

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).

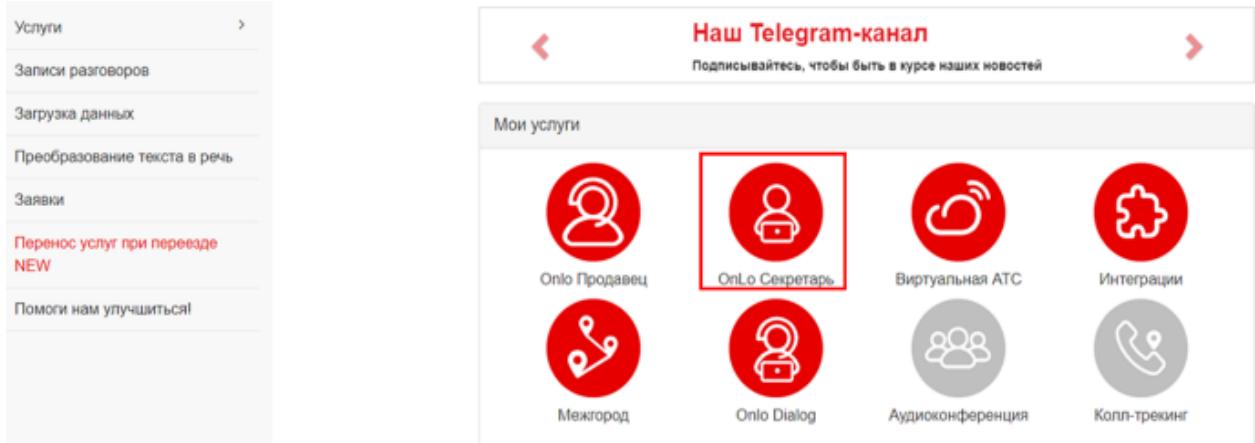


Рис. 1. Расположение услуги OnLo Секретарь на главной странице Личного кабинета

The image shows the detailed description of the 'OnLo Диалог' service. The left sidebar lists various services, with 'Голосовые ассистенты' expanded, showing 'OnLo Диалог' and 'OnLo Секретарь' (highlighted with a red box). The main content area is titled 'OnLo Диалог' and describes its function: 'OnLo Диалог позволяет автоматизировать часть бизнес-процессов посредством принятия входящих звонков или совершения исходящих. Голосовой ассистент может взять на себя такие типовые задачи, как:'. It lists four tasks: 1. Получение заявок, 2. Информирование по часто задаваемым вопросам, 3. Автоматический обзвон для напоминания, 4. Сбор обратной связи. A 'Подробнее' button is present. Below this, there are sections for 'OnLo Продавец' and 'OnLo Секретарь'. The 'OnLo Продавец' section describes it as a voice assistant performing automatic outbound calling for large groups of people. The 'OnLo Секретарь' section describes it as answering client calls and collecting conversation information. Both sections have a 'Подробнее' button.

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).

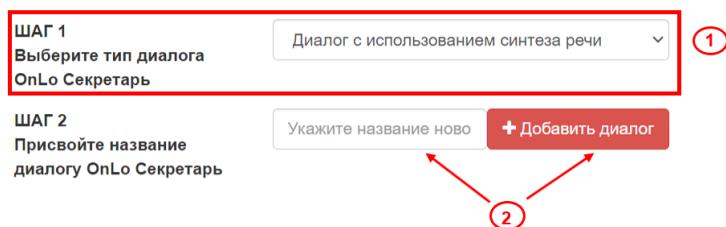


Рис. 3. Страница услуги «OnLo Секретарь»

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](#) 

Схема диалога:

