VoxiQa

Посібник власника

Підключення, номер, ШІ-адміністратор, команда, сповіщення, результати й оплата VoxiQa.

1 Підключення за 30 хвилин

2 Номер і переадресація

3 ШІ-адміністратор: голос, привітання, знання

4 Лікарі, графіки та ліміт за тарифом

5 Команда та доступ

6 Сповіщення в Telegram і Google Календар

7 Контроль: результати та дзвінки

8 Тариф і оплата

9 Безпека та дані пацієнтів

10 Підтримка й «Що робити, якщо...»

11 Cliniccards: записи одразу у ваш розклад

Кабінет — app.voxiqa.com · Питання — Telegram @VoxiQa, support@voxiqa.com · Назви в рамці — кнопки кабінету

1 Підключення за 30 хвилин

Майстер налаштування, тариф, номер і переадресація — що робити по черзі, щоб ШІ-адміністратор почав відповідати пацієнтам.

Увесь шлях — від реєстрації до першого дзвінка — займає близько 30 хвилин. Не хочете розбиратися самі — напишіть нам: налаштуємо разом, безкоштовно («Підтримка» → **Безкоштовне налаштування** або Telegram @VoxiQa).

Підтвердьте пошту

Одразу після реєстрації на вашу пошту приходить лист із 6-значним кодом. Введіть код у плашці «Підтвердьте пошту» вгорі кабінету — або натисніть кнопку в листі. Код діє 15 хвилин, кнопка — 7 днів; **Надіслати новий код** — у тій самій плашці. Без підтвердженої пошти не вийде оплатити тариф і взяти номер.

Помилилися в адресі? У плашці — «Не та адреса? **Змінити**»: введіть правильну, і новий код прийде вже туди.

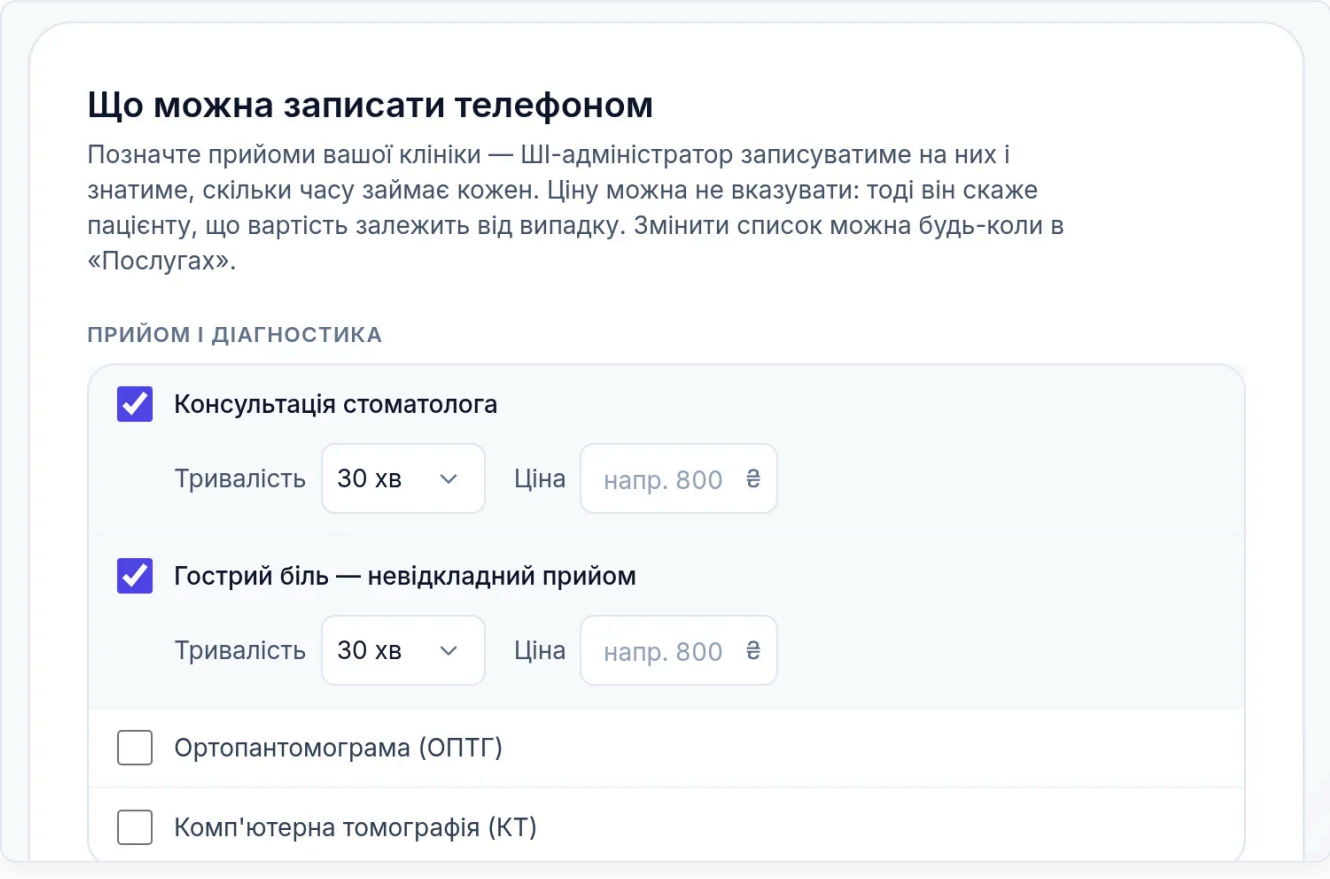
1. Майстер налаштування

Після реєстрації кабінет проведе кроками:

1. **Про клініку** — назва, адреса, сайт. Вкажіть сайт: VoxiQa прочитає з нього послуги та ціни, години роботи, адресу та відповіді на часті питання. Немає сайту — прайс у PDF, на фото чи в Excel додасте пізніше в «Імпорт даних».
2. **ШІ-адміністратор** — ім'я, яким він представлятиметься, голос і тон.
3. **Графік клініки та лікарі** — спершу оберіть, де ви ведете записи пацієнтів. «Тут, у журналі VoxiQa» — години роботи клініки та імена лікарів: достатньо імені, так, як пацієнти називають лікаря; графік кожного налаштуєте потім. Якщо ви вказали сайт, тут з'являться лікарі з нього: торкніться імені — і лікаря додано, або **Додати всіх**. Додавайте лише тих, хто працює зараз. Того самого лікаря двічі не додасте: «Аліна Лисенко», «Лисенко Аліна Олегівна» й «А. Лисенко» VoxiQa вважає однією людиною. «У Cliniccards» — лише години роботи: лікарі та прайс прийдуть із Cliniccards, щойно ви підключите його ключем API (після оплати тарифу «Практика» або «Клініка»; покроково — розділ «Cliniccards»).
4. **Журнал записів** (або **Записи в Cliniccards**) — ваш журнал уже готовий; для Cliniccards — що зробити після оплати. Тут же можна підключити Telegram клініки.
5. **Що ми знайшли на сайті** — якщо ви вказали сайт: перевірте, що VoxiQa знайшла, і збережіть. Без вашої перевірки нічого не зберігається. Розділи сайту — як-от «Брекети» чи «Імплантація» — VoxiQa покаже окремо, як «Напрямки клініки» — з коротким описом зі сторінки кожного напрямку (що це, скільки триває, як підготуватися, якщо це написано на сайті): ШІ-адміністратор знатиме, що ви цим займаєтеся, а записуватиме на послуги з прайсу. «Лікарі з сайту» — ті, кого ще немає в журналі; позначте, хто працює зараз, — сайт міг не

встигнути оновитися. Клініці на Cliniccards послуг із сайту не пропонуємо — вони прийдуть із Cliniccards.

6. **Послуги — «Що можна записати телефоном»** — позначте прийоми вашої клініки зі списку: консультація, гострий біль, лікування карієсу та професійна гігієна вже позначені. Для кожного — тривалість (з неї журнал рахує вільний час) і, за бажанням, ціна, зокрема «від». Без ціни ШІ-адміністратор скаже пацієнту, що вартість залежить від випадку. Немає потрібного прийому — додайте свій. Крок з'являється, лише коли послуг ще немає: якщо VoxiQa знайшла їх на сайті, його не буде, як і для клініки на Cliniccards. Можна **Пропустити** — і додати послуги потім у «Послугах».



Крок «Послуги»: прийоми клініки з тривалістю та ціною

Після майстра кабінет відкриває «Головну» — список «Шлях до першого дзвінка».

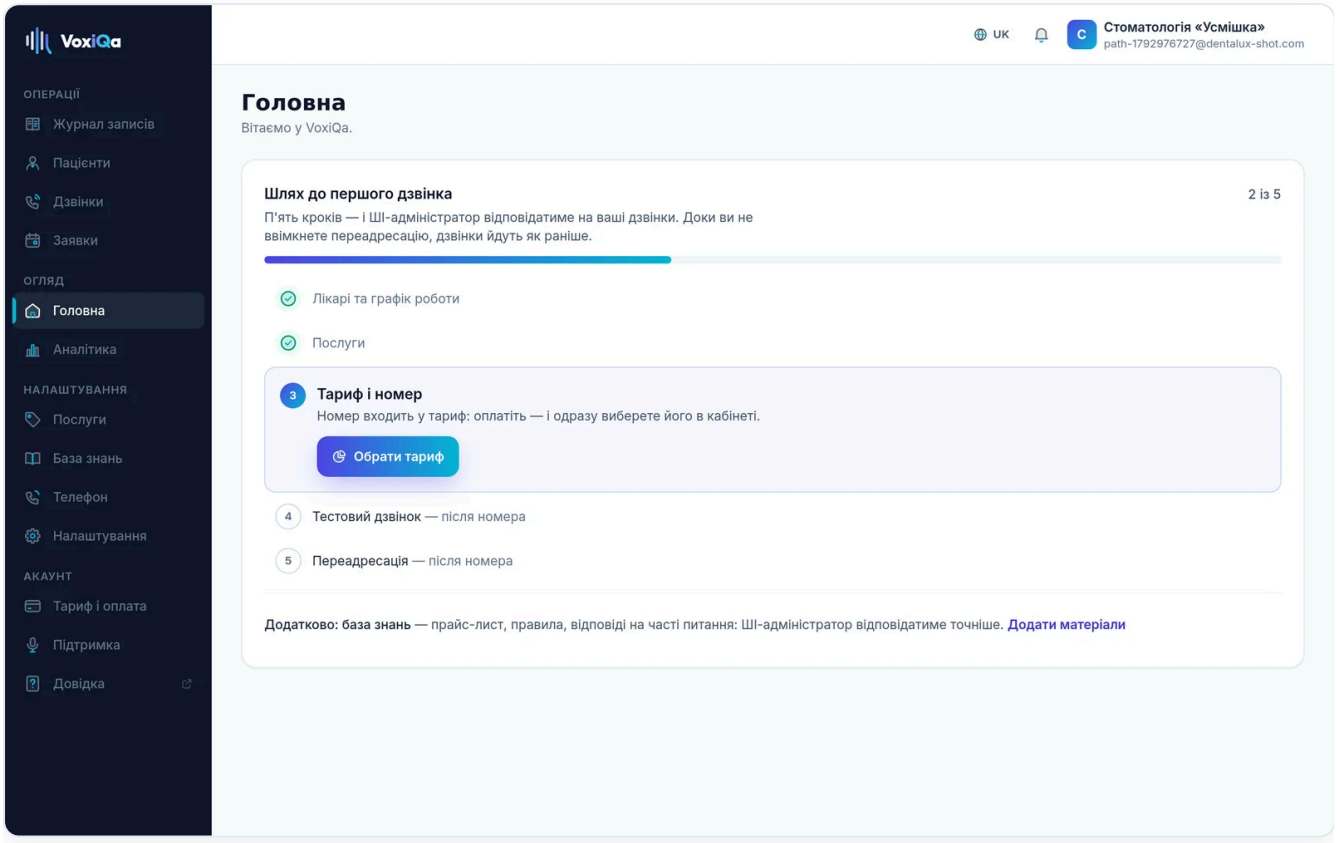
Шлях до першого дзвінка

П'ять кроків по черзі, смужка вгорі показує, скільки зроблено. Кнопка — лише в кроці, який робити зараз:

1. **Лікарі та графік роботи** — готово ще в майстрі (клініці на Cliniccards — «Cliniccards підключено»).
2. **Послуги** — готово ще в майстрі, якщо ви позначили прийоми або VoxiQa знайшла послуги на сайті. Інакше додайте їх із тривалістю та цінами: ШІ-адміністратор назве ціну й запише на правильний час. **З сайту чи прайсу** відкриває «Імпорт даних».
3. **Тариф і номер** — див. нижче.

