

Планировщик обзвонів Руководство пользователя

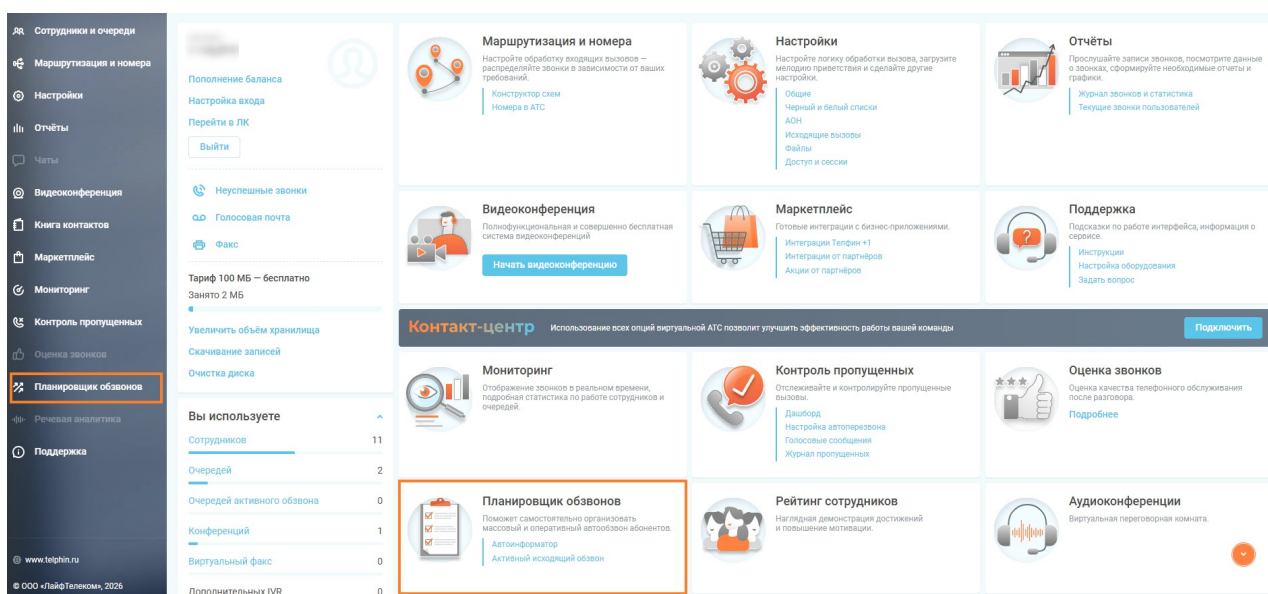
Оглавление

Планировщик обзвонів.....	2
Создание обзвона.....	3
Настройка обзвона.....	4
События.....	6
Добавление переменных.....	6
Выбор схемы обработки звонка из существующих.....	7
Создание новой схемы для обзвона и обновление списка.....	7
Настройка новой схемы для обзвона.....	7
Настройка Озвучивания переменной	8
Добавление цифрового меню	8
Перевод на оператора	8
Добавление номеров для обзвона.....	9
Сохранение обзвона.....	10
Отчет по обзвону.....	10
Выключение, редактирование и удаление обзвона.....	11
Активный исходящий обзвон.....	12
Создание обзвона.....	12
Настройка обзвона.....	13
Выбор очереди и сотрудников.....	14
Добавление номеров.....	17
Сохранение обзвона.....	18
Отчет по обзвону.....	18
Выключение, редактирование и удаление обзвона.....	19
Консультации и сопровождение.....	20

Планировщик обзвонів

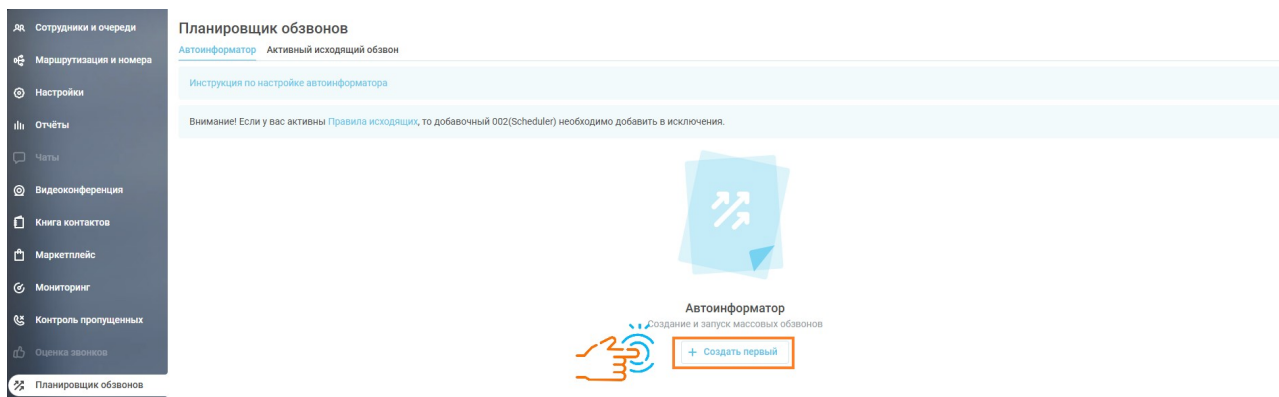
Планировщик обзвонів (автоинформатор) — роботизированный набор телефонных номеров, который помогает организовать оперативную связь с неограниченным числом абонентов.

