

Руководство пользователя

Платформа SaaS виртуальных ATC Sipteco

Исполнитель: ООО «Сиптеко»

Версия документа: 1.4





Оглавление

 Интерф Сотруд 	рейс виртуальной АТС Sipteco
2.1 Cn	исок сотрудников
2.2 Co	здание SIP-профиля
2.3 Пе	реадресация
2.4 Fo	посовая почта
3. Отдель 3.1 Со	ы (Очереди вызовов)
3.2 Ал	горитмы распределения вызовов
4. Маршр 4.1 Вхо	утизация вызовов
4.1.1	Настройка в зависимости от времени суток и дня недели
4.1.2	для каждого SIP-транка (номера телефона) индивидуально11
4.1.3	Загрузка приветствия голосового меню12
4.1.4	Дополнительные сведения12
4.2 Ис	ходящая маршрутизация вызовов12
5. Статис 5.1 Фи	тика13 льтры14
5.2 Вы	грузка и сохранение данных14
6. Функци 7. Дополн 7.1 Ин	и работы с вызовами
7.1.1	Условия18
7.1.2	Возможности панели телефонии18
7.1.3	Внешний вид панели телефонии20
7.2 Mo	бильный офис29
7.3 3a	пись разговоров
7.4 До	набор29



1.Интерфейс виртуальной АТС SIPTECO

Интерфейс виртуальной АТС Sipteco обладает характеристиками:

- Интуитивно-понятный интерфейс
- Мультиязычность (в данный момент поддержка языков русский, английский)
- Отсутствие возможности пользователя негативно повлиять на функционирование услуги

Состоит из разделов:

- Сотрудники здесь создаются SIP-профили и задаются внутренние телефоны сотрудников
- Отделы настройка очередей вызовов
- Входящие маршруты в этом разделе настраивается маршрутизация входящих вызовов
- Статистика отмечаются все вызовы, прослушивание и сохранение записи разговоров
- Администраторы назначение администраторов web-интерфейса

2. Сотрудники (SIP-профили)

2.1 Список сотрудников

()	Quickfon			здравству	ите, admin <u>выити</u>
Сотру,	дники Отделы	Голосовое меню Статистика Адм	инистраторы		
+ Доб	авить сотрудника	🛇 Удалить			Сотрудники
Внутрен	нний номер или	ФИО сотрудника			Найти
	Номер	Фамилия Имя Отчество	Отделы	Мобильный телефон	
	Номер 100	Фамилия Имя Отчество Симпсон	Отделы Отдел доставки	Мобильный телефон	×
	Номер 100 101	Фамилия Имя Отчество Симпсон Терек	Отделы Отдел доставки Отдел доставки	Мобильный телефон	×

Номер - Каждому сотруднику виртуальной АТС назначается внутренний номер.

Отделы – в которых состоит сотрудник. Сотрудник может состоять в нескольких отделах.



Мобильный телефон – указывается в профиле сотрудника. Поле «Мобильный телефон» используется для переадресаций и функции «Донабор»

Удалить SIP профиль:

- 1) Нажав на изображение «крестик» напротив нужного сотрудника
- 2) При помощи групповой операции, отметив галочками нужных сотрудников

2.2 Создание SIP-профиля

Автоматически подставляется нумерация 1XX. Пользователь также может задавать нумерацию самостоятельно.

Окно «Сотрудники»

Quickfon		Здравствуйте, admin <u>Выйти</u>
Сотрудники Отделы Голосово	е меню Статистика Администраторы	
🕁 🕂 Добавить еще сотрудни	a a construction of the second se	Сотрудники
Добавить		
Номер *	102	
Фамилия Имя Отчество	R	
Пароль *	yZRCpQUaWAEL	
Email		
Мобильный телефон		
AOH	Укажите номер	

Фамилия Имя Отчество – имя отображается в интерфейсе в разделах «Отделы», «Голосовое меню», «Статистика». ФИО подставляется в качестве Caller ID при исходящих вызовах внутри компании.

