

Планировщик обзвонov

Руководство пользователя

Автоинформатор поможет организовать обзвон по списку номеров для информирования клиентов.

1. Создание обзвона.....	2
2. Настройка обзвона.....	4
3. Отчет по обзвону.....	10
4. Выключение, редактирование и удаление обзвона.....	11

1. Создание обзвона

1. Зайдите в интерфейс вашей Виртуальной АТС Телфин.Офис и в главном меню выберите Модуль «Планировщик обзвон» (Рис. 1).

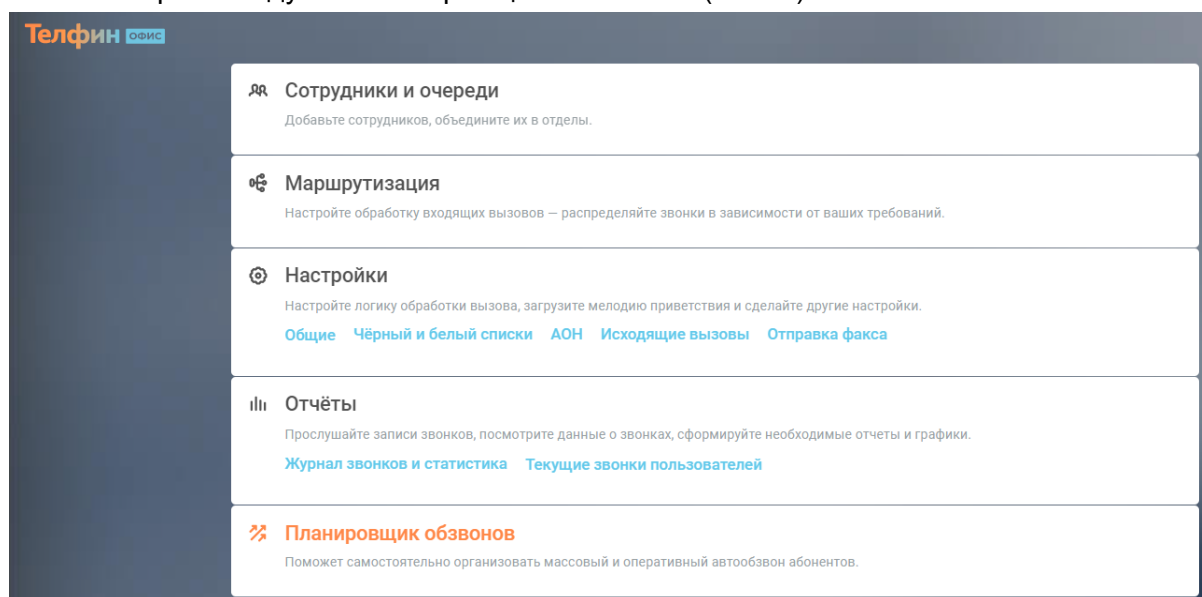
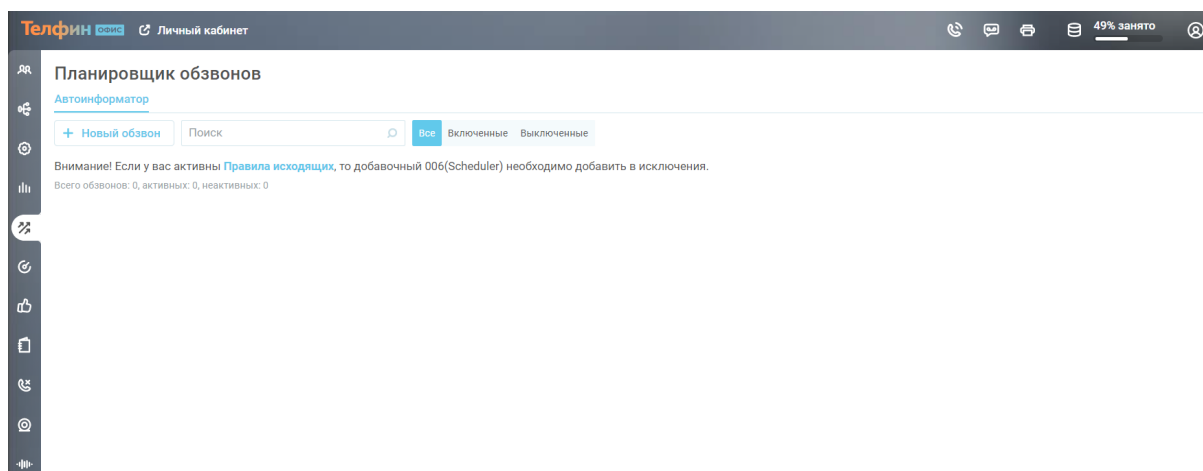


