

Управление услугой «OnLo Продавец»

Оглавление

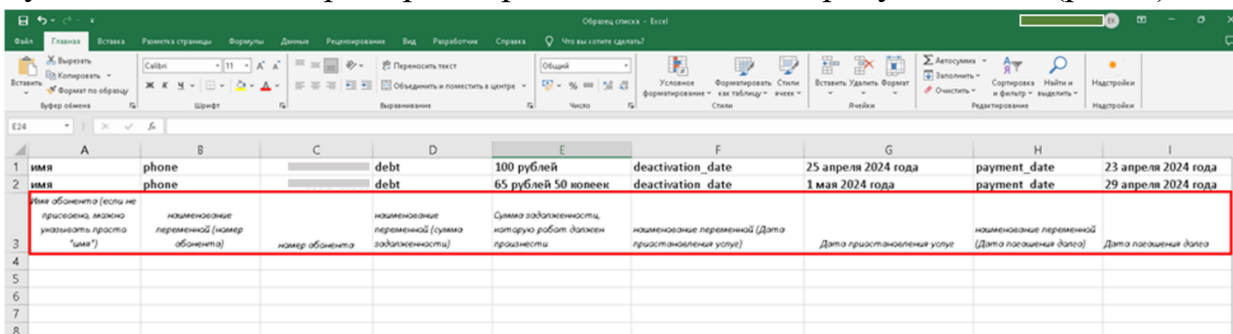
1.1. Создание списка абонентов.....	3
1.2 Загрузка списка абонентов.....	3
2.1 Просмотр задания OnLo Продавец	6
2.2 Настройка задания голосовой рассылки	7
2.3 Запуск услуги	11
Аналитические отчеты	13

Создание и загрузка списка абонентов

Для использования услуги OnLo Продавец необходимо создать и загрузить список абонентов для обзвона голосовым ассистентом.

1.1. Создание списка абонентов

Для Вас подготавливается индивидуальный шаблон файла, который нужно заполнить. Пример содержания шаблона на рисунке ниже (рис. 1).



Имя	phone	debt	deactivation_date	payment_date
Имя абонента (если не известно, можно указать просто "Имя")	номер абонента	наименование переменной (сумма задолженности)	наименование переменной (Дата приостановления услуг)	наименование переменной (Дата погашения долга)
Имя	phone	debt	deactivation_date	payment_date
Имя	phone	debt	deactivation_date	payment_date

Рис. 1. Создание списка абонентов

Для внесения данных в файл необходимо придерживаться следующих правил:

- не допускается наличие пустых ячеек в рамках диапазона таблицы;
- столбец А всегда должен содержать имя абонента. Если предусмотрено обращение, то писать реальное имя. Если сценарий не предусматривает обращение по имени, то написать идентификатор, по которому будет строиться отчет;
- текстовые данные необходимо вносить в том падеже, в котором должен произносить робот;
- перед загрузкой необходимо убедиться, что строка с подсказками исходного файла (рис. 1) удалена.

1.2 Загрузка списка абонентов

Для начала работы с услугой Вам необходимо загрузить список абонентов. Для этого в Личном кабинете нужно слева в меню выбрать пункт «Загрузка данных» (рис. 2). На открывшейся странице доступный тип загрузки данных.

