

Настройка сценария распределения входящего вызова

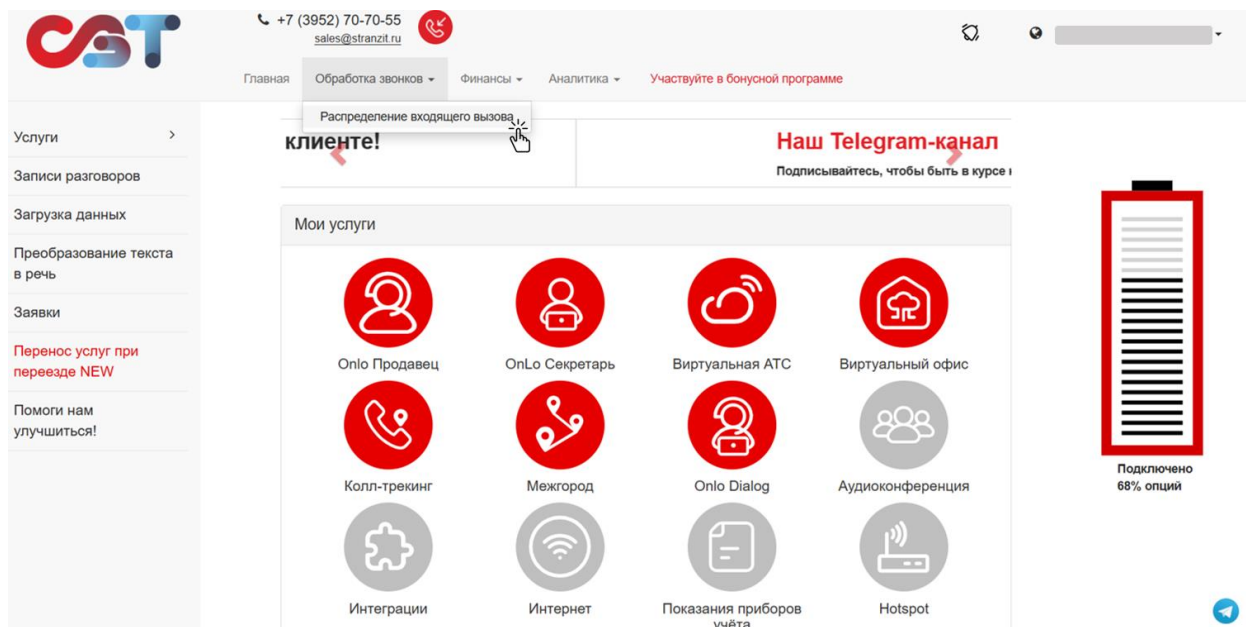
Для каждого из Ваших номеров телефонов создан определенный сценарий распределения входящего вызова, работающий в соответствии с правилами, которые описаны в [Личном кабинете клиента](#).

При необходимости изменений в существующем сценарии Вы можете оперативно произвести изменения прямо в Личном кабинете с помощью удобного интерфейса:

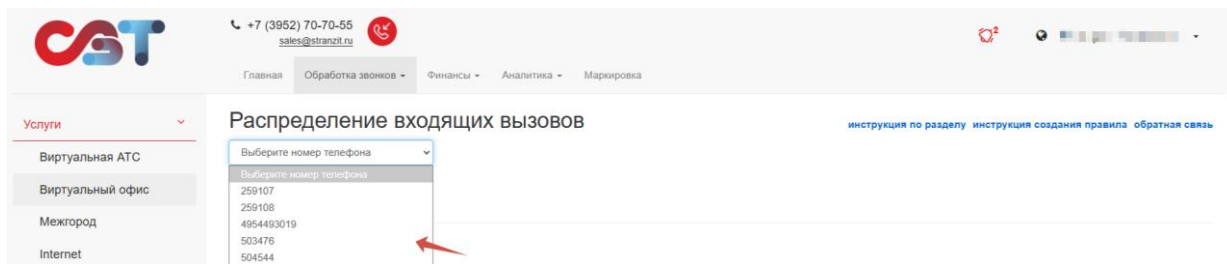
- добавить, изменить или отменить переадресацию на другой номер телефона (например, на внутренний номер или мобильный);
- установить, изменить или отменить голосовое приветствие, проигрываемое абоненту при звонке на Ваш номер;
- настроить голосовое меню для распределения вызовов между отделами;
- изменить ограничения по времени дозвона;
- настроить особый сценарий на определенный период (например, на праздничный день или период с особым графиком работы офиса).

