

Голосовое распознавание Телфин

Руководство пользователя

Голосовое распознавание — это услуга, расширяющая возможности голосового меню при поступлении входящего звонка в вашу АТС Телфин.Офис.

Инструмент позволит наряду с классическим тональным донбором сообщать системе голосом интересующий звонящего вопрос, что позволит перевести звонок на нужный этап голосового меню или на конкретного сотрудника.

1. Как попасть в интерфейс услуги.

1.1 Услуга доступна в кабинете вашего Телфин.Офиса в разделе «Маршрутизация»

1.2. Выберите схему с номером.

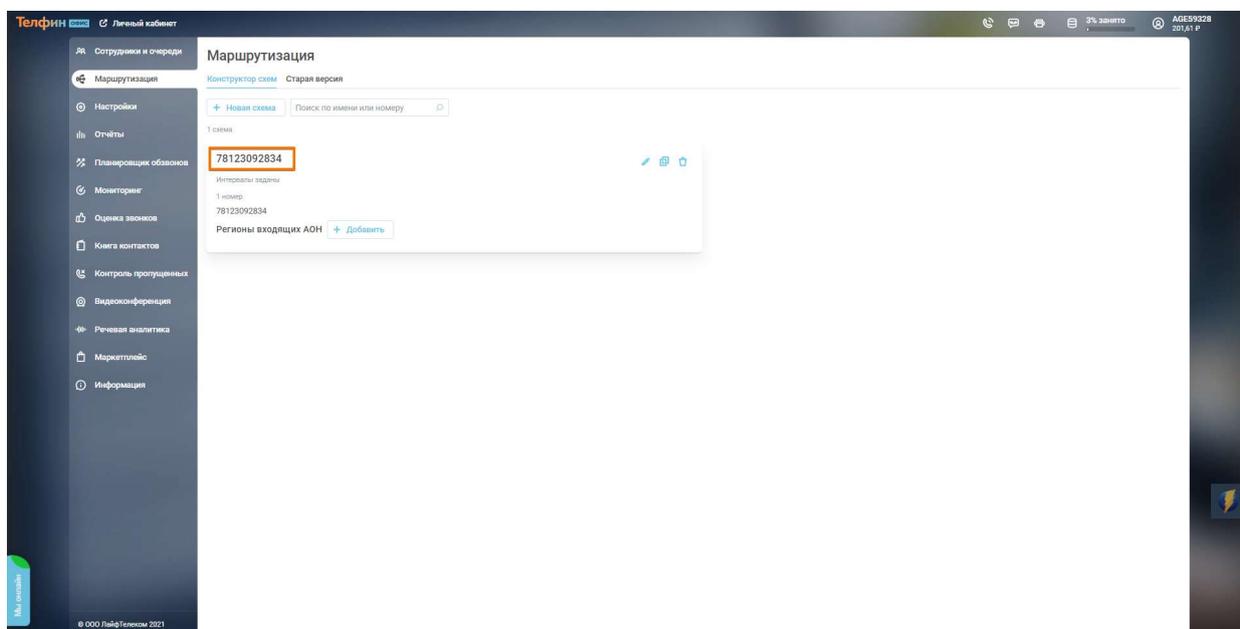


Рис.1

2. Как настроить Голосовое распознавание

2.1. В Голосовом распознавании нажимаем «Настроить», а затем выбираем опцию для распознавания

