

# Добавление голосового меню

Для создания сценария голосового меню (IVR) Вам необходимо нажать на кнопку “Добавить голосовое меню”. После нажатия откроется редактор сценария с автоматически созданными блоками.

На какие номера будем звонить?

Добавьте номера телефонов ваших существующих или потенциальных клиентов.

Источник номеров телефонов:

Буфер обмена  Ручной ввод  База

Вставьте номера из списка:

Номера должны быть в формате +7(xxx)xxx-xx-xx, 7xxxxxxxxx, 8000000000 или 8(000)000-00-00

Аудиоролик для рассылки

Создайте аудиоролик, который будет проигрываться во время звонка.  
Аудиоролики с музыкой имеют крайне низкое качество.  
Внимание! [Как создать хороший ролик](#)

Выберите источник аудиоролика:

Текст  Микрофон  Аудиофайл  Сохраненные

Введите текст аудиоролика:

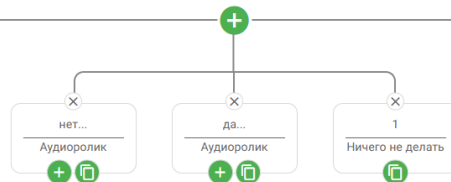
Чтобы скорректировать ударение, используйте ++ перед ударной гласной: з+амок, зам+ок.

~ Для явного указания паузы между предложениями вы можете использовать кнопку ~, задайте требуемое кол-во миллисекунд в виде ~мсек~, например: "Унылая пора! ~300~ Очей очарованье!".

Голос:  Ж  М

Выберите, каким голосом (мужским или женским) озвучить текста аудиоролика

Использовать функцию повтора IVR



## Создание сценария

Для редактирования или добавления нового блока голосового меню достаточно:

1. Выбрать тип голосового меню;
2. Выбрать ключевую цифру/слово;
3. Указать действие для блока голосового меню.

## Выбор типа голосового меню

Существует 2 типа голосового меню:

## Цифры

При выборе данного типа голосового меню алгоритм будет срабатывать после нажатия на цифру в тоновом режиме. Для выбора необходимой цифры Вам нужно нажать на нее в выпадающем списке.

*Нажать на цифру абонент может в любой момент воспроизведения аудиоролика.*

При активации опции “Остаться на линии” алгоритм будет воспроизведён вне зависимости от того, совершил действие абонент или нет — после завершения времени на распознавание ответа (7 секунд).

Тип голосового меню:

Цифры  Слова

2 ×

Обратите внимание, если в Вашей базе номеров используются городские номера, то нажатия на цифру могут не фиксироваться роботом.

Остаться на линии

## Слова

Для распознавания конкретных слов, которые сказал абонент в звонке, Вам необходимо вписать эти слова в поле “Ключевые слова”, чтобы они были зафиксированы в статистике, а также для того, чтобы после распознавания этих слов работал алгоритм.

**Важно!** Распознавание слов, в отличие от нажатия на цифру в тоновом режиме, начинается только после завершения воспроизведения аудиоролика

Существуют готовые шаблоны для автозаполнения ключевых слов — для их использования нажмите на кнопку “Согласие”, “Отказ”, “Перезвонить” или “Автоответчики”.

Максимальное количество символов — 500.

Для ввода собственных ключевых слов используйте кириллицу.

Все числа необходимо указывать цифрами.

При добавлении группы ключевых слов через буфер обмена используйте символы «. , ; | \ /» для разделения.

При активации опции “Любое слово” алгоритм будет воспроизведён вне зависимости от того, были ли распознаны ключевые слова после завершения времени на распознавание

ответов. Все, что сказал абонент за время распознавание ответа (7 секунд) будет зафиксировано в отчете по рассылке.

#### Тип голосового меню:

Цифры  Слова

да × ага × угу × допустим ×  
возможно × ладно × интересно ×  
хорошо × вроде да × точно ×  
окей × может быть × ну да ×  
еще да × пока да × верно ×  
как раз × актуально × дада ×  
ну да × конечно × естественно ×  
разумеется × скорее × давай ×  
давайте × можно × хочу ×  
согласен × согласна × ещё ×  
хотела бы × хотел бы × ну и ×

Количество символов: 247/500. [?](#)

Для ввода ключевых слов используйте кириллицу. Все числа необходимо указывать цифрами. При добавлении группы ключевых слов через буфер обмена используйте символы «. ; | \ /» для разделения.