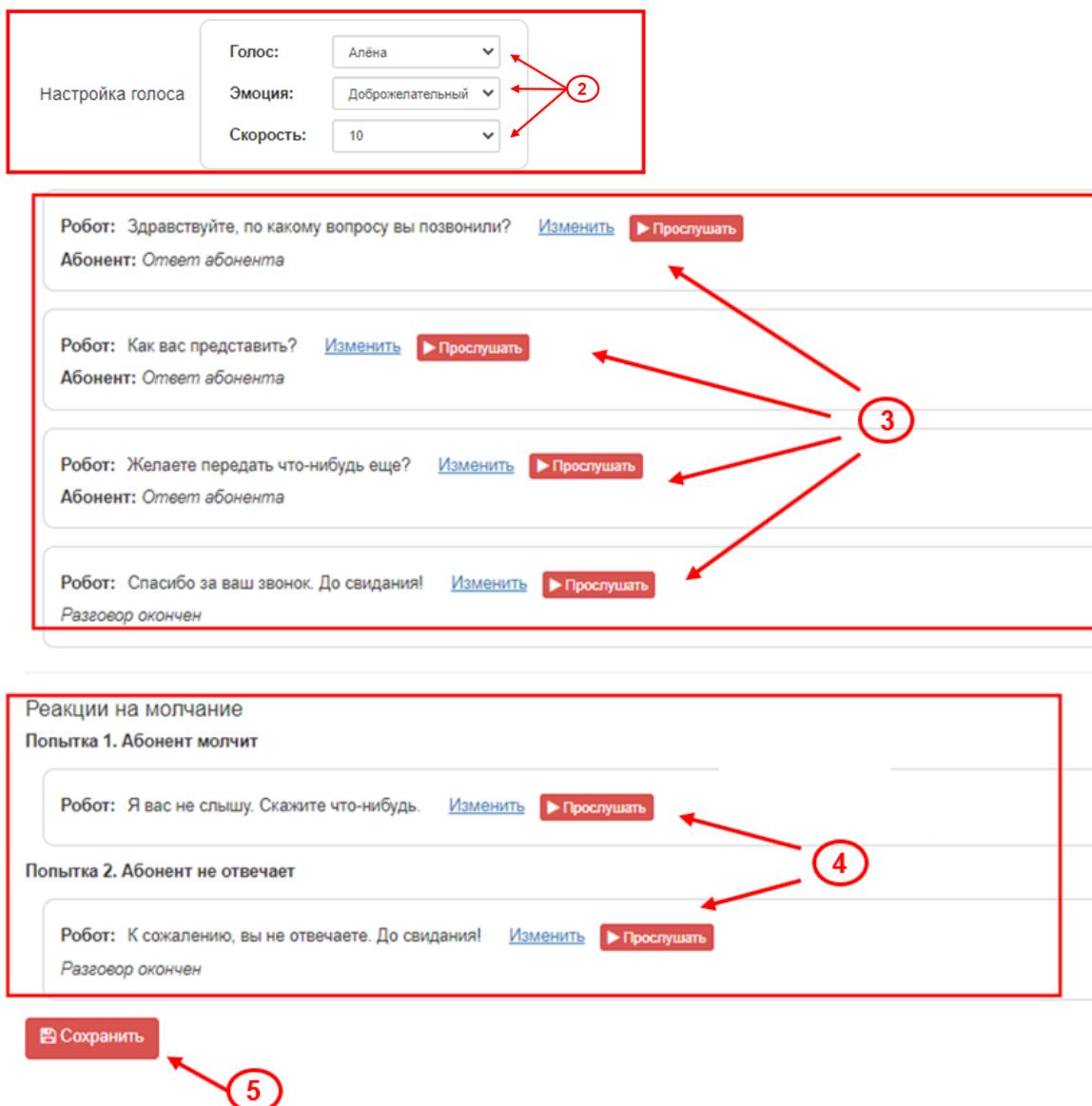


Рис. 4. Интерфейс страницы создания диалога «OnLo Секретарь»

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

[redacted]

[redacted]

[redacted]



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 фразы 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).

1

2

3

4

5

6

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.

1

2

3

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.