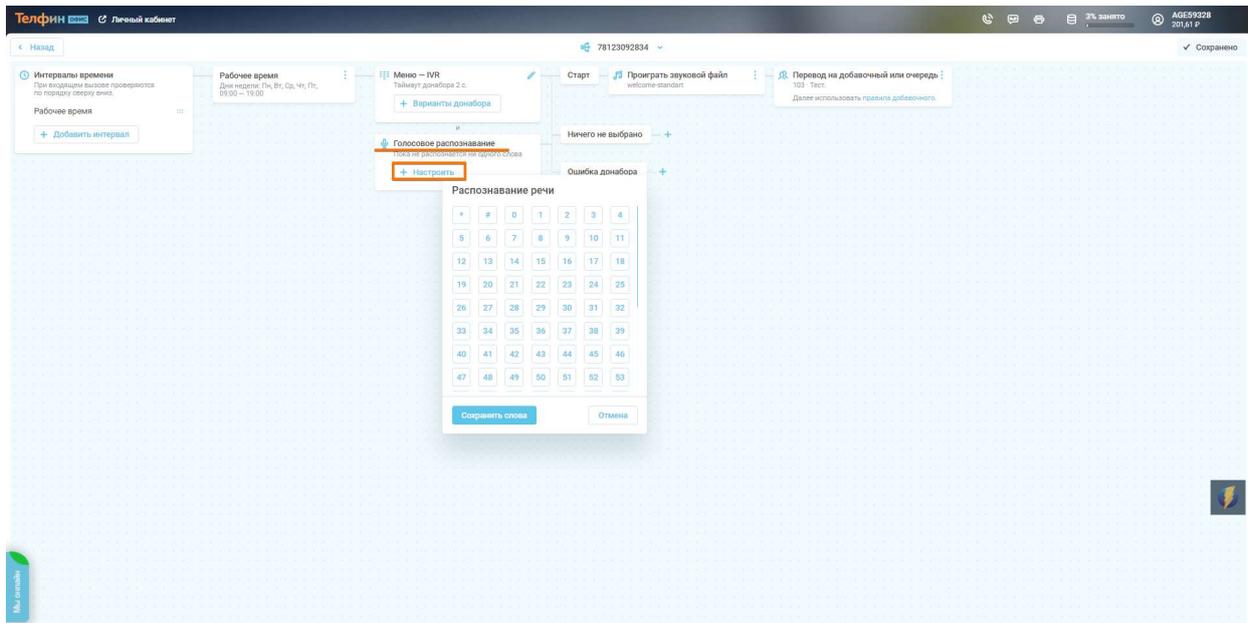


Рис.2

2.2. Выбрав опцию начинаем ее настраивать. В разделе «Слова для отслеживания» указываем слово/фразу, которую ожидает система от звонящего.

Если требуется распознавание группы слов, то их нужно указывать либо через запятую, либо без нее. В зависимости от запятой алгоритм распознавания будет разным. Также слова можно указывать без окончаний.

Примеры заполнения:

- машина. Система будет ожидать именно это слово;
- помыть машину. Система будет ожидать связку слов. Если произнести одно из слов, но распознавания не будет;
- помыть, машину. В этом случае распознавание будет работать в отношении каждого из слов.