#### Автозаполнение ключевых слов

Любое слово

## Выбор действия для блока голосового меню

Есть выбор из 8-ми действий, которые могут быть выполнены при ответе абонентом на голосовое меню. На один блок возможно указать несколько действий, кроме действия “Ничего не делать”.

### Аудиоролик

После ответа абонента будет воспроизведен указанный аудиоролик. Способы его загрузки аналогичны способам добавления аудиоролика при [создании рассылки](#).

Действия:

Аудиоролик ×

## Аудиоролик

Источник аудиоролика:

Текст  Микрофон  Аудиофайл  Сохраненные

Введите текст аудиоролика:

Спасибо!

Чтобы скорректировать ударение, используйте «+» перед ударной гласной: з+амок, зам+ок.

~ Для явного указания паузы между предложениями вы можете использовать кнопку ~, задайте требуемое кол-во миллисекунд в виде ~мсек~, например: "Унылая пора! ~300~ Очей очарованье!".

Голос :  Ж

Выберите, каким голосом (мужским или женским) озвучить текста аудиоролика

ПРОСЛУШАТЬ ПРЕДВАРИТЕЛЬНО

## Звонок менеджеру

После ответа абонента звонок будет переведён на введенный Вами номер в поле “Телефон менеджера для звонка”.

Также реализована возможность добавления ролика для менеджера — при его добавлении перед соединением с абонентом менеджеру будет проигран ролик. Способы его загрузки аналогичны способам добавления аудиоролика [при создании рассылки](#).

Это удобно в том случае, если менеджеру поступают звонки из разных источников. Стоит учитывать, что клиент будет ожидать на линии в течение проигрывания аудиоролика для менеджера.

С момента переключения звонка на менеджера тарификация ведется в двойном объеме, поскольку создается дополнительное соединение.

#### Действия:

Звонок менеджеру ×

#### Звонок менеджеру

При переводе на менеджера создается дополнительное соединение, поэтому тарификация ведется в двойном объеме с момента переключения на менеджера

Телефон менеджера для звонка:

Ролик для менеджера ?

## Отправить СМС

После ответа абонента ему будет отправлено СМС-сообщение. Можно использовать как уже [созданный шаблон СМС](#), так и ввести текст СМС вручную.

#### Действия:

Отправить СМС ×

#### Отправить СМС

Шаблоны СМС:

 ×

Текст СМС:

## Отправить email

После ответа абонента Вам будет отправлено письмо на Email. Информация по каждому абоненту, совершившему целевое действие в голосовом меню, будет отправлена отдельным письмом.

Внутри блока голосового меню Вы можете указать:

- Email, куда должны прийти все письма / [переменную из базы](#), в которой указан email, куда должно прийти письмо относительно номера абонента в базе;
- Заголовок Email сообщения;
- Текст Email сообщения.

В заголовке и тексте Email можно использовать [переменные из базы](#).

#### Действия:

Отправить email ✕

#### Настройки письма

Введите Email:

Или укажите переменную с email:

Укажите заголовок email сообщения:

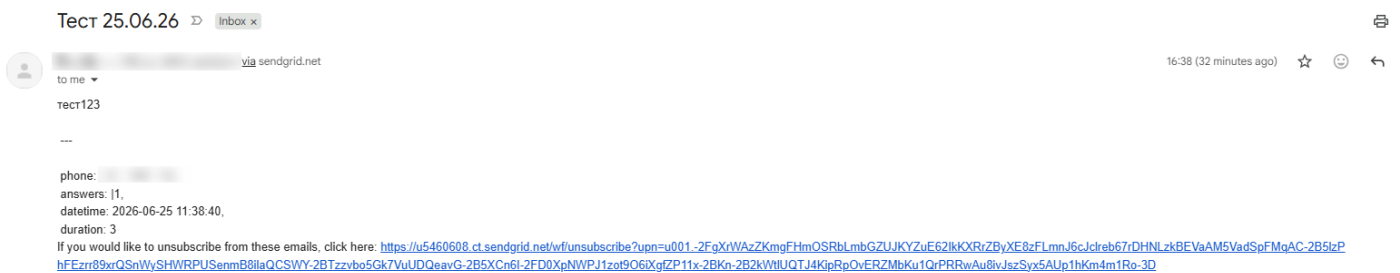
ПЕРЕМЕННЫЕ ▾

Укажите текст email сообщения:

ПЕРЕМЕННЫЕ ▾

Помимо заголовка и текста, установленного Вами в блоке голосового меню, автоматически передаются следующие данные:

- phone — номер абонента;
- answers — ответ абонента в голосовом меню;
- datetime — дата и время звонка;
- duration — длительность звонка.



