

## Планировщик обзвонov

### Руководство пользователя

Роботизированный набор телефонных номеров поможет организовать оперативную связь с неограниченным числом абонентов.

## Оглавление

Автоинформатор.....	3
Создание обзвона.....	3
Настройка обзвона.....	4
События.....	6
Добавление переменных.....	6
Добавление номеров.....	7
Выбор схемы обработки звонка из существующих.....	8
Настройка новой схемы для обзвона.....	8
Сохранение обзвона.....	10
Отчет по обзвону.....	10
Выключение, редактирование и удаление обзвона.....	11
Активный исходящий обзвон.....	12
Создание обзвона.....	12
Настройка обзвона.....	12
Выбор очереди и сотрудников.....	14
Добавление номера.....	16
Сохранение обзвона.....	17
Отчет по обзвону.....	17
Выключение, редактирование и удаление обзвона.....	18

Зайдите в интерфейс вашей Виртуальной АТС Телфин.Офис и в главном меню выберите Модуль «Планировщик обзвонів» (Рис. 1).

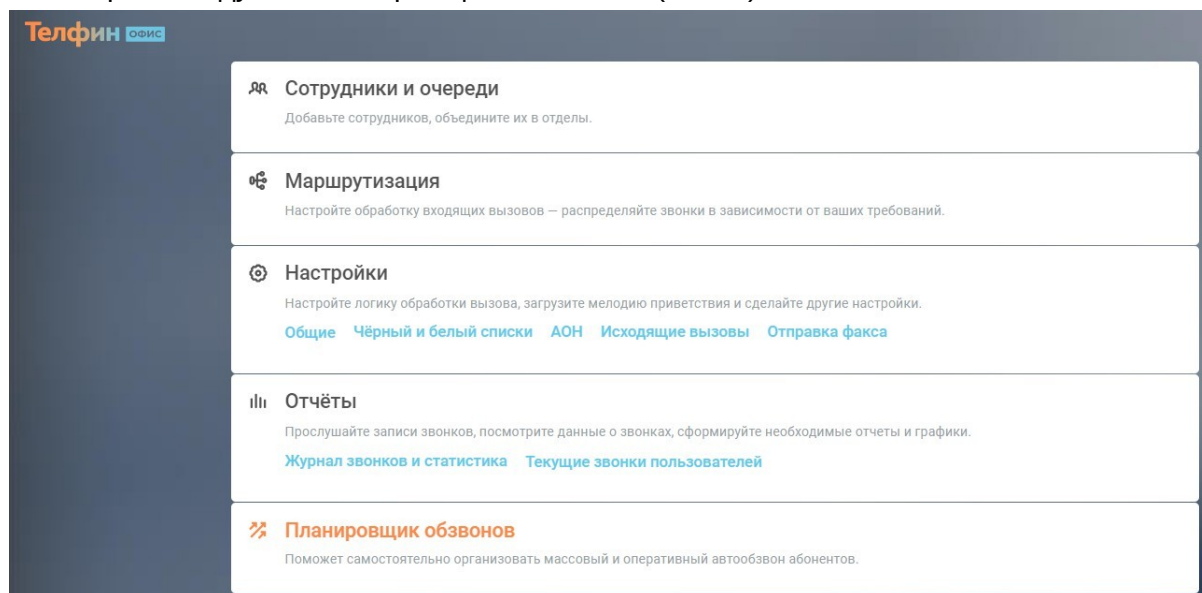
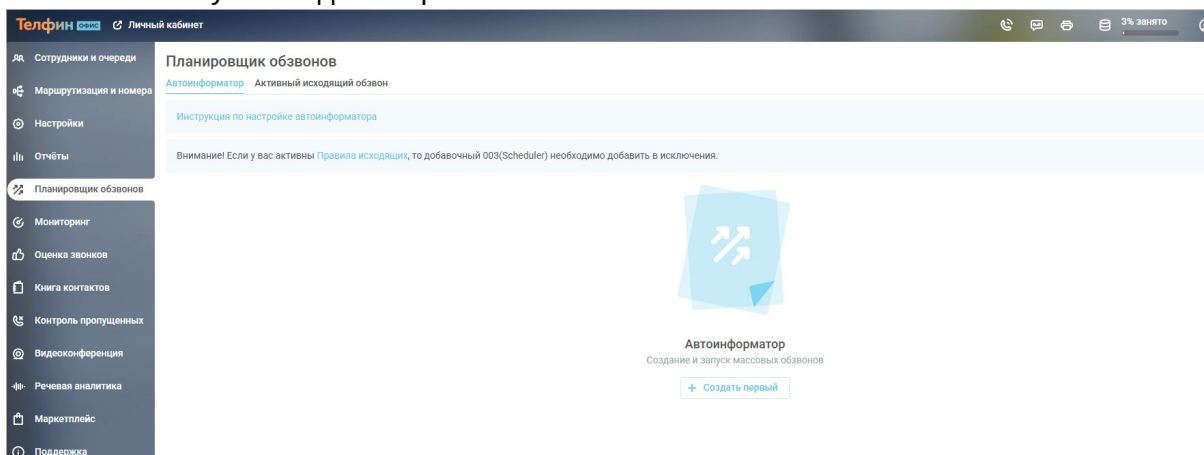


