

Планировщик обзвонов

Руководство пользователя

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

Оглавление

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

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

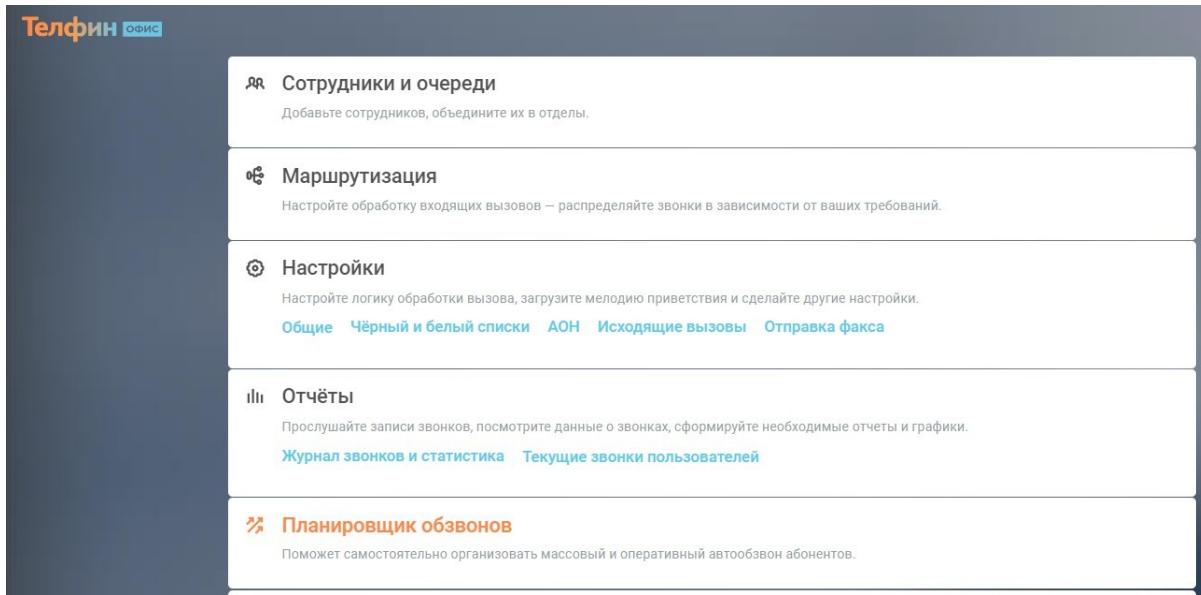


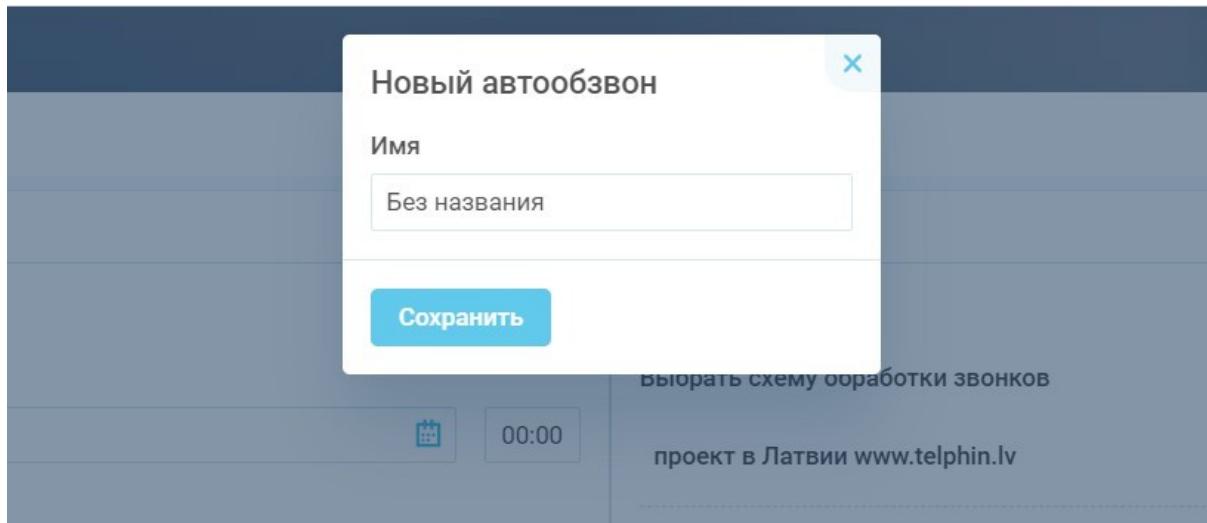
Рис. 1

Автоинформатор

Создание обзыва

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

Введите название «Имя» вашего обзыва и нажмите кнопку сохранить



Вам откроется окно настройки обзыва.

