

Опции Виртуальной АТС и Контакт-центра

Тип пользователя	Виртуальная АТС	Контакт-центр
------------------	-----------------	---------------

Обработка входящих звонков

Автоматическое определение номера звонящего (АОН)	V	V
Переадресация звонка на голосовую почту	V	V
Переадресация звонка на сотрудника	V	V
Переадресация звонка на группу сотрудников	V	V
Переадресация звонка на любой внешний номер	V	V
Черный и белый список	V	V

Обработка исходящих звонков

Настройка номера для компании и сотрудников с которого будут идти вызовы	V	V
Правила разрешенных исходящих вызовов для конкретных добавочных	V	V

Маршрутизация и голосовое приветствие

Обработка входящих вызовов согласно расписанию для каждого внешнего номера или группы номеров	V	V
Одноуровневое голосовое меню	V	V
Многоуровневое голосовое меню	V	V
Возможность создавать неограниченное количество схем обработки вызовов (настройка по конкретным дням недели, периоду, произвольным датам, по времени суток, по неответу, занято или всегда)	V	V
Возможность загружать неограниченное количество собственных мелодий и голосовых сообщений для приветствия	V	V
Возможность донабора номера сотрудника из IVR	V	V
Настройка ограничений для исходящих вызовов	V	V

Сотрудники

Короткие номера для каждого сотрудника	✓	✓
Возможность совершать внутренние звонки по коротким номерам	✓	✓
Получение вызова на Sip-устройство или программу	✓	✓
Возможность настроить время ожидания ответа сотрудника как агента очереди	✓	✓
Переадресация вызова по условиям всегда, занято или неответ	✓	✓
Настройка действий при недоступности абонента	✓	✓
Переадресация на указанные контакты одновременно (количество контактных номеров не ограничено)	✓	✓
Переадресация на указанные контакты по очереди (количество контактных номеров не ограничено)	✓	✓
Голосовая почта Компании	✓	✓
Голосовая почта Сотрудника	✓	✓
Перевод вызова на другого сотрудника безусловный	✓	✓
Перевод вызова на другого сотрудника с разговором	✓	✓
Перехват вызовов, поступивших на другой добавочный	✓	✓

Очереди обзвона

Возможность объединять сотрудников в очереди обзвона (отделы)	✓	✓
Короткий номер очереди	✓	✓
Перевод вызова на очередь (вручную)	✓	✓
Удержание вызовов в очереди	✓	✓
Мелодия при постановке в очередь и во время ожидания	✓	✓
Настройка максимального времени ожидания в очереди	✓	✓
Возможность перевода звонка по истечении времени ожидания на конкретного сотрудника, группу сотрудников, факс или на голосовую почту	✓	✓
Вход/выход агентов из очереди из интерфейса	✓	✓
Последовательный набор номеров сотрудников.	✓	✓
Одновременный набор номеров сотрудников.	✓	✓

Случайный выбор номера сотрудника.	✓	✓
Последовательный выбор номера сотрудника.	-	✓
Выбор номера сотрудника по заданным приоритетам	-	✓
Сотруднику с наименьшим временем разговора	-	✓
Сотруднику с наибольшим простоем	-	✓

Запись разговоров

Возможность записывать все разговоры сотрудника	✓	✓
Загрузка записей разговоров из Личного кабинета	✓	✓
Возможность записывать разговоры агентов очереди (группы)	✓	✓
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	✓	✓

Голосовая почта

Голосовая почта: общая на компанию	✓	✓
Голосовая почта: персональная	✓	✓
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	✓	✓
Автоматическая отправка файла на указанный E-mail	✓	✓

Прием факсов

Факс	✓	✓
Ефакс	✓	✓
Прием факса автоматический	✓	✓
Просмотр полученных факсов через web-интерфейс	✓	✓
Автоматическая отправка файла на E-mail	✓	✓

Конференция

Конференция на неограниченное число участников (количество участников равно количеству сотрудников плюс один администратор)	✓	✓
Конференция с входом по PIN и настройкой расписания	✓	✓

Статистика

Возможность сохранения и быстрого доступа к настройкам часто используемых отчетов	✓	✓
Общий отчет по входящим звонкам		
Возможность задать период выборки	✓	✓
По каждому номеру и по всем номерам	✓	✓
Количество принятых, непринятых, всего	✓	✓
Возможность задать период выборки	✓	✓
Количество звонков, поступивших в очередь	✓	✓
Принятых, непринятых	✓	✓
Фильтр по сотруднику, дате звонков, типу (входящие, исходящие, внутренние) и статусу	✓	✓
Всего звонков (как агентом очереди, личных)	✓	✓
Исходящие	✓	✓
Входящие (как агентом очереди, личные, всего, принятые, непринятые)	✓	✓
Средняя длительность принятых, исходящих, ожидания принятых, ожидания пропущенных	✓	✓
Общая длительность входящих и исходящих	✓	✓
Список звонков с возможностями разных фильтраций и отборов	✓	✓
по сотруднику	✓	✓
по очереди (группе)	✓	✓
по типу (звонки, факсы, голосовые сообщения)	✓	✓
по направлению (все, входящие, исходящие)	✓	✓
по статусу (успешные, неуспешные)	✓	✓
по дате или периоду	✓	✓
по длительности разговора	✓	✓
по номеру	✓	✓

