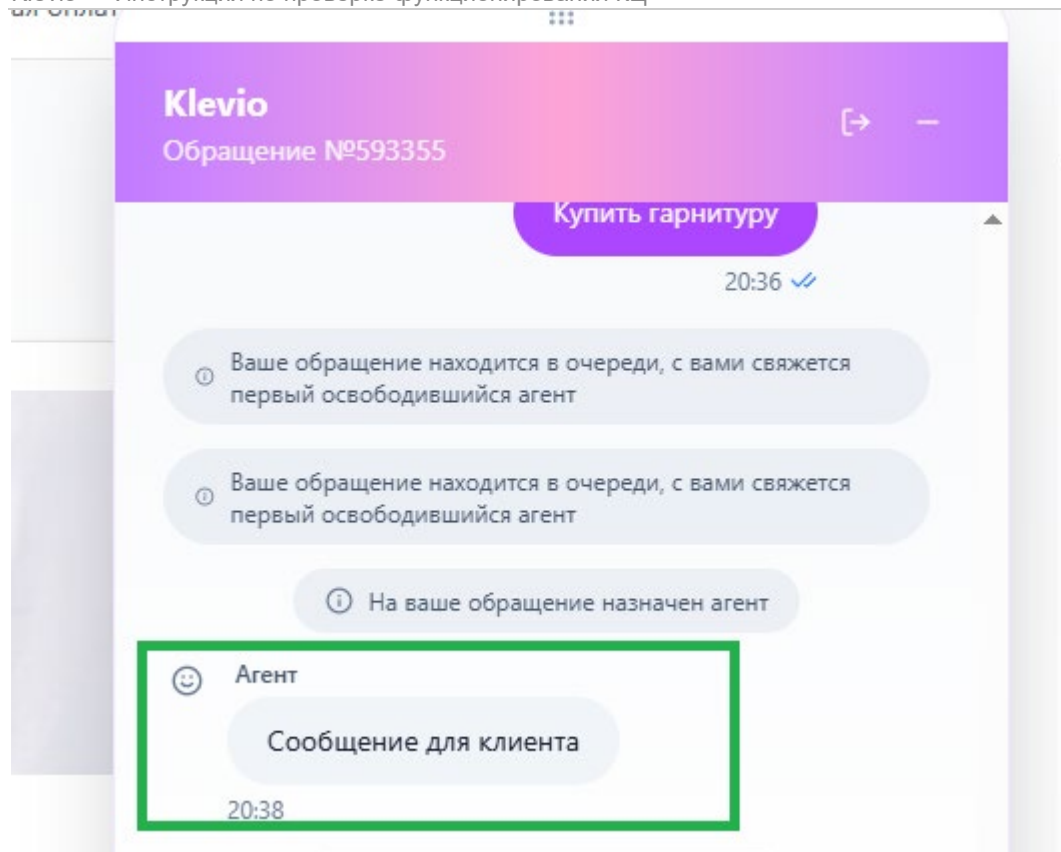
51. Откройте вкладку «Чат».

52. В поле «Ваше сообщение...» введите ответ и нажмите «Отправить» (➤).



Поле ввода сообщения — внизу панели «Чат», кнопка «Отправить» справа

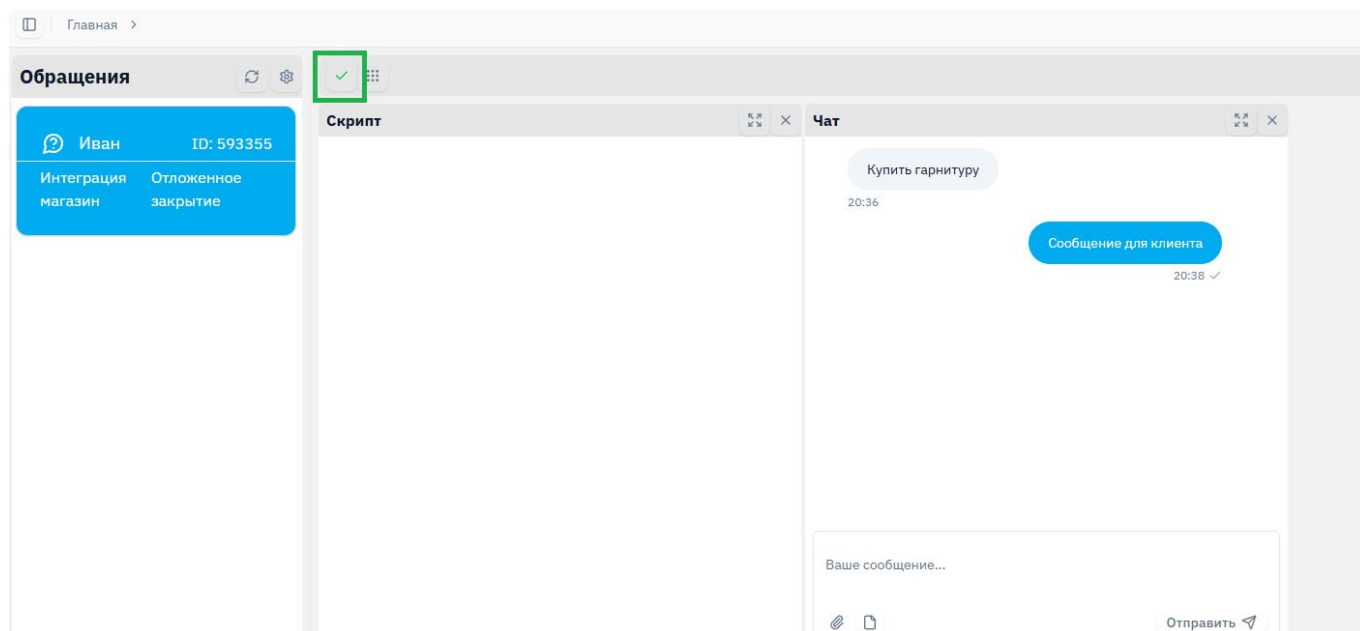
53. На стороне клиента убедитесь, что получили сообщение от агента.



Клиент видит ответ специалиста в виджете чата на сайте

3.4. Завершение чата со стороны специалиста

54. В тулбаре нажмите «Завершить работу» (иконка ✓).



Кнопка «Завершить работу» (✓) в тулбаре — закрывает чат-обращение

⚠ Кнопку «Завершить работу» нажимайте только после полного решения вопроса клиента и заполнения формы результата.

4. Создание и обработка обращения через MAX

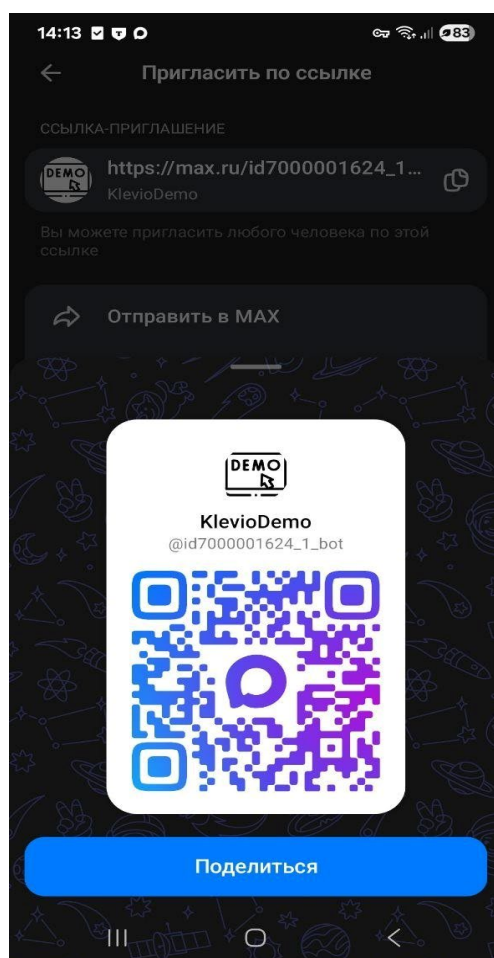
MAX — российский мессенджер, интегрированный с системой Klevio. Клиент пишет через MAX-бота, обращение поступает агенту в Klevio. Для этого сценария потребуется мобильный телефон с установленным приложением MAX.

