

TQM / Речевая аналитика Т-Банк

Обновлено 22 сентября 2026 г.

[TQM](#) — сервис речевой аналитики от Т-Банка. Можно использовать сервис как для перевода речи в текст, так и для автоматизации контроля качества.

Что нужно знать об интеграции с TQM

Интеграция onlinePBX и TQM может:

- Переводить звонки в текст — выборочно или автоматически загружая их в TQM.
- Искать в загруженных звонках стоп-слова, например слова паразиты или ключевые элементы вашего чек-листа.
- Составлять отчёты по загруженным звонкам.
- Работать с русским языком. Если есть необходимость — обратитесь в TQM, возможно нужный вам язык уже в разработке.

Что потребуется для интеграции:

- Администраторский доступ в личный кабинет [T-Bank Software](#).
- Администраторский доступ в панель управления [onlinePBX](#).
- Оплаченные лицензии onlinePBX: «Запись разговоров», «Стереозапись», «Речевая аналитика TQM», «Пользователь», «Доступ к платформе». Проверьте, оплачены ли они в разделе [оплаты](#).

Настройка интеграции

Шаг 1. Получение API-ключа в TQM

Откройте личный кабинет [T-Bank Software](#), войдите как «Администратор».

Войти как



Пользователь

Перейти в TQM



Администратор

Перейти в Личный Кабинет

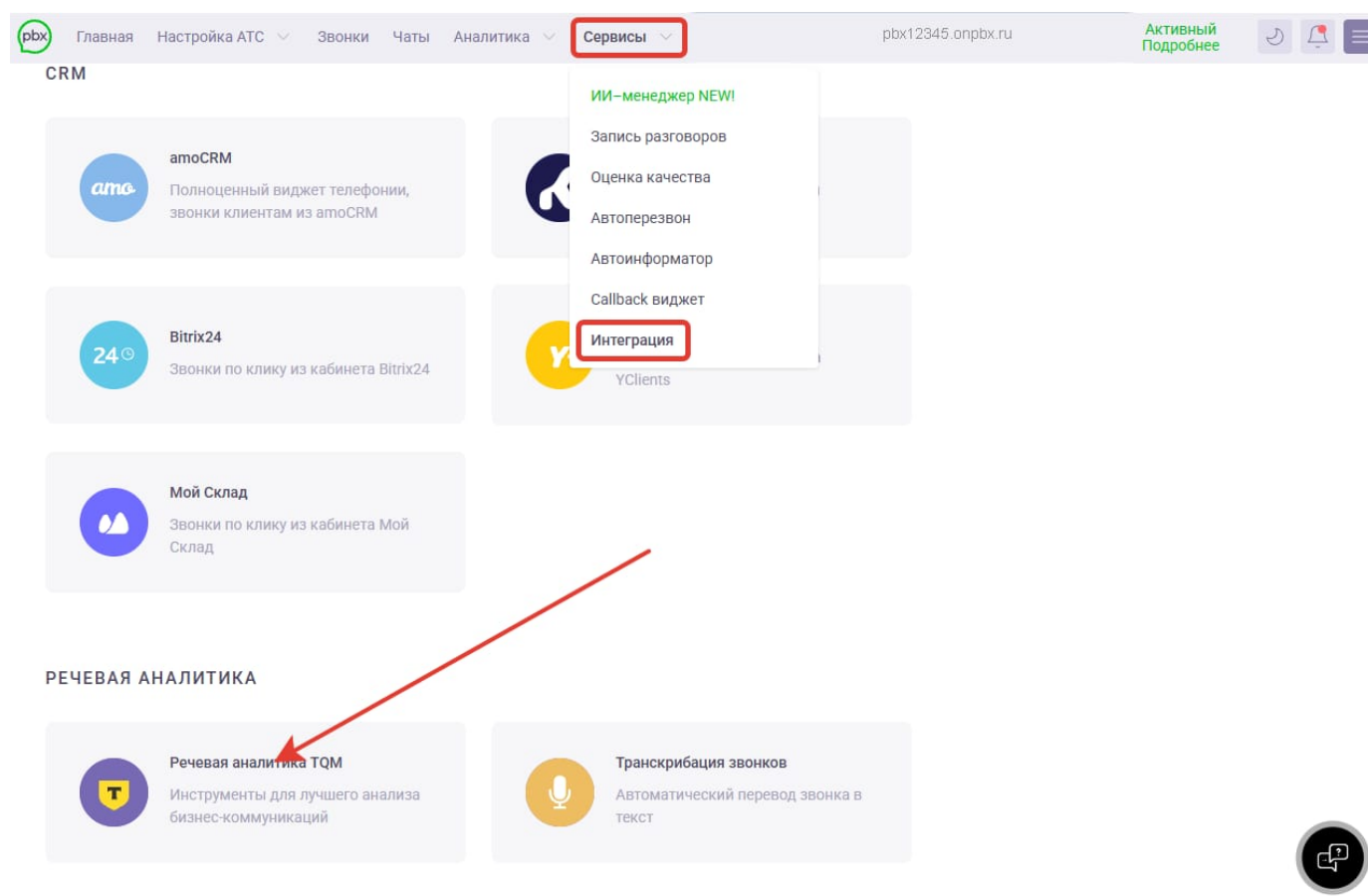
При возникновении вопросов или ошибок напишите на [Email](#)