Рис. 1

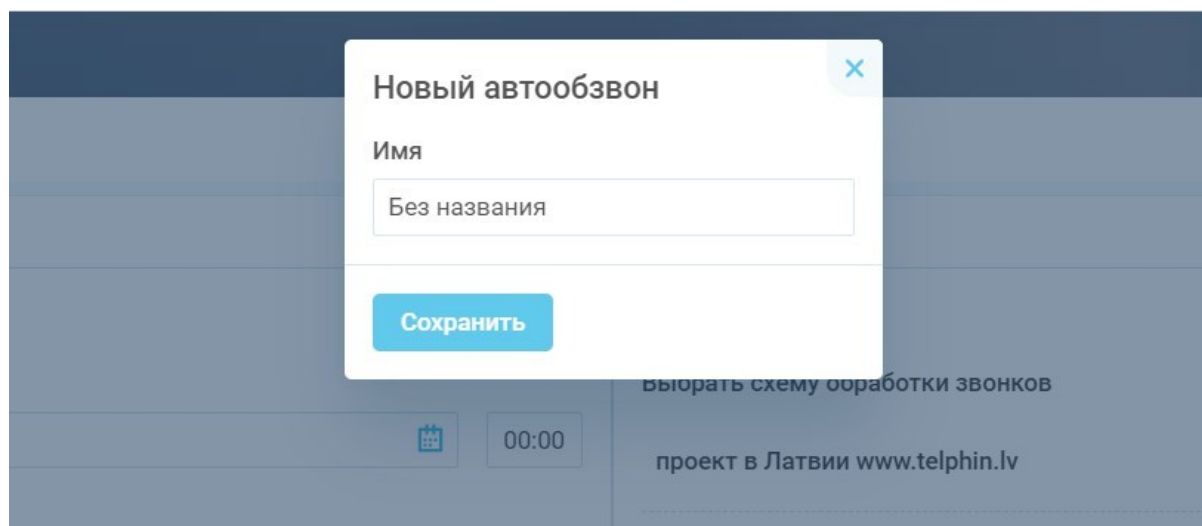
## Автоинформатор

### 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

☐ Ежедневно. Круглосуточно

☐ Карусель (?)

☐ Учитывать часовой пояс номера РФ (?)

Используемый АОН

Выбрать

Длительность попытки дозвона (?)

30

сек

Одновременных звонков

10

Интервал (?)

1

мин

Критерий повторного дозвона

☒ Абонент не ответил

☐ Не состоялся разговор с оператором

Количество попыток

1

Интервал между попытками

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

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 продолжаться 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 по будням дням. 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.

☐ Карусель (?)

Используемый АОН

Выбрать

Длительность попытки дозвона (?)

30 сек

Укажите сколько одновременных звонков должен совершать Планировщик, а также интервал между вызовами.

Одновременных звонков

Интервал (?)

мин

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

Укажите максимальное количество повторов попыток звонка и интервалы между ними.

Количество попыток

Интервал между попытками

сек

Выберите критерии успешности звонка.