4.1. Подготовка: установка приложения MAX

i MAX — отдельное мобильное приложение, не связанное с системой Klevio. Оно нужно для имитации действий клиента, обращающегося через мессенджер. Приложение бесплатно и доступно для Android и iOS.

Поиск тестового бота:

- 55.** Откройте камеру смартфона и наведите её на QR-код ниже — без предварительного открытия приложения MAX.
- 56.** После сканирования нажмите на появившуюся ссылку — вы автоматически перейдёте в приложение MAX на экран добавления канала KlevioDemo. Нажмите «Добавить канал» для подключения.
- 57.** Приложение MAX откроет диалог с ботом KlevioDemo.



QR-код для перехода к боту KlevioDemo в MAX — отсканируйте камерой смартфона

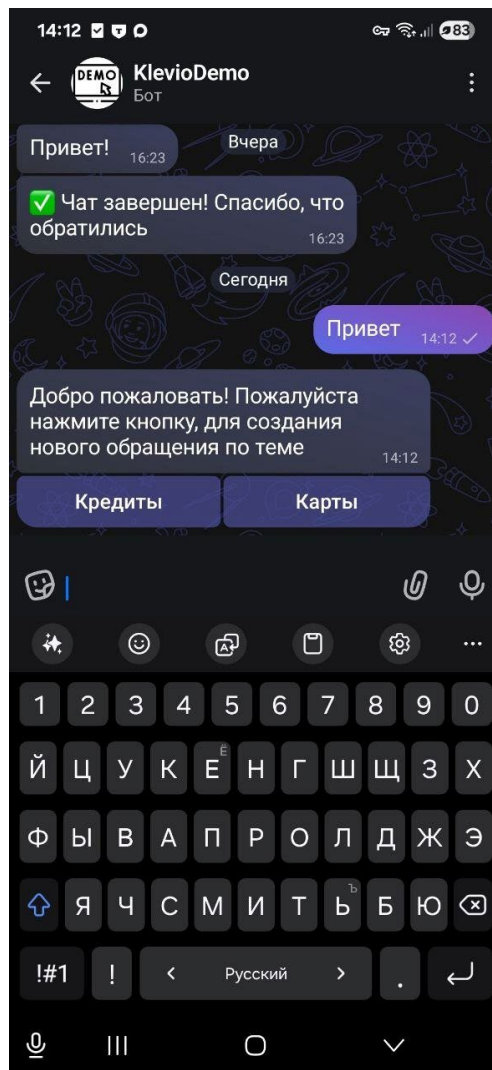
⚠ QR-код ведёт непосредственно в диалог с тестовым ботом KlevioDemo в приложении MAX. Убедитесь, что приложение установлено до сканирования QR-кода.

i Примечание: В случае трудностей с добавлением канала в MAX — актуальный способ подключения вы можете найти на официальном сайте производителя мессенджера MAX.

4.2. Создание обращения клиентом в MAX

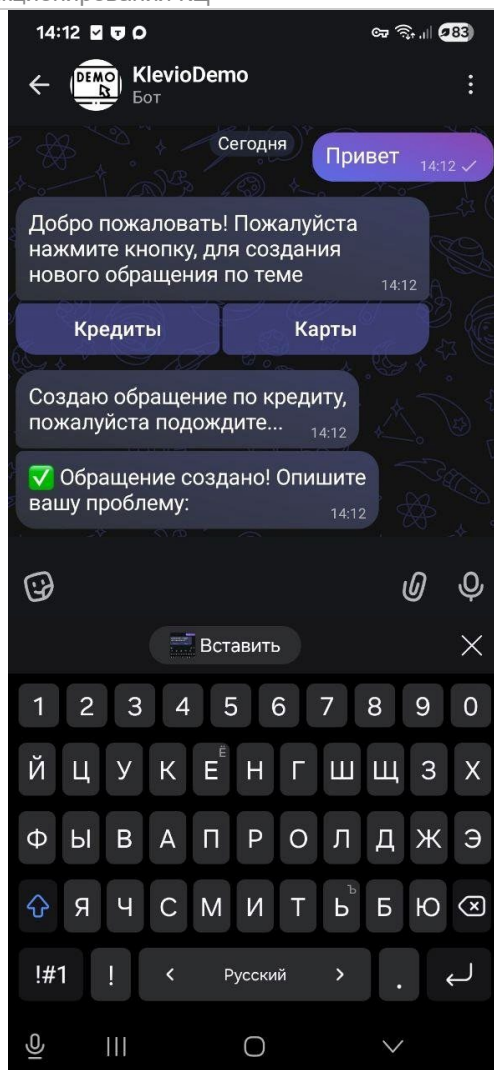
Порядок действий в приложении MAX на смартфоне:

- 58. Откройте диалог с ботом KlevioDemo в приложении MAX.
- 59. Отправьте любое сообщение, например: «Привет».
- 60. Бот ответит: «Добро пожаловать! Пожалуйста нажмите кнопку, для создания нового обращения по теме» — и предложит кнопки с темами.



Интерфейс MAX-бота — бот предлагает выбрать тему: «Кредиты» или «Карты»

- 61. Нажмите одну из кнопок темы — например «Кредиты».
- 62. Бот подтвердит создание обращения: «☒ Обращение создано! Опишите вашу проблему:».
- 63. Введите описание проблемы и отправьте сообщение.

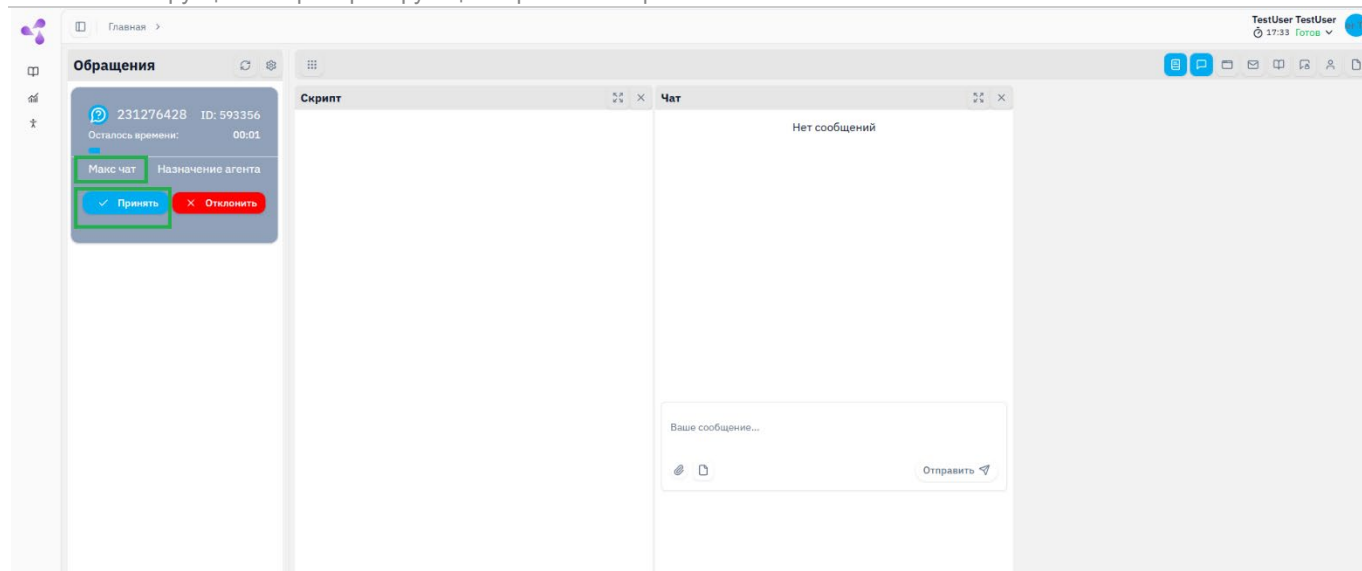


Обращение создано — бот запрашивает описание проблемы

4.3. Приём МАХ-обращения агентом в Klevio

Порядок действий (на компьютере, в системе Klevio):

- 64.** В системе Klevio появится окно «Новое взаимодействие» с типом, соответствующим МАХ-каналу (например, «Кредиты»).
- 65.** Нажмите «✓ Принять».
- 66.** Карточка обращения появится в виджете «Обращения». В правой области откроются вкладки «Скрипт» и «Чат» с лентой переписки.