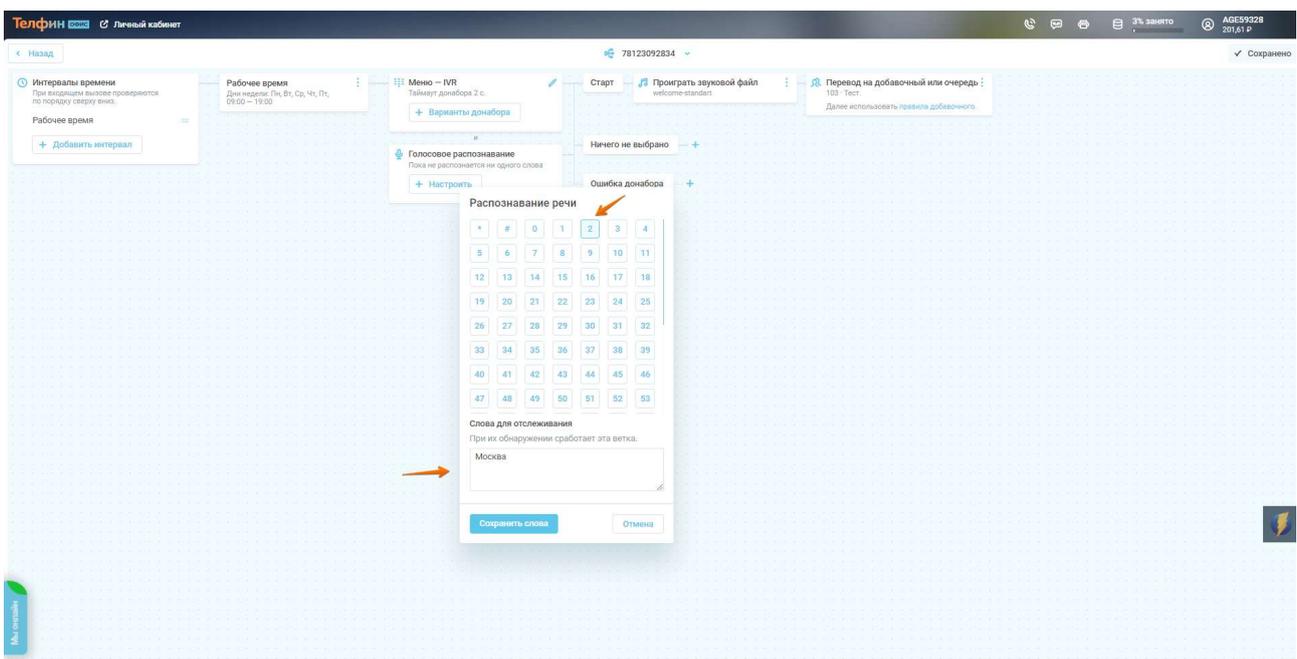


Рис.3

2.3. После сохранения слова/фразы, выбираем:

- мелодию, которую будет слышать звонящий во время ожидания голосовой команды;
- можем включить не только голосовое распознавание, но и классическое тональное;
- сколько попыток дается звонящему на распознавание голосовой команды;
- дополнительно можно выбрать мелодию, которая напомним звонящему что нужно сказать;
- какое время дается на распознавание

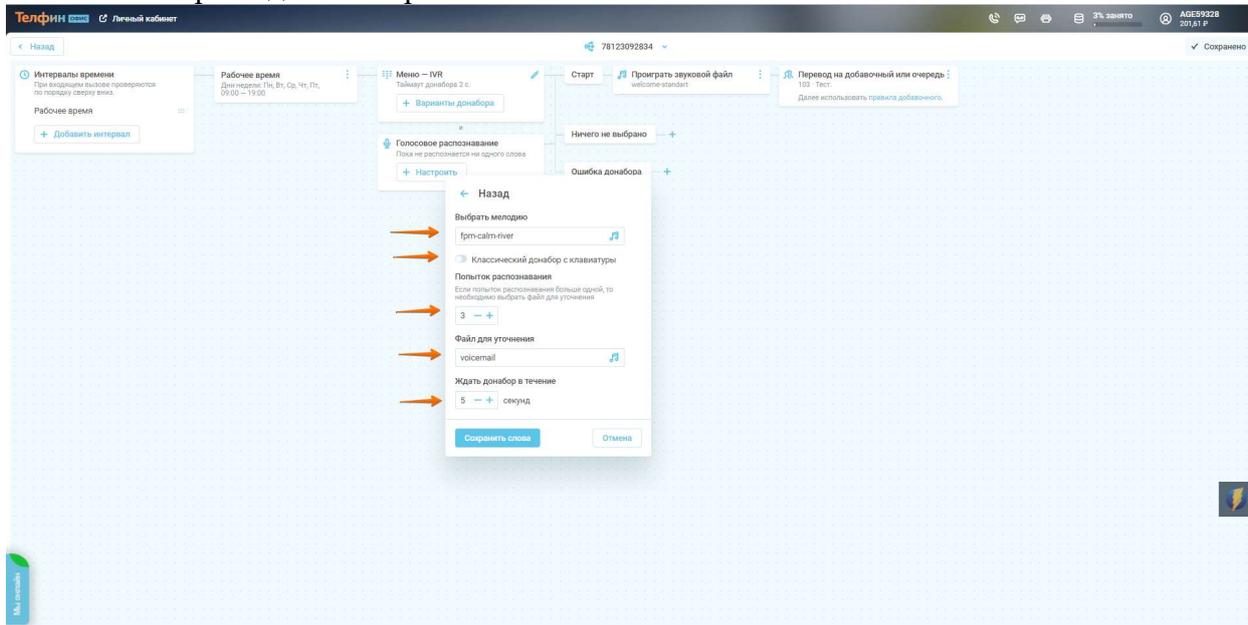


Рис.4

2.4. После сохранения выбранной клавиши она появится справа от Голосового распознавания.

