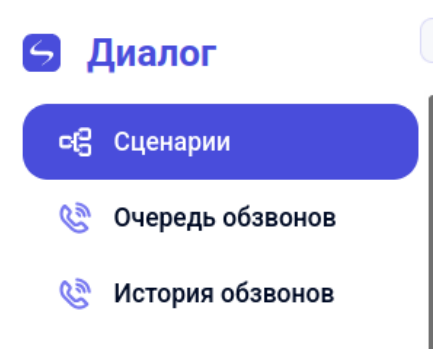
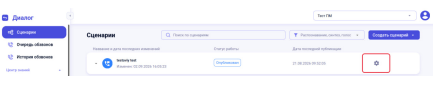
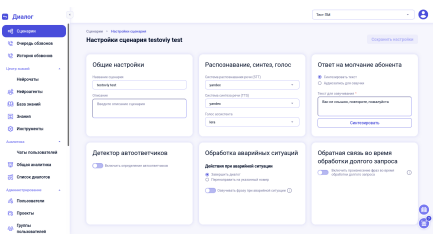


Настройки сценария

В данном разделе осуществляются основные настройки для сценария: настраивается распознавание речи, поведение при молчании абонента, детектор автоответчиков, реакция на аварийные ситуации и архивирование сценария.

Как открыть

№	Действие	Скрин
1	Перейдите в раздел «Сценарии» в боковом меню платформы	
2	Наведите курсор на нужный сценарий в списке и нажмите на иконку шестерёнки ⚙ в правом краю строки	
3	Откроется страница «Настройки сценария {название}»	

По каждому блоку отдельно и подробнее:

Общие настройки

Общие настройки

Название сценария

Описание

- **Название сценария** — отображается в списке сценариев, в аналитике и в архиве. Помогает быстро находить сценарий среди остальных.
- **Описание** — необязательное поле для заметок о назначении сценария: для чего он создан, кем и когда.

Распознавание, синтез, голос

Распознавание, синтез, голос

Система распознавания речи (STT)

Система синтеза речи (TTS)

Голос ассистента

Здесь выбирается технология, которой пользуется голосовой ассистент для понимания и озвучивания речи в этом сценарии.

- **Система распознавания речи (STT)** — yandex, intersvyaz, yandex_streaming, intersvyaz_streaming, intersvyaz-v1, intersvyaz-v2
- **Система синтеза речи (TTS)** — yandex, intersvyaz_v2, intersvyaz, justai
- **Голос ассистента** — конкретный голос выбранной системы синтеза

☐ Если не уверены, какой движок выбрать — оставьте значение по умолчанию. Изменение вступает в силу сразу после сохранения настроек и действует на все последующие звонки по этому сценарию.

Ответ на молчание абонента

Ответ на молчание абонента

☒ Синтезировать текст

☐ Аудиозапись для озвучки

Текст для озвучивания *

Вас не слышно, повторите, пожалуйста

Синтезировать

Если абонент долго молчит, робот озвучивает заданную фразу, чтобы удостовериться, что абонент на линии. Выберите один из двух взаимоисключающих вариантов (радиокнопки):

- **«Синтезировать текст»** — обязательное поле «Текст для озвучивания» (например: «Алло, вы меня слышите?»). Кнопка «Синтезировать» становится активной, когда текст введён, и позволяет сразу прослушать результат.
- **«Аудиозапись для озвучки»** — обязательное поле-список «Выберите аудиозапись»; под ним — плеер загруженной записи (▶ воспроизвести, шкала прогресса, таймер прошедшего/общего времени, ☐ громкость) и необязательное поле «Текст аудиозаписи» — не озвучивается, а только отображается в логах и в расшифровке диалога вместо аудио.

Ответ на молчание абонента

- ☐ Синтезировать текст
- ☒ Аудиозапись для озвучки

Аудиозапись для озвучки во время молчания

default_silence_module.wav



00:00

00:02



Текст аудиозаписи

Введите текст для отображения в логах и
расшифровке диалога

Детектор автоответчиков

Детектор автоответчиков



Включить определение автоответчиков

Тумблер «Включить определение автоответчиков». Полезно для массовых обзвонів: если включено, платформа пытается распознать, что на линии автоответчик (например, у абонента настроена переадресация на голосовую почту).

Действие после определения автоответчика — выберите один из вариантов:

- **«Завершить диалог»** — звонок завершается сразу, без озвучки.
- **«Озвучить информацию и завершить диалог»** — сначала проговаривается фраза (настройка озвучки аналогична блоку **«Ответ на молчание абонента»**), затем диалог завершается.

Детектор автоответчиков

☒ Включить определение автоответчиков

Действие после определения автоответчика

- ☐ Завершить диалог
- ☒ Озвучить информацию и завершить диалог

Аудиозапись для озвучки во время завершения разговора

default_silence_module.wav

 00:00 00:00 

Текст аудиозаписи

Введите текст для отображения в логах и
расшифровке диалога

Обработка аварийных ситуаций

Обработка аварийных ситуаций

Действия при аварийной ситуации

- ☒ Завершить диалог
- ☐ Перенаправить на указанный номер
- ☒ Озвучивать фразу при аварийной ситуации ⓘ

Аварийная ситуация — техническая неполадка во время диалога (например, кратковременная недоступность сервиса распознавания или синтеза речи), из-за которой сценарий не может продолжить работу штатно. Выберите, что делать в этом случае:

- «Завершить диалог»
- «Перенаправить на указанный номер»

Отдельный тумблер «**Озвучивать фразу при аварийной ситуации**» — включает проговаривание сообщения абоненту перед завершением или переадресацией, чтобы звонок не обрывался молча.

