

Скрипты

Руководство пользователя

Подготовленные сценарии диалогов, которые помогают операторам вести переговоры, повышая эффективность общения с клиентами и увеличивая продажи.

Оглавление

Подключение модуля.....	2
Создание скрипта.....	4
Статистика.....	10
Скрипты – Личный кабинет Сотрудника.....	12

Подключение модуля

В кабинете АТС «Телфин Офис» зайдите в раздел «Маркетплейс»:

The screenshot shows the 'Telphin office' interface with a sidebar on the left and a main content area on the right. The main content area is titled 'Маркетплейс' (Marketplace) and contains several service cards:

- Оценка звонков**: Rating calls. Description: 'Оценка качества телефонного обслуживания после разговора.' (Rating of telephone service quality after a call). Buttons: 'Начать оценку' (Start rating).
- Книга контактов**: Contact book. Description: 'Возможность хранить данные о контактах в АТС, видеть информацию о звонящем и назначать время звонка.' (Ability to store contact data in the PBX, see information about the caller and set a call time).
- Контроль пропущенных**: Control of missed calls. Description: 'Отслеживайте и контролируйте пропущенные вызовы.' (Monitor and control missed calls). Buttons: 'Дашборд' (Dashboard), 'Настройка автоперезвона', 'Голосовые сообщения', 'Журнал пропущенных'.
- Видеоконференция**: Video conference. Description: 'Полнофункциональная и совершенно бесплатная система видеоконференций' (A fully functional and completely free video conferencing system). Button: 'Начать видеоконференцию' (Start video conference).
- Речевая аналитика**: Speech analysis. Description: 'Сервис для анализа звонков. С его помощью речь распознается, преобразуется в текст и оценивается по важным для компании показателям.' (Service for analyzing calls. It helps to recognize speech, convert it to text and evaluate it based on important company indicators). Buttons: 'Подключить' (Connect), 'Подробнее' (More details).
- Маркетплейс**: Marketplace. Description: 'Готовые интеграции с бизнес-приложениями.' (Ready integrations with business applications). Buttons: 'Подключить' (Connect), 'Подробнее' (More details).
- Поддержка**: Support. Description: 'Подсказки по работе интерфейса, информация о сервисе.' (Instructions for working with the interface, service information). Buttons: 'Инструкции', 'Настройка оборудования', 'Задать вопрос'.

A red arrow points from the bottom-left towards the 'Маркетплейс' card.

Выберите вкладку «Скрипты» и нажмите «Подключить».

The screenshot shows the Telphin online personal cabinet interface. On the left, there's a sidebar with various menu items: Сотрудники и очереди, Маршрутизация и номера, Настройки, Отчёты, Планировщик звонков, Мониторинг, Оценка звонков, Книга контактов, Контроль пропущенных, Видеоконференция, Речевая аналитика, Маркетплейс, and Поддержка. A red arrow points from the text below to the 'Скрипты' (Scripts) section in the main content area. The main content area has several sections: Интеграции Телфин (Integration), Наши расширения и приложения (Our extensions and applications), and a grid of integration modules:

- Телфин Софтфон**: Софтфон. Звоните и отправляйте СМС, прослушивайте записи разговоров прямо в браузере Chrome.
- Телфин ТРЕКИНГ**: Коллтрекинг. Подмена номеров на сайте в зависимости от источника перехода.
- Телфин БОТ**: Телеграм Бот. Уведомления о звонках, проверка статусов. Быстро и мобильно.
- Телфин РЕЙТИНГ**: Рейтинг сотрудников. Наглядная демонстрация достижений и повышение мотивации.
- Телфин FLASH CALLS**: Flash Calls. Авторизация по звонку.
- Телфин ЗВОНОК С САЙТА**: Звонок с сайта. Услуга для связи и общения с клиентом, который зашел на сайт компании.
- Телфин ЯНДЕКС. МЕТРИКА**: Яндекс Метрика. Передача данных о звонках в Яндекс.Метрику клиентов Телфин.Офис.
- Телфин АУДИОКОНФЕРЕНЦИИ**: Виртуальная переговорная комната. Аудиоконференции.
- Телфин ТЕГИ**: Теги. Тегирование звонков.
- Телфин СООБЩЕНИЕ-ВИЗИТКА**: Сообщение-визитка. Автоматическая отправка сообщений после звонка.
- Телфин СКРИПТЫ**: Скрипты. Подготовленные сценарии диалогов, помогающие операторам легко вести переговоры и увеличивать продажи.