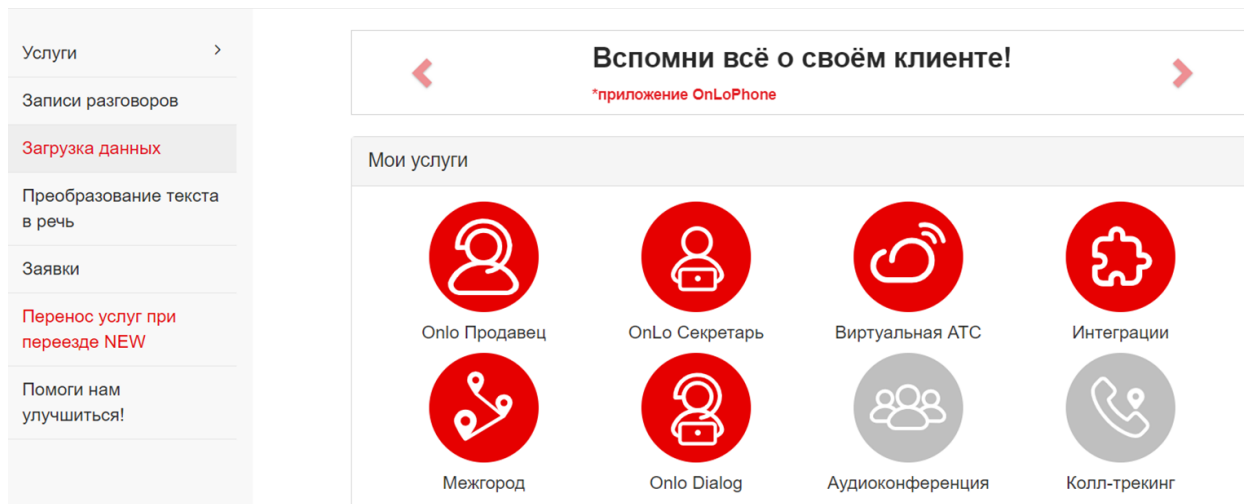


Рис. 2. Расположение пункта «Загрузка данных»

В открывшемся окне необходимо указать параметры (рис. 3):

- Название списка: указать нужное название списка.
- Метод вставки данных: выбрать «Обновить», даже если список создан впервые.
- Файл с номерами и приветствиями: выбрать файл, созданный по шаблону и нажать «Загрузить».

Загрузка данных

Рис. 3. Загрузка списка абонентов

После того как список будет успешно загружен в разделе «Загрузка данных» появится запись «Загрузка завершена».

Управление заданиями OnLo Продавец

С помощью личного кабинета Вы можете управлять своим списком заданий для OnLo Продавец.

В первую очередь, Вам необходимо перейти в карточку услуги. Это можно сделать 2 способами: на главной странице личного кабинета нажать на иконку услуги OnLo Продавец (рис. 4), на главной странице личного кабинета в пункте «Услуги» выбрать подпункт «Голосовые ассистенты» и в выпавшем списке нажать на услугу OnLo Продавец (рис. 5).

