

Настройка голосового меню

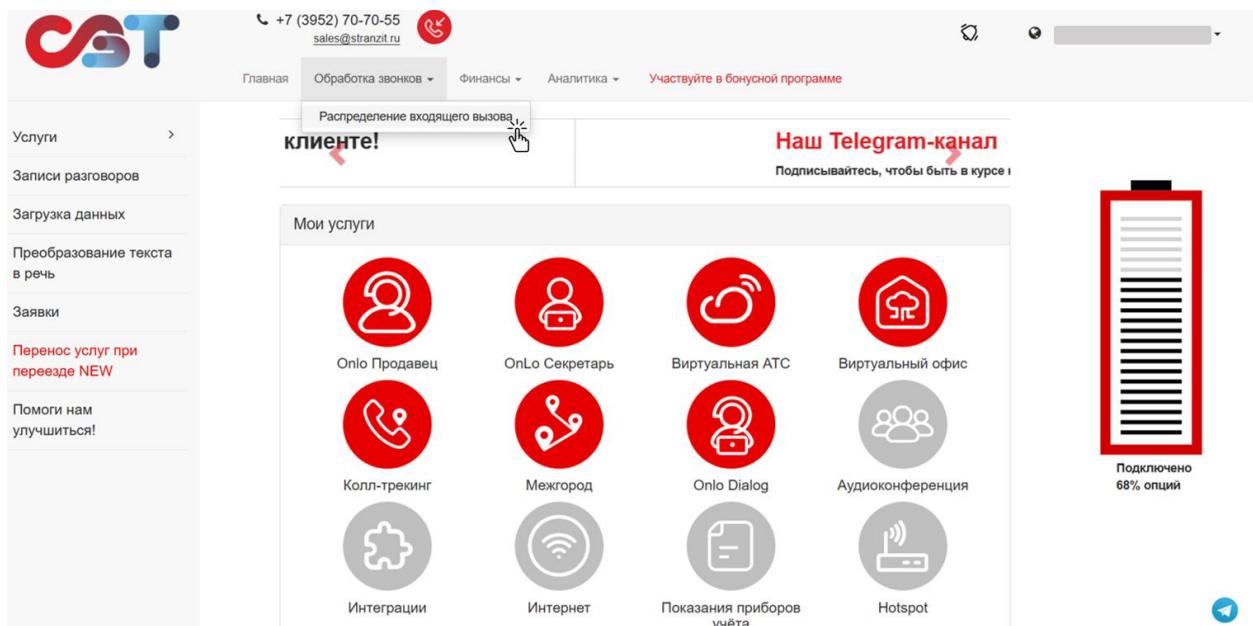
Голосовое меню – инструмент для обработки и распределения входящих звонков: во время звонка клиент услышит приветствие и затем выбирает нужный отдел или вводит внутренний номер сотрудника путем нажатия кнопки на телефоне. Голосовое меню удобно использовать для снижения административной нагрузки на персонал за счет автоматического распределения звонков.

Например, если абонент нажмет на цифру 1, он будет соединен с отделом продаж, если абонент нажмет на цифру 2, он будет соединен с бухгалтерией.

Установка, изменение или отмена голосового меню.

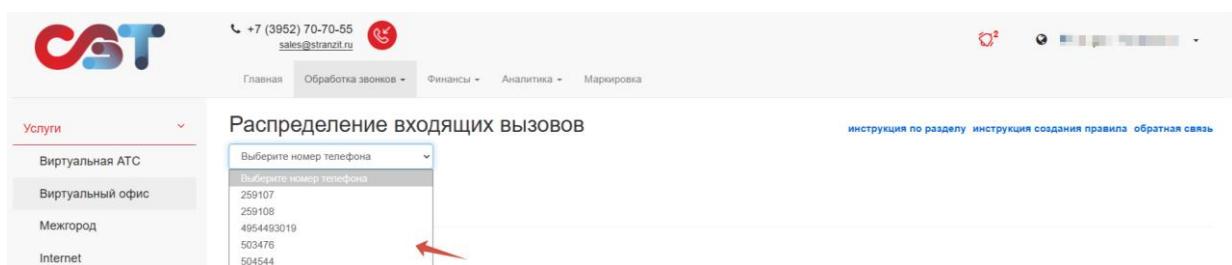
Для настройки голосового меню:

1) Зайти на вкладку «Обработка звонков» на верхней панели страницы личного кабинета и выбрать раздел «Распределение входящего вызова».



