

Телфин

Инструкция по настройке Автоинформатора

Адрес услуги <http://bcall.telphin.ru/>

Оглавление

1. Вход.....	2
2. Ознакомление.....	3
3. Аудио файлы. Управление аудио файлами.....	4
3.1) Загрузить аудио файл в формате MP3.....	4
3.2) Записать звуковой файл путем вызова вашего номера телефона.....	4
3.3) Сгенерировать аудио файл из текста.....	4
4. Мои IVR. Создание или редактирование интерактивного меню.	5
5. Мои обзвоны. Создание и запуск обзвонov.....	6
5.1) Выбор событий, которые будут происходить при осуществлении обзвона.....	6
5.2) Задание условий, при которых будут выполняться необходимые действия обзвона.....	7
5.3) Указание списка номеров для обзвона.....	8
5.4) Пример файла CSV для загрузки списка номеров в Автоинформатор.....	8
6. Отчет.....	9
7. Раздел «Мои данные» и смс-отчет.....	10

1. Вход

В открывшемся окне ведите ваши авторизационные данные, предоставленные вам при подключении услуги и нажмите «Вход»

Вход

Логин:

Пароль:

Вход

[Стать клиентом](#)

[Забыли пароль?](#)

2. Ознакомление.

Войдя первый раз в интерфейс Автоинформатора, откроется окно «Массовый обзвон», рис.1. Но т.к. по умолчанию никакие обзвоны не созданы, рекомендуем сперва загрузить необходимые звуковые файлы в меню «Аудио файлы», затем создать, при необходимости, свой собственный «IVR». И уже после этого приступать к созданию своего обзвона.

При последующих входах в ваш Автоинформатор, вместо предложения «Создание нового обзвона» откроется список имеющихся, ранее созданных, обзвон.

Телфин Массовый обзвон Аудио файлы IVR Мои данные Выход

Мои обзвоны. Создание и запуск обзвон.

Показаны все обзвоны Показать только включенные обзвоны Показать только выключенные обзвоны

Количество обзвон: 0 [Создать новый обзвон](#) Поиск по обзвонам: Поиск проводится по названию обзвона, номерам телефонов, именам и переменному столбцу.

Создание нового обзвона:

Название обзвона:	<input type="text"/>
Шаг 1:	Выберите значение
Шаг 2:	Выберите значение
Шаг 3:	Выберите значение
Шаг 4:	Выберите значение
Шаг 5:	Выберите значение
Шаг 6:	Выберите значение
Шаг 7:	Выберите значение
Шаг 8:	Выберите значение

Рис.1

3.Аудио файлы.Управление аудио файлами.

Раздел «Аудио файлы» дает возможность:

3.1) Загрузить аудио файл в формате MP3, рис.2

Загрузка аудио файла в формате MP3

Выберите файл для загрузки: [Обзор](#)

Укажите название для файла:

[Загрузить](#)

Рис.2

3.2) Записать звуковой файл путем вызова вашего номера телефона, рис.3

Запись аудио файла по телефону:

Номер телефона: [Позвонить](#)

Рис.3

3.3) Сгенерировать аудио файл из текста, рис.4

Генерация аудио файла из текста:

Название:

Строка 1:

Строка 2:

Строка 3:

Строка 4:

Строка 5:

[Сгенерировать](#)

Рис.4

Предупреждение: Генерацию голосового сообщения из текста осуществляет с помощью яндекс SpeechKit, за качество речи мы ответственности не несем. Но в большинстве случаев оно приемлемое.

После загрузки ваш файл появится в общем списке звуковых файлов.
Пример указан на рисунке 5 ниже.

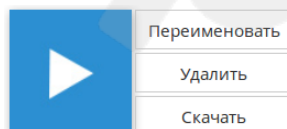


Рис.5

Загруженные файлы автоматически доступны для создания обзвонков и IVR-ов. При последующих входах в данный раздел сразу выводится общий список имеющихся звуковых файлов.

4. Мои IVR. Создание или редактирование интерактивного меню.

Данный раздел дает возможность создавать новые или редактировать уже имеющиеся IVR-ы.

IVR - это интерактивное меню попадая в которое абоненту дается возможность нажать на какую либо клавишу для выполнения того или иного действия. Например проиграв абоненту фразу о том что у него есть задолженность, можно предложить ему нажать цифру 1 для соединения с бухгалтерией, а перед соединением попросить подождать на линии. Основная фраза в ivr это аудио файл во время проигрывания которого система уже ждет нажатия клавиши от пользователя. При нажатии абонентом кнопки можно просто проиграть аудио файл и положить трубку, но нажатия кнопок в IVR отражаются в отчете.

Пример создания нового IVR-а показан на рисунке 6 ниже.