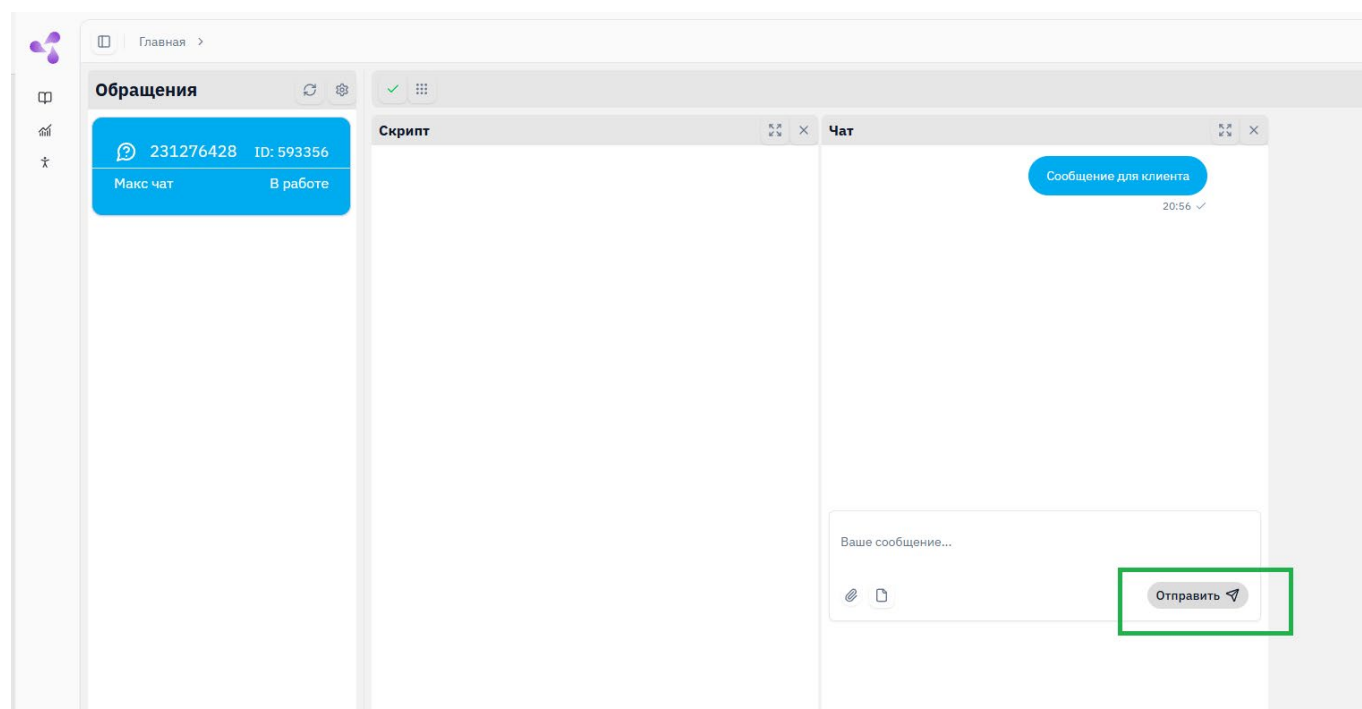


Входящее МАХ-обращение в очереди — тип «Макс чат», кнопки «Принять» / «Отклонить»

4.4. Переписка и завершение МАХ-обращения

Переписка (на компьютере):

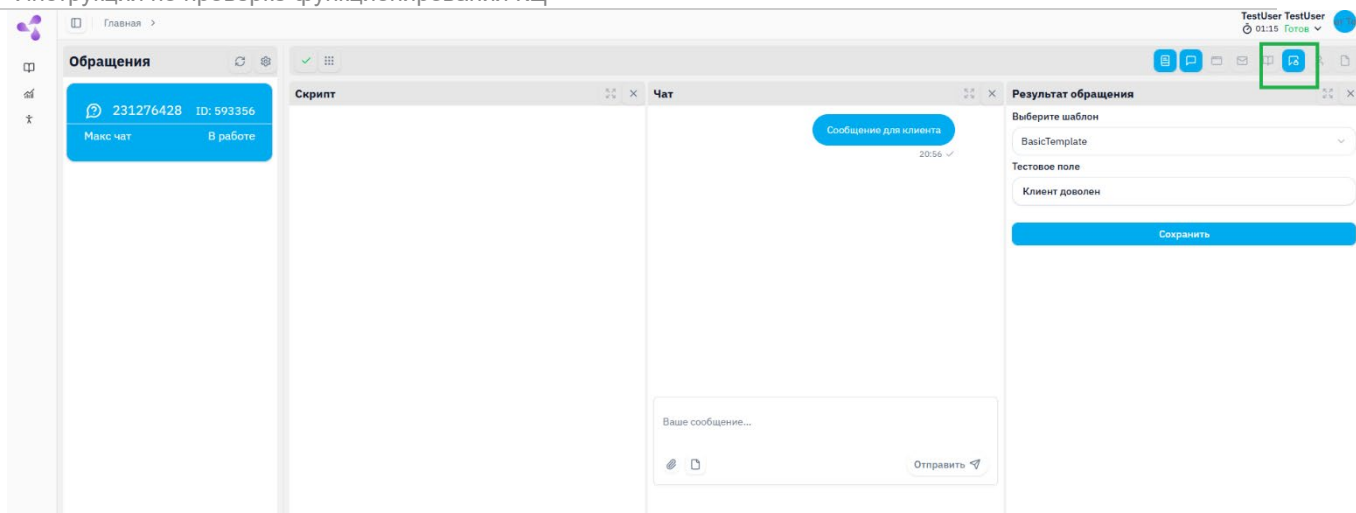
67. Откройте вкладку «Чат».
68. Прочитайте сообщение клиента из МАХ.
69. Введите ответ в поле «Ваше сообщение...» и нажмите «Отправить».
70. Клиент на смартфоне увидит ответ специалиста в приложении МАХ в режиме реального времени.