The screenshot shows the CST web interface. At the top, there is a header with a phone icon, the number +7 (3952) 70-70-55, an email address sales@stranzit.ru, and a red 'Call' button. Below the header are navigation tabs: Главная, Обработка звонков (which is selected and highlighted in grey), Финансы, Аналитика, and Участвуйте в бонусной программе. A red arrow points to the 'client!' button in the main menu bar. The main content area is titled 'Распределение входящего вызова' (Incoming Call Distribution) and contains the text 'клиенте!' (client). To the right, there is a section titled 'Наш Telegram-канал' (Our Telegram channel) with the text 'Подписывайтесь, чтобы быть в курсе!' (Subscribe to stay informed!). Below this is a 'My services' section with various icons: OnLo Продавец, OnLo Секретарь, Виртуальная АТС, Виртуальный офис, Колл-трекинг, Межгород, OnLo Dialog, Аудиоконференция, Интеграции, Интернет, Показания приборов учёта, and Hotspot. To the right of this section is a vertical battery icon with horizontal bars, labeled 'Подключено 68% опций' (Connected 68% of options).

2) На открывшейся странице из выпадающего списка выберите номер телефона, для которого требуется настроить голосовое меню.



The screenshot shows the 'Incoming Call Distribution' page. At the top, there is a header with a phone icon, the number +7 (3952) 70-70-55, an email address sales@stranzit.ru, and a red 'Call' button. Below the header are navigation tabs: Главная, Обработка звонков (selected), Финансы, Аналитика, and Маркировка. A red arrow points to a dropdown menu labeled 'Выберите номер телефона' (Select phone number). The dropdown list shows several options: 259107, 259108, 4954493019, 503476, and 504544. The main content area is titled 'Распределение входящих вызовов' (Incoming Call Distribution) and contains a sub-section titled 'Выберите номер телефона' (Select phone number) with a dropdown menu. To the right, there is a link 'инструкция по разделу' (Instruction for the section) and 'инструкция создания правила' (Instruction for creating a rule), followed by 'обратная связь' (Feedback).

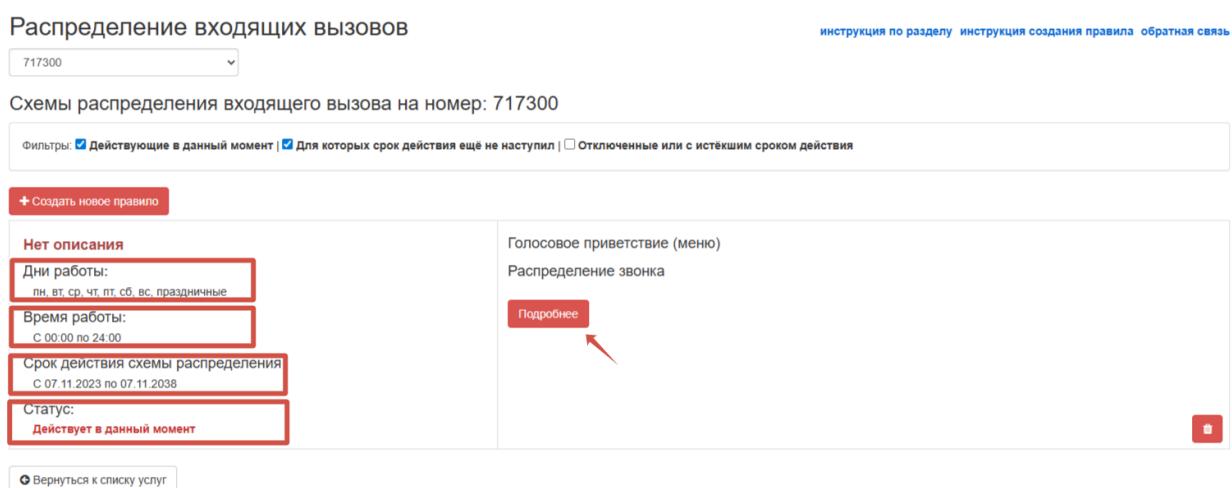
3) После выбора номера телефона на странице появится перечень уже созданных правил распределения входящего вызова для данного номера телефона.