Далее можем присвоить ей действие, например:

- проигрывание еще одного или нескольких звуковых файлов;
- перевод на сотрудника или очередь звонков

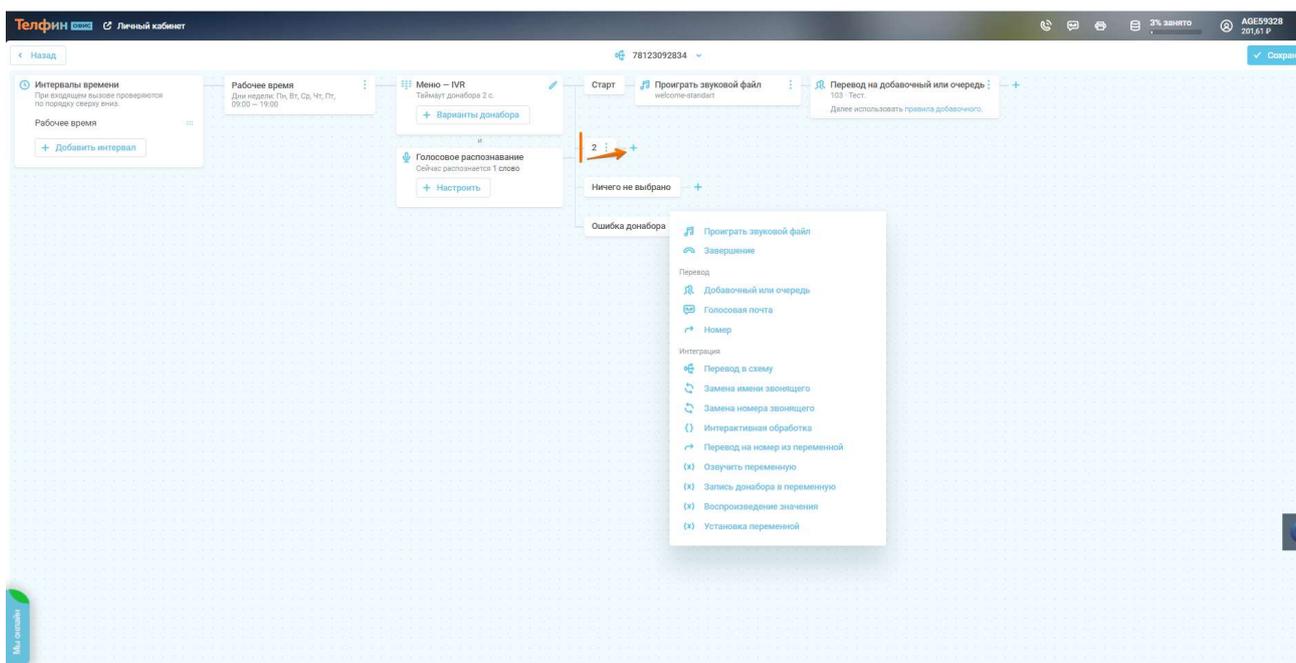


Рис.5

2.5. После выполнения настройки нажимаем «Сохранить»

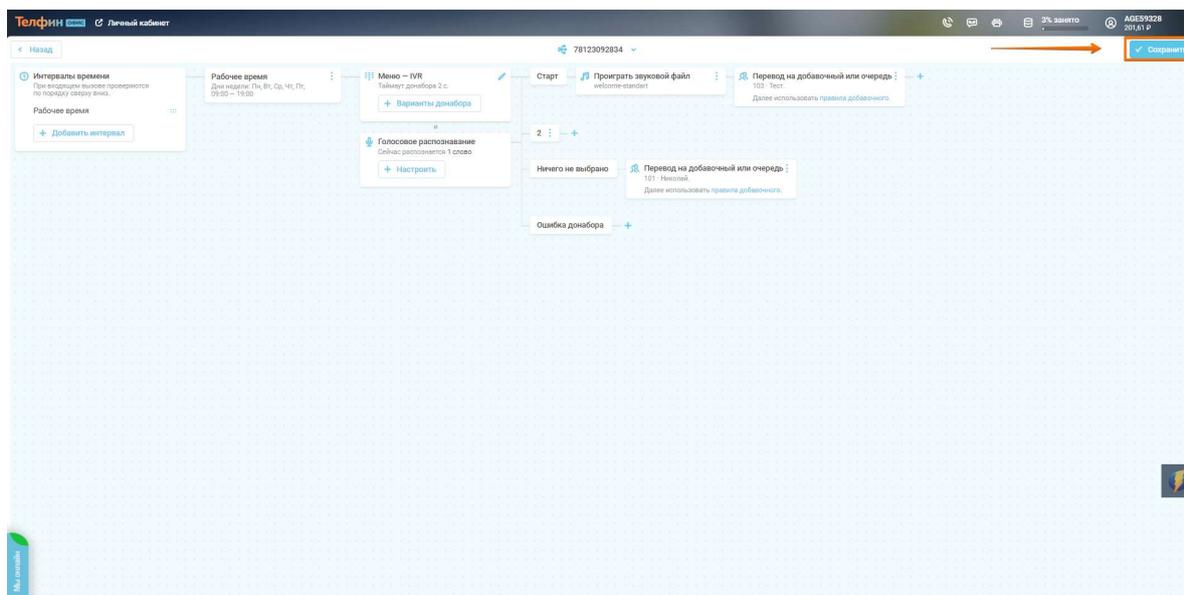


Рис.6

2.6. Если навести курсор мыши на созданную клавишу, то можно увидеть слово/фразу, которую система будет ожидать от звонящего

