

Управление услугой «OnLo Секретарь»

Оглавление

1.1. Создание нового диалога	4
1.2 Изменение настроек диалога, созданного ранее с помощью интерфейса в Личном кабинете по заданному шаблону.....	5
Аналитические отчеты	7

Управление диалогами OnLo Секретарь

С помощью личного кабинета Вы можете создавать и изменять диалоги OnLo Секретарь.

В первую очередь, Вам необходимо перейти в карточку услуги. Это можно сделать 2 способами: на главной странице личного кабинета нажать на иконку услуги OnLo Секретарь (рис. 1), на главной странице личного кабинета в пункте «Услуги» выбрать подпункт «Голосовые ассистенты» и в выпавшем списке нажать на услугу OnLo Секретарь (рис. 2).

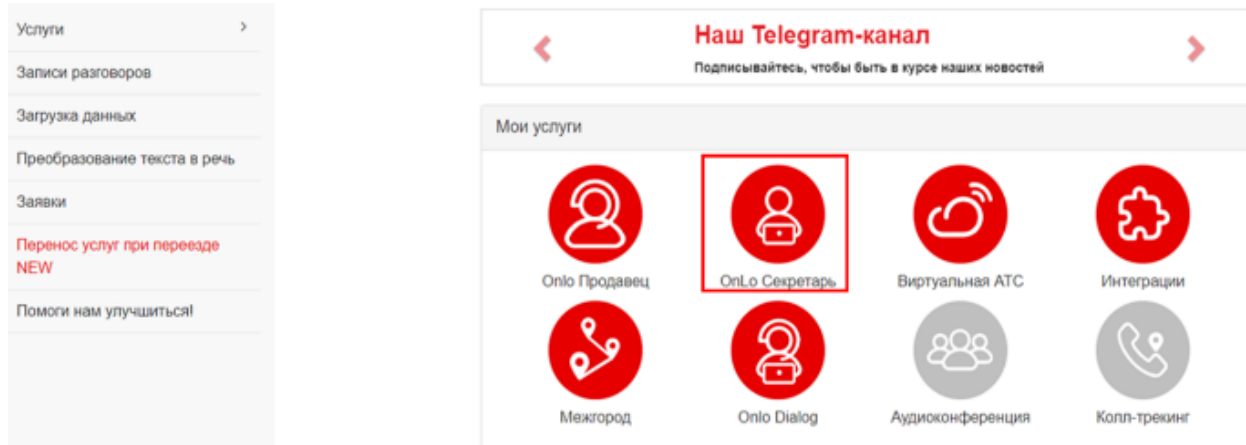


Рис. 1. Расположение услуги OnLo Секретарь на главной странице Личного кабинета

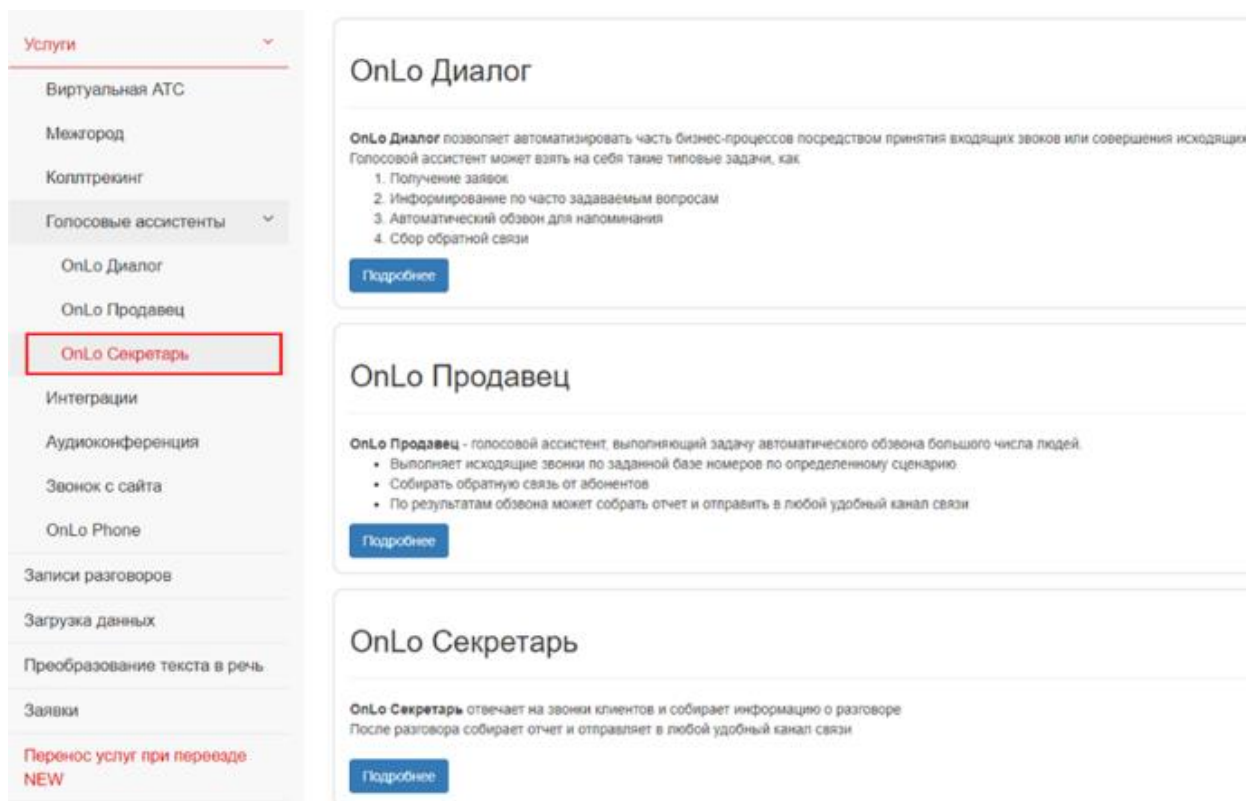


Рис. 2. Расположение услуги OnLo Секретарь в перечне услуг

Далее Вы попадаете на страницу услуги OnLo Секретарь. Здесь Вы можете создать новый диалог и изменить диалоги, если они уже создавались ранее через интерфейс личного кабинета.

1.1. Создание нового диалога

Для создания диалога на странице услуги OnLo Секретарь необходимо выполнить 2 шага (рис. 3):

- 1) Выбрать из выпадающего списка тип диалога OnLo Секретарь;
- 2) Указать название нового диалога.

Услуга «OnLo Секретарь»

OnLo Секретарь ответит на звонки, когда ваш номер занят, недоступен или вы долго не поднимаете трубку. OnLo Секретарь может поговорить с вашими клиентами и партнерами голосом робота из перечня доступных (для прослушивания перейдите на [страницу демонстрации](#)).

ШАГ 1
Выберите тип диалога
OnLo Секретарь

Диалог с использованием синтеза речи

ШАГ 2
Присвойте название
диалогу OnLo Секретарь

Укажите название нового диалога

+ Добавить диалог

Рис. 3. Страница услуги «OnLo Секретарь»

Затем необходимо нажать кнопку «Добавить диалог», после этого происходит автоматический переход на страницу созданного диалога, где Вы производите настройки:

- Изменяете наименование диалога (рис. 4, блок 1);
- Настраиваете голос робота (рис. 4, блок 2), выбирая из выпадающих списков:

- тип голоса;
- эмоцию голоса;
- скорость речи;

• Создаете структуру диалога в соответствии со сценарием OnLo Секретарь: 3 вопроса абоненту и фраза для завершения диалога, - изменяя текст 4 фраз робота с помощью кнопок «Изменить». Также Вы можете прослушать каждую фразу, которая будет звучать в зависимости от заданных им настроек голоса робота, нажимая на кнопки «Прослушать» (рис. 4, блок 3).

• Задаете реакции робота на молчание абонента (если абонент не ответил на вопрос) и отсутствие ответа от абонента (если абонент не ответил второй раз после переспрашивания робота) с помощью кнопок «Изменить». Также Вы можете прослушать каждую фразу, которая будет звучать в зависимости от заданных Вами настроек голоса робота (рис. 4, блок 4).

После этого Вы должны нажать на кнопку «Сохранить», и на экране появится уведомление о том, что настройки применены, и далее сотрудники компании завершат ее.

Наименование диалога: OnLo Секретарь - Шаблон
[Изменить](#)
1

Схема диалога:

Настройка голоса

Голос: Алёна
Эмоция: Доброжелательный
Скорость: 10
2

Робот: Здравствуйте, по какому вопросу вы позвонили?
[Изменить](#)
▶ Прослушать

Абонент: Ответ абонента

Робот: Как вас представить?
[Изменить](#)
▶ Прослушать

Абонент: Ответ абонента

Робот: Желаете передать что-нибудь еще?
[Изменить](#)
▶ Прослушать

Абонент: Ответ абонента

Робот: Спасибо за ваш звонок. До свидания!
[Изменить](#)
▶ Прослушать

Разговор окончен

3

Реакции на молчание

Попытка 1. Абонент молчит

Робот: Я вас не слышу. Скажите что-нибудь.
[Изменить](#)
▶ Прослушать

Попытка 2. Абонент не отвечает

Робот: К сожалению, вы не отвечаете. До свидания!
[Изменить](#)
▶ Прослушать

Разговор окончен

4

Сохранить
5

Рис. 4. Интерфейс страницы создания диалога «OnLo Секретарь»

1.2 Изменение настроек диалога, созданного ранее с помощью интерфейса в Личном кабинете по заданному шаблону

Для изменения настроек диалога Вам необходимо на странице услуги OnLo Секретарь в разделе «Мои диалоги OnLo Секретарь» нажать на стрелку напротив того диалога, который планируется редактировать (рис. 5).