Ответ специалиста отправлен — сообщение отображается в ленте чата МАХ-обращения

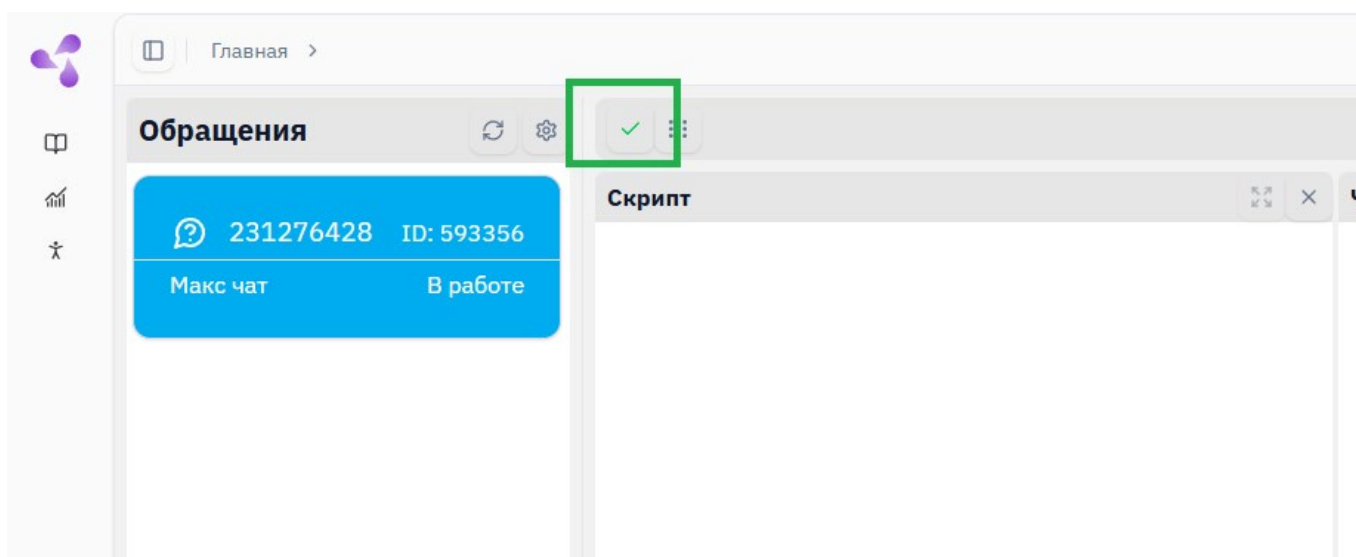
Завершение (на компьютере):

71. Перейдите на вкладку «Результат обращения», выберите шаблон, заполните форму, нажмите «Сохранить».



Форма «Результат обращения» для MAX-обращения — выберите шаблон, заполните поле, нажмите «Сохранить»

72. В тулбаре нажмите «Завершить работу» (иконка ✓). Может потребоваться два нажатия первое завершает обращение второе пост обработку.



73. Обращение закроется. Клиент в MAX получит сообщение: «☒ Чат завершён! Спасибо, что обратились».

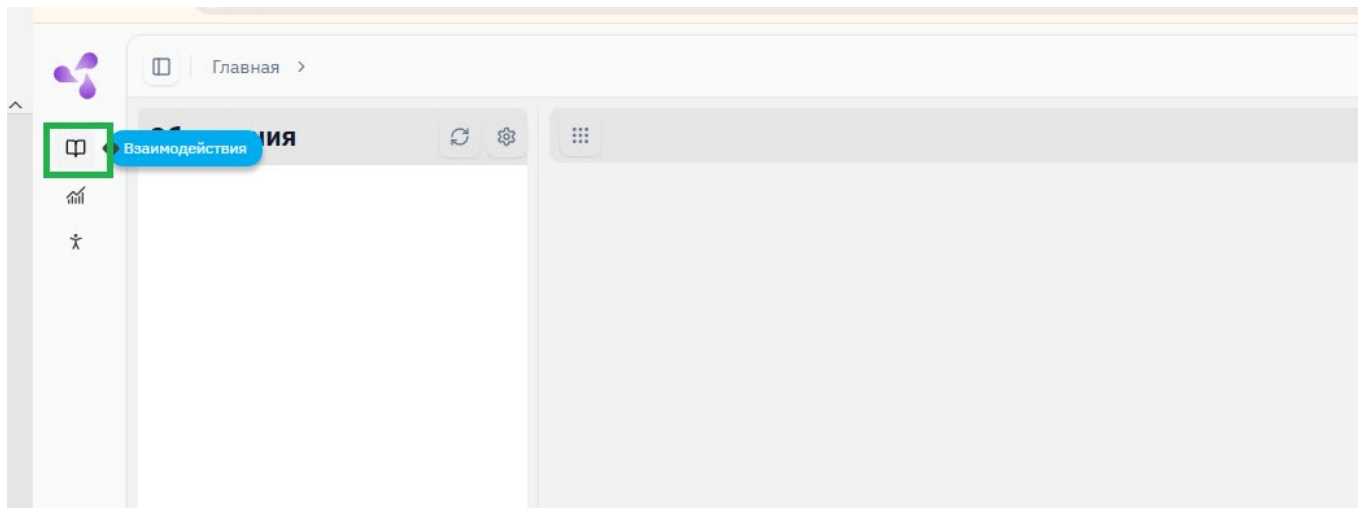
⚠ Обработка MAX-обращений в интерфейсе Klevio полностью аналогична веб-чату из раздела 3. Разница — только в источнике обращения.

5. Проверка истории коммуникаций

Экран «История коммуникаций» позволяет проверить все завершённые обращения по всем каналам. Переходить сюда можно прямо из рабочего экрана — без повторного входа в систему.

5.1. Переход на экран «История коммуникаций»

74. В левой навигационной панели (узкая полоса с иконками, крайний левый край экрана) нажмите вторую иконку сверху — «Взаимодействия».



Кнопка «Взаимодействия» в левой навигационной панели — переход в «Историю коммуникаций»

75. Откроется страница «История коммуникаций».

76. В правом верхнем углу страницы видны счётчики: «Найдено», «На странице», «Страниц».

История коммуникаций

Фильтрация и просмотр завершённых и активных взаимодействий по всем каналам.

НАЙДЕНО: 555 705 | НА СТРАНИЦЕ: 10 | СТРАНИЦ: 55 5'

Поиск и сохранённые фильтры: 0 активных

Сбросить | Применить | Сохранить фильтр | Загрузить фильтр

Список коммуникаций

Отфильтрованные взаимодействия

На странице: 10 | Страниц: 55571 | 555705 строк | Экспортировать

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	ДАТА ОБРАЩЕНИЯ	СТАТУС	НАПРАВЛЕНИЕ	КАНАЛ	АГЕНТ	НОМЕР ТЕЛЕФОНА
☐ Входящий - Макс чат ID: 593356 - Внешний ID: max_chat@7a820a2b-73a4-4980-a01f-e3bb195113e2 BasicMAXChatQueue Метаданные: 8 Нормальный	13.06.2026 20:54:57 Длительность не указана	Завершен Без дополнительной причины	Входящий	Макс чат	TestUser T.T BasicMAXChatQueue	231276428 Клиент #18
☐ Входящий - Интеграция магазин ID: 593356 - Внешний ID: b0c5a110-25ca-4770-b654-ab75fed5144a@klevio KlevioShop Метаданные: 8 Нормальный	13.06.2026 20:36:18 Длительность не указана	Завершен autoCloseTimeout	Входящий	Интеграция магазин	TestUser T.T KlevioShop	Иван Клиент #15
☐ Входящий - Звонок ID: 593353 - Внешний ID: b7dc9b8b-9579-403a-9ea7-389c18fd2330@klevio BasicQueue Метаданные: 21 Нормальный	13.06.2026 20:31:57 Длительность не указана	Завершен Без дополнительной причины	Входящий	Звонок	TestUser T.T BasicQueue	89623660007 Контакт клиента
☐ Входящий - Звонок ID: 593353 - Внешний ID: b7dc9b8b-9579-403a-9ea7-389c18fd2330@klevio BasicQueue Метаданные: 21 Нормальный	13.06.2026 20:18:01 Длительность не указана	Завершен Без дополнительной причины	Входящий	Звонок	TestUser T.T BasicQueue	89623660007 Контакт клиента

Экран «История коммуникаций» — общий вид, список всех взаимодействий

5.2. Просмотр списка взаимодействий

Каждая строка в таблице содержит:

- Тип и направление — например «Входящий · Звонок»
- Дата и время начала
- Статус — «Завершен» (зелёный), «Не состоялась» (красный)
- Канал — «Звонок», «Чат», МАХ и другие
- Агент — ФИО и очередь
- Номер телефона клиента

Список взаимодействий — строки с деталями каждого обращения

5.3. Открытие карточки взаимодействия

77. Нажмите на стрелку «>» в правой части строки нужного обращения.

