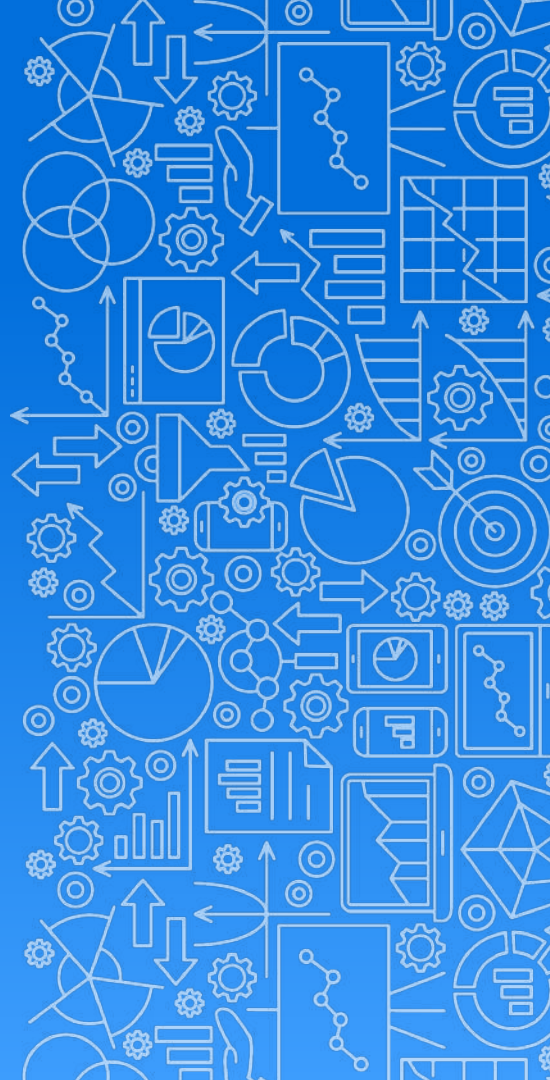


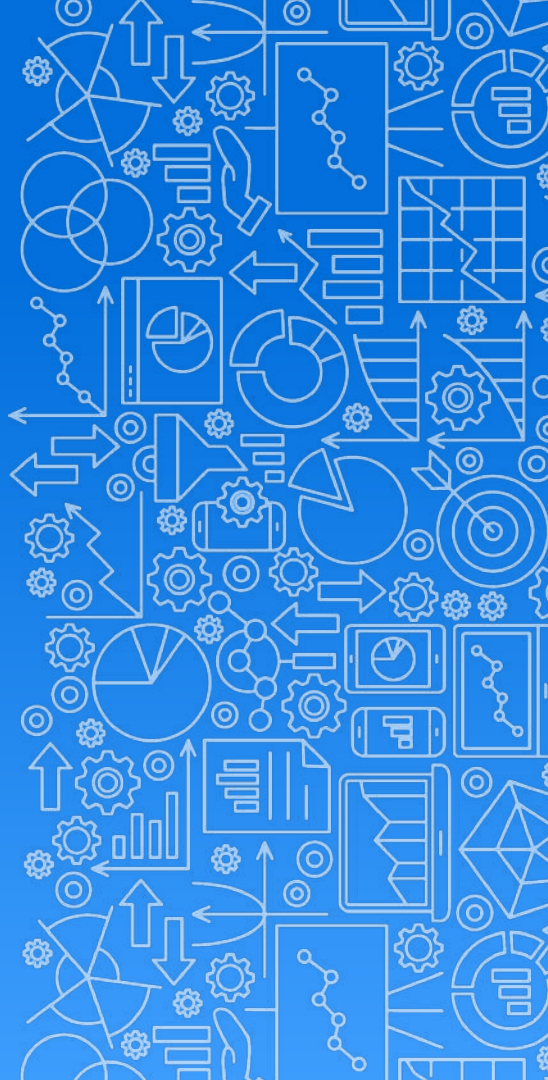
onpoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ONCALL MA



onpoint | oncall

# ЗАГРУЗКА АУДИТОРИЙ

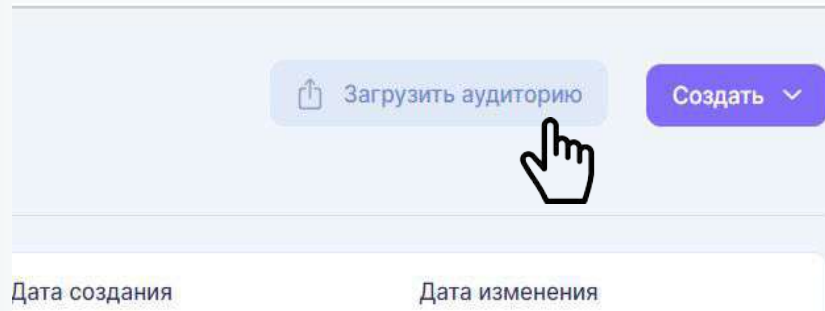


# Загрузка аудитории через Excel

## Для добавления новых контактов доступна загрузка файла через Excel

В разделе “Источники” необходимо  
выбрать “Загрузить аудиторию”

После чего во всплывающем системном  
окне выбрать необходимый для загрузки  
файл

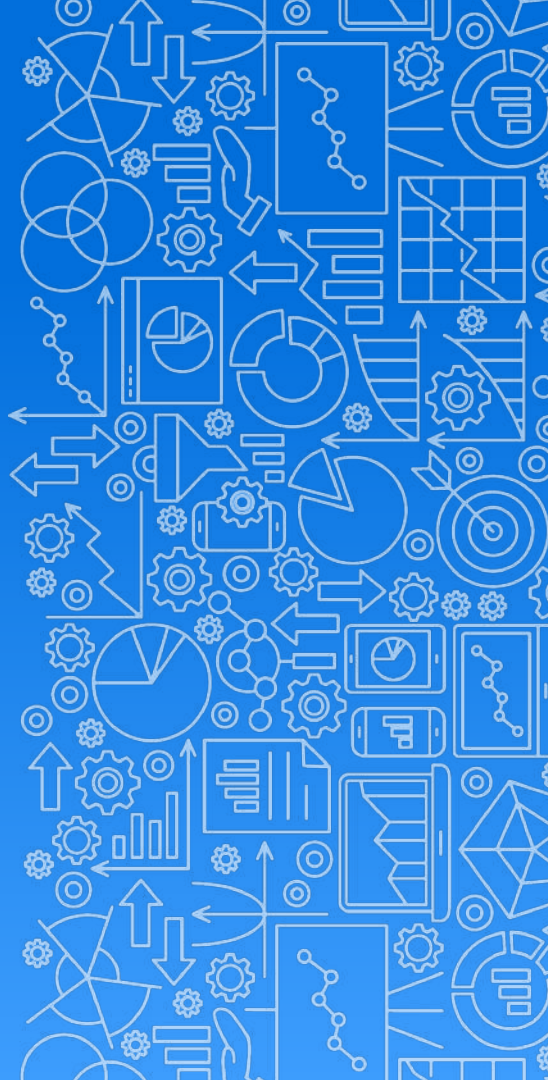






onpoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФИЛЬТРОВ АУДИТОРИИ

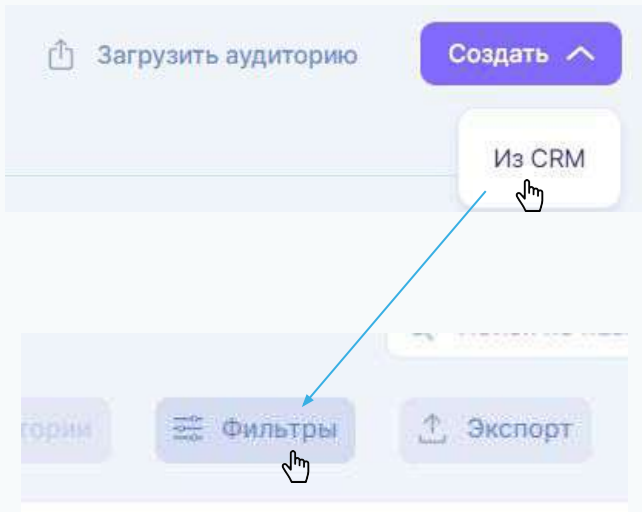


# Фильтры аудиторий

**Фильтры аудиторий позволяют настроить точный сегмент для отправки сценария**

Для создания аудитории необходимо в разделе “Источники” нажать кнопку “Создать” и далее “Из CRM”

**Затем в открывшемся окне нажать на кнопку “Фильтры” и откроется раздел с фильтрами**



# Фильтры аудиторий

В фильтрах можно настраивать несколько уровней условий:

- условия по одному полю (1)
- условия по разным полям (2)

Можно настраивать условия “и” и “или” (3)

Для выбора необходимого поля необходимо нажать на место выбора поля (4) и найти в списке нужное. Затем в поле “Введите значение” ввести необходимое значение

The screenshot displays a user interface for configuring audience filters. It features a main configuration area and a list of existing filters below it.

**Main Configuration Area:**

- (4)** Points to the field selection area, which includes a dropdown menu currently showing "у которых" (of which).
- (1)** Points to the condition type dropdown, which is currently set to "Специальнос..." (Specialty).
- (2)** Points to the operator dropdown, which is currently set to "содержит" (contains).
- (1)** Points to the value input field, labeled "Введите значение" (Enter value).
- A plus sign (+) button is located to the right of the value input field to add a new condition.

