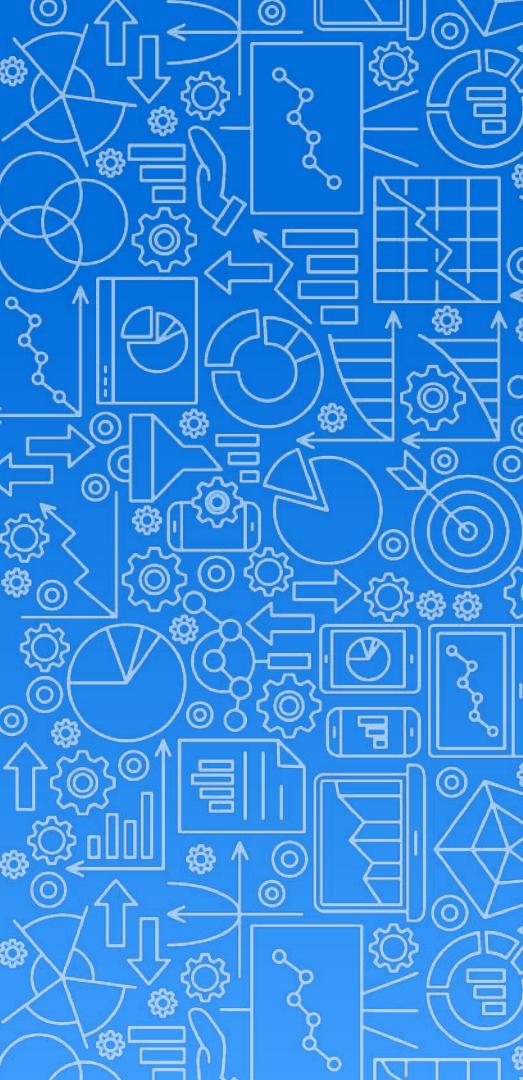


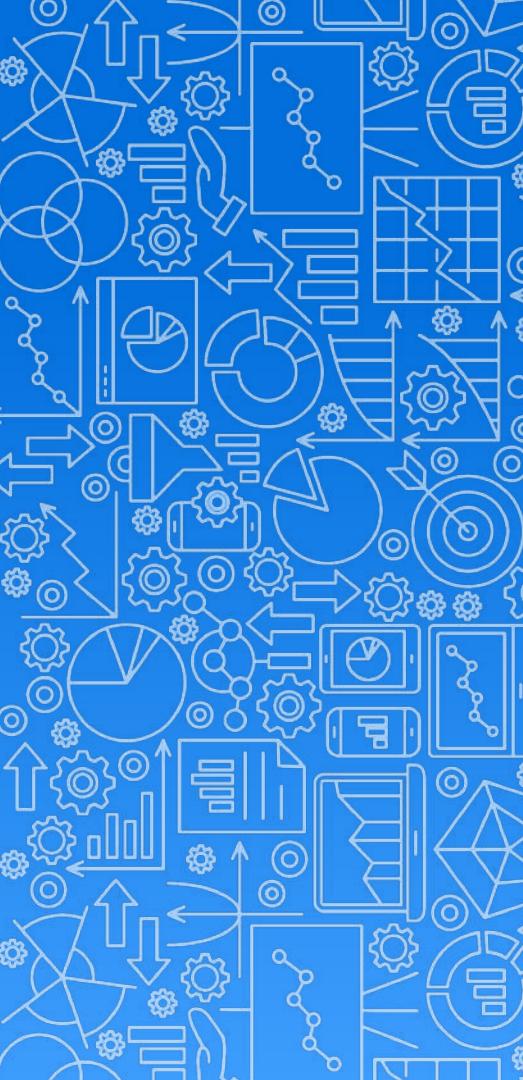
onPoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ONCALL MA



onPoint | oncall

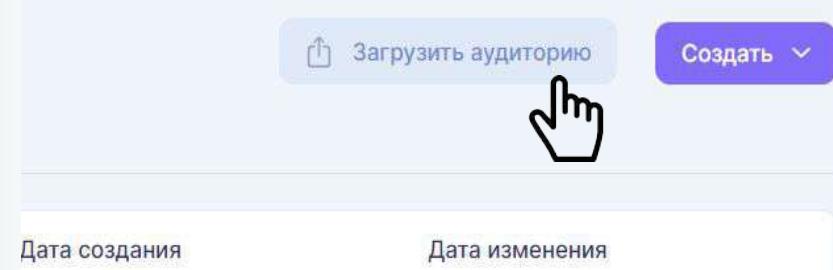
# ЗАГРУЗКА АУДИТОРИЙ



## 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



## Загрузка аудитории через Excel

После выбора файла откроется предпросмотр и настройка соответствия полей

Для корректной загрузки данных необходимо для каждого поля файла обозначить соответствие системному полю

При наличии в файле лишних столбцов, для них выбрать вариант “Не отображать”

Для старта загрузки  
обязательно указать  
телефон или email

## Загрузка аудитории через Excel

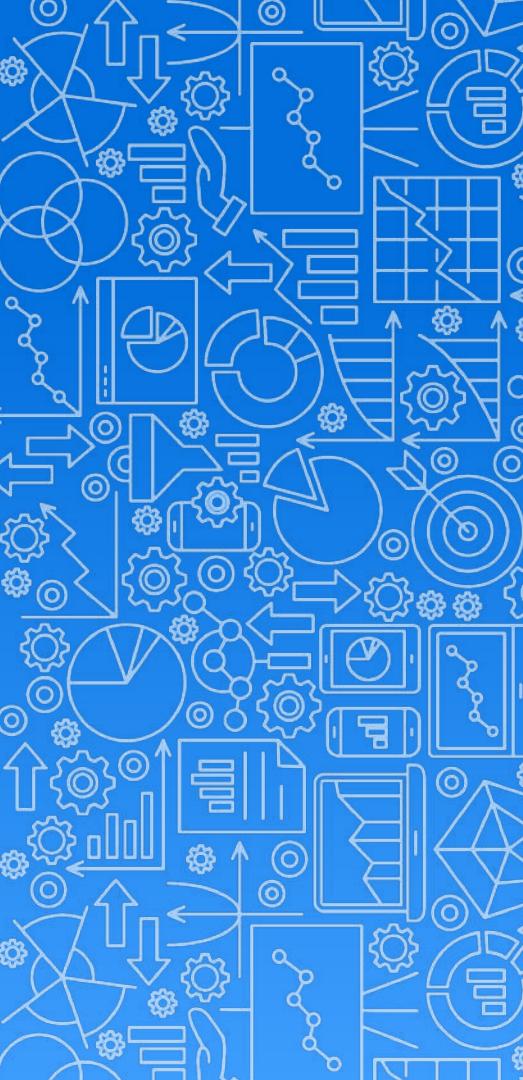
При нажатии на кнопку “Сохранить” начнется импорт контактов в систему

**Важно:** процесс импорта занимает какое-то время, поэтому сразу после загрузки отобразится только небольшая часть контактов. При обновлении страницы это число будет увеличиваться

По окончании загрузки аудиторию необходимо сохранить и она готова к использованию в сценариях

onPoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФИЛЬТРОВ АУДИТОРИИ

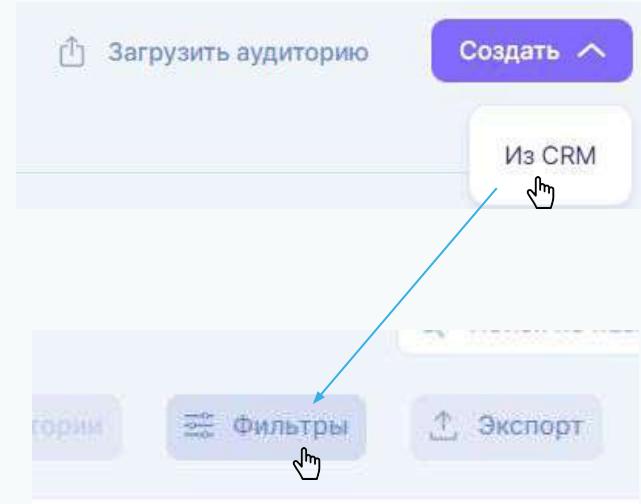


# Фильтры аудиторий

**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)

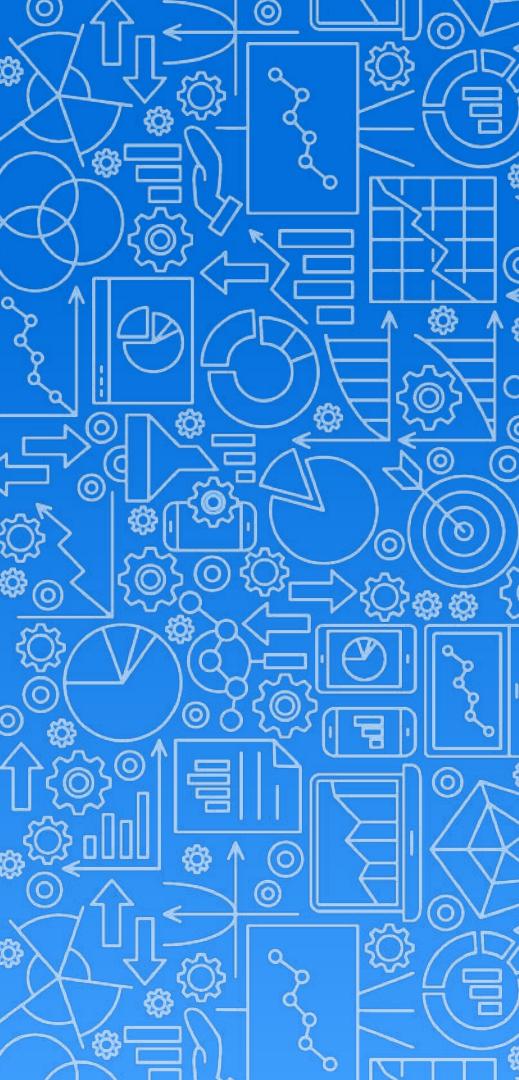
Можно настраивать условия “и” и “или” (3)

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

The screenshot shows a user interface for setting audience filters. At the top, there are two sections labeled (1) and (2). Section (1) contains a condition 'у которых Специальнос... содержит Введите значение +' with a plus sign icon. Section (2) contains a condition 'у которых Специальнос... содержит Введите значение +' with a plus sign icon. Below these, there is a section labeled (3) with a 'и' operator and another condition 'у которых Специальнос... содержит Введите значение +' with a plus sign icon. The interface uses a light blue background for the active filter row and a white background for the inactive filter row.

