

Rapporto Communication System

Личный кабинет: сервис IVR-рассылок

Руководство пользователя

Содержание

Введение	3
Список терминов и сокращений	4
1. IVR-рассылка	5
1.1. Создание и запуск IVR-рассылки	5
1.2. Загрузка mp3-файла	7
2. Файл с номерами абонентов для рассылки	9
2.1. Форматы загружаемых файлов	9
2.2. Примеры загружаемых файлов	9

Введение

В Руководстве приведено описание создания и запуска IVR-рассылок через Личный кабинет (ЛК) пользователя технологической платформы Rapporto Communication System (RCS).

При возникновении вопросов следует обратиться в Службу технической поддержки Раппорто.

Электронная почта: support@rapporto.ru

Адрес в сети Интернет: <https://rapporto.ru/contacts/>

Контактные телефоны: +7 495 260-5566
+7 495 260-5599 (круглосуточно)
8 800 555-0836 (звонок по России бесплатный)

Список терминов и сокращений

- Абонент — пользователь, владеющий телефонным номером, а также получающий или отправляющий информацию через соответствующие каналы связи.
- ЛК — личный кабинет (пользователя Платформы).
- Платформа RCS — Rapporto Communication System — многофункциональный программно-аппаратный комплекс, предназначенный для маршрутизации и доставки абонентам различных типов сообщений (трафика), а также передачи статусов доставки отправленных сообщений.
- IVR — Interactive Voice Response — система интерактивного голосового ответа, позволяющая абонентам взаимодействовать с телефонной системой через голосовые команды или нажатие клавиш на телефоне (в тональном наборе). IVR используется для автоматизации обработки звонков, предоставления информации, маршрутизации вызовов и выполнения различных операций без необходимости участия человека-оператора.

1. IVR-рассылка

Для передачи голосовых сообщений в IVR-рассылках возможно использование генератора речи и звуковых файлов.

Перед созданием рассылки с использованием звукового файла необходимо загрузить файл в соответствующий раздел ЛК (п. 1.2).

1.1. Создание и запуск IVR-рассылки

Для создания и запуска IVR-рассылки необходимо выполнить следующие действия:

- зайти в ЛК, используя индивидуальные логин и пароль;
- выбрать сервис «Голосовые звонки (Система IVR)» (рис. 1);

ВЫБЕРИТЕ СЕРВИС

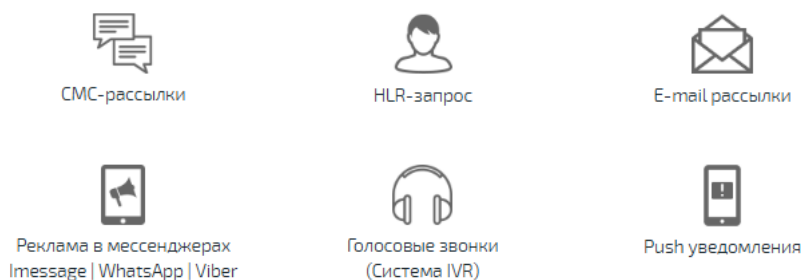


Рисунок 1

- на открывшейся странице нажать на кнопку [СОЗДАТЬ РАССЫЛКУ].

На открывшейся странице «Добавление рассылки» (рис. 2) указать значения полей:

- «Название» — наименование рассылки (поле обязательное);
- «Список абонентов» — из выпадающего списка выбрать способ добавления списка абонентов. Возможные значения:
 - -- Загрузить из файла -- (требования к файлу приведены в разделе 2);
 - -- Добавить вручную --.
- в поле «Текст голосового сообщения» ввести текст, который будет воспроизводиться абонентам, если не используется звуковой файл. В противном случае поле следует оставить пустым;

Добавление рассылки

Владелец

Название

Список абонентов

Количество номеров - 100

Текст голосового сообщения

Тип голоса

МРЗ-файл

Порядок проигрывания файла и текста

IVR-интерфейс


Сценарий

Номер, с которого производится звонок

Учитывать часовой пояс абонента (для регионов РФ)

Количество звонков в минуту (100-6000)

Расписание рассылки

Дата начала  (в формате дд.мм.гггг)