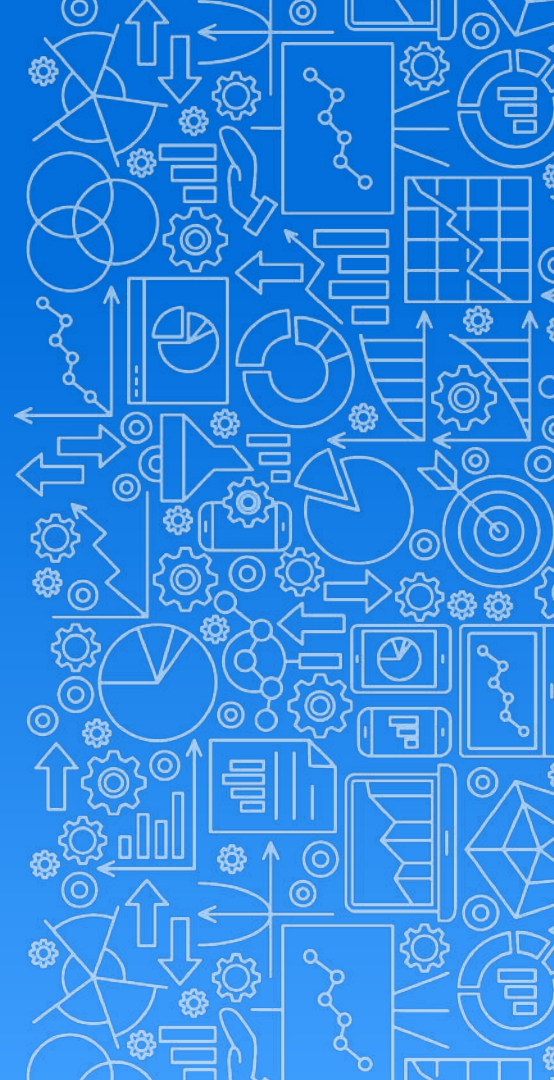
**Filter List:**

- The first filter in the list is highlighted in blue. It has a plus sign (+) button to its left and a close button (X) to its right.
- (3)** Points to the logical connector between filters, which is currently set to "и" (and).
- The filter configuration is identical to the main area: "у которых" (of which), "Специальнос..." (Specialty), "содержит" (contains), and "Введите значение" (Enter value).



onpoint | oncall

# РЕДАКТИРОВАНИЕ КОНТАКТОВ

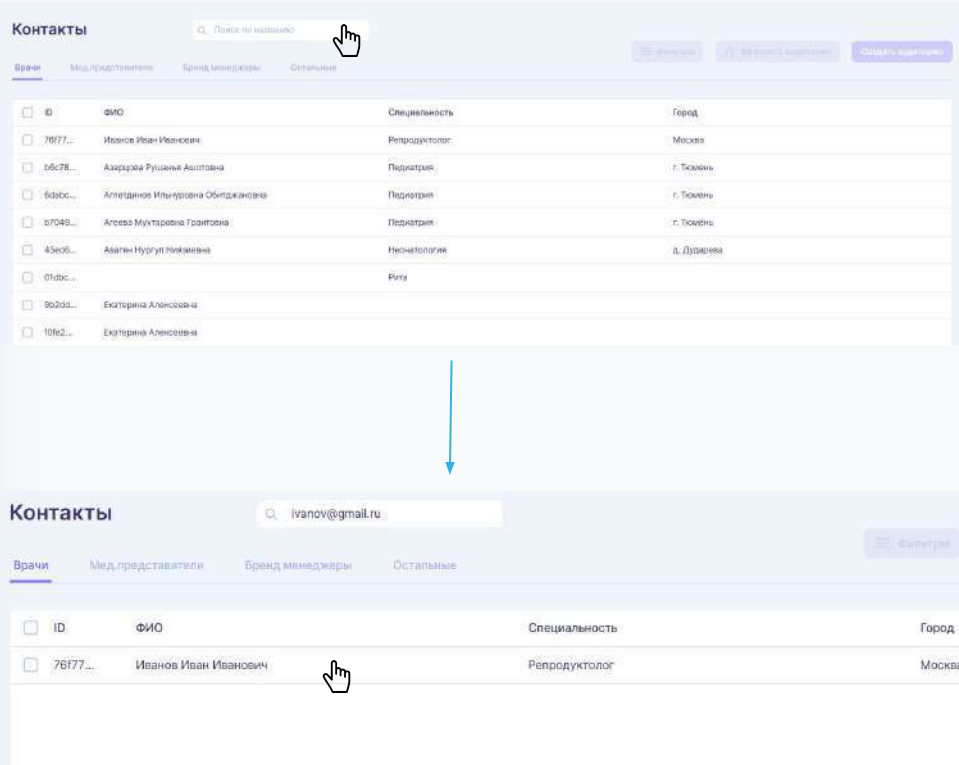


# Редактирование карточки контакта

Чтобы найти карточку контакта необходимо перейти в раздел “Контакты” и ввести в поисковую строку на выбор:

- фамилию
- email
- номер телефона

Перейдите на нужную карточку, кликнув на неё



# Редактирование карточки контакта

Для редактирования или удаления данных из карточки контакта необходимо в разделе “Контакты” перейти в “Просмотр контакта” и нажать кнопку “Редактировать”

После завершения редактирования необходимо нажать кнопку “Сохранить”

## Просмотр контакта

Иванов Иван Иванович

Активен

Статус

Целевой

Учреждения и адреса

Учреждение 1

Данные представителя

Целевой представитель

ID владельца:

Города и регионы

Регион 2 уровня

Регион 3 уровня

Контакты

Номер телефона

7999999999

Email

ivanov@gmail.ru

Telegram

7999999999



Редактировать

## Контакты

Номер телефона

7999999999

Email

ivanov@gmail.ru

Telegram

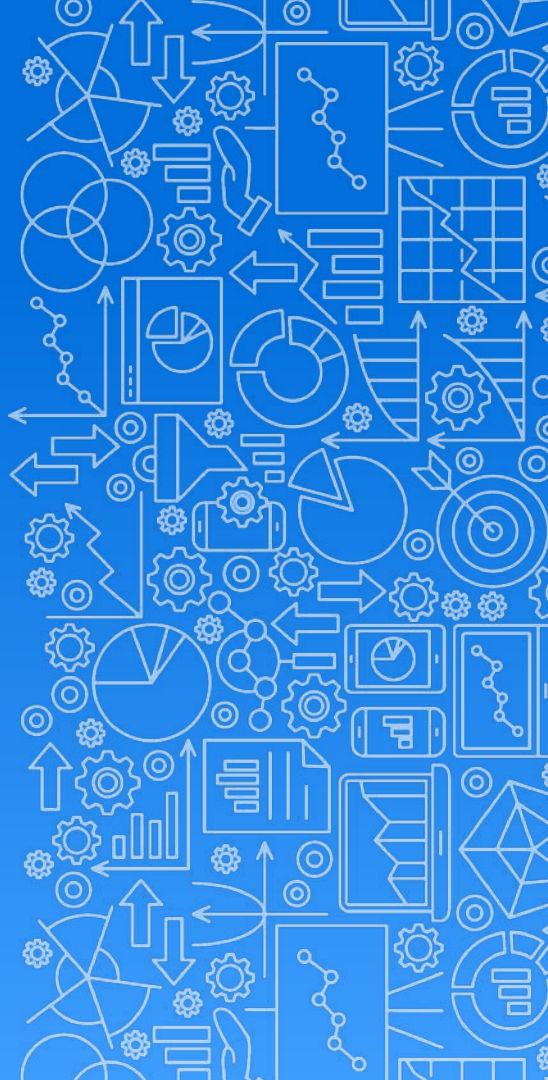
7999999999



Сохранить

onpoint | oncall

# СОЗДАНИЕ КОНТЕНТА email

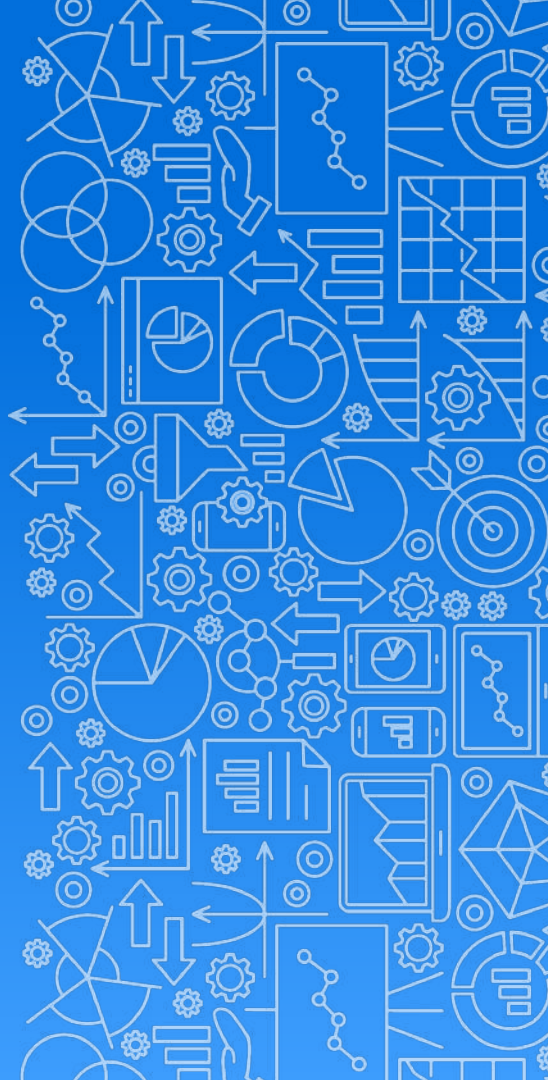




onpoint | oncall

# СОЗДАНИЕ КОНТЕНТА

## sms



# Создание SMS-контента

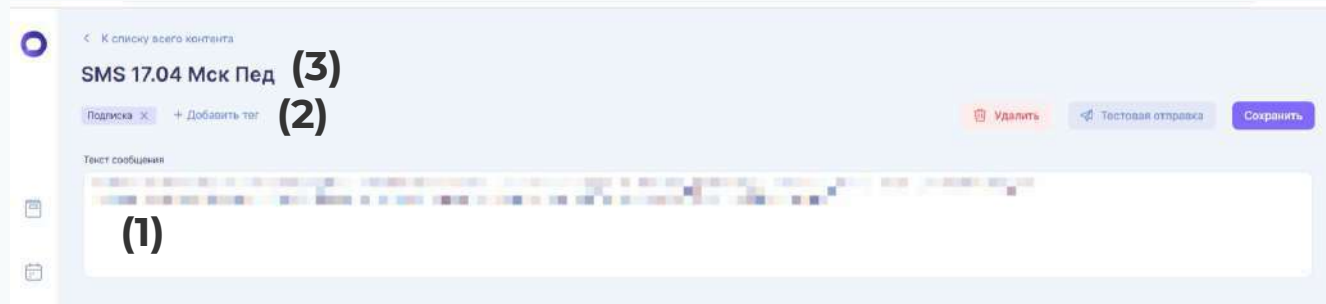
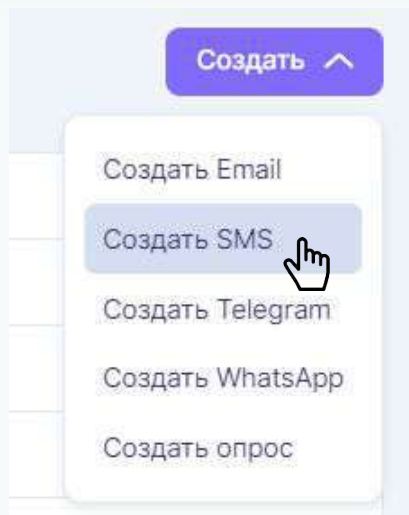
**Для создания SMS необходимо выбрать “Создать SMS” в разделе контента**

