

Тестовый проект - Улучшение #2058

Комитет по печати. Добавить счетчик для перевода на оператора.

08/31/2026 10:04 AM - Рашид Канзафаров

Status:	Решена	Start date:	08/31/2026
Priority:	Высокий	Due date:	
Assignee:	Валентин Челноков	% Done:	0%
Category:		Estimated time:	0:00 hour
Target version:		Spent time:	1:00 hour
Description Необходимо сделать обработку перевода на оператора, чтобы абонента перекидывало не с первой попытки, а после второго-третьего запроса. В качестве примера реализации ориентироваться на реализацию из сценария 70: <pre>----?[700017]оператор[39001]=[391122]/оператор;<...>/" -----*[700037]..." -----?[700046]W=1[7]" -----<[700048]%ГУЖА:Оператор%/Оставайтесь на линии, я переключу вас на оператора. Для улучшения качества обслуживания, пожалуйста, оцените звонок. Для этого не вешайте трубку после завершения разговора./[14315]" -----#[700049]%ГУЖА:Оператор%" -----?[700047]<NO MATCH>[7]" -----=[700050]W=1" -----<[700051]Давайте попробуем решить ваш вопрос без привлечения оператора/Давайте попробуем решить ваш вопрос без привлечения оператора. Какой у вас вопрос?/[14322]" "-----^[700052]goto[700009]"</pre> AS IS: При запросе перевода на оператора, абонента переводит после первого запроса. Пример фактического результата <pre>----?[780004]оператор[87]=[391001]/соединить с оператор/ -----<[780045]Оставайтесь на линии/Пожалуйста оставайтесь на линии. Перевожу вас на оператора./[1 4164] -----#[780046]...</pre> TO BE: При запросе перевода на оператора, робот предлагает решить вопрос без вмешательства оператора. Только при повторном запросе осуществляется перевод на оператора. Пример ожидаемого результата: <pre>----?[780004]оператор[87]=[391001]/соединить с оператор/ -----?[id]W=1[2] -----<[scenario_step_id]Оставайтесь на линии/Пожалуйста оставайтесь на линии. Перевожу вас на оператора./[14164] -----x[scenario_step_id]... -----?[scenario_step_id]<NO MATCH>[2] -----=[scenario_step_id]W=1 -----<[scenario_step_id]Давайте попробуем решить ваш вопрос без привлечения оператора/Давайте попробуем решить ваш вопрос без привлечения оператора. Какой у вас вопрос?/[14322] -----^[scenario_step_id]goto[780003]</pre> Текст ТЗ: Голосовой помощник должен осуществить две-три попытки распознавания запроса, необходимо озвучить п римерную фразу: «Я могу помочь Вам без привлечения оператора. Какой у Вас вопрос?». Если распознать не удалось, только после этого производить перевод звонка на оператора.			

History

#1 - 08/31/2026 10:38 AM - Рашид Канзафаров

- Description updated

#2 - 08/31/2026 10:41 AM - Рашид Канзафаров

- Description updated

- Assignee set to Валентин Челноков

#3 - 08/31/2026 11:21 AM - Валентин Челноков

- File 78.txt added

- Status changed from Новая to Решена

Files

Описание логики работы голосового помощника сервиса Комитет 30.9.26	30.9.26.docx	08/31/2026	Рашид Канзафаров
78.txt	434 KB	08/31/2026	Валентин Челноков