

Раздел «Автоинформатор» в onlinePBX

Обновлено 22 сентября 2026 г.

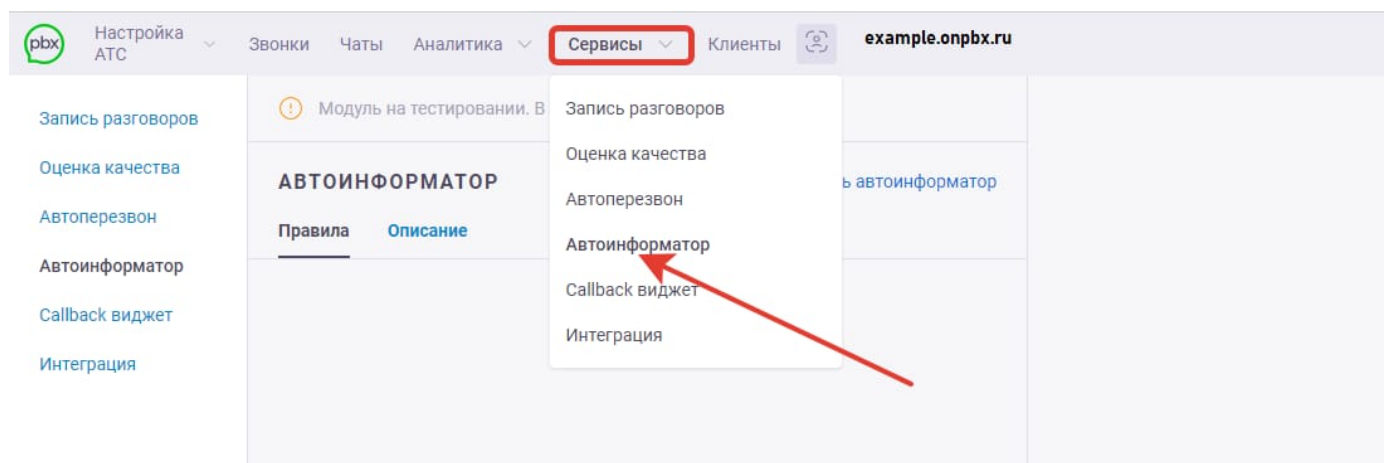
Настройте систему на автоматический обзвон списка номеров с воспроизведением аудиосообщения.

Для использования необходимо наличие лицензии «Пользователь» и подключённый номер от оператора связи...

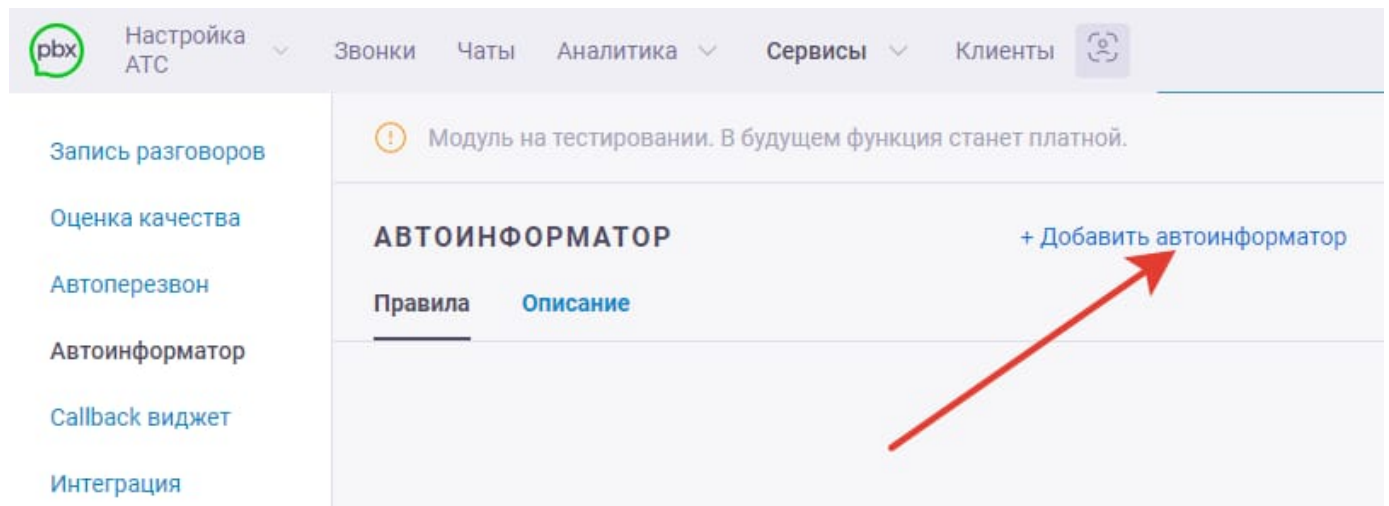
Автоинформатор не поддерживает массовые обзвоны через внешние номера оператора Саркор Телеком (Sarkor Telecom).