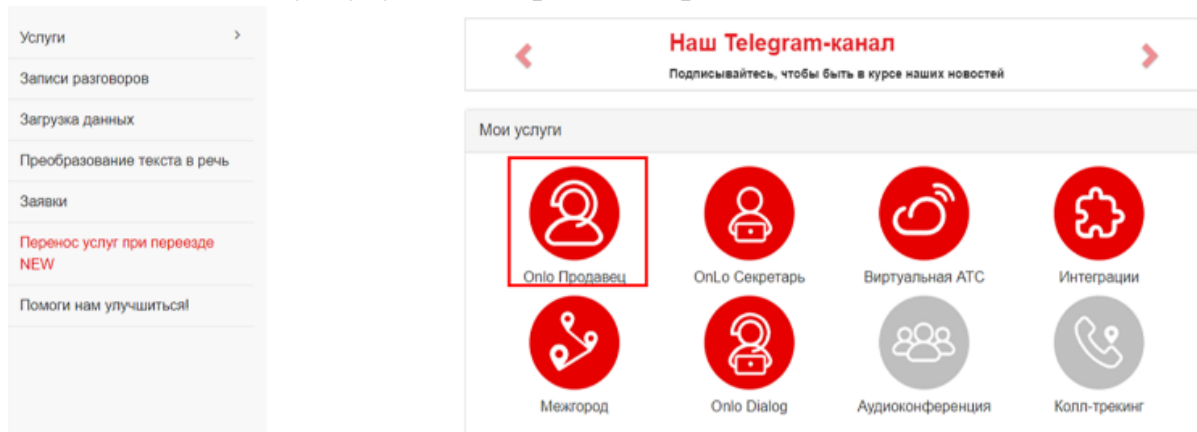


Рис. 4. Расположение услуги OnLo Продавец на главной странице Личного кабинета

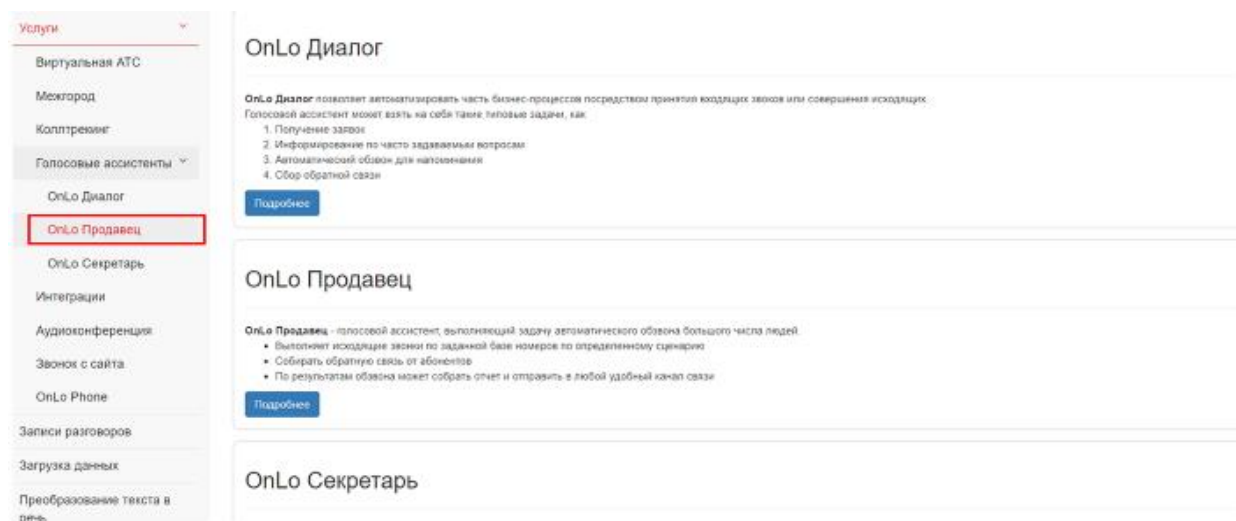


Рис. 5. Расположение услуги OnLo Продавец в перечне услуг

Далее Вы попадаете на страницу «Состояние услуги OnLo Продавец». Здесь Вам доступны список заданий OnLo Продавец и кнопки для перехода к управлению ними (рис. 6).

Состояние услуги «Onlo Продавец»




Список заданий для обзвона			
Название	Предыдущий месяц	Текущий месяц	Управление
OnloSeller	■	■	
■	■	■	
■	■	■	

Рис 6. Страница «Состояние услуги OnLo Продавец»

2.1 Просмотр задания OnLo Продавец

При нажатии на кнопку управления напротив соответствующего задания открывается страница «Просмотр задания», включающая в себя 2 таблицы и 2 кнопки для запуска задания и настройки задания соответственно (рис. 7):

Состояние задания (рис. 7, блок 1). Ниже приведена таблица со столбцами:

- «Всего попыток» - общее количество запусков этого задания;
- «Оповещенных номеров» - количество номеров из списка для обзвона, до которых OnLo Продавец дозвонился успешно;
- «Всего номеров» - количество номеров в списке контактов для обзвона;
- «Статус последнего запуска» - завершено успешно/завершено неудачно.

Список контактов для обзвона (рис.7, блок 2). Ниже приведена таблица со столбцами:

- «Абонент» - название абонента;
- «Номер телефона» - номер телефона абонента;
- «Совершено попыток» - количество попыток OnLo Продавца дозвониться до этого абонента;
- «Дата» - дата и время последней попытки дозвониться;
- «Статус последней попытки» - завершено успешно/завершено неудачно.