Ожидайте уведомление о подключении на ваш электронный адрес, после чего можно перейти к настройке модуля.

Создание скрипта

После получения письма об активации услуги, перейдите в настройку модуля.

Нажмите на кнопку «Создать скрипт».



Вы еще не создали ни одного скрипта

[Создать скрипт +](#)

Заполните следующие поля:

- Название скрипта.
- Укажите кому из сотрудников он будет доступен: вы можете выбрать как целую группу, так и конкретного сотрудника.
- Комментарий – не обязательное поле.

Создание скрипта

Название скрипта
Телфин

Назначить на
Геннадий (103), 105 (...)

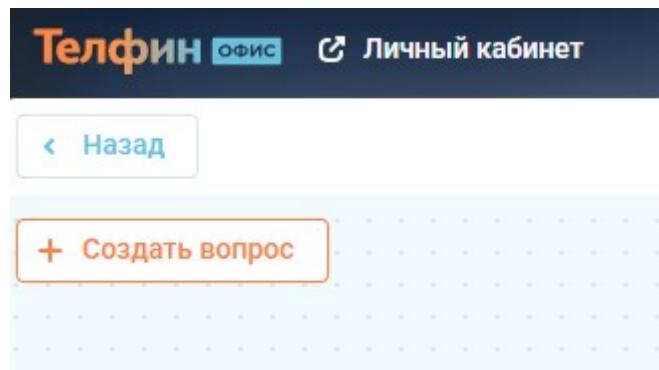
Комментарий
Пример



Создать **Отмена**

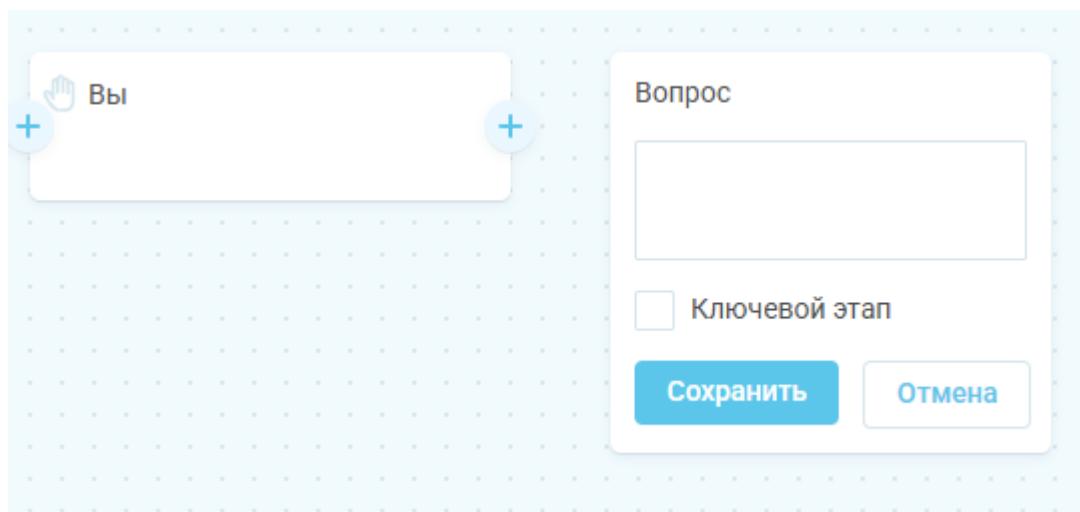
После создания будет открыто новое окно для настройки структуры скрипта.

