Телефония и диспетчер Полина

Звонки, очереди, обращения «Звонок» и боты Telegram и MAX

Полное руководство · версия от 1 ноября 2026 года

Это единое руководство по телефонии системы и диспетчеру Полине: как принимаются и совершаются звонки, куда звонок направляется и почему, что умеет голосовой диспетчер, как работать с обращениями «Звонок» и сообщениями из Telegram и MAX, как смотреть журнал и отчёты и что настраивает владелец. Описание соответствует версии от 1 ноября 2026 года.

Если вы менеджер, прочитайте части 2, 4 и 5. Если вы руководитель, добавьте часть 6. Владельцу и администратору нужны части 7 и 8, а при сбоях помогает часть 10.

Содержание

- Часть 1. Что это и как устроено
- Часть 2. Входящий звонок: что происходит по шагам
- Часть 3. Куда направляется звонок
- Часть 4. Что умеет Полина и чего не делает
- Часть 5. Работа менеджера
- Часть 6. Журнал и отчёты «Звонки»
- Часть 7. Запись, расшифровка и хранение данных
- Часть 8. Настройки для владельца
- Часть 9. Telegram и MAX: чат с компанией
- Часть 10. Вопросы и диагностика

Часть 1. Что это и как устроено

Система соединена с облачной телефонией (платформа Voximplant). На номер компании принимаются входящие, а менеджеры звонят клиентам из окна «Входящие обращения» или прямо из карточки клиента. Каждый звонок записывается в журнал, превращается в обращение «Звонок» во «Входящих» и (если включена расшифровка) получает текст разговора.

Входящие звонки встречает голосовой диспетчер Полина. Она здоровается, предупреждает о записи, определяет, кто звонит, и соединяет с нужным человеком. Если подходящего человека нет или никто не отвечает, она предлагает оставить сообщение.

Что	Где это в системе
Панель звонка (набор номера, входящие, итог звонка)	Окно «Входящие обращения» и виджет на страницах портала
Обращения «Звонок», сообщения после гудка, перезвоны	«Входящие обращения»
Журнал звонков и отчёты по менеджерам и клиентам	«Входящие обращения», раздел «Звонки»
Звонки и письма клиента одним списком	Карточка клиента, «Лента общения»
Настройки телефонии, очереди, баланс, состояние	Окно «Редактирование компании», закладка «Телефония»

Чат с компанией в Telegram и MAX	Боты компании; обращения канала «Мессенджер»

Часть 2. Входящий звонок: что происходит по шагам

1. **Полина отвечает сразу.** Она здоровается и сообщает, что разговор может быть записан. Если номер звонящего известен, обращение по имени возможно только тогда, когда имя и отчество внесены в карточку уверенно.
2. **Система определяет, кто звонит.** Номер ищется среди телефонов клиентов и их сотрудников. Результат: известный человек, организация, номер нескольких клиентов, неизвестный номер, скрытый номер, свой сотрудник с мобильного, номер из чёрного списка, повторный звонок.
3. **Выбирается, кому звонить.** Правила описаны в части 3.
4. **Клиент ждёт на мелодии.** Если менеджеры заняты, Полина не молчит: играет мелодия ожидания, а при включённой консультации предлагает подсказать розничную цену.
5. **Менеджер отвечает.** Перед соединением он один слышит короткую подсказку («шёпот»): кто звонит, когда звонил в прошлый раз, какое обращение открыто. После этого клиента соединяют с менеджером.
6. **Звонок записывается.** Для расшифровки каждый участник пишется отдельной дорожкой.
7. **Итог попадает во «Входящие».** Появляется обращение «Звонок» с результатом: отвечен, пропущен или оставлено сообщение.

Часть 3. Куда направляется звонок

Известный клиент

Звонок идёт менеджеру, закреплённому за клиентом. Первыми по важности учитываются: тот, с кем клиент говорил в последние 15 минут, тот, кто ведёт открытое обращение клиента, затем закреплённый менеджер и менеджеры по направлениям клиента. Полина называет менеджера по имени («Соединяю вас с … , вашим менеджером»), только когда уверена.