## Отправить отчет по рассылке на email

После ответа абонента Вам будет отправлено письмо на Email для уведомлений из Вашего профиля с результатами звонков через указанный интервал времени. Если в рассылке были переменные, то они так же отправятся в письме.

Интервал отправки письма в минутах — временной интервал, за который происходит формирование письма по результатам звонков. После отправки первого письма, начнется сбор следующего, и так до тех пор, пока рассылка не будет завершена.

Пример: за 3 минуты 3-ое абонентов нажали "1" в рассылке. В письме будет результат 3-ех звонков.

Действия:

Отправить отчет по рассылке на email ×

Отправка письма на email

Интервал отправки письма в минутах:

3

Сервис голосовых рассылок

[Нажмите здесь](#), если письмо отображается некорректно

## Информация по звонкам

Рассылки

Рассылка тест переменные отчет на почту

**Номер телефона: Ответы: Имя:**

<b>1</b>	<b>Полина</b>
<b>1</b>	<b>Анна</b>
<b>1</b>	<b>Дмитрий</b>

Арі-звонки

**Номер телефона: Ответы:**

В черный список

После выполнения абонентом целевого действия в блоке голосового меню номер абонента будет добавлен в [черный список](#) и при следующих рассылках на него не будет совершаться звонок.

Помимо основного черного списка, есть возможность добавить номер абонента во временный черный список. При активации чекбокса появится поле, в котором Вы можете указать количество дней, через которое номера абонентов, попавших в этот блок голосового меню, будут удалены из временного черного списка автоматически.

#### Действия:

В черный список ✕

Временный черный список ?

Удалять номера из списка через \* дней, где \* выборка чисел от 1 до 90

## Вебхук

После ответа абонента на указанный URL будет отправлен POST-запрос в формате json, в который будут добавлены указанные Вами параметры (из полей при добавлении параметров), а также параметры по умолчанию.

Вы можете использовать как уже созданный шаблон вебхука ([пресет вебхука](#)), так и ввести параметры вебхука вручную.

#### Действия:

Вебхук ✕

#### Вебхук

Пресеты вебхуков:

[Подробнее](#)

ПЕРЕМЕННЫЕ ▾

ПЕРЕМЕННЫЕ URL ▾

URL:

Продвинутые параметры

⊕ [Добавить заголовки](#)

⊕ [Добавить параметры](#)

Параметры, которые передаются автоматически по вебхуку в блоке голосового меню:

```
{
  "call": {
    "phone": 79999999999, // номер телефона абонента
    "answer": "1" // ответ пользователя
  }
}
```

## Ничего не делать

После ответа абонента на блок голосового меню звонок будет автоматически завершен.

Аналогично с остальными действиями, при выборе действия "Ничего не делать" — ответы абонентов будут зафиксированы в [отчете по рассылке](#).

Действия:

Ничего не делать ×

# Дополнительные настройки голосового меню

## Подсценарий

Функционал позволяет отметить блок IVR как подсценарий, в случаях, когда необходимо использовать определенную ветку голосового меню несколько раз.

Для этого необходимо открыть блок IVR, с которого будет начинаться подсценарий, активировать чекбокс и добавить название подсценария.