Создание и настройка

В панели управления onlinePBX перейдите в *Сервисы > Автоинформатор*.



Для начала настройки нажмите на «+ Добавить автоинформатор».



Если лицензия «Автоинформатор» не оплачена, перейдите к оплате. Подробнее в [статье](#).

Звонки, совершаемые через автоинформатор, являются исходящими звонками. Они тарифицируются и оплачиваются, как и обычные звонки, вашим оператором связи.

Раздел «Настройка»

В правой части экрана появится новое окно, настройте параметры для нового автоинформатора.

Автоинформатор:

- Название. По умолчанию — Автоинформатор1.
- Звонить через — выбор внешнего номера для обзвона. По умолчанию выбирается первый внешний номер из списка.

Если внешний номер удален, автоинформатор останавливается и появляется статус «Номер удален».

- Время дозвона — сколько ждать ответ от клиента. Если на звонок не ответили, то он завершается. Минимальное значение — 20 секунд, максимальное — 60 секунд. По умолчанию ставится 30 секунд.

Первый звонок будет совершён через установленное время дозвона.

- Попыток дозвона. Для повторного дозвона клиентам указанное количество раз. При количестве попыток два и более — после обзвона всего списка автоинформатор перезванивает клиентам, которые не подняли трубку или прослушали аудиосообщение менее указанного времени в поле «Разговор не менее». По умолчанию ставится одна попытка, максимально — пять.
- Аудиосообщение — выбирается одинаковое аудиосообщение для всех номеров обзвона или синтезируемые индивидуальные аудиосообщения для каждого номера. В зависимости от выбора отобразится блок внизу настроек модуля.

Создание аудиофайлов с помощью синтеза речи доступно при наличии лицензии «Синтез речи».

Расписание звонков:

- Время для звонка — в какие дни и время делать обзвон. По умолчанию время не проставлено.

- Часовой пояс. По умолчанию выбирается часовой пояс, указанный в разделе [«Профиль»](#).

Номера для обзвона — загрузка файла со списком номеров. Если файл не загружен, то отображается подсказка о формате и кнопка загрузки. В файле также можно указать тексты аудиосообщений при выборе в предыдущей настройке синтезируемых индивидуальных аудиосообщений для каждого номера.

Особенности:

1. Номера должны быть в первом столбце (столбец A).
2. При выборе синтеза индивидуальных аудиосообщений — тексты аудиосообщений должны быть во втором столбце (столбец B).
3. Файл должен быть в XLS, XLSX, размером не более 1 Мб.
4. В файле может быть не больше 10 000 номеров, не более 2 000 символов в тексте на каждый номер.
5. Формат номера может быть любой, работают настроенные правила исходящих звонков. Скобки, пробелы, дефисы из номера удаляются автоматически.
6. Если в файле будет присутствовать номер, содержащий буквы или символы, автоинформатор не будет совершать дозвон и закончит работу (данная особенность в дальнейшем будет исправлена).
7. Если выбран синтез индивидуальных аудиосообщений — каждая строка должна быть заполнена полностью, то есть содержать и номер телефона, и текст сообщения.

В зависимости от выбора в настройках блока «Автоинформатор» ниже отобразится блок «Аудиосообщение» либо «Настройки синтеза речи».

Аудиосообщение

Аудиосообщение — загрузка или создание единого файла аудиосообщения для всего списка номеров. Если файл не загружен, то отображается подсказка о формате и кнопка загрузки. Аудиосообщение воспроизводится после поднятия трубки, чтобы клиент мог прослушать записанную информацию.

Доступные настройки блока:

- Загрузить новый файл — при нажатии на кнопку загрузки будет предложено загрузить новый файл, выбрать файл из библиотеки аудиофайлов или синтезировать аудиофайл. Файл должен быть в формате WAV, MP3, размером не более 8 Мб. Подробнее о библиотеке и синтезе речи в [статье](#).
- Задержка после аудио — при необходимости добавьте количество секунд тишины в это поле, чтобы у клиента было время ввести в тоновом наборе цифру после прослушивания сообщения. По умолчанию задержка составляет ноль секунд, максимальное значение — 30 секунд.