Далее перейдите в TQM > Личный кабинет и скопируйте API-ключ кнопкой напротив «Ключ доступа к TQM».

The screenshot shows the TQM web interface. At the top, there is a navigation bar with the T BANK logo, VoiceKit, TQM (highlighted with a red box), and links for Профиль, Платежи, Поддержка, and Документация. On the right of the navigation bar is a link to Личный кабинет. Below the navigation bar, there is a sub-header with Личный кабинет (highlighted with a red box) and Подключение телефонии. On the right of this sub-header is a yellow button labeled Перейти в TQM. The main content area is titled API-ключи. Under this title, there is a section for API keys. The first key is labeled Ключ доступа к TQM and is represented by a purple key icon. To the right of this key is a blue copy icon, which is pointed to by a red arrow. To the right of the API keys section is a box showing the current tariff: Тариф "Speech Стандарт + TQM Start NEW 2026" with a price of 823,95 ₽ and a button labeled Пополнить.

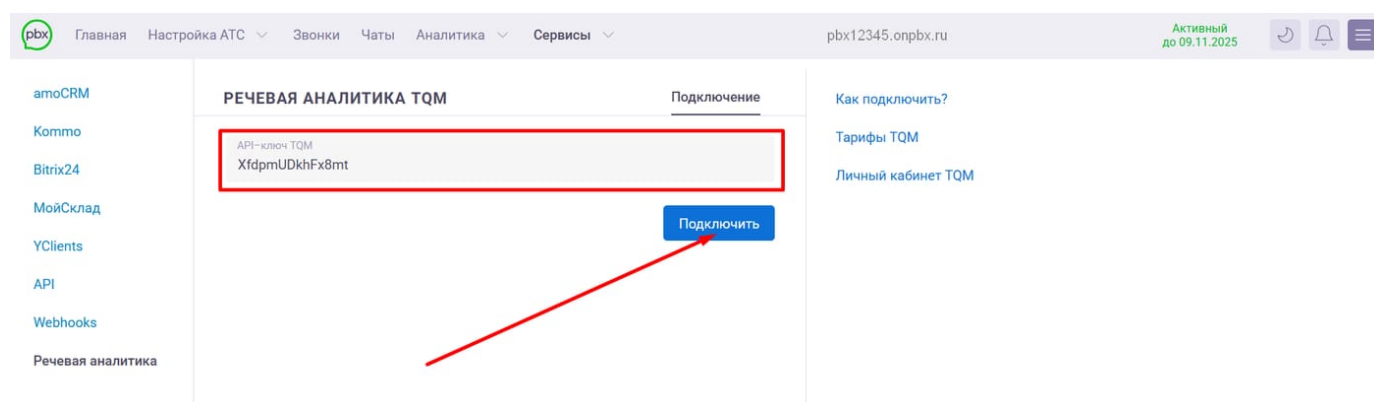
Шаг 2. Настройка на стороне onlinePBX

Откройте панель управления [onlinePBX](#). Перейдите в *Сервисы > Интеграция*, выберите «Речевая аналитика TQM».