Пароль – генерируется автоматически

Email – после заполнения поля на указанную электронную почту будут приходить: голосовая почта, уведомления от системы.

Мобильный телефон – поле используется для переадресации, также на основании данного поля подставляется имя в окне «Статистика»



Исходящие через – поле используется для настройки **исходящей маршрутизации**. На основании выбранного номера, выбирается SIP-транк для исходящей связи.

По нажатию кнопки **«Добавить еще сотрудника»** сохраняется текущий экран и появляется окно добавления нового сотрудника. Поле «Номер» увеличивается на «1»

2.3 ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ

Мобилинат	n na chau	
ИООИЛЬНЫИ Те	елефон	
AOH		Укажите номер
		Добавить
Переадреса	ция	
ДА	Немедленно	переадресовать на мобильный телефон
	Немедленно	
ДА	Через 2 гудка	а переадресовать на номер
	Через 4 гудка	a
HET	Через 6 гудко	ов иер во время переадресации?
	Через 8 гудко	OB
ДА	Через 10 гуд	ков совую почту, если не удалось дозвониться?
	Через 12 гуд	ков

Переадресация настраивается для каждого пользователя индивидуально.

Два поля:

- Переадресация на мобильный телефон из поля «Мобильный телефон»
- Переадресация на любой номер телефона

Функция активируется установкой переключателя в положение «Да»

Пользователь может задать паузу до начала переадресации. Время считается с момента прихода вызова в систему. «1 гудок» равен 5 секундам.

Одновременная переадресация

Для того чтобы вызов приходил одновременно и на ip-телефон и переадресовывался, нужно установить переключатель **«Звонить на IP-телефон во время переадресации?»** в положение **«Да»**



2.4 Голосовая почта

Активация функции «Голосовая почта» осуществляется установкой переключателя «Отправлять звонок на голосовую почту, если не удалось дозвониться?» в положение «Да»

Обязательно должно быть заполнено поле «Email»

Прослушать голосовые сообщения можно набрав *97 с IP-телефона

3. Отделы (Очереди вызовов)

Список показывает отделы (очереди вызовов), созданные в системе

+ Добавить отдел ♥ Удалить ОТДЕЛЫ Номер отдела или название Найти Номер телефона Отдел Распределение вызовов	
Номер отдела или название Найти Номер телефона Отдел Распределение вызовов	<mark>бавить отдел</mark> 🛇 Удалить
Номер телефона Отдел Распределение вызовов	отдела или название
	Номер телефона
200 Отдел продаж Одновременно всем свободным	200
201 Неlpdesk Одновременно всем свободным	201
2000 Отдел разработки Одновременно всем свободным	2000
2005 отдел тестирования Последовательно 🗙	



3.1 Создание отдела (очереди)

() Quic	ckfon				Здравствуйте, admin <u>Выйти</u>	
Сотрудники	Отделы	Голосовое меню	Статистика	Администраторы		
ţ					Отдель	əl

Добавить отдел

Номер телефона * 202	
Отдел *	
Распределение вызовов Одновременно всем свободным	
	Добавить
Сотрудники компании влупренное кошер оло сопрусноке	Согрудники отдела
Номер Фамилия Имя Отчество	
100 Трунин Алексей Александрович	•
101 Фатеева Екатерина	•
102 Федотов Андрей	•

Каждому отделу назначается внутренний номер

Автоматически назначается номер вида 2XX

Добавление сотрудников в отдел (очередь) происходить нажатием на ФИО нужного сотрудника в поле «Сотрудники компании»

При поступлении вызовов в очередь учитывается переадресация, указанная в профиле сотрудника.