Звонок в отдел продаж в рабочее время

Порядок звонков такой:

1. Закреплённому за клиентом менеджеру звонят в браузер (в панель звонка), примерно 20 секунд.
2. Не нажал «Ответить»: к браузеру добавляется звонок на его рабочий мобильный, ещё около 20 секунд. На мобильном нужно нажать «1», чтобы ответить (так автоответчик не принимает звонок).
3. Не взял трубку: звонок передаётся по очереди запасным менеджерам продаж. Каждому звонят в браузер и на рабочий мобильный.
4. Никто не ответил: клиенту предлагается оставить сообщение после гудка.

Состав и порядок запасных менеджеров задаёт владелец в окне компании (часть 8). Мобильный номер берётся из карточки пользователя, поэтому он должен быть заполнен.

Неизвестный номер

Если по имени предложить некого (номер неизвестен или принадлежит нескольким клиентам), Полина выясняет, чем помочь. Есть два режима:

- **Живой диалог.** Полина спрашивает «Чем могу помочь?», слушает и отвечает коротко. Она сама решает, соединить с продажами, с технической поддержкой или с названным сотрудником, подсказать цену или закончить разговор. Решение проверяет сервер (см. часть 4). Не больше восьми реплик и двух минут, затем звонок идёт в продажи.
- **Вопрос «продажи или поддержка».** Если живой диалог выключен или недоступен, Полина просит сказать «продажи» или «поддержка» (или нажать 1 или 2). Если не поняла, переспрашивает один раз, после этого звонок идёт в продажи.

Техническая поддержка

Звонки по технической поддержке идут по очереди специалистов в заданном владельцем порядке: каждому по очереди (около 20 секунд) в браузер и на рабочий мобильный, последним запасной сотрудник. Если клиент уже общался с кем-то из очереди (ведёт его обращение, недавно отвечал на его звонок, вёл последнее обращение по поддержке), этот специалист звонит первым.

Специалисты очереди обязаны принимать звонки на рабочий мобильный в рабочее время: флаг «звонить через телефон» им ставится автоматически. Вне рабочего времени на мобильные не звонят.

Вне рабочего времени

В нерабочие часы на мобильные не звонят. Полина называет график работы и предлагает оставить сообщение. Утром менеджерам приходит сводка «ждут звонка» (по рабочим дням в 9:00).

Никто не ответил: сообщение после гудка

Полина просит назвать имя, организацию и что передать, и после гудка записывает сообщение. Разговор заканчивается, когда клиент положит трубку (или нажмёт «#», либо через 90 секунд). Запись расшифровывается и попадает в обращение «Звонок» с пометкой «Клиент оставил сообщение»; менеджерам уходит уведомление.

Свой сотрудник звонит с мобильного

Если звонит сотрудник компании с номера, который записан в системе как его мобильный, Полина здоровается по имени и соединяет с коллегой без лишних вопросов.

Чёрный список

Звонки с номеров из чёрного списка Полина вежливо завершает: менеджерам такой звонок не звонит, обращение и уведомления не создаются. Номер добавляет владелец или руководитель (часть 5, часть 6).

Часть 4. Что умеет Полина и чего не делает

Что умеет

- **Приветствие и предупреждение о записи** в начале каждого разговора.
- **Подсказка менеджеру (шёпот)** перед соединением. Включена всем, каждый менеджер может отключить её себе в панели звонка.
- **Музыка ожидания** и напоминание «оставайтесь на линии».
- **Консультация по цене.** Пока менеджеры продаж заняты (около 20 секунд ожидания), Полина предлагает подсказать розничную цену позиции. Клиент называет название или артикул, Полина озвучивает цену из публичного прайса. До пяти вопросов за звонок. По желанию клиента Полина может прислать название, цену и ссылку в мессенджер, если сотрудник клиента с таким номером уже записан и его чат известен.
- **Живой диалог** с неизвестным звонящим (часть 3).
- **Сообщение после гудка** и расшифровка.