Если на аккаунте нет нужных лицензий — сначала оплатите их, недостающие лицензии будут показаны списком со ссылкой на оплату. Также оплатить лицензии можно в личном кабинете в разделе [«Оплата»](#).

В поле «API-ключ TQM» введите ключ, скопированный в «Шаг 1», нажмите «Подключить».



Откройте вкладку «Настройки» и выберите подходящий режим работы:

- **Ручной** — вы будете самостоятельно выбирать звонки, которые надо направить в TQM, в разделе

«Звонки». Это потребует больше усилий, но будет дешевле.

- **Автоматический** — все звонки будут отправляться в TQM без вашего участия, согласно вашим настройкам. Этот вариант будет дороже. При выборе этого пункта отобразятся дополнительные настройки.

Дополнительные настройки автоматического режима

Выберите дополнительные фильтры, по которым будут загружаться звонки:

- **Оценивать звонки с номеров** — выберите внешние номера, звонки с которых будут загружаться в TQM.
- **Оценивать звонки** — выберите какие: все, только входящие, только исходящие или никакие. Вариант «Никакие» можно выбирать в том случае, когда нужно временно отключить загрузку, но не сбрасывать настройки.
- **Длительность звонка от** — укажите минимальное время звонка на загрузку в секундах.
- **Длительность звонка до** — укажите максимальное время звонка на загрузку в секундах.

Режим работы

Автоматический (отправлять в TQM все звонки согласно настройкам)



