

Транскрибация звонков в onlinePBX

Обновлено 22 сентября 2026 г.

Интеграция «Транскрибация звонков» преобразует записи разговоров в текст.

Интеграция «Транскрибация звонков» позволяет преобразовывать записи звонков в текст автоматически или вручную. Транскрибацию можно настроить по номерам, пользователям и направлениям звонков. Готовые транскрипты доступны в личном кабинете, а также их можно выгрузить отдельно.

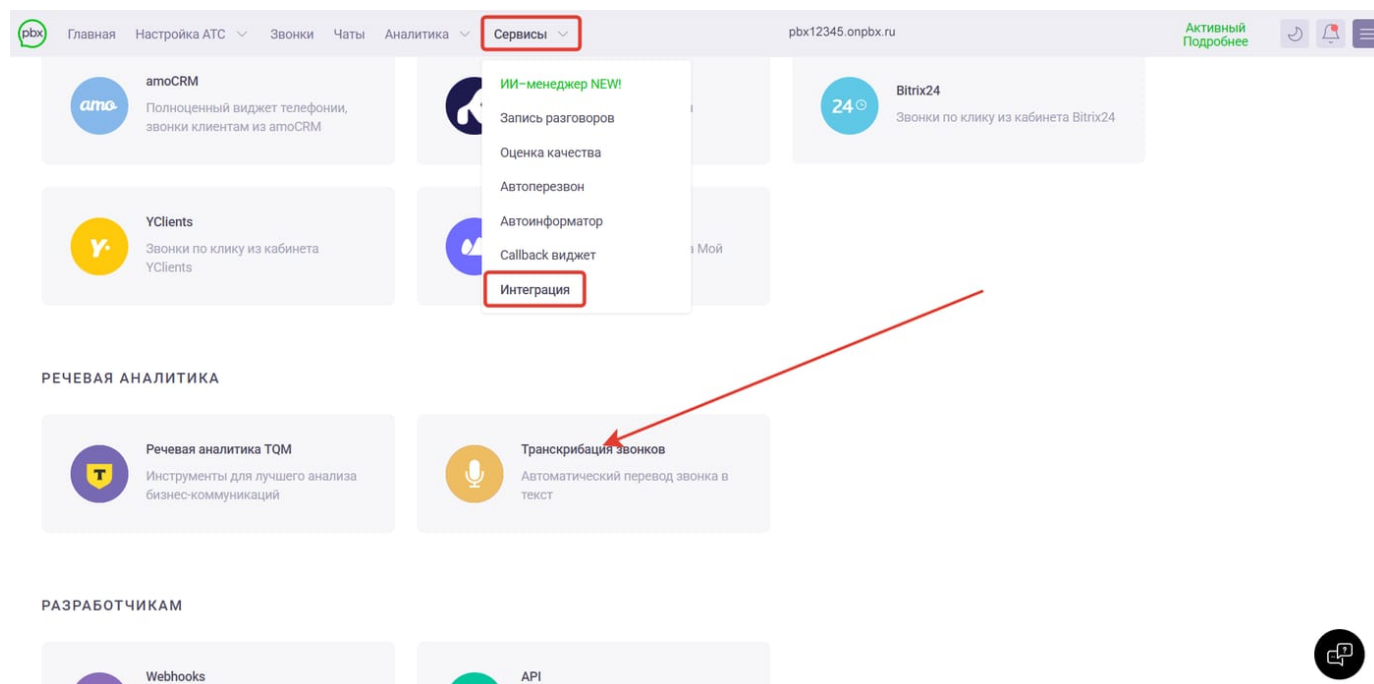
Транскрибация работает корректно только с русским языком.

Подключение транскрибации звонков

Для подключения необходим административный доступ в панель управления [onlinePBX](#).

Для корректной работы интеграции необходимо оплатить лицензии «Запись разговоров», «Стереозапись», «Пользователь», «Транскрибация звонков». Подробнее [об оплате](#).

В панели управления перейдите в *Сервисы > Интеграция*, в блоке «Речевая аналитика» нажмите на «Транскрибация звонков».