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**

**Контакты**

Поиск по наименованию

Врачи Мед.представители Бренд менеджеры Остальные

ID	ФИО	Специальность	Город
76777...	Иванов Иван Иванович	Репродуктолог	Москва
56578...	Азарцова Руслана Ашитовна	Педиатр	г. Тюмень
66689...	Аллегрова Илья Ульяна Обиджанова	Педиатр	г. Тюмень
57048...	Алеева Мултарова Гранитана	Педиатр	г. Тюмень
45606...	Азатын Нуорун Нежановна	Неврология	д. Дудинка
01685...		Рита	
90202...	Екатерина Алексеевна		
10162...	Екатериной Алексеевна		

**Контакты**

ivanov@gmail.ru

Фильтры

Врачи Мед.представители Бренд менеджеры Остальные

ID	ФИО	Специальность	Город
76777...	Иванов Иван Иванович	Репродуктолог	Москва

# 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

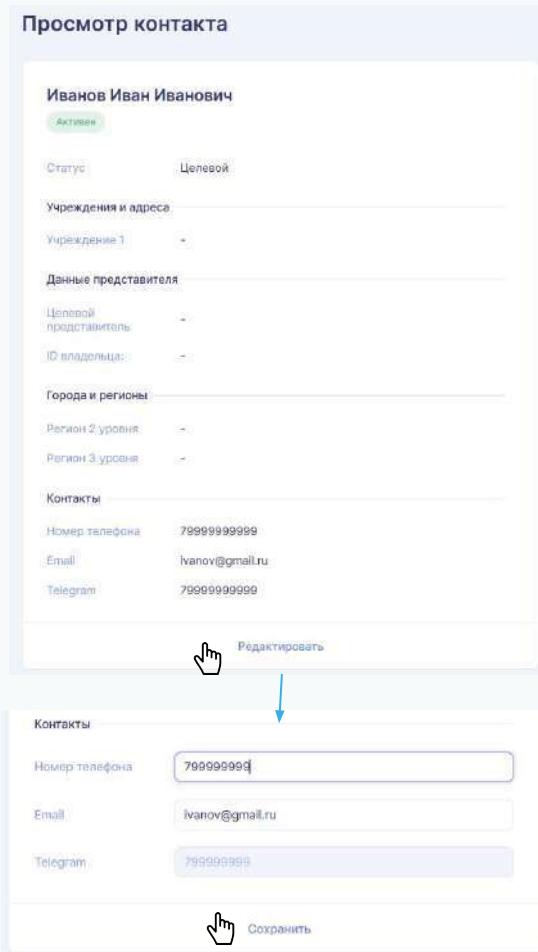
Номер телефона 7999999999  
Email ivanov@gmail.ru  
Telegram 7999999999

Редактировать

Контакты

Номер телефона 7999999999  
Email ivanov@gmail.ru  
Telegram 7999999999

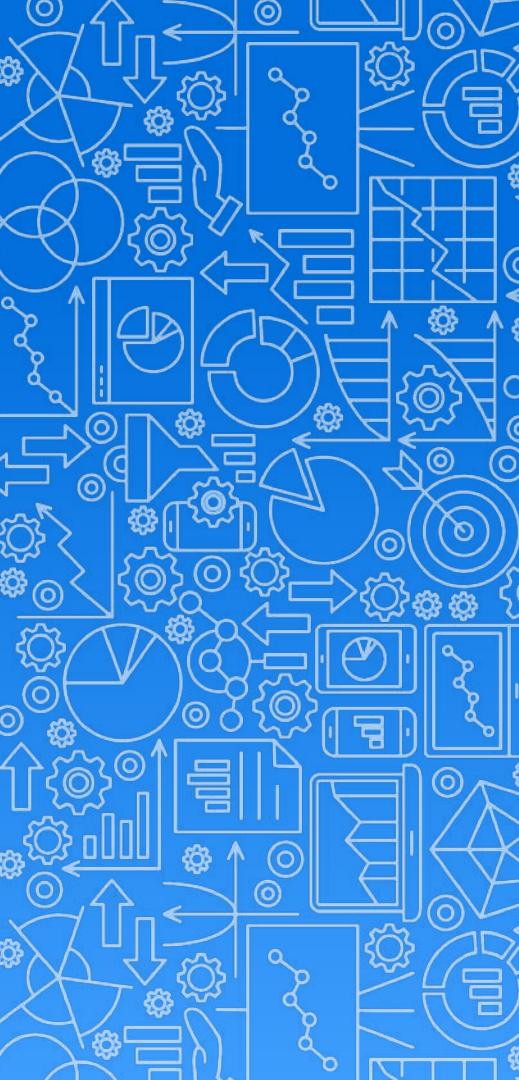
Сохранить



onPoint | oncall

# СОЗДАНИЕ КОНТЕНТА

## email



# Создание email-контента

**Для создания email необходимо выбрать “Создать Email” в разделе контента**

Далее в открывшемся окне ввести нужный текст SMS (1)

Обязательно указать тег (2)

Ввести необходимое название (3)

Нажать кнопку “Сохранить”

The screenshot shows the oncall onpoint application interface. On the left, a sidebar menu is open with the following options: 'Создать' (Create), 'Создать Email' (Create Email), 'Создать SMS' (Create SMS), 'Создать Telegram' (Create Telegram), 'Создать WhatsApp' (Create WhatsApp), and 'Создать опрос' (Create Survey). The 'Создать SMS' option is highlighted with a blue box and a hand cursor icon. The main content area shows a list of content items. The first item is highlighted with a blue box and the number '(1)' in parentheses. It has a purple circular icon with a white 'o', the text 'Email 05.05.2025 13:58 Copy (3)', and a small 'test 1' with a 'X' icon. Below this, there is a text box containing the message 'Привет не бойся я твой друг иди сюда <a href="{{survey.0196a0e2-8c30-7062-bbca-ce755940231c}}>Чек лист</a>'. To the right of this text box is the number '(2)' in parentheses, followed by a 'Удалить' (Delete) button and a 'Тестовая отправка' (Test send) button. On the far right is a 'Сохранить' (Save) button. The second item in the list is partially visible and has the number '(3)' in parentheses.

onPoint | oncall

# СОЗДАНИЕ КОНТЕНТА sms



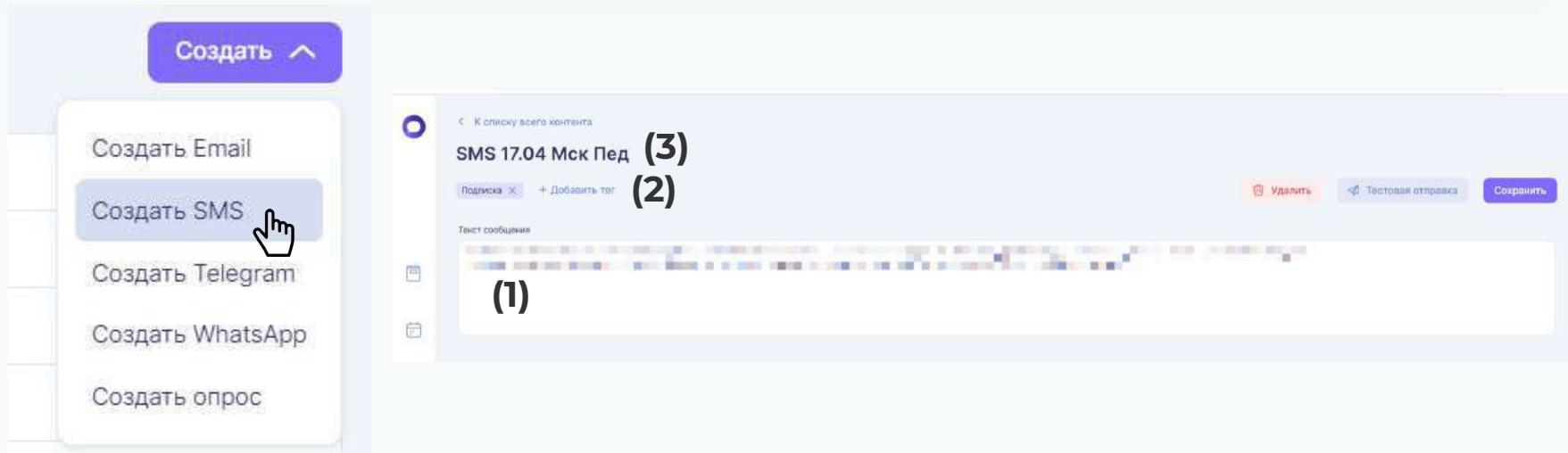
**Для создания SMS необходимо выбрать “Создать SMS” в разделе контента**