Чего она не делает

- Не называет цены закупки, скидки, долги, сроки поставки, личные телефоны и пароли. Если модель попытается это сказать, фраза заменяется безопасной: «Давайте я соединю вас с менеджером, он ответит точно».
- По телефону озвучиваются только розничные цены. Цены по прейскуранту клиента и условия для него уточняет менеджер.
- Не подтверждает, кто ещё звонил, и не выполняет просьбы звонящего изменить свои правила.
- Не подключает сотрудника, которому не разрешены звонки клиентам.

Если что-то пошло не так

Сбой модели или распознавания речи не ломает звонок: Полина возвращается к вопросу «продажи или поддержка» с цифрами 1 и 2. Все реплики живого диалога сохраняются, их можно посмотреть в обращении «Звонок» кнопкой «Диалог Полины».

Часть 5. Работа менеджера

Панель звонка

- **Набор номера.** Кнопка «Позвонить» в обращении или в карточке клиента, крупный номер, клавиатура, кнопки «Позвонить», «Завершить», «Микрофон выкл.». Номера

телефонов в тексте обращений и в карточке клиента — ссылки: нажатие открывает панель с этим номером.

- **Входящий звонок.** В окне появляется заметная карточка с кнопками «Ответить» и «Отклонить», обращение «Звонок» подсвечивается.
- **Режим «Звонить через мой телефон».** Звонки идут через ваш мобильный: браузер и VPN не мешают. Включается переключателем в панели, нужен сохранённый мобильный номер.
- **Подсказка перед соединением** включается и отключается переключателем «Перед соединением говорить мне, кто звонит».
- **Итог звонка.** После разговора можно поставить итог и комментарий; они сохраняются в обращении.
- **Мобильная версия.** На телефоне и планшете панель встаёт у нижнего края экрана, поля ввода крупные, в горизонтальном положении клавиши раскладываются в два ряда.

Кнопки в обращении «Звонок»

Кнопка	Что делает
Перезвонить	Набирает номер звонившего. Когда менеджер перезвонит на этот номер, в обращении появится запись «Перезвонили»; состоявшийся разговор берёт обращение в работу и убирает его из утренней сводки «ждут звонка».
Написать в мессенджер	Если у клиента есть сотрудник с записанным чатом Telegram или MAX, одним нажатием отправляет ему готовый текст. Сообщение записывается в обращении как ответ клиенту.
Сделать клиентом	Записывает контакт в базу клиентов. Обязателен ИНН (проверяется контрольная сумма и реестр), данные подставляются из реестра. Создают менеджеры продаж и руководители.
Диалог Полины	Показывает ход живого диалога: что сказал звонящий, что ответила Полина и какое решение приняла.
В чёрный список	Блокирует номер. Видна владельцу и руководителям.
Закрыть, Спам	Обычные действия с обращением.

Карточка клиента и лента общения

В карточке клиента рядом с каждым телефоном есть значок звонка (нажатие открывает панель набора). В «Ленте общения» собраны звонки с расшифровкой разговора, письма (включая отправленные клиенту счета и коммерческие предложения), сообщения чатов, записи разговоров и договоры. Из ленты можно написать клиенту по любому каналу.

Уведомления

- О пропущенном звонке и о сообщении после гудка: в портал и (при непрочтении) в Telegram или MAX.
- Утренняя сводка «ждут звонка» по рабочим дням в 9:00.

Часть 6. Журнал и отчёты «Звонки»

Раздел «Звонки» находится в левом меню окна «Входящие обращения».

Вкладка	Кто видит	Что показывает
Журнал	Руководитель и владелец видят все звонки компании, остальные сотрудники только свои	Время, направление, номер, клиент, менеджер, итог, длительность, расход. Порции по 100 строк, фильтры по периоду, направлению и итогу. Нажатие на строку открывает обращение.
По менеджерам	Руководитель, владелец	Звонков всего, входящих, исходящих, отвечено, пропущено, перезвонов и среднее время до перезвона, минуты разговоров, средний разговор, расходы на звонки.
По клиентам	Руководитель, владелец	Те же показатели по каждому клиенту.
Чёрный список	Руководитель, владелец	Заблокированные номера, добавление вручную и кнопка «Убрать».