Рис. 1

2. В открывшемся окне нажмите кнопку «+Новый обзвон» для создания обзвона (Рис. 2)



3. Введите имя вашего обзвона (Рис. 3) и нажмите кнопку сохранить

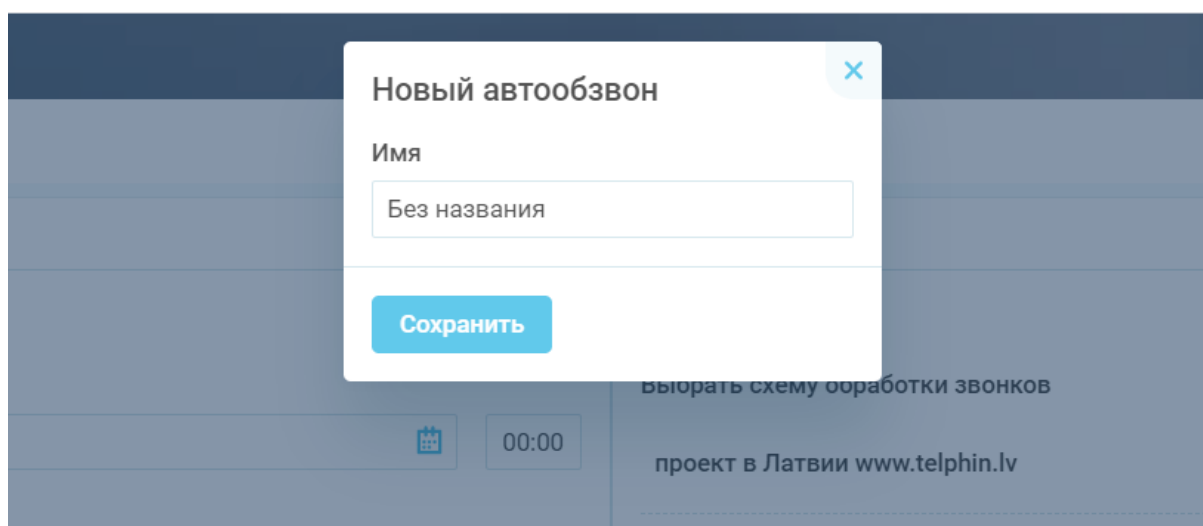


Рис. 3

Вам откроется окно настройки обзвона.

NB Для сохранения настроек обзвона необходимо пройти два шага: настроить планировщик и заполнить список номеров для обзвона.

2. Настройка обзвона

2.1. Основные параметры обзвона Настройте основные параметры планировщика (рис. 4)

The screenshot shows the 'Настройки' (Settings) page in the Telphin interface. At the top, there are tabs for 'Прогресс' and 'Настройки'. Below the tabs, a section titled '1 Настройте планировщик' (Configure scheduler) is visible. Under this section, there is a heading 'Выбрать дни и время начала обзвона' (Select days and start time of the call). The interface includes several input fields and controls:

- A text input field labeled 'Укажите дни' (Specify days) with a calendar icon.
- A time input field set to '00:00'.
- A dropdown menu for 'Одновременных звонков' (Simultaneous calls) with the value '10'.
- An input field for 'Интервал (?)' (Interval) set to '0' minutes.
- An input field for 'Количество повторов вызова' (Number of call repetitions) set to '1'.
- An input field for 'Пауза между повторами' (Pause between repetitions) set to '30' seconds.
- A section for 'Критерии успешности' (Success criteria) with three radio buttons: 'Абонент ответил' (Subscriber answered), 'Разговор состоялся' (Conversation took place), and 'Прослушано в течении' (Listened within). The 'Прослушано в течении' option is selected, and its corresponding input field is set to '30' seconds.
- A button labeled '+ Добавить события' (+ Add events).
- A section for 'Сбор статистики по донаторам' (Statistics collection by donors) with the instruction 'Укажите ID вашей Google-таблицы и нажмите «Sign in with google».' (Specify your Google spreadsheet ID and click 'Sign in with google'). Below this is an input field for 'ID Google-таблицы' and a 'Sign in with google' button.