Оценивать звонки с номеров

110



Оценивать звонки

Только входящие



Длительность звонка от

5

Длительность звонка до

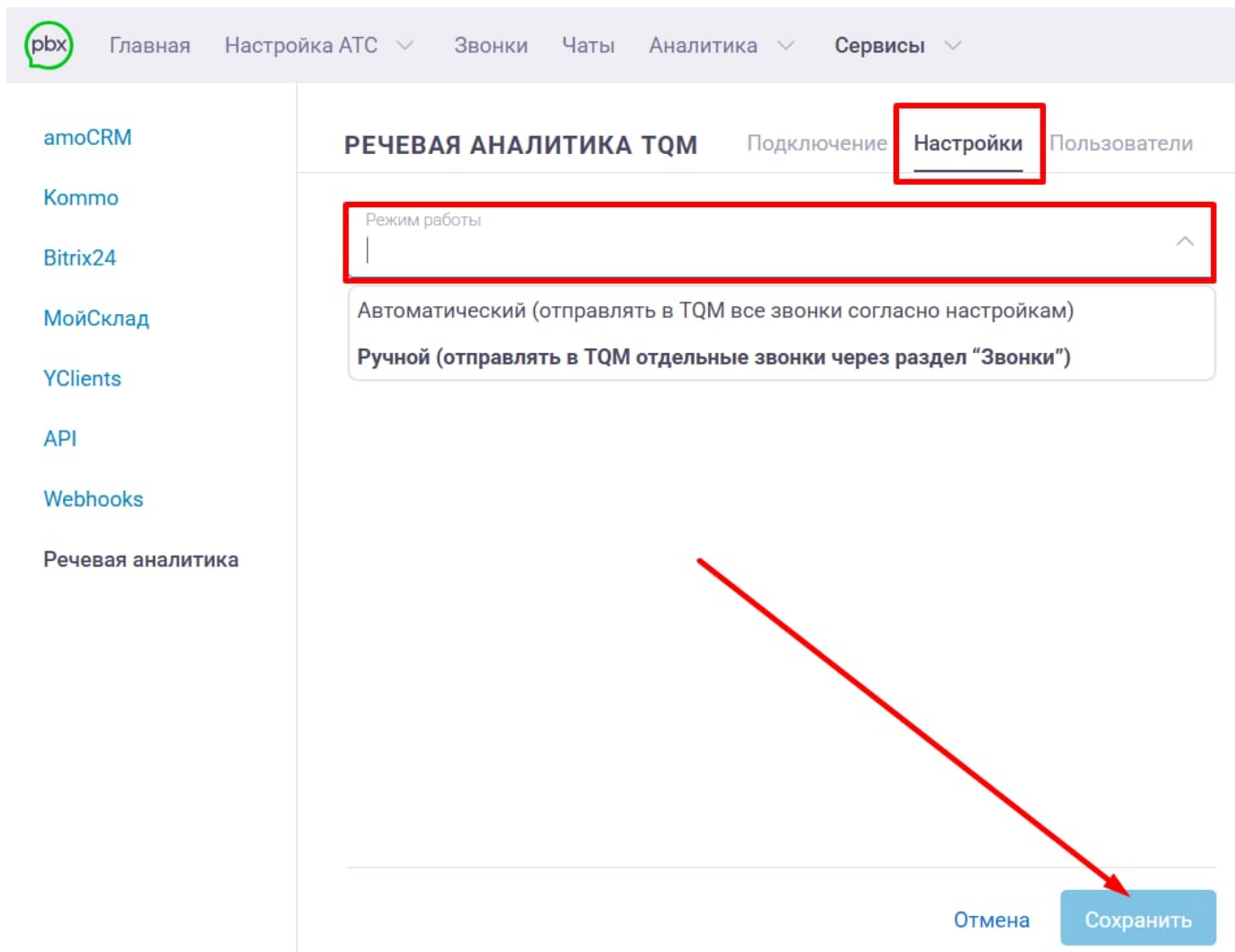
60

Отмена

Сохранить

Чтобы посмотреть выпадающий список, кликните на значок «>» слева от названия.

После выбора нажмите «Сохранить».



Шаг 3. Настройка соответствия пользователей

Перейдите в «Пользователи» и укажите соответствие пользователей в onlinePBX и TQM. Соответствие необходимо для того, чтобы звонки определённых пользователей могли обрабатываться.

Вы можете вручную напротив добавочных назначить нужных пользователей, если они уже созданы, или синхронизировать и создать недостающих пользователей на стороне TQM автоматически.

Чтобы синхронизировать одного пользователя — нажмите на три точки напротив него, выберите «Создать пользователя». Для синхронизации всего списка нажмите на кнопку внизу «Синхронизировать пользователей», в TQM создадутся пользователи для всего списка. После настройки соответствия нажмите «Сохранить».

amoCRM

Коммо

Bitrix24

МойСклад

YClients

API

Webhooks

Речевая аналитика

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА TQM

Подключение

Настройки

Пользователи

Как подключить?

Тарифы TQM

Личный кабинет TQM

Добавочный	Пользователь TQM	
100 (sto name)	Не назначен	⋮
101 (сто один)	101	
102 (Ярик TEST)	Не назначен	
103 (Тоже ЯРИК)	Не назначен	⋮
105	105	⋮
106 (YARYK)	Не назначен	⋮
107	Не назначен	⋮
108	Не назначен	⋮
200	Не назначен	⋮
201 (test_ipirog)	Не назначен	⋮

Создать пользователя

Сбросить

Сохранить

Синхронизировать пользователей

Интеграция настроена!

Загрузка звонков

Если вы выбрали ручной способ загрузки, то для загрузки звонков откройте панель управления onlinePBX, перейдите в раздел «Звонки». При подключенной интеграции справа от звонка будет отображаться пиктограмма Т-Банка. Цветная пиктограмма — звонок уже загружен в TQM, на серую нажмите, чтобы загрузить звонок вручную.

pbx

Главная

Настройка АТС

Звонки

Чаты

Аналитика

Сервисы

pbx12345.onpbx.ru

Активный до 09.11.2025

Все звонки

Разговоры

Все

Входящие

Исходящие

Внутренние

Пропущенные

Не перезвонили

Не дозвонились

С оценками

Callback

25

6

19

0

1

0

5

0

0

Тип	Время	Кто	Кому	Внешний номер	Звонок	Разговор	Оценка	Результат	Загружен в
✓	16:05:42 14.05.25	call2sip02738...	101 сто один	881 название	0:00:24	0:00:03	●●●●●		AmoCRM
✓	11:26:07 14.05.25	call2sip02738...	101 сто один	881 название	0:00:26	0:00:04	●●●●●		AmoCRM, TQM
✓	10:38:03 14.05.25	call2sip02738...	888 Имя Фам...	881 название	0:00:24	0:00:03	●●●●●		TQM
↗	10:37:37 14.05.25	888 Имя Фам...	call2sip02738...		0:00:06	0:00:00	●●●●●	EXCHANGE_R...	
↗	10:35:36 14.05.25	101 сто один	call2sip02738...		0:01:00	0:00:00	●●●●●	NO_ANSWER	
↗	10:33:35 14.05.25	101 сто один	call2sip02738...		0:01:00	0:00:00	●●●●●	NO_ANSWER	
↗	10:32:19 14.05.25	101 сто один	call2sip02738...		0:00:15	0:00:00	●●●●●	EXCHANGE_R...	