Нажмите на «Создать вопрос»



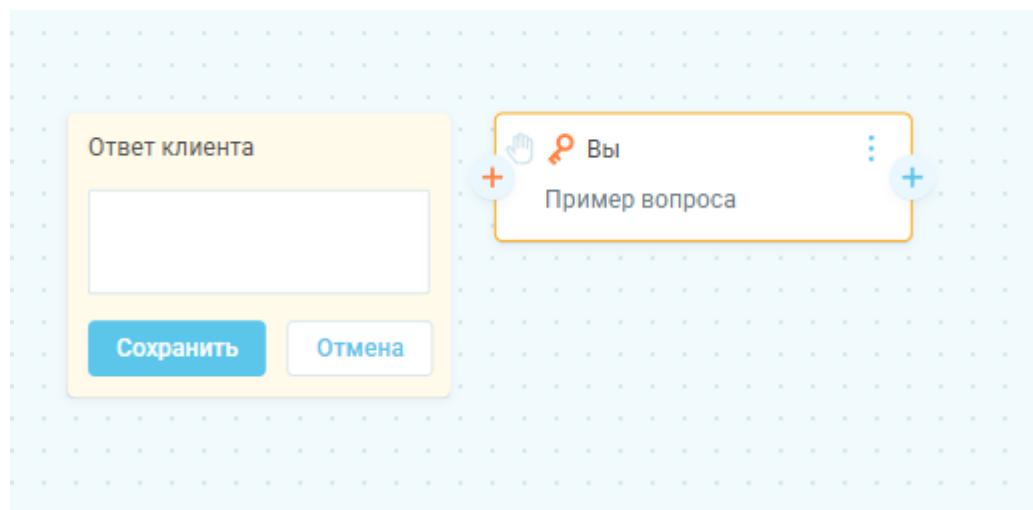
В появившемся окне напишите свой вопрос/приветствие, также вы можете сделать его «Ключевым этапом».

Ключевой этап – особая метка, которая будет фиксироваться в статистике прохождения скрипта сотрудником.