4) Выбор правила распределения вызова для настройки голосового меню.

Если вы хотите установить или изменить голосовое меню, которое будет работать для любого звонка на данный номер телефона, то настройку голосового меню будет необходимо произвести для каждого из активных правил (правил со статусами «Действует в данный момент» или «Активна, срок действия еще не наступил»).

Если вы хотите установить или изменить голосовое меню, которое будет работать только для определенного сценария вызова, то в списке отобразившихся правил выберите нужное, ориентируясь на дни работы, время работы и срок действия правила.

После выбора правила нажмите кнопку «Подробнее».



Схемы распределения входящего вызова на номер: 717300

Фильтры: Действующие в данный момент | Для которых срок действия ещё не наступил | Отключенные или с истекшим сроком действия

+ Создать новое правило

Нет описания

Дни работы:
пн, вт, ср, чт, пт, сб, вс, праздничные

Время работы:
с 0:00 по 24:00

Срок действия схемы распределения
с 07.11.2023 по 07.11.2038

Статус:
Действует в данный момент

Голосовое приветствие (меню)

Распределение звонка

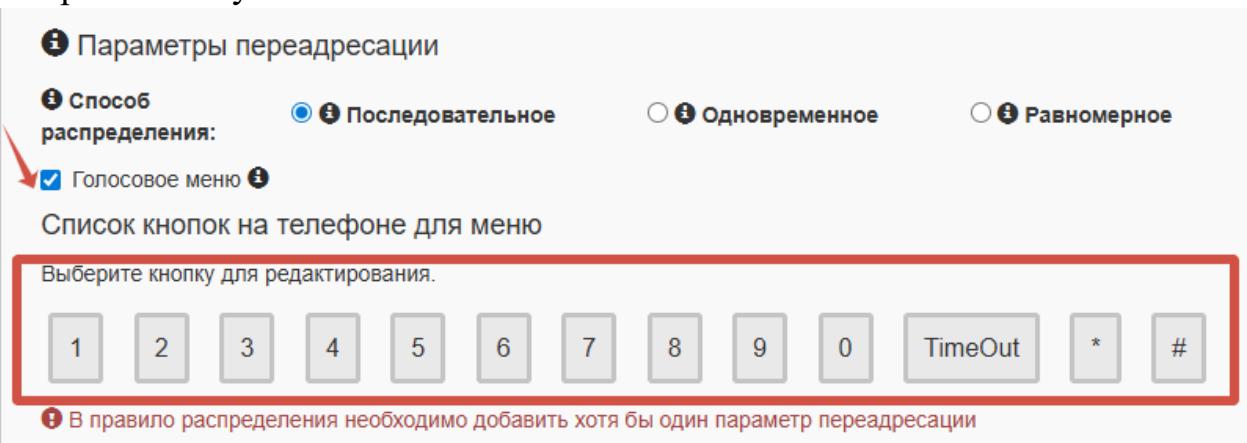
Подробнее

Вернуться к списку услуг

5) Установка, изменение или отмена голосового меню.

Установка голосового меню. В открывшемся меню установите пункт «Голосовое меню».