Далее в открывшемся окне ввести нужный текст SMS (1)

Обязательно указать тег (2)

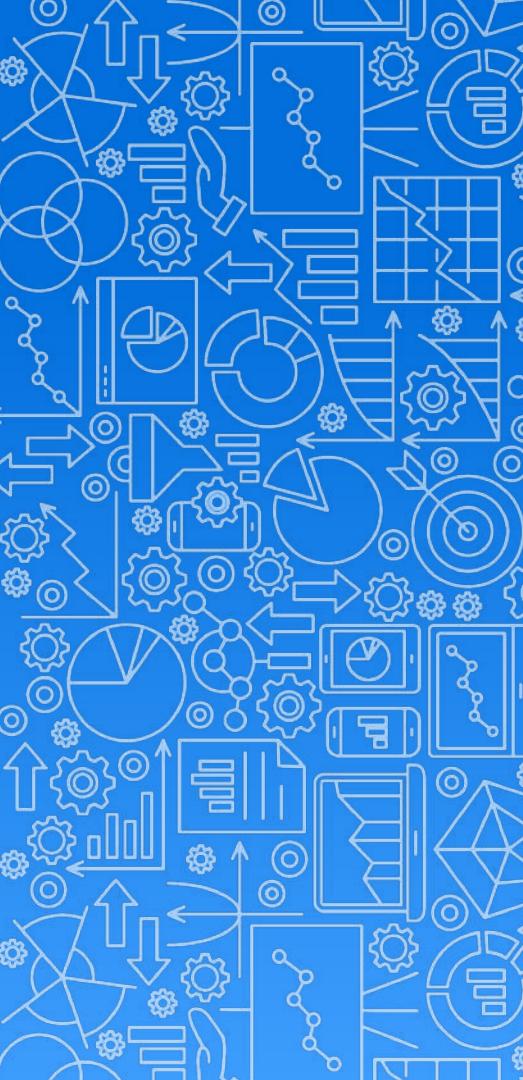
Ввести необходимое название (3)

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)



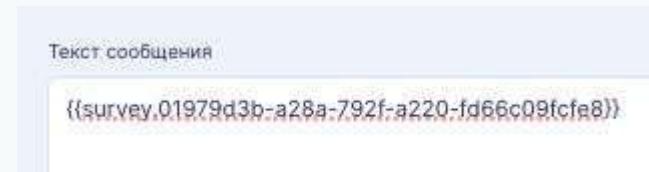
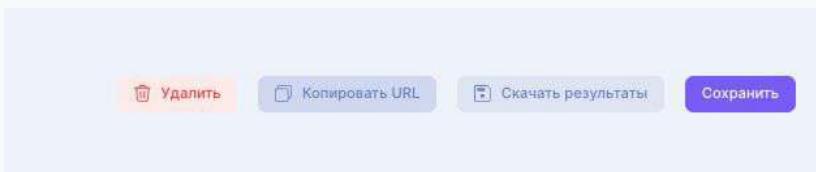
# Добавление опроса в рассылку

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

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

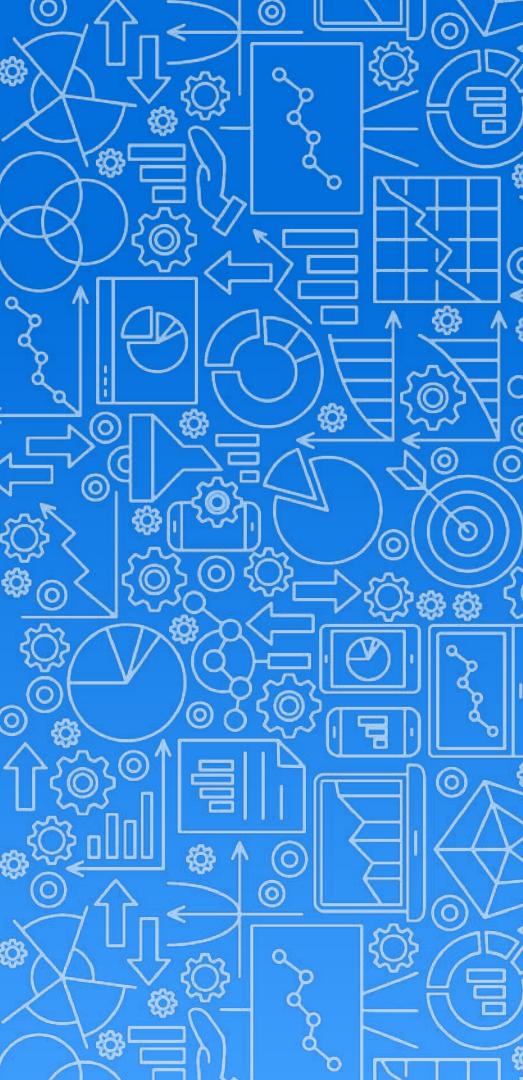
Затем перейти в контент, в который нужно вставить вопрос, и вставить полученный токен

При рассылке токен заменится на индивидуальную для каждого врача ссылку



onPoint | oncall

# Раздел “Сценарий”



# Возможности раздела “Сценарий”

## Функциональные возможности:

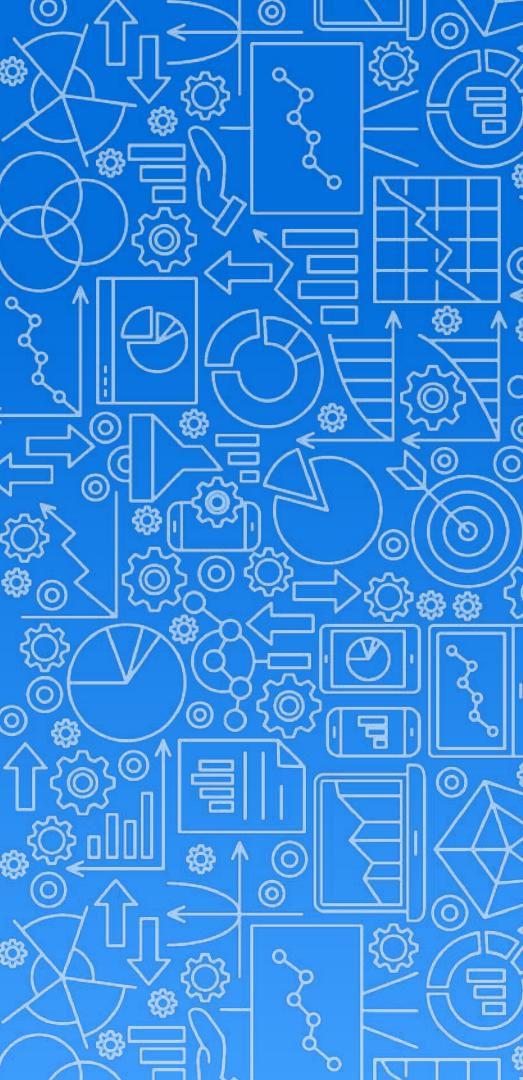
- Создание сценария через кнопку “Создать” (1)
- Поиск ранее созданного сценария через поисковую строку по названию (2)
- Выбор одного или нескольких сценариев в целях копирования, перемещения в папку, удаления (3)

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

Название	Статус	Дата создания	Дата активации
16.06 RES	Завершен	16.06.2025	16.06.2025
TEST2_16.06 RES	Завершен	16.06.2025	16.06.2025
TEST16.06 RES	Завершен	16.06.2025	16.06.2025
TEST16.06 RES1	Завершен	11.06.2025	11.06.2025
11.06 RES	Завершен	11.06.2025	11.06.2025
05.06 RES	Завершен	04.06.2025	05.06.2025
29.05 RES	Завершен	29.05.2025	29.05.2025
TEST_29.05 RES	Завершен	29.05.2025	29.05.2025
TEST_29.05 RES	Завершен	29.05.2025	29.05.2025
28.05 RES	Завершен	28.05.2025	28.05.2025
27.05 RES	Черновик	27.05.2025	27.05.2025
22.05 RES	Завершен	22.05.2025	22.05.2025

onPoint | oncall

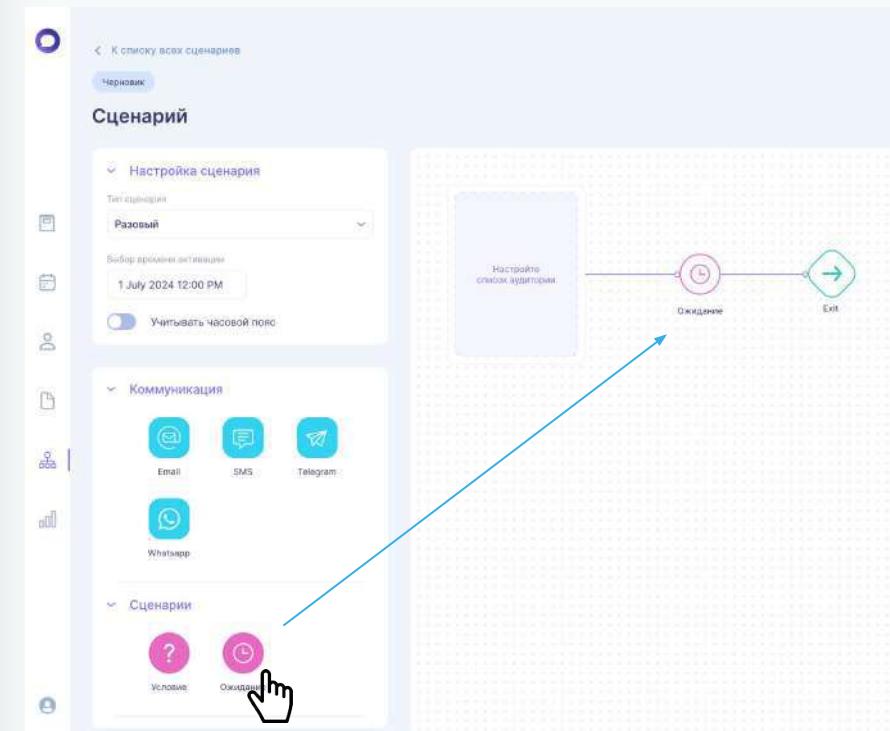
# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОЖИДАНИЙ



# 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

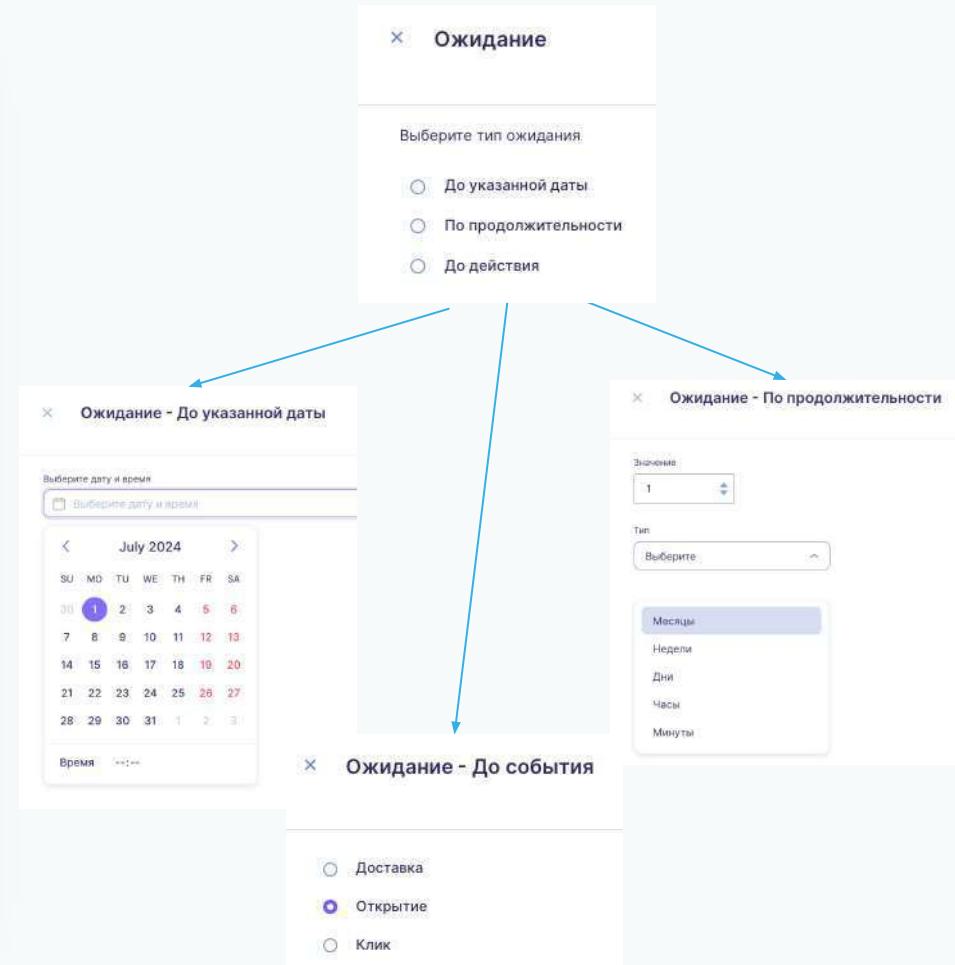
**В интерфейсе доступны 3 типа ожиданий:**

- **до указанной даты**
- **по продолжительности**
- **до действия**

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

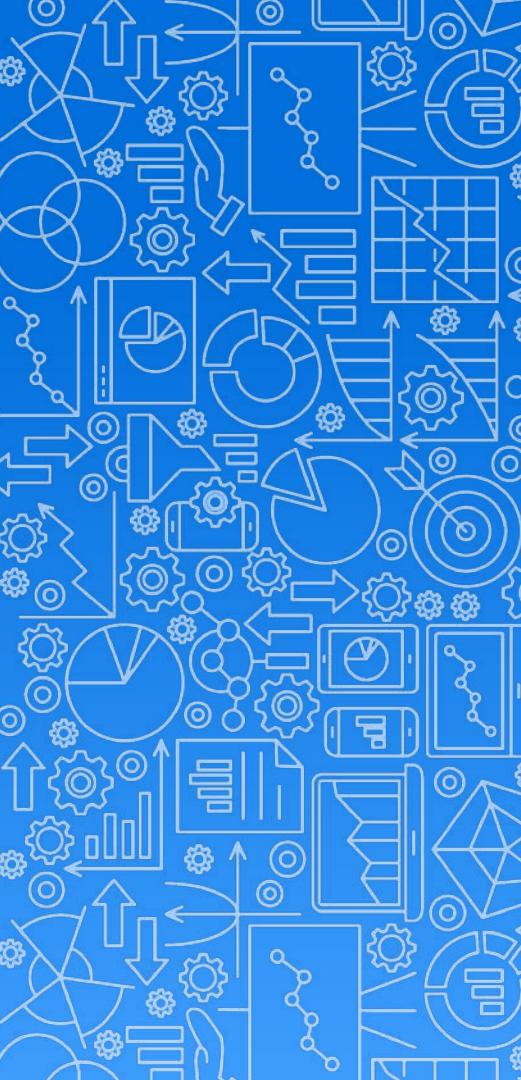
При выборе “по продолжительности” указывается длительность ожидания

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



onPoint | oncall

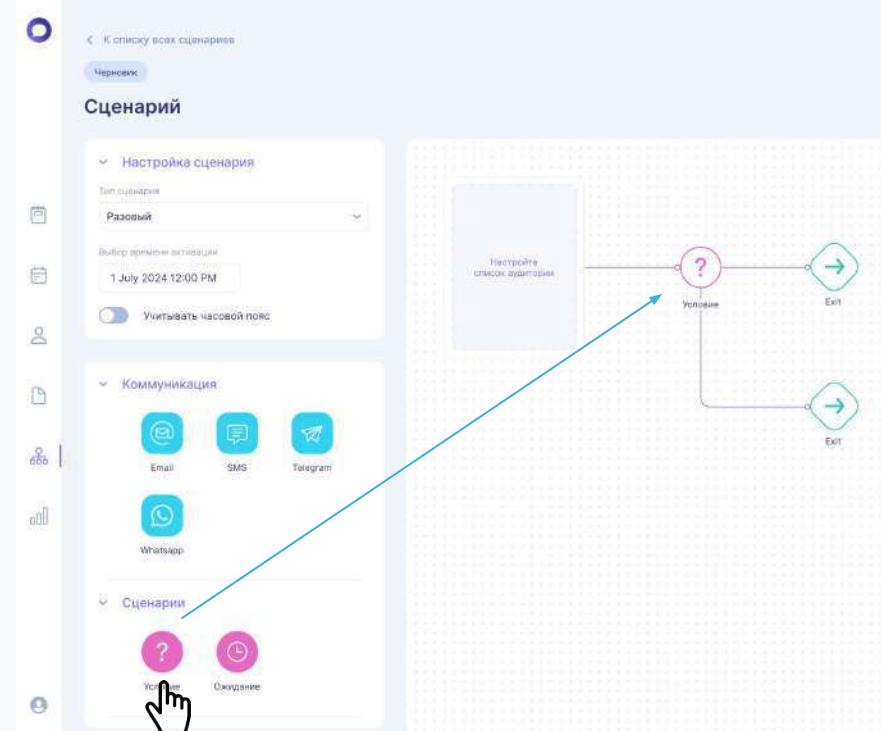
# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛОВИЙ



# 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



**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

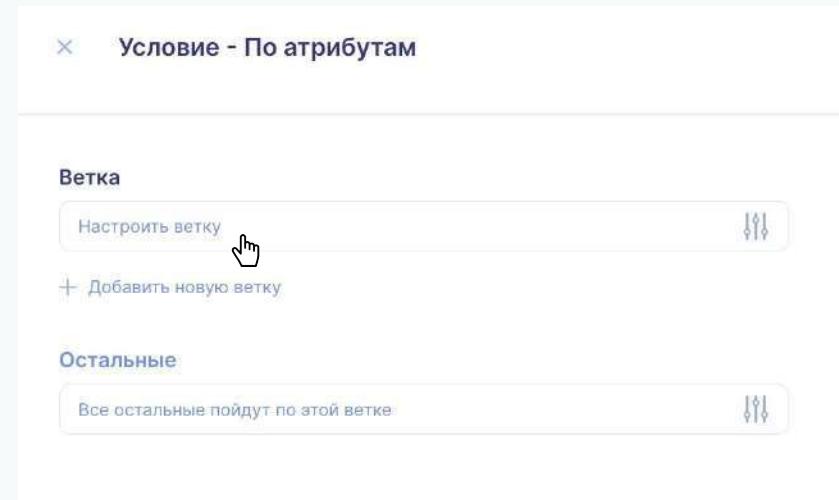
Ветка

Настроить ветку 

+ Добавить новую ветку

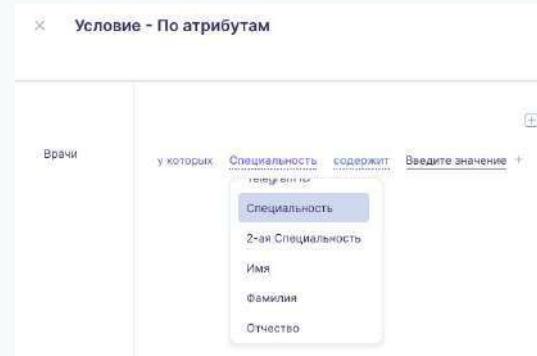
Остальные

Все остальные пойдут по этой ветке



Условие - По атрибутам

Врачи	у которых	Специальность	содержит	Введите значение	+
		Специальность		2-ая Специальность	
				Имя	
				Фамилия	
				Отчество	



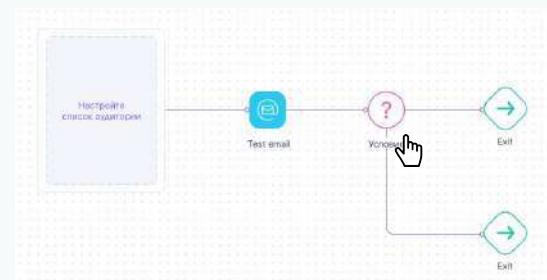
# Условие “по типу коммуникации”

**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

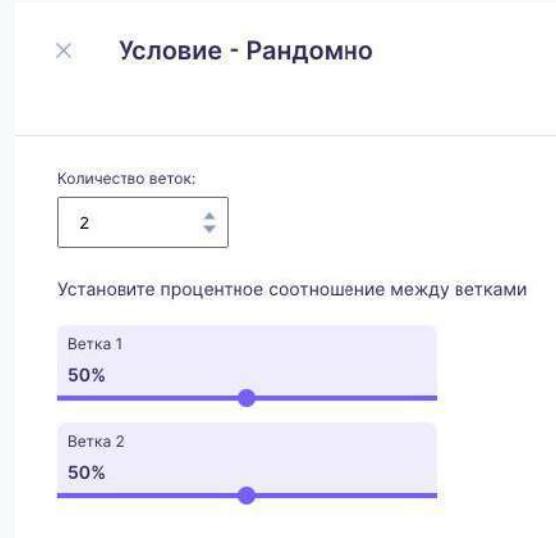
## Условие - По типу коммуникации

Выберите метрику

- Доставка
- Открытие
- Клик

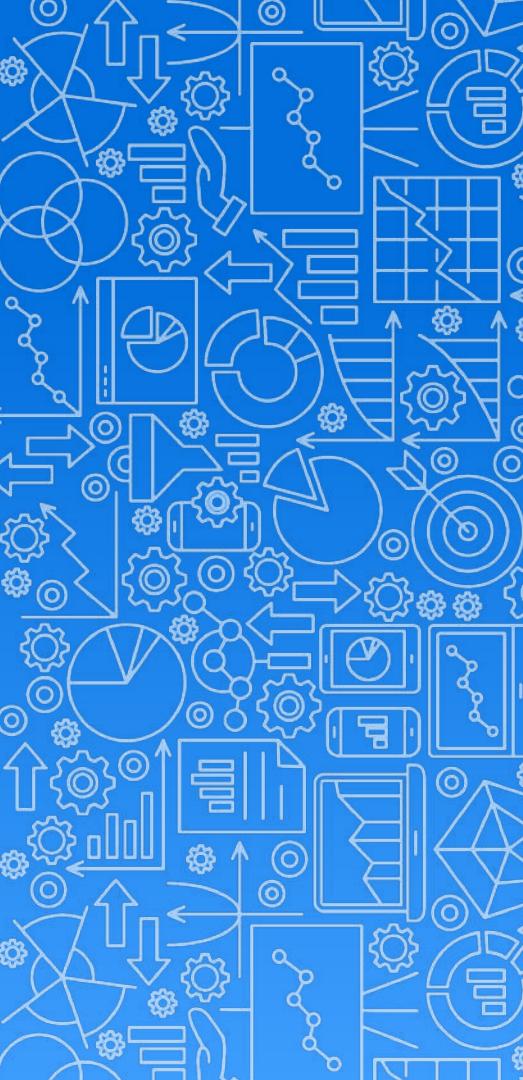
# Условие “рандомно”

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



onPoint | oncall

# КАСКАДНАЯ РАССЫЛКА



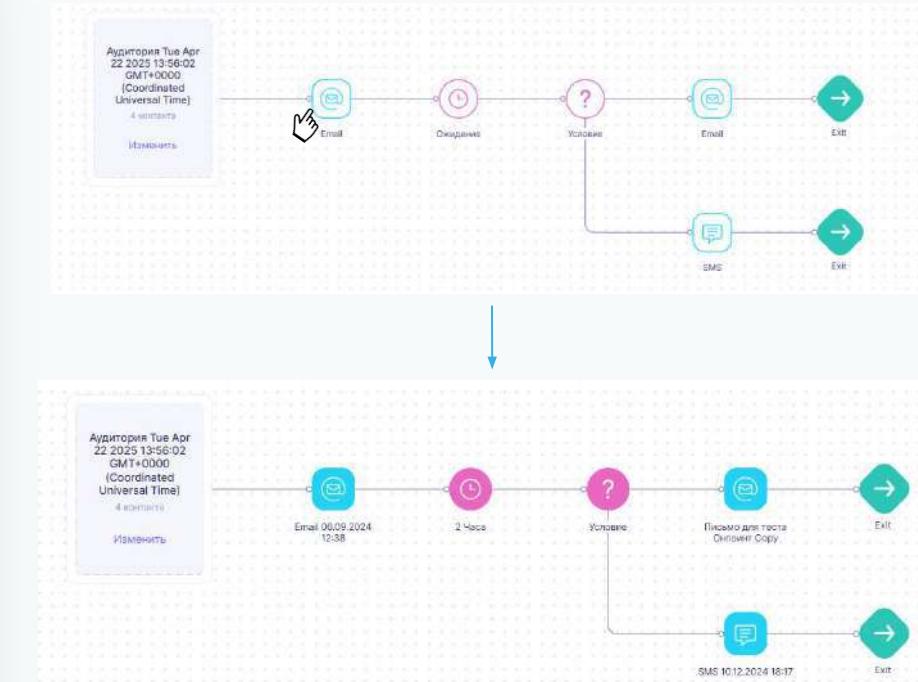
# Создание каскадной рассылки

## 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?

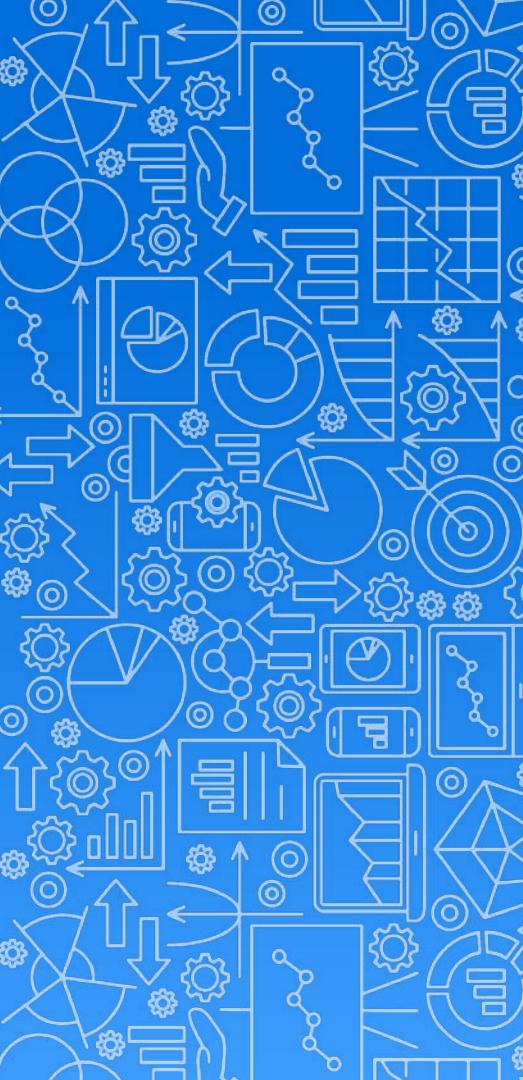
Нет, в настоящее время данный функционал не рассчитан на данный тип рассылки.