ФИЛЬТР

01.05.2025-15.05.2025

Добавочный сотрудника

Оценка

Все

Клиент

Телефон клиента

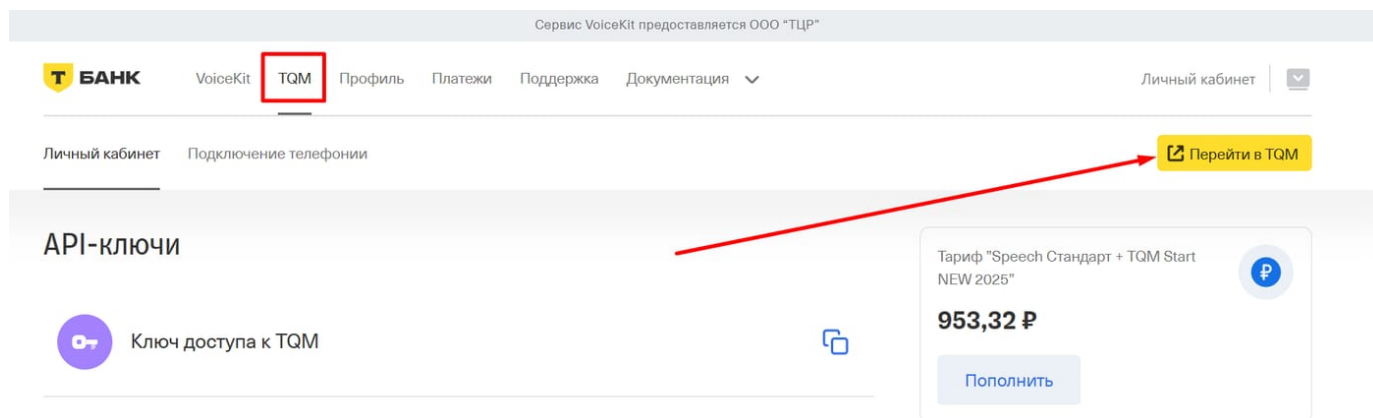
Источники

Все

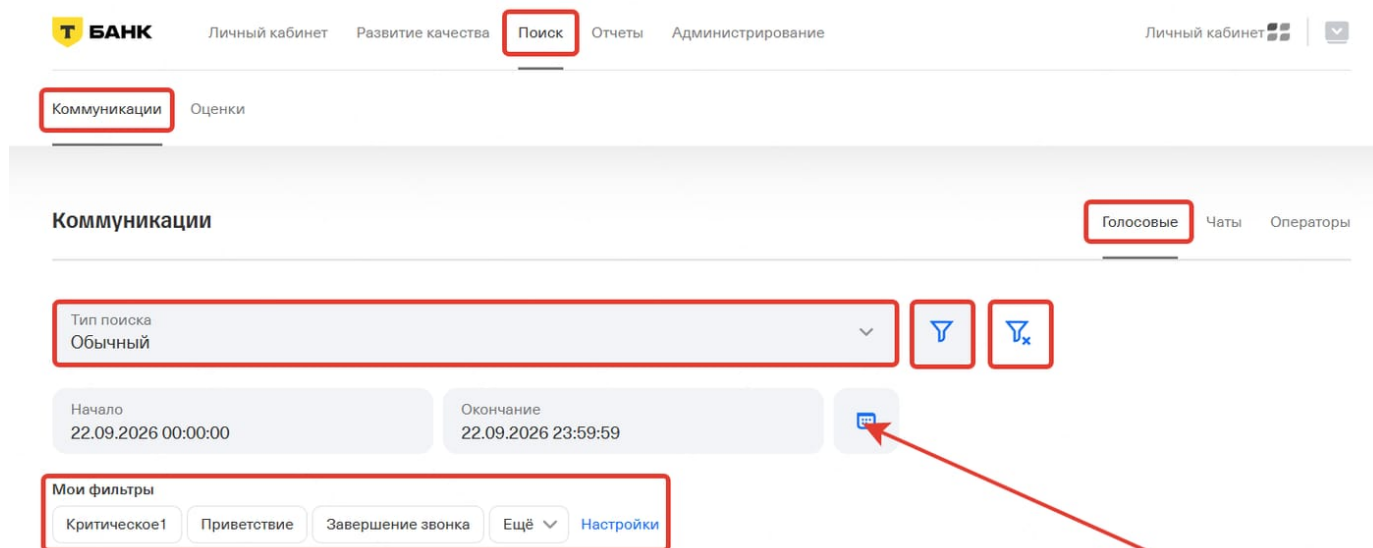
Сбросить фильтр

Где найти звонки и отчёты в TQM

Откройте [личный кабинет](#) Т-Банка, перейдите во вкладку «TQM» и нажмите «Перейти в TQM».



В открывшемся окне перейдите в *Поиск > Коммуникации > Голосовые*, выберите тип поиска, добавьте или сбросьте параметры стандартных фильтров через иконки фильтров и собственных фильтров в «Мои фильтры» и укажите нужный календарный период для поиска.



При необходимости укажите дополнительные параметры поиска, например, добавочный оператора или номер клиента, затем нажмите «Найти коммуникации».

Параметры коммуникаций



Оператор



Поиск по имени, логину или подразделению

Телефон клиента

Найти коммуникации

Еще ▾

Ниже отобразятся результаты поиска. На странице можно скачать отчёт по всем найденным звонкам или работать с каждым звонком отдельно.

Справа отображаются пиктограммы:

- Комментарии к коммуникации — оставьте свой комментарий к разговору.
- Оценить коммуникацию — поставьте оценку этому разговору.
- Аудиозапись — нажмите на пиктограмму, чтобы прослушать звонок.

Чтобы прочесть текстовую расшифровку, нажмите на пиктограмму сообщения.

Результаты

[Скачать отчет](#)

☐	Инициировал	Ответил	Оценка	Теги	
☐	Фамилия Имя 100 01.07.2025 13:15:49 · 00:00:09	девять девять девять			    
