2 шаг. Создание обзвона

Итак, у нас есть рабочий, проверенный при помощи тестирования через интерфейс, опубликованный сценарий. Если нет, вернитесь к предыдущему шагу: **Шаг 1. Создание сценария.** (Если вас направил именно на эту страницу наш менеджер, сценарий у вас, вероятно, есть)

> Перед массовыми обзвонами **рекомендуем провести тестовый обзвон на личный номер**, чтобы убедиться, что сценарий работает корректно, а также познакомиться с интерфейсом.

Приступим к созданию тестового обзвона. Для того, чтобы использовать в звонках голосового ассистента, нам необходимо иметь подключенные к платформе каналы связи — **SIP-транки** и добавленные в них **номера для обзвонов**. В разделе «Телефонии» есть описание того, как это сделать.

Возможно, в вашем проекте уже настроены SIP-транки и номера, давайте определим это по ходу создания обзвона, так проще.

Общая информация о взаимодействии с обзвонами

Интерфейс обзвонов может отличаться в зависимости от вашей тарификации:

- **Если вы используете поканальную тарификацию** — у вас есть разделы «Очередь обзвонов» и «История обзвонов», звонки запускаются поочерёдно.
- **Если вы используете поминутную тарификацию** — все обзвоны отображаются на одной странице, звонки запускаются одновременно.

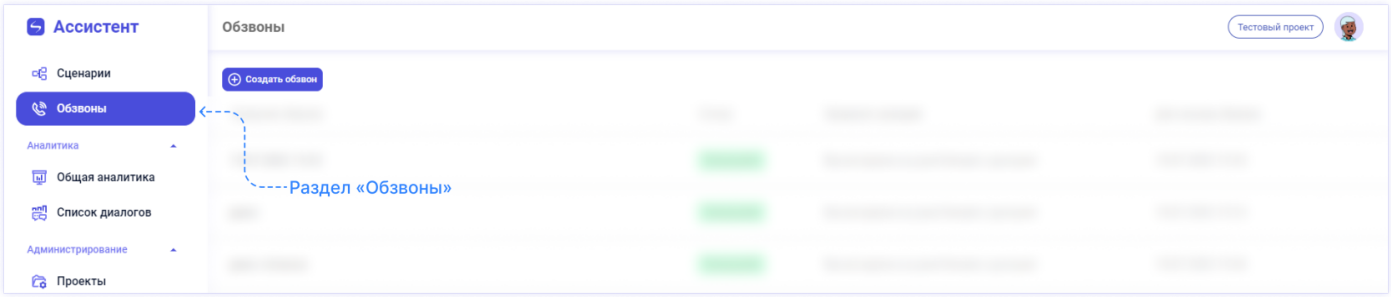
Подробнее см. инструкции:

- [Работа со списком обзвонов при поканальной тарификации]
- [Работа со списком обзвонов при поминутной тарификации]

Ниже описан общий порядок действий, актуальный для обеих моделей.

1. Переход в раздел обзвонов

Перейдите в раздел **«Обзвоны»** или **«Очередь обзвонов»** через боковое меню. Если вы находитесь в редакторе сценариев, выйдите из него, кликнув на логотип в левом верхнем углу.



2. Создание обзвона

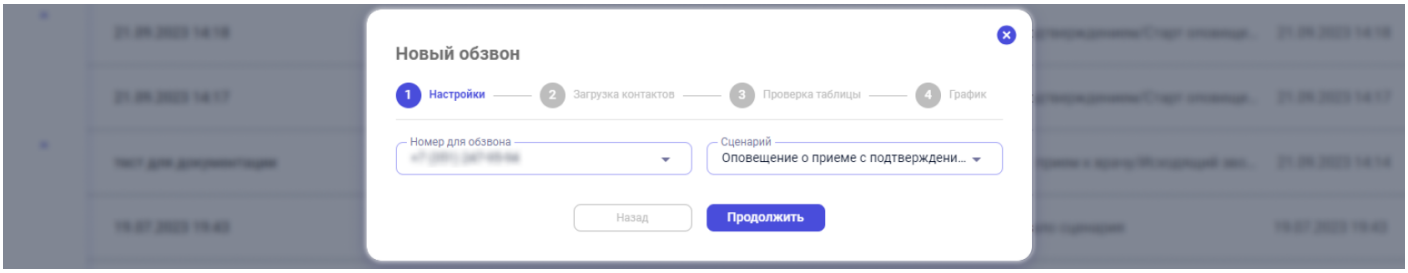
Нажмите на кнопку **«Создать обзвон»**.

В открывшемся окне выберите:

- **Номер телефона**, с которого будет совершаться обзвон.
- **Сценарий** — выберите нужный и опубликованный сценарий.