SQuickfon)				Здравствуйте, admin <u>Выйти</u>	
Сотрудники Отделы Г	олосовое меню Статистика Адми	інист	раторы		
t)				Отделы	
Добавить отдел	l				
Номер телефона * Отдел * Распределение вызовов	202 Одновременно всем свободным		С Добавить		
Сотрудники компании	Внутренний номер или ФИО сотрудника		Сотрудники отдела		
Номер Фамилия Имя От	чество		100 Трунин Алексей Александ	рович 🗙	
102 Федотов Андрей		ŀ	101 Фатеева Екатерина	×	

3.2 Алгоритмы распределения вызовов

Всем свободным	Вызовы направляются на сотрудников, не занятых в данный момент разговором.	Всем свободным:	 ? ?
		Клиенты	Сотрудники



Последовательно	Вызовы последовательно переходят на свободных в данный момент сотрудников очереди. Порядок очереди задается списком «Сотрудники отдела» сверху вниз	Последовательно:	2 2 3 Сотрудники
Равномерно	Вызов будет распределен на сотрудника, принявшего наименьшее количество вызовов.	Равномерно:	3 76% 3 34% 1 95% 2 2 82% 50%
		Клиенты	Сотрудники



4. МАРШРУТИЗАЦИЯ ВЫЗОВОВ

4.1 Входящие вызовы

Все входящие вызовы системы поступают в раздел «Входящие маршруты»



Система позволяет настроить распределение вызовов в зависимости:

- 1) времени суток
- 2) дня недели
- 3) Номера телефона компании (SIP-транка)



4.1.1 Настройка в зависимости от времени суток и дня недели

Quickfon	здравствуите, ашпит <u>рыити</u>
Сотрудники Отделы Голосовое меню Статистика Администраторы	
+ Добавить голосовое меню +7(495)2216005	Голосовое меню
📼 Голосовое меню Рабочее время	×
Активно каждый день и с 10:00 до 19:00	Список файлов приветствий
Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс	нет приветствия :(
Выберите день недели Да	Эдравствуйте Вы позвонили.mp3 X
	+ Добавить файл
📼 Голосовое меню Нерабочее	×
Активно пн-пт и с 19:00 до 09:00	Список файлов приветствий
по умолчанию Голосовая почта	🥥 нет приветствия :(
Добавить пункт	+ Добавить файл
逦 Голосовое меню Выходные	×
Активно сб, вс и круглосуточно	Список файлов приветствий
по умолчанию Голесовая почта	🥥 нет приветствия :(
Добавить пункт	+ Добавить файл

4.1.2 ДЛЯ КАЖДОГО SIP-ТРАНКА (НОМЕРА ТЕЛЕФОНА) ИНДИВИДУАЛЬНО

(>Quickfon)				
Сотрудники Отделы Г	олосовое меню Статистик	а Администраторы		
+ Добавить голосовое меню	6409579		Голосовое меню	
👓 Голосовое м	6409579 IC 74952216005		×	
99051000207742 Активно каждый день и крупосуточно			Список файлов приветствий	



4.1.3 ЗАГРУЗКА ПРИВЕТСТВИЯ ГОЛОСОВОГО МЕНЮ

Система позволяет загружать файлы формата wav, mp3, wma

4.1.4 Дополнительные сведения

Для настройки маршрутизации необходимо вписать ФИО сотрудника или название отдела в поле «Название отдела или ФИО сотрудника»

- Система автоматически производит поиск ФИО и названия отдела.
- Пункт меню «по умолчанию» служит для маршрутизации вызова, в случае если пользователь ничего не нажал в меню
- Голосовое меню разрешает набор внутреннего номера сотрудника или отдела без дополнительной настройки

4.2 Исходящая маршрутизация вызовов

Исходящая маршрутизация вызовов задается для каждого сотрудника индивидуально, используя поле «Исходящие через» в профиле сотрудника

Email	Получить новый пароль	
Мобильный теле	фон	
AOH	+7(495)2216005	
		Сохранить



5.Статистика

Поля:

- Дата
- От кого
- Кому
- Длительность
- Статус вызова: Отвечен, Нет ответа, Сброшен, Занят
- Запись (кнопка прослушать и сохранить)