Нажмите «Добавить».

Настройка

Перевод звонка

Название	Автоинформатор1
Звонить через	899999999999
Время дозвона	30 сек.
Попыток дозвона	1
Аудиосообщение ?	Загрузить аудиосообщение

РАСПИСАНИЕ ЗВОНКОВ

Понедельник	(09:00-18:00)	☐
Вторник	(09:00-18:00)	☐
Среда	(09:00-18:00)	☐
Четверг	(09:00-18:00)	☐
Пятница	(09:00-18:00)	☐
Суббота	(09:00-18:00)	☐
Воскресенье	(09:00-18:00)	☐
Часовой пояс	UTC +5	

НОМЕРА ДЛЯ ОБЗВОНА ?

Формат: xls,xlsx. Не более 10 000 номеров



АУДИОСООБЩЕНИЕ ?

Формат: wav, mp3. Не больше 8 МБ



Задержка после аудио

0 сек

Добавить

Отменить



Настройки синтеза речи

Настройки синтеза речи — создание индивидуальных аудиосообщений с помощью синтеза речи для каждого номера обзвона в списке. Подробнее о синтезе речи в [статье](#).

Настройки:

- Язык — доступен английский, казахский, русский или узбекский язык.
- Голос — после выбора языка появляется выбор доступного для него голоса.
- Прослушать фрагмент — при нажатии на кнопку «Прослушать фрагмент» звучит фраза «Это тестовое сообщение автоинформатора от компании onlinePBX» с выбранным языком и спикером, чтобы можно было проверить звучание голоса в аудиофайле.

Особенности:

1. Если выбран режим «Использовать синтез речи», для каждого номера используется текст сообщения из второго столбца загруженного файла.
2. При выборе режима «Использовать синтез речи» система рассчитывает общее количество символов в текстах сообщений для всех номеров из списка. Если доступного количества блоков символов в имеющейся лицензии «Синтез речи» недостаточно для полного обзвона, после сохранения автоинформатора отображается предупреждение с количеством номеров к обзвону и количеством символов, необходимых для синтеза.
3. Автоинформатор можно запустить, даже если доступного количества блоков символов недостаточно для полного обзвона. Когда доступные блоки будут израсходованы, автоинформатор автоматически ставится на паузу.

Нажмите «Добавить» для этого варианта.

АВТОИНФОРМАТОР[Как настроить?](#)**Настройка****Перевод звонка**

Название	Автоинформатор1
Звонить через	899999999999
Время дозвона	30 сек.
Попыток дозвона	1
Аудиосообщение ?	Использовать синтез речи

РАСПИСАНИЕ ЗВОНКОВ

Понедельник	(09:00-18:00)	☐
Вторник	(09:00-18:00)	☐
Среда	(09:00-18:00)	☐
Четверг	(09:00-18:00)	☐
Пятница	(09:00-18:00)	☐
Суббота	(09:00-18:00)	☐
Воскресенье	(09:00-18:00)	☐
Часовой пояс	UTC +5	

НОМЕРА ДЛЯ ОБЗВОНА ?

Формат: xls,.xlsx. Не более 10 000 номеров

**НАСТРОЙКИ СИНТЕЗА РЕЧИ**

Язык	Не выбран
Голос	Не выбран

[Прослушать фрагмент](#)[Добавить](#)[Отменить](#)

После сохранения автоинформатора появится раздел «Результат»:

Результат — отображается после того, как автоинформатор запущен. Если автоинформатор ещё не запущен или не завершён, то вместо дат отображаются прочерки. Установите старт обзвона и завершение. **Отчёт** можно скачать, состоит из четырёх столбцов — номер клиента, время разговора,

результат и DTMF (цифры, набранные клиентом в тоновом режиме на телефоне во время звонка).

Столбец «Результат» в отчёте может принимать следующие значения:

- Абонент ответил (считается успешными звонки, в которых абонент снял трубку).
- Ошибка внешнего номера (удаление внешнего номера, потеря связи с оператором и другое).
- Неправильно указан номер (неверный формат номера).
- Не дозвонились (занята линия, не взяли трубку, вызов отклонен).
- Не позвонили.

РЕЗУЛЬТАТ

Старт обзвона	02.03.2022, 11:42
Завершено	02.03.2022, 11:43
Отчёт	Скачать
Сохранить Отменить Удалить	



Раздел «Перевод звонка»

Служит для оперативной связи клиента с вашими сотрудниками в случаях, если клиенту понадобилось что-то уточнить после прослушивания автоинформатора.