Если поле номера пусто, в проекте нет доступных номеров для обзвонов, открываем инструкцию по настройке телефонии и добавляем транк и номер. Или поручаем эту задачу телефонисту, если у вас в компании есть такая должность. После добавления транка и номера страницу обзвонов необходимо перезагрузить и начать заново создание обзвона.

Если у вас есть доступные номера, с которых можно совершать обзвоны, один из них будет автоматически выбран в поле для номера, можете кликнуть и поменять на другой, если нужно.



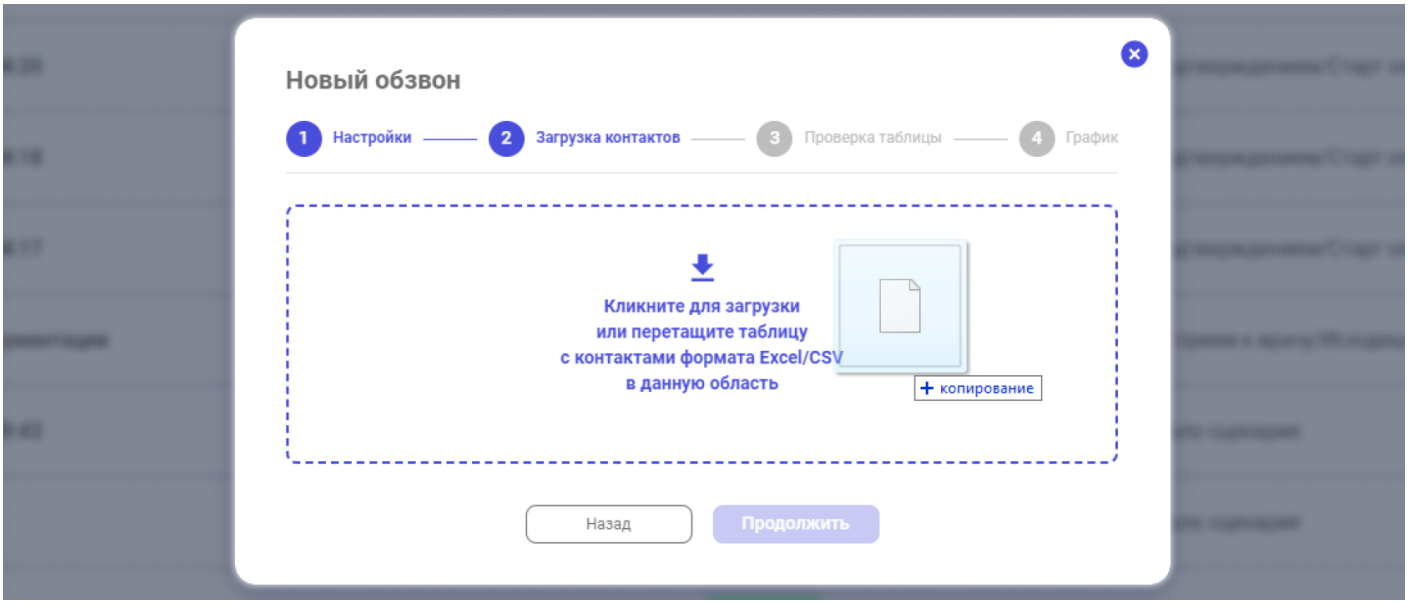
Проверьте сценарий и стартовый блок в поле **Сценарий**. Если поле пусто, либо сценария нет, либо он есть, но не опубликован, пожалуйста, вернитесь к 1 шагу. Создание сценария. Если в поле есть сценарий, проверьте, тот ли это сценарий, который нужен вам сейчас для тестового обзвона, затем нажмите на кнопку continue

3. Загрузка контактов

Загрузите таблицу с номерами. Формат — Excel или CSV. Обязательно должен быть столбец **phone**. Если в сценарии используются переменные, добавьте соответствующие столбцы (например, fio, date и т.п.). Подробнее об этом шаге в отдельной инструкции по загрузке контактов.