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

Настройка обзыва

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

Прогресс Настройки

① Настройте планировщик ^

Выбрать дни и время начала обзыва

Укажите дни 00:00

Интервал работы обзыва Учитывать часовой пояс номера РФ (?)

Ежедневно. Круглосуточно

Карусель (?)

Используемый АОН Длительность попытки дозвона (?)

10 сек

Одновременных звонков 1 МИН

Критерий повторного дозвона Не состоялся разговор с оператором

Абонент не ответил

Количество попыток 1 Интервал между попытками 30 сек

Критерии целевого(успешного) звонка Прослушано в течении 30 сек.

Абонент ответил

Разговор состоялся

+ Добавить события

② Добавьте переменные ^

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

③ Добавьте номера ^

Выберите дни и время начала обзыва

Выбрать дни и время начала обзыва

Укажите дни 00:00

Укажите Интервал работы обзыва

Интервал работы обзыва

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 обзыва – 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 обзыва – 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 обзыва 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

10

Интервал (?)

1

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

1

Интервал между попытками

30

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 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 обзыва

https://

Успех в конце разговора

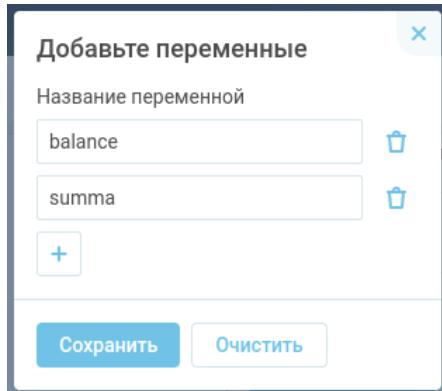
https://

Добавление переменных.

Следующим шагом при настройке обзыва, является добавление переменных, которые будут проигрываться автоинформатором. В качестве переменных можно

указывать уникальные значения для каждого номера.

Нажмите кнопку "Добавить переменные"



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

Добавление номеров.

Завершающим этапом настройки автообзыва является добавление номеров.

Заполните поля формы, представленной ниже.

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

Столбец “Комментарий” – используется для фиксации комментариев по звонкам на номера. Данный столбец не является переменной для озвучивания Планировщиком обзыва.

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.

Выбор схемы обработки звонка из существующих.

После настройки параметров обзыва 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 обзыва и обновление списка.

Если вы хотите создать новую схему для обзыва, то:

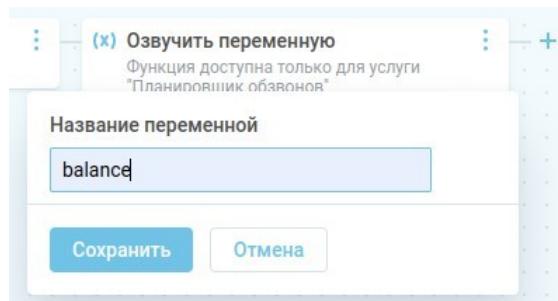
- Нажмите кнопку «Создать новую». Система откроет в соседней вкладке окно создания схемы.
- Создайте и сохраните схему
- Вернитесь во вкладку обзыва и нажмите кнопку «Обновить список схем»
- Выберите появившуюся схему в списке и нажмите «Использовать»

Настройка новой схемы для обзыва.

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

Настройка озвучивания переменной.