Как работает. При прослушивании автоинформатора клиент может ввести в тоновом наборе цифру, после чего будет соединён с вашим свободным сотрудником или прослушает заранее записанную более подробную информацию (голосовое приветствие).

Как настроить. Во вкладке «Перевод звонка» настройте тоновый набор для автоинформатора (действия при нажатии клиентом кнопок на IP-телефоне). На примере ниже, при нажатии на цифру 1, клиент попадёт в группу 10 (отдел продаж).

АВТОИНФОРМАТОР

Настройка

Перевод звонка

1	10	2	Номер	3	Номер
4	Номер	5	Номер	6	Номер
7	Номер	8	Номер	9	Номер
*	Номер	0	Номер	#	Номер

Сохранить

Отменить

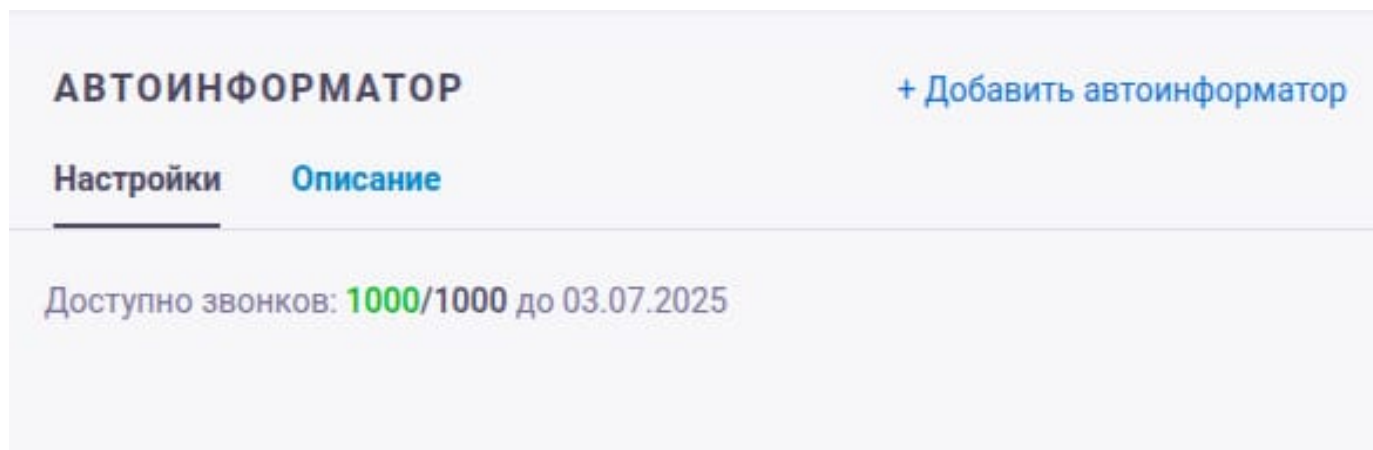
Удалить



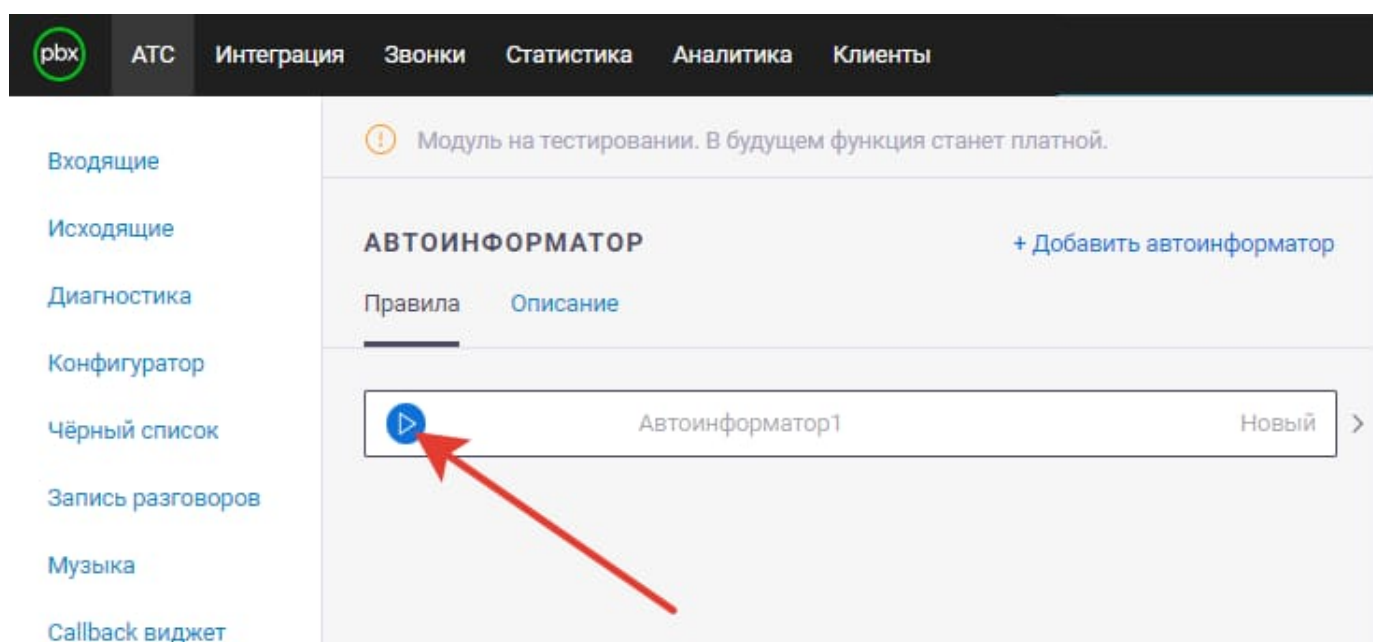
Не забудьте сохранить изменения.