Обработка аварийных ситуаций

Действия при аварийной ситуации

☒ Завершить диалог

☐ Перенаправить на указанный номер

☒ Озвучивать фразу при аварийной ситуации ⓘ

☒ Синтезировать текст

☐ Аудиозапись для озвучки

Текст для озвучивания

авария

Синтезировать

Озвучивать текст можно в два варианта:

- «**Синтезировать текст**» — введённый в соответствующее поле текст будет озвучен голосовым роботом.
- «**Аудиозапись для озвучки**» — аналогично блокам выше.

Обработка аварийных ситуаций

Действия при аварийной ситуации

- ☒ Завершить диалог
- ☐ Перенаправить на указанный номер

☒ Озвучивать фразу при аварийной ситуации ⓘ

- ☒ Синтезировать текст
- ☐ Аудиозапись для озвучки

Текст для озвучивания

авария

Синтезировать

Обратная связь во время обработки долгого запроса

Обратная связь во время обработки долгого запроса

☐ Включить произнесение фраз во время
обработки долгого запроса ⓘ

Тумблер «**Включить произнесение фраз во время обработки долгого запроса**». Если ответ от внешней системы (HTTP- или SQL-запрос, LLM) занимает заметное время, робот может произнести фразу-заполнитель (например, «Секундочку, уточняю информацию») — чтобы абонент не решил, что связь прервалась.

Обратная связь во время обработки долгого запроса

☒ Включить произнесение фраз во время обработки долгого запроса



Фраза 1

☐ Синтезировать текст

☒ Аудиозапись для озвучки

Аудиозапись для озвучки во время долгой обработки запроса

Выберите аудиозапись

⚠ Это поле обязательно для заполнения



00:00

00:00



Текст аудиозаписи

Введите текст для отображения в логах и расшифровке диалога

[+ Добавить вариант фразы](#)

Каждая фраза («Фраза 1», «Фраза 2»...) — раскрывающийся блок с тем же выбором «Синтезировать текст» / «Аудиозапись для озвучки», что и в «Ответе на молчание абонента». Ссылка «Добавить вариант фразы» добавляет ещё один вариант — при повторных долгих ожиданиях в рамках одного диалога фразы проигрываются по очереди (Фраза 1, затем Фраза 2 и т.д.).

Архивирование сценария

Архивирование сценария



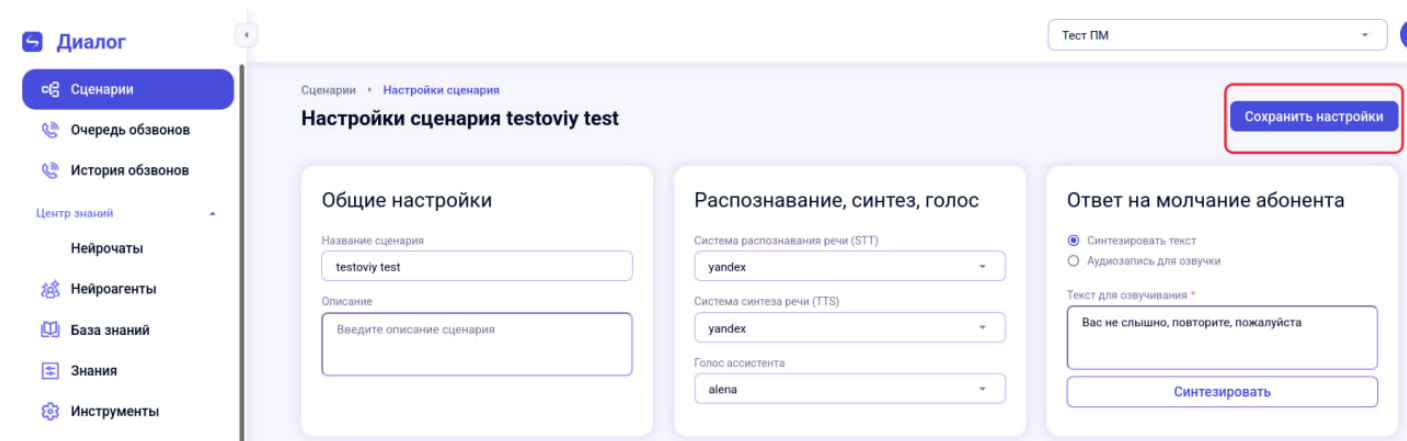
Поместить в архив

Кнопка «**Поместить в архив**» открывает подтверждение:

«Вы уверены, что хотите поместить сценарий в архив? Статус сценария автоматически заменится на «Не опубликован»».

После архивации сценарий пропадает из основного списка и появляется в разделе «Архив сценариев» на странице «Сценарии», откуда его можно восстановить или удалить окончательно.

Изменения сохраняются кнопкой **«Сохранить настройки»** — она становится активной только после того, как вы что-то поменяли на странице.



Версия #14

editor1 создал 2026-09-03 09:53:59 UTC

editor1 обновил 2026-09-04 07:19:23 UTC