Создание нового IVR

Название IVR:	<input type="text" value="Тестовый ИВР"/>
Основная фраза в ivr:	<input type="text" value="Мой звук"/>
Нажатия кнопок (DTMF):	Действие при нажатии кнопки:
<input checked="" type="checkbox"/> 0	Шаг 1: <input type="text" value="Завершить звонок"/> Шаг 2: <input type="text" value="Выберите значение:"/> Шаг 3: <input type="text" value="Выберите значение:"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 1	Шаг 1: <input type="text" value="Проиграть файл: Дополнительный звук"/> Шаг 2: <input type="text" value="Выберите значение:"/> Шаг 3: <input type="text" value="Выберите значение:"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 2	Шаг 1: <input type="text" value="Соединить со своим номером: 881201234567"/> Шаг 2: <input type="text" value="Выберите значение:"/> Шаг 3: <input type="text" value="Выберите значение:"/>
<input type="checkbox"/> 3	Шаг 1: <input type="text" value="Выберите значение:"/> Шаг 2: <input type="text" value="Выберите значение:"/> Шаг 3: <input type="text" value="Выберите значение:"/>

Рис.6

Доступные события:

- Основная фраза в ivr** – звук, проигрываемый по умолчанию при попадании вызова в данный ИВР.
- Проиграть файл** – выбор звука, загруженного в систему посредством раздела «Аудио файлы»
- Соединить со своим номером** – ввод номера для переадресации/перенаправления вызова.
- Вернуться к началу данного IVR-а** – возврат к началу данного IVR-а
- Завершить звонок** – инициирует разрыв соединения.

В дальнейшем, при входе в данный раздел, система сразу отобразит все ранее созданные IVR-ы, как это указано на рисунке 7.

Тестовый ИВР	<input type="button" value="Редактировать"/>	<input type="button" value="Удалить"/>
--------------	--	--

Рис.7

5. Мои обзвоны. Создание и запуск обзвонков.

Раздел создания и управления обзвонками.

Загрузив необходимые звуковые файлы и создав, при необходимости, IVR-ы можно приступить к созданию обзвона. Для этого необходимо обратиться к меню «Создать новый обзвон»

Создание обзвона состоит из трех этапов:

5.1) Выбор событий, которые будут происходить при осуществлении обзвона.

Название обзвона:	<input type="text"/>
Шаг 1:	Выберите значение <input type="text"/>
Шаг 2:	Выберите значение <input type="text"/>
Шаг 3:	Выберите значение <input type="text"/>
Шаг 4:	Выберите значение <input type="text"/>
Шаг 5:	Выберите значение <input type="text"/>
Шаг 6:	Выберите значение <input type="text"/>
Шаг 7:	Выберите значение <input type="text"/>
Шаг 8:	Выберите значение <input type="text"/>
Шаг 9:	Выберите значение <input type="text"/>
Шаг 10:	Выберите значение <input type="text"/>

Рис.8

Доступные события:

Пауза – от 1(одной) до 4(четырех) секунд.

Воспроизвести – выбор звука, загруженного в систему посредством раздела «Аудио файлы»

Озвучить «переменный столбец» - значение, которое будет проигрываться вызываемой стороне.

Задается в разделе «Редактировать номера для обзвона» в столбце «переменный столбец»(рис.10)

Соединить со своим номером – ввод номера для переадресации вызова.

Направить в IVR – выбор IVR-а созданного в разделе «IVR»

Завершить звонок – инициирует разрыв соединения.

Примечание: из-за сложных особенностей работы средств телекоммуникации, как на транзитных участках связи, так и на вызываемой стороне, некоторые вызываемые абоненты могут не с первых секунд слышать файл выбранный для воспроизведения, в случае если его проигрывание задано первым шагом событий обзвона. Чтобы этого избежать, рекомендуется: либо записывать необходимые звуковые файлы с 1-2 секундами тишины перед основным текстом, либо первым шагом в событиях выбирать необходимое количество секунд тишины. А вторым шагом выбирать проигрывание звукового файла.

5.2) Задание условий, при которых будут выполняться необходимые действия обзвона.

Перед осуществлением настройки рекомендуем внимательно ознакомиться с разделом «Справка», с комментариями для каждой имеющейся опции.