Далее в открывшемся окне ввести нужный текст SMS (1)

Обязательно указать тег (2)

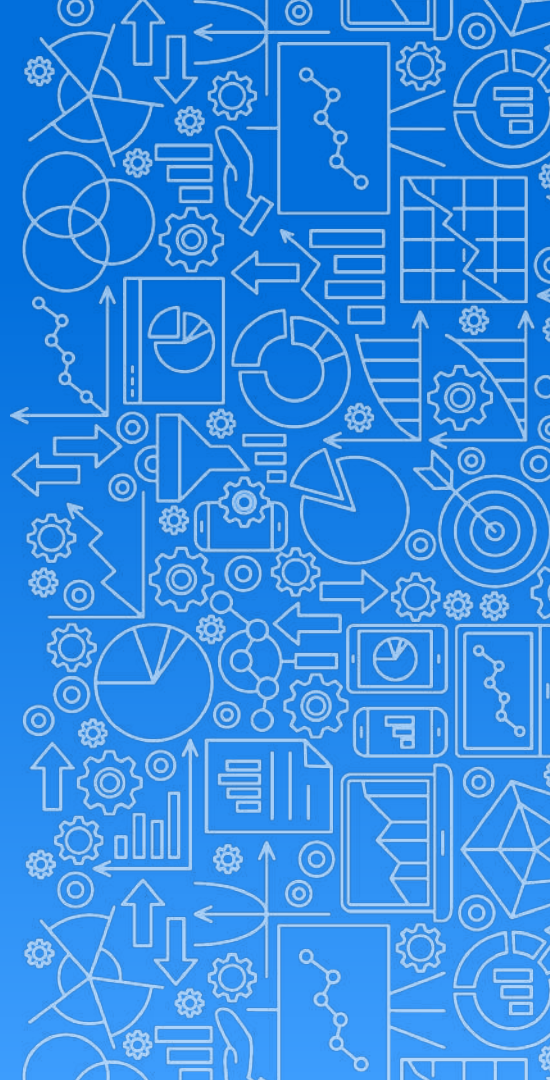
Ввести необходимое название (3)

Нажать кнопку “Сохранить”



onpoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОПРОСОВ





**Для создания опроса в разделе “Контент” необходимо выбрать “Создать опрос”**

В открывшемся разделе доступна настройка всех блоков опроса

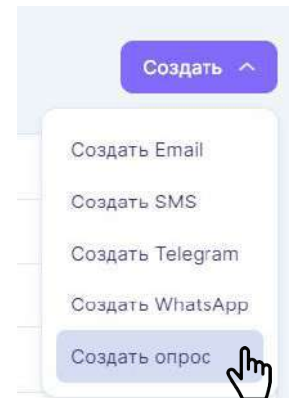
В опросе можно настроить:

заголовки блоков

описания блоков

обязательность вопроса

тип ответа (текстовый ответ, один вариант, несколько вариантов, выпадающий список)



# Добавление опроса в рассылку

## Поделиться опросом можно только через рассылку в любом из каналов

Для вставки опроса в рассылку нужно после сохранения опроса нажать кнопку “Копировать URL”

Затем перейти в контент, в который нужно вставить вопрос, и вставить полученный токен

При рассылке токен заменится на индивидуальную для каждого врача ссылку

Удалить

Копировать URL

Скачать результаты

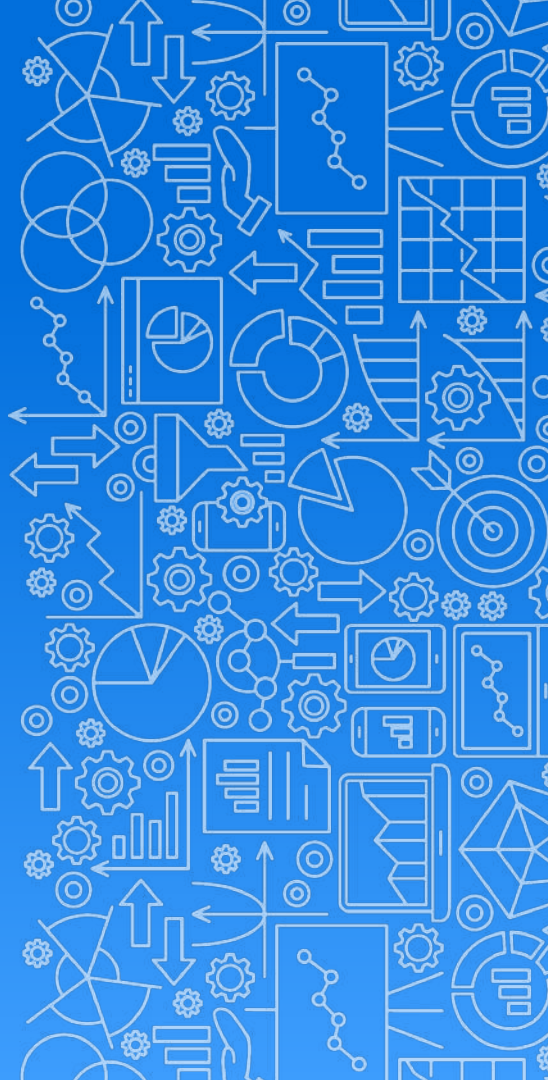
Сохранить

Текст сообщения

{{survey.01979d3b-a28a-792f-a220-fd66c09fcfe8}}

onpoint | oncall

# Раздел “Сценарий”



# Возможности раздела “Сценарий”

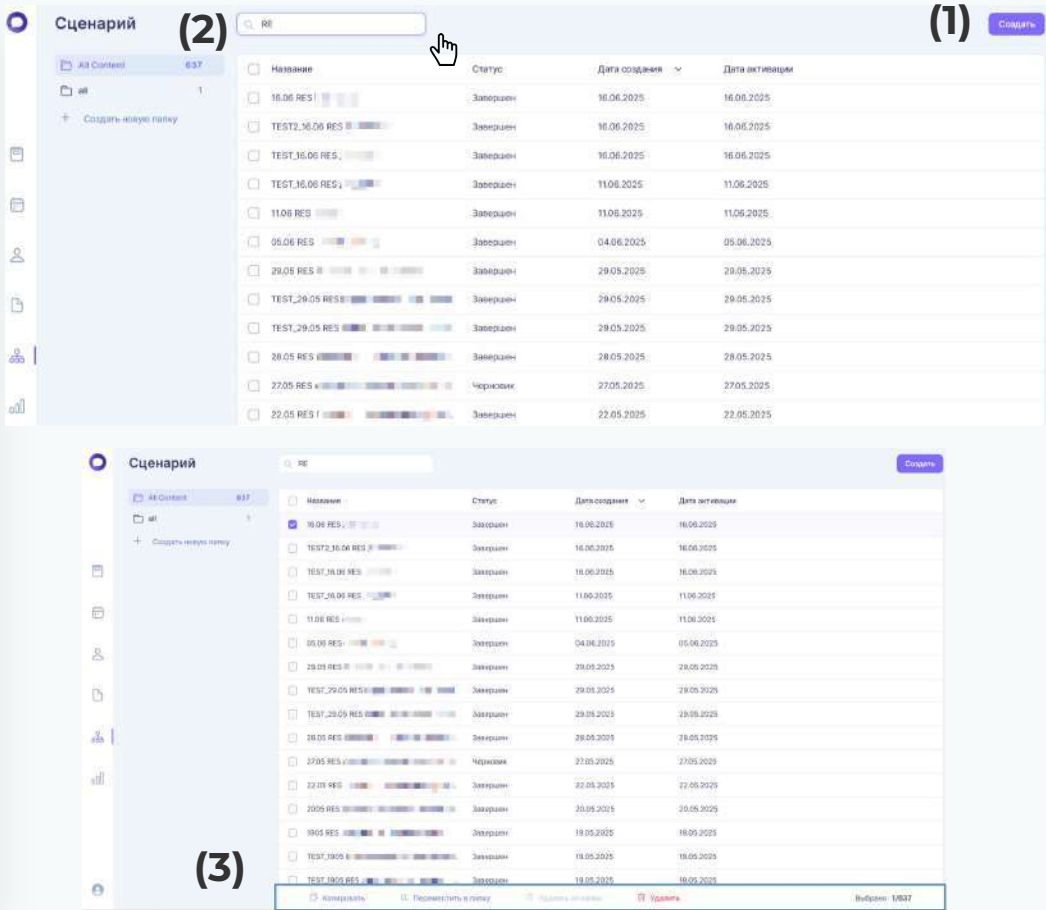
## Функциональные возможности:

-Создание сценария через кнопку “Создать” (1)

- Поиск ранее созданного сценария через поисковую строку по названию (2)