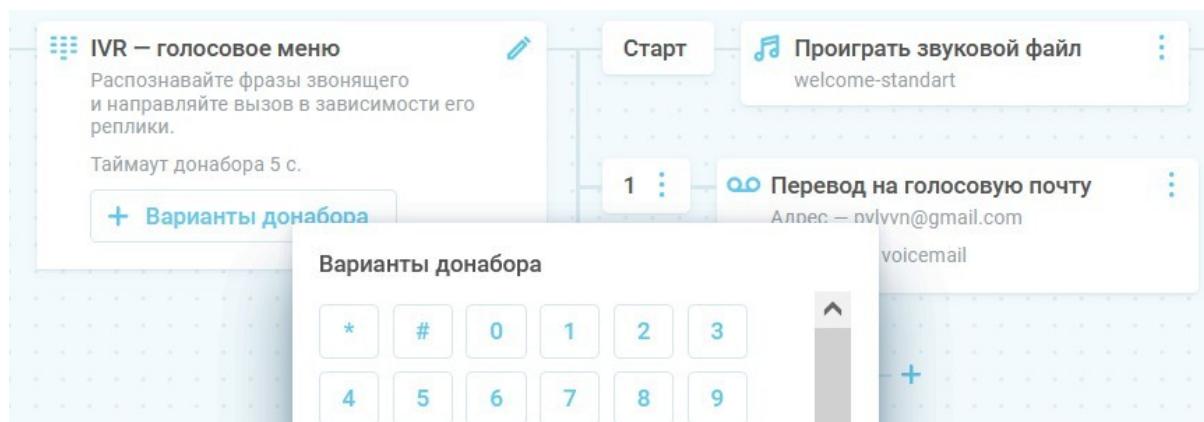
Чтобы значение переменной, загруженной вами для каждого номера, проигралась абоненту, необходимо добавить правило «Озвучить переменную» в схему, в которую будут направлены вызовы:



Добавление цифрового меню

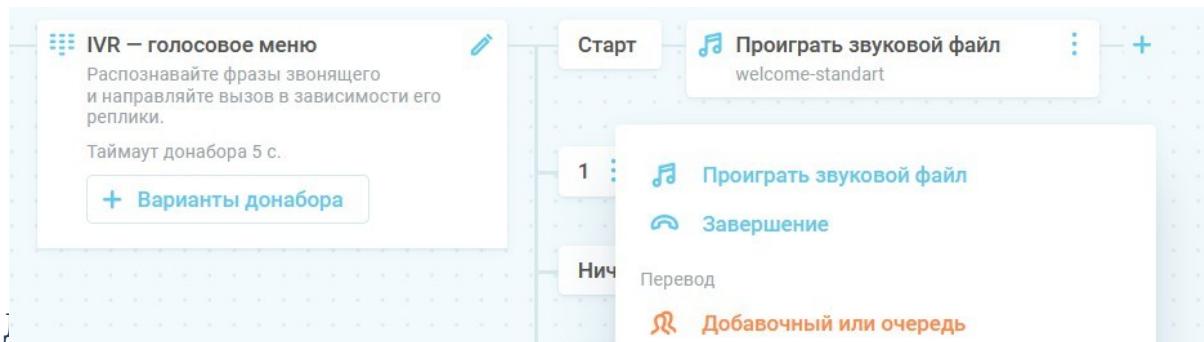
Если необходимо настроить для клиентов цифровое меню с различной обработкой звонков в зависимости от выбранных цифр донабора, то:

- 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 Добавьте номера ^

+ Ручное добавление

Format CSV файла

Перетащите сюда или кликните для выбора
Файл в формате CSV

0 записей

Сохранение обзыва

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

Обзвон запуститься автоматически в указанное вами время.