Опция	Значение	Справка
Время начала обзвона	8 час. <input type="text"/> 0 мин. <input type="text"/>	Время начала обзвона
Время окончания обзвона	20 час. <input type="text"/> 0 мин. <input type="text"/>	Время окончания обзвона
Дни недели для обзвона.	<input checked="" type="radio"/> Пн <input type="radio"/> Вт <input type="radio"/> Ср <input type="radio"/> Чт <input type="radio"/> Пт <input type="radio"/> Сб <input type="radio"/> Вс	Ограничения по дням недели для обзвона.
Количество повторов вызова.	<input type="text" value="10"/> <input type="checkbox"/> Без ограничений	Ограничивает общее число попыток вызова номера из списка.
Количество успешных вызовов.	<input type="text" value="10"/> <input type="checkbox"/> Без ограничений	Какой вызов считать успешным.
Критерии успешности вызова.	<input checked="" type="checkbox"/> На вызов ответили <input type="checkbox"/> Прослушано	Останавливает обзвон при достижении успешных звонков этого числа.
Пауза между повторами. (минут)	<input type="text" value="10"/>	Интервал между вызовами.
Одновременных звонков.	<input type="text" value="1"/>	Лимит использования канала для этого обзвона
Время ожидания ответа. (сек.)	<input type="text" value="30"/>	Сколько ждать ответа абонента в секундах. Значение должно быть от 10 до 60. Многие операторы устанавливают это время ниже стандартного 60 сек.
	<input type="button" value="Создать"/>	

Рис.9

Примечание: запущенный обзвон, время срабатывания которого попадает в заданный по условиям временной промежуток, будет запущен системой немедленно. Если нужно чтобы обзвон запустился несколько позже текущего времени, необходимо задавать его временные рамки соответственно. Задать срабатывание обзвона на необходимую календарную дату не представляется возможным.

5.3) Указание списка номеров для обзвона.

Раздел «Редактировать номера для обзвона» доступен только после создания соответствующего обзвона. Для этого нужно выбрать события обзвона(рис.8) и задать для них условия(рис.9). После этого сохранить изменения и нажать кнопку «Вернуться в обзвоны».

Далее, войдя в меню «Редактировать номера для обзвона» откроется страница(рис.10), на которой можно указать номера для обзвона поштучно или путем загрузки списка в формате .CSV(загрузка в других форматах недоступна).

Управление номерами: Ваше имя обзвона

Выберите CSV файл: Обзор Загрузить Очистить список

Время добавления:	Номер телефона:	Имя абонента:	переменный столбец:	
Ручное добавление номеров.				
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="ДОБАВИТЬ"/>

Рис.10

При указании номеров для обзвона имеется также возможность указать: «**имя вызываемого абонента**» - для дальнейшего удобства анализа статистики, «**переменный столбец**» - для озвучивания какого-либо уникального значения, непосредственно относящегося к указанному номеру, которое будет озвучиваться в случае успешного дозвона до соответствующего номера. Цифры можно указывать как цифрами, так и словами.

5.4) Пример файла CSV для загрузки списка номеров в Автоинформатор представлен на рисунке 11.

Разделителем столбцов является символ «;» - точка с запятой.

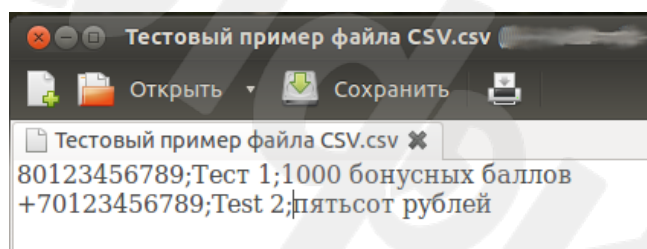


Рис.11.

В случае ошибочного ввода номеров, для обзвона, их можно удалить как индивидуально, найдя соответствующий номер, так и целым списком, при помощи кнопки «Очистить список».

6. Отчет

В меню «Массовый обзвон» для каждого обзвона доступен упрощенный графический обзвон(рис.12), график которого появляется только при наличии номеров в разделе «Редактировать номера для обзвона».



Рис.12

Также, у каждого обзвона имеется меню «Отчет», показывающее более детальную информацию о звонка в рамках данного обзвонка(рис.13).

Отчет. Тестовый обзвон

[Скачать лог звонков](#)

Номер телефона	Имя	
+78129 [REDACTED]	Сидоров	Успех достигнут (1 звонок, 1 успешных) Нажатия в IVR 1
+78129 [REDACTED]	Иванов	Успех не достигнут, попытки исчерпались (1 попыток из них 0 успешных)
+78129 [REDACTED]	Петров	Успех еще не достигнут (Попыток 0 из 1, успешных 0 из 1)

Рис.13.

Примечание: кнопка «Скачать лог звонков» выводит данные о всех вызовах, совершенных в рамках данного обзвона, даже если номера уже были удалены из списка обзвона.

7. Раздел «Мои данные» и смс-отчет.

В разделе «Мои данные» имеется возможность изменить текущие: Имя, Логин, Пароль и три номера для смс-информирования о результатах обзвона.

Примечание: смс-отчет от пользователя TELPHIN высылается сразу по завершении обзвона.

ТЕЛФИН