Работа автоинформатора

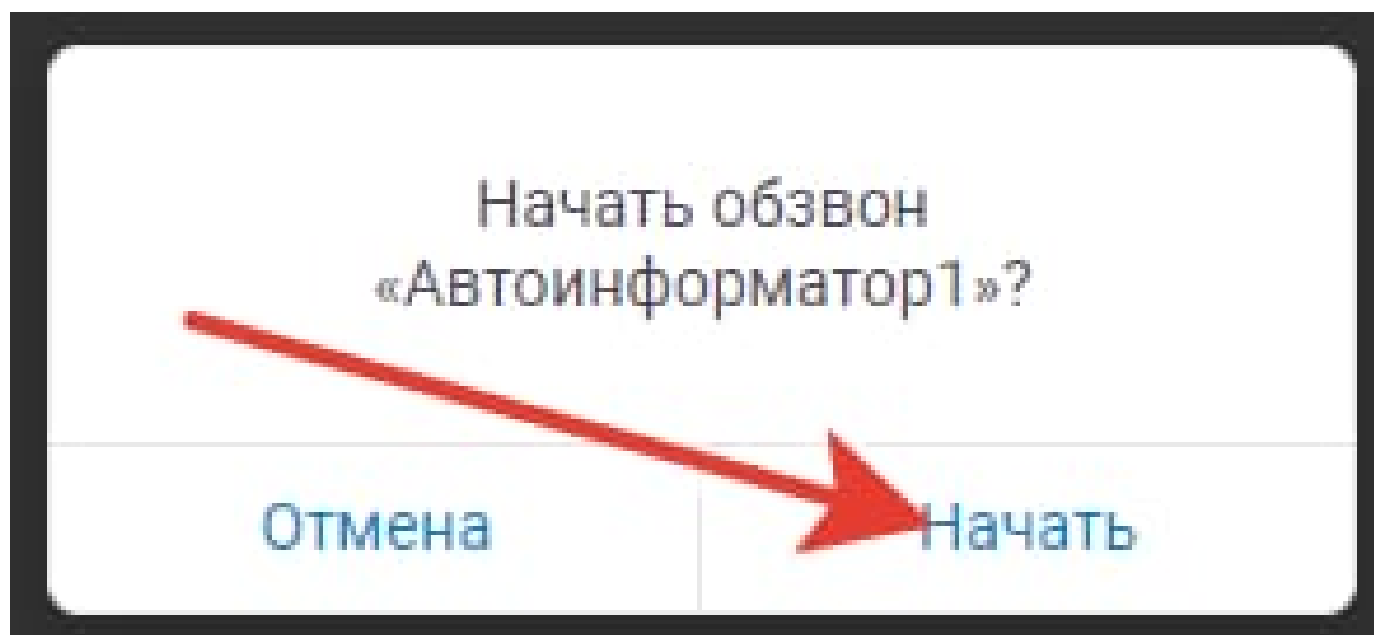
После оплаты во вкладке «[Настройки](#)» отобразится количество оставшихся звонков и дата окончания лицензии:



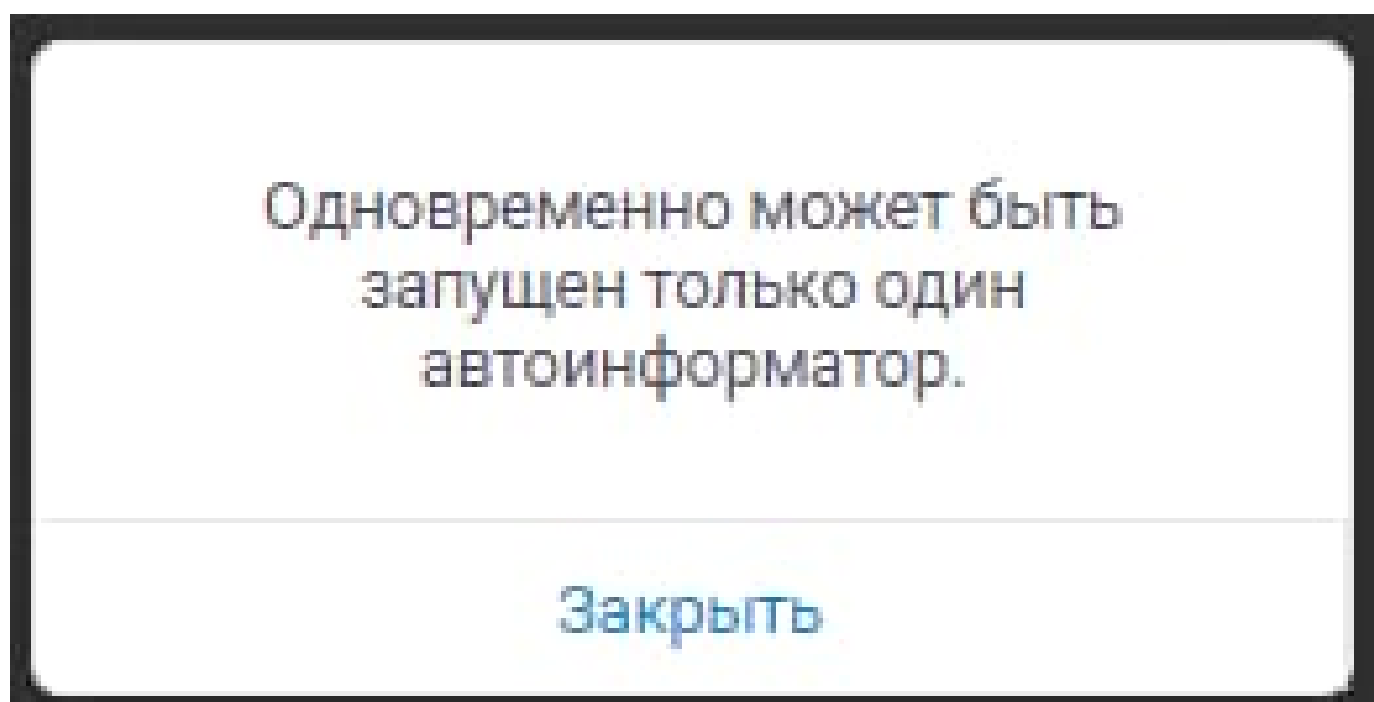
Для запуска автоинформатора нажмите на кнопку «Play».



При попытке запустить автоинформатор, появляется окно с подтверждением. Нажмите «Начать».



При попытке запустить ещё один автоинформатор, появляется новое окно с уведомлением о том, что запущен другой автоинформатор.



Для остановки работы автоинформатора нажмите «Завершить обзвон» в правой части экрана.

pbx

АТС

Интеграция

Звонки

Статистика

Аналитика

Клиенты

example.onpbx.ru

Активный
до 09.01.2024

Входящие

Исходящие

Диагностика

Конфигуратор

Чёрный список

Запись разговоров

Модуль на тестировании. В будущем функция станет платной.