Зайдите в интерфейс виртуальной АТС «Телфин.Офис» и выберите модуль «Планировщик обзвонів» в основном или боковом меню:

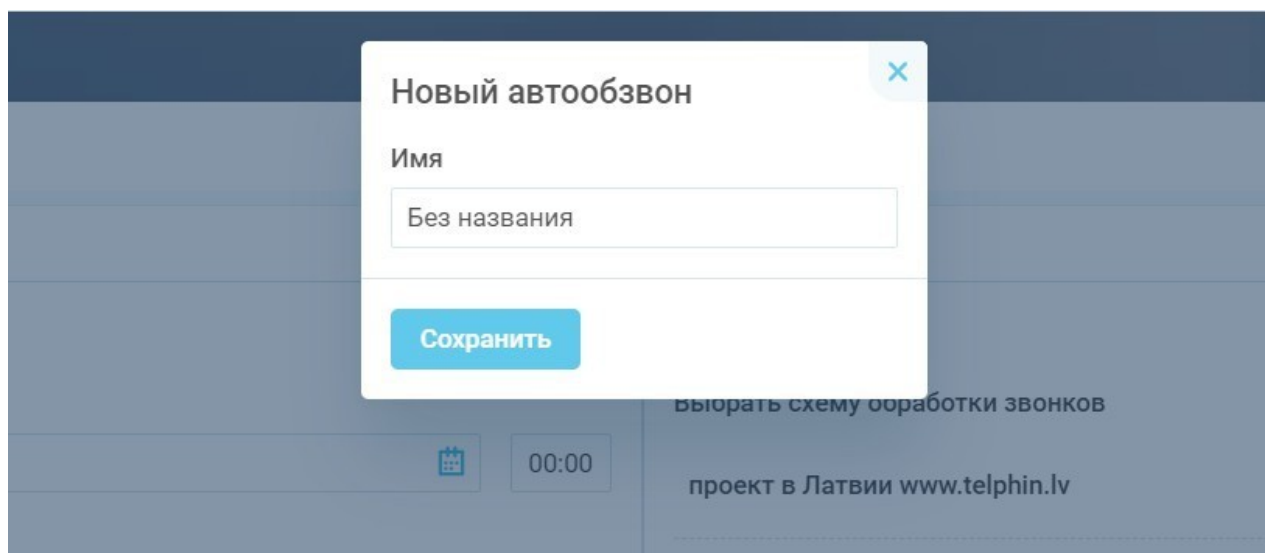


Создание обзвона

Войдите в раздел «Автоинформатор». Для создания обзвона в открывшемся окне нажмите кнопку «+Создать первый».



Введите название «Имя» вашего обзвона и нажмите кнопку сохранить.



Вам откроется окно настройки обзвона.

Обращаем ваше внимание, что для сохранения настроек обзвона необходимо пройти два шага: настроить планировщик и заполнить список номеров для обзвона.

Настройка обзвона

Настройте основные параметры планировщика в соответствии с рекомендациями, указанными ниже.

Прогресс
Настройки

1
Настройте планировщик
^

Выбрать дни и время начала обзвона

Укажите дни
00:00

Интервал работы обзвона
☐ Учитывать часовой пояс номера РФ (?)

Ежедневно. Круглосуточно

☐ Карусель (?)

Используемый АОН
Длительность попытки дозвона (?)

Выбрать
30 сек

Одновременных звонков
Интервал (?)

10
1 мин

Критерий повторного дозвона

☒ Абонент не ответил
☐ Не состоялся разговор с оператором

Количество попыток
Интервал между попытками

1
30 сек

Критерии целевого(успешного) звонка

☒ Абонент ответил
☐ Разговор состоялся
☐ Прослушано в течении 30 сек.

+ Добавить события

2
Добавьте переменные
^

Необходимо указать дату и выбрать схему прежде, чем перейти к переменным.

3
Добавьте номера
^

Выберите дни и время начала обзвона.

Выбрать дни и время начала обзвона

Укажите дни
00:00

Укажите интервал работы обзвона.

Интервал работы обзвона

Ежедневно. Круглосуточно

Обращаем ваше внимание. Планировщик будет работать исключительно в рамках указанного интервала.

Пример 1: Вы указали день – 14 июля и время начала обзвона – 10:00. При этом выбрали «Интервал работы» с 11:00 до 18:00. При таких настройках вызовы будут совершаться только с 11:00 и до 18:00. Если на момент окончания указанного интервала в списке еще останутся необработанные номера, вызовы по ним будут совершены на следующий день согласно настройкам «Интервала работы».

Пример 2: Вы указали дни – 14, 15, 16 июля и время начала обзвона – 15:00. В интервале работы выбрали настройки: ежедневно, круглосуточно. То при таких параметрах вызовы начнутся 14 числа в 15:00 и при наличии номеров в списке для вызова продолжатся 15 числа с 00:01 и 16 числа – соответственно.