Кнопка «Запустить» - при нажатии на кнопку происходит запуск услуги (если иное не установлено в расписании) / если услуга уже была запущена, то название кнопки меняется на «Отменить», и после ее нажатия звонки OnLo Продавец по данному заданию прекращаются;

Кнопка «Настроить задание» - при нажатии на кнопку пользователь автоматически переходит на страницу «Настройка задания голосовой рассылки», где для Вас уже внесен подготовленный диалог.

Просмотр задания «test-4»

Состояние задания «test-4» 1

Всего попыток	Оповещённых номеров	Всего номеров	Статус последнего запуска
0	0	0	

Запустить Настроить задание

Список контактов для обзвона в задании «test-4» 2

Абонент	Номер телефона	Совершено попыток	Дата	Статус последней попытки
---------	----------------	-------------------	------	--------------------------

Вернуться к списку
Вернуться к списку услуг

Рис. 7. Просмотр задания

2.2 Настройка задания голосовой рассылки

Настройка задания голосовой рассылки "test-4"

Настройки

Сохранить задание 6

Название задания 1
test-4

Список абонентов 2
Изменить список... Добавить список 3 4

Расписание 8

Сохранить настройки расписания

Запустить по расписанию 7
Установите дату и время запуска голосовой рассылки или выберите готовое расписание для запуска

Параметры голосовой рассылки 5

Диалог	Технические параметры
Диалог:	АОН : Количество попыток при занятости: 2 Количество попыток при отсутствии ответа: 2 Абсолютное количество попыток с каждым номером: 2 Количество удачных попыток соединения: 1 Минимально необходимое время соединения (секунды): 10 Время не ответа вызываемого номера (секунды): 40 Таймаут между попытками перебора номеров из списка (секунды): 1 Таймаут следующей попытки для номера из списка при ошибке или занятости (секунды): 1200 Таймаут следующей попытки для номера из списка при отсутствии ответа (секунды): 1200 Максимальное количество одновременных вызовов: 100 Максимальное время записи голоса (секунды): 1000 Таймаут тишины (секунды): 100000

Изменить

Вернуться к списку услуг

Рис. 8. Настройка задания голосовой рассылки

На данной странице Вы можете:

- **Изменить название задания** (рис. 8, блок 1);
- **Выбрать из перечня нужный список абонентов, которым нужно сделать звонок** (рис. 8, блок 2). Также предусмотрены возможности **изменить заданный список** (рис. 8, блок 3), либо **добавить новый** (рис. 8, блок 4):

1) Изменение заданного списка. При нажатии на кнопку «Изменить список» (рис. 8, блок 3) автоматически открывается окно «Редактирование списка абонентов» (рис. 9).

Рис. 9. Редактирование списка абонентов

В данном окне доступны:

- Изменение названия списка абонентов (рис. 9, блок 1);
- Поле ввода названия абонента для фильтрации списка (рис. 9, блок 2);
- Возможность изменить данные абонента из списка (рис. 9, блок 3). При нажатии на «Изменить» рядом с именем абонента открывается окно расширенных настроек (рис. 10).

В открывшемся окне можно изменить имя абонента, его номер телефона (**важно!** номер телефона вводится с 7, без каких-либо символов и пробелов). Для редактирования также доступны переменные, которые используются в диалоге, в них можно изменить данные, которые должен произнести робот:

Рис. 10. Редактирование данных контакта в списке абонентов

- Возможность удалить абонента из списка при нажатии на «Удалить» рядом с именем абонента (рис. 9, блок 3);

- Возможность добавить контакт в существующий список (рис. 9, блок 4).
При нажатии на кнопку «Добавить» открывается расширенное окно создания абонента (рис. 11).

В открывшемся окне доступны поля для заполнения: имя абонента, номер (**важно!** номер телефона вводится с 7, без каких-либо символов и пробелов), а также переменные, которые содержатся в диалоге, их наименования можно скопировать из существующих контактов и внести данные, которые должен произнести робот.

Также Вы можете внести данные с помощью функции «Загрузка списка абонентов» в соответствующем разделе с помощью шаблона, который был для Вас подготовлен, в соответствии с инструкцией, приведенной выше.