Прочее

Возможность подключения номеров других операторов по SIP	V	V
Интеграция с мобильной связью (FMC)	V	V

Дополнительные модули

Отображение монитора звонков и сотрудников в реальном времени	V	V
Подключение к текущему разговору с выбором опции: послушать, прослуфлировать или присоединиться к беседе - суфлер	V	V
Оценка клиентом разговоров в очереди с журналом звонков	-	V
Автоперезвон - call back	V	V
Web-телефон	-	V
IVR статистика - собирает информацию на какой пункт меню поступает сколько звонков; сколько не дожидаются ответа на каком пункте	-	V
Модуль WebCall - предоставляется программный код для виджета звонка с сайта	-	V
Модуль "Уведомления на почту" - приходит уведомления на почту о пропущенном вызове с указанием на какую очередь звонили, время и телефон звонящего	V	V
Обработка пропущенных вызовов - в статистике добавляется атрибут, который показывает перезвонили ли на пропущенный звонок	-	V
Повторный звонок - при повторном звонке от клиента АТС произведет поиск (по входящим, исходящим, отвеченным) по одному или нескольким критериям и соединит с нужным оператором;	-	V
Сбор статусов пользователей и агентов - собирает информацию по каждому из статуса (в очереди, перерыв, выключен и др.) в разрезе пользователя и агента Контакт-центра	-	V
Стиль личного кабинета - возможность брендировать кабинет Клиента	-	V
KPI оператора - Отчет позволяет сформировать аналитику по работе оператора, с учетом статусов его работы, количестве вызовов.	-	V

Аналитика по очередям - Отчет позволяет сформировать аналитику по выбранным очередям с группировкой по дням и часам за выбранный период.	-	V
Двойная группировка - Отчет позволяет сформировать аналитику по истории вызовов в 2х плоскостях. Отчет полезен для подведения коротких итогов по работе операторов и обработке входящих вызовов.	-	V
Регистрация абонентов - Отчет позволяет просмотреть регистрационные события абонентов АТС.	-	V
Статусы агентов колл-центра - Отчет позволяет получить хронологию изменения статусов пользователей в колл-центре.	-	V
информатор - проигрывания файла с необходимой информацией	-	V
информатор с маршрутом - после проигрывания файла позволяет соединить с очередью на АТС	-	V
обзвон с анкетой - при дозвоне до клиента открывается ранее созданная форма с анкетой (гугл формы/яндекс формы)	-	V
обзвон без анкеты - обзвон клиентов и соединением с очередью	-	V
актуализация контактов - дозвон до номера и сброс после снятия, в выгрузке уже показан результат	-	V

Готовые интеграции

Битрикс24	V	V
amoCRM	V	V
Roistat	V	V
bpm'online	V	V
Открытое API	-	V
Яндекс.Коннект	-	V
Интеграция с SMS-агрегатором	-	V
Дополнительное хранилище Mail.RU	V	V
Дополнительное хранилище Яндекс.Диск	V	V

Простые звонки

1С 7.7, 8.x	✓	✓
1С:Отель	✓	✓
1С: Учёт аренды и проката	✓	✓
Excel, Outlook, Access	✓	✓
BasePlan	✓	✓
Beauty Expert	✓	✓
CryptoCRM	✓	✓
FrontPad	✓	✓
MoiTuristy.ru	✓	✓
Okdesk	✓	✓
Orderino	✓	✓
Ramex	✓	✓
Real Estate CRM	✓	✓
retailCRM	✓	✓
Robomed	✓	✓
Simpla CMS	✓	✓
SugarCRM Старт, Профи, Премиум	✓	✓
Sycret	✓	✓
UNIVERSE-Красота	✓	✓
UNIVERSE-Фитнес	✓	✓
U-ON Travel	✓	✓
YClients	✓	✓
A&A Клуб	✓	✓
АРК Риелтор 2015 от компании ТИСА	✓	✓
Бизнес.Ру (Класс365)	✓	✓
Инфо-Предприятие	✓	✓
Мегаплан	✓	✓
МоиДокументы-Туризм	✓	✓
МойСклад	✓	✓

Роли ЛК абонента

Администратор	V	V
Оператор	V	V
Возможность создать произвольную роль с доступом к определенным разделам АТС	V	V