4. **Тестовий дзвінок** — подзвоніть на свій номер VoxiQa та поговоріть як пацієнт. Пацієнти ще не чують ШІ-адміністратора: дзвінки на ваш звичний номер ідуть як раніше.
5. **Переадресація** — увімкніть її та натисніть Готово. Переадресацію вмикає ваш оператор, VoxiQa її не бачить, тому крок закриваєте ви. Публікуєте номер VoxiQa напряму, без переадресації, — теж Готово.

Доки не було першого дзвінка, на «Головній» немає цифр дзвінків, а після входу відкривається саме «Головна». Шлях пройдено — список зникає, з'являються цифри, а кабінет клініки з журналом знову відкривається в журналі.



«Головна» нового акаунта: шлях до першого дзвінка

2. Тариф, оплата, номер

«Телефон» або «Тариф і оплата» в меню:

1. **Оберіть тариф** — порівняння тарифів у розділі «Тариф і оплата».
2. **Оплатіть карткою** — як будь-яку онлайн-підписку. Номер 091 уже входить у тариф.
3. **Виберіть номер** на сторінці «Телефон» — він готовий одразу.

3. Переадресація

Пацієнти й далі телефонують на ваш звичний номер. На ньому вмикається переадресація на номер VoxiQa — коли ви зайняті чи не відповідаєте. Як саме — у розділі «Номер і переадресація».

Перевірте переадресацію. З будь-якого телефона подзвоніть на свій робочий номер, не відповідайте — і запишіться на прийом від імені пацієнта. Запис має з'явитися в журналі з позначкою «ШІ».

2 Номер і переадресація

Як увімкнути переадресацію на номер VoxiQa в Київстар, Vodafone, lifecell, зі стаціонарного номера чи віртуальної АТС, перевірити та вимкнути.

Номер VoxiQa пацієнти не бачать і не запам'ятовують: вони телефонують на ваш звичний номер, а дзвінки, на які ви не встигаєте, переадресовуються на ШІ-адміністратора. Точні інструкції для вашого оператора — на сторінці «Телефон»: оберіть оператора, і кабінет покаже коди з уже підставленим номером VoxiQa.

Який режим обрати

- **Умовна переадресація** (зайнято / немає відповіді) — рекомендуємо. Відповідаєте ви, а ШІ-адміністратор бере дзвінки, на які ви не встигли: вечори, вихідні, коли адміністратор уже розмовляє.
- **Усі дзвінки** — на всі дзвінки відповідає ШІ-адміністратор. Підходить, коли на стійці нікого немає.

Київстар, Vodafone, lifecell

На робочому телефоні наберіть код і натисніть «Виклик». Замість «номер» — номер VoxiQa з кабінету.

Що	Код
Коли зайнято	`**67*номер#`
Коли не відповідаєте	`**61*номер#`
Коли телефон вимкнений або поза зоною	`**62*номер#`
Скільки дзвонить до переадресації (5–30 с)	`**61*номер**20#` замість звичайного
Усі дзвінки	`**21*номер#`
Перевірити, що налаштовано	`*#67#`, `*#61#`, `*#62#`, `*#21#`
Вимкнути	`##67#`, `##61#`, `##62#`, `##21#`; усе одразу — `##002#`

> **Скільки це коштує.** Переадресований дзвінок оператор рахує як вихідний з вашого номера на номер VoxiQa. Перевірте, чи ваш тариф включає дзвінки на інші мобільні мережі.

Стаціонарний номер (Укртелеком та інші)

Зателефонуйте своєму оператору й замовте переадресацію, коли лінія зайнята, і коли ніхто не відповідає. Назвіть номер VoxiQa. Вимкнути — так само, дзвінком оператору.

Віртуальна АТС (Binotel, Ringostat…)

У кабінеті АТС додайте правило: коли всі лінії зайняті — переадресувати на зовнішній номер VoxiQa. Друге правило: якщо ніхто не відповів за 20 секунд — на той самий номер. Окрема АТС для VoxiQa не потрібна.

Перевірка

1. З іншого телефона зателефонуйте на свій робочий номер і не відповідайте.
2. Має відповісти ШІ-адміністратор. Якщо ваша лінія просто дзвонить далі — код не застосувався: перевірте його кодом перевірки чи зверніться до оператора.

Що варто знати про номер

- **Кілька дзвінків одночасно:** ШІ-адміністратор говорить із кількома пацієнтами водночас. Потрібно більше ліній — напишіть нам.
- **Замінити номер** можна за запитом у підтримку; сам кабінет номер не звільняє.
- Після завершення підписки номер зберігаємо за вами **30 днів** — відновите підписку, і номер лишиться той самий.

3 ШІ-адміністратор: голос, привітання, знання

Як налаштувати ім'я, голос і тон ШІ-адміністратора, що він знає про клініку, послуги та ціни і як перевірити його відповіді.

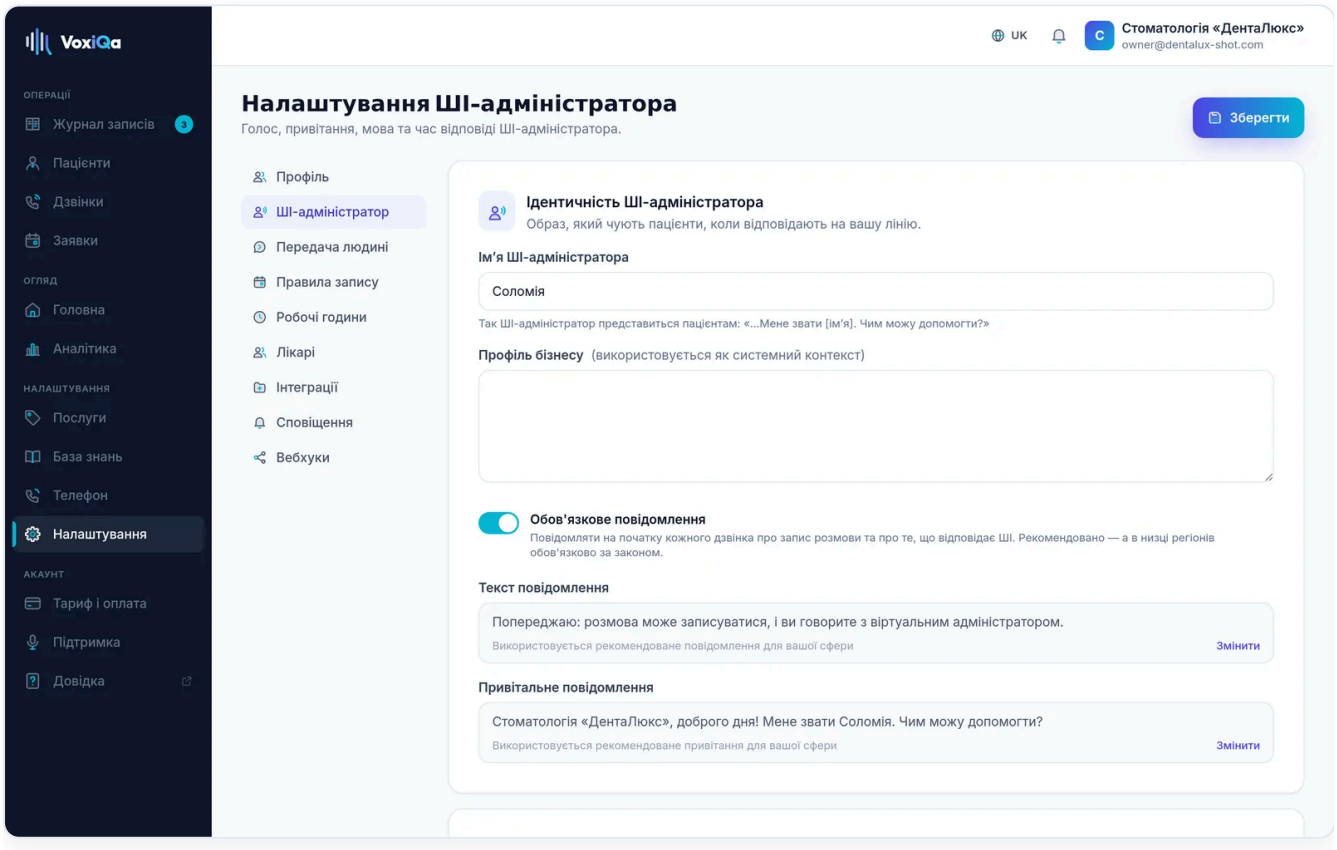
ШІ-адміністратор говорить лише те, що є в кабінеті. Чого там немає — на те він чесно скаже, що не має такої інформації, і запропонує передати питання клініці. Тому що повніше заповнені розділи нижче — то краще він відповідає.

Голос і привітання

«Налаштування» → вкладка «ШІ-адміністратор»:

- **Ім'я** — як він представляється («Мене звати Соломія, віртуальний адміністратор»).
- **Голос** — «Соломія», «Марія» чи «Софія». Тон — «Невимушений», «Професійний», «Офіційний».
- **Привітальне повідомлення** — перша фраза. Залиште рекомендоване або напишіть своє; Скинути до рекомендованого повертає типове.
- **Обов'язкове повідомлення** — на початку кожного дзвінка пацієнт чує, що розмова записується й відповідає ШІ. Рекомендуємо лишати увімкненим.

Після змін — Зберегти.