Рис. 4

2.1.1. Выберите дни и время начала обзвона [об]

2.1.2. Укажите сколько одновременных звонков может совершать Автоинформатор.

NB Если будет происходить соединение с менеджером, а не просто проигрываться информация, то учитывайте количество ваших операторов при установке количества одновременных вызовов.

2.1.3 Количество повторов и интервал Укажите максимальное количество повторов попыток звонка и интервалы между попытками.

2.1.4. Выберите критерии успешности

Выберите подходящий вам критерий успешности звонка:

Абонент ответил — абонент взял трубку

Разговор состоялся — ответил внутренний номер АТС

Прослушано в течение определенного количества секунд.

2.2. События

Для передачи информации о событиях внешней системе (например, CRM) можно добавить необходимый URL, вызываемый по определенным событиям (Рис. 5)

После завершения звонка

https://

Перед обзвоном

https://

Перед повтором обзвона

https://

Успех в конце разговора

https://

Рис. 5

2.3. Выбор схемы обработки звонка из существующих.

После настройки параметров необходимо выбрать схему обработки звонков. Можно использовать уже имеющиеся в АТС схемы (см. раздел Маршрутизация Виртуальной АТС Телфин.Офис) или создать новую схему.

Для выбора существующей схемы найдите её в списке справа от настроек и нажмите «Использовать» (Рис. 6)

Выбрать схему обработки звонков




Техническая поддержка	Использовать	
Для автоинформатора	Выбрано	 
Магазин	Использовать	

Рис. 6

Чтобы выбрать другую схему просто нажмите «Использовать» на нужной схеме. Иконка «Редактировать» откроет в новой вкладке окно редактирования схемы.

2.4. Создание новой схемы для обзвона и обновление списка.

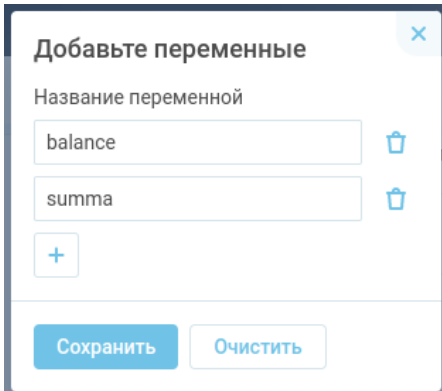
Если вы хотите создать новую схему для обзвона, то

1. Нажмите кнопку «Создать новую» (Рис. 7). Система откроет в соседней вкладке окно создания схемы.
2. Создайте и сохраните схему (см. п. 2.5)
3. Вернитесь во вкладку обзвона и нажмите кнопку «Обновить список схем»
4. Выберите появившуюся схему в списке и нажмите «Использовать»

2.5. Добавление переменных.


2.5.1. В переменных можно указывать уникальные значения для каждого номера, которые потом будут проигрываться в вашей схеме маршрутизации.


Нажмите кнопку "Добавить"




Добавьте переменные

Название переменной

balance 

summa 



Сохранить Очистить

Появится окно в котором добавьте названия переменных, значения которых можно будет добавить в пункте 3.

По итогу нажмите кнопку “Сохранить”.

2 Добавить переменные ^



Для чего нужны переменные?

В переменных можно указывать уникальные значения для номеров, которые потом будут проигрываться в вашей схеме маршрута.

Нажмите "Добавить" и укажите названия ваших переменных:

Если вы загружаете номера через CSV файл, то здесь указываются названия переменных. Потребуется CSV файл определенного формата, пример которого вы можете увидеть ниже.

balance  

summa  

Добавить

Пропустить

Обязательный для заполнения столбец - Номер.


Остальные опционально.

Столбец "Комментарий" - нужен для оставления комментария по звонку на номер.

Данный столбец не является переменной для озвучивания Планировщиком обзвона.

3 Добавить номера ^

 Импорт CSV файла

 Ручное добавление

0 записей

Номер	Комментарий	balance	summa
<input type="text" value="89999999990"/>	<input type="text" value="Аптека"/>	<input type="text" value="2000"/>	<input type="text" value="5000"/>

 Добавить контакт

2.5.2. Если вы загружаете номера через CSV файл, то здесь указывать названия переменных не нужно, в этом случае нажмите кнопку "Пропустить".