Мои диалоги OnLo Секретарь

OnLo Секретарь - Шаблон	→
	→
	→
	→

Рис. 5. Выбор диалога для изменения настроек

После этого происходит автоматический переход на страницу созданного диалога, где Вы производите настройки:

- Изменяете наименование диалога (рис. 4, блок 1);
- Настраиваете голос робота (рис. 4, блок 2), выбирая из выпадающих списков:

- тип голоса;
- эмоцию голоса;
- скорость речи;

- Создаете структуру диалога в соответствии со сценарием OnLo Секретарь: 3 вопроса абоненту и фраза для завершения диалога, - изменяя текст 4 фраз робота с помощью кнопок «Изменить». Также Вы можете прослушать каждую фразу, которая будет звучать в зависимости от заданных им настроек голоса робота, нажимая на кнопки «Прослушать» (рис. 4, блок 3).

- Задаете реакции робота на молчание абонента (если абонент не ответил на вопрос) и отсутствие ответа от абонента (если абонент не ответил второй раз после переспрашивания робота) с помощью кнопок «Изменить». Также Вы можете прослушать каждую фразу, которая будет звучать в зависимости от заданных Вами настроек голоса робота (рис. 4, блок 4).

Для сохранения изменений необходимо нажать на кнопку «Сохранить».

Аналитические отчеты

В личном кабинете пользователям OnLo Секретарь доступен отчет «Входящий диалог».

Отчет показывает данные о входящих разговорах абонентов с OnLo Секретарь 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 «Входящий диалог», выбрать необходимый диалог и нажать на кнопку «Продолжить» (рис. 6).

Главная Обработка звонков Финансы Аналитика

Услуги >

Записи разговоров

Загрузка данных

Преобразование текста в речь

Заявки

Перенос услуг при переезде NEW

Помоги нам улучшиться!

Голосовой ассистент

Пожалуйста, выберите интервал (в пределах одного календарного месяца) и форму отчёта.

Начало интервала 01.04.2024

Конец интервала 30.04.2024

Форма отчёта Входящий диалог

Входящий диалог тестПервый

→ Продолжить

Рис. 6. Настройка отчета «Входящий диалог»

После этого будет необходимо выбрать способ получения отчета и количество записей на страницу для отображения, после чего нажать на кнопку «Получить» (рис. 7).

Отчеты

Пожалуйста, выберите способ получения отчёта.

Способ получения Личный кабинет

Записей на страницу Все

✓ Получить

↶ Вернуться к выбору отчёта

Рис. 7. Получение отчета «Входящий диалог»

Данные отчета представлены в виде таблицы (рис. 8).

В таблице приведены сведения по каждому диалогу с голосовым ассистентом:

- Статус: диалог прошел успешно или был прерван (собеседник положил трубку до окончания скрипта голосового ассистента);

- Дата и время начала диалога;
- Дата и время окончания диалога;
- Номер телефона входящего абонента.

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

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

Статус	Начало	Конец	Тел...	Имя ...	Нераспознано	Время и место	Трансфер
Диалог прерван	02.08.2023 12:19:54	02.08.2023 12:19:58	739527...				
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 12:26:40	02.08.2023 12:26:55	739527...		как можно сменить площадку		
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 12:26:57	02.08.2023 12:27:11	739527...		где придет форум		
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 12:30:31	02.08.2023 12:30:58	739527...			где будет проводиться форум	
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 14:49:34	02.08.2023 14:51:01	739527...			а в какие даты	
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 14:52:02	02.08.2023 14:52:33	739527...			в какие периоды будет форум	
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 14:56:50	02.08.2023 14:57:27	739527...		когда в какой период будет проходить форум	а где в этом году будет проходить форум	
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 15:25:35	02.08.2023 15:26:25	739527...			а в какой период пройдет форум	
Диалог прерван	02.08.2023 15:29:49	02.08.2023 15:31:07	739527...			можно дополнительное место для мален...	
Диалог прерван	02.08.2023 15:33:40	02.08.2023 15:33:54	739527...				
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 15:34:09	02.08.2023 15:34:25	739527...		а какие будут расходы на форме		
Диалог прерван	02.08.2023 15:34:56	02.08.2023 15:35:01	739527...				
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 15:35:33	02.08.2023 15:36:16	739527...		а какие еще расходы		какие расходы будут на ...
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 15:36:24	02.08.2023 15:36:38	739527...		а какие еще расходы будут		
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 16:05:48	02.08.2023 16:07:30	739527...				а как добраться как дое...
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 16:13:02	02.08.2023 16:14:52	739527...				а где участников будут ...
Диалог прошёл успешно	02.08.2023 16:26:14	02.08.2023 16:26:55	739527...				кто будет оплачивать уже

Рис. 8. Отчет «Входящий диалог» для OnLo Секретарь

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