Налаштування ШІ-адміністратора: ім'я, голос, привітання

Профіль і години

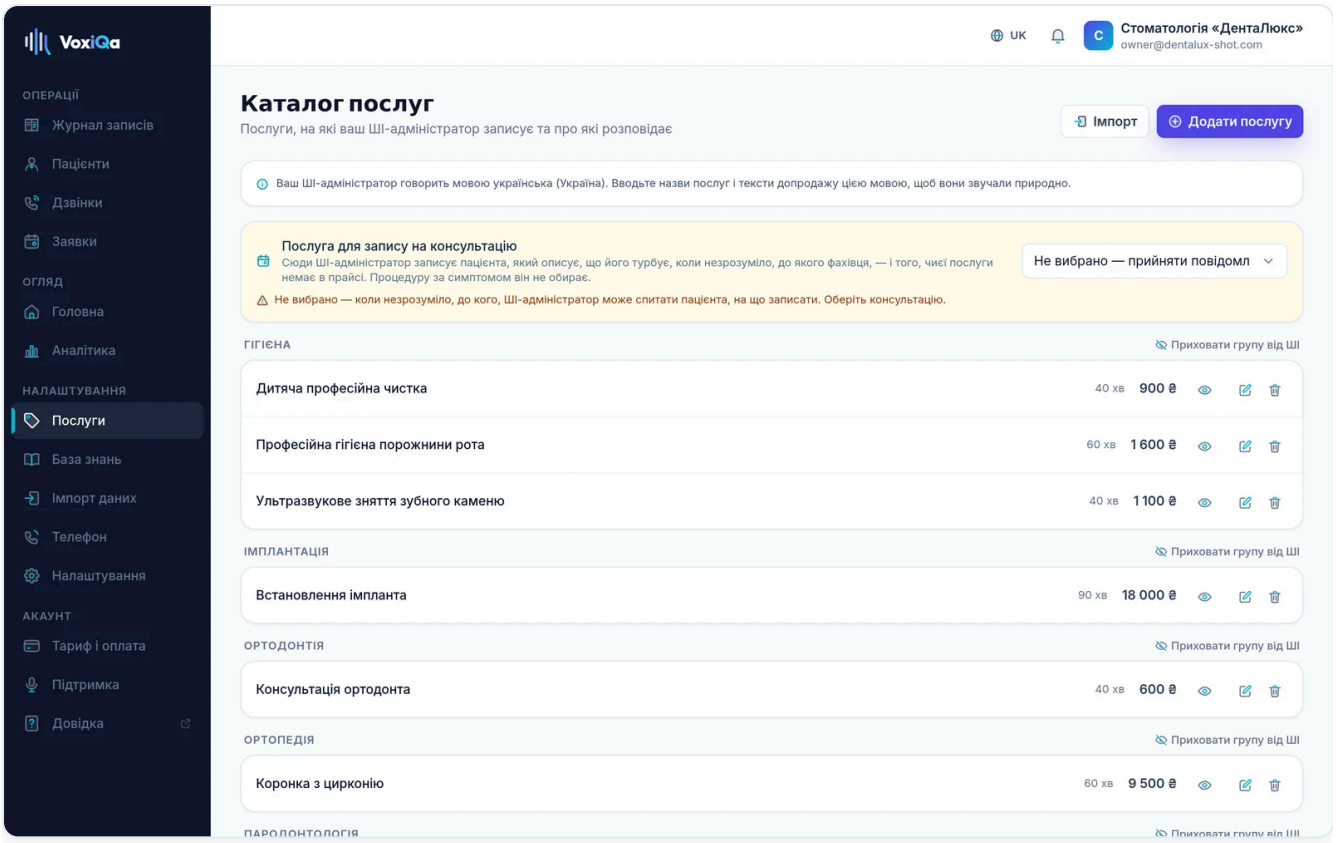
- **«Профіль»** — назва клініки, адреса, сайт, контактний телефон. Телефон ШІ-адміністратор вимовляє по-місцевому: «+380 67…» прозвучить як «067…».
- **«Робочі години»** — коли клініка працює. Поза цими годинами ШІ-адміністратор не записує.

Послуги та ціни

«Послуги» в меню — каталог послуг: назва, тривалість, ціна, розділ. З нього ШІ-адміністратор називає ціни та знає, скільки часу займає прийом. **Додати послугу** — нова послуга.

> **Ціна «від».** Якщо ціна залежить від випадку, так і вкажіть — ШІ-адміністратор скаже «від 1 600 гривень» і не пообіцяє точну суму.
> **Довгі назви з прайсу.** Назву на кшталт «Професійна гігієна SCALING + AIR-FLOW (все включено)» ШІ-адміністратор вимовляє коротко, як сказав би адміністратор: «професійна гігієна з ейр-флоу». Коротку назву VoxiQa готує сама — під назвою послуги видно «ШІ каже: …». Хочете інакше — олівець → «Як каже вголос». У листах, Telegram і «Прийомах» лишається повна назва.

- **Приховати від ШІ-адміністратора** — око біля послуги або **Приховати групу від ШІ** біля назви розділу: послуга лишається в каталозі, але ШІ-адміністратор її не називає, не пропонує й на неї не записує. Повернути — **Показати групу ШІ**.
- **«Послуга для запису на консультацію»** — сюди ШІ-адміністратор записує пацієнта, який описує, що його турбує, коли незрозуміло, до якого фахівця («хитається зуб»), і того, чиєї послуги немає в каталозі (ціну він не називає). Якщо проблема явно фахівця і в каталозі є його консультація, запише на неї: «кровоточать ясна» — на консультацію пародонтолога, криві зуби в дитини — на консультацію ортодонта. При сильному болю, набряку чи травмі — на невідкладний прийом. Процедуру за симптомом він не обирає, а що турбує пацієнта, пише в запис: лікар бачить це в журналі. Тривалість консультації задаєте ви, а консультацію фахівця позначте в «Послугах лікаря» того, хто її веде. «Не вибрано — прийняти повідомлення» — коли послуги немає в каталозі, він прийме заявку для клініки. Якщо в каталозі одна загальна консультація («Консультація стоматолога»), кабінет обирає її сам, коли ви завершуєте майстер; поки консультацію не обрано, блок підсвічено.



Каталог послуг: розділи, тривалість, ціни, консультація

Клініка веде записи в Cliniccards — послуги й ціни приходять із прайсу Cliniccards, а тут ви задаєте лише тривалість і що бачить ШІ-адміністратор (розділ «Cliniccards»).

База знань

«База знань» — усе, з чого ШІ-адміністратор відповідає на питання. Дві вкладки:

«Що знає ШІ»

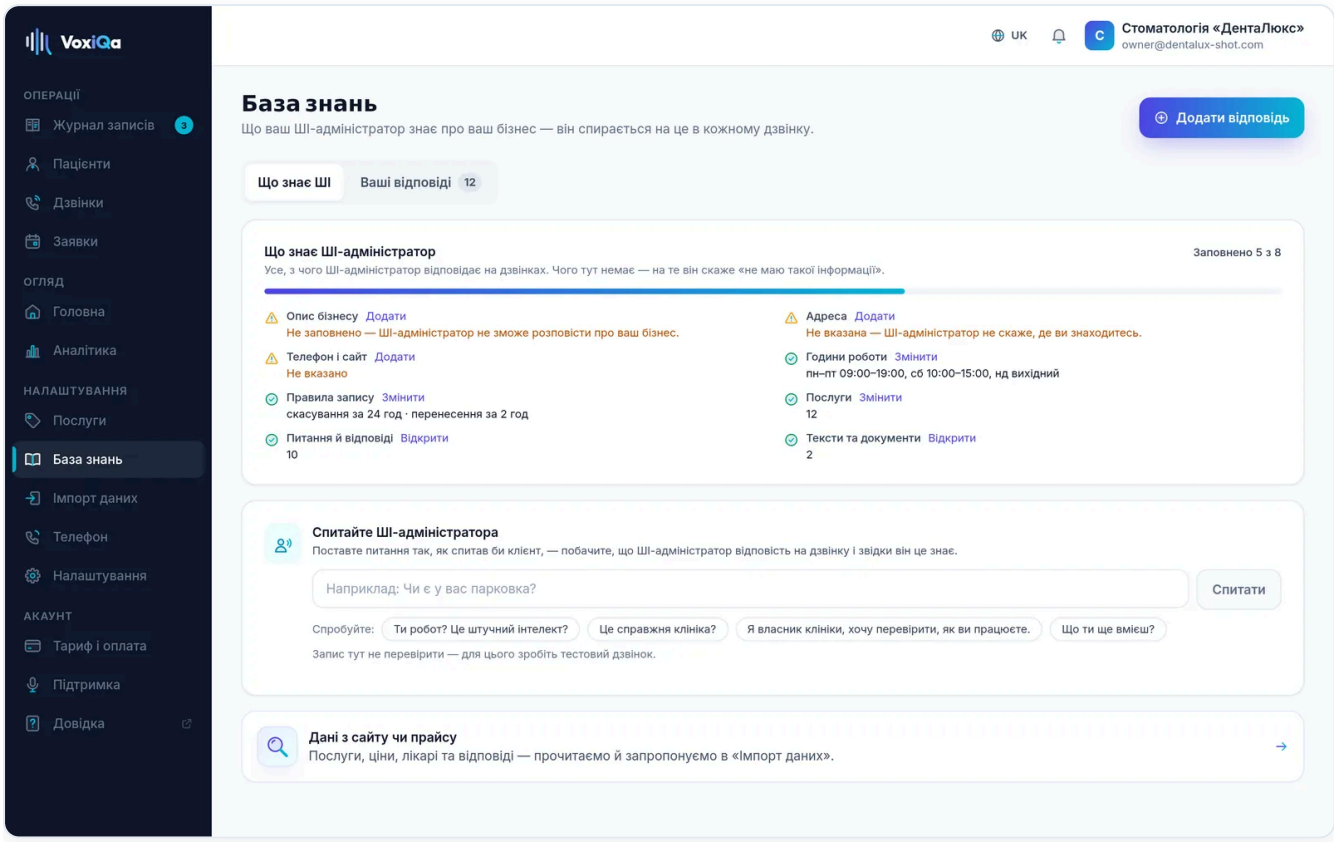
- **«Що знає ШІ-адміністратор»** — опис клініки, адреса, години, телефон і сайт, правила запису, послуги, ваші відповіді та тексти. Угорі — «Заповнено 5 з 8» і смужка; чого бракує, стоїть першим, з кнопкою **Додати**.
- **«Спитайте ШІ-адміністратора»** — поставте питання так, як спитав би пацієнт, і побачите відповідь та звідки він її знає. «Спробуйте:» — ваші ж питання одним натиском: спершу ті, на які ШІ-адміністратор не відповів на дзвінках, потім ваші питання з відповідями.
- **Дані з сайту чи прайсу** — у «Імпорт даних» (нижче).

«Ваші відповіді»

- **Питання, на які ШІ не зміг відповісти** — з дзвінків, однакові зібрано разом: «поставлено 3 рази». **Відповісти** — і наступного разу він знатиме. Ці ж питання — на «Головній», у «Прогалинах у базі знань».
- **Питання й відповіді** — оплата частинами, страховка, підготовка до візиту, анестезія, гарантія. **Редагувати** чи **Видалити** — у кожному.

- **Тексти** — довші правила чи опис; видно початок тексту, **Відкрити** — увесь текст так, як його читає ШІ-адміністратор, і **Обробити ще раз**, якщо він відповідає не так, як там написано.

Додати відповідь угорі — «Питання й відповідь» (найкраще: коротко, як сказав би адміністратор) або «Текст».



База знань: що знає ШІ-адміністратор

Імпорт даних

«Імпорт даних» у меню — одне місце, звідки VoxiQa бере дані, які у клініки вже є, щоб не вводити їх руками:

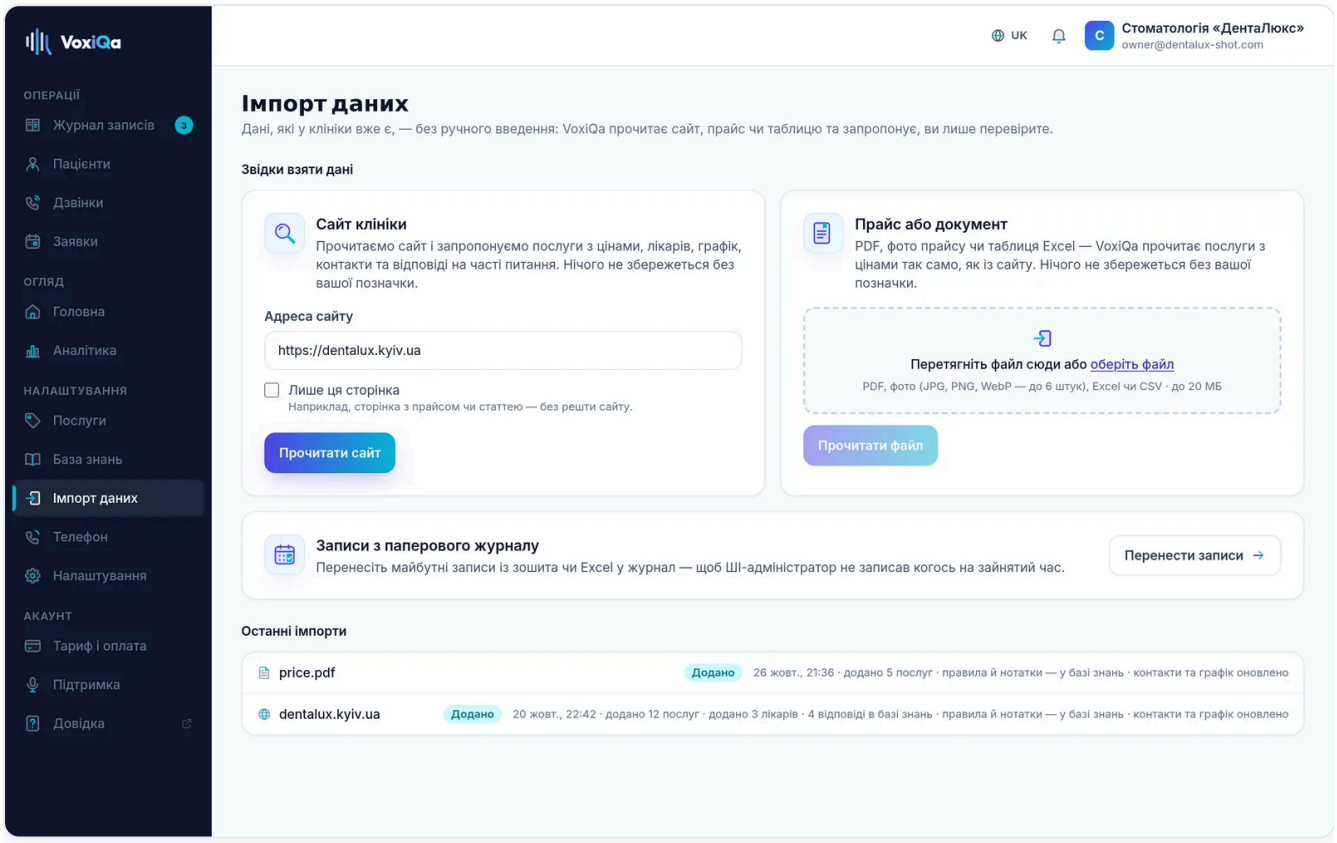
- **Сайт клініки** → **Прочитати сайт** — послуги з цінами, лікарі, графік, адреса, телефон і відповіді на часті питання. Потрібна лише сторінка з прайсом чи статтею — позначте «Лише ця сторінка», і VoxiQa не читатиме решту сайту.
- **Прайс або документ** → **Прочитати файл** — PDF, фото прайсу (до 6 штук — якщо прайс на кількох аркушах) або таблиця Excel чи CSV, до 20 МБ. Перетягніть файл або оберіть його; з телефона можна одразу сфотографувати прайс на рецепції. Сайту немає або на ньому немає цін — цього досить. Таблицю VoxiQa читає рядок за рядком, як прайс на сайті; PDF і фото — так само уважно, а нечітку ціну залишає порожньою, а не вгадує. Файл видаляється одразу після читання.
- **Записи з паперового журналу** (клініка з журналом VoxiQa) — перенести майбутні записи із зошита чи Excel.

Що знайдено, VoxiQa показує списком — нічого не збережеться без вашої позначки. Послуги, які вже є в «Послугах», не додаються вдруге. Якщо на сайті чи у файлі в них інша ціна, вони з'являться

окремо — «Змінилися ціни»: стара ціна → нова; позначте ті, що треба оновити. «Лікарі з сайту» — лише ті, кого ще немає в журналі.

Після збереження — підсумок і кнопки до «Послуг», лікарів, «Бази знань» і профілю. Нижче — «Останні імпорти»: що, коли й скільки додано, значком — сайт чи файл. Сайт або прайс змінився — прочитайте його знову: додасться лише нове, а змінені ціни ви побачите окремо.

Ці ж кнопки є там, де дані потрібні: **Імпорт** у «Послугах», **З сайту чи прайсу** у «Шляху до першого дзвінка», **Знайти на сайті** у «Лікарях» журналу, посилання під сайтом у «Профілі».



Імпорт даних: сайт клініки, прайс або документ, паперовий журнал

Правила запису

«Налаштування» → «Правила запису»: головний перемикач (ШІ-адміністратор записує, переносить і скасовує — або лише приймає заявку для клініки) та скасування й перенесення: за скільки годин до прийому. Пізнє скасування ШІ-адміністратор не блокує: він попереджає пацієнта й позначає це вам.

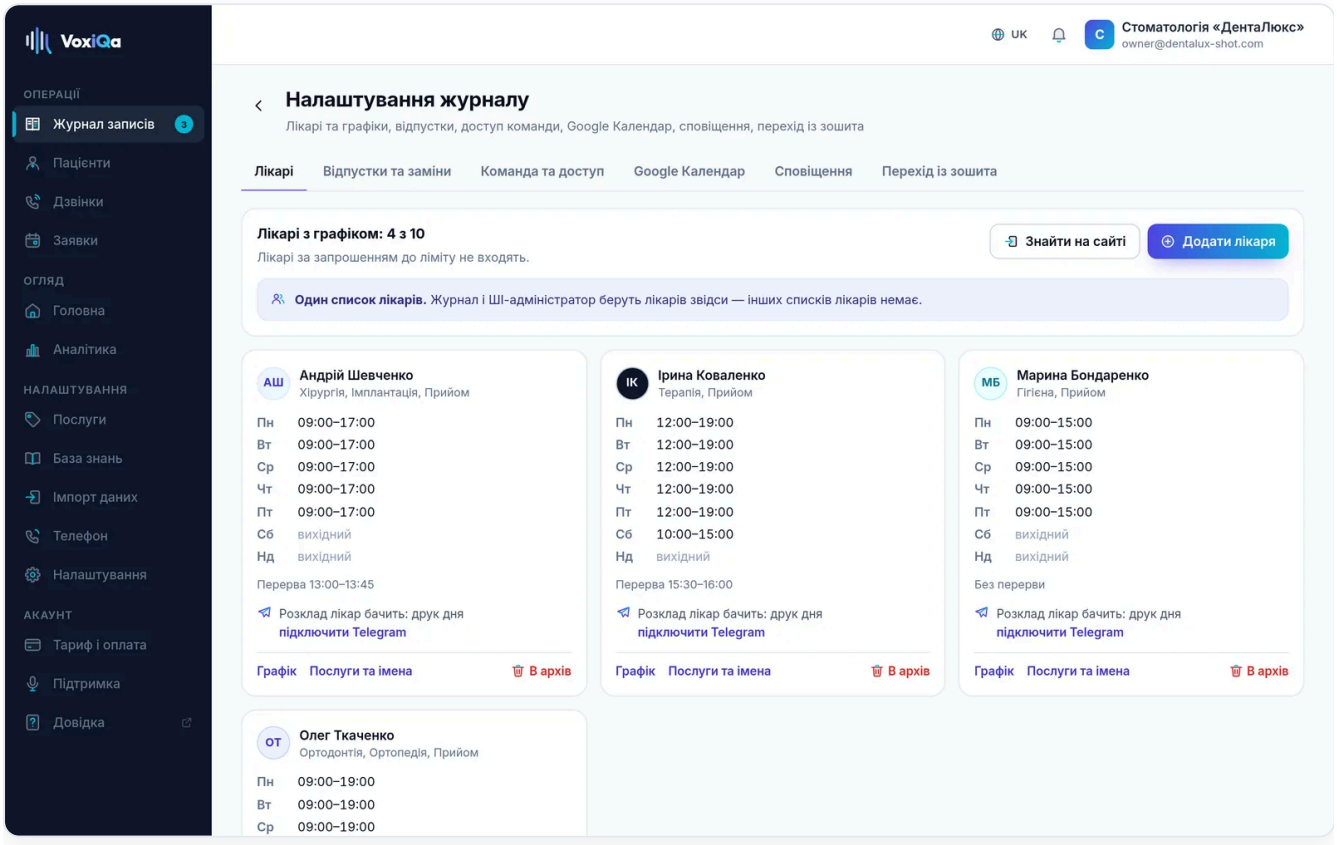
> **Чого ШІ-адміністратор не робить:** не ставить діагнозів, не обіцяє того, чого немає в кабінеті, не надсилає пацієнтам повідомлень. Усе, з чим не впорався, — передає вам заявкою.

4 Лікарі, графіки та ліміт за тарифом

Як додати лікаря, задати графік і послуги, що таке лікар «за запрошенням» і скільки лікарів входить у тариф.

> **Клініка веде записи в Cliniccards?** Лікарі приходять звідти — як вирішити, до кого записує ШІ-адміністратор, читайте в розділі «Cliniccards».

Журнал, ШІ-адміністратор і Google Календар беруть лікарів з одного списку: шестерня в журналі → «Лікарі» (це той самий екран, що «Налаштування» → «Лікарі»).



Лікарі: графіки, послуги, ліміт тарифу

Картка лікаря

- **Графік** — дні, години, перерви. «Як у клініки» — лікар працює за годинами клініки. Графік можуть змінювати і власник, і адміністратор. ШІ-адміністратор знає графік на 7 днів уперед: на «Хто завтра приймає?» чи «Коли працює Коваленко?» називає лікарів та їхні години (вихідні та відпустки враховано, причину відпустки не каже). Вільний час — окремо: його ШІ-адміністратор шукає, коли пацієнт хоче записатися.
- **Послуги та імена** (лише власник) — які послуги виконує лікар (нічого не позначено — усі) і як його називають пацієнти: «лікар Коваленко», «Ірина Петрівна». ШІ-адміністратор записує до лікаря лише на його послуги й розуміє, до кого просяться. Пацієнт просить свого лікаря — шукає час саме цього лікаря; якщо проблема фахівця, а лікар веде консультацію клініки,

запише до нього на консультацію: лікар подивиться й направить. Просять «на консультацію до Гнатюк», а загальної консультації лікар не веде, — запише на його власну (консультацію пародонтолога). На процедуру, якої лікар не робить, запише до того, хто її робить, і скаже про це.

- **Telegram лікаря** — щовечора о 19:00 лікар отримує свій розклад на завтра (розділ «Сповіщення»).
- **В архів** (лише власник) — лікар зникає з журналу та з розкладу ШІ-адміністратора, історія зберігається. Повернути — у згорнутому розділі «Архів» унизу.

Додати лікаря

Додати лікаря → ім'я, посада, як працює. Лікарі є на сайті клініки — **Знайти на сайті** відкриває «Імпорт даних»: VoxiQa запропонує тих, кого ще немає в списку.

Додати лікаря:

- **за графіком** — ШІ-адміністратор записує до нього в робочий час;
- **за запрошенням** — лікар з іншої клініки, який приходить під конкретного пацієнта. Записує до нього лише адміністратор, ШІ передає такі прохання заявкою.

Скільки лікарів у тарифі

Тариф	Лікарів із графіком
«Старт»	1
«Практика»	до 10
«Клініка»	без обмежень

- Лікарі **«за запрошенням»** у ліміт не входять.
- Над списком видно: «Лікарі з графіком: 4 з 10».
- Ліміт вичерпано — **Додати лікаря** запропонує перейти на тариф із більшим лімітом.
- Тариф, у який лікарі клініки не вміщуються, обрати не можна. Щоб перейти на менший — частину лікарів зробіть «за запрошенням» або відправте в архів; обидва кроки можна скасувати.

5 Команда та доступ

Як запросити адміністратора, що він бачить і чого не бачить, як закрити доступ і вимкнути прослуховування записів.