Выберите подходящий вам критерий:

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

сек.

## События

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

После завершения звонка

Перед обзвоном

Перед повтором обзвона

Успех в конце разговора

## 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 Добавить 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

Добавление номеров.

Завершающим этапом настройки автообзвона является добавление номеров.

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 обзвона.

3 Добавить 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.

## 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 просто 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 соседней 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»

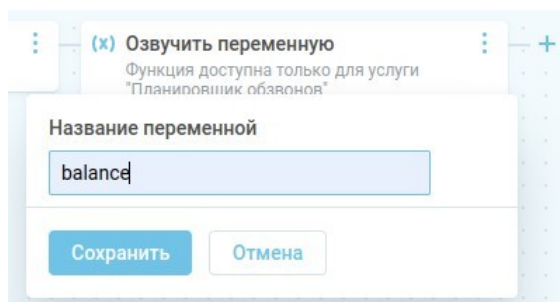
## Настройка новой схемы для обзвона.

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:

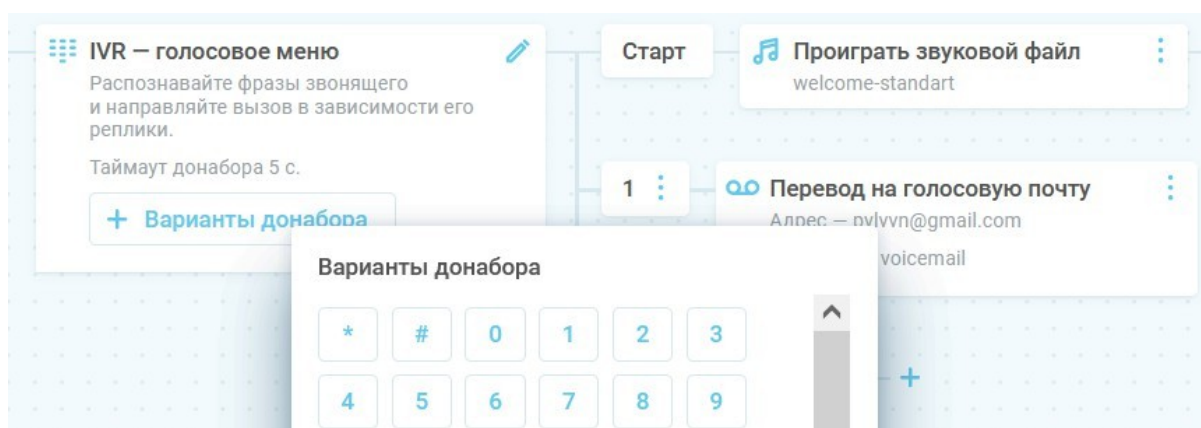




## Добавление цифрового меню

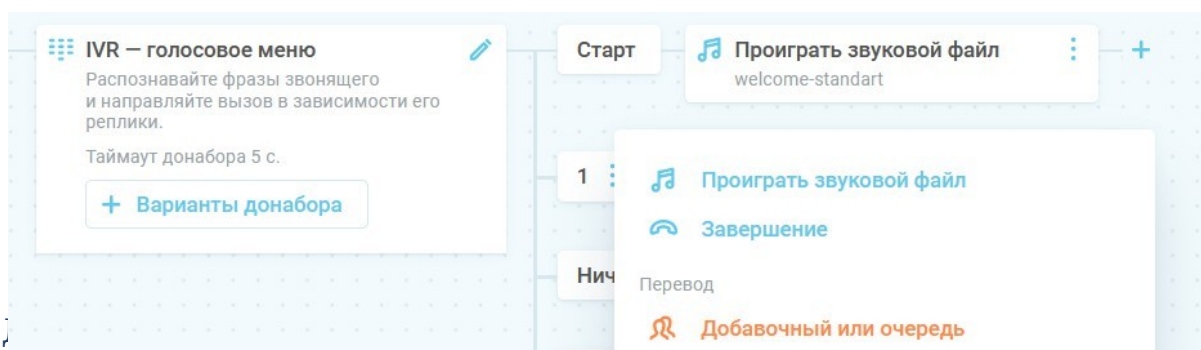
Если необходимо настроить для клиентов цифровое меню с различной обработкой звонков в зависимости от выбранных цифр донабора, то:

- 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 нужно добавить правило «Добавочный или очередь» и произвести настройки.