Для настройки сценария распределения вызова для Вашего номера телефона Вам необходимо:

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



2) На открывшейся странице из выпадающего списка выберите номер телефона, для которого требуется настроить сценарий распределения вызова.

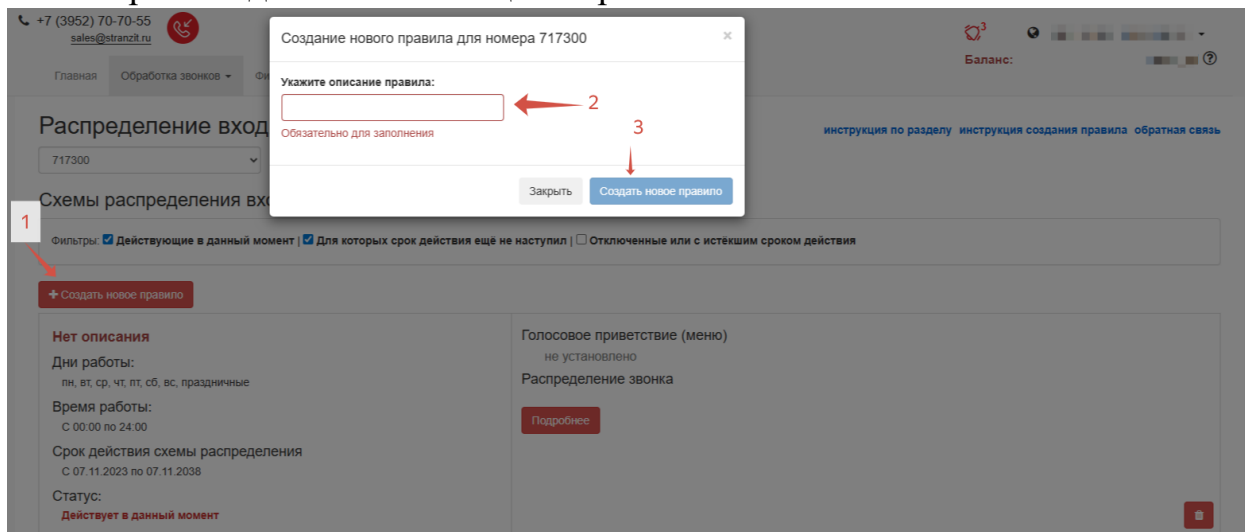


3) После выбора номера телефона на странице появится перечень уже созданных правил распределения входящего вызова для данного номера телефона.

Вы можете настроить уже имеющееся правило (если необходимо внести какие-то изменения) **или создать новое** (например, если Вы хотите настроить переадресацию на определенный конечный период – например, на дни особого графика работы офиса). Например, обычно по понедельникам с 09:00 до 18:00 звонок с вашего номера переадресуется на номер XX-XX-XX. Но в понедельник 2025-05-17 в период с 12:00 до 14:00 Вы хотите звонки принять на номер YY-YY-YY. Чтобы не вносить изменения в уже действующее правило, Вы можете создать новое, которое будет действовать только в нужный короткий период. При принятии решения на выбор действующей карточки наша система выберет те карточки, у которых срок действия меньше.

Настройка текущего правила. Для изменения текущего правила в списке отобразившихся правил выберете нужное, ориентируясь на дни работы, время работы и срок действия правила. Далее нажмите кнопку «Подробнее».

Создание нового правила. Для создания нового правила нажмите на кнопку «Создать новое правило». В открывшемся окне введите описание данного правила и нажмите на кнопку «Создать новое правило». После нажатия откроется карточка с настройками схемы распределения звонка, а новое правило добавится в общий перечень.



После создания нового правила или перехода к изменению текущего правила, откроется карточка для настройки сценария распределения вызова.