0						Здравствуйте, viev	v <u>B</u> t	ыйти
🛛 🌔 🖉 Qui	ickfon							
Сотрудник	и Отделы	Голосовое меню	Статистика	Администраторы				
Сохрани	ить 🗛 🕯	٤,				Ста	тис	тика
	101							
		Послед	цние за	Неделю (7 дней)				
		Период	ı c	До				
		От кого						
		Кому						
				Фильтровать				
Дат	а и время	От кого)	Кому	Статус	Длительность	3	апись
05.	04.2013 13:58	3 Светлана Любавс	кая <1007>	<4488325>	Отвечен	00:01:13	۲	8
05.	04.2013 12:58	5 4996810058 <849	96810058>	Михаил Жирнов <1001	> Отвечен	00:00:51		
05.	04.2013 12:23	3 Михаил Жирнов	3 <1001>	<89265229614>	Отвечен	00:00:58	۲	
05.	04.2013 12:18	3 Михаил Жирнов	s <1001>	<3857300>	Отвечен	00:03:52		
05.	04.2013 12:18	5 Михаил Жирно	3 <1001>	<3857300>	Отвечен	00:00:20	۲	8



5.1 Фильтры

Интерфейс позволяет фильтровать записи:

- За период: день (24 часа), неделя (7 дней), месяц (30 дней), год (365 дней), Все время.
- За период: с возможностью задать нужный диапазон дат.

Интерфейс поддерживает сортировку по полям:

- Дата и время
- От Кого
- Кому
- Статус
- Длительность

Поиск позволяет искать номера по имени и номеру.

5.2 Выгрузка и сохранение данных

Интерфейс позволяет выгружать и сохранять данные в файл форматы PDF, CSV.

Во время выгрузки учитываются параметры фильтров.





6. Функции работы с вызовами

Функции не имеют настройки через интерфейс

ФУНКЦИЯ	КОМАНДЫ	ОПИСАНИЕ
ПЕРЕХВАТ ВЫЗОВА	*8	Возможность «перехватить» вызов, пришедший на телефон сотрудника вашего отдела. Вы видите, что телефон вашего коллеги «разрывается» от звонков, а его нет на месте Поднимите телефонную трубку вашего аппарата Наберите *8 Поговорите с клиентом Сотрудники должны находиться одном отделе (окно «Отдел»)
ПЕРЕВОД ВЫЗОВА (ТРАНСФЕР)	Для всех устройств **<Номер>	Для всех устройств Во время разговора наберите ** Наберите номер телефона, на который вы хотели бы перевести звонок <i>Постарайтесь не делать больших пауз</i> <i>между двумя «*»</i>
В результате ваш собеседник будет переведен на номер телефона, который вы ввели.	Для телефонов Yealink "TRAN" Номер телефона "TRAN"	Для телефонов Yealink Во время разговора нажмите кнопку "TRAN" Наберите номер телефона, на который вы хотели бы перевести звонок После набора номера нажмите кнопку "TRAN"
	Для софтфона 3сх "Transfer"	Для программных телефонов 3СХ Во время разговора нажмите кнопку "Transfer"



ФУНКЦИЯ	КОМАНДЫ	ОПИСАНИЕ
	Номер телефона	Наберите номер телефона, на который вы хотели бы перевести звонок После набора номера нажмите кнопку вызова
ПЕРЕВОД ВЫЗОВА С КОНСУЛЬТАЦИЕЙ	##<Номер>	Отличается от «слепого» перевода вызова тем, что у вас есть возможность узнать у человека, которому вы хотите перевести вызов, удобно ли ему сейчас разговаривать. Во время разговора наберите ## Поговорите с человеком, которому желаете перевести вызов Если человек соглашается принять вызов, повесьте трубку – вызов будет автоматически переведен Если не соглашается, нажмите *9 – вы вернетесь к предыдущему собеседнику Постарайтесь не делать больших пауз между двумя «#»
КОНФЕРЕНЦИИ	* 0<Номер># (Объединить) ** (Не объединять и вернуться)* #	Вы можете подключить любое количество участников к разговору Во время разговора наберите *0 Номер телефона, который вы хотели бы подключить к разговору. Завершите символом # Узнайте, может ли человек участвовать в разговоре ** объединить в конференцию Если человек не может участвовать в разговоре, нажмите *# вернуться без подключения
ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ	Установить	Установить переадресацию