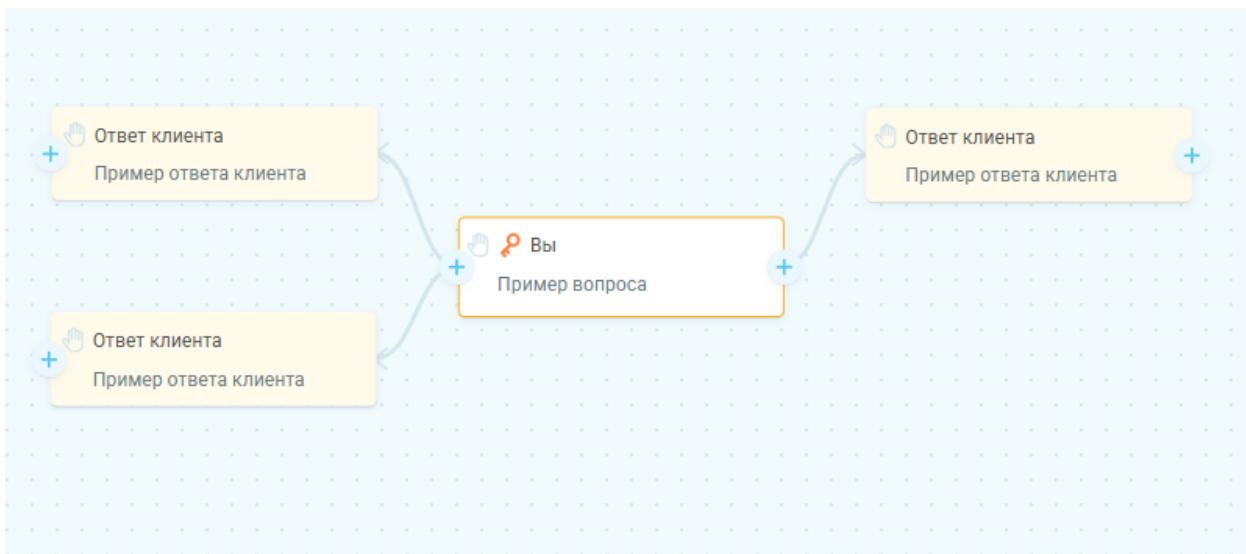


Сделать вопрос ключевым этапом вы также можете нажатием правой кнопки мышки по вопросу.

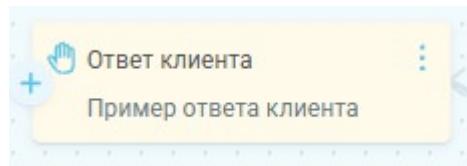
После создания первого вопроса вы можете добавлять нужное количество вам ответов(ветвей дерева скрипта) нажатием на знак «плюс».



После ввода ответа, будет создан и добавлен блок.



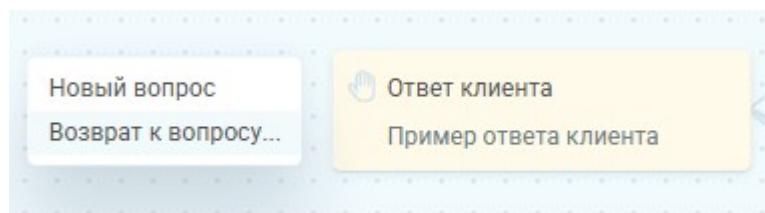
Вы можете перемещать блоки так как вам удобно, для этого наведите курсор на нужный блок – символ «руки» в левом углу блока станет активным



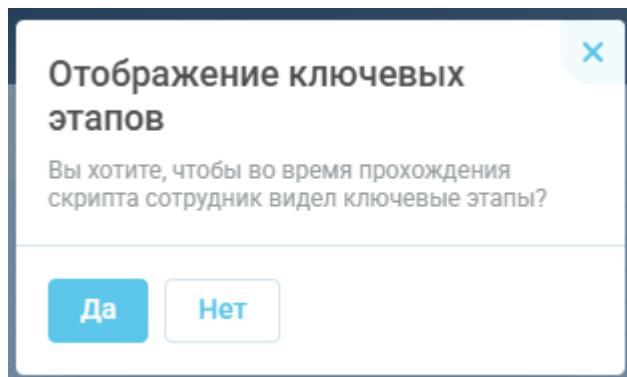
Для редактирования или удаления блока наведите курсор на соответствующие иконки



При наличии нескольких вопросов, после ответа клиента можно добавить как новый вопрос, так и сделать «Возврат к вопросу» - перенаправление к одному из существующих вопросов структуры скрипта.



После построения структуры нажмите «Готово» в правом верхнем углу для сохранения, при наличии «Ключевых этапов» вам будет задан вопрос касательно их отображения сотрудникам.



В общем меню раздела вы можете видеть все созданные скрипты, а также управлять ими.

Скрипты звонков

Скрипты Статистика

Создать скрипт +

Название скрипта	Создан	Создан	Назначен	Использовался	Комментарий
Телфин	QBL35732_000169554	21.05.2025	Павлов Геннадий (10...)	0	Пример

Вы можете быстро клонировать(скопировать), удалить или редактировать созданный скрипт.



В уже созданном скрипте вы можете включить/отключить отображение ключевых этапов.

Редактирование скрипта

Название скрипта

Телфин Демо

Назначить на

567 (567), Геннадий (...)