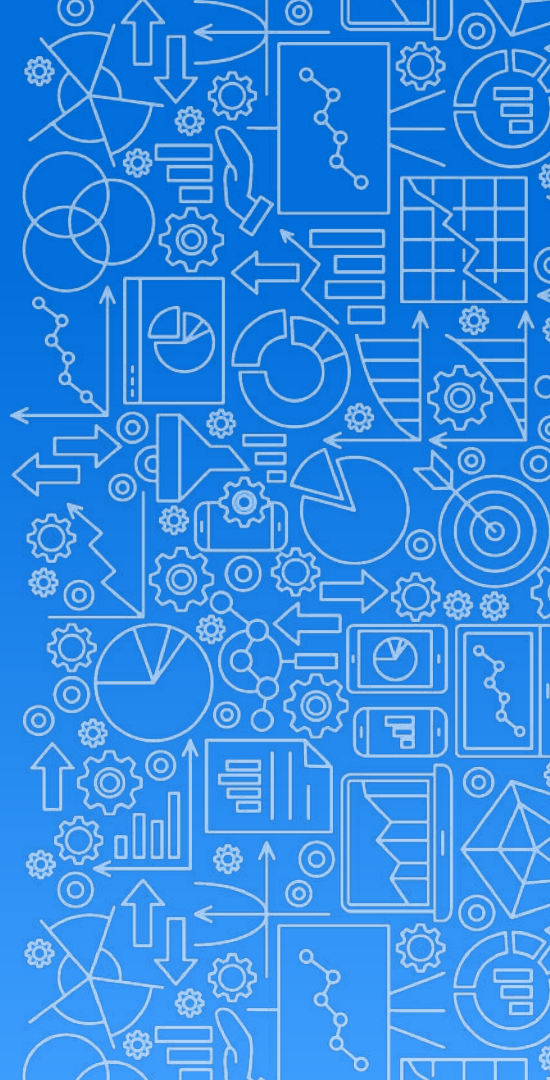
- Выбор одного или нескольких сценариев в целях копирования, перемещения в папку, удаления (3)

**\*После нажатия кнопки “Удалить” выбранные сценарии удалятся из всех разделов без возможности восстановления**



onpoint | oncall

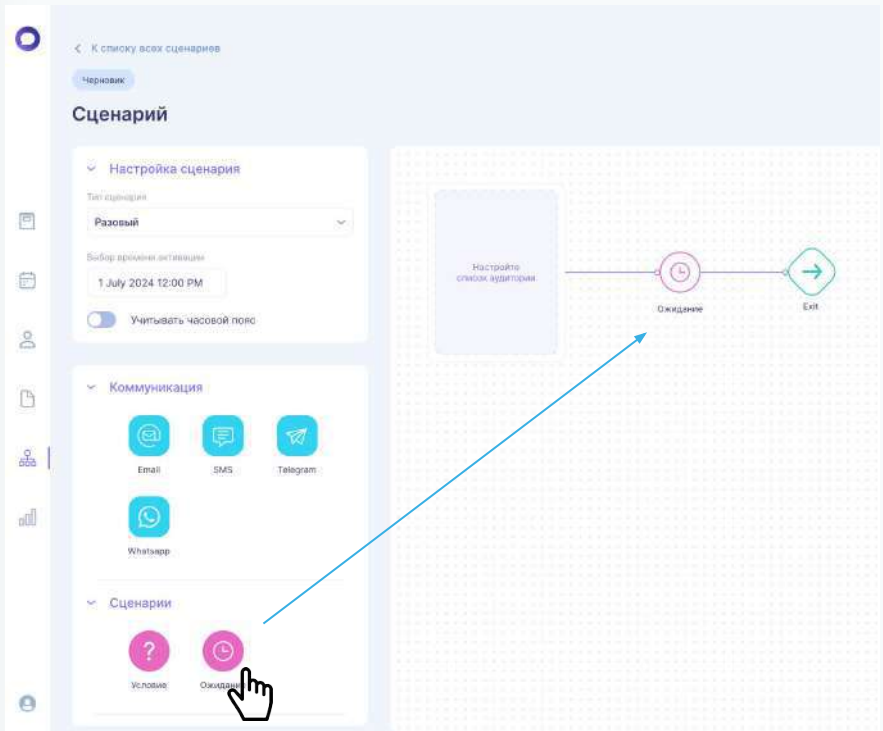
# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОЖИДАНИЙ



# Добавление ожидания в сценарий

**Для добавления ожидания в сценарий необходимо перетащить иконку ожидания в поле настройки сценария**

Незакрашенная иконка означает, что длительность ожидания не настроена, необходимо кликнуть на иконку и выбрать тип ожидания



# Типы ожиданий

В интерфейсе доступны 3 типа ожиданий:

- до указанной даты
- по продолжительности
- до действия

При выборе “до указанной даты” необходимо указать конкретную дату и время, когда запустится следующий этап сценария

При выборе “по продолжительности” указывается длительность ожидания

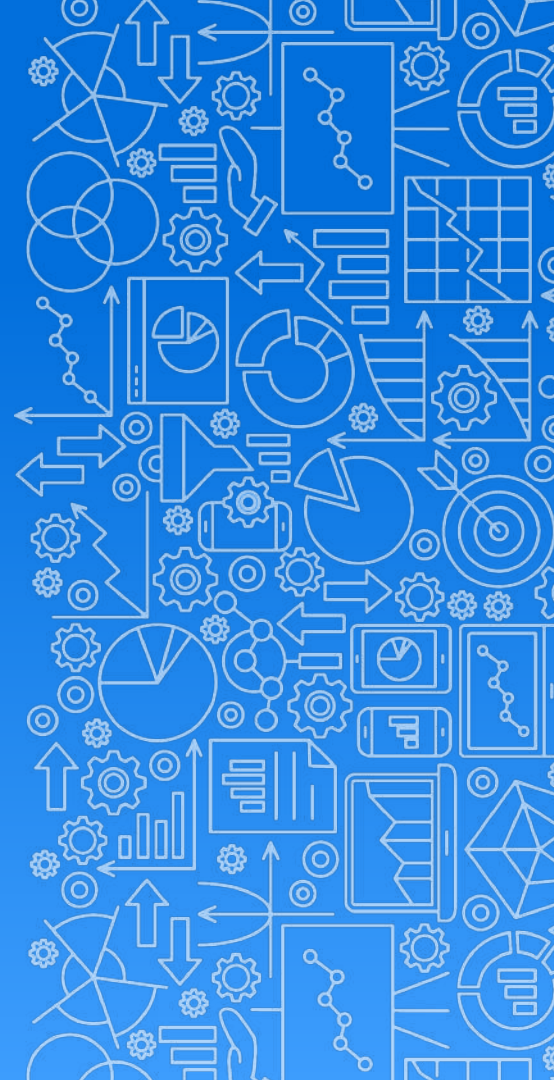
При выборе “до действия” указывается ключевое действие в предыдущих этапах сценария, при выполнении которого врач пойдет далее по сценарию

The diagram illustrates the three types of expectations available in the interface, branching from a central 'Ожидание' (Expectation) dialog box.

- Ожидание** (Expectation)
  - Выберите тип ожидания (Select the type of expectation)
    - ☐ До указанной даты (Until specified date)
    - ☐ По продолжительности (By duration)
    - ☐ До действия (Until action)
- Ожидание - До указанной даты** (Expectation - Until specified date)
  - Выберите дату и время (Select date and time)
    - Выберите дату и время (Select date and time)
    - Calendar view for July 2024
    - Время (Time)
- Ожидание - По продолжительности** (Expectation - By duration)
  - Значение (Value)
    - 1
  - Тип (Type)
    - Выберите (Select)
  - Units list: Месяцы (Months), Недели (Weeks), Дни (Days), Часы (Hours), Минуты (Minutes)
- Ожидание - До события** (Expectation - Until event)
  - ☐ Доставка (Delivery)
  - ☒ Открытие (Opening)
  - ☐ Клик (Click)

onpoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛОВИЙ

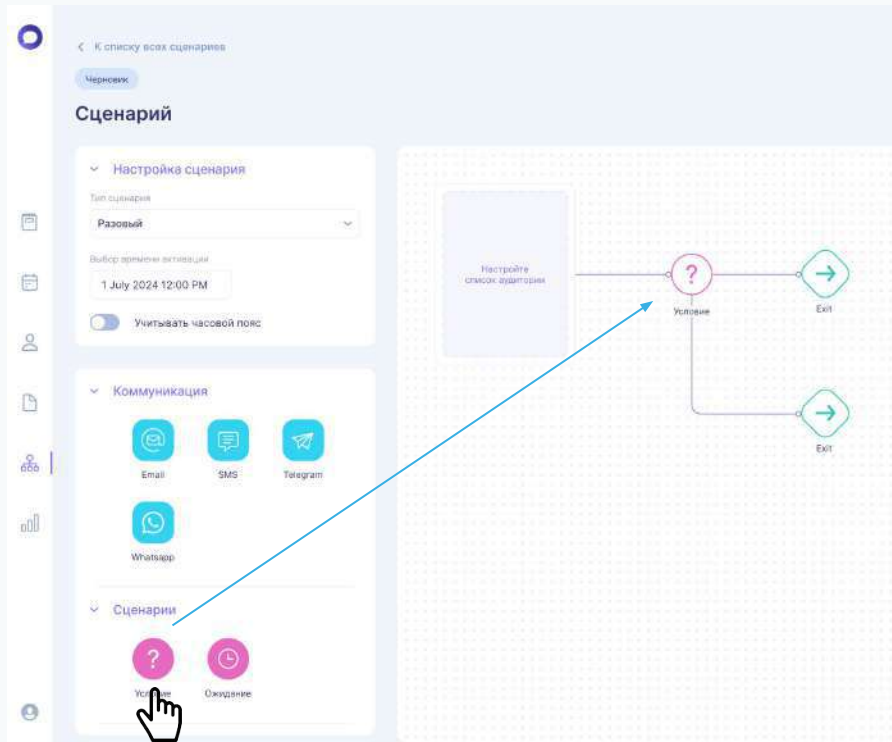




# Добавление условия в сценарий

**Для добавления условия в сценарий необходимо перетащить иконку ожидания в поле настройки сценария**

Незакрашенная иконка означает, что тип условия не настроен, необходимо кликнуть на иконку и выбрать тип условия



