

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 обзвонив**. 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 обзвонив может отличаться в зависимости от вашей тарификации:

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

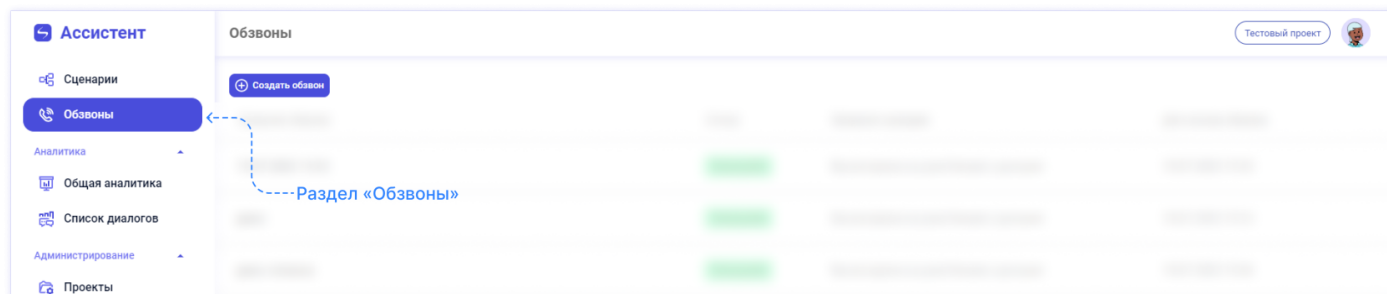
□ Подробнее см. инструкции:

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

Ниже описан общий порядок действий, актуальный для обеих моделей.

1. Переход в раздел обзвонov

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



2. Создание обзвонov

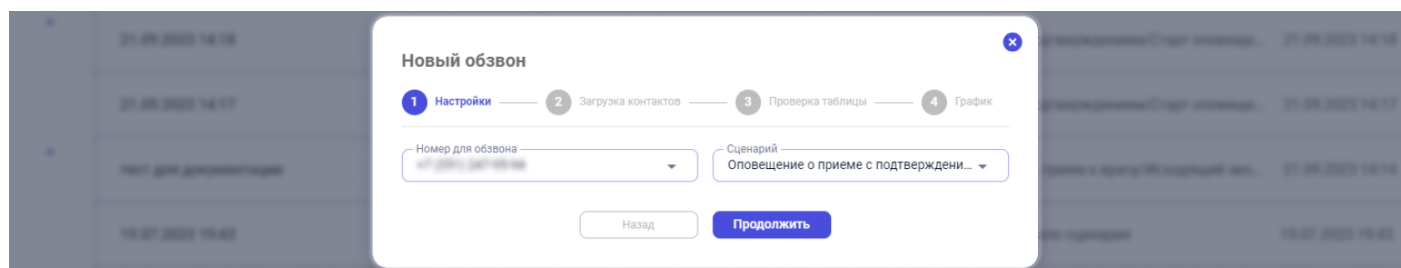
Нажмите на кнопку «**Создать обзвон**».

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 обзвонov, 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 обзвонov необходимо перезагрузить и начать заново создание обзвонov.

