

صدای منشی گویا

راهنمای ضبط و فعال سازی پیام صوتی در تلفنچی

معرفی

صدای منشی گویا نخستین چیزی است که تماس گیرنده پس از تماس با مجموعه شما می شنود. پیام کوتاه، روان و دقیق به تماس گیرنده کمک می کند واحد مورد نظر را سریع تر پیدا کند و تماس ها به مقصد درست هدایت شوند. در این راهنما یاد می گیرید متن منشی گویا را آماده کنید، فایل صوتی را چگونه تحویل دهید و پس از فعال سازی چه مواردی را آزمایش کنید.

پیش از ضبط چه اطلاعاتی آماده کنیم؟

- نام مجموعه یا برند.
- واحد های قابل انتخاب.
- عدد مربوط به هر واحد.
- داخلی یا مقصد هر عدد.
- ساعات کاری مجموعه.
- متن مخصوص خارج از ساعات کاری.
- لحن مورد نظر؛ رسمی، صمیمی، آرام یا پرانرژی.
- استفاده یا عدم استفاده از پیام گیر صوتی.

جدول مسیر تماس

پیش از ارسال متن، مسیر تماس را به صورت شفاف بنویسید. این جدول داخل فایل صوتی خوانده نمی شود و فقط برای جلوگیری از اشتباه در تنظیم سناریوی تماس است.

مقصد	واحد	کلید
داخلی فروش	فروش	۱
داخلی حسابداری	مالی	۲
داخلی مدیریت	مدیریت	۳

اصول نوشتن متن منشی گویا

- نام مجموعه را در ابتدای پیام اعلام کنید.

- هر گزینه را در یک جمله کوتاه معرفی کنید.
- اعداد را با حروف بنویسید؛ مانند «عدد یک».
- از توضیحات طولانی و عبارت‌های اضافی خودداری کنید.
- متن را پیش از ارسال چند بار با صدای بلند بخوانید.
- اگر ضبط مکالمات را اعلام می‌کنید، آن را در ابتدای پیام قرار دهید.
- فقط گزینه‌هایی را اعلام کنید که در سناریوی تماس تعریف شده‌اند.

نمونه متن در ساعات کاری

سلام، شما با مجموعه [نام مجموعه] تماس گرفته‌اید. در صورتی که شماره داخلی موردنظر را می‌دانید، آن را شماره‌گیری کنید. برای ارتباط با واحد فروش عدد یک، واحد مالی عدد دو و مدیریت عدد سه را شماره‌گیری فرمایید. از تماس شما سپاسگزاریم.

اگر امکان تکرار پیام در سناریوی تماس تعریف شده است، می‌توانید این جمله را اضافه کنید: «برای شنیدن مجدد این پیام، عدد صفر را شماره‌گیری کنید.»

نمونه متن خارج از ساعات کاری

سلام، شما با مجموعه [نام مجموعه] تماس گرفته‌اید. ساعات کاری مجموعه به پایان رسیده و در حال حاضر امکان پاسخ‌گویی تلفنی وجود ندارد. لطفاً در ساعات کاری مجدداً تماس بگیرید. از تماس شما سپاسگزاریم.

متن پیام‌گیر صوتی

لطفاً پس از شنیدن صدای بوق، نام، شماره تماس و موضوع درخواست خود را اعلام کنید. کارشناسان ما در اولین فرصت با شما تماس خواهند گرفت.

عبارت «پس از شنیدن صدای بوق» را فقط زمانی استفاده کنید که پیام‌گیر صوتی واقعاً در سناریوی تماس فعال شده باشد.

مراحل ضبط و فعال سازی صدا

گام ۱: آماده سازی متن نهایی

متن ساعات کاری و خارج از ساعات کاری را جداگانه بنویسید. مسیر هر عدد و مقصد آن را نیز مشخص کنید.

گام ۲: ارسال متن در تیکت ضبط صدا

متن نهایی را در همان تیکتی ارسال کنید که برای ضبط صدای منشی گویا ایجاد شده است. برای پرسش های نامرتب، تیکت جداگانه ثبت کنید تا فرایند ضبط متوقف نشود.

گام ۳: اعلام لحن موردنظر

در کنار متن، لحن دلخواه را بنویسید؛ برای مثال: رسمی و شمرده، طبیعی و صمیمی، آرام و اطمینان بخش، بدون حالت ربات گونه یا با مکث کوتاه میان گزینه ها. اگر انتخاب گوینده مهم است، در همان تیکت درخواست نمونه صدا کنید.

گام ۴: ارسال فایل صوتی شخصی در صورت تمایل

می توانید متن را با صدای دلخواه خود ضبط کرده و فایل را در همان تیکت پیوست کنید. پیش از ارسال، وضوح صدا، نبود نویز و خوانده شدن صحیح اعداد را بررسی کنید.