Создать абонента

Имя абонента

Номер

Переменные

При звонке абоненту в диалоге будут использоваться установленные значения переменных

Добавить...

Отмена Сохранить

Рис. 11. Редактирование данных контакта в списке абонентов

- Возможность безвозвратно удалить список абонентов (рис. 9, блок 5).

После внесения каждого изменения необходимо нажимать на кнопку «Сохранить».

2) Создание нового списка. При нажатии на кнопку «Добавить список» (рис. 8, блок 4) автоматически открывается окно «Создать список» (рис. 12).

В открывшемся окне необходимо ввести название списка и нажать на кнопку «Создать». Чтобы внести в него данные необходимо выбрать соответствующее название списка в блоке «Список абонентов» (рис. 8, блок 2) и нажать на кнопку «Изменить». После этого руководствоваться описанием для изменения заданного списка (рис. 9, 10, 11).

Создать список

Название списка

Отмена Создать

Рис. 12. Создание нового списка абонентов

- **Задать параметры голосовой рассылки** (рис. 8, блок 5):

Чтобы изменить параметры голосовой рассылки, необходимо нажать на кнопку «Изменить», которая находится в блоке «Параметры голосовой рассылки». После этого пользователю открывается окно «Параметры голосовой рассылки» (рис. 13), включающее в себя разделы:

- Параметры распознавания речи: здесь Вы можете выбрать возможность частичного распознавания речи и/или фильтр ненормативной лексики;
- Параметры синтеза речи: здесь Вы можете выбрать вариант голоса, эмоцию и скорость произнесения фраз роботом;
- Параметры диалога: здесь Вы в выпадающем списке можете выбрать внесенный сотрудником СВТ диалог, который будет использоваться во время запуска задания OnLo Продавец;
- Технические параметры: здесь Вы можете настроить технические параметры, изменяя значения в заданном перечне параметров.

После внесения изменений необходимо нажать на кнопку Сохранить в нижней части окна «Параметры голосовой рассылки».

The screenshot shows a web application window titled "Параметры голосовой рассылки". It contains four main sections, each highlighted with a red box and a numbered circle:

- 1** **Параметры распознавания речи**: Includes checkboxes for "Частичное распознавание" (checked) and "Фильтр ненормативной лексики" (checked).
- 2** **Параметры синтеза речи**: Includes dropdown menus for "Голос", "Эмоция", and "Скорость" (set to 1.1).
- 3** **Параметры диалога**: Includes a dropdown menu for "Диалог".
- 4** **Технические параметры**: Includes input fields for "АОН", "Количество попыток при занятости" (2), "Количество попыток при отсутствии ответа" (2), "Абсолютное количество попыток с каждым номером" (2), "Количество удачных попыток соединения" (1), "Минимально необходимое время соединения (секунды)" (8), "Время на ответ вызванного номера (секунды)" (40), and two timeout fields (both set to 900).

At the bottom right, there are two buttons: "Отмена" and "Сохранить". A red arrow points to the "Сохранить" button, labeled with a red circle containing the number **5**.

Рис. 13 Настройка параметров голосовой рассылки OnLo Продавец

- **Сохранить задание после внесения всех изменений в шаблон голосовой рассылки**, нажав на кнопку «Сохранить задание» (рис. 8, блок 6).

- **Настроить расписание запуска OnLo Продавец** (рис. 8, блок 8):

Чтобы запустить голосовую рассылку OnLo Продавец в установленное время, Вам необходимо поставить галочку «Запустить по расписанию» (рис. 8, блок 7).

После этого появляется интерфейс для расширенной настройки, с помощью которого Вы можете выбрать (рис. 14, блок 1):

А) Установить произвольную дату и время запуска (самостоятельно назначить дату и время запуска голосовой рассылки OnLo Продавец с помощью календаря);

Б) С помощью выпадающего списка выбрать готовое расписание (стандартные правила из списка глобальных правил или те, которые были созданы сотрудниками компании).

После выбора параметров необходимо нажать на кнопку «Сохранить настройки расписания» (рис. 14, блок 2).