Скрывать ключевые этапы

Комментарий

Необязательно

Сохранить **Отмена**

Статистика

Для просмотра статистики перейдите в раздел «Статистика»

Скрипты звонков

Скрипты Статистика

Выберите ^

Телфин

Копия Телфин

Телфин Демо

Выберите ^

Выберите нужный вам скрипт, а также «Группа» или «Без группы», в зависимости от того каким добавочным назначен скрипт.

Скрипты звонков

Скрипты Статистика

Выберите ^

Выберите ^

Группа

Без группы

После выбора нужной вам опции, будет отображена статистика по использованию скрипта.

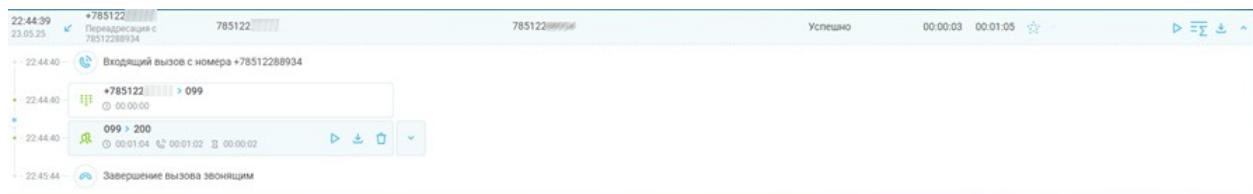
	Пройдено	1 ключевой этап	2 ключевой этап	3 ключевой этап
Сотрудник	4			
Виктор	4	100%	50%	25%
Ссылка на звонок 23.05.2025 22:44:42 - 22:45:44		✓	✓	✗
Ссылка на звонок 23.05.2025 22:44:42 - 22:45:44		✓	✗	✓
Ссылка на звонок 23.05.2025 22:44:42 - 22:45:44		✓	✗	✗
Ссылка на звонок 23.05.2025 22:44:42 - 22:45:44		✓	✓	✗

В статистике представлено общее количество звонков с использованием каждого скрипта: пройденного до конца или использованного частично.

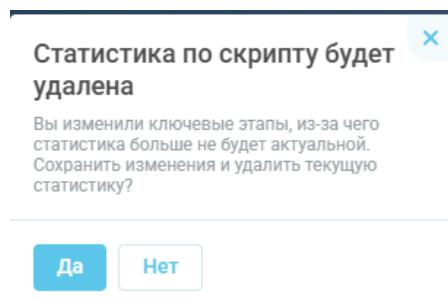
А также здесь представлена информация по всем сотрудникам - какое количество ключевых этапов/вопросов, он прошел по скриптам.

При выборе нужного сотрудника открываются подробности с указанием даты и времени вызова, а также данные о прохождении ключевых этапов.

Нажав «Ссылку на звонок», вы можете открыть нужный вам вызов и прослушать его или скачать.



Важный момент: если в процессе редактирования скрипта, вы изменили кол-во ключевых вопросов, при сохранении такого скрипта, вся статистика по нему будет удалена.



Скрипты – Личный кабинет Сотрудника.

После авторизации в Личном кабинете Сотрудника, перейдите в раздел «Скрипты»

Статистика за сегодня

	12	всего вызовов
	11	всего входящих
	1	всего исходящих
	0	всего неотвеченных

Переадресация

Управление настройками переадресации вашего добавочного номера.

Доп. устройства для звонков сотрудника

Настройте обработку входящих вызовов – распределяйте звонки в зависимости от ваших требований.

Настройки

Настройте логику обработки вызова, загрузите мелодию приветствия и сделайте другие настройки.

Скрипты

Посмотрите свои скрипты.

Статистика

Прослушайте записи звонков, посмотрите данные о звонках, сформируйте необходимые отчеты и графики.

Софтфон

Отображение звонков в реальном времени, подробная статистика по работе сотрудников и очередей.

Книга контактов

Возможность хранить данные о контактах в АТС, видеть информацию о звонящем и назначать время звонка.

В данном разделе сотрудник увидит доступные ему скрипты.