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

## Импорт списка из файла.

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 Добавить 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 запустится автоматически в указанное вами время.

Обзвон 1 

✓ Сохранить

Выбрать схему обработки звонков

## Отчет по обзвону

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

## Планировщик

### Автоинформатор обзвон

[+ Новый обзвон](#)


[Все](#)
[Включенные](#)
[Выключенные](#)

Всего обзвон: 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 графическая и цифровая 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.

[Прогресс](#)
[Настройки](#)

[Скачать отчет](#)
[Обновить](#)

Общий прогресс

100%

Успешные

100%

В процессе

0%

Номер занят

0%

Вызов не отвечен

0%

Вызов отклонен принимающей стороной

0%

Неуспешные

0%

[Все](#)
[Успешные](#)
[В процессе](#)
[Номер занят](#)
[Вызов не отвечен](#)
[Вызов отклонен принимающей стороной](#)
[Неуспешные](#)

Зачислен: 1

Статус	Номер	Комментарий	АОН	Длительность	Дата
Успешно	8921	8921	7851	00:00:04	15.07.25 16:20

## Выключение, редактирование и удаление обзвона

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

1

1 номер

Дата обзвона: 15.07.2025

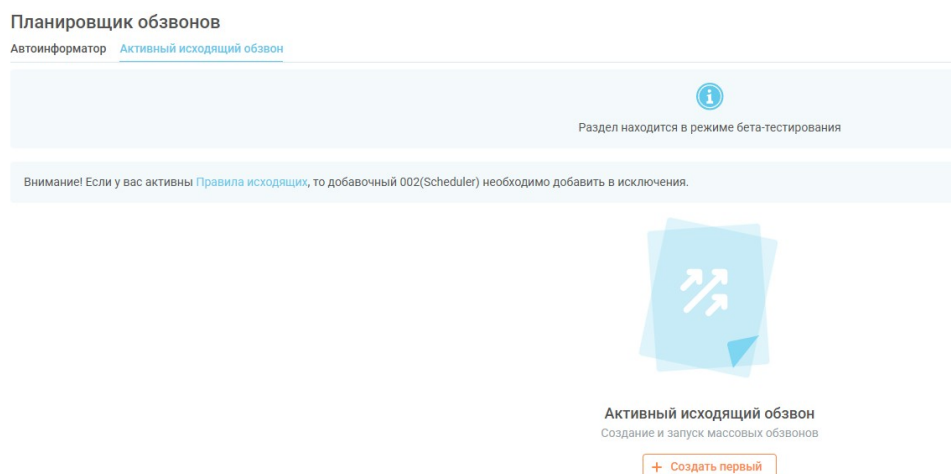
100%

Создан 15 июля 2025, 16:15

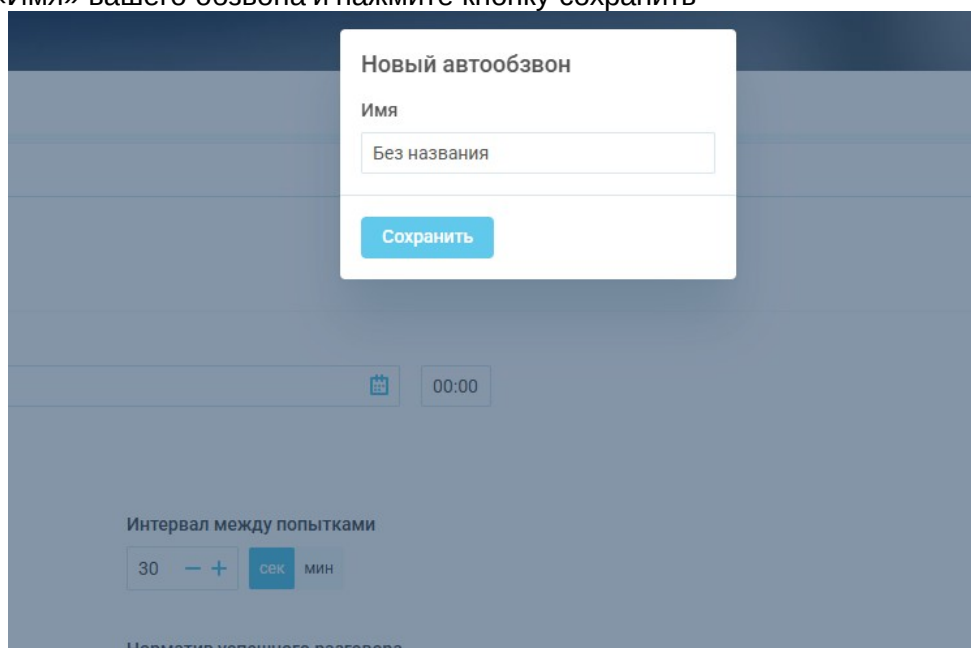
## Активный исходящий обзвон.