Время с (в формате чч:мм)

Время по (в формате чч:мм)

Рассылать по дням недели Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

Параметры рассылки

Количество попыток дозвона

Интервал между попытками дозвона (в минутах)

СОХРАНИТЬ

Рисунок 2

- при использовании генератора речи для воспроизведения введённого текста выбрать в поле «Тип голоса» один из вариантов голоса;
- при использовании звукового файла для воспроизведения абонентам выбрать в поле «МРЗ-файл» заранее сохраненный аудиофайл;
- если для воспроизведения будут использоваться и генератор речи, и звуковой файл, то в поле «Порядок проигрывания файла и текста» выбрать порядок, в котором они будут воспроизводиться;
- в поле «Сценарий» выбрать один из доступных сценариев воспроизведения голосового сообщения. По умолчанию установлен сценарий «Простой звонок» (простое воспроизведение голосового сообщения абонента без возможности обрабатывать нажатые абонентом клавиши). Дополнительные сценарии доступны при согласовании с Персональным менеджером;

- в поле «Номер, с которого производится звонок», выбрать номер, с которого система будет инициировать вызов абонентам. Текущий и дополнительные номера можно согласовать с Персональным менеджером;
- в разделе «Расписание рассылки» указать дату начала рассылки, время отправки в течение дня и дни недели, когда сообщение может быть отправлено. Внимание! Время начала и окончания рассылки могут быть заданы только в пределах, разрешённых администратором системы. При необходимости указания значений параметров, выходящих за пределы диапазона, обратитесь в Службу технической поддержки. Если рассылка не успевает отправиться за один день, она продолжится на следующий день согласно опциям, выбранным в поле «Рассылать по дням недели»;
- в разделе «Параметры рассылки» указать количество попыток дозвона и интервал между попытками дозвона (минутный интервал между попытками дозвона, если соединение не было установлено);
- нажать на кнопку [СОХРАНИТЬ].

Если все параметры заданы корректно, появится сообщение об успешном сохранении, и рассылке присваивается статус [Ожидает подтверждения]. Через несколько минут, после проверки администратором, статус изменится на [Подтверждена], затем на статус [Выполняется].

По согласованию с Персональным менеджером Партнеру могут быть предоставлены права на самостоятельное подтверждение голосовых рассылок. В этом случае после нажатия на кнопку [СОХРАНИТЬ] в выпадающем списке следует выбрать статус созданной рассылки. Для старта рассылки необходимо выбрать статус [Подтверждена]. Если рассылка создана с ошибками, следует выбрать статус [Отклонена администратором] — в данном случае рассылка запущена не будет.

1.2. Загрузка mp3-файла

Для просмотра загруженных аудиофайлов и добавления новых необходимо перейти в раздел ЛК «MP3-файлы».

1.2.1. Просмотр загруженных аудиофайлов

Загруженные аудиофайлы приведены в таблице (рис. 3).

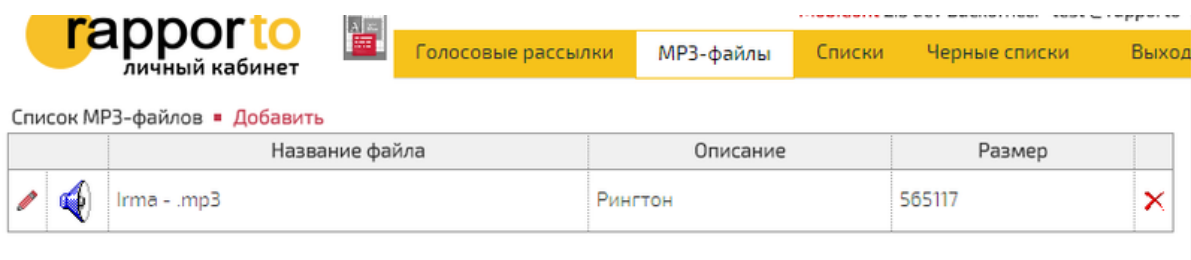


Рисунок 3

Возможные действия с данными таблицы:

- для прослушивания аудиозаписи нажать на значок громкоговорителя;
- для сохранения загруженного файла на компьютер нажать правой клавишей мыши по значку громкоговорителя и в контекстном меню выбрать «Сохранить ссылку как...». Файл будет сохранен в формате *.mp3;
- для удаления загруженного аудиофайла нажать на значок крестика;
- для редактирования описания, а также загрузки другого аудиофайла взамен текущего нажать на значок карандаша.