# Типы условий

В интерфейсе доступны 3 типа ожиданий:

- по атрибутам
- по типу коммуникации
- рандомно

Условие “по внешнему источнику” на данный момент не используется



## Условие

- ☐ По атрибутам
- ☐ По типу коммуникации
- ☐ По внешнему источнику
- ☐ Рандомно

# Условие “по атрибутам”

**Условие “по атрибутам” делит аудиторию сценария по характеристикам врача (специальность, регион и тд)**

При необходимости можно добавить более двух веток нажатием на “добавить новую ветку”

Далее внутри каждой ветки настраиваются фильтры соответствия ветке сценария

×

Условие - По атрибутам

Ветка

Настроить ветку

⋮

+

Добавить новую ветку

Остальные

Все остальные пойдут по этой ветке

⋮

×

Условие - По атрибутам

Врачи

у которых

Специальность

Содержит

Введите значение

Специальность

2-ая Специальность

Имя

Фамилия

Отчество

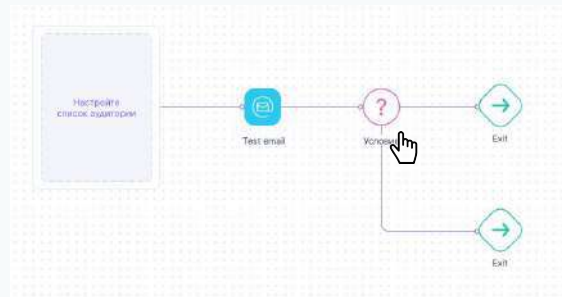
# Условие “по типу коммуникации”

**Для условия по типу коммуникации обязательно добавление отправки в любом из каналов до условия**

В случае нескольких отправок до условия выбирается необходимая для проверки отправка

Последний этап - выбор метрики условия

Верхняя ветка в сценарии означает, что метрика выполнена, нижняя ветка - не выполнена



× **Условие - По типу коммуникации**

Выберите необходимый контент

☒ Test email

× **Условие - По типу коммуникации**

Выберите метрику

☐ Доставка

☐ Открытие

☐ Клик

# Условие “рандомно”

Условие “рандомно” случайным образом разделяет аудиторию на необходимое количество веток в соотношении, настроенном в интерфейсе

× Условие - Рандомно

Количество веток:  

2

Установите процентное соотношение между ветками

Ветка 1

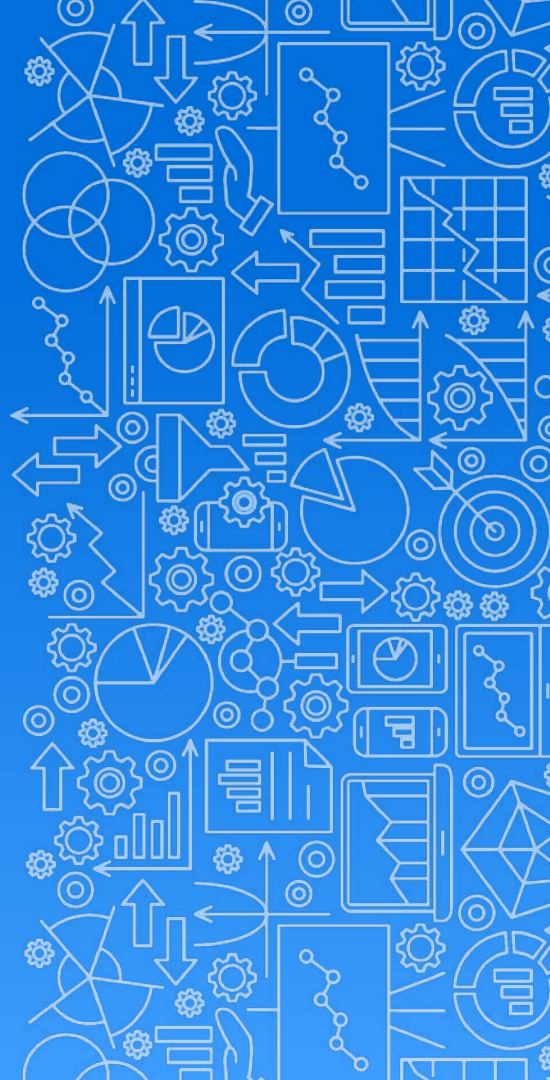
50%

Ветка 2

50%

onpoint | oncall

# КАСКАДНАЯ РАССЫЛКА



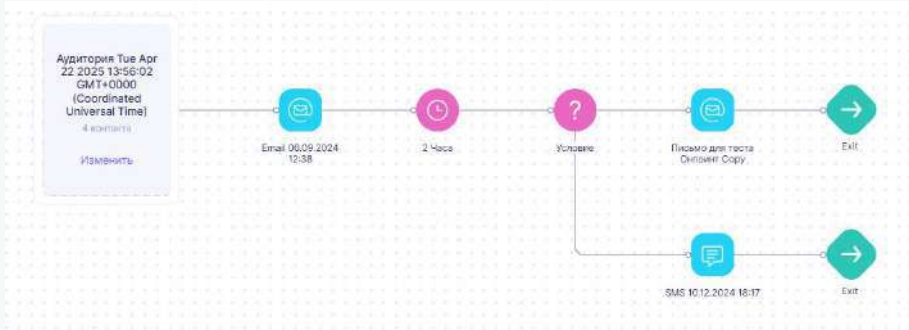
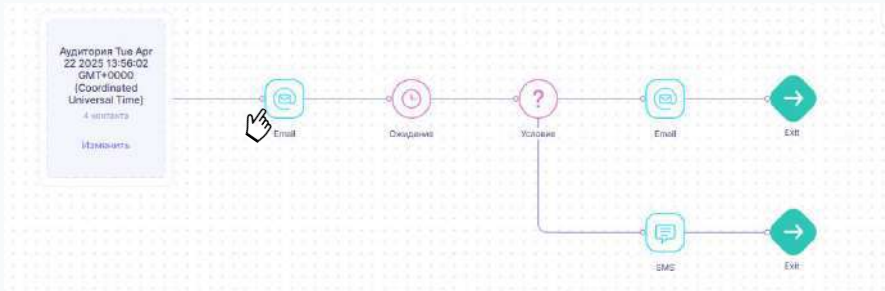
# Создание каскадной рассылки

## Создание каскадной рассылки настраивается через “условие” и “ожидание”

Настройте все иконки, чтобы они стали закрашенными и нажмите “Валидировать”

## Можно ли настроить каскадную рассылку через А/Б-тест?

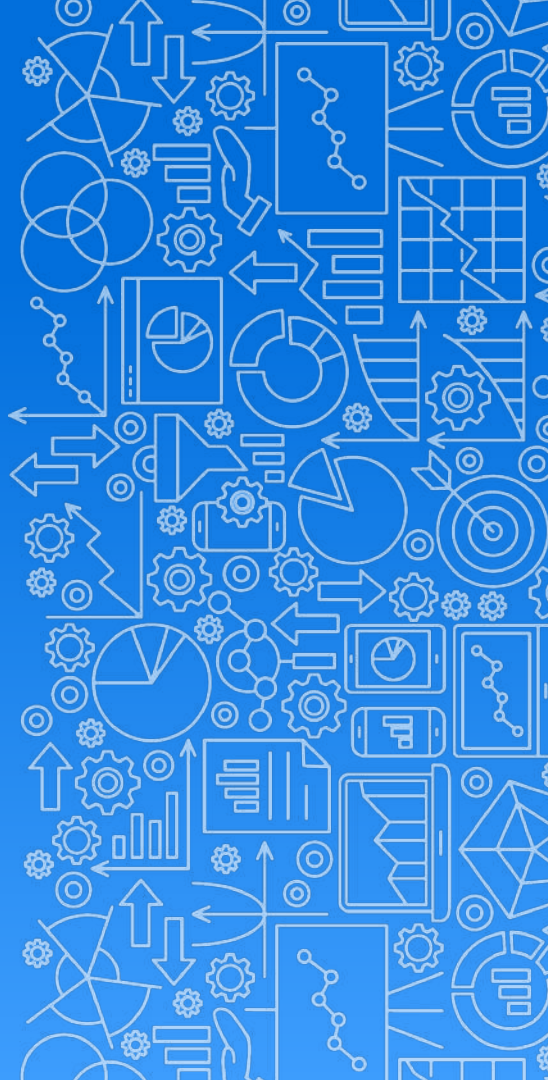
Нет, в настоящее время данный функционал не рассчитан на данный тип рассылки.



\*Для корректной работы сценария необходимо ставить “ожидание” до “условия”

onpoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ Присвоения атрибута



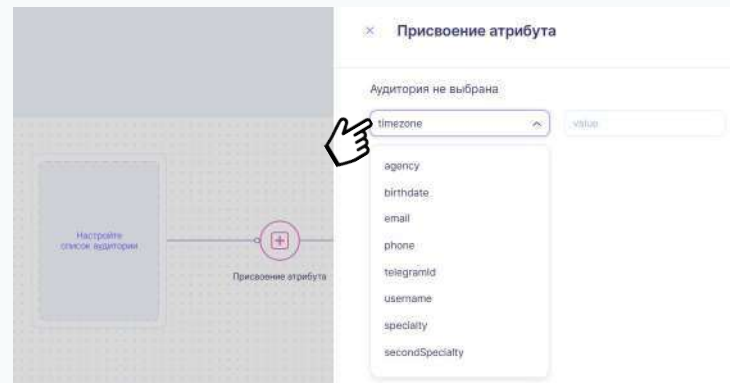
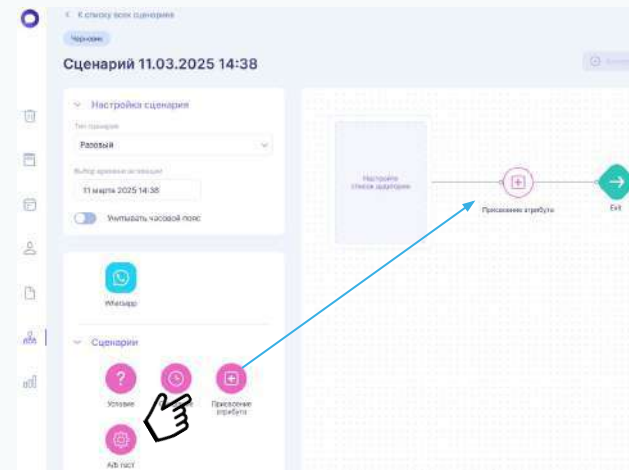