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

onPoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ Присвоения атрибута

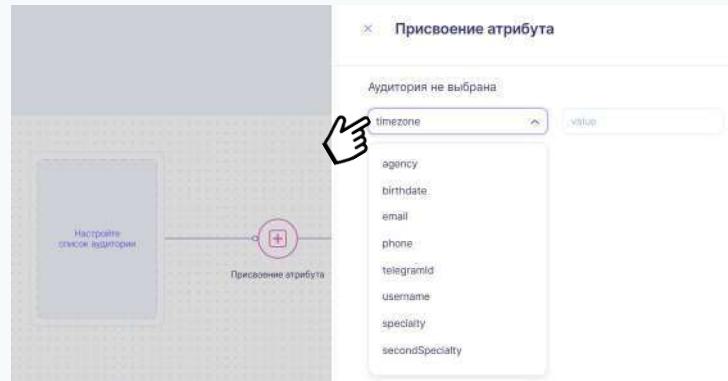
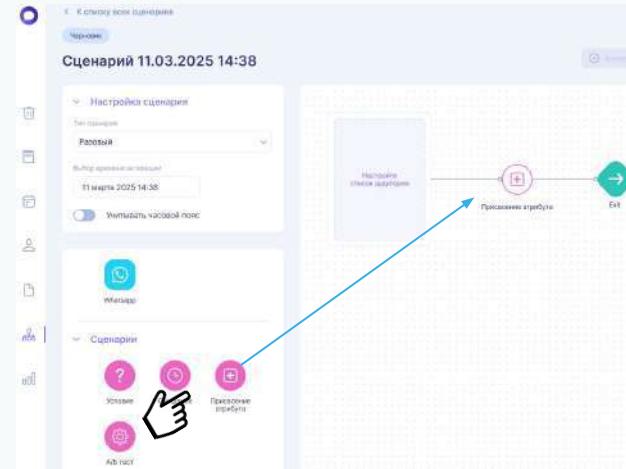


# Обновление атрибута врача в сценарии

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

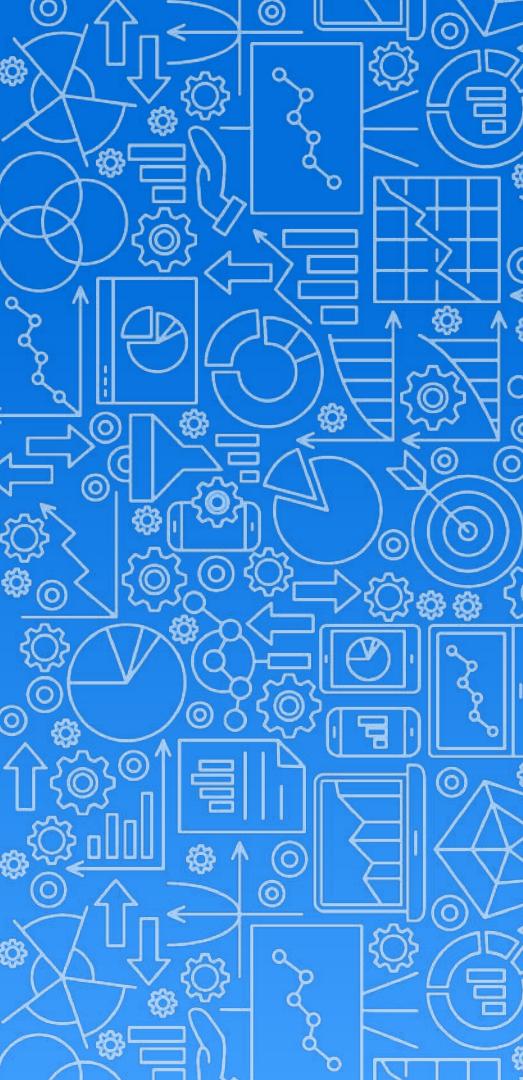
Незакрашенная иконка означает, что значение атрибута не настроено, необходимо кликнуть на иконку и выбрать атрибут из списка

Внесите атрибут и его значение



onpoint | oncall

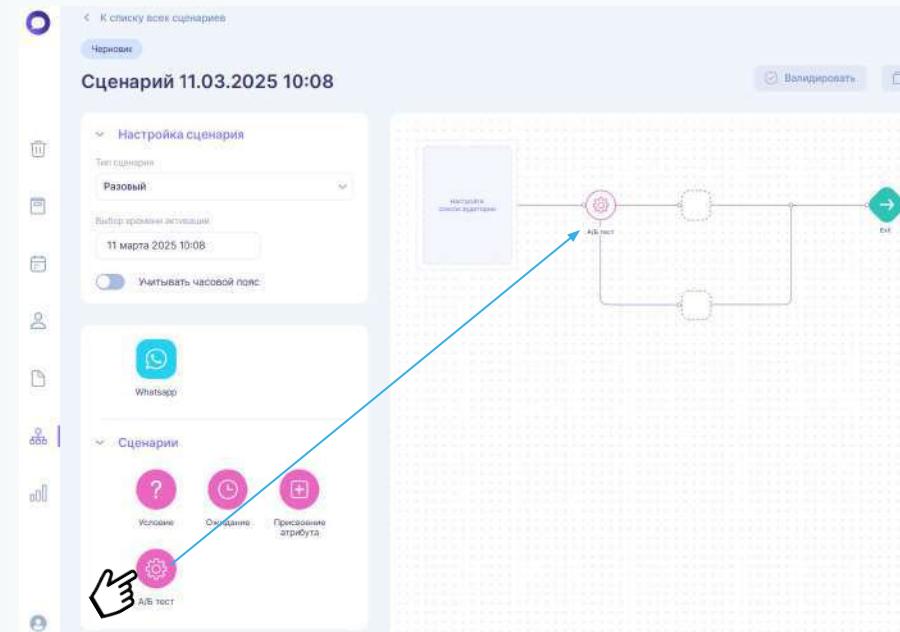
# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ А/Б-теста



# 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

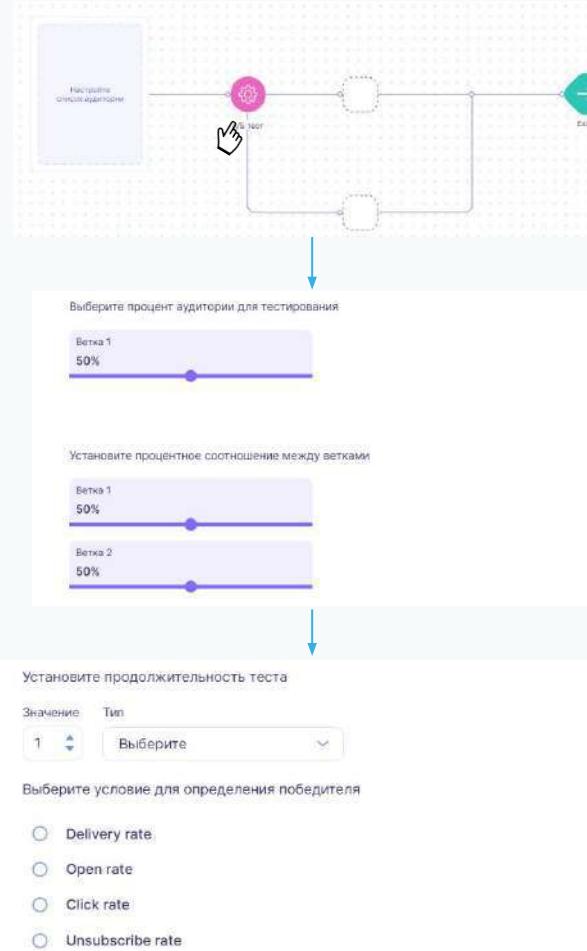


# Создание условий А/Б теста

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

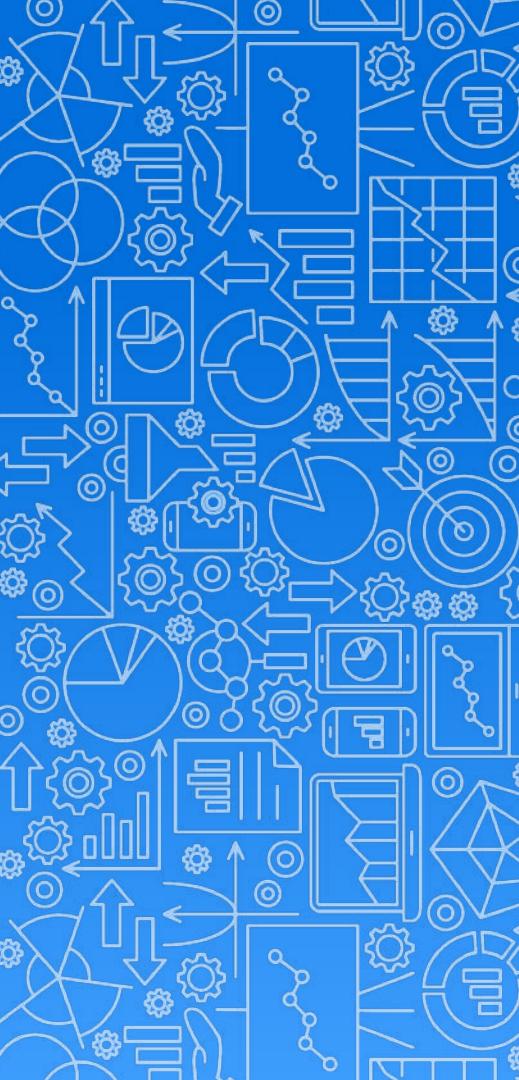
Заполните поле продолжительность теста и выберите по какому показателю будет определен “победитель”