Поиск и сохранённые фильтры 0 активных

СПИСОК КОММУНИКАЦИЙ
Отфильтрованные взаимодействия

На странице: 10 Страниц: 55571 555705 строк Экспортировать Вид

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	ДАТА ОБРАЩЕНИЯ	СТАТУС	НАПРАВЛЕНИЕ	КАНАЛ	АГЕНТ	НОМЕР ТЕЛЕФОНА
Входящий · Макс чат ID: 593356 · Внешний ID: max_chat@7a820a2b-73a4-4980-a01f-e3bb195113c2 BasicMAXChatQueue · Метаданных: 8 · Нормальный	13.06.2026 20:54:57 Длительность не указана	Завершен Без дополнительной причины	Входящий	Макс чат	TestUser T.T BasicMAXChatQueue	231276428 Клиент #18
Входящий · Интеграция магазин ID: 593355 · Внешний ID: 652ab283-4c91-4192-80ee-6a8e81c5b801 KlevioShop · Метаданных: 8 · Нормальный	13.06.2026 20:36:18 Длительность не указана	Завершен autoCloseTimeout	Входящий	Интеграция магазин	TestUser T.T KlevioShop	Иван Клиент #15
Входящий · Звонок ID: 593354 · Внешний ID: b0c5a110-25ca-4770-b654-ab75fed5144a@klevio BasicQueue · Метаданных: 21 · Нормальный	13.06.2026 20:31:57 Длительность не указана	Завершен Без дополнительной причины	Входящий	Звонок	TestUser T.T BasicQueue	89623660007 Контакт клиента
Входящий · Звонок ID: 593353 · Внешний ID: b7d6-9b8b-9579-403a-9ea7-389c-185d3308@klevio BasicQueue · Метаданных: 21 · Нормальный	13.06.2026 20:18:01 Длительность не указана	Завершен Без дополнительной причины	Входящий	Звонок	TestUser T.T BasicQueue	89623660007 Контакт клиента

История коммуникаций — список взаимодействий с кнопкой «>» для открытия детальной карточки

78. Откроется окно «Детальная информация взаимодействия» с:

- Плеером записи разговора (только для звонков)
- Основной информацией: ID, статус, направление, очередь, номер телефона
- Акустическими параметрами разговора (только для звонков)
- Шагами обработки — хронологический журнал событий обращения



Плеер записи разговора в карточке взаимодействия (только для звонков)

Основная информация				Акустические параметры разговора с клиентом			
ИД	592729	Откуда	89623660007	Взаимодействие			
Приоритет	Нормальный	ID очереди	1	% речи агента	43	% тишины	55
Статус	Завершен	Направление	Входящий	% речи клиента	27	% перебиваний	27
				речь агента, сек	3	тишина, сек	4
				речь клиента, сек	2	перебивания, сек	2

Основная информация и акустические параметры

Шаги обработки			
#	Время	Название	Значение
1	13.06.2026, 20:31:57	Поступило новое обращение	
2	13.06.2026, 20:31:58	Взаимодействие поставлено в очередь	BasicQueue
3	13.06.2026, 20:31:58	Взаимодействие назначено на агента	TestUser T.T
4	13.06.2026, 20:32:00	Агент принял взаимодействие в работу	TestUser T.T
5	13.06.2026, 20:32:02	Обновление статуса	Пост-обработка
6	13.06.2026, 20:32:02	Взаимодействие завершено	
7	13.06.2026, 20:35:53	Обновление статуса	Завершен

Шаги обработки — хронологический журнал событий обращения

5.4. Что проверить в истории

После выполнения всех тестовых сценариев убедитесь, что в истории отображаются:

- Входящий звонок с номера +74951393047 — статус «Завершен», канал «Звонок», направление «Входящий»
- Чат через сайт — статус «Завершен», канал соответствующий веб-интеграции
- Обращение через МАХ — статус «Завершен», канал МАХ-очереди (Кредиты / Карты)

6. Проверка исходящей кампании с автоинформатором

В данном разделе проверяется функционирование системы исходящего дозвона (автоинформатора): логика процесса IVR, загрузка контактов и запуск кампании обзвона. Проверяется, что система совершает исходящие вызовы и корректно воспроизводит голосовое сообщение (IVR).

i Автоинформатор — это режим исходящего обзвона, при котором система автоматически звонит клиентам и воспроизводит заранее записанное голосовое сообщение без участия оператора. В ходе проверки мы убеждаемся, что весь цикл работает корректно: процесс настроен, контакты загружены, кампания запускается и звонки совершаются.

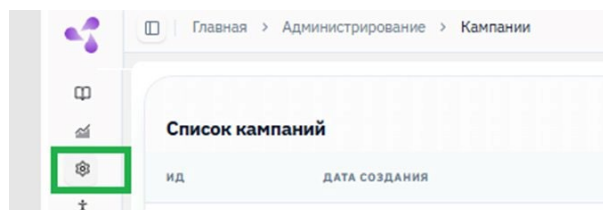
6.1. Просмотр процесса (WorkFlow) автоинформатора

● ВАЖНО: Мы только просматриваем схему процесса — ничего не трогаем и не редактируем! Если что-то в схеме непонятно — это нормально. Наша задача убедиться, что схема открывается и узлы отображаются без ошибок.

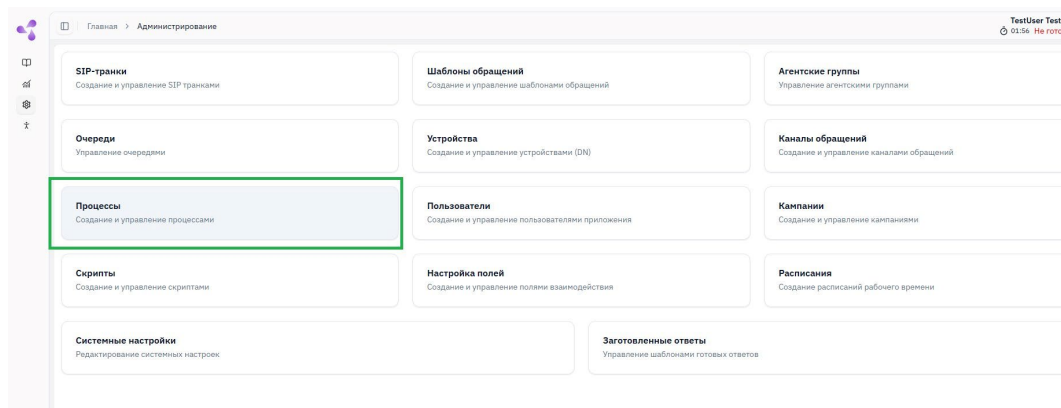
Перед запуском кампании можно ознакомиться с процессом автоинформатора, чтобы понять логику его работы. По сценарию данной проверки редактировать существующий процесс не предполагается — схема открывается только для просмотра.

Порядок действий:

- В левой навигационной панели нажмите на иконку «Администрирование» (шестерёнка — 4-я иконка сверху).



Иконка «Администрирование» (шестерёнка) — 4-я иконка в левой навигационной панели



Раздел «Администрирование» — панель управления системой Klevio

- На открывшейся странице нажмите на плитку «Процессы».