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



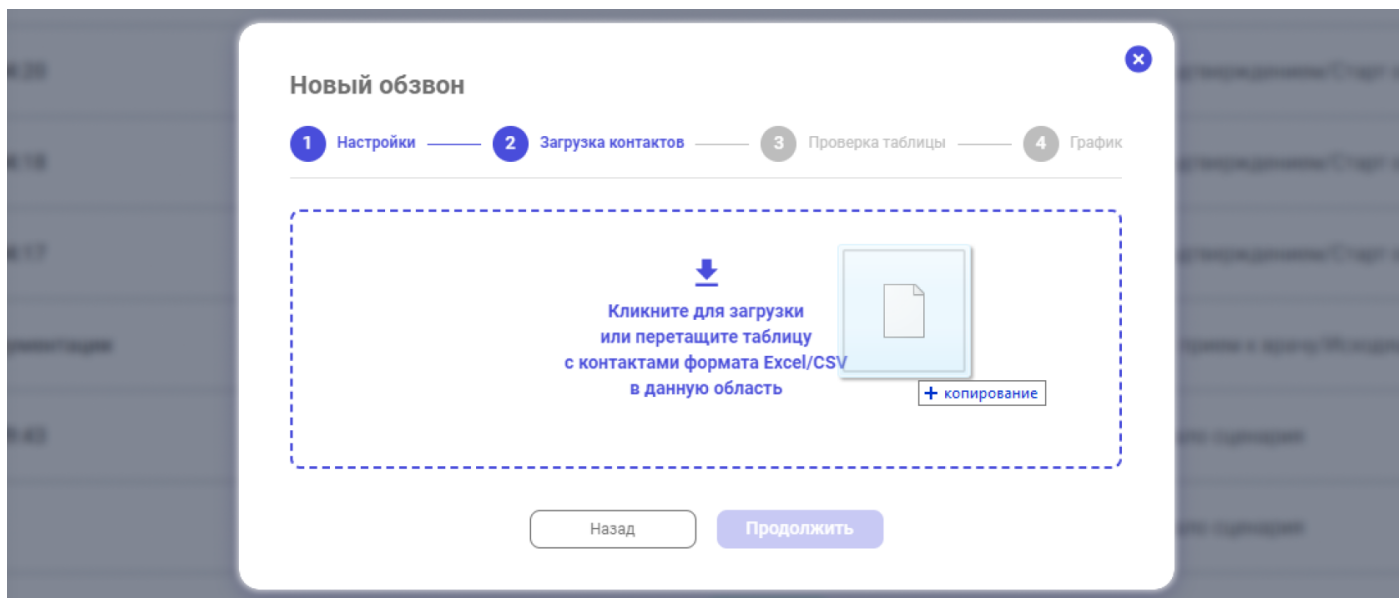
Проверьте сценарий и стартовый блок в поле **Сценарий**. Если поле пусто, либо сценария нет, либо он есть, но не опубликован, пожалуйста, вернитесь к 1 шагу. Создание сценария. Если в поле есть сценарий, проверьте, тот ли это сценарий, который нужен вам сейчас для тестового обзвонov, затем нажмите на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

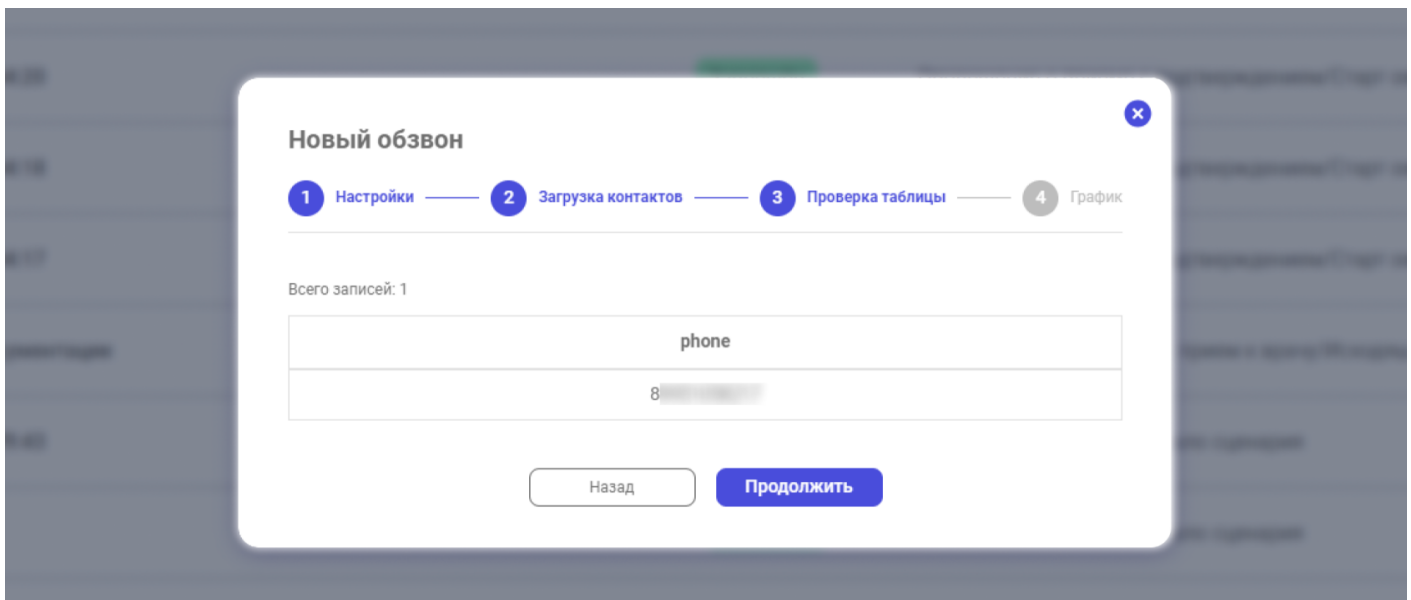
Загрузите файл перетаскиванием или кликнув по полю загрузки.