Пример 3: Вы указали день – 18 июля (пятница), время начала обзвона 10:00. Интервал работы выбрали с 10:00 до 18:00 только в будние дни. То звонки по номерам начнутся с 10.00, и если на момент окончания указанного интервала в списке еще останутся номера для вызова, они будут совершены в понедельник в интервале с 10:00 до 18.00.

Укажите используемый АОН и длительность попытки дозвона. Кроме этого, вы можете включить опцию «Карусель» и выбрать несколько номеров, которые будут использоваться в случайном порядке при совершении вызова.

Укажите число одновременных звонков для «Планировщика», а также интервал между вызовами.

Обращаем ваше внимание. Если должно производиться соединение с менеджером, а не просто проигрываться записанная информация, то учитывайте количество ваших операторов при установке числа одновременных вызовов.

Укажите максимальное количество повторов попыток звонка и интервалы между ними.

Количество попыток 1	Интервал между попытками 30 сек
--	--

Выберите критерии успешности звонка:

- Абонент ответил — абонент взял трубку.
- Разговор состоялся — ответил внутренний номер АТС.
- Прослушана запись в течение определенного количества секунд.

Критерии целевого(успешного) звонка

☒ Абонент ответил

☐ Разговор состоялся

☐ Прослушано в течении

30

 сек.

События

Для передачи информации о событии внешней системе (например, CRM) можно добавить необходимый URL, вызываемый по определенным событиям.

После завершения звонка

https://

Перед обзвоном

https://

Перед повтором обзвона

https://

Успех в конце разговора

https://

Добавление переменных

Следующим шагом при настройке обзвона является добавление переменных, которые будут проигрываться автоинформатором. В качестве переменных можно указывать уникальные значения для каждого номера.

Нажмите кнопку «Добавить переменные».

Добавьте переменные ✕

Название переменной

balance

✕

summa

✕

+

Сохранить

Очистить

Появится окно, в котором необходимо добавить названия переменных, например `balance` и `summa`, значения которых можно будет добавить при добавлении номеров. По итогу нажмите кнопку «Сохранить».

2

Добавьте переменные ^

Для чего нужны переменные?

В переменных можно указывать уникальные значения для каждого номера, которые потом будут проигрываться в вашей схеме маршрутизации.

Нажмите "Добавить" и укажите названия ваших переменных, значения которых можно будет добавить в пункте 3.

Если вы загружаете номера через CSV файл, то здесь указывать названия переменных не нужно. Потребуется CSV файл определенного формата, пример которого можно посмотреть в пункте 3.

balance  

summa  

Добавить

Пропустить

Выбор схемы обработки звонка из существующих

После настройки параметров обзвона необходимо выбрать схему обработки звонков. Можно использовать уже имеющиеся в АТС схемы (см. раздел «Маршрутизация» виртуальной АТС «Телфин.Офис») или создать новую.

Для выбора существующей схемы найдите её в списке справа от настроек и нажмите «Использовать».

Выбрать схему обработки звонков

Техническая поддержка	Использовать 
Для автоинформатора	Выбрано  
Магазин	Использовать 

Чтобы выбрать другую схему, нажмите «Использовать» напротив нужной схемы. Иконка «Редактировать» откроет в новой вкладке окно редактирования схемы.

Создание новой схемы для обзвона и обновление списка

Если вы хотите создать новую схему для обзвона, то:

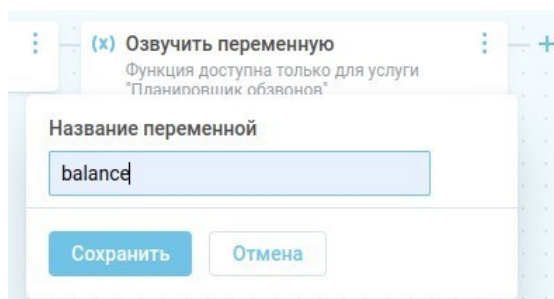
- Нажмите кнопку «Создать новую». Система откроет в новой вкладке окно создания схемы.
- Создайте и сохраните схему.
- Вернитесь во вкладку обзвона и нажмите кнопку «Обновить список схем».
- Выберите появившуюся схему в списке и нажмите «Использовать».

Настройка новой схемы для обзвона

Ниже описаны правила настройки схем в разделе «Маршрутизация», которые часто используются при обзвонах.