Далее выберите из перечня кнопку, при нажатии абонентом на которую должно будет происходить распределение вызова – это могут быть цифры от 0 до 9 или символы «*» и «#». Также можно настроить распределение вызова, если пользователь не выберет ни одну из кнопок меню – для этого нужно выбрать кнопку «TimeOut».



Параметры переадресации

Способ распределения: Последовательное Одновременное Равномерное

Голосовое меню

Список кнопок на телефоне для меню

Выберите кнопку для редактирования.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 TimeOut * #

В правило распределения необходимо добавить хотя бы один параметр переадресации

После этого выберите в выпадающем списке, куда должен быть переадресован вызов:

- внутренний номер: если вызов должен быть переадресован на конкретного сотрудника или отдел. Далее в соседнем поле выберите в выпадающем списке нужный номер телефона и нажмите кнопку «Добавить»;

- произвольный номер: если вызов должен быть переадресован на другой номер телефона, например, мобильный. Далее в соседнем поле введите номер телефона, на который должен быть переадресован вызов, и нажмите кнопку «Добавить».

- существующее правило: если вызов должен быть переадресован в соответствии с уже созданным ранее сценарием распределения вызова (например, у отдела бухгалтерии есть отдельный номер телефона, для которого уже был настроен сценарий распределения входящего вызова, а сейчас Вы хотите настроить голосовое меню, чтобы при звонке на общий номер компании клиент был переведен на отдел бухгалтерии, и далее вызов распределялся в соответствии с уже созданным сценарием). Далее в соседнем поле выберите в выпадающем списке нужное правило и нажмите кнопку «Добавить».

Параметры переадресации

Способ распределения: Последовательное Одновременное Равномерное

Голосовое меню 

Список кнопок на телефоне для меню

Выберите кнопку для редактирования.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 TimeOut * #