ИД	НАЗВАНИЕ	АКТИВЕН	ДЕЙСТВИЯ
13	Автоинформатор2_DKOTOV	✓	✎ 🔗 🗑
12	Автоинформатор2	✓	✎ 🔗 🗑
11	Старое_автоин	✓	✎ 🔗 🗑
10	BasicCampaignCreate	✓	✎ 🔗 🗑
9	BasicConnectAgentMAXChat	✓	✎ 🔗 🗑
8	klevio_shop_create	✓	✎ 🔗 🗑
7	Coier	✓	✎ 🔗 🗑
6	test2	✓	✎ 🔗 🗑

Список процессов — найдите строку «Автоинформатор2» и нажмите иконку «Редактировать схему процесса» (иконка граф-схемы)

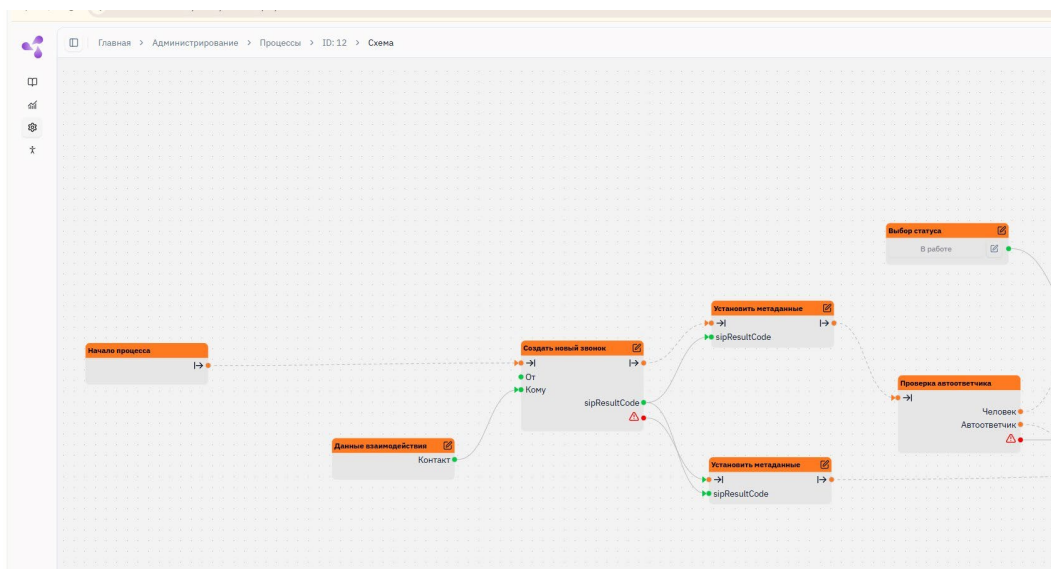
- В строке с процессом «Автоинформатор2» нажмите иконку «Редактировать схему процесса» (средняя иконка в колонке «Действия» — выглядит как граф-схема). Откроется визуальный редактор WorkFlow.

Важно: мы открываем схему только для просмотра логики процесса. Не вносите изменений в узлы и не нажимайте «Сохранить» или «Загрузить».

Схема процесса автоинформатора:

Схема процесса описывает логику каждого исходящего вызова. Основные блоки (узлы) схемы отображаются оранжевым цветом:

- Начало процесса → Данные взаимодействия → Создать новый звонок
- При дозвоне: Проверка автоответчика — система определяет, ответил человек или автоответчик
- При ответе человека: Пройграть звук (IVR-сообщение) → Условие (прослушано?) → завершение
- При ошибке или недозвоне: установка статуса «Не состоялась», повторная попытка

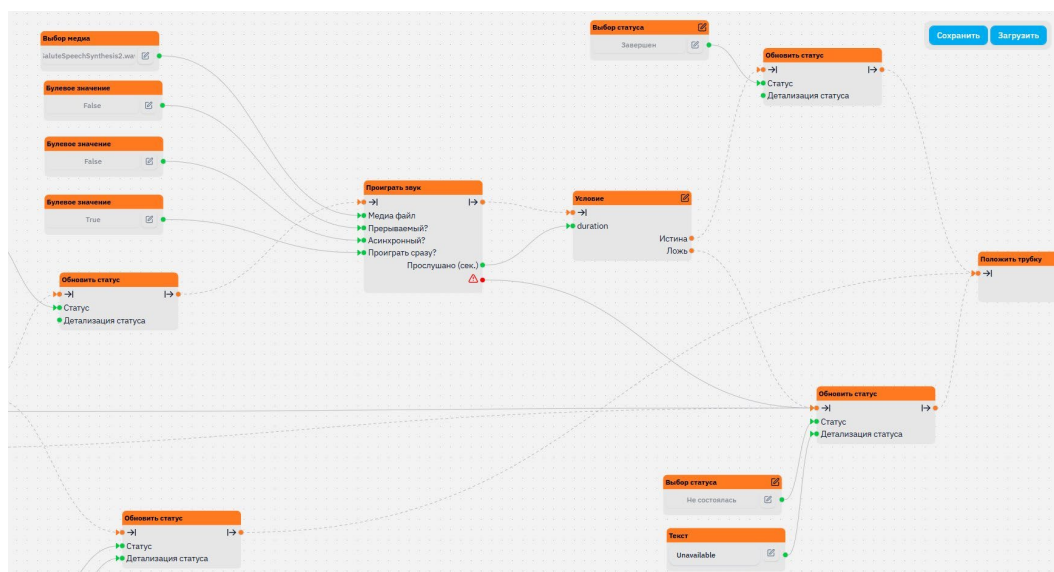


WorkFlow автоинформатора — первая часть схемы: начало процесса, создание звонка, ветвление по результату

Вторая часть схемы — воспроизведение IVR и финализация:

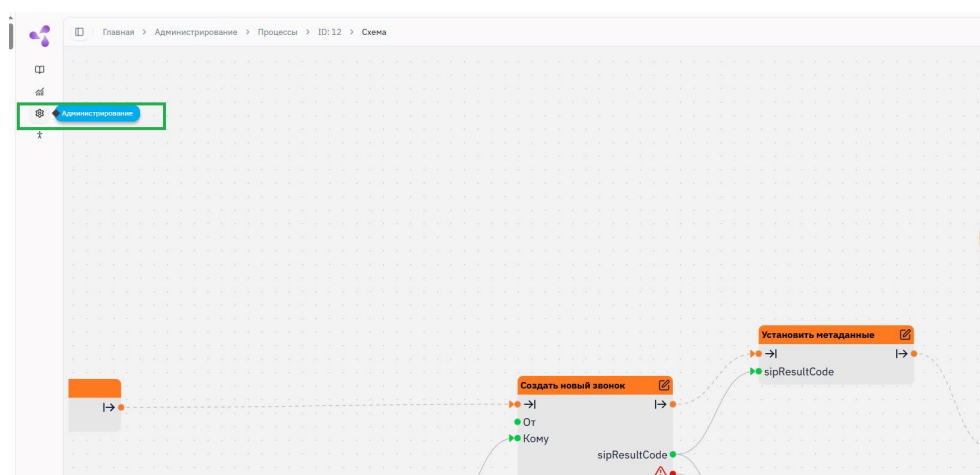
- Выбор медиа (аудиофайл приветствия) + Булевы значения параметров воспроизведения
- Пройграть звук — блок воспроизведения IVR-сообщения клиенту (прерываемый, асинхронный режим)
- Условие — проверяет длительность прослушивания (duration > 10 секунд): был ли звук прослушан
- Истина → Обновить статус «Завершён» + Выбор статуса «Завершён» → Положить трубку

- Ложь → Обновить статус «Не состоялась» + Выбор статуса «Не состоялась»



Workflow автоинформатора — вторая часть схемы: воспроизведение звука IVR, условие прослушивания, завершение

⚠ Убедитесь, что схема открылась и узлы отображаются корректно. Закройте схему без сохранения: нажмите на иконку «Администрирование» в левой панели (пункт навигации подсвечивается синим при наведении) — это безопасный выход без изменений.