Расписание

Сохранить настройки расписания (2)

☒ Запустить по расписанию
☐ Установить произвольную дату и время запуска
☐ Выбрать готовое расписание

22.05.2024 14:11

Круглосуточно

Параметры голосовой рассылки

Диалог

Технические параметры

Изменить

904

Максимальное время записи голоса (секунды): 1

Таймаут тишины (секунды): 0

Рис. 14 Создание расписания запуска задания OnLo Продавец

2.3 Запуск услуги

Запуск услуги можно осуществить двумя способами:

1) Нажать на кнопку «Запустить» на странице «Просмотр задания» (рис. 7);

2) После нажатия на кнопку «Сохранить настройки расписания» (рис. 14, блок 2) появится всплывающее окно с заголовком-вопросом «Запустить по расписанию?» и кнопками «да» / «нет».

При нажатии «нет» дальнейший запуск будет на странице «Просмотр задания».

При нажатии «да» услуга будет запущена по установленному расписанию.

Аналитические отчеты

В личном кабинете пользователям OnLo Продавец доступны отчеты «История запусков OnLo Продавец» и «Статистика голосового ассистента».

1) «История запусков OnLo Продавец» – отчет, показывающий данные о каждом запуске голосовой рассылки OnLo Продавец в разрезе конкретных заданий за выбранный период в пределах одного календарного месяца.

Для просмотра отчета необходимо перейти в раздел «Аналитика» и в выпадающем списке выбрать «Голосовой ассистент». На открывшейся странице необходимо выбрать начало и конец периода, выбрать форму отчета «История запусков OnLo Продавец» и нажать на кнопку «Продолжить» (рис. 15).

Главная Обработка звонков ▾ Финансы ▾ Аналитика ▾

Голосовой ассистент

Пожалуйста, выберите интервал (в [] месяца) и форму отчёта.

Анализ звонков

Голосовой ассистент

Отчеты

Оценка эффективности рекламы

Начало интервала 01.04.2024

Конец интервала 30.04.2024

Форма отчёта История запусков Onlo Продавец ▾ ?

→ Продолжить

Рис. 15. Настройка отчета «История запусков OnLo Продавец»

После этого будет необходимо выбрать способ получения отчета и количество записей на страницу для отображения, после чего нажать на кнопку «Получить» (рис. 16).

Отчеты

Пожалуйста, выберите способ получения отчёта.

Способ получения

Личный кабинет

1

Записей на страницу

Все

2

✓ Получить

3

↶ Вернуться к выбору отчёта

Рис. 16. Получение отчета «История запусков OnLo Продавец»

Данные отчета представлены в виде таблицы.

В таблице приведены данные по каждому запуску задания OnLo Продавец (рис. 17):

- Название диалога;
- Название задания;
- Статус задания: завершено успешно или завершено с ошибками;
- Дата и время запуска диалога;
- Дата и время прекращения работы диалога;
- Количество охваченных абонентов.

Также предусмотрена возможность сортировки по каждому столбцу при нажатии на его название.

При нажатии на кнопку «Перейти» в столбце «Подробный отчет» открывается отчет «OnLo Продавец», показывающий детальную статистику звонков для выбранного задания: дата и время начала и прекращения диалога, номер абонента, статус и ответы респондента – вид таблицы зависит от Ваших настроек голосового ассистента.

Название диалога	Название задания	Статус задания	Начало	Конец	Количество абонентов	Подробный отчет
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено с ошибками	16.10.2023 11:50:01	16.10.2023 11:52:31	28	Перейти
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено успешно	16.10.2023 11:15:42	16.10.2023 11:17:12	1	Перейти
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено успешно	06.10.2023 17:01:13	06.10.2023 17:02:13	1	Перейти
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено успешно	06.10.2023 17:00:04	06.10.2023 17:01:04	1	Перейти
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено успешно	06.10.2023 16:50:31	06.10.2023 16:51:32	1	Перейти
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено успешно	06.10.2023 16:13:20	06.10.2023 16:14:50	1	Перейти
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено успешно	06.10.2023 12:08:30	06.10.2023 12:10:30	1	Перейти
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено успешно	06.10.2023 12:07:03	06.10.2023 12:08:03	1	Перейти
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено успешно	06.10.2023 12:04:09	06.10.2023 12:06:09	1	Перейти
(Оповещение о мероприятии, OnLo Продавец)	- подтверждение явки	Завершено успешно	06.10.2023 11:57:57	06.10.2023 11:59:58	1	Перейти