ФУНКЦИЯ	КОМАНДЫ	ОПИСАНИЕ
	21<Номер>	Поднимите трубку вашего телефона
	Снять	Наберите *21*номер телефона
	#21#	Снять переадресацию
		Поднимите трубку вашего телефона
		Наберите #21#
ПРИНЯТЬ ФАКС НА СВОЙ EMAIL	*5	Во время разговора нажмите *5, чтобы принять факс на ваш email(Email должен быть записан в профайле сотрудника в личном кабинете)
ГОЛОСОВАЯ ПОЧТА	*97	Чтобы проверить голосовую почту, наберите *97
ПРОВЕРКА РАБОТЬ	IATC	
Проверка голосового меню	001	
Проверка качества связи	003	
Прослушивание музыки во время ожидания	000	



7. Дополнительные сервисы

7.1 Интеграция с 1С Предприятие 8.2

Используется разработка-панель телефонии для Asterisk компании ООО «Мико лаб»

7.1.1 Условия

Поддержка конфигураций:

- СRМ (ПРОФ, КОРП), 1С:Рарус УФФ, 1С:УТ+СRМ
- CRM Стандарт
- YT 11
- УТ 10.3
- УПП 1.3
- Комплексная автоматизация 8
- Бухгалтерии 8 (ред.2.0)

7.1.2 Возможности панели телефонии

	1C+Asterisk (обычная)	1C+Asterisk (управляемая)
Звонок из 1С через гарнитуру подключенную к звуковой карте	- -	-
Звонок из 1С через аппаратный телефон, сторонний SIP софтфон	С	С
Определение контрагента по номеру при входящем звонке	С	С
Формирование документа "Событие"	С	С



	1C+Asterisk (обычная)	1C+Asterisk (управляемая)
История звонков	С	С
Отображение пропущенных вызовов	С	С
Перевод консультативный (после поднятия трубки)	С	С
Перевод безконсультативный (до поднятия трубки)	С	С
Вмешаться в разговор(3- сторонняя конференция)	С	-
Подслушать разговор коллеги	С	-
Отображение статуса сотрудников компании (подключен, недоступен, разговаривает)	С	С
Управление своим статусом (На месте, DND, на сотовом)	Z	Z
Переадресация на мобильный в случае отсутствия	-	Z
Перехват на ответственного менеджера	С	-
Отправка факсимильного сообщения	С	Z
История факсов	С	Z



	1C+Asterisk (обычная)	1C+Asterisk (управляемая)
Голосовая почта	-	-
Прослушивание записи разговоров	С	С
Скачивание записи разговоров	С	С
Включение/отключение записи разговоров	С	С
Отправка SMS	-	-
Безинтеграционный режим	С	С
Работа с очередями queue	-	Ζ
Работа в режиме управляемого приложения 1С	-	С
Работа в режиме обычного приложения 1С	С	-
Работа в режиме web клиента	-	Ζ
	1C+Asterisk (обычная)	1C+Asterisk (управляемая)

7.1.3 Внешний вид панели телефонии

При поступлении звонка от клиента сразу открывается его **карточка из 1С**. Вначале разговора сотрудник уже знает необходимую информацию о клиенте и может говорить с ним по делу. Карточка открывается только у сотрудника, который поднял трубку.