Выход из редактора схемы — нажмите на иконку «Администрирование» в левой панели для возврата без сохранения

6.2. Загрузка контактов в кампанию

Для запуска автоинформатора необходимо загрузить список контактов в кампанию. Контакты загружаются в виде CSV-файла с разделителем «;» (точка с запятой).

Формат файла контактов:

Файл должен иметь расширение .csv и содержать строки в следующем формате:

Контакт;Часовой пояс;Цели кредита;Место работы

Имя	Дата изменения	Тип	Размер
КонтактыКампания.csv	01.06.2026 14:22	Файл Microsoft E...	1 KB

Пример содержимого CSV-файла:

Скопируйте текст ниже в текстовый редактор (Блокнот), сохраните с расширением .csv и замените «номер телефона» на ваш реальный номер, начиная с 8:

Контакт;Часовой пояс;Цели кредита;Место работы
89XXXXXXXXXX;Москва, Санкт-Петербург;Ипотека;Внезаботный
89XXXXXXXXXX;Москва, Санкт-Петербург;Образование;Место работы

Замените 89XXXXXXXXXX на ваш реальный номер телефона (например: 89623660007). Оба контакта можно указать с одним и тем же номером — система совершит два звонка.

Пример CSV-файла с контактами (имя файла может быть произвольным)

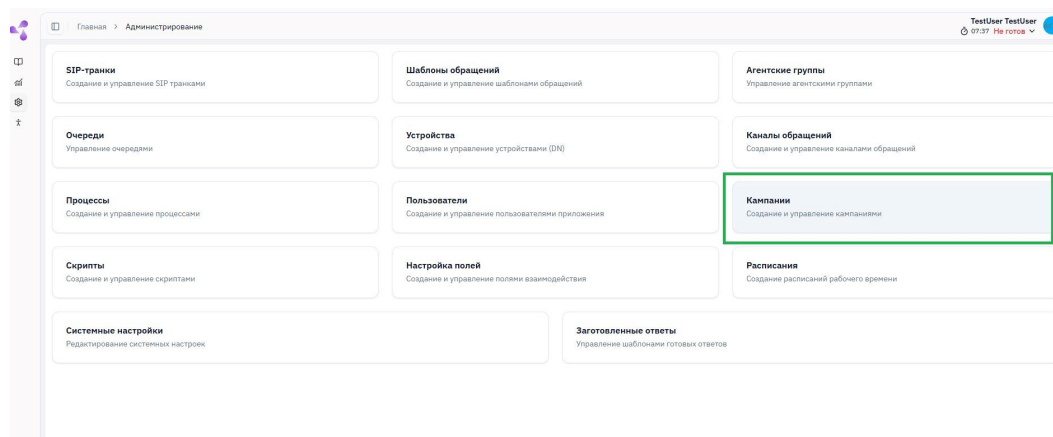
```
1 Контакт;Часовой пояс;Цели кредита;Место работы
2 89206203134;Москва, Санкт-Петербург;Ипотека;Внезаботный
3 89623660007;Москва, Санкт-Петербург;Образование;Место работы
4
5
```

Содержимое CSV-файла: номера телефонов через 8 (формат 89XXXXXXXXXX), часовой пояс и дополнительные параметры через «;»

⚠ Формат номера телефона: номер должен начинаться с 8 (восьмёрки), например 89623660007. Использование формата +7 или 7 без восьмёрки приведёт к ошибке набора.

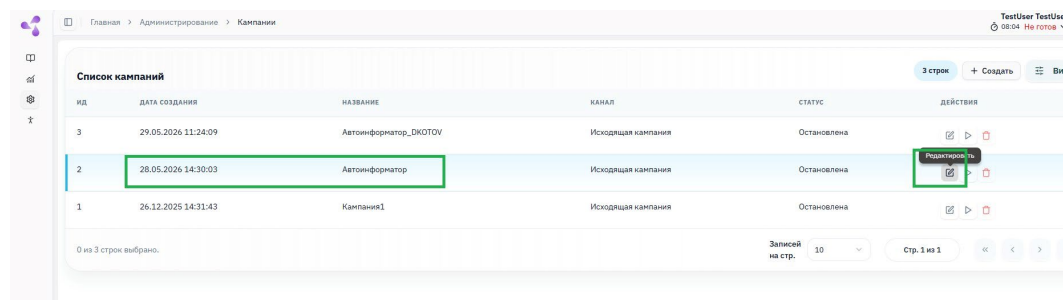
Порядок загрузки:

- Вернитесь в раздел «Администрирование» → нажмите «Кампании».



Раздел «Администрирование» — нажмите плитку «Кампании»

- В списке кампаний найдите строку «Автоинформатор» и нажмите иконку «Редактировать» (карандаш).



Список кампаний — выберите «Автоинформатор» (ID 2) и нажмите иконку редактирования

- Откроется форма «Редактирование кампании». Прокрутите вниз до блока «Контакты» и нажмите кнопку «Загрузить контакты».

Форма редактирования кампании «Автоинформатор» — блок «Контакты» внизу, кнопка «Загрузить контакты»

- В диалоге выбора файла выберите подготовленный CSV-файл с контактами (имя файла может быть произвольным) и подтвердите загрузку.
- Появится окно подтверждения — нажмите «ОК».

Диалог подтверждения загрузки файла контактов — нажмите «ОК»

- После загрузки в блоке «Контакты» появятся строки с номерами телефонов. Убедитесь, что контакты загружены корректно, статус — «Новая».

Контакты успешно загружены — 2 строки со статусом «Новая», номерами и часовым поясом

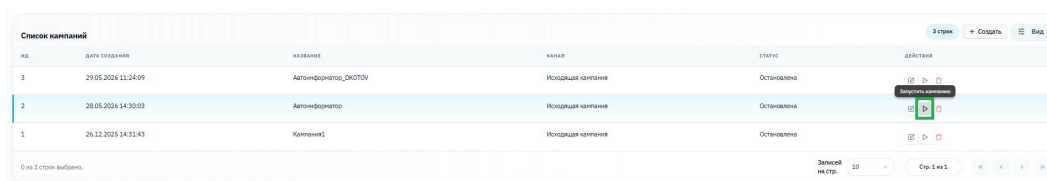
- Нажмите кнопку «Сохранить» внизу формы редактирования кампании.

6.3. Запуск кампании автоинформирования

После загрузки контактов запустите кампанию. Система начнёт совершать исходящие вызовы на номера из списка контактов.

Порядок действий:

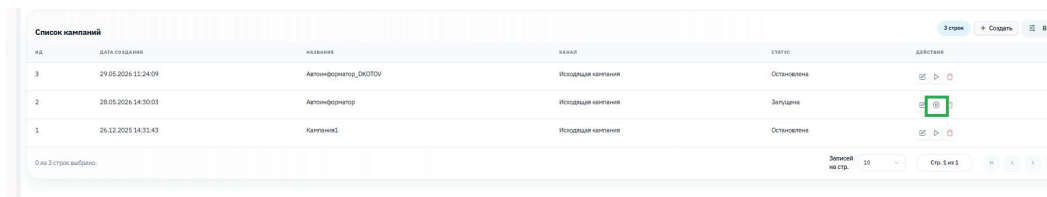
- В списке кампаний найдите строку «Автоинформатор» (ID 2).
- Нажмите кнопку «Запустить кампанию» — иконка  (треугольник) в колонке «Действия».