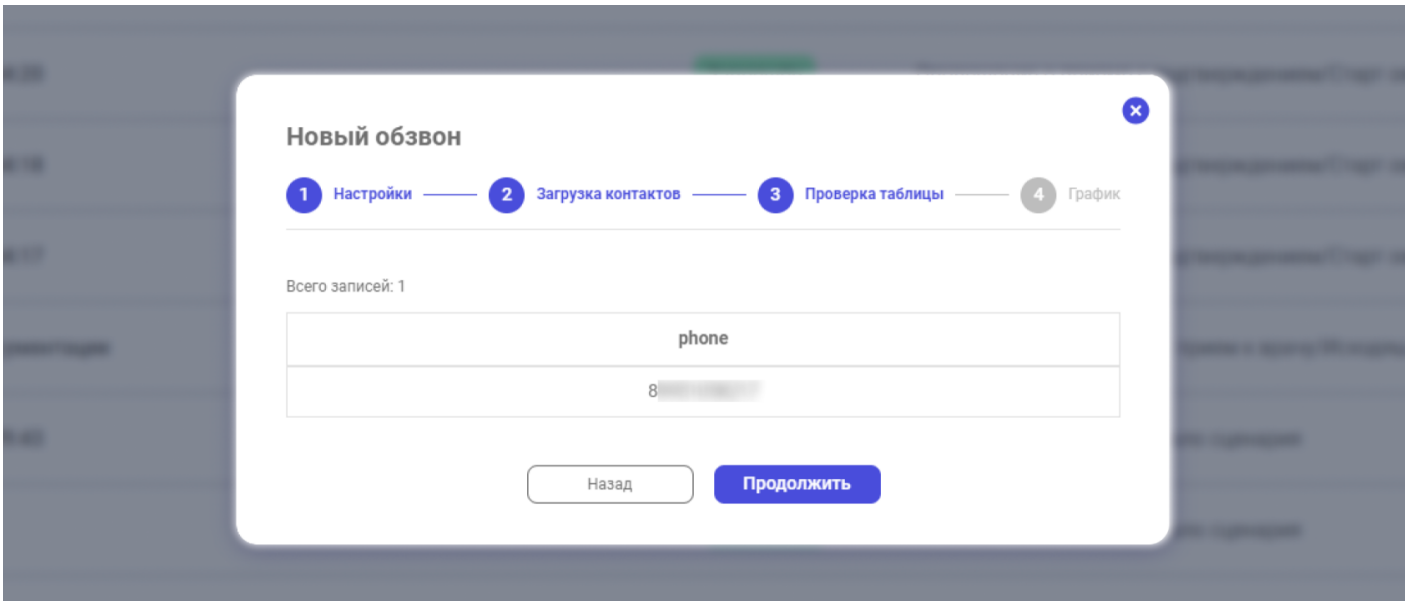
Загрузите файл перетаскиванием или кликнув по полю загрузки.

После загрузки откроется предварительный просмотр таблицы. Если данные корректны, нажмите **«Продолжить»**. При ошибках они будут подсвечены.



3.1 Проверка таблицы

После загрузки мы автоматически переходим к третьему шагу создания обзвона, **проверка таблицы**. Если все в порядке, снова кликаем на continue Если возникли какие-то проблемы, перейдите к подробной инструкции по загрузке контактов.



4. Настройка графика

По умолчанию в интерфейсе выставлены настройки для совершения обзвона **в ближайшее время**,

При необходимости вы можете изменить следующие настройки:

- **Дата и время начала обзвона**.
- **Время завершения обзвона** — после этого времени попытки дозвонов прекратятся.
- **Количество попыток дозвониться**.
- **Интервал между попытками**.

Платформа также покажет:

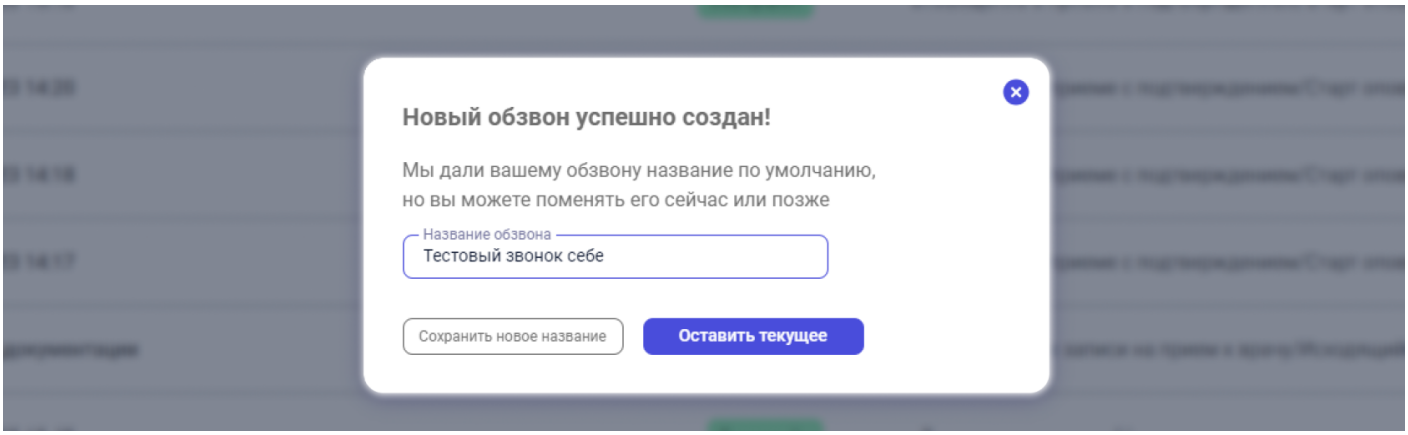
- **Общее количество номеров**.
- **Расчётную длительность**.
- **Рекомендуемое время завершения обзвона**.