Настройка озвучивания переменной

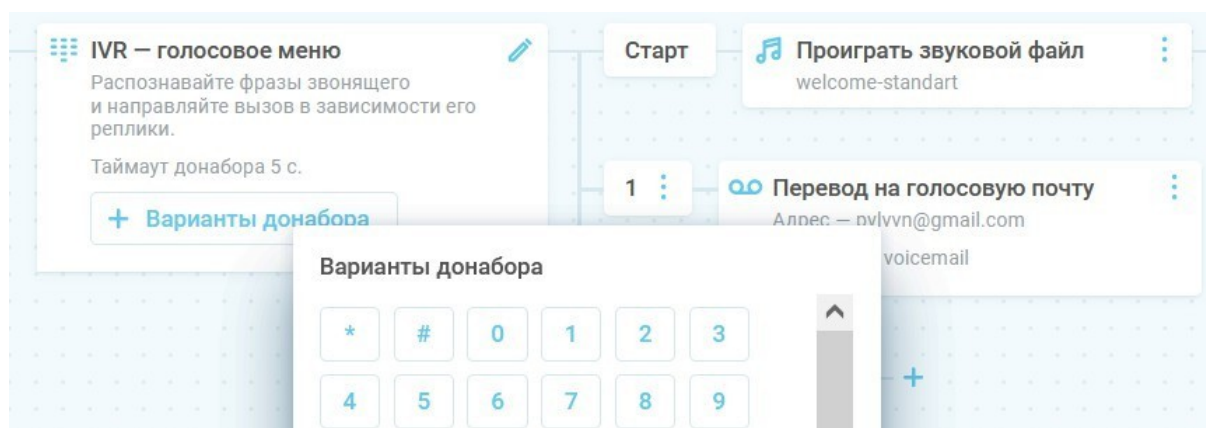
Чтобы значение переменной, загруженной вами для каждого номера, проигралась абоненту, необходимо добавить правило «Озвучить переменную» в схему, в которую будут направлены вызовы.



Добавление цифрового меню

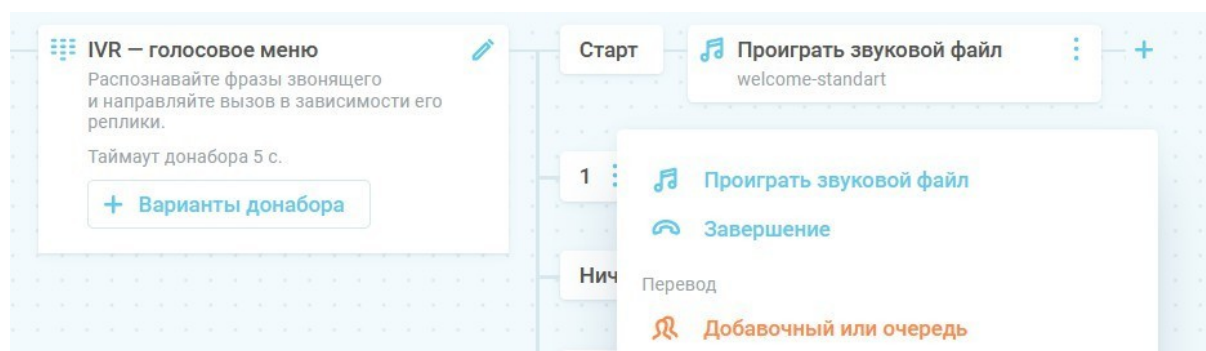
Если необходимо настроить цифровое меню для обработки звонков в зависимости от выбранных цифр набора:

- Добавьте после «Старт» правило «Проиграть звуковой файл» с необходимым сообщением.
- Задайте цифры, которые будут доступны клиенту для ввода. Для каждой цифры можно задать свои правила дальнейшей обработки вызова. Настройка производится в модуле «IVR – голосовое меню».
- Задайте правила для каждой цифры.



Перевод на оператора

Для перевода на оператора в схеме добавьте правило «Добавочный или очередь» и произведите настройки.



Добавление номеров для обзвона

Завершающим этапом настройки автоинформатора является добавление номеров. После настройки даты обзвона и выбора схемы вам доступно добавление списка номеров с дополнительными полями. Номера можно добавлять вручную или импортировать из подготовленного файла.

Для ручного добавления заполните поля формы, представленной ниже.

Столбец – «Номер» является обязательным для заполнения. Остальные поля заполняются опционально.

Столбец «Комментарий» – используется для фиксации комментариев по звонкам на номера. Данный столбец не является переменной для озвучивания «Планировщиком обзвон».

3

Добавьте номера ^

Импорт CSV файла

+ Ручное добавление

0 записей

Номер	Комментарий	balance	summa
89999999990	Аптека	2000	5000

+ Добавить контакт

Если вы загружаете номера через CSV файл, то указывать названия переменных не нужно, в этом случае нажмите кнопку «Пропустить».

Для загрузки вам потребуется CSV файл, созданный в определенном формате.

1. Подготовьте файл для импорта. Формат файла CSV.
Разделитель точка с запятой (;). Необходимый формат данных:
номер;имя;название_переменной
Воспроизводимая переменная не более 200 символов

Пример вида данных в файле:

```
number;comment;balance;summa
+79997779911;Аптека;1000;2000
89117771188;Иван;1200;5000
```

2. Нажмите кнопку «Импорт CSV файла».
3. Перетащите подготовленный файл или кликните на окно для выбора и выберите нужный файл на вашем компьютере.

2

Добавьте номера ^

Импорт CSV файла

+ Ручное добавление

Формат CSV файла

Перетащите сюда или кликните для выбора файла в формате CSV

0 записей

Сохранение обзвона

После заполнения параметров обзвона и списка номеров нажмите кнопку «Сохранить» в правом верхнем углу.

Обзвон запустится автоматически в указанное вами время.

Отчет по обзвону

Информация о статусе обзвона, в том числе о количестве номеров, которые уже обработаны, доступна сразу после его начала в списке обзвонov.

