

«Meta_links»

Мета заполнители предназначены для установки шаблона проговаривания. В нем можно использовать один мета заполнитель, их множество, статичные строки, также различные комбинации этих вариантов.

Callkeeper предоставляет следующие варианты: ● ● ● —————→

Такие мета заполнители как: FORM, PARAM1, PARAM2, PARAM3 - могут быть использованы только в iForm. В случае если один из них установить в шаблон для проговаривания при звонках с виджета, то клиент ничего не услышит. Также мета заполнитель DEALER может быть использован только в тех сервисах где есть выбор офиса, если это iForm, то это поле должно быть размечено в соответствии с документацией.

- ● ● **IVR** – предлагает пользователю выполнить действия(совершение звонка)
- **PERSON** – имя заказчика звонка, если оно было введено
- **FORM** – название формы
- **SERVICE** – проговаривается название сервиса CallKeeper
- **PARAM1, PARAM2, PARAM3**
– параметры для проговаривания
- **DEALER** – название офиса
- **TITLE** – название инструмента, которое указал пользователь

Написание тикета

Для постановки задачи о установке шаблона проговаривания сотрудникам отдела разработок требуется:

- user_id - уникальный идентификатор клиента.
- widget_id - уникальный идентификатор виджета, который установлен на сайте
- название сервиса, при звонках с которого необходим данный шаблон
- момент времени, в который будет проговариваться шаблон (до или после DTMF сигнала)
- строка для проговаривания. (Перед ее написанием менеджер обязан ознакомиться с мета заполнителями и, по возможности, не использовать статичные строки)

Внимание! Шаблон для проговаривания должен содержать такую строку, для которой не будет требоваться изменение окончания или суффиксов отдельных слов в определенных случаях. Это нужно учитывать заранее.

В шаблонах могут использоваться: мета заполнители, буквы, цифры. Для пауз между предложениями или их частей используются точки и запятые.

Комбинации мета заполнителей

- пример 1

'{{IVR}}'

Самый простой и наиболее часто используемый мета заполнитель IVR. При установке шаблона с одним лишь IVR. Клиент услышит фразу: "Звонок с сайта. Пожалуйста нажмите 5, чтобы позвонить клиенту". Вместо цифры пять будет проговариваться цифра подтверждения DTMF сигнала.

- пример 2

Существует возможность использования статичной строки.

'Входящий звонок с сайта'

В этом случае пользователь всегда будет слышать эту строку. Стоит обратить внимание на то, что при использовании комбинаций статичных строк и мета заполнителей могут возникнуть проблемы с неправильными окончаниями некоторых слов. Синтаксис таких шаблонов нужно продумывать заранее.

- пример 3

Также можно использовать комбинации статичных строк и мета заполнителей.

'Здравствуйте {{IVR}}'

В этом случае клиент услышит фразу из первого примера, за исключением того, что перед ней будет слово 'Здравствуйте'

Комбинации мета заполнителей (продолжение)

- пример 4

'Клиент {{PERSON}} ожидает звонка'

Вместо PERSON будет подставляться имя заказчика звонка. Данный мета заполнитель доступен при звонках с iForm (в случае если выполнена необходимая разметка) и формы обратной связи.

- пример 5

'Звонок с формы {{FORM}} {{IVR}}'

При звонке с iForm или формы обратной связи, оператор коллцентра вместо FORM услышит название формы, если это звонок с формы, то для озвучивания данного метта заполнителя требуется разметка.

- пример 6

'Звонок с {{SERVICE}}'

Данный мета заполнитель может быть использован при звонках с любых инструментов Callkeeper. Оператор будет слышать название инструмента.

- пример 7

'Дополнительная информация . {{PARAM1}}'

Мета заполнители: PARAM1, PARAM2, PARAM3 - используются исключительно при звонках с iForm, для этого необходима специальная разметка. Вместо PARAM1 будет озвучен произвольный текст указанный в разметке iForm. Точка в шаблоне используется для паузы.

- пример 8

'Пользователь выбрал офис {{DEALER}}'

При звонках с лидогенератора, формы задать вопрос, виджета, данный мета заполнитель будет заменяться на название офиса(если он есть). Особого внимания требуют звонки с iForm. Так как номера телефонов офисов указываются в разметке и они могут быть любыми, название офиса будет озвучено только в том случае если офис, в который идет звонок, содержится в настройках виджета.

- пример 9

'Звонок выполнен с виджета {{TITLE}} в дилерский центр {{DEALER}}'

У всех инструментов Callkeeper есть название вводимое пользователем, у iForm - это элемент разметки. Оно будет подставляться вместо TITLE.

содержится в настройках виджета.