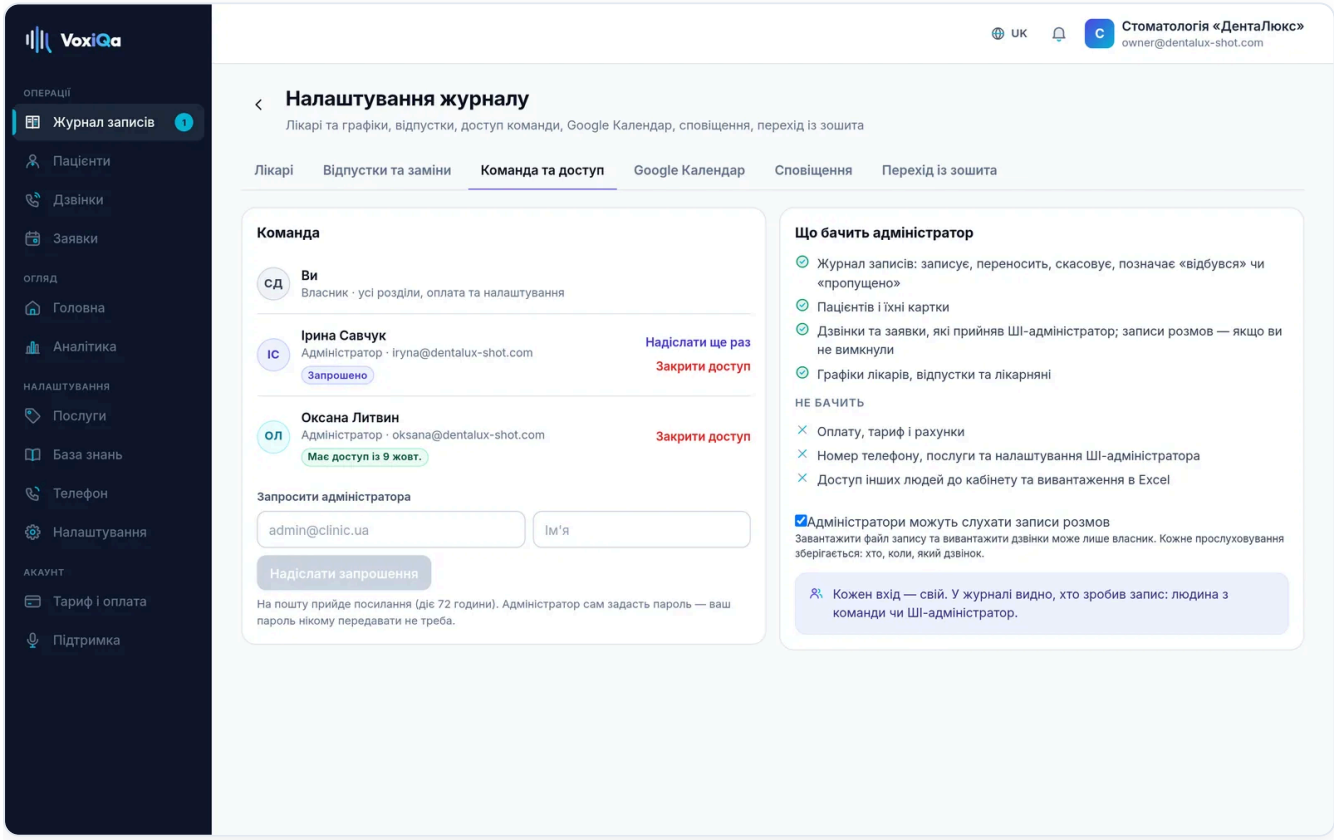
Кожен адміністратор працює під своїм входом: у журналі видно, хто зробив запис — «Записала Оксана Литвин» чи «Записав ШІ-адміністратор». Свій пароль нікому передавати не треба.

> **Клініка веде записи в Cliniccards?** «Команда та доступ» — у «Налаштуваннях». Адміністратор бачить «Прийоми» (лише перегляд), «Заявки» та «Дзвінки»; розклад він веде в Cliniccards (розділ «Cliniccards»).

Запросити адміністратора

1. Шестерня в журналі → «Команда та доступ».
2. «Запросити адміністратора»: пошта та ім'я → **Надіслати запрошення**.
3. Адміністратор отримає лист із посиланням (діє 72 години) і сам задасть пароль.

Не встиг — **Надіслати ще раз**. Пошта власника не може бути входом адміністратора.



Команда та доступ: хто має вхід і що бачить адміністратор

Що бачить адміністратор

- Журнал записів: записує, переносить, скасовує, позначає «відбувся» чи «пропущено».

- Пацієнтів і їхні картки.
- Дзвінки та заявки; записи розмов — якщо ви не вимкнули.
- Графіки лікарів, відпустки та лікарняні.

Чого не бачить

- Оплату, тариф і рахунки.
- Номер телефону, послуги та налаштування ШІ-адміністратора.
- Доступ інших людей і вивантаження в Excel.

Записи розмов

Перемикач «Адміністратори можуть слухати записи розмов». Завантажити файл запису та вивантажити дзвінки може лише власник. Кожне прослуховування зберігається: хто, коли, який дзвінок.

Закрити доступ

Закрити доступ біля адміністратора. Діє одразу: наступна дія адміністратора вже не пройде, навіть якщо кабінет у нього відкритий.

6 Сповіщення в Telegram і Google Календар

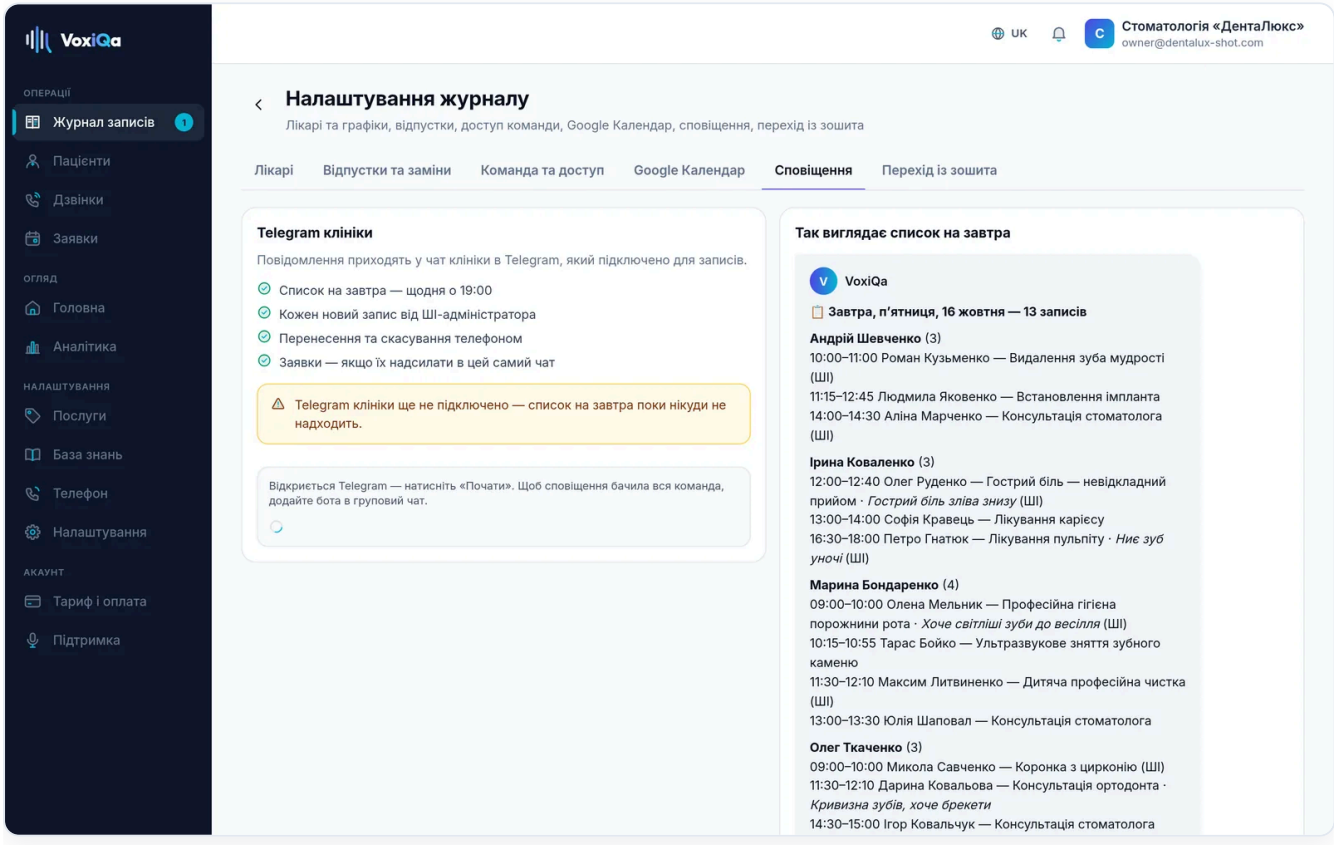
Куди приходять нові записи, заявки та список на завтра, як підключити Telegram клініки й лікарів і навіщо Google Календар.

Telegram клініки

Шестерня в журналі → «Сповіщення» → підключити Telegram: відкриється Telegram — натисніть «Почати». Щоб сповіщення бачила вся команда, додайте бота в груповий чат клініки. У чат приходять:

- **список на завтра** — щодня о 19:00;
- кожен **новий запис від ШІ-адміністратора**;
- **перенесення та скасування** телефоном;
- **заявки** — якщо надсилати їх у цей самий чат.

На тій самій вкладці видно, **як виглядатимуть повідомлення**, — на справжніх записах завтрашнього дня.



Сповіщення журналу: Telegram клініки та як виглядає список на завтра

> **Номери телефонів пацієнтів у Telegram не надсилаються** — ні клініці, ні лікарям. У повідомленні є посилання на журнал, номер — там.

Розклад лікарям

Щовечора о 19:00 лікар отримує особисто свій розклад на завтра, а потім — кожну зміну в ньому.

1. Картка лікаря чи вкладка «Сповіщення» → підключити Telegram → посилання.
2. Перешліть посилання лікарю (Viber, SMS). Воно діє 24 години й лише один раз.
3. Лікар відкриває його й натискає «Старт». Вимкнути розсилку лікар може сам — командою /stop.

Куди ще йдуть сповіщення

«Налаштування» → «Сповіщення» — чотири групи: записи, заявки (кого ШІ не записав), передачі людині, оплата та хвилини. Для кожної — Telegram, пошта чи вебхук. Група без налаштувань надходить на пошту акаунта. Тест — надіслати пробне сповіщення.

Google Календар (за бажанням)

Шестерня в журналі → «Google Календар» (лише власник). **Журнал — головний:** ви та ШІ-адміністратор дивитеся лише в журнал, а Google — копія для зручності лікаря.

- **Копія записів** — окремий календар клініки для кожного лікаря, лише перегляд: лікар бачить своїх пацієнтів у телефоні. У події — пацієнт коротко та послуга, без телефону.
- **Особисті справи** — якщо лікар захоче, його календар відкривається клініці в режимі «лише вільний/зайнятий»: у журналі з'являються сірі блоки «Особисто», без назв і подробиць, і на цей час ніхто не записує.

Покрокова інструкція з назвами кнопок Google — на вкладці «Google Календар» і в кнопці «Надіслати інструкцію лікарю».