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 дозвонив прекратятся.
- **Количество попыток дозвониться.**
- **Интервал между попытками.**

Платформа также покажет:

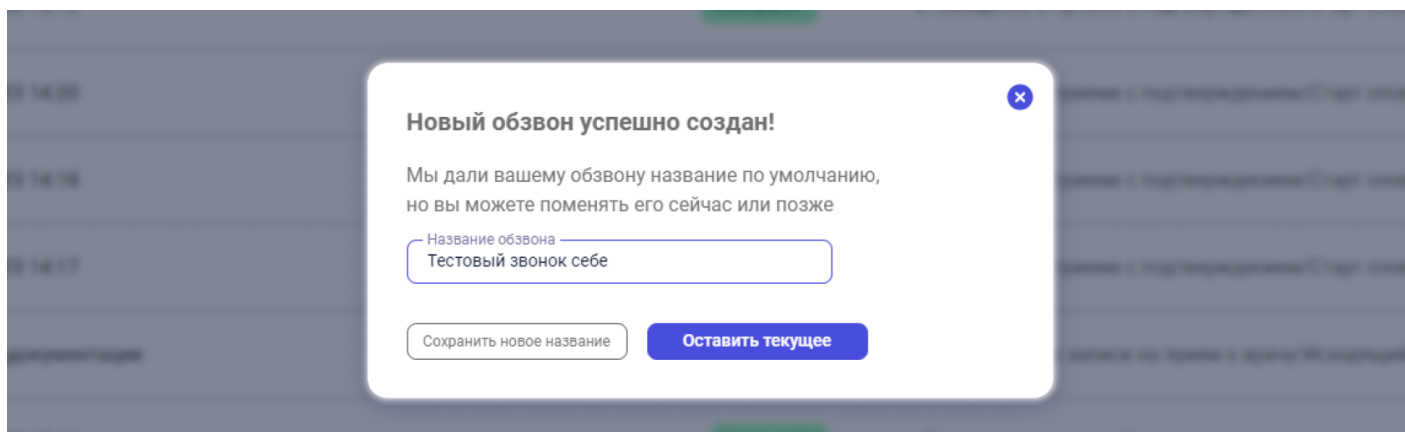
- **Общее количество номеров.**
- **Расчётную длительность.**
- **Рекомендуемое время завершения обзвона.**

Эти данные — ориентировочные, вы можете задать свои параметры.

При необходимости ознакомьтесь с подробной [инструкцией по настройке графика обзвонив.](#)

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.

Информация об обзвоне

Дата создания обзвона 14.03.2023 17:05:00

Название обзвона
12.12.2021 17:12

Идет обзвон 99%

Отменить обзвон

Сценарий
Обзвон по УД

Дата начала обзвона
14.03.2023 17:05:00

Дата завершения обзвона
14.03.2023 19:05:00

Номер для обзвона
+7

Кол-во попыток дозвониться
2

Интервал между попытками дозвона
60 мин

Всего номеров: 3300

Перейти к аналитике диалогов

Скачать результаты

Статус номеров

Кол-во номеров

Завершён

1000

30%

Не дозвонились

600

18%

Автоответчик

900

27%

Отменён

800

24%

В работе

0

В очереди на обзвон

0

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 ->