### 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 продолжаться 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 по будням дням. 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:

- Кол-во Одновременных звонков
- Кол-во попыток дозвона
- Интервал между попытками
- Порядок дозвона (куда первым будет направлен вызов):
  - о 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.
  - о Если вызов направляется сначала сотруднику, то при необходимости вы можете скрыть номера клиентов от сотрудников (эту опцию можно включить)
- Используемый АОН, или несколько в случае использовании опции «Карусель»
- Норматив успешного разговора

<b>Одновременных звонков</b> 10 — +	<b>Кол-во попыток дозвона</b> 1 — +	<input type="checkbox"/> Карусель (?)	<b>Интервал между попытками</b> 30 — + сек мин
<b>Порядок дозвона</b> Сначала сотруднику ▼		<b>Используемый АОН</b> Выбрать ▼	<b>Норматив успешного разговора</b> 30 — + сек мин
<input type="checkbox"/> 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

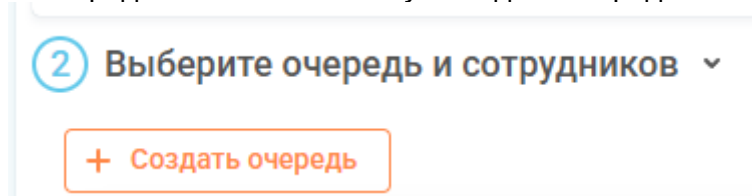
Выбрать

🗑️ ▼

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

Новая очередь

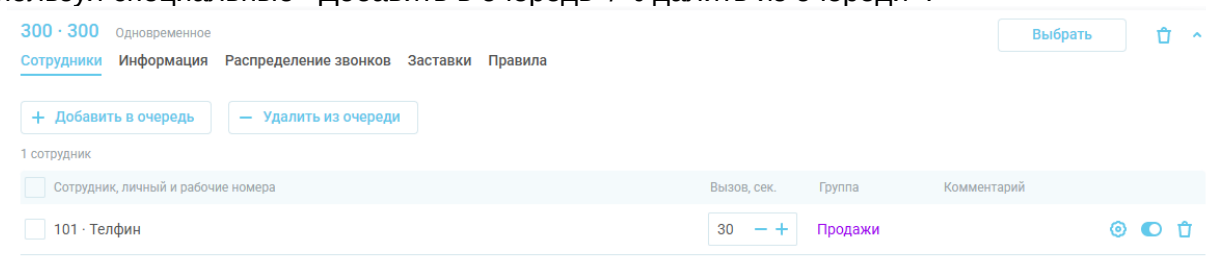
Название очереди

Внутренний трёхзначный номер

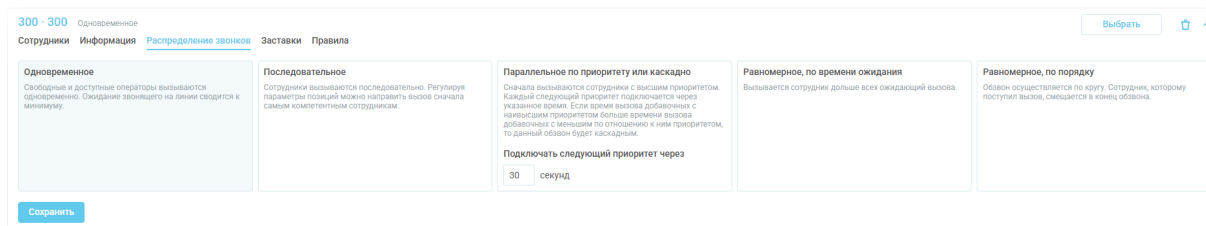
Создать

Отмена

Добавить или удалить сотрудников из очереди можно во вкладке «Сотрудники», используя специальные «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