# Обновление атрибута врача в сценарии

**Позволяет присвоить заданное значение параметра врачам, кто прошёл по определенной ветке сценария через этап присвоения атрибута**

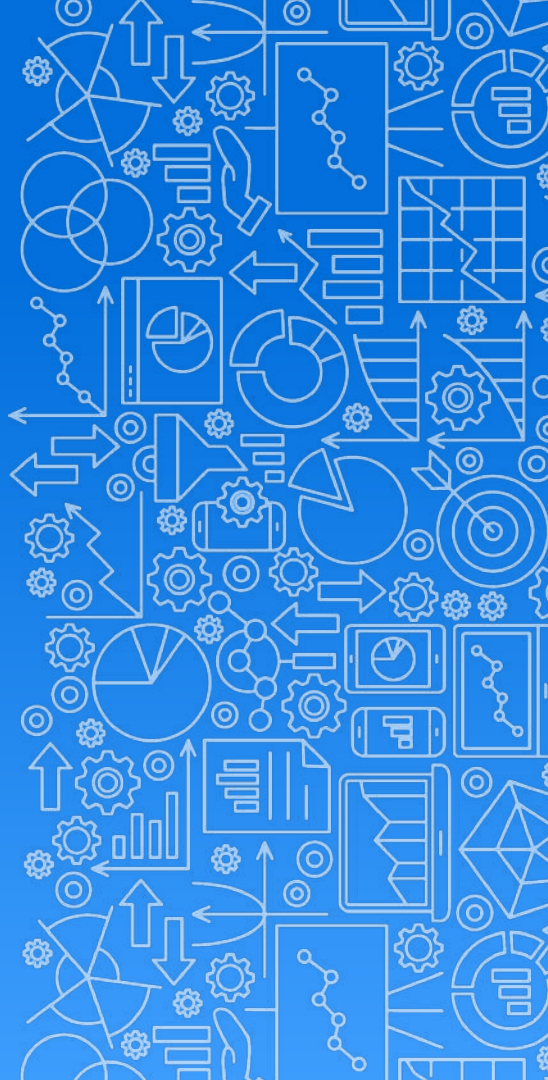
Незакрашенная иконка означает, что значение атрибута не настроено, необходимо кликнуть на иконку и выбрать атрибут из списка

Внесите атрибут и его значение



onpoint | oncall

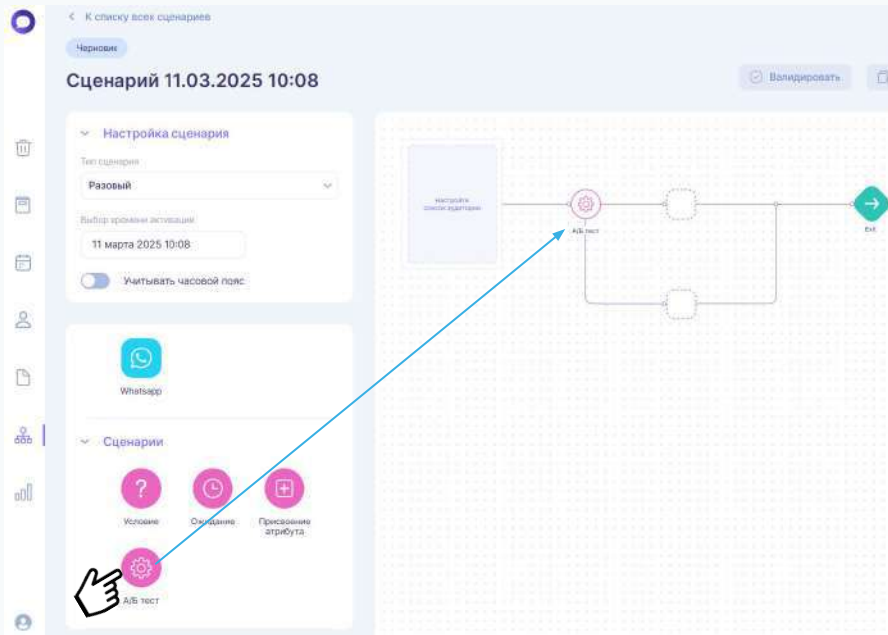
# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ А/Б-теста



# Добавление А/Б теста в сценарий

**Для добавления А/Б теста в сценарий необходимо перетащить иконку в поле настройки сценария**

Незакрашенная иконка означает, что условия теста не настроены, необходимо кликнуть на иконку и выбрать условия проведения теста

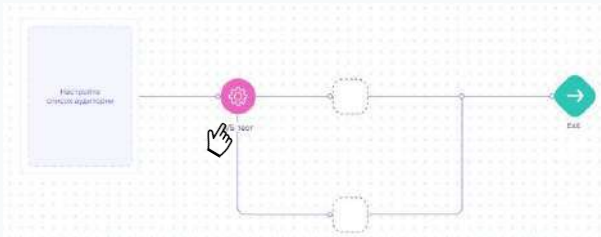


# Создание условий А/Б теста

**А/Б тест случайным образом разделяет аудиторию в процентном соотношении, настроенном в интерфейсе и определяет “победителя” по выбранной метрике**

Заполните поле продолжительность теста и выберите по какому показателю будет определен “победитель”

Далее необходимо определить коммуникацию для каждой ветки



Выберите процент аудитории для тестирования

Ветка 1  
50%

Установите процентное соотношение между ветками

Ветка 1  
50%

Ветка 2  
50%

Установите продолжительность теста

Значение

Тип

1

Выберите

Выберите условие для определения победителя

☐ Delivery rate

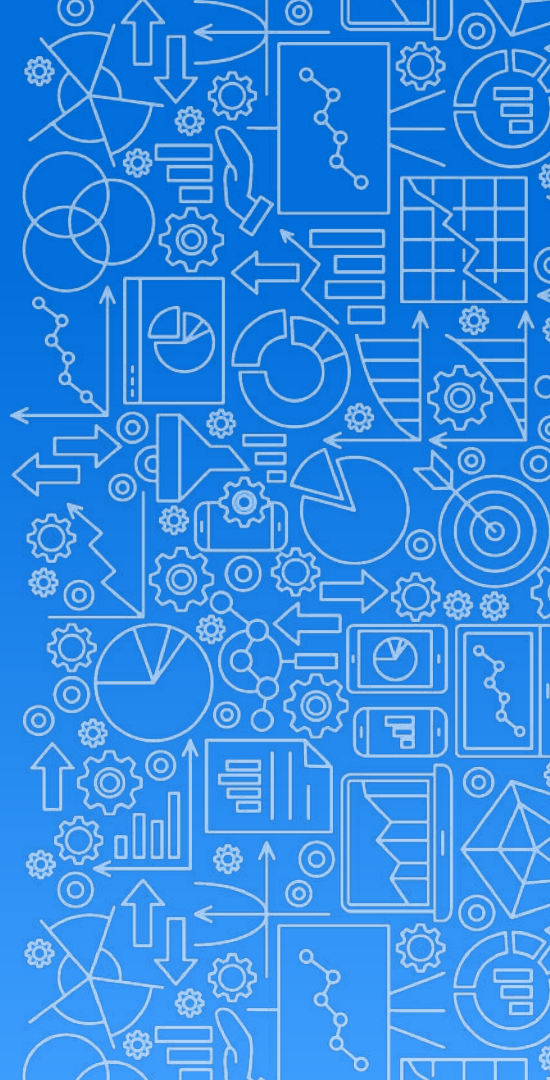
☐ Open rate

☐ Click rate

☐ Unsubscribe rate

onpoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЧАСОВЫХ ПОЯСОВ



## Подготовка и механизм работы

Из базы компании по коннектору в МА передается поле “timeZone”.\*

*\*Поле города не учитывается при отправке по часовым поясам. МА смотрит только на значение поля “timeZone”*

Данное поле должно быть заполнено в формате: “Asia/Yekaterinburg” или “Europe/Ulyanovsk” и тому подобные

Через загрузку файла Excel загрузить “timeZone” нельзя, необходимо в базе компании проставить значения, чтобы они автоматически передались в МА

В случае, если у доктора не проставлено значение поля “timeZone” отправка будет совершена по Московскому времени

# Учитывание часового пояса при отправке

**Для использования функционала отправки по часовым поясам необходимо перевести бегунок вправо**

Установите время, по которому должно уйти письмо

**Совет:** в целях корректной отправки по разным часовым поясам, создайте и активируйте рассылку заранее. Чтобы избежать ситуации, когда в каком-то часовом поясе уже пройдет дата старта



## Примечание:

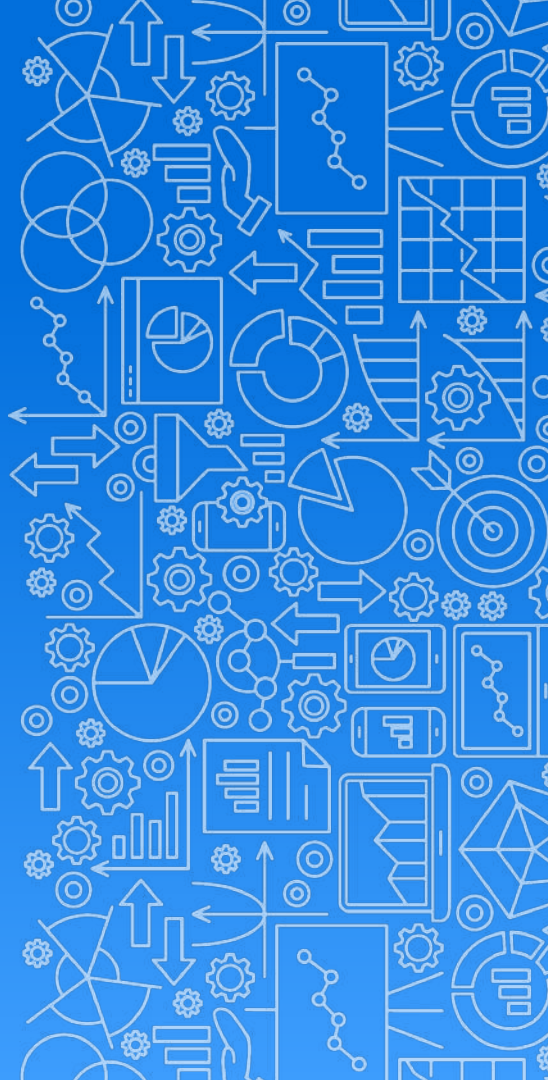
**Когда отправится рассылка по часовым поясам сотрудникам, которые есть в списке по тегу?**

Во времени запуска сценария.