Эти данные — ориентировочные, вы можете задать свои параметры.

При необходимости ознакомьтесь с подробной инструкцией по настройке графика обзвонов.

Нажмите **«Создать»**.

Дальше система предложит **поменять название обзвона**. Для удобства рекомендуем установить понятное для вас название для обзвона на этом этапе, после чего кликнуть на кнопку new_name

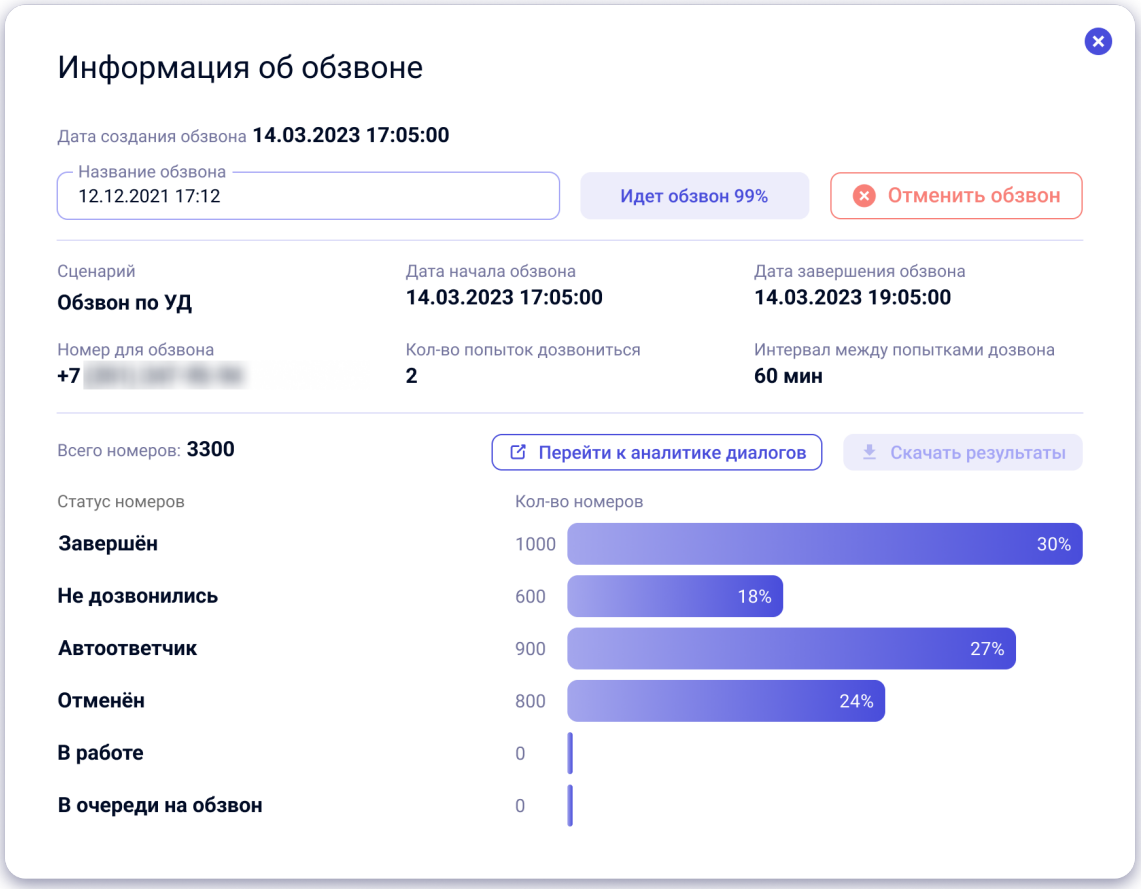


> При создании обзвона на текущее время звонки на номера, загруженные в таблице, начнут поступать **в течение 5-10 минут** после создания обзвона.

5. Завершение обзвона и анализ

После создания обзвона вы сможете:

- Открыть карточку обзвона, кликнув на строку нужного обзвона на странице "Обзвоны" или "История обзвонов".
- Посмотреть статус номеров.
- Перейти к аналитике.



После завершения или отмены обзвона возможно перезапустить его: создать повторный обзвон по нужным статусам номеров без загрузки таблицы заново. (см. Инструкцию по перезапуску обзвона)

3 шаг. Аналитика ->

Версия #39
editor2 создал 2023-09-20 10:25:38 UTC
editor2 обновил 2025-04-16 10:21:05 UTC