Обзвон 1

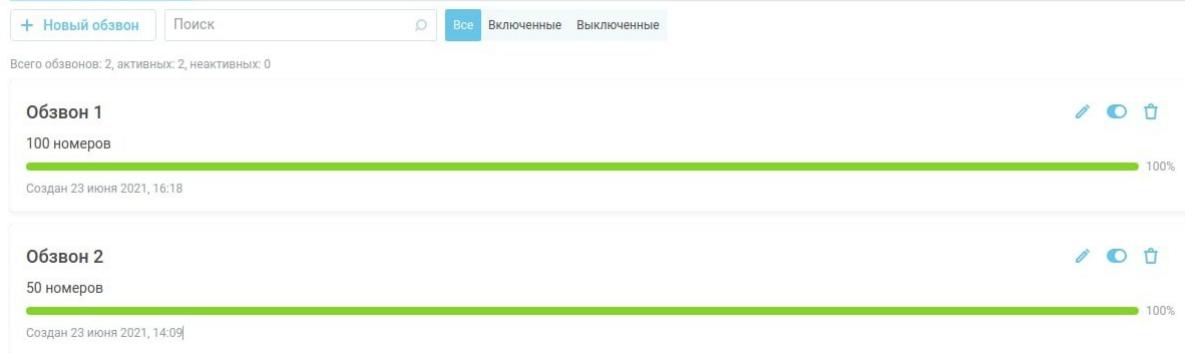
Выбрать схему обработки звонков

Отчет по обзвону

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

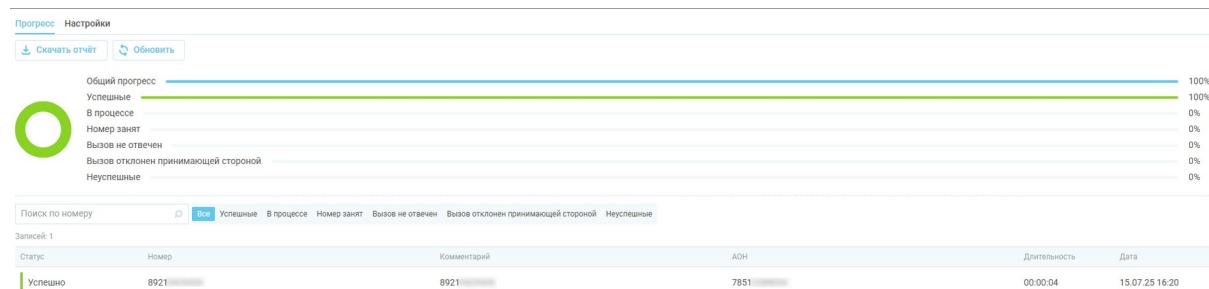
Планировщик

Автоинформатор обзвонов



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 обзона – % 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 обзыва

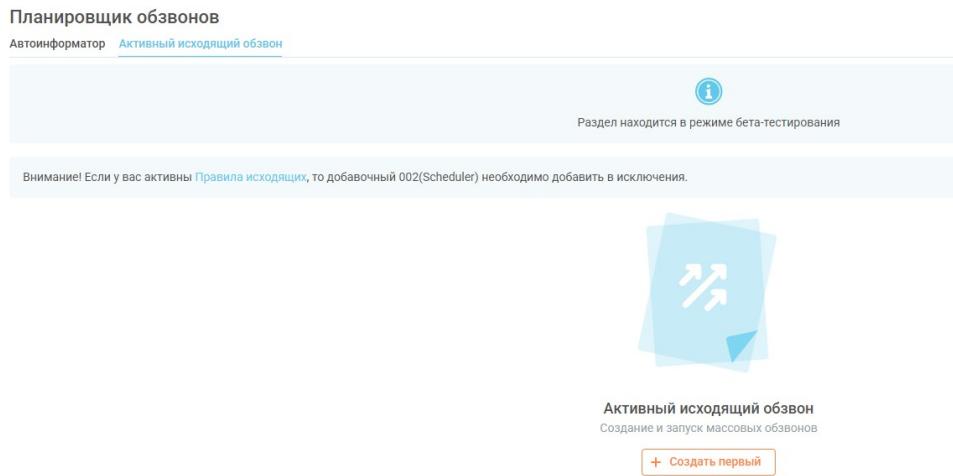
В списке обзвонов напротив каждого обзыва есть две иконки, которые позволяют отключать или удалять конкретный обзвон. Для редактирования обзыва нажмите на него и перейдите в раздел «Настройки»



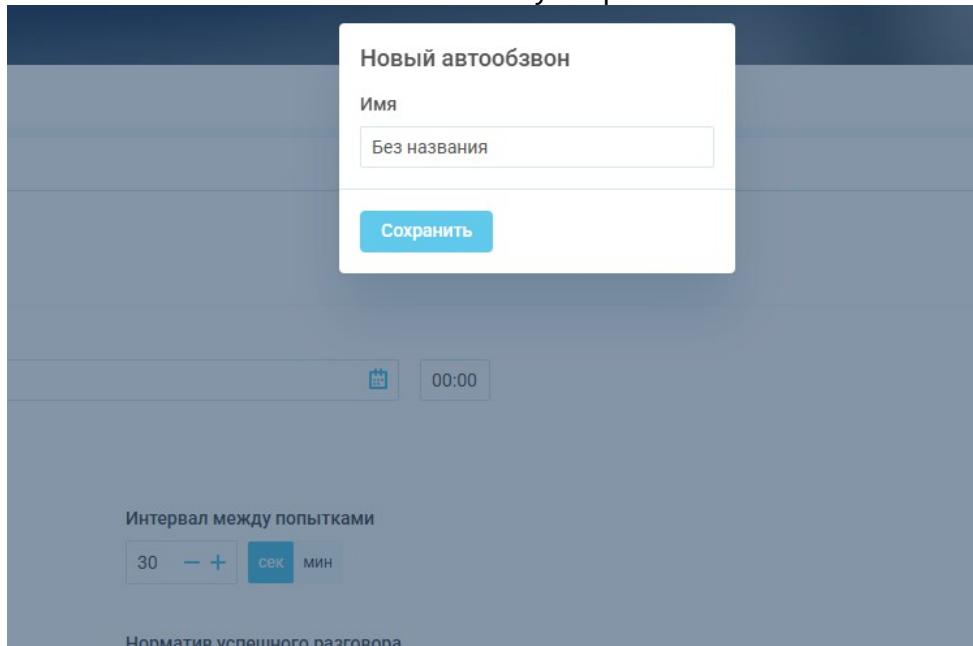
Активный исходящий обзвон.