### Создание сценария

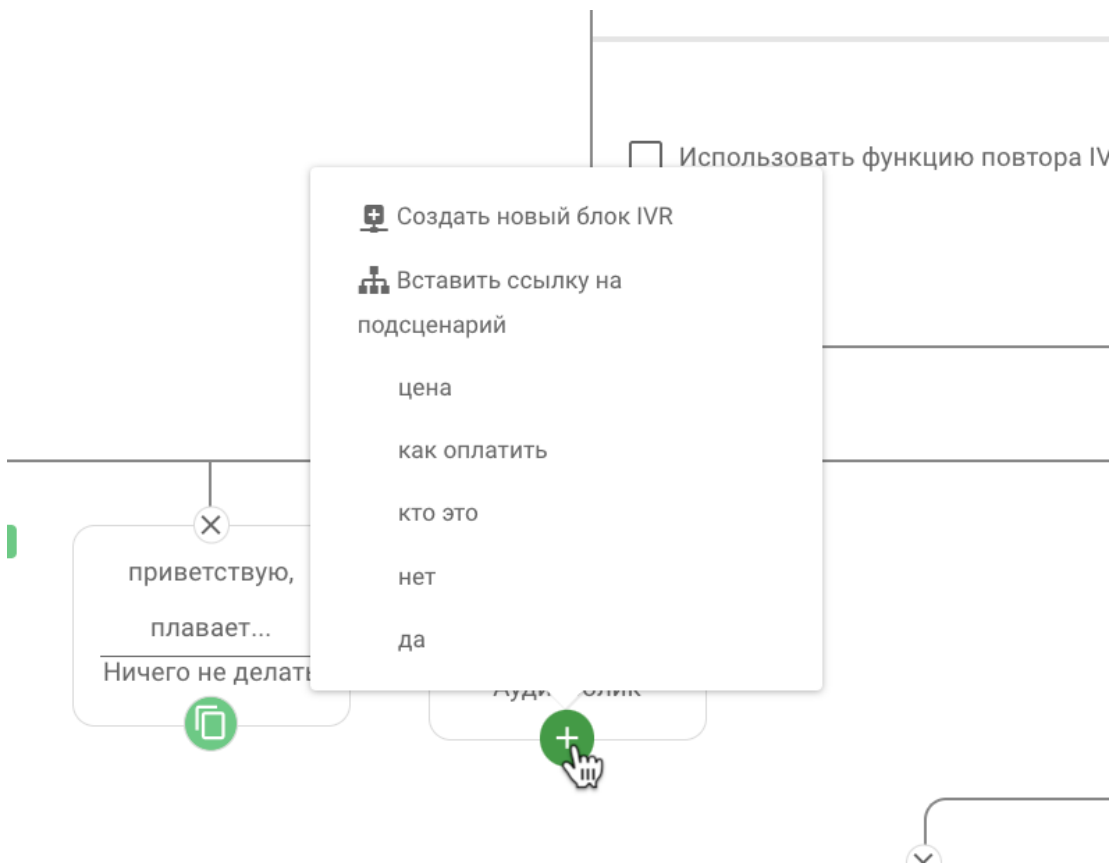
---

Подсценарий ?

Введите название подсценария

Важно! В подсценарий также будут входить все его дочерние блоки.

После того, как подсценарий создан, он станет доступен для выбора при создании нового блока IVR после любого неконечного блока IVR при нажатии на кнопку “+” (например, подсценарий нельзя добавить ниже блока с действием “Ничего не делать”).  
При нажатии на “+” отображаются действия, которые можно проделать с блоком: создать новый блок IVR или добавить подсценарий. В списке отображаются все созданные подсценарии.



Выбранный подсценарий создастся ниже блока, к которому добавлялся подсценарий. Нажав на дочерний подсценарий, исходный подсценарий будет подсвечиваться.



Отключить чекбокс подсценария нельзя. Убрать его можно только удалив.

# Использовать функцию повтора IVR

В случаях, когда Вам необходимо настроить логику перевопроса, Вы можете использовать функцию повтора IVR. С функцией повтора IVR сообщение повторится еще раз, если абонент не повел разговор ни по одной из веток сценария или промолчал.

Для срабатывания функции повтора IVR, Вам необходимо создать еще один блок голосового меню ниже основного блока. В случае отсутствия такого блока функция не сработает.

После активации чекбокса необходимо указать количество повторений и добавить аудиоролик для повтора. Способы его загрузки аналогичны способам добавления аудиоролика [при создании рассылки](#).

Использовать функцию повтора IVR

## Повторение шага

Введите количество повторений аудиоролика (1-10):

Источник аудиоролика:



Текст



Микрофон



Аудиофайл



Сохраненные

Введите текст аудиоролика:

Чтобы скорректировать ударение, используйте «+» перед ударной гласной: з+амок, зам+ок.

~

Для явного указания паузы между предложениями вы можете использовать кнопку ~, задайте требуемое кол-во миллисекунд в виде ~мсек~, например:  
"Унылая пора! ~300~ Очей очарованье!".