گام ۵: بررسی نسخه اولیه

پس از آماده شدن صدا، فایل برای بررسی ارسال می شود. همه اصلاحات را یکجا اعلام کنید تا رفت و برگشت های غیرضروری کمتر شود.

موارد کنترل نسخه اولیه

- تلفظ نام برند.
- تلفظ اعداد و نام واحدها.
- سرعت و لحن خواندن.
- مکث مناسب بین گزینه ها.
- مطابقت متن با مسیر تماس.
- درستی متن ساعات کاری و خارج از ساعات کاری.

گام ۶: تأیید نهایی

پس از تأیید صریح شما، فایل صوتی روی سرویس بارگذاری می شود. تا پیش از تأیید، نسخه ارسال شده فقط برای بررسی است. طبق پیام فعلی تیکت استودیو، امکان اصلاح رایگان تا ۱۰ نوبت اعلام شده است؛ باین حال شرایط درج شده در تیکت شما ملاک نهایی خواهد بود.

آزمون پس از فعال سازی

پس از اعلام بارگذاری، از یک شماره دیگر با خط تماس بگیرید و موارد زیر را کنترل کنید:

- پیام جدید به جای پیام پیش فرض پخش شود.
- همه گزینه های منو به درستی خوانده شوند.
- هر عدد به واحد صحیح منتقل شود.
- شماره داخلی مستقیم کار کند.
- پیام خارج از ساعات کاری در زمان درست پخش شود.
- پیام گیر صوتی، در صورت فعال بودن، پیام را ثبت کند.
- میزان صدا مناسب و بدون نویز باشد.

رفع مشکلات رایج

پیام پیش فرض همچنان پخش می شود

در همان تیکت فعال سازی اعلام کنید که پس از بارگذاری همچنان پیام قبلی پخش می شود. شماره خط و زمان آخرین تماس آزمایشی را نیز بنویسید تا وضعیت فایل و سناریوی تماس بررسی شود.

تماس با انتخاب عدد به واحد اشتباه منتقل می شود

جدول مسیرها را دوباره ارسال کنید و دقیقاً مشخص کنید هر عدد باید به کدام داخلی یا شخص متصل شود.

صدا حالت ربات گونه دارد

جمله ها را کوتاه تر کنید و برای لحن بنویسید: «طبیعی، روان، آرام و با مکث کوتاه میان گزینه ها». نقطه و ویرگول صحیح نیز به طبیعی تر خوانده شدن کمک می کند.

گزینه انتخاب صدا را پیدا نمی کنم

در همان تیکت ضبط صدا، نوع صدای مورد نظر یا درخواست نمونه صدا را اعلام کنید. همچنین می توانید فایل ضبط شده توسط خودتان را پیوست کنید.

پس از تأیید، متن نیاز به تغییر دارد

متن اصلاح شده را کامل و یکجا ارسال کنید و مشخص کنید کدام نسخه قبلی باید جایگزین شود.

پرسش های متداول

آیا می توانم صدای منشی گویا را خودم ضبط کنم؟

بله. فایل صوتی دلخواهتان را در تیکت مربوط به ضبط صدا پیوست کنید تا بررسی و روی سرویس بارگذاری شود.

آیا پیام ساعات کاری و خارج از ساعات کاری باید جدا باشند؟

بله. بهتر است برای هر وضعیت متن و فایل جداگانه داشته باشید تا سناریوی تماس در زمان مناسب پیام صحیح را پخش کند.

چه زمانی صدا روی خط فعال می‌شود؟

پس از دریافت نسخه صوتی، بررسی آن و اعلام تأیید نهایی شما، فایل روی سرویس بارگذاری می‌شود.

آیا می‌توانم بعداً گزینه‌های منو را تغییر دهم؟

بله؛ اما باید متن جدید و مسیر دقیق هر عدد را اعلام کنید تا صدا و سناریوی تماس با یکدیگر هماهنگ شوند.

آیا می‌توانم سؤال فنی دیگر را در تیکت ضبط صدا مطرح کنم؟

برای جلوگیری از اختلال در فرایند ضبط، سؤال‌های نامرتب را در تیکت جداگانه ثبت کنید.

جمع‌بندی

متن کوتاه، دقیق و هماهنگ با مسیر تماس، تجربه بهتری برای تماس‌گیرنده ایجاد می‌کند. با آماده‌سازی سناریو، بررسی نمونه اولیه و آزمون نهایی پس از فعال‌سازی، منشی گویای شما تماس‌ها را به‌درستی هدایت خواهد کرد.