Создание обзыва

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



Введите «Имя» вашего обзыва и нажмите кнопку сохранить



Вам откроется окно настройки обзыва.

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

Настройка обзыва

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 обзыва

Укажите дни 00:00

Интервал работы обзыва

Ежедневно. Круглосуточно

Одновременных звонков 10 Кол-во попыток звонка 1 Карусель (?)

Интервал между попытками 30 сек мин

Порядок дозвона Сначала сотрудник 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 обзыва

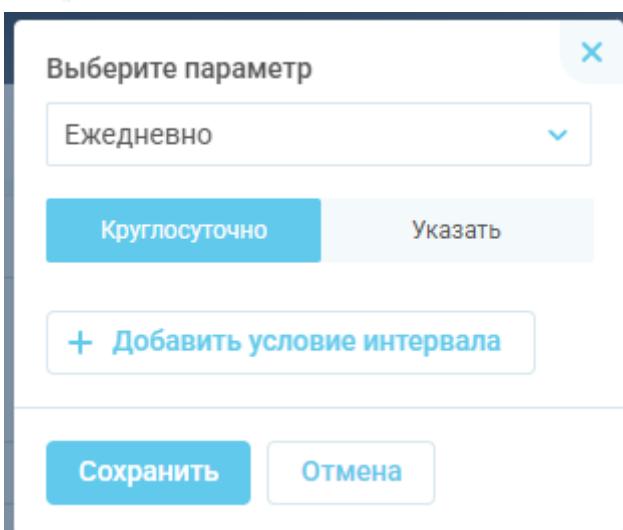
Выбрать дни и время начала обзыва

Укажите дни 00:00

Укажите Интервал работы обзыва

Интервал работы обзыва

Ежедневно. Круглосуточно



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

Пример 1: Вы указали день – 14 июля и время начала обзыва – 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 обзыва – 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 обзыва 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 (этую опцию можно включить)
- Используемый АОН, или несколько в случае использования опции «Карусель»
- Норматив успешного разговора

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

Для выбора доступны очереди, которые созданы непосредственно в рамках

использования услуги «Планировщик обзвонов», менять настройки очередей и добавлять/удалять сотрудников из них можно только в данном разделе.

Для создания новой очереди нажмите на кнопку «Создать очередь»

2 Выберите очередь и сотрудников ▾

+ 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».

300 · 300 Одновременное

Сотрудники Информация Распределение звонков Заставки Правила

+ Добавить в очередь - Удалить из очереди

1 сотрудник

	Вызов, сек.	Группа	Комментарий	
<input type="checkbox"/> Сотрудник, личный и рабочие номера				<input type="button" value="Выбрать"/>
<input type="checkbox"/> 101 - Телфин	30	- + Продажи		<input type="button" value="Удалить"/>

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

300 · 300 Одновременное

Сотрудники Информация Распределение звонков Заставки Правила

Одновременное
Сотрудники и доступные операторы вызываются одновременно. Ожидание каждого на линии сокращается минимум.

Последовательное
Сотрудники вызываются последовательно. Регулируя параметры приоритета можно направить вызов сначала самым компетентным сотрудникам.

Параллельное по приоритету или каскадно
Сотрудники вызываются параллельно с высшим приоритетом. Каждый следующий приоритет подключается через указанное время. Если время вызова добавочных с позиций меньше времени ожидания, то вызов добавочных с меньшим по отношению к ним приоритетом, то данный образец будет каскадным.

Подключать следующий приоритет через
30 секунд

Равномерное, по времени ожидания
Вызывается сотрудник дальше всех ожидающий вызова.