Голос :  Ж

Выберите, каким голосом (мужским или женским) озвучить текста аудиоролика

ПРОСЛУШАТЬ ПРЕДВАРИТЕЛЬНО

# Теги для блоков голосового меню


Теги позволяют увидеть, до какой части сценария дошел абонент.

## Создание рассылки

### На какие номера будем звонить?

Добавьте номера телефонов ваших существующих или потенциальных клиентов.

Источник номеров телефонов:

Буфер обмена  Ручной ввод  База 

Вставьте номера из списка:

Номера должны быть в формате +7(xxx)xxx-xx-xx, 7xxxxxxxxx, 80000000000 или 8(000)000-00-00

### Аудиоролик для рассылки

Создайте аудиоролик, который будет проигрываться во время звонка. Аудиоролики с музыкой имеют крайне низкое качество. [Внимание! Как создать хороший ролик](#)

Выберите источник аудиоролика:


Текст  Микрофон  Аудиофайл  Сохраненные

Введите текст аудиоролика:

Чтобы скорректировать ударение, используйте ++ перед ударной гласной; знакок, замчок. Для паузы между словами используйте +-.

Голос:  Ж

Выберите, каким голосом (мужским или женским) озвучить текста аудиоролика

Теги рассылки   Лид 

Теги для блоков голосового меню:

[Показать важные настройки !\[\]\(fcc825b435d53e0a654fe41e2a7c429b\_img.jpg\)](#)



Запишите нужные Вам теги в поле “Теги для блоков голосового меню” при создании рассылки, чтобы далее маркировать этими тегами отдельные блоки сценария рассылки. Один тег можно присвоить к разным блокам.

Добавленный тег Вы можете отметить как “Лид”. Если абонент пройдет через блок с тегом, который был отмечен как “Лид” — он будет считаться лидом. Количество лидов будет отображаться в статистике по рассылке одним общим числом.

После того, как Вы добавили необходимые Вам теги, они станут доступны для выбора при создании или редактировании блока голосового меню.

Тип голосового меню:

 Цифры  Слова

Тег блока голосового меню:

 ✕ ▾

Ключевые слова:

Автозаполнение ключевых слов

нет ✕

ОЧИСТИТЬ

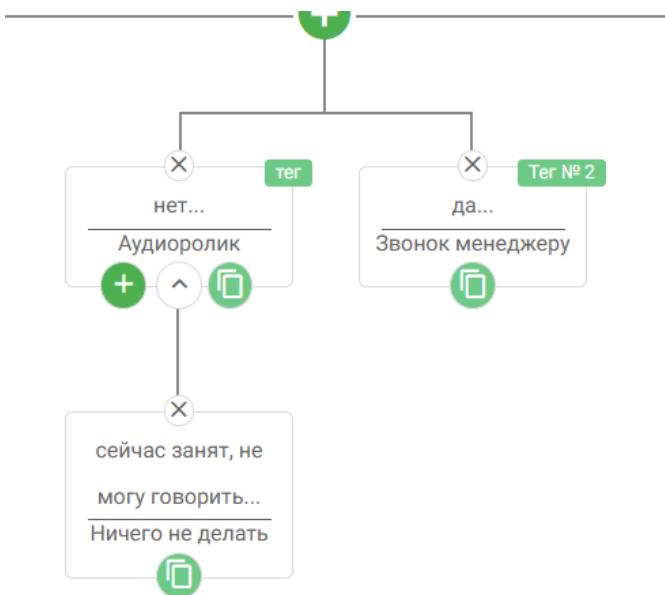


Количество символов: 3/500. ?

Для ввода ключевых слов используйте кириллицу. Все числа необходимо указывать цифрами. При добавлении группы ключевых слов через буфер обмена используйте символы «. ; | \ /» для разделения.