Т.е. рассылка спискам с сотрудниками по тегам уйдет тогда, когда и первому врачу из аудитории.

onpoint | oncall

# Аналитика



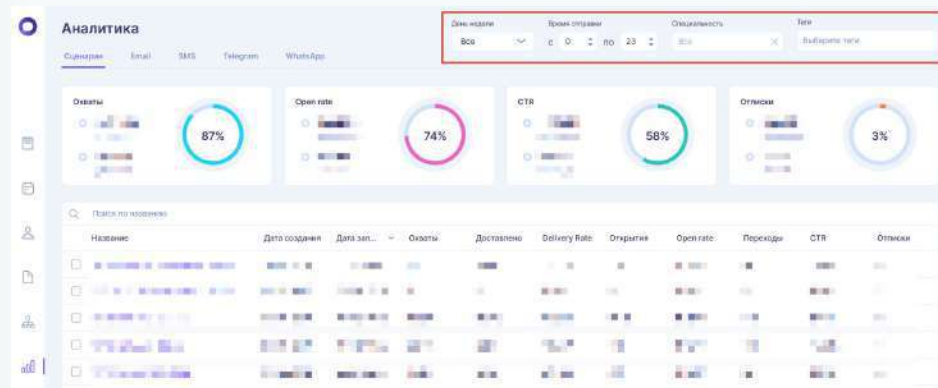


# Фильтрация в аналитике

**В разделе “Аналитика” есть три способа фильтрации данных:**

- Фильтрация по специальности
- Фильтрация по дням недели и времени отправки
- Фильтрация по тегу

**Можно использовать фильтры, как по отдельности, так и вместе, фильтруя сценарии по нескольким признакам сразу**



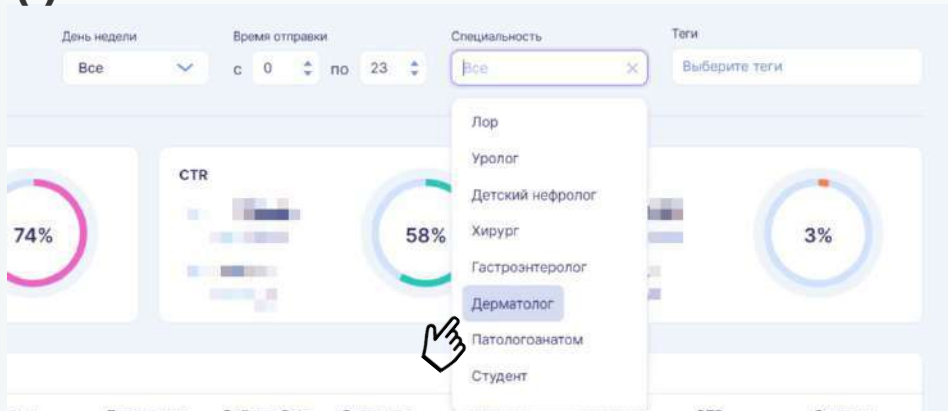
# Фильтрация по специальности

Фильтр по специальности даёт возможность ввести нужную специальность, и система отобразит только те сценарии, где встречались врачи с этой специальностью

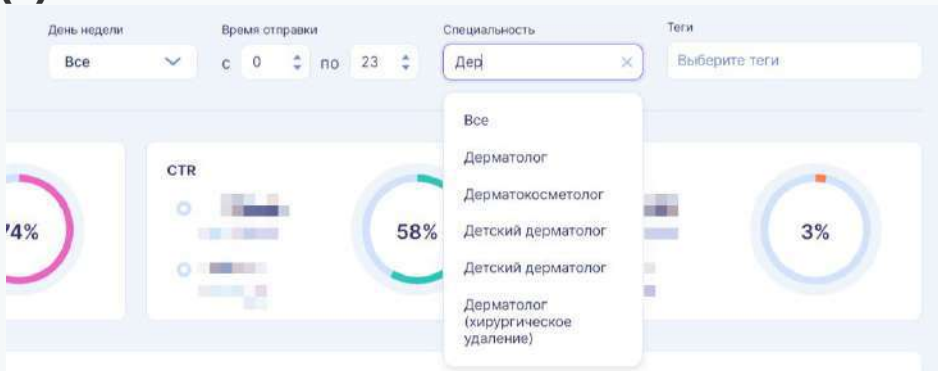
**Поиск специальностей в фильтре можно делать двумя способами:**

- скроллить ползунок и искать из выпадающего списка (1)
- ввести первые буквы специальности в поиске (2)

(1)



(2)



# Фильтрация по дням недели и времени отправки

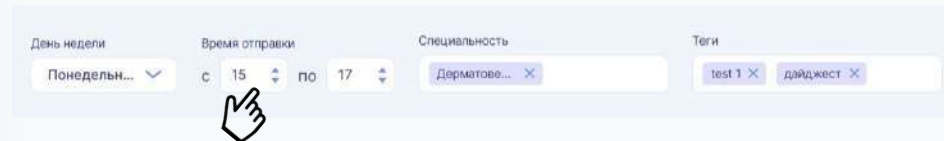
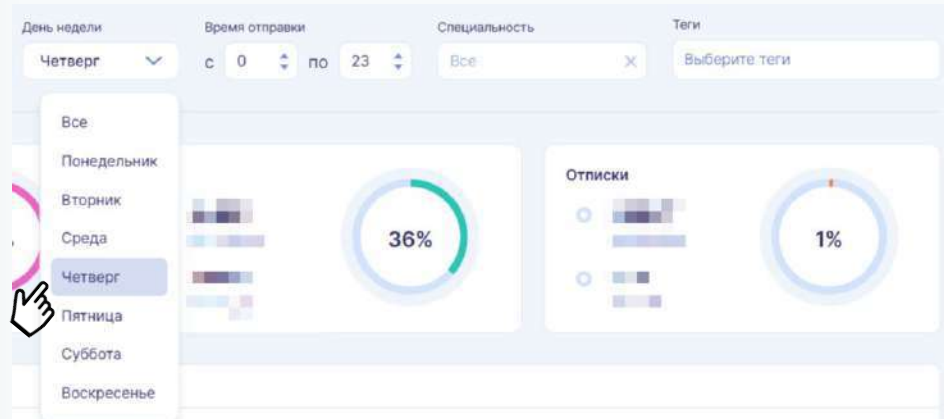
Фильтр по дням и времени даёт возможность найти сценарии, которые были отправлены в конкретный день недели и заданный промежуток времени

## Обратите внимание

На данный момент промежуток времени необходимо выбирать по UTC (т.е. -3 часа, если относительно МСК)

## Пример

Если мне нужен промежуток отправки с 18:00 до 20:00 по Мск, то в интерфейсе я выставляю "с 15 до 17"

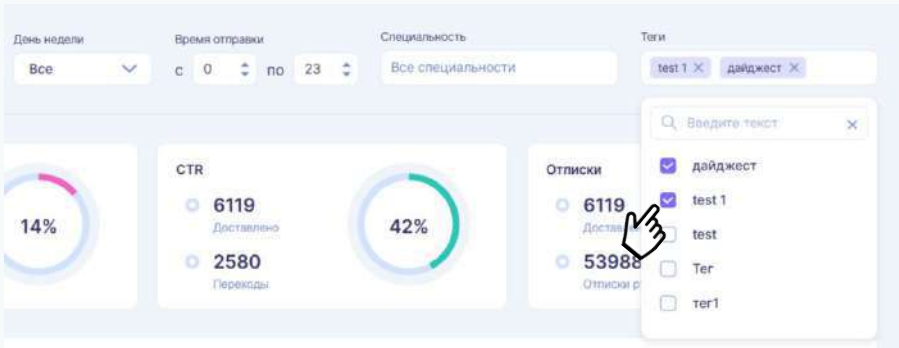


# Фильтрация по тегу

Фильтр по тегу даёт возможность найти сценарии, в которых был контент с присвоенным при отправке тегом

## Поиск тега в фильтре можно делать двумя способами:

- скроллить ползунок и искать из выпадающего списка
- ввести первые буквы тега в поиске

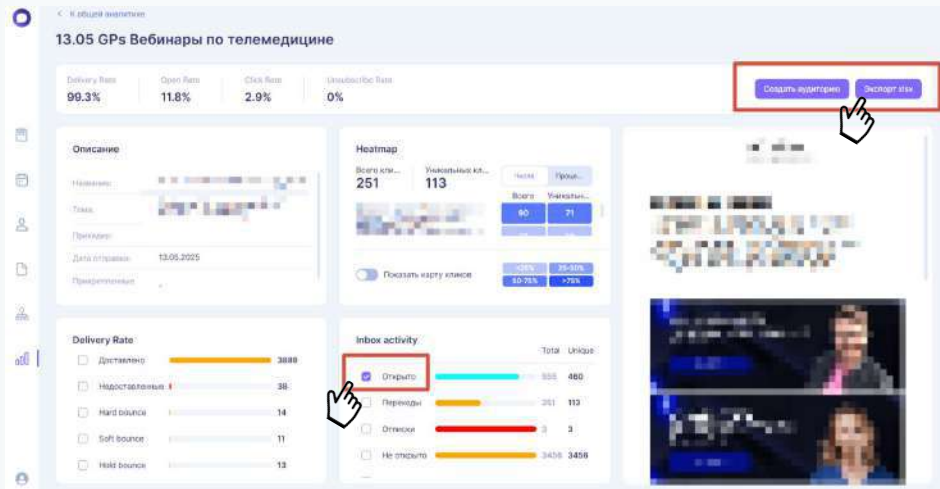


# Выгрузка из 3-го уровня аналитики

**В 3-ем уровне аналитики есть возможность:**

- 1) Создать новую аудиторию по результатам рассылки**
- 2) Сделать выгрузку файла xlsx по результатам рассылки**