Планировщик

Автоинформатор обзвонov

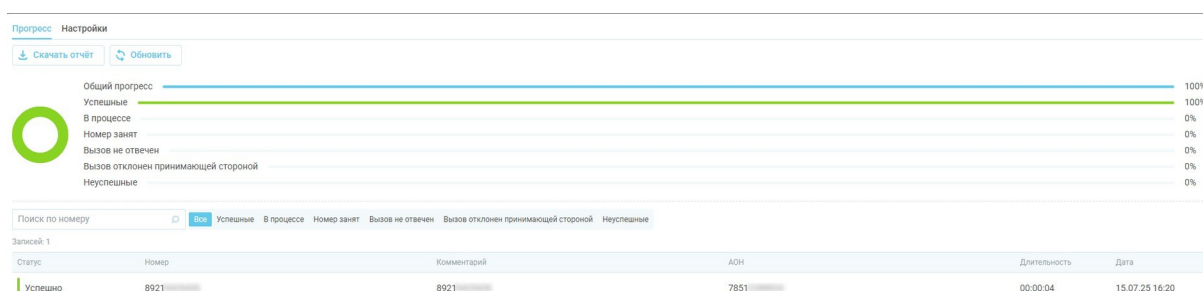
[+ Новый обзвон](#) Поиск Все Включенные Выключенные

Всего обзвонov: 2, активных: 2, неактивных: 0

Обзвон 1 100 номеров 100% Создан 23 июня 2021, 16:18	
Обзвон 2 50 номеров 100% Создан 23 июня 2021, 14:09	

Для получения подробной статистики по конкретному обзвону перейдите в раздел «Прогресс».

1. Кликните на нужный обзвон в списке.
2. В открывшемся окне появится информация, демонстрирующая общий прогресс обзвона – % исполнения, количество успешных, неуспешных и необработанных номеров.
3. Под графиками с общей информацией доступен список всех номеров с текущим статусом и фильтры, которые можно применить к списку.



Выключение, редактирование и удаление обзвона

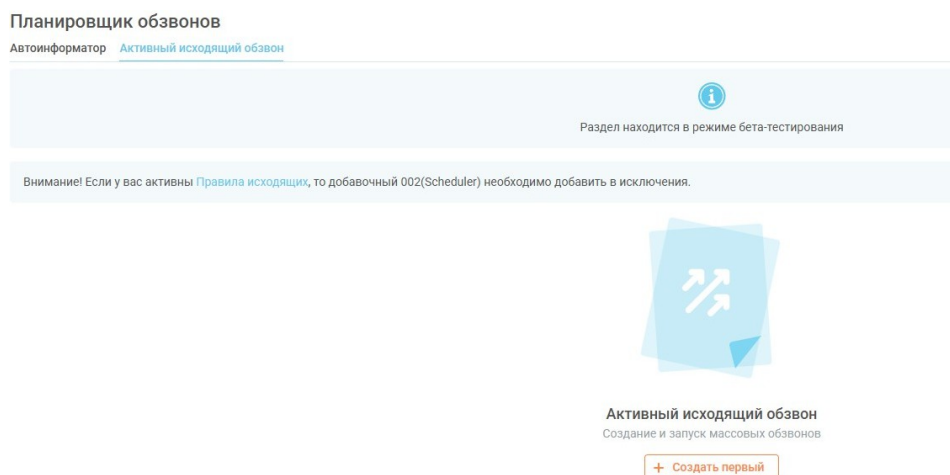
В списке обзвонів напротив каждого обзвона есть две иконки, которые позволяют отключать или удалять конкретный обзвон. Для редактирования обзвона нажмите на него и перейдите в раздел «Настройки».



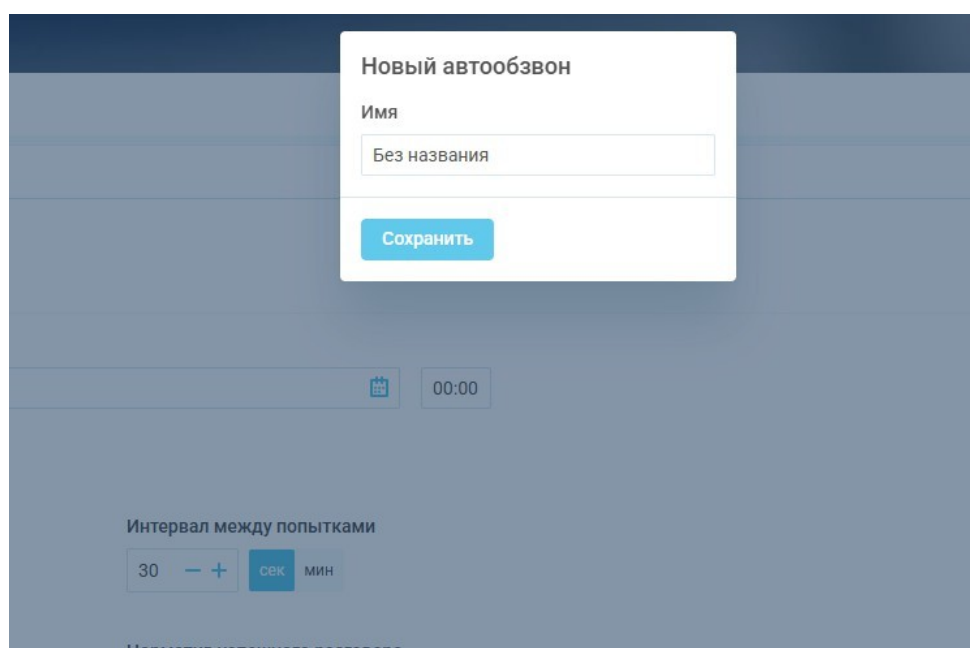
Активный исходящий обзвон

Создание обзвона

В модуле «Планировщик обзвонov» перейдите на вкладку «Активный исходящий обзвон» и нажмите на кнопку «Создать первый».