 Любое слово

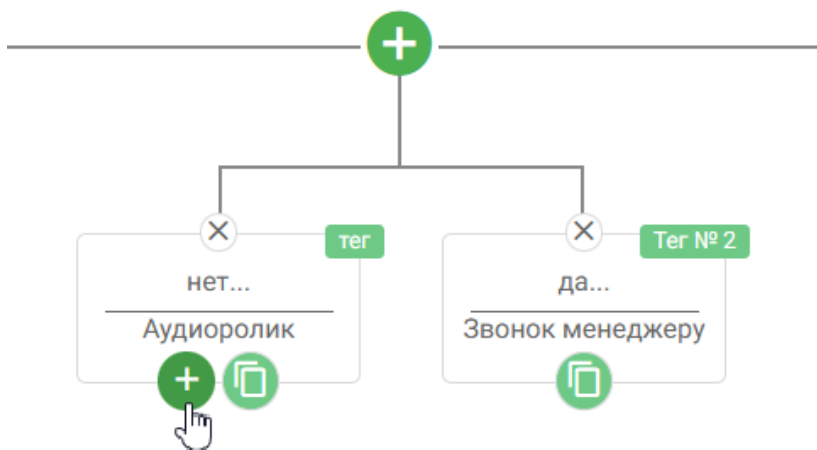
После сохранения тегов в блоках голосового меню, маркированные блоки будут отображены в создаваемом сценарии.



## Взаимодействие с блоками голосового меню

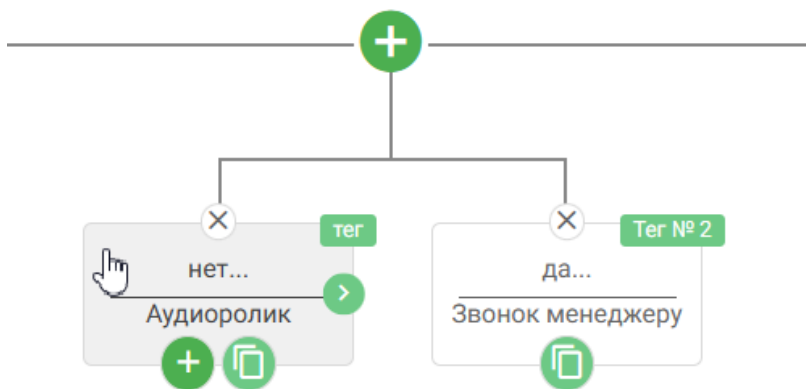
# Добавление нового блока голосового меню

Для того, чтобы добавить новый блок голосового меню, Вам необходимо нажать на знак “+”.



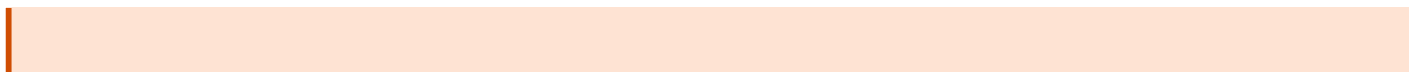
# Редактирование блока голосового меню

Для того, чтобы отредактировать блок голосового меню, Вам необходимо нажать на него.

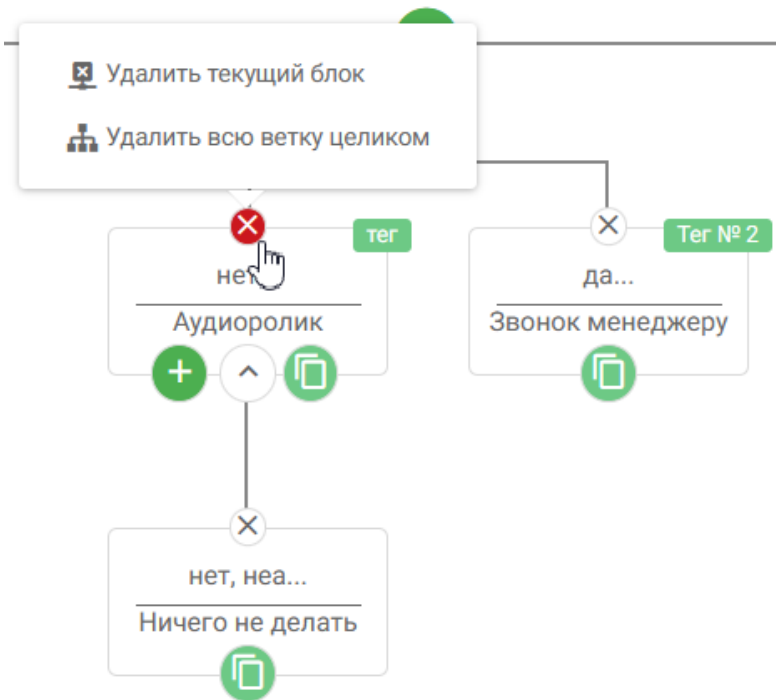


# Удаление блока блока голосового меню

Для того, чтобы удалить блок голосового меню, Вам необходимо нажать на знак “x” и выбрать, какой блок сценария необходимо удалить. Это может быть как текущий выбранный блок, так и вся ветка сценария ниже.