АВТОИНФОРМАТОР

+ Добавить автоинформатор

Правила

Описание

Автоинформатор1

0 | 0 | 1

>

АВТОИНФОРМАТОР

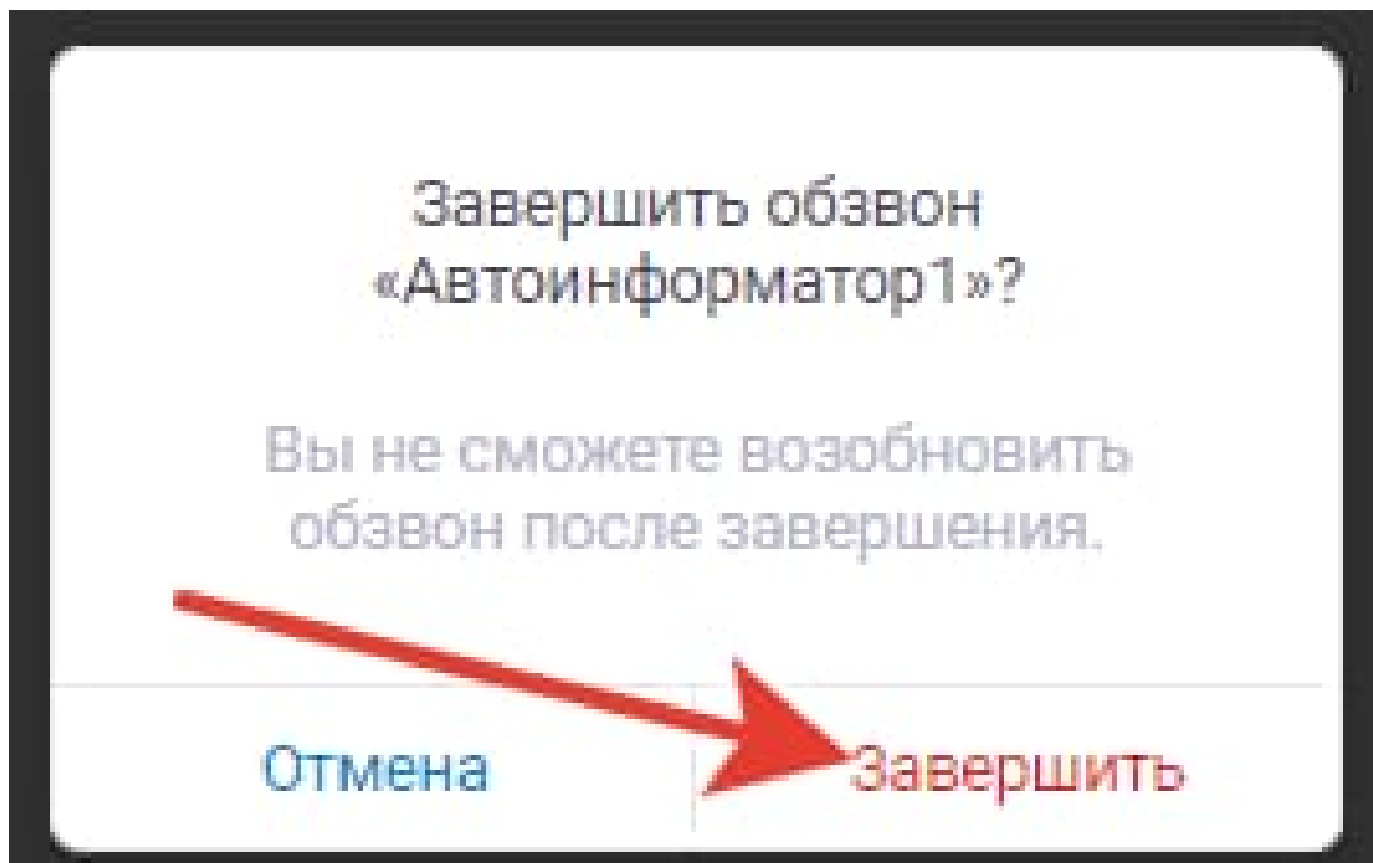
Завершить обзвон

Настройка

Перевод звонка

1	Номер	2	Номер	3	Номер
4	Номер	5	Номер	6	Номер
7	Номер	8	Номер	9	Номер
*	Номер	0	Номер	#	Номер

В новом окне нажмите «Завершить».



Статусы работы

Автоинформатор может быть в разных статусах работы.

Состояния автоинформатора:

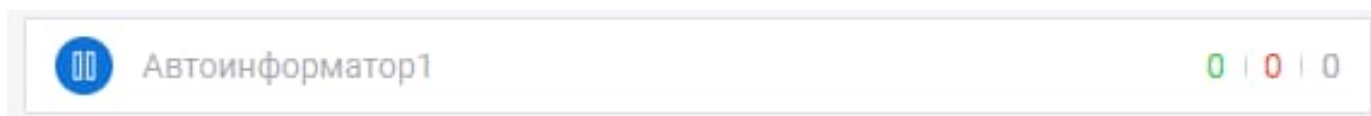
Не добавлен. Кнопка запуска неактивна. Правило ещё не создано. Все поля обязательны к заполнению.