ID	дата создания	название	канал	статус	действия
3	29.05.2026 11:24:09	Автоинформатор_ОКОТОВ	Исходящая кампания	Остановлена	 
2	28.05.2026 14:30:03	Автоинформатор	Исходящая кампания	Остановлена	 
1	26.12.2025 14:31:43	Кампания1	Исходящая кампания	Остановлена	 

Список кампаний — кнопка «Запустить кампанию» () для запуска «Автоинформатор»

- Статус кампании в столбце «Статус» изменится с «Остановлена» на «Запущена». Иконка действий изменится — появится кнопка «Остановить кампанию».



ID	дата создания	название	канал	статус	действия
3	29.05.2026 11:24:09	Автоинформатор_ОКОТОВ	Исходящая кампания	Остановлена	 
2	28.05.2026 14:30:03	Автоинформатор	Исходящая кампания	Запущена	 
1	26.12.2025 14:31:43	Кампания1	Исходящая кампания	Остановлена	 

Кампания «Автоинформатор» запущена — статус «Запущена», иконка остановки в колонке действий

 Прочитайте это заранее — звонок может поступить быстро: после соединения сразу произнесите короткое «Алло» и сделайте паузу 1–2 секунды. Это критически важно для детектора автоответчика (AMD). Если молчать, говорить длинную фразу или при наличии постороннего шума — система определит вас как автоответчик и IVR-сообщение не воспроизведётся.

6.4. Приём звонка автоинформатора

После запуска кампании система начнёт дозваниваться на номера из списка контактов. Возьмите мобильный телефон, номер которого указан в файле контактов.

Порядок действий:

- Дождитесь входящего звонка на мобильный телефон. Система позвонит на номер, указанный в загруженном файле контактов. Убедитесь заранее, что в файл внесён ваш личный номер телефона.
- Примите звонок. Сразу произнесите короткое «Алло» и сделайте паузу.
- После ответа вы услышите голосовое сообщение (IVR) — аудиофайл, настроенный в процессе «Автоинформатор2».
- Дождитесь окончания воспроизведения сообщения. Звонок завершится автоматически.

 Если звонок не поступил в течение 1–2 минут — проверьте: (1) кампания находится в статусе «Запущена»; (2) номер телефона в контактах записан через 8 (89XXXXXXXXXX); (3) в кампании настроен корректный процесс «Автоинформатор2». Убедитесь, что кол-во попыток в настройках кампании ≥ 1 .

Устранение неполадок — удаление и повторная загрузка контактов:

Если кампания запущена, но звонки не поступают, попробуйте удалить контакты и загрузить их повторно. Это сбрасывает статус обработки и инициирует новые попытки дозвона.

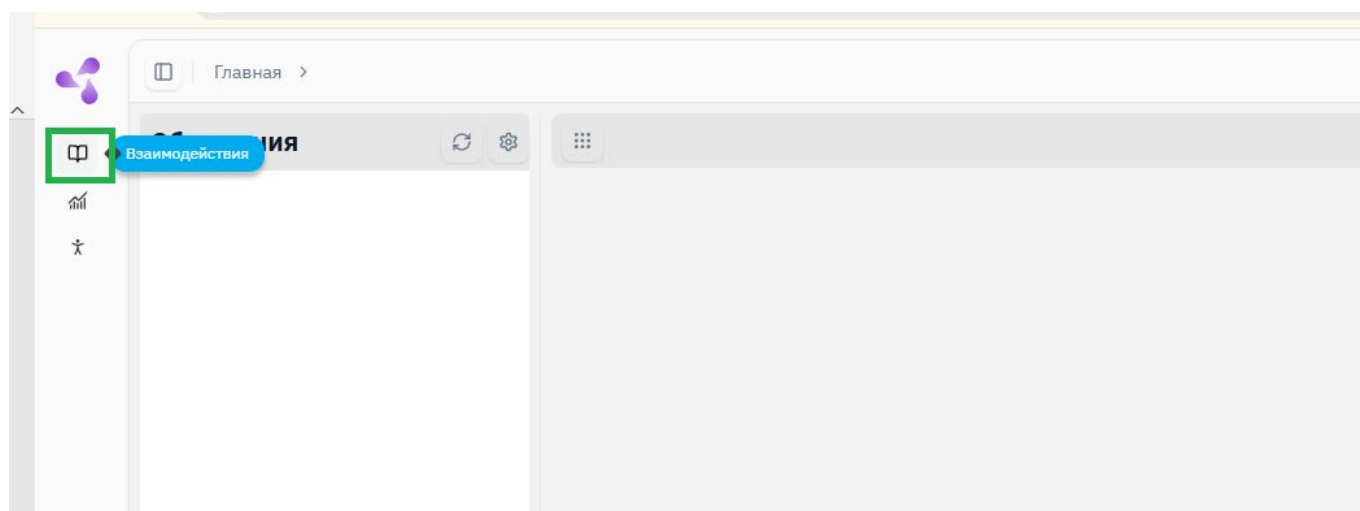
- В форме редактирования кампании прокрутите вниз до блока «Контакты».
- Нажмите иконку удаления  (красная иконка корзины) напротив контакта.

Удаление контакта из кампании — нажмите красную иконку  в колонке «Действия»

- Нажмите «Сохранить» для применения изменений.
- Повторно загрузите контакты кнопкой «Загрузить контакты» и нажмите «Сохранить».
- Убедитесь, что кампания в статусе «Запущена» — новые попытки дозвона начнутся автоматически.

6.5. Проверка результатов в «Истории коммуникаций»

После запуска кампании перейдите в «Историю коммуникаций» и убедитесь, что исходящие взаимодействия зафиксированы в системе.



Для перехода в «Историю коммуникаций» нажмите 2-ю иконку «Взаимодействия» в левой навигационной панели

Порядок действий:

- В левой навигационной панели нажмите иконку «Взаимодействия» (2-я иконка сверху).
- Откроется страница «История коммуникаций».

3	Кампания «Автоинформатор» запущена — статус изменился на «Запущена»	☐ Выполнено
4	Входящий звонок поступил на мобильный телефон	☐ Выполнено
5	IVR-сообщение воспроизведено (статус «Завершён») или зафиксирована попытка звонка (статус «Не состоялась»)	☐ Выполнено
6	В «Истории коммуникаций» отображаются записи типа «Исходящая кампания»	☐ Выполнено

7. Итоговый чеклист проверки

Используйте данный список для контроля выполнения всех шагов проверки.

#	Шаг проверки	Статус
1	Выполнен вход в систему Klevio (https://klevio.demo.klevio.ru)	☐ Выполнено
2	Выбрано устройство — телефонная линия подключена	☐ Выполнено
3	Статус специалиста установлен в «Готов»	☐ Выполнено
4	Входящий звонок на +74951393047 поступил агенту	☐ Выполнено
5	Звонок принят в Klevio (кнопка «Принять»)	☐ Выполнено
6	Звонок поставлен на удержание (Hold)	☐ Выполнено
7	Звонок снят с удержания	☐ Выполнено
8	Звонок завершён, форма результата заполнена	☐ Выполнено
9	Чат создан на сайте shop.demo.klevio.ru	☐ Выполнено
10	Чат принят агентом в Klevio	☐ Выполнено
11	Переписка состоялась, чат завершён агентом	☐ Выполнено
12	Обращение создано в MAX (бот KlevioDemo)	☐ Выполнено
13	MAX-обращение принято агентом в Klevio	☐ Выполнено
14	Переписка состоялась, MAX-обращение завершено	☐ Выполнено

15	Все обращения найдены в «Истории коммуникаций»	☐ Выполнено
16	Карточки обращений содержат корректные данные	☐ Выполнено

При выполнении всех пунктов чеклиста функционирование контактного центра Klevio считается успешно проверенным.