Для совершения действий необходимо поставить галочку напротив нужной Вам метрики и нажать на кнопку “Создать аудиторию” или “Экспорт xlsx”



# Метрики

## Hard bounce (Жёсткий отказ)

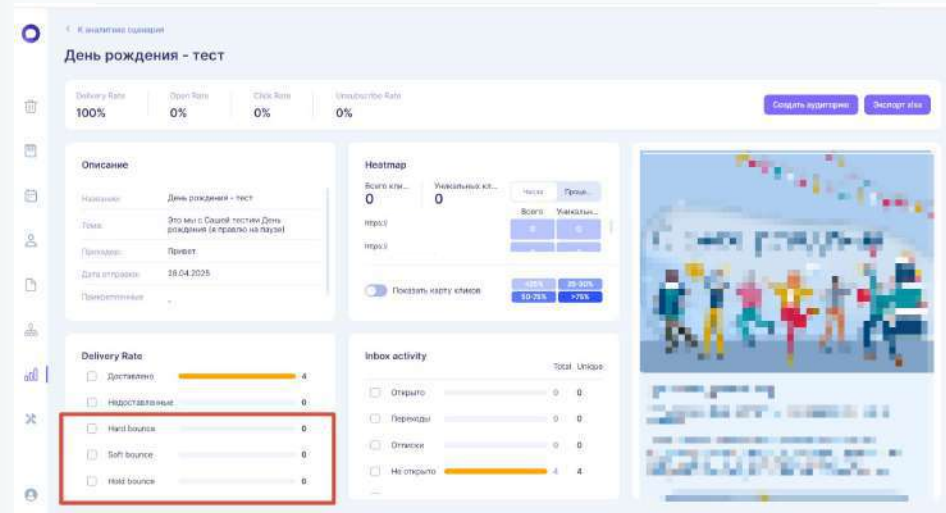
- Адрес не существует (например, опечатка или удалённый ящик)
- Домен не существует
- Получатель заблокировал почту с вашего адреса

## Soft bounce (Мягкий отказ)

- Переполнен почтовый ящик
- Проблемы с сервером получателя

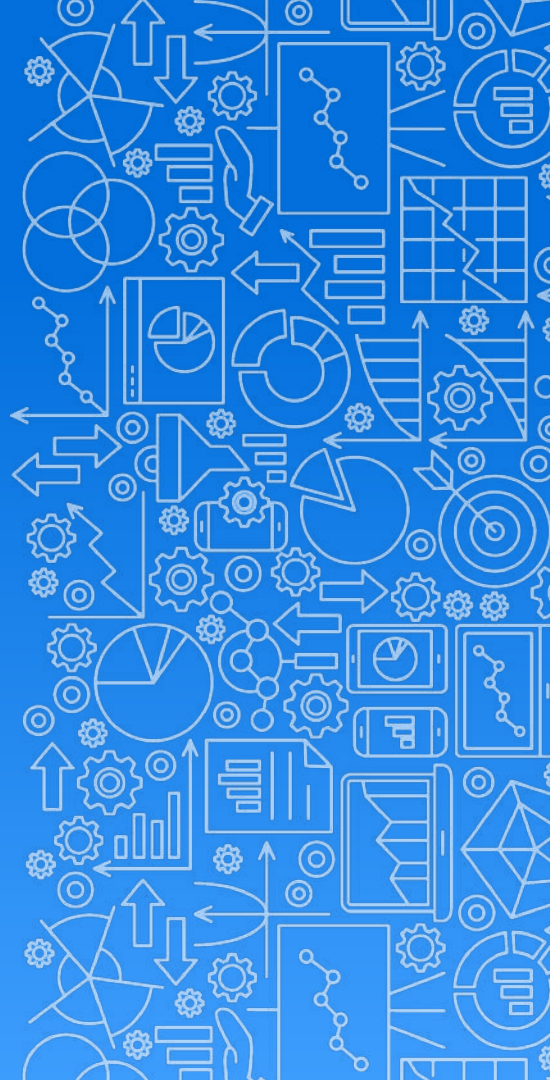
## Hold bounce (Отложенная доставка)

Адрес несколько раз подряд дал Soft Bounce



onpoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТОКЕНОВ



**В контенте всех каналов возможно использование токенов для подстановки в текст данных врачей**

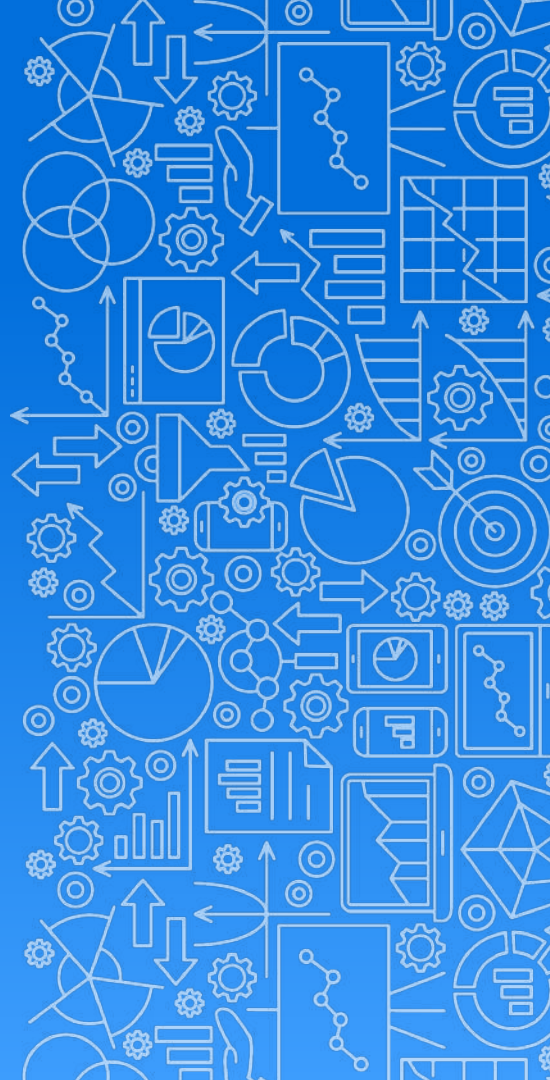
Токены можно использовать в любом текстовом блоке контента

Данные для подстановки	Токен
Фамилия	{{user.lastName}}
Имя	{{user.firstName}}
Отчество	{{user.middleName}}



onpoint | oncall

# ТЕГИРОВАНИЕ КОНТЕНТА



**Теги - это элементы для управления рассылками и аналитики.**

В зависимости от их роли, теги делятся на 3 типа:

**-Обязательный тег** (Проверяет наличие согласия на рассылку перед отправкой.

Он **необходим для запуска сценария рассылки**, чтобы убедиться, что пользователи согласились на получение сообщений)

**-Тег с логикой** (К тегу привязываются конкретные списки пользователей, которые получают рассылку, но не влияют на статистику)\*

**-Тег без логики** (Используется для маркировки контента. Не влияет на процесс отправки рассылки, он просто служит для дальнейшего анализа или отслеживания в разделе “Аналитика”)

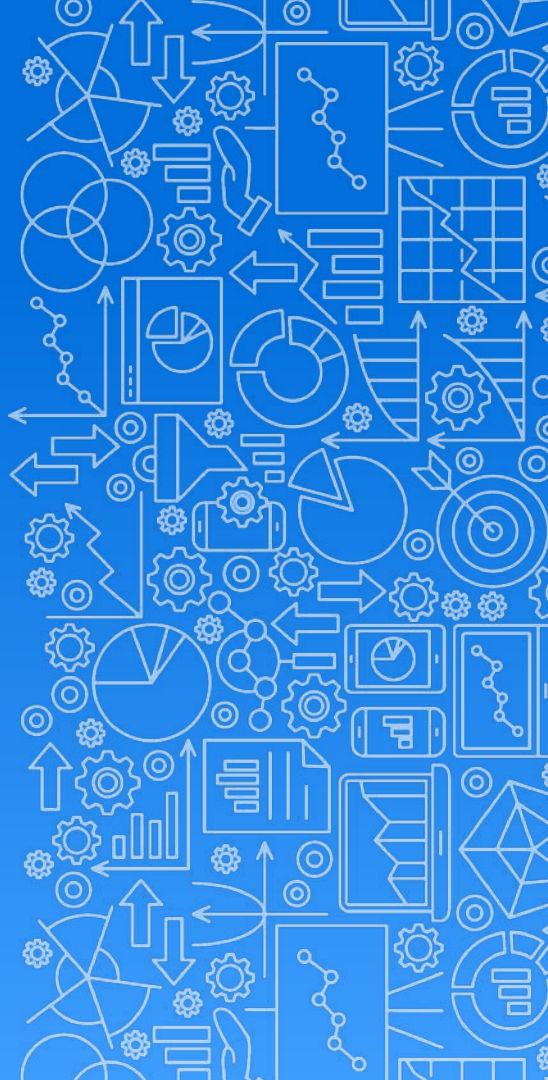
*\*чаще всего применяется для рассылок офисным сотрудникам компании*

На демо-доступе доступен только один тег: “Обязательный тег”

Его необходимо вставлять в контент для совершения отправки через сценарий

onpoint | oncall

# РАЗДЕЛ БАЗА ДАННЫХ



# Возможности раздела “База данных”

В разделе отображаются:

- Динамика добавления
- Динамика отписок
- Динамика объема базы
- Динамика охватов

Есть возможность настроить фильтрацию по:

- специальности
- источнику
- региону и городу
- по периоду