Мои скрипты

Название скрипта	Создан	
Телфин	21.05.2025	 Запустить скрипт
Копия Телфин	23.05.2025	 Запустить скрипт
Телфин Демо	26.05.2025	 Запустить скрипт

Для ознакомления со скриптом сотрудник может запустить скрипт и пройти его в тестовом режиме, данное использование скрипта не будет отображено в статистике.

Скрипт



- 1 Здравствуйте, с кем я могу связаться, чтобы сделать коммерческое предложение для вашей компании?

НичегоЧто-тоНет подходящего ответа
- 2 А что будет если...?

ничегочто-тонет подходящего ответа
- 3 Вы готовы принять наше предложение?

данет

[К предыдущему вопросу](#)

[Завершить](#)

При использовании рабочего скрипта сотрудник должен отмечать наиболее близкие варианты ответов клиента.

В случае если был выбран не верный вариант, можно вернуться и исправить ответ, нажав кнопку «К предыдущему вопросу».

Если разговор закончился досрочно, можно завершить скрипт, нажав кнопку «Завершить».

В статистику будет добавлен скрипт, который завершен через кнопку «Завершить» или завершен «Системой» по его окончанию.

По завершению скрипта «Системой» сотрудник увидит кол-во пройденных Ключевых этапов(если это включено в настройках скрипта).

Скрипт

Скрипт успешно пройден!

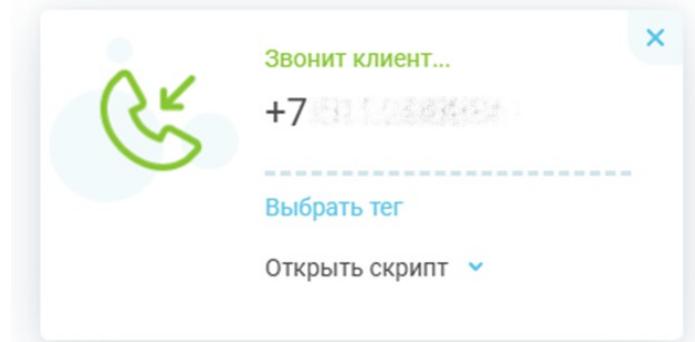


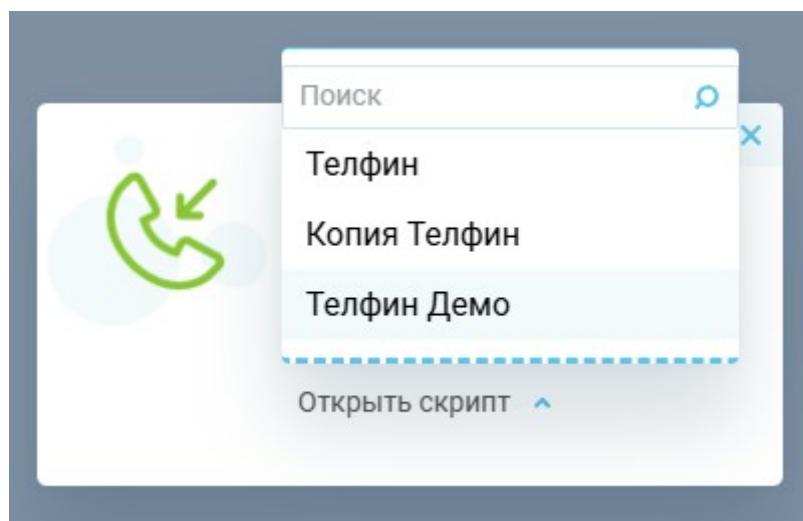
2 из 4

Ключевых этапов пройдено

Завершить

При входящем звонке в Личном кабинете добавочного отображается карточка вызова, где сотрудник может выбрать нужный ему скрипт и запустить его.





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

E-mail: support@telphin.ru

Телефон: +7 (812) 336-42-42 доб. 2