Далее необходимо определить коммуникацию для каждой ветки



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



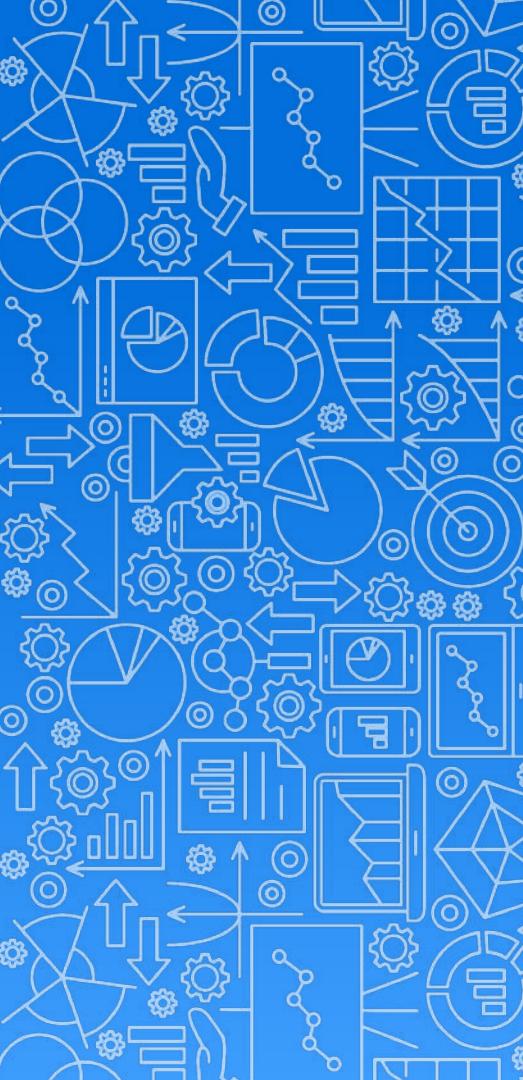
## Примечание:

**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

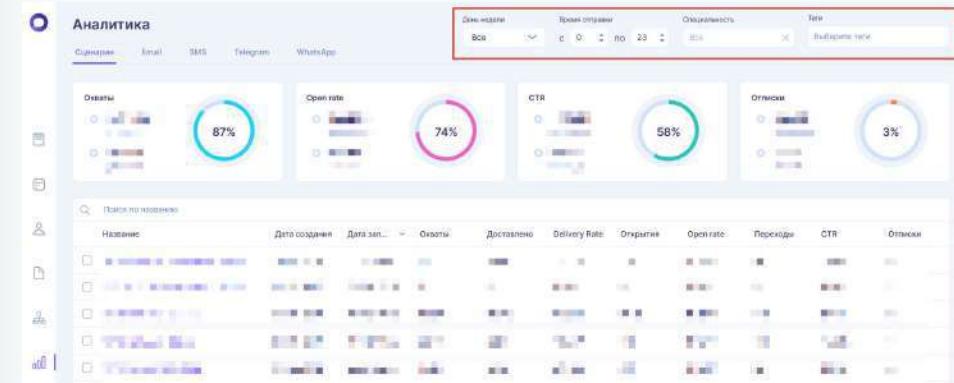


# Фильтрация в аналитике

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



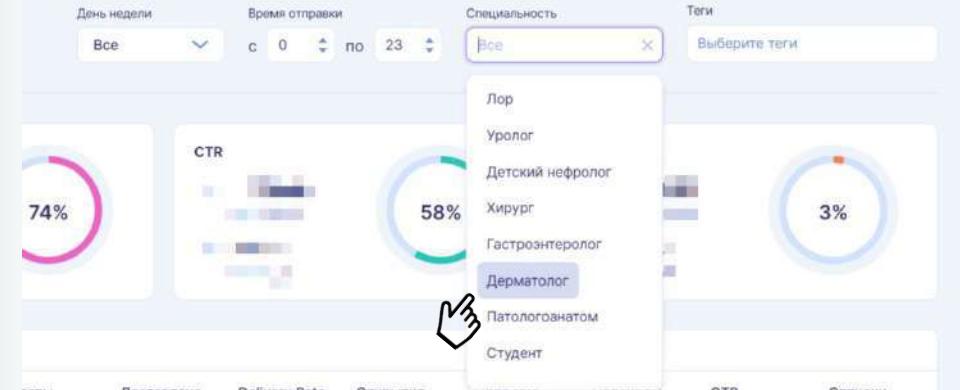
# Фильтрация по специальности

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)



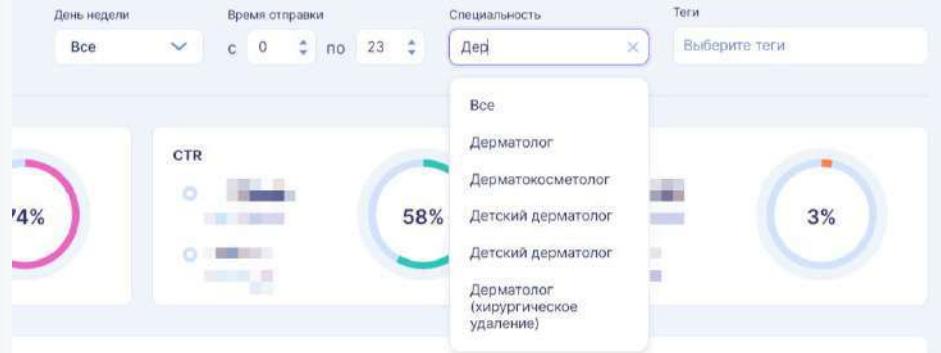
Специальность

Все

Лор  
Уролог  
Детский нефролог  
Хирург  
Гастроэнтеролог  
**Дерматолог** (выделено курсором)  
Патологоанатом  
Студент

74% 58% 3%

(2)



Специальность

Все

Дерматолог  
Дерматокосметолог  
Детский дерматолог  
Детский дерматолог  
Дерматолог (хирургическое удаление)

74% 58% 3%

# Фильтрация по дням недели и времени отправки

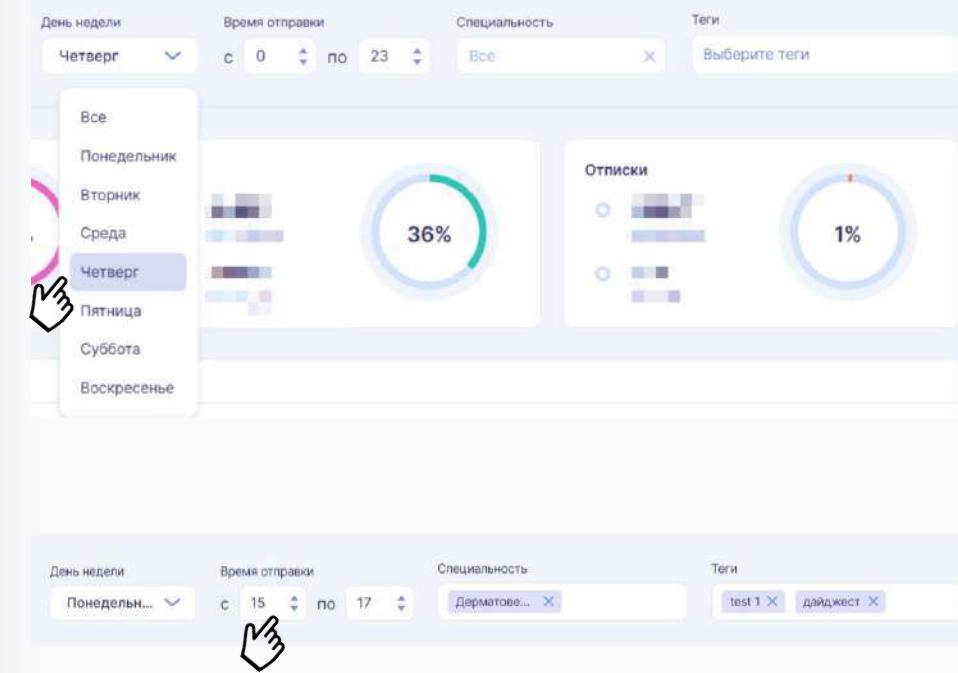
Фильтр по дням и времени даёт возможность найти сценарии, которые были отправлены в конкретный день недели и заданный промежуток времени