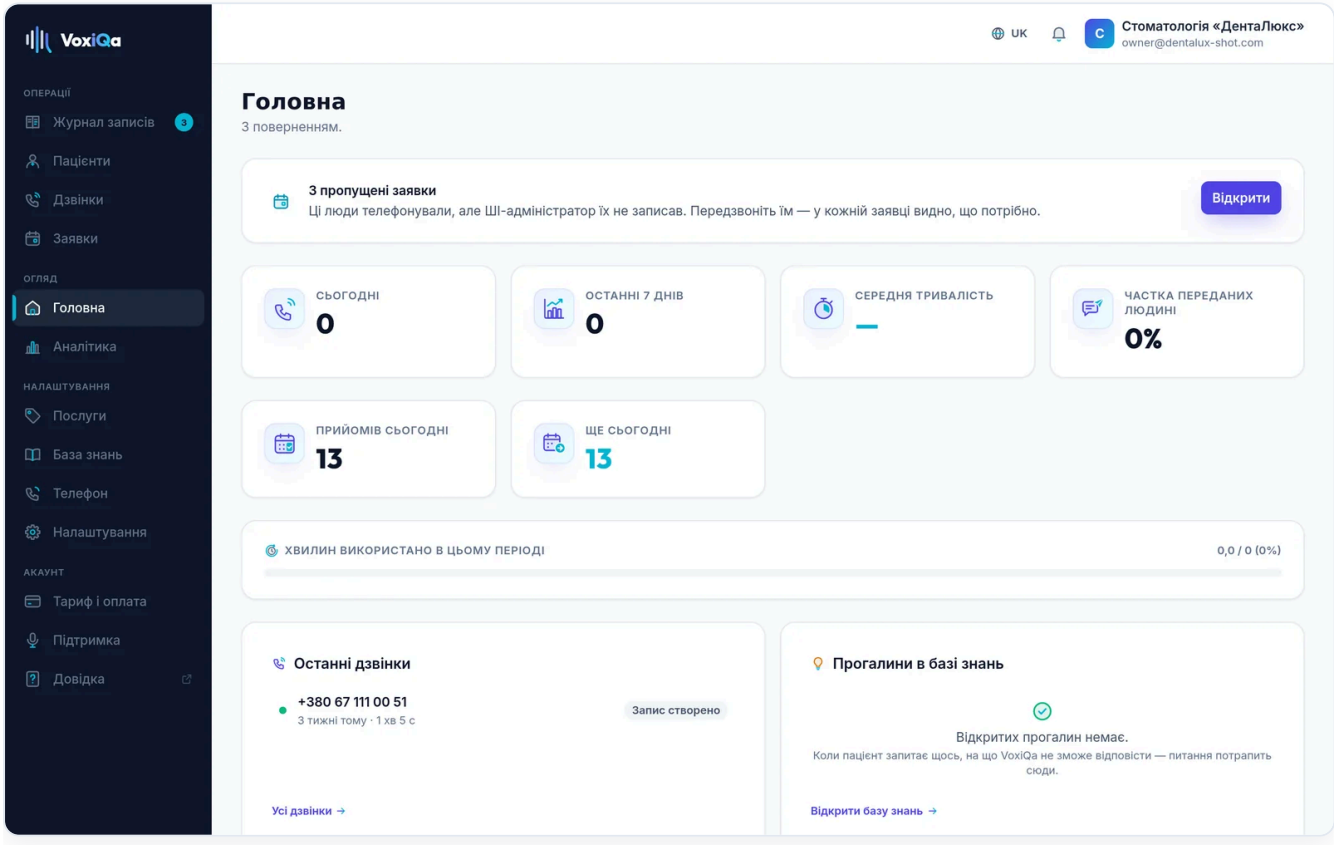
7 Контроль: результати та дзвінки

Що показують «Головна» й «Аналітика», як бачити, скільки записав ШІ-адміністратор, і як вивантажити дані.

Головна

Доки не було першого дзвінка, на «Головній» — «Шлях до першого дзвінка» (розділ «Підключення»). Після нього:

- **«Записано через VoxiQa · за 30 днів»** — на яку суму ШІ-адміністратор записав пацієнтів за цінами вашого каталогу, і скільки записів створено на дзвінках. Так видно, чи окупається тариф.
- **«Прийомів сьогодні»** та **«Ще сьогодні»** — хто прийде; натисніть — відкриється журнал.
- **Дзвінки** за сьогодні та 7 днів, середня тривалість, **хвилини**, використані в цьому періоді.
- **Останні дзвінки**, **пропущені заявки** та **прогалини в базі знань**.



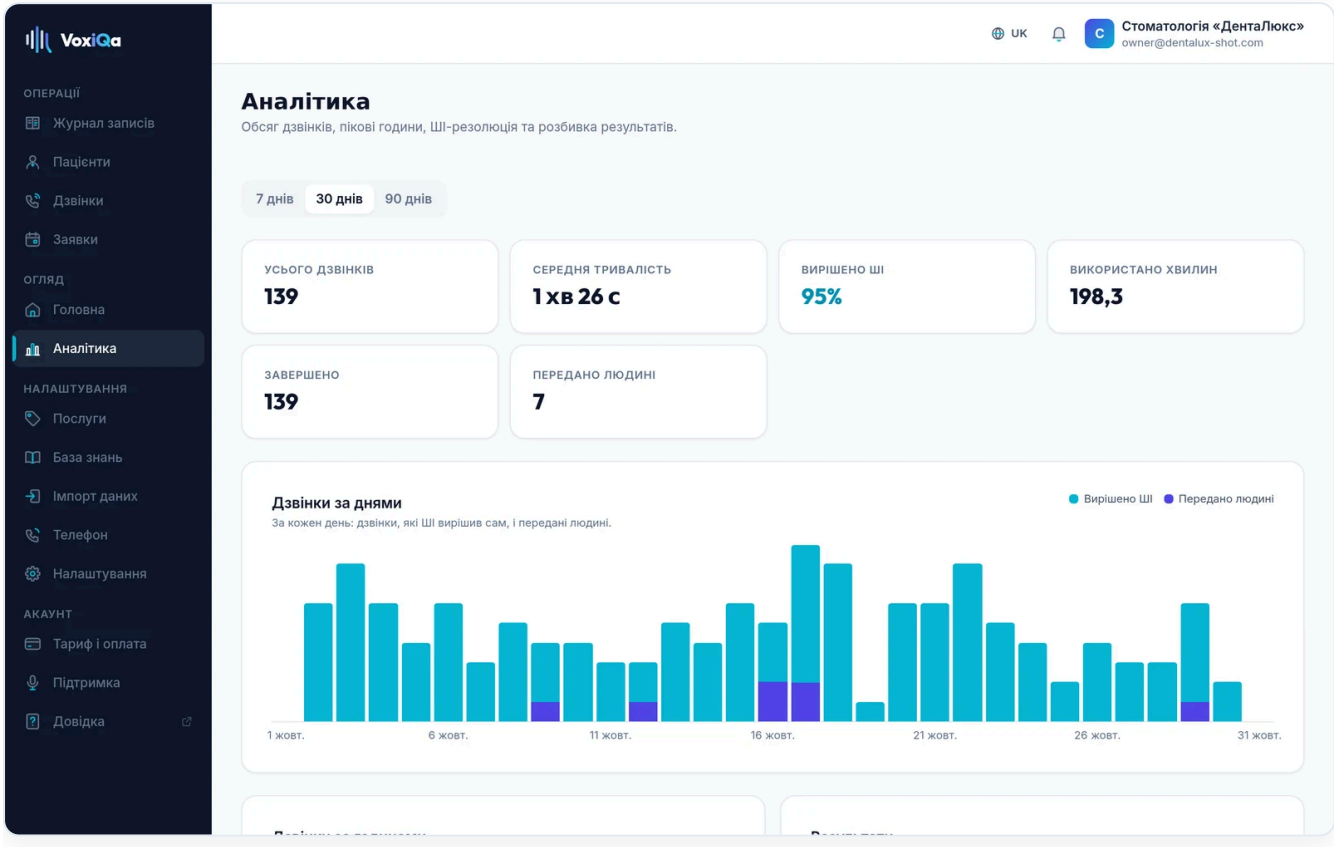
«Головна»: записано через VoxiQa, прийоми та дзвінки

Аналітика

Період — 7, 30 чи 90 днів:

- дзвінки за днями та **за годинами** — видно пікові години;

- **результати** — скільки записів, перенесень, скасувань, відповідей, заявок; «Відхилено: …» — дзвінки, на які ШІ-адміністратор не відповів: підписка неактивна чи хвилини закінчилися. Причина — у назві, що робити — у «Тариф і оплата»;
- **навіщо телефонують** і **настрій пацієнтів** — за аналізом кожної розмови;
- **мови пацієнтів** — знадобиться, щоб вирішити, чи потрібна друга мова.



Аналітика: дзвінки, результати, причини та мови

Дзвінки та записи розмов

«Дзвінки» — усі розмови з резюме, текстом і записом (як у «Посібнику адміністратора»). Лише власник може:

- **завантажити файл запису**;
- **вивантажити дзвінки** — Експорт CSV.

Записи розмов зберігаються залежно від тарифу: «Старт» — 30 днів, «Практика» — 90 днів, «Клініка» — 1 рік. Після цього звук видаляється, текст розмови лишається.

Вивантаження журналу в Excel

Шестерня в журналі → «Перехід із зошита» → «Вивантаження в Excel» → файл .xlsx: записи за рік (одинадцять місяців назад і місяць уперед) і всі пацієнти. Лише для власника — уся база пацієнтів лишається за вами.

8 Тариф і оплата

Хвилини та оплата понад пакет, зміна тарифу, рахунки, скасування підписки й повернення коштів.

«Тариф і оплата» в меню — поточний тариф, використані хвилини, доступні тарифи та рахунки.

Тарифи

	«Старт»	«Практика»	«Клініка»
Ціна на місяць	$99	$249	$499
Хвилин у пакеті	150	400	900
Понад пакет	$0,59/хв	$0,49/хв	$0,39/хв
Лікарів із графіком	1	до 10	без обмежень
Номерів	1	1	3
Записи розмов	30 днів	90 днів	1 рік
Записи в Cliniccards	—	так	так

Ціни в доларах: оплата карткою, банк сам сконвертує в гривні. Номер, хвилини та журнал записів уже в ціні.

Хвилини

- Рахуємо **посекундно**: розмова 1 хв 5 с — це 1,09 хвилини (округлюємо вгору до сотої).
- **«Дзвінки понад пакет»** — перемикач. Увімкнено: коли хвилини закінчаться, ШІ-адміністратор і далі відповідає, кожна хвилина понад пакет — за ціною тарифу. Вимкнено: ШІ-адміністратор перестане відповідати до початку наступного періоду.
- Сповіщення про витрату хвилин — група «Оплата та хвилини» в «Налаштування» → «Сповіщення».

Змінити тариф

Оберіть тариф у «Доступних тарифах»:

- **підвищення** діє одразу;
- **зниження** — з наступного періоду.

Тариф, у який не вміщуються лікарі клініки, обрати не можна (розділ «Лікарі, графіки та ліміт за тарифом»).

Рахунки та картка

«Рахунки» — номер, статус, сума, дата та PDF. **Керування оплатою** — змінити картку.

Платіж не пройшов? ШІ-адміністратор працює ще 7 днів, поки ви оновлюєте картку.

Скасувати підписку

Скасувати → підтвердіть. Плати за скасування немає, річних контрактів теж. VoxiQa працює до кінця вже оплаченого місяця, номер зберігаємо за вами 30 днів.

Повернення коштів

Протягом **14 днів** після першої оплати можна попросити повернути всю суму — без пояснень, листом на **billing@voxiqa.com**. Гарантія діє один раз для акаунта. Деталі — на сторінці voxiqa.com.ua/povernennya/.

9 Безпека та дані пацієнтів

Де зберігаються розмови й записи, хто їх бачить, що чує пацієнт і що відбувається з даними після закриття акаунта.

- **Записи належать клініці.** Розмови, записи та картки пацієнтів бачите лише ви та ваша команда у своєму кабінеті.
- **Пацієнт знає, з ким говорить.** На початку розмови він чує, що з ним говорить віртуальний адміністратор і що дзвінок записується (розділ «ШІ-адміністратор»).
- **Дані в Європі.** Сервери — в Європейському Союзі, з'єднання зашифровані.
- **Кожен вхід — свій.** Адміністратори входять під своєю поштою, власник бачить, хто що записав, і може закрити доступ одразу (розділ «Команда та доступ»).
- **Нотатки та «з чим звертається»** бачить лише команда. Пацієнт їх не бачить.
- **Номери пацієнтів не йдуть у Telegram** — ні клініці, ні лікарям.
- **Особисті календарі лікарів** — журнал отримує лише «зайнято», без назв і подробиць.
- **Прослуховування записів** адміністраторами можна вимкнути; кожне прослуховування зберігається.
- **Строк зберігання записів** — за тарифом (30 днів, 90 днів, 1 рік); текст розмови лишається.
- **Видалите акаунт — видалимо й дані.** Як саме — у Політиці конфіденційності на voxiqa.com.ua/pryvatnist/.