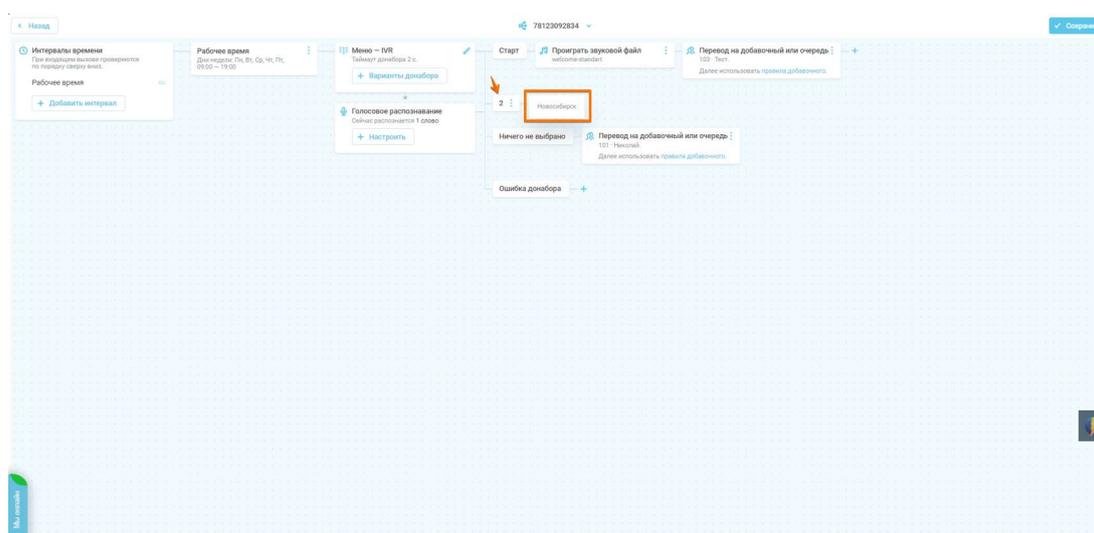


Рис.7

3. Редактирование настроек

Если вам потребовалось изменить настройки созданной клавиши, то в Голосовом распознавании еще раз нажимаем «Настроить», а затем выбираем нужную клавишу, после чего можем изменить слово/фразу для распознавания, а после сохранения слова/фразы, можем отредактировать дополнительные параметры распознавания. После окончания редактирования настроек нажимаем «Сохранить»