При удалении блока голосового меню при его редактировании, будут удалены блоки, которые находятся ниже выбранного.



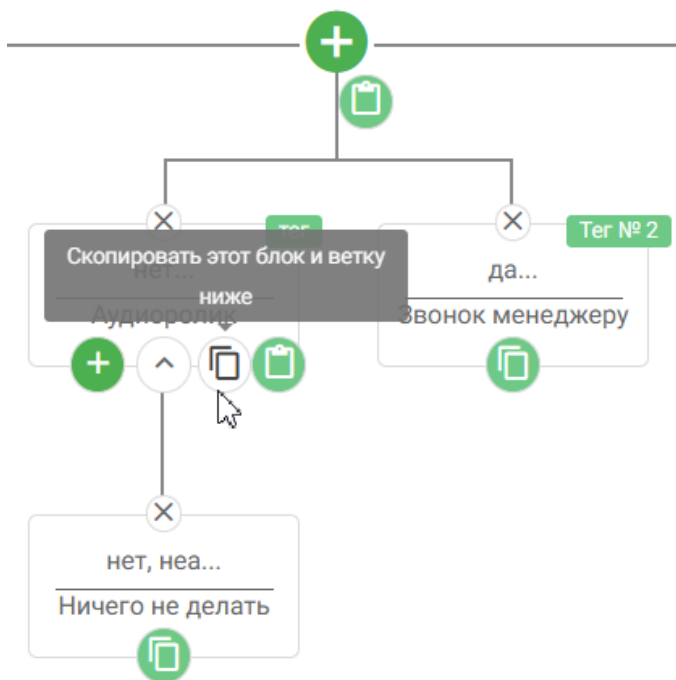
## Перемещение блока голосового меню

Если ключевые слова пересекаются в двух блоках IVR, то по умолчанию действие будет выполняться по левому блоку. Он является приоритетным. Если Вам необходимо сделать правый блок приоритетным, а IVR уже настроен, то Вы можете не переделывать блоки, а использовать функцию "Переместить вправо/влево". Для этого Вам необходимо нажать на знак "Стрелки" при наведении на блок.

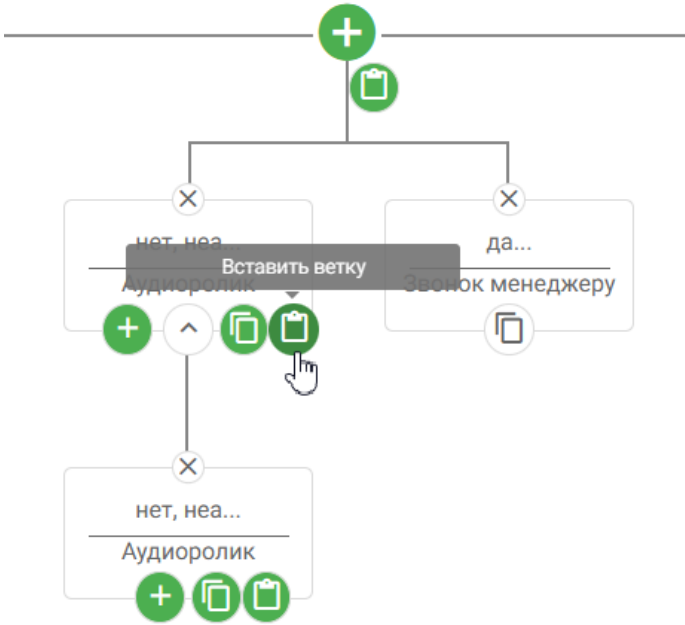


## Копирование и вставление блока ГОЛОСОВОГО МЕНЮ

Для того, чтобы скопировать необходимый блок голосового меню и ветки сценария ниже, Вам необходимо нажать на знак "копирования".



Для того, чтобы вставить копируемый блок голосового меню, Вам необходимо нажать на знак "Вставки" в необходимом месте сценария.



Revision #5

Created 3 June 2024 10:18:18 by Admin

Updated 25 June 2026 13:34:30 by Admin