10 Підтримка й «Що робити, якщо...»

Куди звертатися по допомогу і що перевірити, якщо ШІ-адміністратор не відповідає, назвав не ту ціну чи не так зрозумів пацієнта.

Куди писати

- **«Довідка»** в меню кабінету — цей посібник на сайті, відкривається на розділі про сторінку, де ви зараз.
- **«Підтримка»** в меню кабінету → **Нове звернення** — або **Безкоштовне налаштування**: налаштуємо разом.
- **Telegram @VoxiQa** — найшвидше, у робочий час.
- **support@voxiqa.com** — питання щодо кабінету й дзвінків; **billing@voxiqa.com** — оплата та повернення.

Що робити, якщо...

ШІ-адміністратор не відповідає на дзвінки.

1. Перевірте переадресацію кодом перевірки (*#67#, *#61# — розділ «Номер і переадресація»).
2. «Тариф і оплата»: чи не закінчилися хвилини при вимкнених «Дзвінках понад пакет», чи пройшов платіж.
3. Зателефонуйте на свій номер з іншого телефона й не відповідайте. Не допомогло — напишіть нам.

ШІ-адміністратор назвав не ту ціну. Ціни він бере з «Послуг». Поправте ціну там — наступний дзвінок уже буде з новою. Записи в Cliniccards — ціну міняйте в прайсі Cliniccards: VoxiQa підтягує його щогодини, одразу — «Послуги» → **Синхронізувати**.

Не знав відповіді на питання. «Головна» → «Прогалини в базі знань»: там питання, на які він не відповів. Додайте відповідь у «Базу знань».

Не так зрозумів пацієнта. «Дзвінки» → відкрийте дзвінок і прочитайте розмову. Якщо помилився ШІ — напишіть нам із посиланням на дзвінок.

Записав на час, який насправді зайнятий. Найчастіше — запис лишився в зошиті чи в голові. Усі записи мають бути в журналі; особисті справи лікаря — «Зайнятий час» або Google Календар (розділ «Сповіщення в Telegram і Google Календар»).

Пацієнти скаржаться, що їм не передзвонили. Перевірте «Заявки» й підключіть заявки в Telegram клініки — тоді адміністратор бачить їх одразу.

11 Cliniccards: записи одразу у ваш розклад

Як підключити Cliniccards до VoxiQa, задати тривалість прийомів, приховати від ШІ-адміністратора зайві групи прайсу і що змінюється в роботі клініки.

Якщо клініка веде записи в Cliniccards, журнал VoxiQa вам не потрібен: ШІ-адміністратор працює з вашим розкладом у Cliniccards. Доступно в тарифах «Практика» та «Клініка».

Що він робить:

- бачить вільний час лікарів за їхніми змінами та візитами в Cliniccards;
- записує, переносить і скасовує візити одразу в Cliniccards — з позначкою «Записано ШІ-адміністратором VoxiQa»;
- знаходить пацієнта за номером телефону, а нового — заводить у Cliniccards;
- називає ціни з вашого прайсу Cliniccards.

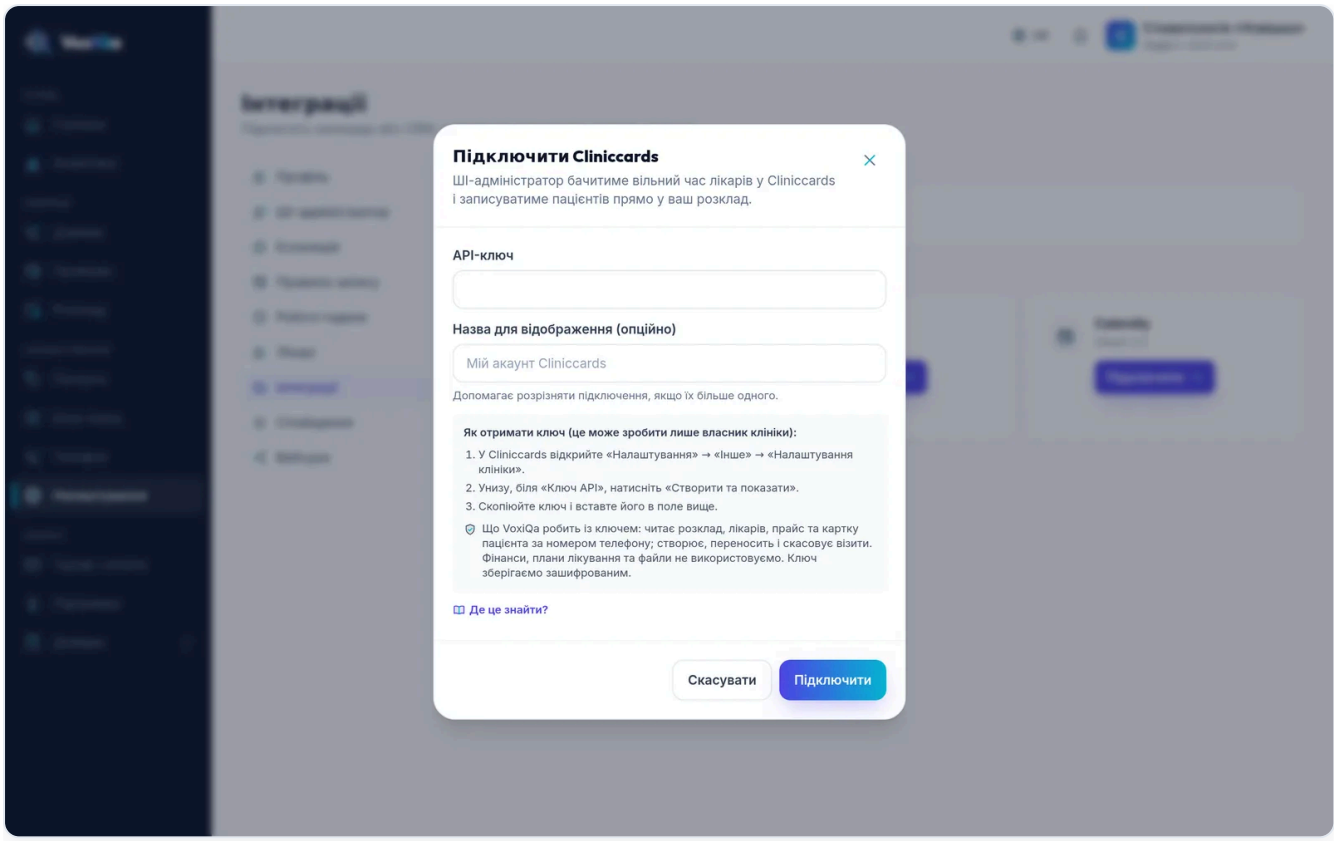
Як підключити

Ключ може створити лише власник клініки в Cliniccards.

1. У Cliniccards відкрийте «Налаштування» → «Інше» → «Налаштування клініки».
2. Унизу, біля «Ключ API», натисніть «Створити та показати» й скопіюйте ключ.
3. У кабінеті VoxiQa: «Налаштування» → «Інтеграції» → Cliniccards → **Підключити**, вставте ключ у поле «API-ключ» і ще раз **Підключити**.

Статус зміниться на «Підключено», а VoxiQa сама підтягне лікарів і прайс. Далі прайс і список лікарів оновлюються щогодини; не хочете чекати з прайсом — «Послуги» → **Синхронізувати**. На «Головній» видно, коли прайс оновився востаннє, до скількох лікарів записує ШІ-адміністратор і скільки послуг ще без тривалості.

> **Тариф.** Cliniccards — у тарифах «Практика» та «Клініка». Клініці, яка обрала Cliniccards, тариф «Старт» обрати не можна: у ньому ШІ-адміністратор не бачитиме ваш розклад.



Підключення Cliniccards: ключ API

> **Що VoxiQa робить із ключем.** Читає розклад, лікарів, прайс і картку пацієнта за номером телефону; створює, переносить і скасовує візити. Фінанси, плани лікування та файли не використовуємо. Ключ зберігаємо зашифрованим. Створили в Cliniccards новий ключ — старий перестане діяти: вставте новий у «Інтеграціях».

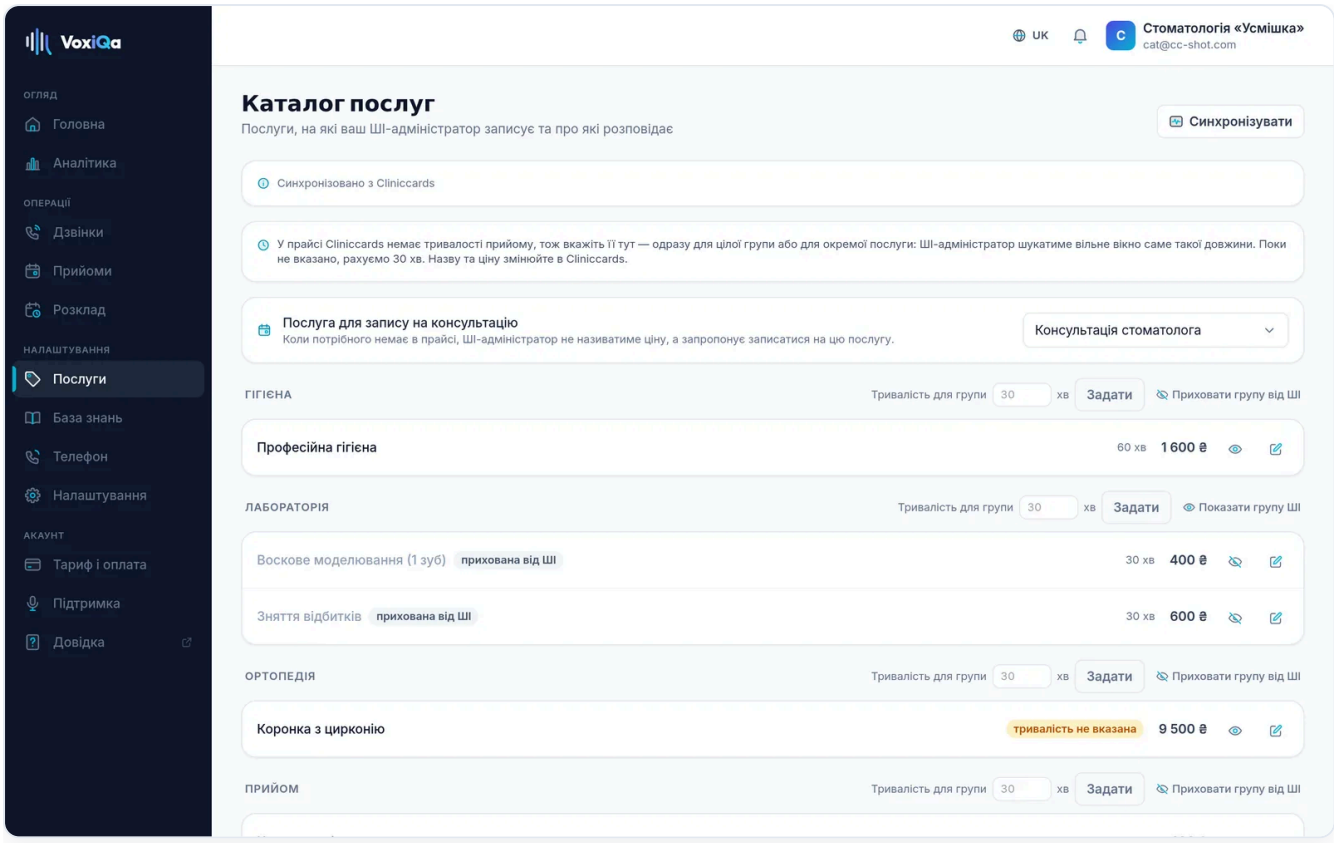
Тривалість прийомів

У прайсі Cliniccards немає тривалості, тож задайте її в «Послугах» — від неї залежить, яке вільне вікно шукатиме ШІ-адміністратор:

- **для цілої групи** — «Тривалість для групи», хвилини → **Задати**;
- **для окремої послуги** — олівець біля послуги.