☐
Проиhrывать 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

☒
Проиhrывать мелодию вместо гудков

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

telphin\_hold\_v1

☐
Проиhrывать 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.

Выбрать

После выбора очереди вам станет доступен раздел добавления номеров.

## Добавление номера.

Вы можете добавить номера несколькими способами:

- Ручное добавление
- Импорт CSV файла

Описание формата CSV файла:



- **Кодировка:** UTF-8
- **Формат:** номер; комментарий
- **Пример:** +7999777911; Аптека 89117771188; Иван

## Сохранение обзвона

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

Обзвон запустится автоматически в указанное вами время.

Телфин

✓ Сохранить

## 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 обзвонov

Автоинформатор Активный исходящий обзвон

Раздел находится в режиме бета-тестирования

Новый обзвон

Поиск

Вкл

Включенные

Выключенные

Внимание! Если у вас активны Правила исходящих, то добавочный 002(Scheduler) необходимо добавить в исключения.

Всего обзвонov: 1, активных: 1, неактивных: 0

Телфин

1 номер

Дата обзвона: 16.07.2025

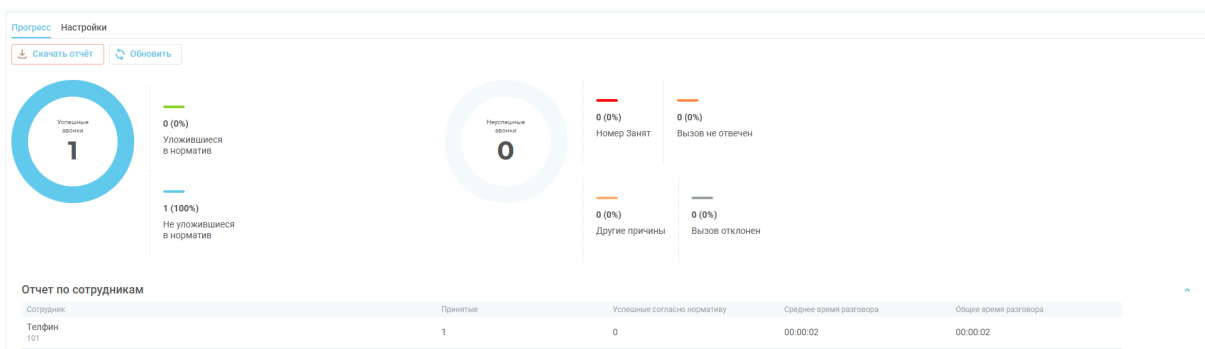
Создан 16 июля 2025, 15:21

100%

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

Кликните на нужный обзвон в списке.

В открывшемся окне появится графическая и цифровая 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.	ASN	Комментарий
15.23 16.07.25	8921	Телфин 101	Успешно	00:00:02	7851	8921

[ссылка на звонок](#)

## Выключение, редактирование и удаление обзвона

В списке обзвонков 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 обзвонков: 1, активных: 1, неактивных: 0

Телфин	1 номер	Дата обзвона: 16.07.2025	Создан 16 июля 2025, 15:21
<div> <span>👁</span> <span>🗑</span> </div>			

100%

По любым техническим вопросам обращайтесь в службу поддержки «Телфин». Наши специалисты всегда готовы помочь в разрешении ваших вопросов. Обращения можно отправить через форму вопрос-ответ в интерфейсе Виртуальной АТС «Телфин.Офис», или по электронной почте [support@telphin.ru](mailto:support@telphin.ru). Также вы можете позвонить по телефону +7 (812) 336-42-42 доб. 2. Мы будем рады помочь вам.