☐	799999999999 01.07.2025 13:04:46 · 00:00:18	Фамилия2 Имя 999 ...			    
☐	799999999999 01.07.2025 12:14:01 · 00:00:06	Фамилия Имя 110 ...			    
☐	799999999999 01.07.2025 10:48:16 · 00:08:11	Фамилия Имя 110 ...	Слова-паразиты Построение предложений +1		    

Отчёт формируется с учётом выбранного периода и всех применённых фильтров. Перед выгрузкой выберите формат отчёта — XLSX или CSV. Отметьте чекбоксами данные, которые будут включены в отчёт, — всё сразу или выборочно: оценки, дата начала, дата окончания, длительность звонка, ответил, звонил, номер оператора (ответил), номер оператора (звонил), направление, ИД сегмента в TQM, внешний ID, кто положил трубку, причина коммуникации, результат коммуникации, тип задания, тип коммуникации. Затем нажмите «Скачать файл».

Создать отчет

1. Выберите формат

Формат xlsx

☒

Формат csv

☐

2. Отметьте чекбоксами данные, которые хотите скачать

☒	Выбрать всё	
☒	Оценки	
☒	Дата начала	
☒	Дата окончания	
☒	Длительность звонка	
☒	Ответил	
☒	Звонил	
☒	Номер оператора (ответил)	

[Скачать файл](#)

За один раз можно выгрузить до 10 000 коммуникаций. При больших объёмах данных сервис рекомендует использовать фильтры по дате и типу коммуникаций.

Полная текстовая расшифровка разговора доступна при просмотре отдельного звонка в TQM, но в стандартный отчёт XLSX или CSV она не включается. [\[Изображение\]](#)

Подробнее о работе с TQM — в [руководстве пользователя](#).

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/tqm-rechevaya-analitika-t-bank>