## 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"

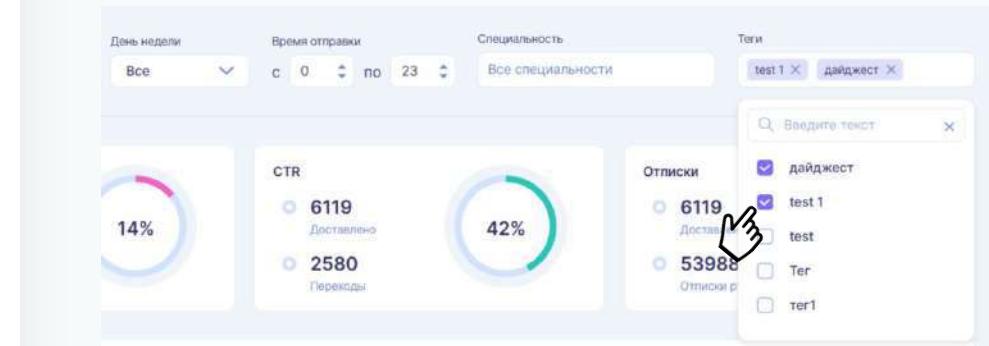


# Фильтрация по тегу

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

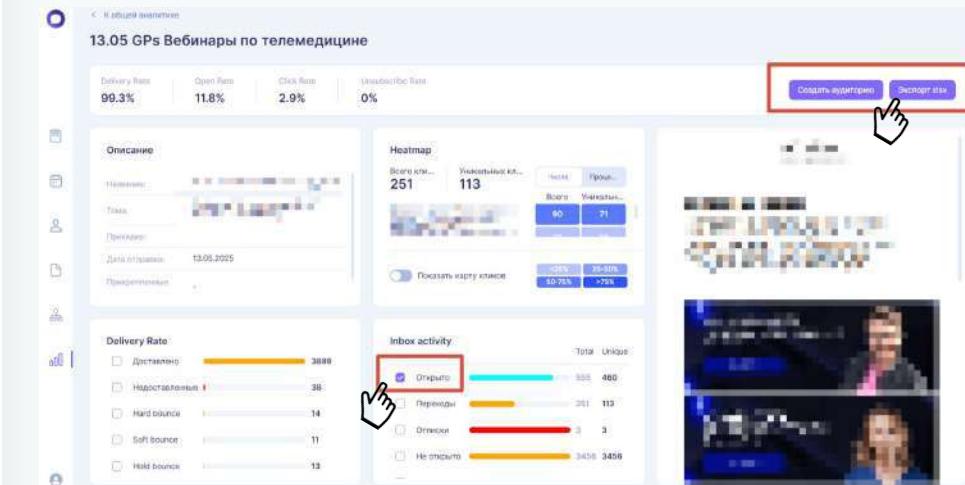


# Выгрузка из 3-го уровня аналитики

**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”



## Hard bounce (Жёсткий отказ)

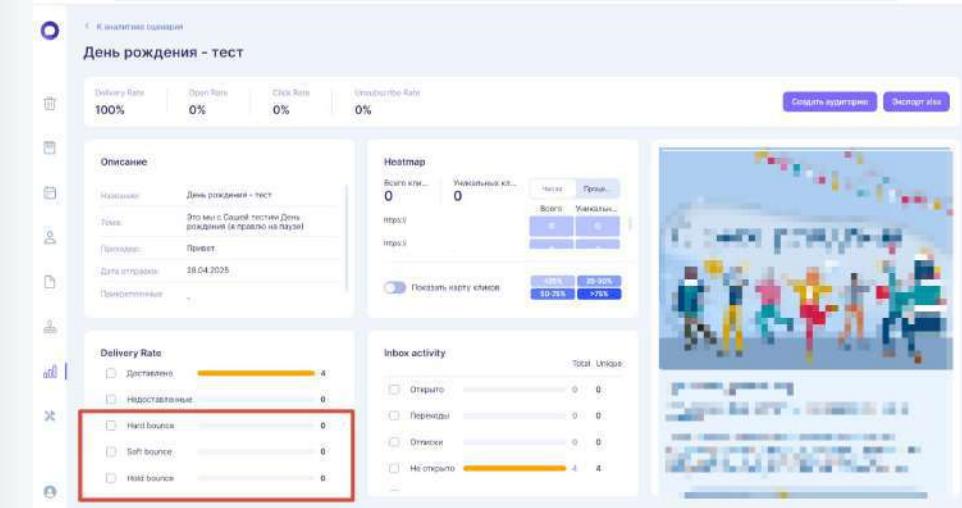
- Адрес не существует (например, опечатка или удалённый ящик)
- Домен не существует
- Получатель заблокировал почту с вашего адреса

## Soft bounce (Мягкий отказ)

- Переполнен почтовый ящик
- Проблемы с сервером получателя

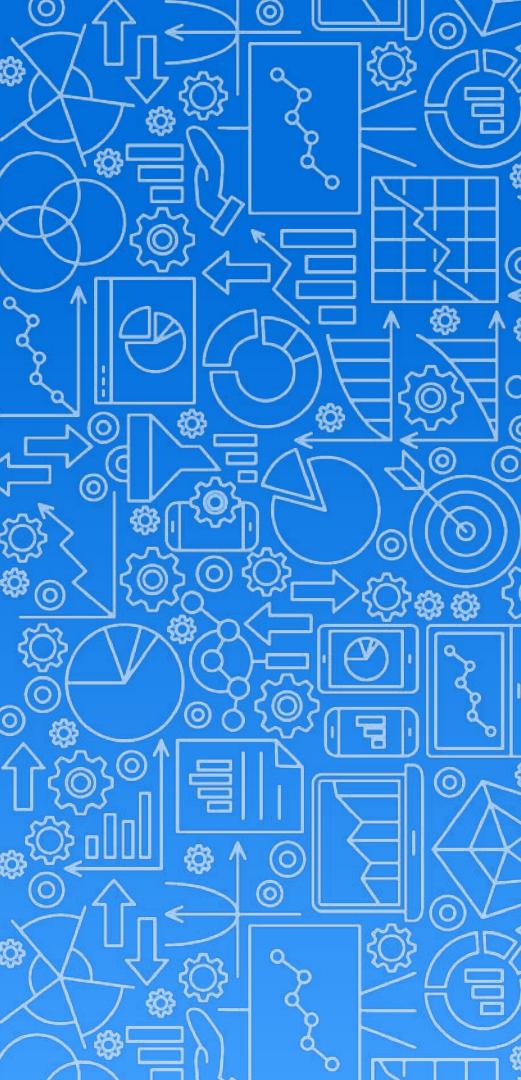
## Hold bounce (Отложенная доставка)

Адрес несколько раз подряд дал Soft Bounce



onPoint | oncall

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТОКЕНОВ



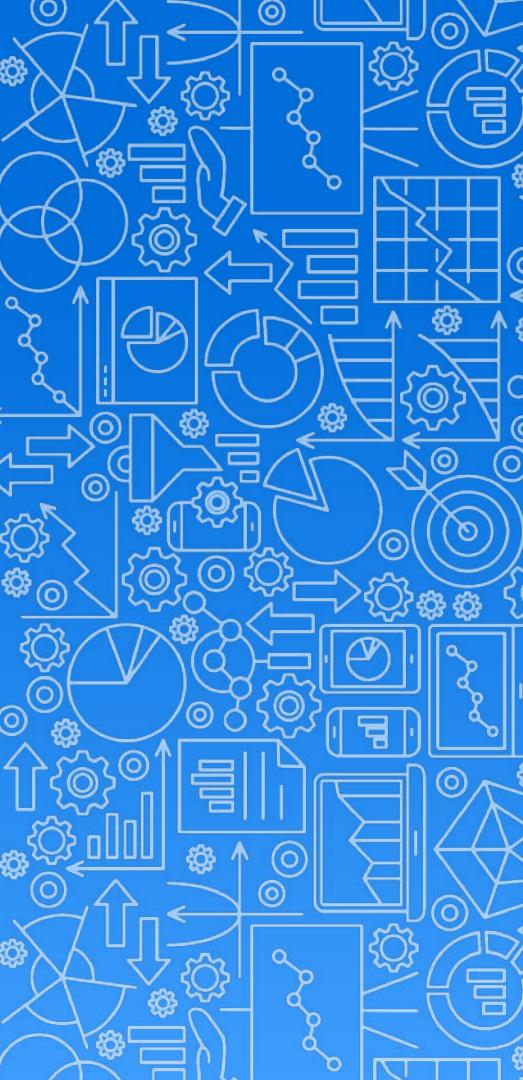
**В контенте всех каналов возможно использование токенов для подстановки в текст данных врачей**

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”)

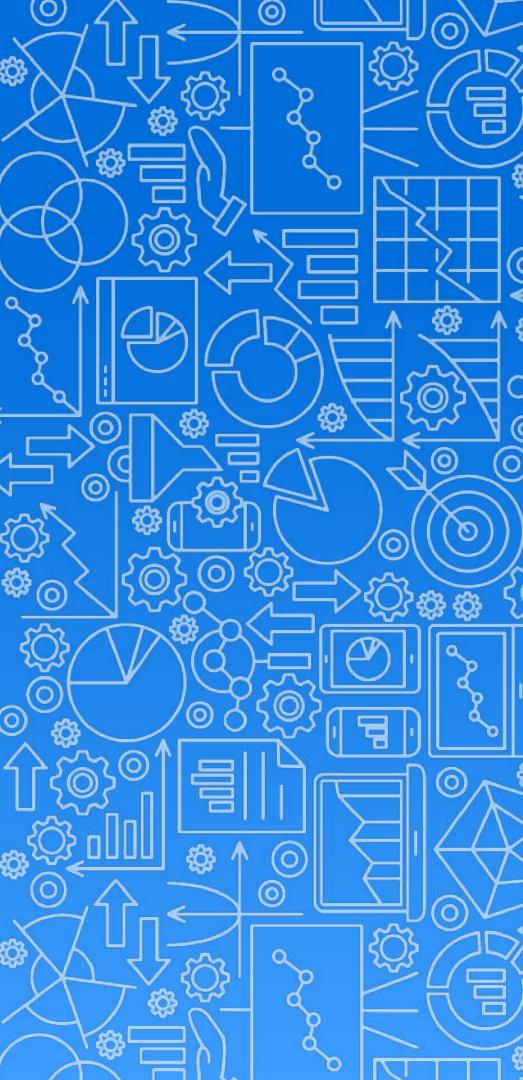
*\*чаще всего применяется для рассылок офисным сотрудникам компании*

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