Рис. 17. Отчет «История запусков OnLo Продавец»

Подробные инструкции с описанием Вы можете найти в отдельном разделе блока «Личный кабинет» Базы знаний.

2) «Статистика голосового ассистента» – отчет, показывающий данные о работе OnLo Продавец за выбранный период в пределах одного календарного месяца в зависимости от выбранного типа статистики.

Для просмотра отчета необходимо перейти в раздел «Аналитика» и в выпадающем списке выбрать «Голосовой ассистент». На открывшейся странице необходимо выбрать начало и конец периода, выбрать форму отчета «Статистика голосового ассистента», тип статистики (по шаблону или запуску рассылки) и нажать на кнопку «Продолжить» (рис. 18).

Рис. 18. Настройка отчета «История запусков OnLo Продавец»

После этого будет необходимо выбрать способ получения отчета и количество записей на страницу для отображения, после чего нажать на кнопку «Получить» (рис. 19).

Отчеты

Пожалуйста, выберите способ получения отчёта.

Рис. 19. Получение отчета «Статистика голосового ассистента»

Данные представлены в виде таблицы.

В таблице приведены данные по каждому шаблону рассылки: общие при выборе типа статистики «По шаблону рассылки» или по каждому запуску рассылки при выборе типа статистики «По запускам рассылки» (рис. 20):

- Название шаблона;
- Дата и время начала работы данного шаблона голосового ассистента;
- Общее кол-во задач: сколько раз использовался шаблон всего или в рамках одной рассылки (в зависимости от выбранного типа статистики).

Общее количество и содержание последующих столбцов индивидуально и зависит от Ваших настроек голосового ассистента.

Также предусмотрена возможность сортировки по каждому столбцу при нажатии на его название.

Название шаблона	По шаблону рассылки	Дата запуска	Общее кол-во задач	Дозвонились		Не дозвонились		Подтвердили			Отказались		Молчание		Бросили трубку/нет ответа		Другой статус
				Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	от общего кол-ва, %	от дозвонившихся, %	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	
- подтверждение явки																	
		2023.10.06 11:57	37	25	68%	12	32%	14	35%	56%	8	22%	0	0%	3	8%	0

Название шаблона	По запуску рассылки	Дата запуска	Общее кол-во задач	Дозвонились		Не дозвонились		Подтвердили			Отказались		Молчание		Бросили трубку/нет ответа		Другой статус
				Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	от общего кол-ва, %	от дозвонившихся, %	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	
- подтверждение явки																	
		2023.10.16 11:50	28	16	57%	12	43%	7	25%	44%	7	25%	0	0%	2	7%	0
- подтверждение явки																	
		2023.10.16 11:15	1	1	100%	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0
- подтверждение явки																	
		2023.10.06 17:01	1	1	100%	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0
- подтверждение явки																	
		2023.10.06 17:00	1	1	100%	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0
- подтверждение явки																	
		2023.10.06 16:50	1	1	100%	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0
- подтверждение явки																	
		2023.10.06 16:13	1	1	100%	0	0%	0	0%	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0
- подтверждение явки																	
		2023.10.06 12:08	1	1	100%	0	0%	0	0%	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0
- подтверждение явки																	
		2023.10.06 12:07	1	1	100%	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0
- подтверждение явки																	
		2023.10.06 12:04	1	1	100%	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0
- подтверждение явки																	
		2023.10.06 11:57	1	1	100%	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0

Рис. 20. Отчет «Статистика голосового ассистента»

Подробные инструкции с описанием Вы можете найти в отдельном разделе блока «Личный кабинет» Базы знаний.