Введите «Имя» вашего обзвона и нажмите кнопку «Сохранить»



Вам откроется окно настройки обзвона.

Обращаем ваше внимание, для сохранения настроек обзвона необходимо пройти два шага: настроить планировщик и заполнить список номеров для обзвона.

Настройка обзвона

Настройте основные параметры планировщика в соответствии с рекомендациями, указанными ниже.

Прогресс [Настройки](#)

1 Настройте планировщик ▾

[Скопировать планировщик и создать новый обзвон](#)

Выбрать дни и время начала обзвона

Укажите дни  00:00

Интервал работы обзвона

[Ежедневно. Круглосуточно](#)

Одновременных звонков: 10 - +

Кол-во попыток дозвона: 1 - +

☐ Карусель (?)

Интервал между попытками: 30 - + сек мин

Порядок дозвона: [Сначала сотруднику](#) ▾

Используемый АОН: [Выбрать](#) ▾

Норматив успешного разговора: 30 - + сек мин

☐ Скрывать номера клиента для сотрудников

2 Выберите очередь и сотрудников ▾

Необходимо указать дату прежде, чем перейти к следующему шагу.

3 Добавьте номера ▾

Необходимо выбрать очередь прежде, чем перейти к следующему шагу.

Выберите дни и время начала обзвона.

Выбрать дни и время начала обзвона

Укажите дни  00:00

Укажите интервал работы обзвона.

Интервал работы обзвона

[Ежедневно. Круглосуточно](#)

Выберите параметр

[Ежедневно](#) ▾

[Круглосуточно](#) [Указать](#)

[+ Добавить условие интервала](#)

[Сохранить](#) [Отмена](#)

Обращаем ваше внимание, планировщик будет работать исключительно в рамках указанного интервала.

Пример 1: Вы указали день – 14 июля и время начала обзвона – 10:00. При этом выбрали «Интервал работы» с 11:00 до 18:00. При таких настройках вызовы будут совершаться только с 11:00 и до 18:00. Если на момент окончания указанного интервала в списке еще останутся необработанные номера, вызовы по ним будут совершены на следующий день согласно настройкам «Интервала работы».

Пример 2: Вы указали дни – 14, 15, 16 июля и время начала обзвона – 15:00. В интервале работы выбрали настройки: ежедневно, круглосуточно. То при таких параметрах вызовы начнутся 14 числа в 15:00 и при наличии номеров в списке для вызова продолжатся 15 числа с 00:01 и 16 числа – соответственно.

Пример 3: Вы указали день – 18 июля (пятница), время начала обзвона 10:00. Интервал работы выбрали с 10:00 до 18:00 только в будние дни. То звонки по номерам начнутся с 10.00, и если на момент окончания указанного интервала в списке еще останутся номера для вызова, они будут совершены в понедельник в интервале с 10:00 до 18.00.

Задайте параметры вызовов:

- Количество одновременных звонков.
- Число попыток дозвона.
- Интервал между попытками.
- Порядок дозвона (куда первым будет направлен вызов):
 - Если вызов направляется сначала на внешний номер (номер клиента), то укажите длительность попытки дозвона - максимальное время дозвона до прерывания звонка системой. Обращаем ваше внимание, что уменьшение длительности дозвона позволяет исключить перевод звонка из-за не ответа абонента по таймеру на автоинформатор.
 - Но для гарантированного дозвона абоненту не рекомендуется устанавливать эту настройку менее 20 секунд, так как длительность установки соединения у разных сотовых операторов может варьироваться от 5 до 16 сек.
 - Если вызов направляется сначала сотруднику, то при необходимости вы можете скрыть номера клиентов от сотрудников (эту опцию можно включить).
- Используемый АОН (один или несколько) в случае использовании опции «Карусель».
- Норматив успешного разговора.

Одновременных звонков 10 — +	Кол-во попыток дозвона 1 — +	☐ Карусель (?)	Интервал между попытками 30 — + сек мин
Порядок дозвона Сначала сотруднику		Используемый АОН Выбрать	Норматив успешного разговора 30 — + сек мин
☐ Скрывать номера клиента для сотрудников			

Выбор очереди и сотрудников

После настройки параметров планировщика необходимо выбрать или создать очередь и добавить в нее сотрудников.