Равномерное, по порядку
Обзвон осуществляется по кругу. Сотрудник, которому поступил вызов, смещается в конец обзона.

Сохранить

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 вызовов 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.

Выбрать



После выбора очереди вам станет доступен раздел добавления номеров.

Добавление номера.

Вы можете добавить номера несколькими способами:

- Ручное добавление
- Импорт CSV файла

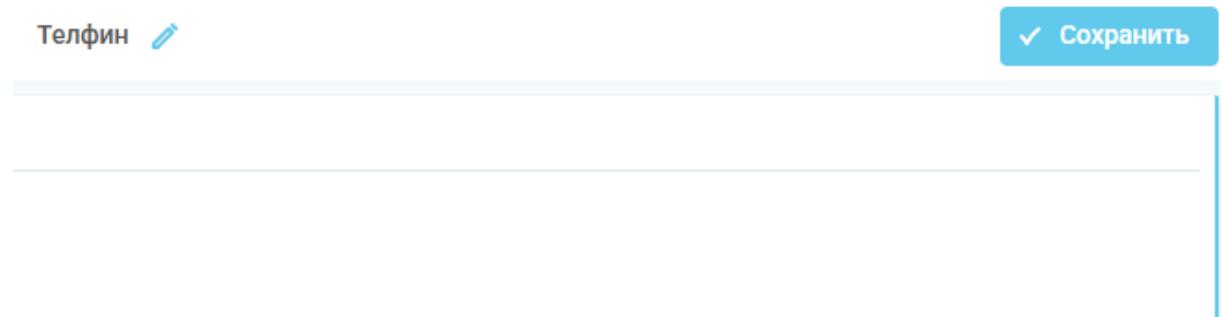
Описание формата CSV файла:

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

Сохранение обзыва

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

Обзвон запуститься автоматически в указанное вами время.



Отчет по обзвону

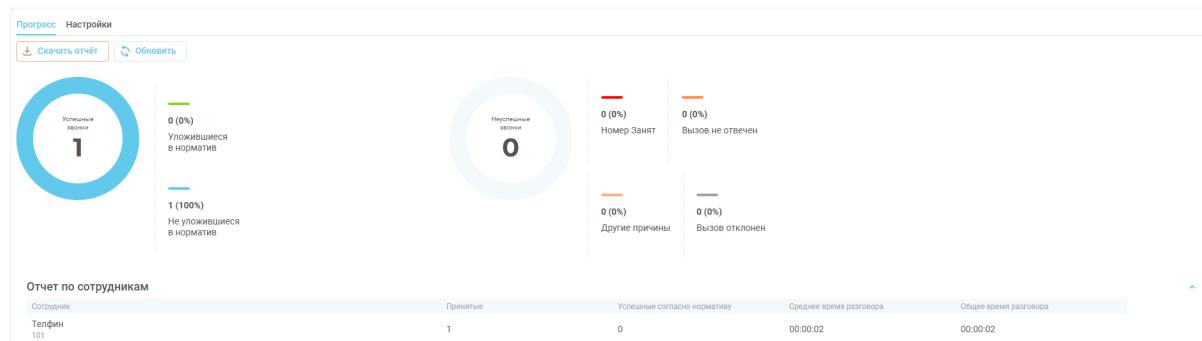
Информация о статусе обзыва в том числе о количестве номеров, которые уже обработаны, доступна сразу после его начала в списке обзвонов.

A screenshot of the 'Planirovshchik obzvonov' (Call Planner) section. It shows a summary for a call to 'Телфин' (1 number) on '16.07.2025'. A progress bar at the bottom is at 100%. Below the summary, there's a note about active rules and a scheduler. The main area displays a table of numbers categorized by status: Успешные звонки (1), Неудачные звонки (0), and Другие причины (0).

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 обзыва – % 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		Выберите сотрудников				
Дата	На номер	Сотрудник	Статус	Длт.	АОН	Комментарий
15:28 16.07.25	8921	Телфин 101	Успешно	00:00:02	7851	8921
Создать на звонок						

Выключение, редактирование и удаление обзыва

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

Всего обзвонов: 1, активных: 1, неактивных: 0

Телфин	
1 номер	
Дата обзыва: 16.07.2025	
Создан 16 июля 2025, 15:21	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. Также вы можете позвонить по телефону +7 (812) 336-42-42 доб. 2. Мы будем рады помочь вам.