Переадресация при нажатии на кнопку 1 

Добавьте номер телефона:  Добавить 

В правиле распределения: Укажите вариант распределения существующее правило   

внутренний номер    

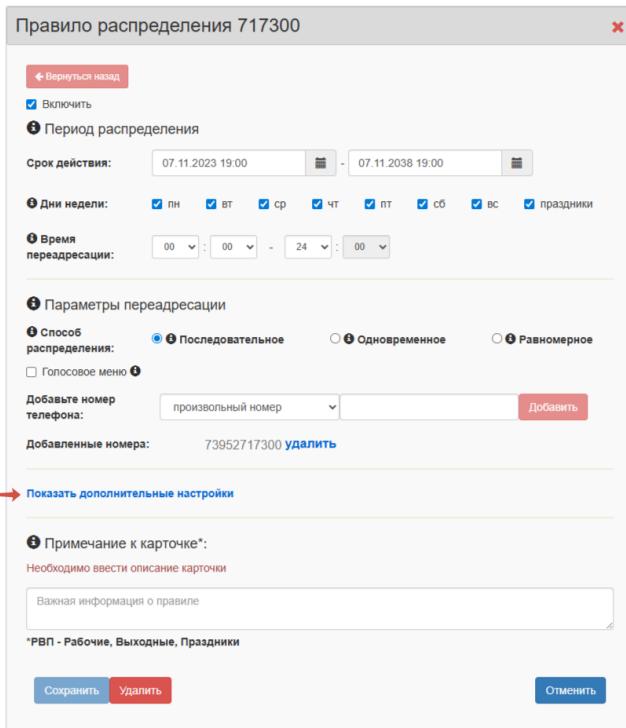
произвольный номер

Скрыть дополнительные 

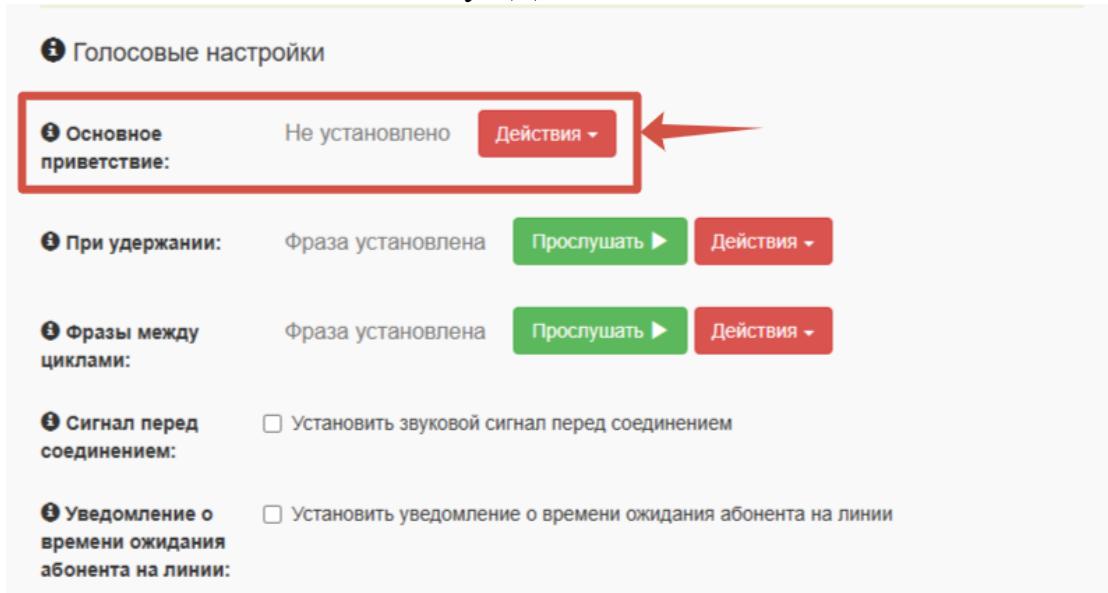
Если вы хотите настроить еще один вариант сценария, то выберите еще одну кнопку и настройте переадресацию аналогичным образом.

Чтобы абонент узнал о том, на какую цифру он должен нажать, чтобы связаться с тем или иным отделом, необходимо добавить голосовое приветствие.

Для этого в том же меню выберите «показать дополнительные настройки».



В разделе «Голосовые настройки» найдите пункт «Основное приветствие». Нажмите на кнопку «Действия».



Для установки голосового приветствия необходимо использовать звуковой файл, который будет проигрываться при звонке. Вы можете использовать собственный файл, воспользоваться услугой «Преобразование текста в речь», чтобы легко создавать такие записи внутри личного кабинета, либо заказать запись голосового приветствия голосом диктора, обратившись в отдел обслуживания по телефону 8(3952)70-70-55.

После нажатия кнопки «Действия» укажите «Загрузить файл» и в открывшемся окне для загрузки выберите нужный звуковой файл. После успешной загрузки появится надпись «Приветствие установлено». Вы также можете прослушать приветствие, нажав кнопку «Прослушать».

После настройки голосового меню нажмите на кнопку «Сохранить».

Изменение настроек голосового меню. В открывшемся после выбора правила меню перейдите к пункту «Голосовое меню». Выберите одну из кнопок, для которой вы хотите изменить голосовое меню, либо выберите еще одну, если вы хотите добавить еще один вариант сценария распределения вызова.

После этого произведите необходимые изменения: измените номер телефона, на который должна быть настроена переадресация или добавьте новый.

После настройки голосового меню нажмите на кнопку «Сохранить».

Сигнал перед соединением: Установить звуковой сигнал перед соединением

Уведомление о времени ожидания абонента на линии: Установить уведомление о времени ожидания абонента на линии

Примечание к карточке*: Необходимо ввести описание карточки

Важная информация о правилах

*РВП - Рабочие, Выходные, Праздники

Удаление голосового меню. В открывшемся после выбора правила меню снимите галочку с пункта «Голосовое меню» и нажмите «Сохранить».