2 Выберите очередь и сотрудников

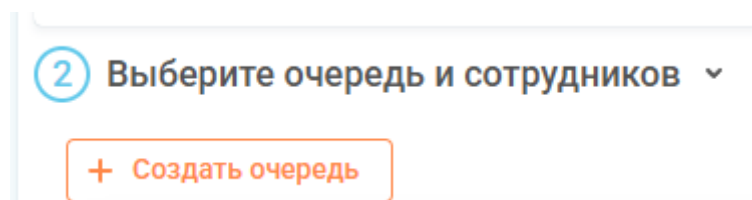
+ Создать очередь

300 · 300
 1 сотрудник
 Одновременное

Выбрать

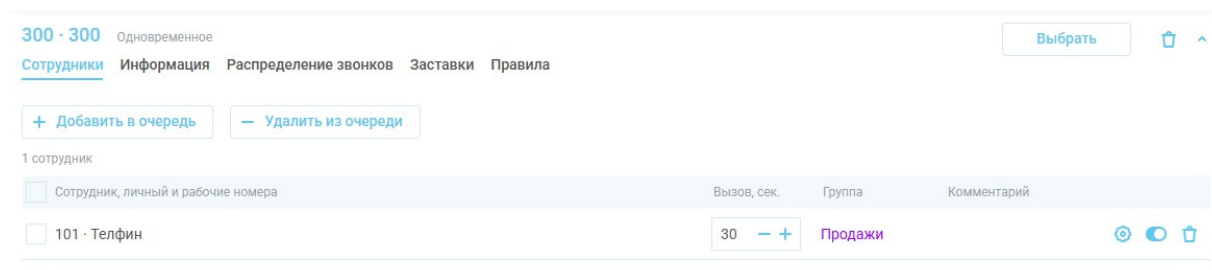
Для выбора доступны очереди, которые созданы непосредственно в рамках использования услуги «Планировщик обзвонov», менять настройки очередей и добавлять/удалять сотрудников из них можно только в данном разделе.

Для создания новой очереди нажмите на кнопку «Создать очередь».

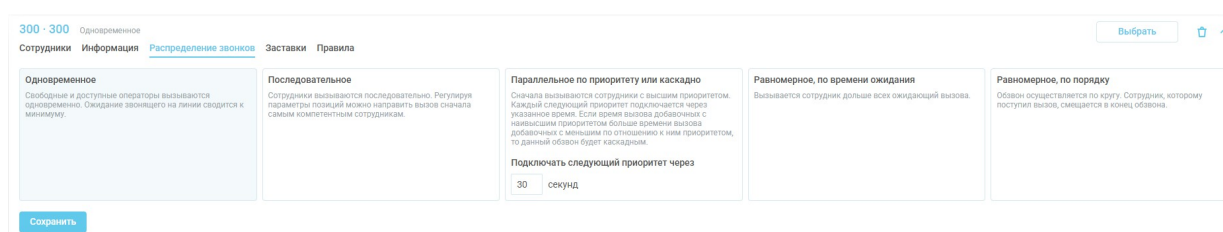


Укажите название очереди и ее номер.

Добавить или удалить сотрудников из очереди можно во вкладке «Сотрудники», используя специальные кнопки «Добавить в очередь»/«Удалить из очереди».



Также вы можете изменить логику обработки звонков, перейдя в раздел «Распределение звонков».



Для настройки приветствия, изменения мелодии или анонса перейдите в раздел «Заставки» и задайте требуемые параметры.

300 · 300 Одновременное
Сотрудники Информация Распределение звонков Заставки Правила

☐
Проигрывать приветствие

Во время проигрывания приветствия очереди вызов агентов очереди не производится. Также нет возможности донабрать добавочные номера(для этого используйте приветствие в меню [Маршрутизация и номера](#))

welcome-standart

☒
Проигрывать мелодию вместо гудков

С началом проигрывания мелодии / гудков начинается обзвон доступных агентов очереди.

telphin_hold_v1

☐
Проигрывать анонс каждые 30 секунд

welcome-standart

☐
Сообщать о позиции в очереди каждые 30 секунд

Сохранить

Кроме этого, в разделе «Правила» вы можете настроить специальное оповещение для сотрудника при ответе на вызов.

300 · 300 Одновременное
Сотрудники Информация Распределение звонков Заставки Правила

☐
При ответе из этой очереди сотрудник услышит

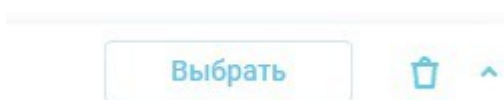
welcome-standart

Максимальное время ожидания

300 секунд

Сохранить

Для выбора очереди нажмите на кнопку «Выбрать», также вы можете удалить очередь.



После выбора очереди вам станет доступен раздел добавления номеров.

Завершающим этапом настройки автоматического обзвона является добавление номеров. После настройки даты обзвона и выбора очереди вам доступно добавление списка номеров с дополнительными полями. Номера можно добавлять вручную или импортировать из подготовленного файла.

Для ручного добавления заполните поля формы, представленной ниже.

Столбец «Номер» является обязательным для заполнения. Остальные поля заполняются опционально.

Столбец «Комментарий» используется для фиксации комментариев по звонкам на номера. Данный столбец не является переменной для озвучивания «Планировщиком обзвон».