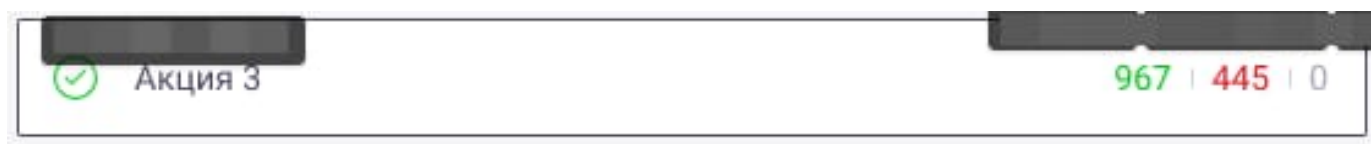
Добавлен. Но не запущен. Кнопка запуска активна.



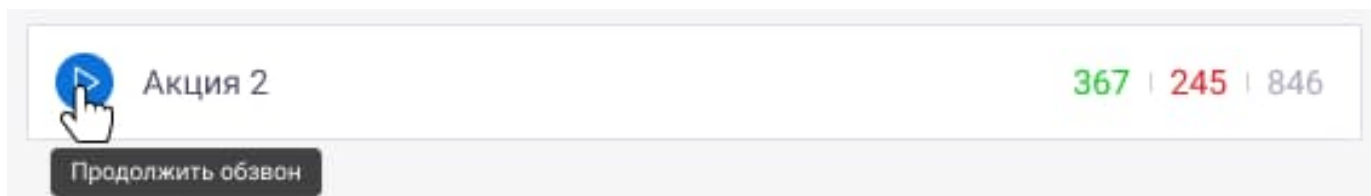
В процессе обзвона. Активна кнопка остановки. Показывается статистика обзвона: сколько ответили, не ответили и сколько осталось звонков.



Завершён. Обзвон закончен. Пишется соответствующий статус на модуле.



На паузе. Кнопка запуска активна. Показывается статистика обзвона: сколько ответили, не ответили и сколько осталось звонков.



Доступные поля в разных стадиях работы автоинформатора:

- До запуска автоинформатора можно менять всё.
- Список номеров можно изменять только до запуска.
- При запущенном звонке, автоинформатор можно поставить на паузу, скачать отчет.
- При паузе можно изменить/совершить действие: название, звонить через, когда звонить, прослушать аудиосообщение, загрузить аудиосообщение (заменяется аудиофайл), скачать аудиосообщение, скачать отчет.
- При завершённом обзвоне можно совершить действие: прослушать аудиосообщение, скачать аудиосообщение, скачать отчёт.

Особенности работы

- Может быть запущен только один автоинформатор в один момент времени.
- Максимум одновременных звонков — пять.
- Проверка номеров осуществляется сразу после загрузки списка в модуль. Если некорректный номер внутри файла — модуль не начнёт работу и выдаст ошибку.
- Если работа автоинформатора закончена, то заново запустить его нельзя.
- Если загружен некорректный аудиофайл, появляется ошибка с текстом: *«Система поддерживает только форматы WAV и MP3. Загрузите файл с одним из этих форматов»*.
- Если загружен некорректный файл с номерами телефонов, появляется ошибка с текстом: *«Система поддерживает только форматы XLS и XLSX. Загрузите файл с одним из этих форматов»*.
- Если автоинформатор запущен в нерабочее время, то обзвон не проводится. Правило не отключается.
- Вызовы будут отображаться в разделе [«Звонки»](#) только в том случае, если клиент выберет перевод звонка в тоновом режиме.
- Звонки из автоинформатора не попадают в CRM-системы.
- При запущенном автоинформаторе нельзя переносить аккаунт на другой сервер. Автоинформатор необходимо поставить на паузу или завершить обзвон.
- Список всех автоинформаторов сортируется по дате начала обзвона, самые новые находятся в начале списка.
- При удалении автоинформатора, если он был запущен, его работа останавливается.
- На одном сервере может одновременно работать только пять автоинформаторов__
- Если в процессе обзвона достигается лимит по звонкам — автоинформатор ставится на паузу, администратору аккаунта отправляется письмо-уведомление об окончании лицензии. Статус «На паузе» сохраняется семь дней, после этого модуль останавливается.
- Если нет внешних номеров — вместо «+ Добавить автоинформатор» отображается статус «+ Добавить внешний номер».