Период задаётся датами (по московскому времени), не больше 93 дней. Кнопка «Выгрузить в Excel» сохраняет текущий журнал или отчёт в файл, который открывается в Excel с русским текстом. Перезвоном считается исходящий звонок на тот же номер после пропущенного, не позже семи суток.

В таблице менеджеров отчёта «Эффективность отдела продаж» есть колонка «Звонков».

Часть 7. Запись, расшифровка и хранение данных

- **Предупреждение.** В начале каждого входящего разговора Полина говорит: «Разговор может быть записан».
- **Расшифровка.** Запись состоявшегося разговора переводится в текст сервисом распознавания речи и попадает в обращение «Звонок» по ролям (менеджер, клиент). Короткие и неотвеченные звонки не расшифровываются, есть минимальная длительность и суточный предел минут (он ограничивает расходы).
- **Звук.** Ссылка на запись хранится недолго: после расшифровки звук удаляется.
- **Срок хранения.** Журнал звонков и реплики диалога Полины хранятся три года, затем удаляются автоматически. Тексты расшифровок хранятся в обращениях по их сроку.
- **Расходы.** Стоимость звонков берётся из истории платформы и видна в журнале и отчётах.

Часть 8. Настройки для владельца

Все настройки телефонии находятся в окне «Редактирование компании», закладка «Телефония».

Подключение и номера

- Ключ облачной телефонии, номер приложения, секрет подписи уведомлений (значение нигде не показывается), номера компании.
- Кнопка «Проверить подключение» проверяет ключ.
- Кнопка «Обновить базу номеров клиентов» собирает телефоны клиентов и их сотрудников, чтобы панель находила звонящего по номеру.

Сценарий звонков

Сценарий, по которому работает Полина, хранится в облачной телефонии. После обновления сервера система сама сравнивает версию и при расхождении загружает новый сценарий (проверка через полторы минуты после запуска и далее раз в час). Кнопка «Загрузить сценарии звонков» нужна для ручной загрузки.

Блок «Состояние»

Показывает проверки с отметками «в порядке», «внимание», «ошибка»:

Проверка	Что означает
Телефония	Включена ли телефония у компании
Ключ	Принят ли ключ облачной телефонии и когда проверялся
Баланс	Остаток на счёте и время последнего чтения. Ниже порога отмечается ошибкой
Сценарий звонков	Актуален ли загруженный сценарий
Вебхуки	Задан ли секрет уведомлений (без него звонки не доходят до системы)
Звонки	Время последнего звонка и число за сутки
Расшифровка	Сколько записей в очереди и были ли ошибки за неделю
Очередь поддержки, Очередь продаж	Найдены ли все названные люди в базе. Если кого-то нет, исправьте написание ФИО

Баланс, страны и очереди

- **Баланс.** Система читает баланс раз в час. Если он ниже заданного порога, владельцу приходит уведомление в портал и (при непрочтении) в Telegram или MAX, не чаще раза в сутки.
- **Страны звонков.** Коды стран, куда разрешены звонки (например, +7). Звонок в другую страну блокируется.
- **Очередь технической поддержки.** ФИО по одному в строке, по порядку; последний в списке запасной. Специалисты очереди принимают звонки на рабочий мобильный.
- **Запасные менеджеры продаж.** ФИО по одному в строке, по порядку.
- **Переключатели.** «Полина спрашивает, продажи или поддержка», «Полина отвечает живым диалогом», «Полина подсказывает розничную цену».

Имена в очередях ищутся в карточках сотрудников. Порядок слов не важен, допустимы уменьшительные имена («Юра» найдёт «Юрий»).

График работы

Рабочее время (дни и часы) задаётся в настройках «Входящих обращений». От него зависят правила звонков на мобильные и вне рабочего времени.

Часть 9. Telegram и MAX: чат с компанией

Боты компании в Telegram и MAX отвечают от имени диспетчера Полины, офис-менеджера компании.