В открывшемся окне интеграции отметьте «Включить транскрибацию звонков».

pbx Главная Настройка АТС ⌵ Звонки Чаты Аналитика ⌵ Сервисы ⌵

amoCRM
Kommo
Bitrix24
МойСклад
YClients
API
Webhooks
Речевая аналитика
Транскрибация

ТРАНСКРИБАЦИЯ ЗВОНКОВ [Как подключить?](#)

☐ Включить транскрибацию звонков

Транскрибировать звонки с номеров
Не выбрано

Режим работы модуля
Автоматический

НАСТРОЙКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Добавочный	Транскрибировать звонки
905	Никакие

Для транскрибации используется сервис Yandex SpeechKit. При первом включении появится запрос на согласие с передачей данных третьей стороне. Нажмите «Включить модуль», чтобы продолжить.

Включить транскрибацию

Транскрибировать звонки с номеров

Не выбрано

Режим работы модуля

Автоматический

НАСТРОЙКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Добавочный

Транскрибировать звонки

905

Никакие

!

Включая данный модуль, вы выражаете согласие на передачу ваших персональных данных **третьей стороне** для обработки.

Включить модуль

Заккрыть

Настройка интеграции

В разделе доступны следующие настройки:

- Выбор номеров;
- Выбор режима работы;
- Настройка пользователей.

ТРАНСКРИБАЦИЯ ЗВОНКОВ

[Как подключить?](#)

☒ Включить транскрибацию звонков

Транскрибировать звонки с номеров

Не выбрано

Режим работы модуля

Автоматический

НАСТРОЙКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Добавочный

Транскрибировать звонки

100

Все

101

Только входящие

102

Только исходящие

103

Никакие

Рассмотрим ниже каждую настройку подробнее.

Выбор номеров

Выберите внешние номера для транскрибации звонков. Можно выбрать все номера или только определённые.

Выбор режима работы

Транскрибация доступна в двух режимах:

- Автоматический (используется по умолчанию) — после завершения звонка запись автоматически отправляется в Yandex SpeechKit в соответствии с настройками;
- Ручной — позволяет вручную отправлять звонки на обработку из раздела «Звонки».

Если длительность звонка превышает остаток доступных минут для транскрибации, при открытии раздела «Звонки» появится предупреждение.

Настройка пользователей

Для каждого пользователя можно выбрать тип обрабатываемых звонков:

- Все звонки;
- Только входящие;
- Только исходящие;
- Никакие — не обрабатывать звонки этого пользователя.

По умолчанию после покупки первой лицензии или добавления новых пользователей транскрибация для них отключена.

После полной настройки интеграции внизу страницы нажмите «*Сохранить*».

ТРАНСКРИБАЦИЯ ЗВОНКОВ

[Как подключить?](#)

☒ Включить транскрибацию звонков

Транскрибировать звонки с номеров

8800



Режим работы модуля

Ручной



НАСТРОЙКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Добавочный	Транскрибировать звонки
100	Все
101	Только входящие
102	Только исходящие
103	Никакие

Отмена

Сохранить

Транскрибация в разделе «Звонки»

Просмотр

В разделе «Звонки» напротив каждого обработанного звонка отображается синяя иконка. Для просмотра транскрипта нажмите на неё.

pbx Главная Настройка АТС **Звонки** Чаты Аналитика Сервисы pbx12345.onpbx.ru Активный Подробнее

Все звонки Разговоры Доступно для транскрибации: 1000/1000 минут

Все	Входящие	Исходящие	Внутренние	Пропущенные	Не перезвонили	Не дозвонились	С оценками	Callback
216	11	104	101	0	0	0	0	0

Тип	Время	Кто	Кому	Внешний номер	Звонок	Разговор	Оценка	Результат	Загружен в
✓	10:57:48 01.06.26	74999999999	202	78000000000 тр...	0:00:43	0:00:30	●●●●●		
✓	14:22:02 28.05.26	74000000000	202	74000000000	0:01:01	0:01:00	●●●●●		
✓	14:19:19 28.05.26	74999999999	202	78000000000 тр...	0:00:47	0:00:45	●●●●●		
✓	14:17:24 28.05.26	74999999999	204 Александр	78000000000 тр...	0:01:00	0:00:58	●●●●●		
✓	14:08:03 28.05.26	74999999999	202	78000000000 тр...	0:00:41	0:00:32	●●●●●		
↗	13:27:02 22.05.26	202	79000000000	78000000000 тр...	0:01:16	0:01:12	●●●●●		

В открывшемся окне отображается информация о звонке:

- Дата и время;
- Кто звонил;
- Кому звонили;
- Время разговора;
- Оценка;
- Текст транскрипта с таймингами звонка.