③ Добавьте номера ▾

📋 Скопировать номера и создать новый обзвон

📁 Импорт CSV файла + Ручное добавление

Номер	Комментарий
Номер телефона	Комментарий

+ Добавить контакт

Для загрузки готовой базы вам потребуется CSV файл, созданный в определенном формате.

1. Подготовьте файл для импорта. Формат файла CSV с кодировкой UTF-8. Разделитель точка с запятой (;). Необходимый формат данных:
номер;комментарий

Пример вида данных в файле:

+79997779911;Аптека

89117771188;Иван

2. Нажмите кнопку «Импорт CSV файла».
3. Перетащите подготовленный файл или кликните на окно для выбора нужного файла на вашем компьютере.

② Добавьте номера ▴

📁 Импорт CSV файла + Ручное добавление

Формат CSV файла

📁

Перетащите сюда или кликните для выбора
файл в формате CSV

0 записей

Сохранение обзвона

После заполнения параметров обзвона и списка номеров нажмите кнопку «Сохранить» в правом верхнем углу.

Обзвон запускается автоматически в указанное вами время.

The screenshot shows the top right corner of the Telphin web interface. On the left, there is a header with the 'Телфин' logo and a pencil icon. On the right, there is a blue button with a white checkmark and the text 'Сохранить' (Save).

Отчет по обзвону

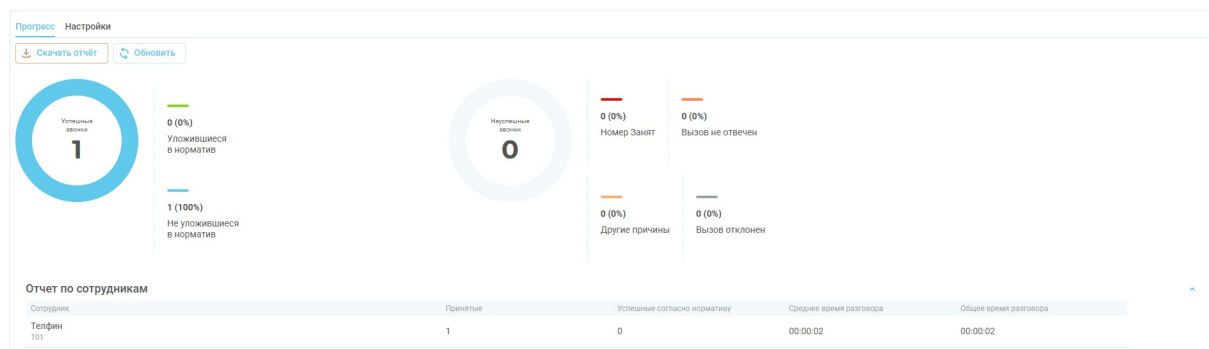
Информация о статусе обзвона, в том числе о количестве номеров, которые уже обработаны, доступна сразу после его начала в списке обзвонov.

The screenshot shows the 'Планировщик обзвонov' (Call Scheduler) interface. It includes a header with 'Планировщик обзвонov' and 'Автоинформатор'. Below the header, there is a message: 'Раздел находится в режиме бета-тестирования'. There are buttons for '+ Новый обзвон', 'Поиск', and 'Все'. Below these, there is a warning message: 'Внимание! Если у вас активны Правила исходящих, то добавочный 002(Scheduler) необходимо добавить в исключения.' At the bottom, there is a summary: 'Всего обзвонov: 1, активных: 1, неактивных: 0'. The main part of the interface shows a card for 'Телфин' with '1 номер' and 'Дата обзвона: 16.07.2025'. A progress bar is shown at the bottom, indicating 100% completion.

Для получения подробной статистики по конкретному обзвону перейдите в раздел «Прогресс».

Кликните на нужный обзвон в списке.

В открывшемся окне появится информация, демонстрирующая общий прогресс обзвона – % исполнения, количество успешных, неуспешных и необработанных номеров.



Под графиками с общей информацией доступен список всех номеров с текущим статусом и фильтры, которые можно применить к списку.

Отчет по звонкам

Выберите статус звонка: Выбрать Выберите сотрудников: Выбрать Применить Сбросить Поиск по номеру

1 запись

Дата	На номер	Сотрудник	Статус	Длит.	АОН	Комментарий
15.23 16.07.25 создать на звонок	892	Телфин 101	Успешно	00:00:02	7851	8921

Выключение, редактирование и удаление обзвона

В списке обзвонів напротив каждого обзвона есть две иконки, которые позволяют отключать или удалять конкретный обзвон. Для редактирования обзвона нажмите на него и перейдите в раздел «Настройки».

Всего обзвонів: 1, активных: 1, неактивных: 0

Телфин
1 номер Дата обзвона: 16.07.2025 Создан 16 июля 2025, 15:21 100%

Консультации и сопровождение

По любым техническим вопросам обращайтесь в службу поддержки «Телфин». Наши специалисты всегда готовы выслушать вас и помочь в разрешении ваших задач. Возникшие вопросы могут быть отправлены через форму вопрос-ответ в интерфейсе виртуальной АТС «Телфин.Офис», по электронной почте или заданы по телефону.

Е-mail:	support@telphin.ru
Телефон:	+7 (812) 336-42-42 доб. 2