Кто пишет	Что видит
Новый контакт (не зарегистрирован)	Приветствие и выбор «Войти по логину и паролю» и «Техническая поддержка» (в MAX одна кнопка «Чат с компанией», вход по команде /login). Перед обращением просят согласие на обработку данных.
Зарегистрированный пользователь	Кнопки «Чат с компанией» и «Топливное меню» (прежнее меню бота). Непонятное сообщение вне режима прибора сразу открывает чат с компанией.

Что можно присылать

- Текст, фото, документы (до 10 МБ) и голосовые сообщения (Telegram до 30 секунд). Голосовые распознаются и приходят менеджеру текстом.
- Команды: /chat открыть чат, /stop завершить, /login войти по логину и паролю. Любая другая команда бота закрывает чат и работает как обычно.
- Чат сотрудника закрывается сам через 30 минут молчания, чат клиента через сутки.

Что видит менеджер

Во «Входящих» появляется обращение с каналом «Мессенджер · Telegram» или «Мессенджер · MAX». В карточке написано, кто пишет: сотрудник компании, зарегистрированный пользователь, клиент или новый контакт. Фото и документы видны значками и открываются с увеличением. Ответ менеджера (текст, фото из буфера, файлы скрепкой) уходит клиенту в тот же чат.

Обращения из мессенджеров приходят на линию поддержки системы: их видят владелец и сотрудники этой линии.

Превратить контакт в клиента или его сотрудника

- **Сделать клиентом.** Как для звонка: обязателен ИНН, данные подставляются из реестра.
- **Сделать сотрудником клиента.** Находите клиента по названию или ИНН, указываете ФИО, должность, телефон и почту. Чат запоминается в карточке сотрудника: следующие обращения придут с пометкой «Имя · Организация». Доступа в систему это не даёт.

- **Пригласить в кабинет.** Письмо с приглашением в кабинет партнёра уходит на почту сотрудника, а в чат приходит сообщение, что письмо отправлено. У клиента должны быть закреплённый менеджер и условия прайса.

Помощница

Если менеджеры не отвечают, новым контактам в боте первой может ответить ИИ-помощница компании. Она отвечает по базе знаний, цен и заказов не показывает. Первый ответ напоминает команду /login для входа по логину и паролю.

Часть 10. Вопросы и диагностика

Ситуация	Что проверить
В панели красная строка про страну или VPN	Включите режим «Звонить через мой телефон»: звонки идут через мобильный и не зависят от браузера и VPN.
Менеджеру не звонит на мобильный	Заполнен ли мобильный в карточке пользователя; рабочее ли сейчас время; для запасных менеджеров продаж и очереди поддержки мобильный нужен обязательно.
В «Состоянии» очередь «не найдены в базе»	Исправьте написание ФИО в настройке очереди: оно должно совпадать с карточкой сотрудника.
Сценарий звонков отмечен ошибкой «старая версия»	Подождите (загрузка идёт сама) или нажмите «Загрузить сценарии звонков».
Полина не слышит ответы	Работают цифры 1 и 2. Распознавание речи может быть недоступно у провайдера: посмотрите журнал сессии звонка в консоли облачной телефонии (строки о распознавании).
Полина направила звонок не туда	Откройте обращение «Звонок» и нажмите «Диалог Полины»: видно, что услышала Полина и какое решение приняла. Если нужно поправить правила, передайте разбор администратору.
Нужно заблокировать навязчивый номер	Кнопка «В чёрный список» в обращении «Звонок» (владелец, руководители) или вкладка «Чёрный список» в разделе «Звонки».
Пропал баланс или звонки не проходят	Блок «Состояние»: ключ, баланс, вебхуки. Пополните счёт облачной телефонии.
Менеджер не видит чужие звонки	Это правило: сотрудник видит свои звонки, руководитель и владелец все.

Словарь

- **Шёпот** — подсказка менеджеру перед соединением, которую слышит только он.
- **Очередь** — порядок, в котором звонят нескольким сотрудникам, пока кто-то не ответит.
- **Сценарий** — программа в облачной телефонии, по которой Полина обрабатывает звонок.
- **Обращение «Звонок»** — запись звонка во «Входящих» с результатом, сообщением и расшифровкой.