Правило распределения 717300

← Вернуться назад

☒ Включить

1 Период распределения

Срок действия: 07.11.2023 19:00 - 07.11.2038 19:00

2 Дни недели: ☒ пн ☒ вт ☒ ср ☒ чт ☒ пт ☒ сб ☒ вс ☒ праздники

3 Время переадресации: 00 : 00 - 24 : 00

4 Параметры переадресации

Способ распределения: ☒ Последовательное ☐ Одновременное ☐ Равномерное

☐ Голосовое меню

Добавьте номер телефона: произвольный номер

Добавленные номера: 73952717300

3 [Показать дополнительные настройки](#)

4 Примечание к карточке:

Демонстрационный вариант

*РВП - Рабочие, Выходные, Праздники

(1) **Период распределения.** В этом разделе требуется выбрать:

- срок действия сценария распределения вызова. Здесь Вы можете задать период, в течение которого должен действовать данный сценарий – например, если Вы настраиваете сценарий, который будет действовать только в ограниченный короткий период. Если же Вы хотите установить «бессрочное» правило, то задайте промежуток в 15 лет.

- дни недели, в которые будет действовать правило. Например, если требуется настроить особый сценарий для выходных или праздничных дней. Обращается внимание, что система по умолчанию использует данные производственного календаря – если у Вас особый график работы в праздничные дни, то учтите это при настройках. Например, если Ваша компания работает в праздничный день, и вы хотите, чтобы в этот день звонки распределялись по сценарию рабочего дня, Вам нужно создать новое правило для данного номера с указанием данной даты в сроке действия и временем с 00:00 по 24:00.


- время переадресации. Время, в течение которого будет действовать создаваемое правило.

Для получения дополнительных пояснений Вы также можете использовать подсказки, расположенные прямо внутри интерфейса настройки внутри Личного кабинета, наводя на символ .

(2) **Параметры переадресации.** В этом разделе Вы можете настроить:

- переадресацию на внутренние номера, на другие номера телефонов компании или на произвольный номер, например, мобильный;
- выбрать способ распределения вызова, который будет действовать, если указано несколько номеров для переадресации;
- настроить голосовое меню.

Для [настройки переадресации на другие номера телефонов](#) и [настройки голосового меню](#) предусмотрены отдельные инструкции.


Для получения дополнительных пояснений Вы также можете использовать подсказки, расположенные прямо внутри интерфейса настройки внутри Личного кабинета, наводя на символ .

(3) **Дополнительные настройки.** Для перехода к дополнительным настройкам необходимо нажать на кнопку «Показать дополнительные настройки». В этом разделе Вы можете установить:

- Параметры цикла сценария распределения вызова: время ожидания ответа абонента для переадресации на следующий номер, количество повторов сценария и другие параметры. Для настройки параметров цикла предусмотрена отдельная подробная [инструкция](#).

- Голосовое приветствие. [Инструкция](#).

- Голосовое сообщение для абонентов при удержании вызова (например, мелодия) или при переходе на следующий этап сценария (например, фраза «оставайтесь на линии, Вам ответит первый освободившийся оператор») и другие параметры.

Для получения дополнительных пояснений Вы также можете использовать подсказки, расположенные прямо внутри интерфейса настройки внутри Личного кабинета, наводя на символ .

Скрыть дополнительные настройки

1 Параметры цикла

☐ Повторять бесконечно

1 Время не ответа: сек.

1 Таймаут после цикла: сек.

1 Количество повторов:

Правило для следующего шага:

2 Голосовые настройки

1 Основное приветствие: Не установлено Действия ▾

1 При удержании: Фраза установлена Прослушать ▶ Действия ▾

1 Фразы между циклами: Фраза установлена Прослушать ▶ Действия ▾

1 Сигнал перед соединением: ☐ Установить звуковой сигнал перед соединением

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

(4) Примечание к карточке. Здесь необходимо указать описание к данному сценарию, чтобы впоследствии легко идентифицировать данный сценарий распределения вызова в общем списке правил.

После внесения всех изменений не забудьте нажать на кнопку «Сохранить».