ТРАНСКРИПТ ЗВОНКА 22.05.26 В 13:18:36

Тип звонка	Кто звонил	Кому звонил	Время разговора	Оценка
Входящий	74999999999	204 (Александр)	0:00:34	●●●●●

ТРАНСКРИПТ

[00:00:00] Спикер 1: 1 фраза
 [00:00:00] Спикер 2: 2 фраза
 [00:00:16] Спикер 1: 3 фраза

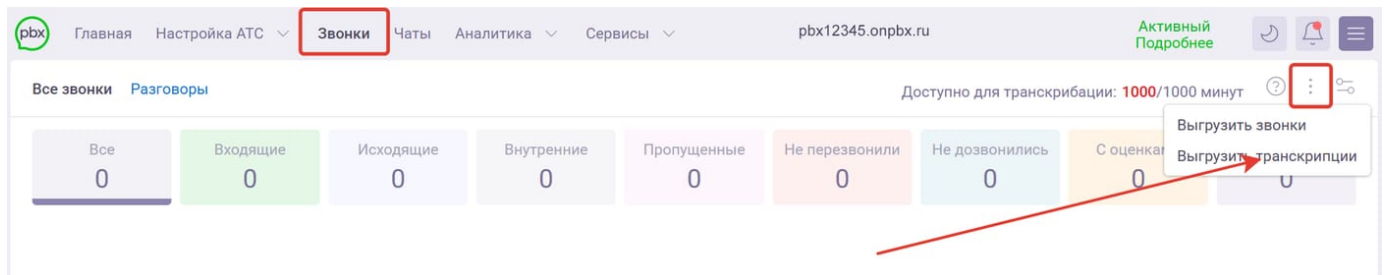
Ручная обработка звонков

В разделе «Звонки» выберите звонок и нажмите напротив него на серую иконку «Отправить на транскрипцию».

Тип	Время	Кто	Кому	Внешний номер	Звонок	Разговор	Оценка	Результат	Загружен в
✓	18:05:44 16.06.26	74999999999	204 Александр	74999999999	0:00:05	0:00:03	●●●●●		AmoCRM
✓	18:04:19 16.06.26	74000000000	104	74000000000	0:00:21	0:00:17	●●●●●		AmoCRM
✓	18:02:32 16.06.26	74000000000	104	74000000000	0:00:22	0:00:17	●●●●●		AmoCRM

Экспорт

Чтобы выгрузить звонки с транскрибацией, перейдите в раздел «Звонки», в правом верхнем углу нажмите на три точки и выберите вариант «Выгрузить транскрипции».



Транскрипты выгружаются в ZIP-архив с именем «onlinepbx stt дата.zip». В архиве содержатся JSON-файлы с информацией по каждому звонку. В выгрузку попадают только звонки, соответствующие выбранным фильтрам раздела.

Кнопка «Выгрузить транскрипции» доступна только при подключённой интеграции.

Особенности работы

Особенности работы транскрибации звонков:

- Обрабатываются только звонки через транки (внешние номера оператора связи);
- Прямые звонки на SIP-пользователей и другие модули (например, на 101@pbx123.onlinepbx.ru), а также внутренние звонки транскрибировать нельзя;
- При списании минут из пакета транскрибации длительность звонков округляется до полных минут в большую сторону;
- Количество оставшихся минут от пакета отображается в разделе «Звонки»;
- Лицензия завершается автоматически при окончании минут или срока действия, если нет оплаченной лицензии для активации. Транскрибация в этом случае прекращается;

- Автоплатёж срабатывает при окончании срока действия лицензии, если в пакете осталось 60 минут или меньше и нет оплаченной лицензии, ожидающей активации;
- При транскрибации собеседники обозначаются как «Спикер 1» и «Спикер 2»;
- Транскрипты хранятся в течение одного года, после чего автоматически удаляются;
- В расшифровку попадает только разговор пользователя и клиента. IVR (голосовые приветствия), голосовая почта и звуки очередей автоматически исключаются из транскрипта.

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/transkribatsiya-zvonkov-v-onlinepbx>