1.2.2. Добавление аудиофайла

Для добавления нового файла необходимо:

- нажать на ссылку «Добавить» (рис. 4);
- в открывшемся окне ввести описание файла;
- выбрать файл для загрузки. Файл должен быть в формате *.mp3. Размер файла: не более 2 МБ;
- нажать на кнопку [СОХРАНИТЬ].

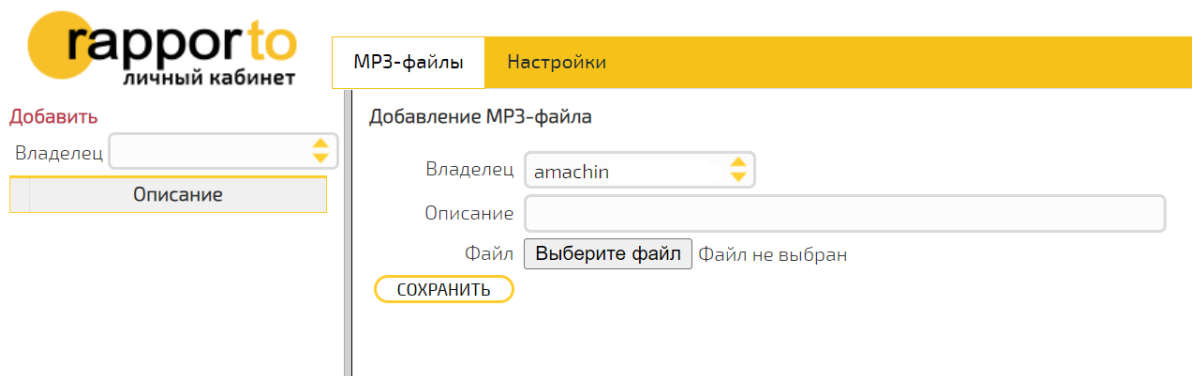


Рисунок 4

2. Файл с номерами абонентов для рассылки

2.1. Форматы загружаемых файлов

На данный момент на Платформу допустима загрузка файлов в формате *.txt, *.csv *.xls, *.xlsx, а также в *.zip-архиве.

Чтобы загружаемый файл был корректно обработан системой, он должен отвечать следующим требованиям:

- для абонентов РФ номер должен состоять из 11 цифр и начинаться с семёрки, например, 79991234567;
- каждый номер телефона должен располагаться на отдельной строке.

Несоответствующие заданному формату номера автоматически будут исключаться из рассылки. Пользователь будет уведомлен о каждом исключенном номере и причине его удаления из рассылки.

2.2. Примеры загружаемых файлов

Пример файла в формате .txt приведен на рис. 5.

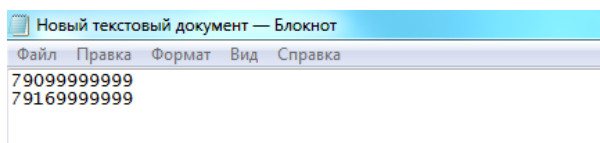


Рисунок 5

Пример файла в формате .csv (разделитель – запятые) приведен на рис. 6.

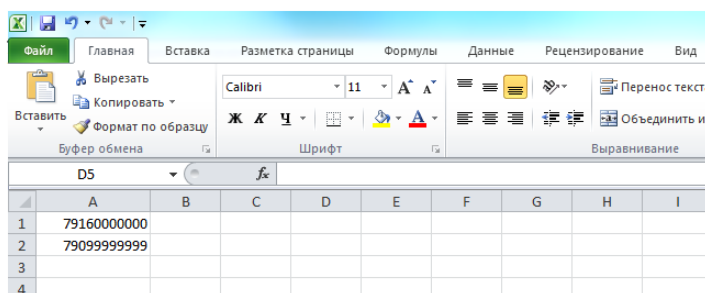


Рисунок 6