Поки тривалість не вказано, рахуємо 30 хвилин — такі послуги позначені «тривалість не вказана». Назву й ціну змінюйте в Cliniccards: після синхронізації вони оновляться тут.

Довгі назви з прайсу — з латиницею, дужками, «за допомогою…» — ШІ-адміністратор вимовляє коротко, як адміністратор на ресепшені: «лікування пульпіту двоканального зуба під мікроскопом», «імплант Штрауман». Короткі назви VoxiQa готує сама, щойно прайс з'явився чи змінився, — переписувати прайс не треба. Під назвою послуги видно «ШІ каже: …»; виправити — олівець → «Як каже вголос».



Прайс із Cliniccards: тривалість, прихована група, консультація

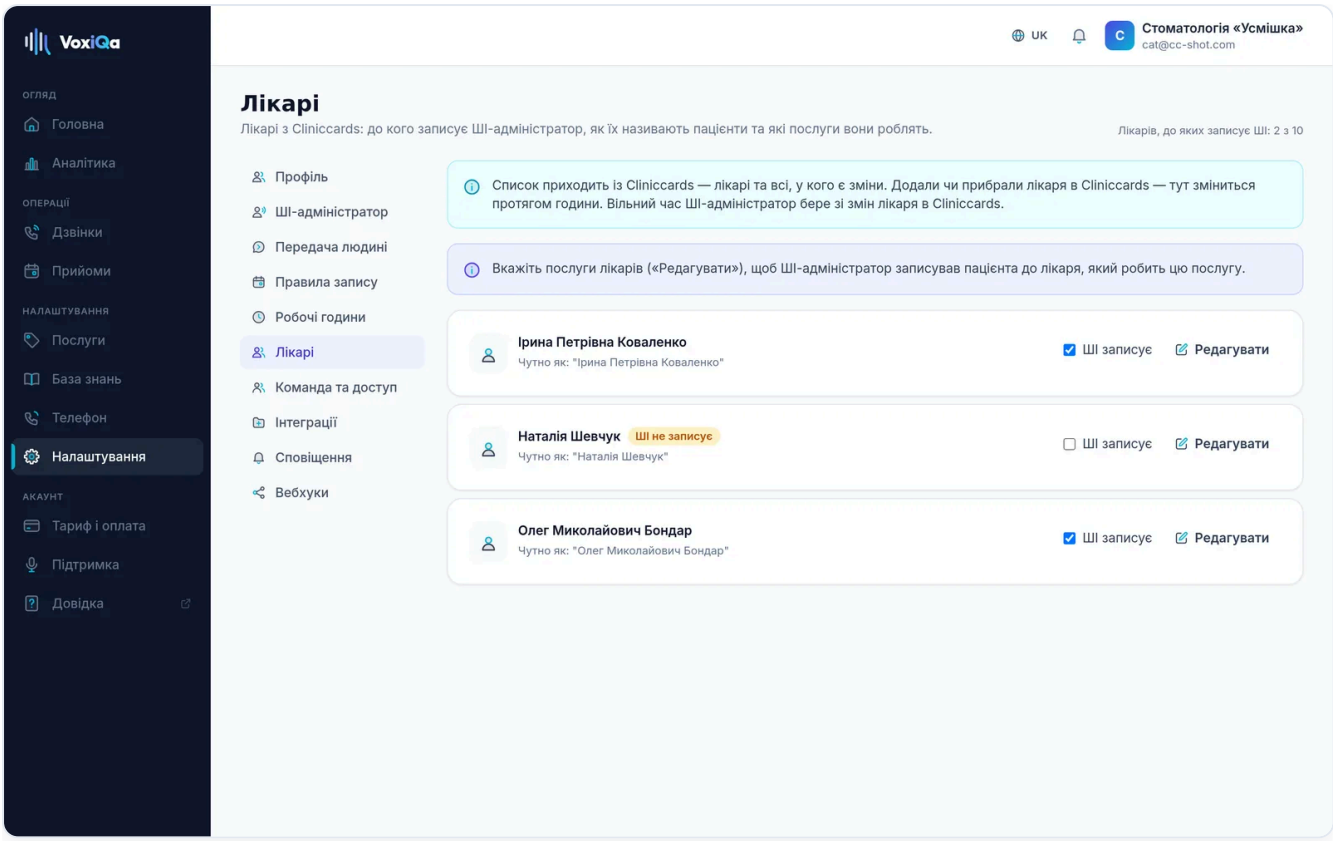
Лікарі

«Налаштування» → «Лікарі» — лікарі з Cliniccards: усі з роллю лікаря та всі, у кого є зміни. Додати чи прибрати лікаря — у Cliniccards; тут зміниться протягом години. Тут ви вирішуєте:

- **«ШІ записує»** — до кого з лікарів записує ШІ-адміністратор. Вимкнений лікар лишається в списку, але вільний час у нього ШІ-адміністратор не пропонує.
- **Як називають пацієнти** — Редагувати → імена, на які пацієнти просяться: «лікар Коваленко», «Ірина Петрівна».
- **Послуги лікаря** — Редагувати → які послуги він робить. Тоді на гігієну ШІ-адміністратор не запише до хірурга. Нічого не позначено — лікар робить усе.

Ім'я лікаря — як у Cliniccards і змінюється там. Вільний час — зі змін лікаря в Cliniccards.

> **Скільки лікарів у тарифі.** Рахуються лише ті, до кого записує ШІ: «Практика» — до 10, «Клініка» — без обмежень. Лікарів у Cliniccards більше — понад ліміт вони приходять вимкненими, а ви обираєте, до кого записувати. Увімкнути більше, ніж дозволяє тариф, не можна: кабінет запропонує тариф «Клініка».



Лікарі з Cliniccards: до кого записує ШІ-адміністратор

Що бачить ШІ-адміністратор

- **Зайві групи прайсу** — лабораторія, матеріали, внутрішні позиції — приховайте: **Приховати групу від ШІ** біля назви групи або око біля окремої послуги. Прихованих послуг він не називає, не пропонує й на них не записує. Повернути — **Показати групу ШІ**.
- **«Послуга для запису на консультацію»** — оберіть, наприклад, «Консультацію стоматолога». Якщо пацієнт питає про те, чого немає в прайсі, ШІ-адміністратор не вигадує ціну, а пропонує записатися на консультацію. На неї ж він записує пацієнта, який описує, що його турбує, коли незрозуміло, до якого фахівця. Якщо проблема явно фахівця і в прайсі є його консультація (пародонтолога, ортодонта), — на неї. Процедуру за симптомом він не обирає.
- **Послуги з сайту, яких немає в прайсі** — якщо ви читали сайт клініки, «Послуги» покажуть, що є на сайті, але бракує в Cliniccards. Додайте їх у прайс Cliniccards — або залиште: про них пацієнт дізнається на консультації.

Як це виглядає в Cliniccards

- Візит з'являється в розкладі лікаря з позначкою «Записано ШІ-адміністратором VoxiQa», кабінет — зі зміни лікаря.
- Пацієнт, якого записали на ресепшені, телефонує перенести чи скасувати — ШІ-адміністратор знаходить його візит у Cliniccards за номером телефону і переносить або скасовує його там само.

- Перенесли чи скасували в Cliniccards візит, який поставив ШІ-адміністратор, — протягом години це видно й у «Прийомах», а пацієнтові він назве новий час.
- Новий пацієнт заводиться з ім'ям і телефоном, які назвав.
- Перенесений візит переїжджає на новий час, скасований — отримує статус «Скасовано».
- Скасований візит Cliniccards і далі тримає за собою час: поставити на нього новий візит Cliniccards не дає. Тому ШІ-адміністратор запропонує пацієнтові найближчий вільний час поруч.

У кабінеті VoxiQa лишаються «Прийоми» (що записав ШІ-адміністратор і хто просив передзвонити) та «Дзвінки» (запис і текст кожної розмови). «Розкладу» в меню немає: ваш розклад — у Cliniccards.

Адміністратор клініки

«Налаштування» → «Команда та доступ» → «Запросити адміністратора»: пошта та ім'я → **Надіслати запрошення**. Адміністратор сам задасть пароль і бачитиме «Прийоми» (лише перегляд — переносять і скасовують у Cliniccards), «Заявки» та «Дзвінки». Оплата, налаштування ШІ-адміністратора, лікарі та доступ інших людей — лише вам.

Перейти на журнал VoxiQa

Журнал записів VoxiQa є в кожному тарифі. Вирішили вести записи в журналі VoxiQa — перейдіть самі, поки ключ Cliniccards ще працює: «Налаштування» → «Інтеграції» → **Перейти на журнал VoxiQa**.

Спершу VoxiQa прочитає Cliniccards і покаже, що перенесе, — нічого не змінюючи:

- **усіх пацієнтів** — ім'я, телефони, дату народження й нотатки картки. Картки з одним номером об'єднаються, друге ім'я лишиться в нотатці. Пацієнтів без телефону не перенесемо: у журналі картка тримається на номері;
- **усі майбутні записи** на рік уперед. Записи, які в Cliniccards накладаються в одного лікаря, прийдуть без лікаря — у журналі вони будуть серед непризначених, призначте їх самі;
- **лікарів** із графіками зі змін у Cliniccards.

Прайс заново не переноситься: він уже у VoxiQa — разом із тривалостями, прихованими групами, консультацією та тим, як ШІ-адміністратор вимовляє назви. Після переходу це ваш власний прайс: назви, ціни й послуги змінюєте в «Послугах».

Позначте «Я розумію...» → **Перейти на журнал**. Перенесення триває до кількох хвилин; після нього Cliniccards відключено, ключ видалено, кабінет відкривається в журналі. Тепер можна обрати й тариф «Старт» — якщо лікарі вміщуються в нього.

> **Перш ніж скасувати підписку Cliniccards** вивантажте з неї медичну картку, знімки, плани лікування й фінанси — журнал їх не зберігає. Переходьте, коли ресепшн уже не вносить записи в Cliniccards: внесені після переходу в журнал не потраплять. Повернутися на Cliniccards можна через підтримку.

Просто **Відключити** Cliniccards без переходу — і ШІ-адміністратор лише прийматиме заявки: записувати йому нікуди.

Що робити, якщо...

ШІ-адміністратор каже, що вільного часу немає. Перевірте зміни лікарів у Cliniccards на потрібні дні: без зміни лікар для ШІ-адміністратора не працює.

Назвав стару ціну. Прайс оновлюється щогодини; щоб одразу — «Послуги» → **Синхронізувати**.

Записав на надто коротке чи надто довге вікно. Поправте тривалість послуги або групи в «Послугах».

Cliniccards не приймає ключ. Найчастіше ключ створили заново в Cliniccards. Ви отримаєте повідомлення там, куди приходять сповіщення про записи (Telegram чи пошта), а на «Головній» з'явиться попередження. Доти ШІ-адміністратор не записує, а приймає заявки. «Налаштування» → «Інтеграції» → **Вставити новий ключ** — лікарі, прайс і тривалості залишаться.

Пацієнт каже, що в нього є запис, а ШІ-адміністратор його не знайшов. Перевірте в Cliniccards телефон у картці пацієнта: ШІ-адміністратор шукає візит за номером, з якого телефонують.