Потребуется CSV файл определенного формата, пример которого можно посмотреть в пункте 3.

2 Добавить переменные ^

Для чего нужны переменные?

В переменных можно указывать уникальные значения для каждого номера, которые потом будут проигрываться в вашей схеме маршрутизации.

Нажмите "Добавить" и укажите названия ваших переменных, значения которых можно будет добавить в пункте 3.

Если вы загружаете номера через CSV файл, то здесь указывать названия переменных не нужно. Потребуется CSV файл определенного формата, пример которого можно посмотреть в пункте 3.

Добавить

Пропустить

2.6.1. Настройка новой схемы для обзвона.

Ниже описаны настройки правила схем в разделе «Маршрутизация», которые часто используются при обзвонах.

2.6.1.1. Настройка озвучивания переменной.

Чтобы значение переменной, загруженной вами для каждого номера, проигралась абоненту, необходимо в схему, в которую будут направлены вызовы, добавить правило «Озвучить переменную» (Рис. 8):

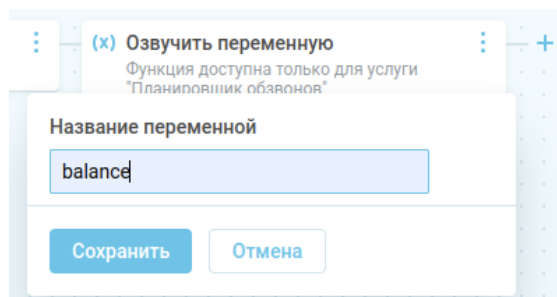


Рис. 8

2.6.1.2. Добавление цифрового меню

Если необходимо настроить для клиентов цифровое меню и разную обработку звонка в зависимости от набранной цифры, то

1. Добавьте после «Старт» правило «Проиграть звуковой файл» с необходимым сообщением.
2. Задайте цифры, которые будут доступны клиенту для ввода. Для каждой цифры можно задать свои правила дальнейшей обработки вызова. Настройка производится в модуле «IVR — голосовое меню» (Рис. 9).
3. Задайте правила для каждой цифры.

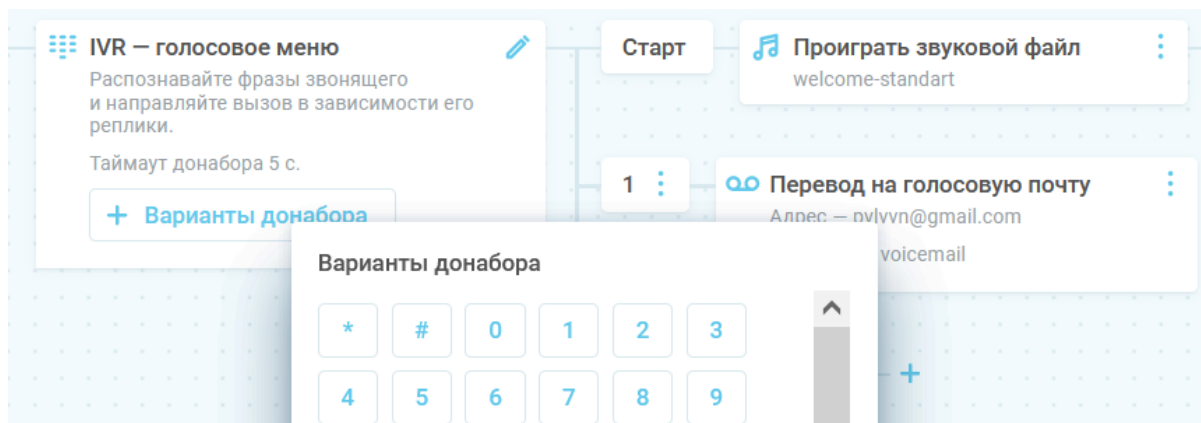


Рис. 9

2.6.1.4. Перевод на оператора

Для перевода на оператора в схеме нужно добавить правило «Добавочный или очередь» и произвести настройки (Рис. 10).