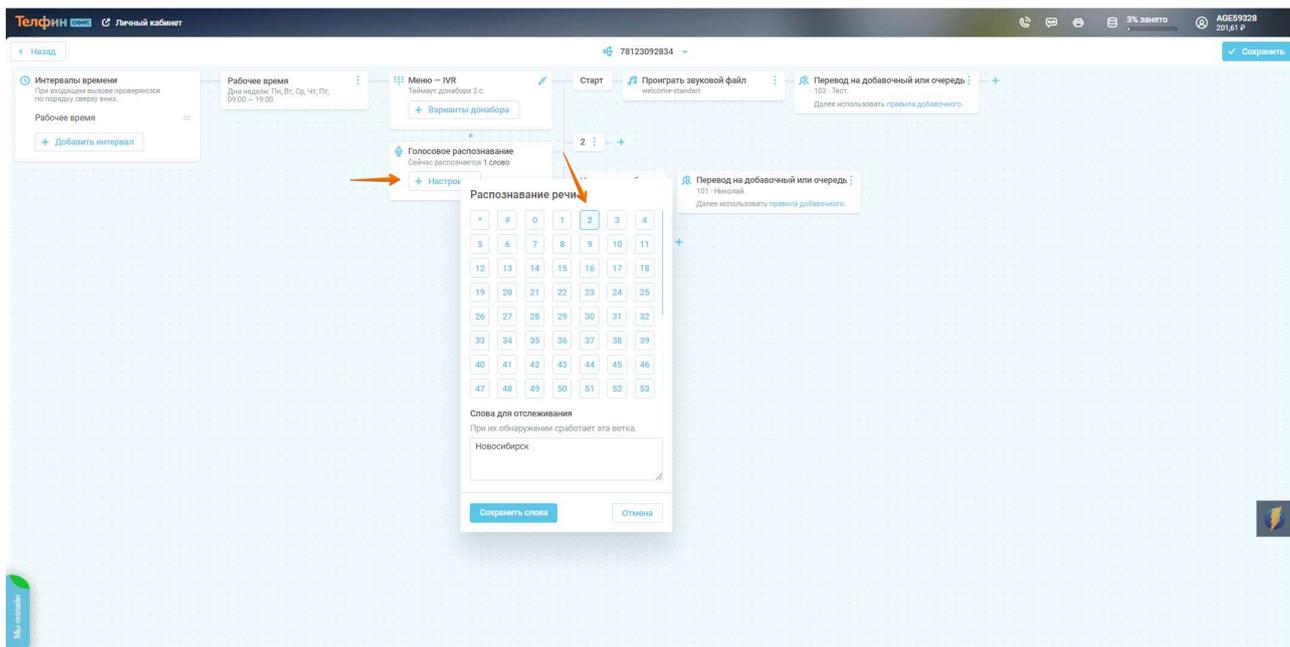


Рис.8

4.Удаление клавиши для распознавания

Если потребовалось удалить клавишу, то нажимаем на нее и выбираем «Удалить», после чего также нажимаем «Сохранить»

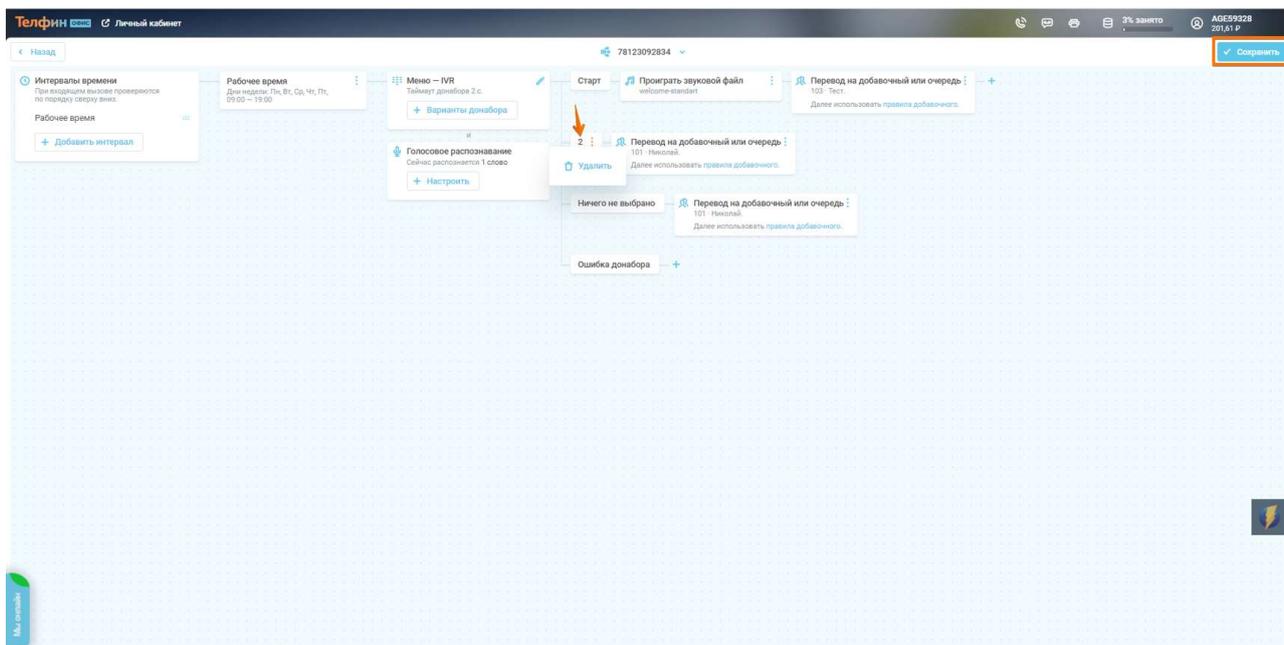


Рис.9