🔒 1С:Предприятие (учебная в	ерсия) - 1С:CRM. Д	емонстрационн	ая база		
🛛 <u>Ф</u> айл <u>П</u> равка Контакты Пр	одажа Бизнес-проц	ессы Маркетинг	Сервис Окна Справка		
I 🗅 🖆 🔠 X 🗞 🛍 🗇	🔍 + + 🔍		- 🔍 🔍 🚺 🕕 🚛 🗰 🤽 M M+ M- 🖞 🖕		
🔚 ft 🔉 🔧 🚳 f	🖫 🚷 🛛 👥 🖸	2 📩 🧑 🖕 1	1 🔒 🚟 🗸		
Панель управления Х	🚹 Контрагенты	💽 Контакты	🗞 Продажи 🛛 🔟 База энаний 🛛 🕵 Маркетинг 🛛 👜 Панель отчетов		Панель телеф
Создать	🕂 Помощник вв	📃 <Группа не :	задана): Телефонный звонок (входящий). Новый 🛛 💶 🗙	Помощник	
🚞 Контрагенты	Код	Действия 🕶 🜉	🔤 🕞 🖺 🚱 - Перейти - 🕧 Файлы 💼 😭 ঝ 🚟 ② 📑 🏭 🐧 Планирование -	- ×	
📄 Контактные лица контр	🛛 🧎 Контраге	<Группа не зада	ана> • 🏝 Телефонный звонок • – (входящий) • Средняя • 🕰 Запланировано •	юшений 🔨	
🍠 Личные контакты	🕀 📄 БАНК	Номер:	ar 31.01.2013.0.00.00 🕮		
Доп.аналитика по клиен	🕀 📄 MAFA	Контрасент:	000 "Currence" XQ Terremour +7 (921) 741.01 10 Hauanor 31 01 2013 02:22 ▼ @		
🍠 Виды деятельности ко	🕀 📄 НАЛС	Komparent.			
🍠 Регионы		Контак, лицо.			
Анализ данных клиентов		Описание о	вары и услуги (U поз.) Участники (U) Решения (U) Дополнительно		
🏢 Карточка клиента	🕀 📄 ΡΕΑΓ	Тема:	T		
🏢 Анализ контрагентов	🕀 📄 СОБС	Содержание:			
Анализ контрагентов с	🕀 📄 TAMC	ū 🕾		р	
Анализ контактных лис Анализ контактной инс		<u>a</u>			
	<			P	
Доп.возможности	Группы Филь			~	
Поиск двойников	Информация	Комментарий			🚨 Мормышкі
	Номенклатура	(результат):		ия	🚨 Симонова
					🣥 Федоров В
Избранное		🙆 Создать на	поминание Автор: Потапчик Михаил Станиславович		
		Основание:	Т X Q Ответственный: Потапчик Михаил Станиславович Q 📦		
			Событие Печать ОК Записать Закрыть		
История	. · ·				
👯 000 "Сиптеко" 🔨					
🙀 ООО "Ситтеко ЛТД"					
🎹 Потапчик Михаил Стан 🦁					
🕐 🎇 Настройка]	
🚱: Потапчик Михаил Стани	,]: Телефонный зв	зонок (вх			
Для получения подсказки нажмите	e F1				

Исходящие вызовы из карточки клиента.



🔒 1С:Предприятие (учебная ве	ерсия) - 1С:CRM. Д	емонстрационная база		_ 8 ×
. <u>Ф</u> айл <u>П</u> равка Контакты Про	одажа Бизнес-проц	ессы Маркетинг <u>С</u> ервис <u>О</u> кна Справка		
I 🗅 📫 📰 X 🗞 🛍 🗰 I	a + + a			
🖼 🖞 🔊 🥆 🗞 🍏 🖞	: 🔄 🐮 🛄 🖸) 🛪 🙋 🚛 📾 🚟 🗸		
Панель управления 🔹 🗙	🛉 Контрагенты	💽 Контакты 🍪 Продажи 🎹 База знаний 🥵 Маркетинг 🔟 Панель отчетов	Панель телефонии Asterisk	• ×
Создать Контрагенты Контактные лица контр Личные контакты Доп. аналитика по клиен	Код © Сонтрато © БАНК © МАГА	< Группа но задана>: Телефонный зеонок (входящий). Новый		анель История Фа
Віды деятельности кої Региона Анализ данных клиентов Каронка клиента Анализ контратентов Анализ контратентов Соработка контратентот Кабраннов	 НАЛС ПОСІ ПОСІ РЕАГ РЕАГ ССБС ТАМС 	Кантаргент: UUU "Littreko" (Моривыкина Нагалья Петр Сиконова Анастасия Федоров Борис Микейлович 	109 04 105
История 000 "Ситеко" 000 "Ситеко ЛТД" Потатик Мизаил Стан. 0 % Настройка В	: Телефонный зе F1	Собелие Печать ОК Записать Закрыть		CAP NUM
- scare - rearbedtabsause (· · · · · ·		RO	4 2:55