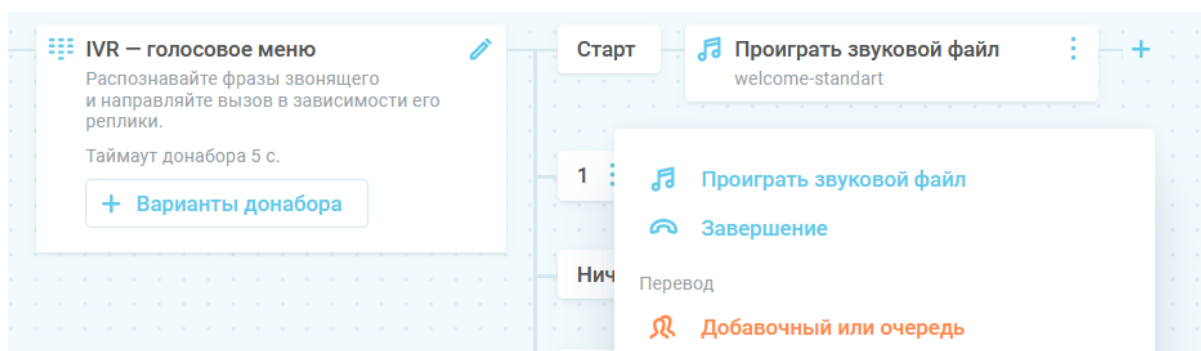


Рис. 10

2.7. Добавление номеров для обзвона

После настройки даты обзвона и выбора схемы становится доступным добавление списка номеров с дополнительными полями. Номера можно добавлять вручную и импортировать из подготовленного файла.

2.7.1. Импорт списка из файла.

1. Подготовьте файл для импорта.

Формат файла CSV.

Разделитель точка с запятой (;)

Необходимый формат данных:

номер;имя;название_переменной

Воспроизводимая переменная не более 200 символов

Пример вида данных в файле:

number;comment;balance;summa

+79997779911;Аптека;1000;2000

89117771188;Иван;1200;5000

2. Нажмите кнопку Импорт CSV файла (Рис. 11).

3. Перетащите подготовленный файл или кликните на окно для выбора и выберите нужный файл на вашем компьютере .

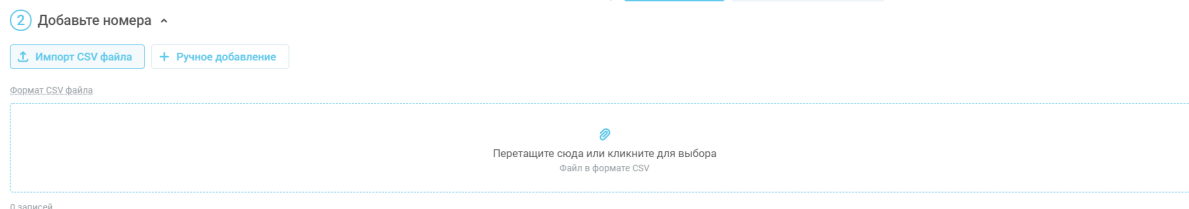


Рис. 11

2.8. Сохранение обзвона

После заполнения параметров обзвона и списка номеров нажмите кнопку «Сохранить» в правом верхнем углу.

Обзвон запустится автоматически в указанное вами время.

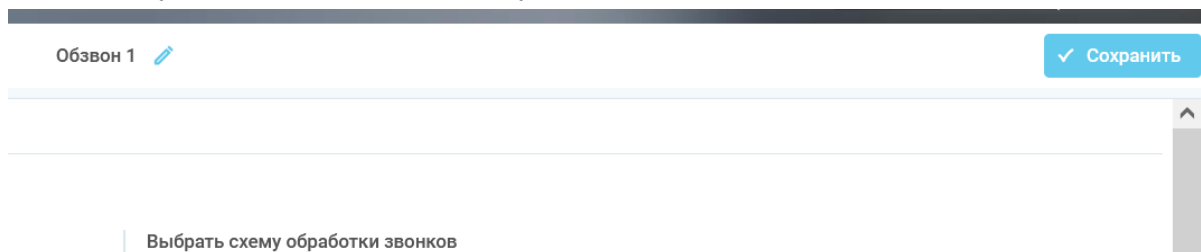


Рис. 13

3. Отчет по обзвону

3.1. В списке обзвонивших сразу представлена информация о статусе обзвона и количестве номеров, которые уже обработаны (Рис. 14).