Исходящий вызов из панели 1С

Для набора номера можно пользоваться телефоном или набирать номера прямо из 1С. Ваш телефонный аппарат включается в режим громкой связи, и автоматически начинает набираться номер.



٦	Панель телефонии.		
		6	
-1	104		
=	Портнов Алексей		
	-< сотрудник >-		
		~	
	🖻 🕻 🛍 🖲		
	🚨 Антонов Евгений	38	
	🙎 Васильев Александр	42	F
4	🤷 Ефимова Юлия Валерь	06	1
	🚨 Коваленко Наталья	08	Е
	🚨 Кочадыкова Мария	02	С
	🧕 Мжельская Анна Валер	12	
-	🚨 Минаев Дмитрий	22	
	😤 Митин Александр	09	
	🚨 Пасютин Антон	28	
	者 Портнов Алексей	04	
	🙎 Цветков Максим	40	
	🚨 Чулкова Евгения	34	
	🙎 Шимков Сергей	36	
		2	
⊒l			

Входящий звонок от коллеги

В панели телефонии вы видите статус всех сотрудников: занят, недоступен, разговаривает.





История звонков в 1С

Можно увидеть всю историю по своему отделу.





Слушать разговор или присоединиться

Присоединиться к разговору теперь проще простого.





Пропущенные вызовы в панели 1С

Пропущенные звонки удобно контролировать в 1С либо в личном кабинете Sipteco.

Перезванивая по пропущенным вызовам вы можете поднять продажи до 20%.







7.2 Мобильный Офис

Все команды АТС п. 6 доступны если пользователь принимает входящий вызов, переадресованный с платформы.

7.3 ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ

По запросу пользователя подключается функция запись разговоров

Записываются все вызовы проходящие через платформу, включая переадресованные.

Прослушать и скачать записи можно в разделе «Статистика»

				Здравствуйте, vie	w <u>Выйти</u>
Quickfon					
Сотрудники Отделы Г	опосовое меню Статистика	Администраторы			
Сохранить 🛔				Ста	атистика
	Поспедние за Период с От кого Кому	Неделю (7 дней) до			
Дата и время	От кого	Кому	Статус	Длительность	Запись
05.04.2013 13:58	Светлана Любавская <1007>	<4488325>	Отвечен	00:01:13	•
05.04.2013 12:55	4996810058 <84996810058>	Михаил Жирнов <1001>	Отвечен	00:00:51	* 8
05.04.2013 12:23	Михаил Жирнов <1001>	<89265229614>	Отвечен	00:00:58	• •
05.04.2013 12:18	Михаил Жирнов <1001>	<3857300>	Отвечен	00:03:52	* 8
05.04.2013 12:15	Михаил Жирнов <1001>	<3857300>	Отвечен	00:00:20	• H

7.4 Донабор

Позволяет пользователям совершать вызовы со стационарных и мобильных телефонов, используя каналы, подключенные к Виртуальной АТС.



Подключается по запросу пользователей.

- 1. Пользователь указывает в профиле сотрудника в поле «Мобильный телефон» номер телефона, с которого планирует пользоваться услугой «Донабор»
- 2. При звонке с этого номера на любой городской номер компании Пользователь услышить «гудок», после которого сможет донабирать номер и совершить исходящий вызов по тарифам компании.
- 3. Все вызовы будут записаны (если подключена услуга «Запись разговоров»)