Планировщик

Автоинформатор обзвон

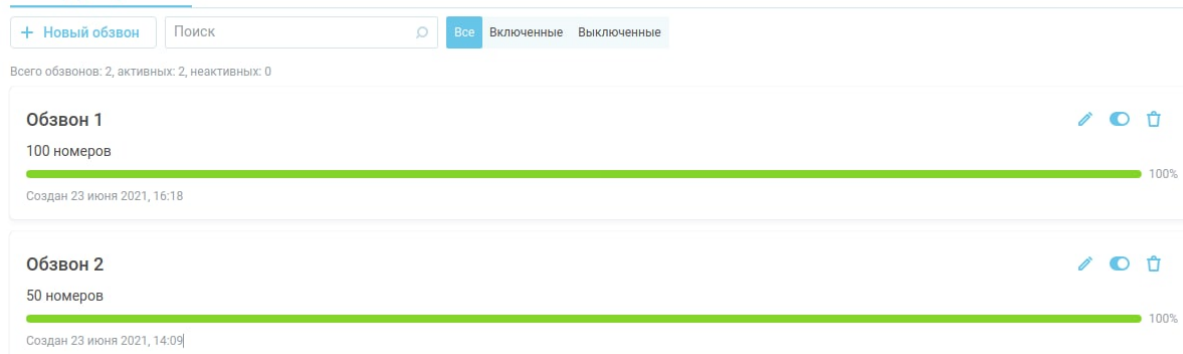


Рис. 14

3.2. Для получения подробной статистики по конкретному обзвону перейдите в раздел «Прогресс» конкретного обзвона (Рис. 15).

1. Кликните на нужный обзвон в списке
2. В открывшемся окне появится графическая и цифровая информация представляющая общий прогресс обзвона - % исполнения
количество успешных, неуспешных и необработанных номеров
3. Под графиками с общей информацией доступен список всех номеров с текущим статусом и фильтры, которые можно применить к списку

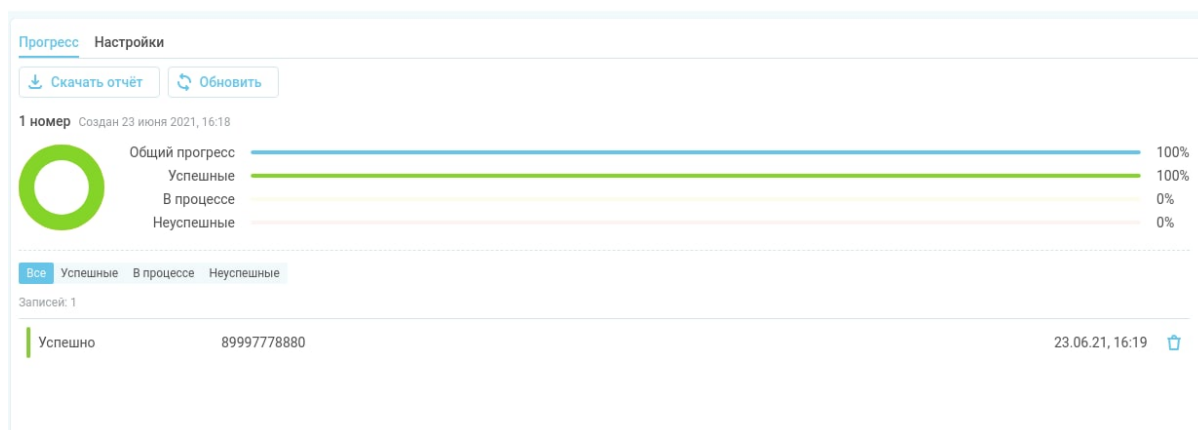


Рис. 15

4. Выключение, редактирование и удаление обзвона

В списке обзвонив у каждого обзвона есть три иконки (Рис. 15), которые

позволяют редактировать, отключать или удалять конкретный обзвон.



Рис. 15

По любым техническим вопросам обращайтесь в службу поддержки «Телфин». Наши специалисты всегда готовы выслушать вас и помочь в разрешении ваших вопросов. Возникшие вопросы могут быть отправлены через форму вопрос-ответ в интерфейсе Виртуальной АТС Телфин.Офис, по электронной почте или заданы по телефону.

E-mail: support@telphin.ru

Телефон: +7 (812) 336-42-42 доб. 2